

事業報告書

2014年度

自 2014年4月 1日
至 2015年3月 31日

社会福祉法人まりも会

救護施設 くるめ園

平成26年度総括

平成26年度の重点項目の達成状況は下記の「平成26年度事業計画重点項目のまとめ」として報告していますが、平成26年度は「金銭管理の問題」や「不適切な支援の問題」が発生し、くるめ園の運営の在り方が厳しく問われた年でもありました。

昨年度の3月に利用者預り金業務に関して、適切性を欠くと東京都保護課から指摘を受け、これまでの預り金業務や利用者の金銭の使途について生活保護法の主旨を理解し、救護施設の役割、そこでのサービス提供の仕方等を振り返り、慣例的に行われてきた業務を見直し改善に向けた取り組みに行っていくことが急務となっております。

利用者預り金業務については、施設生活安心事業による金銭管理サービスへの移行に向け取り組み、特に規程に基づいたくるめ園の運用方法を定める「取扱い要領」について検討を重ねました。平成27年1月より申し込みと契約の手続きを進め、平成27年4月より、対象者全員が施設生活安心事業の金銭管理サービスへの移行を行いました。

また、外出や旅行等の要望については、日中支援の在り方も含めた支援体制の検討から実施は、今後の課題として継続していく必要があります。

12月に、行事でのカラオケの際に、職員の利用者に対する不適切な行為を目撃したとして、施設長と法人に通報があった事は、コンプライアンス推進委員会での調査を経て、法人が行政通報を行いました。2月に東京都保護課が来園され聞き取り調査を行い、現在、検証を行っていますが、通報者、当該職員の意見が食い違い、目撃者もなく、当該利用者が聞き取りを拒否しているため、事実が特定できる糸口が見つからない状況です。

重要な事は、日頃から利用者に対し丁寧な態度で接する事を常に心掛け、相互にチェックできる職員関係の問題であり、下記にあげた重点項目1の確実な実施が課題と認識しています。

平成26年度事業計画重点項目のまとめ

1. 法人及びくるめ園の理念を再認識し理解と周知を図る。丁寧な言葉遣いや呼称・態度で接する事を常に心がける

平成24年度から継続し、ケアワーカー室にくるめ園の理念や支援を行う上で特に改善を行いたい項目を標語として掲示し、日々確認できるようにした。3年目を迎え、接遇に対しては職員の個人差が大きく、組織的に改善されているとは言い難い。丁寧な接遇を継続し、日々意識して、支援に当たる事が求められるが、研修を実施した後、しばらくは改善されるが、その後次第に守られなくなるという事が、実態として表れている。丁寧な接遇を意識する事を継続するには、継続的な研修の実施や、自己の振り返りなどが大切であり、過去の研修等の実施の後に成果を検証する機会を十分に持たなかった事が欠点であったと思う。今後、研修や自己の振り返りが出来るよう取り組みを進める。平成27年度は、接遇に関連した人権をテーマにした研修を企画しており、そこで、これまでの支援を徹底して振り返り、不十分な点の改善について議論していく。今後も継続的に研修を組み入れ、その後の検証や自己の振り返り、改善の方法について取り組んでいく。

2. 利用者から求められている職員の質の向上を目指し、特に接遇や技術面において満足度の高いサービスの提供を目指す

5月の援助会議で精神障害について、「基本的知識と具体的な個別の対応」という内容で学習会を行い、疾病の特徴や対応について学習した。

7月の援助会議では、くるめ園で増加している摂食・嚥下障害に対するため、学習会を開催した。

9月の援助会議では、高次脳機能障害について取り上げ、東京都心身障害者福祉センターから

講師を招き学習会を開催した。

特に内部研修において、支援を行う上で、特に必要とされている知識や技術について取り上げ研修会を実施した。学習したことを日々の利用者支援に生かしていく事と、参加できなかった職にフィードバックしていく事が重要であり、リーダー職員を中心に職員間に周知をしていけるようめる。

3. 精神障害を持つ利用者のメンタルケアを充実させ安心・安寧な生活が送れるよう支援する

平成25年度より、地域の精神科クリニックより精神科の嘱託医が月1回来園し、6名の利用者の診察を担当している。嘱託医より利用者の精神衛生を図る上で、くるめ園の環境の課題や職員の関わり方など、多くの助言を頂いた。利用者のメンタルケアについては、日々の状態の変化について把握し、通院時、生活の様子を分かりやすくまとめ、担当医に報告を行った。今後も、嘱託医との連携をより密にしていく。

4. リスクマネジメントに取り組み、事故の防止に努める

服薬ミスの事故が継続して発生しているため改善を行った。

夜間の薬の薬台は名前が見えやすいものに入れ替え、チェック表の記載と記載の確認者を徹底した。食事の際に利用者自身の飲み残しや飲み溢しが多いため、毎回の食事の際、専任の服薬介助者を配置し、食堂を回り、全利用者の服薬介助を確実にいき、毎回のチェック表を作成し、確認している。食堂の席は、服薬介助が効率よく行えるよう、一部変更を行った。食事の際の服薬方法は平成27年3月より開始しており、今後、分析を行い、必要に応じ見直しを行う予定であり、事故防止に向け更なる取り組みを進めていく。

5. 介護業務及び業務全般に関するマニュアルの整備を進める

日勤、夜勤の介護業務の流れについて見直し資料を作成した。介護業務マニュアル及び各業務マニュアル(清掃、行事、クラブ活動など)は、共通のフォーマットを用いて作成した。今後は、職員に配布や掲示をし、実際に運用していく事を進める。

6. くるめ園の運営について中長期計画の作成に取り組む

平成 26 年度に、具体的な取り組みは行えなかったが、まりも会ビルの改修や改築の資金計画などの課題を整理していく必要があり、当面は、現行のまりも会ビルの必要なメンテナンスを行い、中長期的な展望については、今後検討を行っていくとした。

くるめ園としては、平成 27 年度事業計画において、平成 27 年度から平成 31 年度までの 5 年間の中期目標を定め、その中に、今後、経年劣化に伴い、まりも会ビルの主要設備の改修や改修計画が必要になる可能性がある事を踏まえ、将来の施設運営を含めたメンテナンス計画を、まりも園と調整しながら法人と共に取り組んでいく事を盛り込んだ。

7. 研修の充実を図る

平成 26 年度研修計画に沿って、外部研修に参加した。主に介護福祉士会、多摩総合精神保健福祉センター、都通研等の主催する外部研修に積極的に参加を行い、学習を深めた。

救護施設関係では、宇都宮市で開催された関東地区救護施設研究協議会、名古屋市で開催された全国救護施設研究協議大会やその他、救護施設協議会の主催する職員研修会に多くの職員が参加をした。

内部研修では、5 月「精神障害について」、7 月「摂食・嚥下障害について」、9 月「高次脳機能障害について」、地域の関係機関と連携し作業療法士などの専門職を講師に招き、研修会を開催した。参加者からのフィードバックが重要であり、日々の支援の場面で実践できるよう職員間で学習した情報を共有していく。

8. 地域生活への移行を希望する利用者に対し実現に向け中長期的な支援を行う

平成 26 年度に救護施設協議会が主催した各研修は、全国救護施設協議会の事業計画に沿って、地域移行支援がメインのテーマであり、そうした研修会に 1 年を通して多くの職員が参加し、救護施設を取り巻く社会情勢と取り組みについて学んだ。

くるめ園の精神科嘱託医より、多様な障害を持つ利用者が相部屋で生活するくるめ園は、精神障害を持つ利用者にとって決して良い環境ではないので、特に ADL の自立度の高い利用者についてはグループホームなどの利用を検討すべきであると助言を頂いた。平成 26 年度の末に先生より具体的に対象の利用者が示されたため、平成 27 年度より、対象の利用者に対し、福祉事務所と調整を図りながらグループホームへの移行に向けて、検討を始める予定である。

また、救護施設入所者が地域移行に向け、障害者総合支援法の通所作業所等の利用が制度上可能になったため、くるめ園の高次脳機能障害の利用者に対し、東京都心身障害者福祉センターの紹介で、小平市内の生活リハビリセンターの見学を行った。利用者が利用を希望し、利用者支援に適切であると思われ、福祉事務所にその旨を伝え通所する方向で取り組む事となり、区分判定の手続きを進めている。

対象の利用者については、入所後、くるめ園のリハビリに熱心に取り組む身体機能の回復が見られ、それにより園が定期的実施している複数のクラブ活動に興味を持ち、参加を勧め、活動につ

いて支援を行ってきた。クラブ活動は満足のいくものだが、実施回数が本人にとって十分ではなく、更に日中活動の充実に向け取り組む事とした。市内の高次脳機能障害の方を対象にリハビリメニューを豊富に用意している生活リハビリセンターを紹介して頂いたため、通所の実現に向け、支援していく。園で日中活動の支援を行いながら、更に地域での多様な活動を経験する事により、地域移行への足掛かりになる事を目指し取り組んでいく。

平成 26 年度利用実績について

月 別	定員(A)	月末利用人員(B)	B/A(%)	入院	外泊	適用
平成 26 年 4 月	50 人	50 人	100%	0 人	2 人	
5 月	50 人	50 人	100%	1 人	1 人	
6 月	50 人	50 人	100%	1 人	1 人	
7 月	50 人	50 人	100%	2 人	10 人	
8 月	50 人	50 人	100%	1 人	0 人	
9 月	50 人	50 人	100%	2 人	1 人	
10 月	50 人	50 人	100%	2 人	9 人	
11 月	50 人	50 人	100%	2 人	1 人	
12 月	50 人	50 人	100%	3 人	1 人	
平成 27 年 1 月	50 人	48 人	96%	1 人	3 人	死亡退園 2 人
2 月	50 人	50 人	100%	3 人	1 人	
3 月	50 人	50 人	100%	0 人	0 人	

利用者の状況(平成 27 年 3 月 31 日現在)

	定員	利用者	利用率	平均年齢	1級	2級	3級	1級	2級	3級	1度	2度	3度	4度
男	312	312	100	63.1	17	7	1	1	3	1	1	2	1	1
女	288	286	99.3	64.7	13	8	2	1	3	0	1	3	3	4
計	600	598	99.6	63.9	30	15	3	2	6	1	2	5	4	5

1級から3級は左が身体障害、右が精神障害、1度から4度は知的障害を記載。

2障害又は3障害が重複している方が約6割入所。

職種別職員数

(平成27年3月31日現在)

職種 形態	施設長	事務	生活 指導員	介護職	看護師	介助員	栄養士	調理員	その他	合計
常勤職員	1	2	3	24	2	2	1	4		39
常勤的非常勤職員				3 常勤換算 (3.0)						3.0
パート職員				1 常勤換算 (0.4)	1 常勤換算 (0.6)			3 常勤換算 (1.5)		5 常勤換算 (2.5)
再雇用		1 常勤換算 (0.8)								1 常勤換算 (0.8)
嘱託									4 常勤換算 (0.5)	4 常勤換算 (0.5)
合計人数	1	3	3	28	3	2	1	7	4	52
常勤換算人数	1	2.8	3	28	2.6	2	1	5.5	0.5	45.80

嘱託 内科医、精神科医、整形外科医、理学療法士

常勤的非常勤介護職員、1名欠員

ボランティアの受け入れについて

今年度もボランティアの参加状況は安定しており、年間延べ人数200名を越え、長く継続されている。クラブ活動や行事への参加が多くを占めている。小平社協ボランティアコーナーに正月三が日のボランティアの募集を依頼し、新しいボランティアが参加をされている。

利用者の多様なニーズに沿うようなボランティア確保を今後も積極的に取り組む。

ボランティア活動の内容は多岐にわたっている。

1. ウェス作業 2. 理容・美容 3. 学習 4. 園芸の会 5. 生花の会 6. 料理クラブ 7. 縫物 8. 清掃 9. 歌の会 10. 習字の会 11. 俳句の会 12. パソコンクラブ 12. 行事 (旅行・園内外イベント) 13. 朗読

上記の実績が上げられる。今後、ボランティアをはじめ、様々な場面で地域交流を更に進めていく必要がある。

ボランティア延べ人数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
男	3名	5名	3名	3名	3名	3名	3名	3名	5名	11名	2名	2名	46名
女	21名	19名	20名	17名	12名	20名	14名	16名	18名	15名	14名	17名	203名
計	24名	24名	23名	20名	15名	23名	17名	19名	23名	26名	16名	19名	249名

実習・見学について

(1)業務実習(13名受け入れ)

実習生	学校名・団体名	学年	期 間	資格
男子学生	東京学芸大学	4年生	5月26日～5月28日 8月2日/11月2日 1月1日/1月2日	社福
男子学生	東京福祉大学	2年生	7月22日～8月30日	社福
女子学生	NHK学園	1年生	7月17日～8月1日	社福
女子学生	日本福祉教育専門学校	1年生	8月4日～9月3日	社福
女子学生	淑徳短期大学	2年生	8月4日～9月3日	社福
女子学生	日本社会事業大学	3年生	9月8日～9月30日	社福
男子学生	東京福祉大学	2年生	10月14日～1月29日 火曜日・木曜日	社福
女子学生	日本福祉大学 通信	2年生	9月29日～10月10日 10月15日～10月31日	社福
女子学生	日本社会事業大学通信	2年生	11月17日～12月17日	社福
女子学生	淑徳短期大学	1年生	2月2日～2月25日	介副
女子学生	文京学院大学	3年生	2月9日～3月17日	社福
男子学生	埼玉県立大学	2年生	2月26日～3月16日	社福
女子学生	日本福祉教育専門学校	2年生	3月9日～3月27日	社福

(2)見学・体験実習

11月11日	日本社会福祉事業大学(見学)15名
11月11日～11月13日	就業体験実習 都立永福学園 1名
11月18日～11月20日	就業体験実習 都立永福学園 1名
2月24日～2月26日	就業体験実習 都立永福学園 1名

事故報告

種別	件数	内容と対応
関係機関報告事故	4件	<p>介護時の骨折2件 車イス上での姿勢の立て直しの際左鎖骨を骨折。 介護内容を見直し、二人介護の徹底を行った。</p> <p>車イスからベッドへ移乗介護時に端座位が浅く前に転倒し、左足をひねり足の人差し指と中指を骨折。 通院しシーネで足を固定。介護内容を見直し二人介護を徹底した。</p> <p>感染性胃腸炎の集団発生 1月末から2月にかけて利用者10名、職員4名の集団発生があり、保健所の指導の下対応を行った。発生後約10日間で終息を迎えた。 感染症対応マニュアルを保健所の指導の下見直し、改正した。</p> <p>職員の利用者に対する不適切な支援を目撃したという通報 カラオケの行事中に、職員を探しに食堂に来た利用者に対し、介護職員が「じゃまだ、あっちへ行け」と言って車イスを廊下に向け強く押した事を目撃したとして、施設長と法人に通報があった。法人コンプライアンス推進委員会で関係職員に聞き取り調査を行う。通報者の目撃内容を当該職員が身に覚えがないと言い、両者の意見が食い違い、周りの職員から目撃情報が得られず、当該利用者も聞き取りを拒否したため、委員会として結論が出せないと答申した。これを受け、法人は小平市虐待防止センターに行政通報を行い、くるめ園の所管課の東京都保護課が調査を行う事となり、関係職員に対する聞き取り調査が行われた。利用者の聞き取りは、拒否をされたため行えなかった。東京都からの回答はまだ示されていない。</p>
施設対応事故	93件	転倒転落59件、衝突3件、誤嚥2件、服薬ミス26件、意識混濁1件、内出血1件、出血1件
ヒヤリハット報告	33件	転落9件、誤嚥5件、服薬10件、入浴3件、伝達確認1件、忘失2件、単独外出2件、利用者間1件

苦情対応

苦情申し立月	苦情の内容	対応と結果
<p>9月10日 受付 第三者委員</p>	<p>男性利用者2名より、施設長の移動について、法人からの説明会が6月10日に行われたが、理事長と理事の方々が出席の基、再度行ってほしいと要望したが、実施されていない。</p>	<p>6月10日に法人から説明会が実施されたが、説明会の中で、利用者、職員より理事会で検討された事について他の理事の話を聞きたいという要望があり、法人でそのような説明会を7月に設定した。しかし、利用者・職員はその席に理事の代表という事で理事長の出席も求めた。法人で予定していた理事のメンバーとくるめ園側の要望が合わず、くるめ園側が開催を断る事になり、説明会の開催が中止となった。そのような中で、利用者から要望に沿った説明会が開催されないと苦情が出される事になった。 第三者委員から、施設長に対し早急に対応について検討するよう要請があり、法人と協議に入った。結果、第三者委員立会いの下、苦情解決に向けて利用者との話し合いを実施する事とし、調整に入った。</p>
<p>10月2日 受付 第三者委員</p>	<p>上記男性利用者2名より、9月10日の苦情解決に向けて法人理事、施設長と話し合いを持つ事になったが、障害があるため補佐役として生活指導員の同席を要望したが、理事長より、苦情の申し立てが一人で出来るのだから、職員の補佐は認められないと断られた。しかし、不安なので補佐役として生活指導員の同席を認めてもらいたい。どうしても認められないのなら、話し合いの内容を記録するためテープに録音したい。</p>	<p>第三者委員より、利用者が納得する形で話し合いが出来ればよい。テープ録音が可能であれば、それで進めてみてはという意見があり、法人に諮り、生活指導員の同席は認められないが、テープ録音は可能という事で、テープ録音を行うという事で、10月22日に話し合いを実施した。話し合いの中で、くるめ園の利用者・職員向けに再度説明会を開催する事になり、最初に施設長が実施し、その上で不十分であれば理事長と理事から説明を行う事を検討する事を確認した。結果、施設長の説明の後、くるめ園側からの要望に基づき、理事長と4名の理事が出席し12月25日に全体への説明会が開催された。</p>
<p>3月4日 受付 施設長</p>	<p>男性利用者より(脳梗塞による左半身麻痺) ベッドに横になった際、ナースコールを麻痺側の枕元に置く職員が多い。手が届くが、押しにくいのでお腹</p>	<p>健側、麻痺側を意識し、本人が押しやすい位置にナースコールを置く事を周知徹底した。</p>

	の上に置いてほしい。	
3月4日 受付 施設長	上記男性利用者より 排便を促す際、お腹をさする職員が いるが、おちょくられているようで不 快である。止めさせてほしい。	当該職員に事情を聞いた。排便を促すため に行っていたとの事だったが、本人が不快なた め、今後は止めるよう話をし、確認した。

福祉サービス第三者評価

1. 平成26年度 of 受審作業について

- ・5月の会議で評価業者の選定を行い、(株)福祉企画総合研究所に依頼することで決定。選定に際しては、くるめ園が過去に受審した業者の対応の記録・救護施設全体の評価実績と園の障害状況を踏まえながら、他の障害種別の施設に対する評価実績件数も参考にした。
- ・受診業者の決定後は、例年に倣い委員内で役割分担をし、業者との連絡対応・利用者聞き取り調査の対応・職員自己評価調査の対応・確認資料の準備・職員インタビュー調査の対応等を行った。

2. 平成26年度 of 評価結果を受けて

総合評価は下記の通りであった。更なる改善が望まれる3点については、次年度以降に委員会で検討し、改善に向けて検討を進めていく。

* 特に良いと思う3点

園の理念に基づき、利用者の希望や意向を大切にされた支援を実施している。

地域の資源(支援)を募り、積極的に活用することで、利用者の生活の質を高めている。

建物管理業者や消防署との連携の下、メンテナンス委員会や防災委員会を設置している。

* さらなる改善が望まれる3点

服薬事故防止に向け、更なる取組みの具現化が期待される。

サービスの提供者と受ける者の立場を守った関係づくりを再考する事が期待される。

変化の時こそ、丁寧な説明、法人・職員・利用者の話し合いが望まれる。

施設と地域社会

1. 地域住民との連携・交流を深めるため、前向きな努力を継続し、施設の現状をできるだけ多くの方々に認識して頂き、広報誌「出会い」や「ホームページ」等を通じて園の情報を機会あるごとに提供した。また、地域のボランティアの希望を積極的に受け入れ、クラブ活動や行事の手伝い等を通じて交流を深めた。小平社協ボランティアコーナーに正月三が日のボランティアの募集を依頼し、新しいボランティアが参加をされた。
2. 散歩、買物、災害時の避難等の目的ため、近隣の学校、施設、商店との関係を大切に、交

流を深めた。向かいの大学の文化祭を見学し、一時避難場所の情報通信研究機構へは、地震防災訓練時に利用者と職員が避難を行い、実際に避難場所の確認を行った。

3. 小平団地夏祭りへの参加、小平市障害者作品展への出展等を通し、地域の方々との交流を深めた。
4. 毎年、障害者の日に因んで行われる、「小平市障害者の日のつどい」に参加し、地域の障害者やボランティアの方々の制作した作品やコンサートを鑑賞し交流する機会を持った。
5. 近隣マンションの管理組合と防災協定を締結し、まりも会ビルに対し災害時の人的支援を可能な範囲でして頂く事を確認した。また、くるめ園、まりも園の備蓄の食料や備品を必要に応じて提供し、お互いの協力体制を確認した。4回実施した総合防災訓練にマンション居住者からの参加があり、訓練を通して交流を深める事が出来た。
6. 3月、保健所による「摂食嚥下機能支援」の研修会をくるめ園で開催した。地域の方々も含めての勉強会となり、施設内部だけではなく、地域の方に開放し還元していく取り組みを行った。