

令和6年度 社会福祉法人四恩会 事業報告書

1. 法人事業概要（全体）

■主な施設設備等整備関連

- ・令和6年元日に発災した能登半島地震において、被害を受けたインクルしか及び学び舎あいの建物、設備機器の修繕改修工事が令和6年8月までに完了し、同年12月末に災害復旧工事費国庫補助金が満額交付された。
- ・チェンジAの駐車場敷地舗装工事を実施して、かほく市から無償貸与を受けていた、道路を挟んだ敷地向こう側の駐車場使用から、チェンジA敷地内に駐車場を移転し、利用者家族並びに職員の、通所通勤等の利便性が格段に向上した。
- ・今浜苑において、震災に対する停電時の緊急電源確保並びに環境改善を目的に、放充電設備及びEV車を補助金申請して設置導入し、その目的としてのBCP訓練を実施する中で、停電の際の対応手順などを確認した。
- ・ライフクリエートかほくにおいて、介護ロボット補助金を活用し、マッスルスーツ（介護補助機器）を2台導入し、職員の介護負担軽減を図る事ができた。

■主な施設事業所運営

- ・志賀町のインクルしか及び学び舎あいについて、震災後、建物設備等の復旧工事を進めながらの運営であったが、利用率も安定した中で1年間サービス提供することができた。
- ・インクルしかにおいて、開設以来取り組みができなかったパン製造について、ようやく商品化して、配達販売する流れを構築する事ができ、1年間で販路も含めて就労活動として稼働する事ができた。
- ・今浜苑においては、特に震災の教訓を活かすためにも、より効果的実践的なBCP訓練を実施し、様々な想定に対応できるよう取り組んだ。
- ・キッチンクラブおしみずにおいては、利用率が法人内で一番高い実績を継続しており、利用者満足度を高め、マンネリに陥らないよう職員意識の高揚に努めた。
- ・相談支援事業については、特に震災の影響で、志賀町を中心にした対象の方々への、丁寧な相談支援を意識して実践した。
- ・ライフクリエートかほくにおいては、1年を通して人材確保が困難な状況が続き、慢性的なマンパワー不足状態であった。人材育成と定着が喫緊の課題である。
- ・グループホーム全体においては、安定した利用率に根差した運営が実現できており、引き続き法人全体の経営運営に、大きなプラス効果を生じており、また職員に関しても平均年齢70歳を超える世話人が、震災後も退職することなく、それぞれ生きがいを感じていただきながら、長年定着して勤めていただいている。

■その他

- ・キッチンクラブおしみずにおいて、福祉サービス第三者評価を受審し、毎年行っている自己評価とともに、更なるサービスの質向上に取り組んだ。
- ・社会貢献事業については、今浜苑まつりの際に、被災した事業所からの物品を買取り販売し、また今浜苑まつり全体の収益66,623円を全額、能登半島地震復興として石川県共同募金会に寄付させていただいた。

2. 役員等の任期及び定数

(1)理事及び監事（平成5年6月20日～令和7年6月定時評議員会終結時まで）

理事6名、監事2名

(2)評議員（令和3年6月22日～令和7年6月定時評議員会終結時まで）

評議員7名

(3)評議員選任・解任委員（令和3年6月6日～令和7年6月定時評議員会終結時まで）

委員3名

3. 役員会等の開催状況

(1)理事会（会場はいずれも今浜苑事務所にて開催）

第1回 令和6年6月9日（出席理事6名、出席監事2名）

主な審議事項 1. 令和5年度事業報告・決算報告・監事監査報告
2. 現評議員の解任及び新評議員候補者の推薦について
3. 令和6年度定時評議員会開催日時及び議案について
4. 社会福祉充実残額報告
5. 理事長・業務執行理事の業務執行状況報告
6. 監事意見等

第2回 令和7年3月9日（出席理事6名、出席監事2名）

主な審議事項 1. 令和6年度法人会計第1次補正予算案
2. 令和7年度法人総合事業計画案
3. 令和7年度法人会計当初予算案
4. 役員等賠償責任保険契約の内容について
5. 法人第三者委員の選任について
6. 各種規程及び規則の制定及び改正について
7. 理事長及び業務執行理事の業務執行状況報告
8. 評議員会開催日程及び議案について
9. 監事より意見

(2)評議員会（会場はいずれも今浜苑食堂にて開催）

定 時 令和6年6月25日（出席評議員5名、欠席監事2名）

審議事項 1. 令和5年度事業報告・決算報告・監事監査報告
2. 社会福祉充実残高報告

臨 時 令和7年3月25日（出席評議員6名、欠席監事1名）

審議事項 1. 令和6年度法人会計第1次補正予算案
2. 令和7年度法人総合事業計画案
3. 令和7年度法人会計当初予算案
4. 役員等賠償責任保険契約の内容について

(3)評議員選任・解任委員会

開催実績はありませんでした。

(4)監事の会計監査の実施

日 時 令和6年6月5日（於：今浜苑事務所内）

実施者 浅田秀章監事、松原道子監事

4. その他法人関連会議及び研修等

(1)事務局会議 6 回（5 月、7 月、9 月、11 月、1 月、3 月）

※事務局会議の中で「経営分析会議」「個人情報保護管理委員会」「コンプライアンス・リスクマネジメント委員会」「ハラスメント報告」を併せて実施

(2)法人総合研修（会場はいずれも「インクルしか」で開催：法人研修委員会運営）

チームリーダー研修 令和 6 年 11 月 7 日（参加者 4 名）

虐待防止・権利擁護研修 令和 6 年 12 月 5 日（参加者 3 名）

初任者研修 令和 6 年 12 月 19 日（参加者 4 名）

※中堅職員研修は、参加者見込みが少なく今年度は開催せず。

(3)新任職員研修（各事業所の新任職員対象：採用後 1 か月以内に実施）

法人理念、倫理綱領（虐待防止等）、ハラスメント、BCP 計画及び就業規則の周知徹底など、共通する内容と流れを基に、各施設及び事業所毎に適宜実施。

(4)施設連絡調整会議（管理者会議）

集合形式での会議は実施せず、事務局長が各事業所を巡回し管理者と個別に直接聴き取りを実施し、電話メールにて重要事項の情報共有を行う。

協議内容：現状と課題（管理者総評・重要課題認識共有）

人員体制、事業継続計画策定状況、建物設備機器車両等の状況、電気代燃料費、日用品費等の削減計画、BCP 計画、その他

5. 各施設・事業所総括報告

今浜苑（施設入所・生活介護・就労継続 B 型・短期）【事業活動収入総額：207,402 千円】

- ・施設入所、生活介護は利用者の高齢化、重度化がますます進んできたが、令和 5 年度より夜勤 2 名体制へと強化し、夜間における安全管理及び生活の質向上に継続して取り組んだ。
- ・感染症対策を引き続き継続実施した結果、新型コロナ及びインフルエンザはじめ感染症の発生は全く無く、利用者の健康管理がとても安定した中で 1 年過ごすことができた。
- ・日帰り旅行や、レクリエーション、リハビリテーション、アールブリュット展作品展示などのアクティビティについても、QOL 向上を目指し創意工夫して実施した。
- ・就労継続支援 B 型では、利用者の高齢化が進み、作業の範囲が狭められる中、椎茸やきくらげなど野菜栽培を中心に、町内学校への食材配送などを実施し、工賃 1 人当たり 17,879 円を達成した。
- ・短期入所については、定期利用されている方に加えて、令和 6 年元日に発生した震災により被災された方を積極的に受け入れ、社会的使命を果たすことができた。
- ・長年の課題であった、居住棟身障用男女トイレについて、汚物槽を撤去し最新の便器への入れ替え改修工事を実施し、利用者の日常利便性向上及び介助の負担軽減を実現できた。

キッチンクラブおしみず（就労継続 B 型）【事業活動収入総額：145,761 千円】

- ・製パン室のガスオーブンを開設以来使用していた 2 段式のものから 3 段式の最新の機器に入れ替え設置し、格段に生産製造効率があがった。
また弁当配達用の配送車として、1 台 EV 軽ワゴン車を入れ替え導入し。燃料費コスト軽減と、環境整備改善を図った。
- ・就労支援全般の最重点目標として利用者工賃向上を掲げ、就労支援事業コスト削減及び売上高の向上を目指して継続的に取り組んだ結果、昨年度に続けて平均工賃 20,088 円を達成した。また利用者の主体性向上への支援を共通理念として取り組んだ。

- ・町高齢者宅への弁当プレゼント、老人センターや町役場への移動販売を通じて、地域交流と利用者の社会参加に努めた。
- ・自治会において、権利侵害や相手への言葉遣いなどの勉強会を実施するとともに、職員研修も継続的に実施し、権利擁護の啓発に努めた。
- ・土曜日運営日には、各種レクリエーションや、お楽しみ企画を盛り込みながら、各種行事などへの積極参加を含めて、社会参加と生きがいの促進を推進した。

サポートアムニティあらいぶ（センター・ヘルプ・ステーション・相談等）【事業活動収入総額：31,366千円】

- ・計画相談については、月平均42件の実績となり、昨年度をやや下回る結果となった。
- ・委託相談事業について、羽咋市に週4日、宝達志水町、志賀町にそれぞれ週2日、相談支援専門員を派遣するとともに、羽咋郡市障害者自立支援協議会、相談支援事業所連絡会等に参加し、地域ネットワークの一翼を担った。
- ・地域活動支援センターは、各種プログラム活動の充実を図り、また定期講座等も開催しながら、継続的な利用者の受け入れを行った。
- ・日曜日の日中一時支援事業での受け入れを、令和7年7月末をもって休止する方針を決定し、本人家族、関係機関等とのサービス調整を進めた。
- ・圏域・地域発達相談サポート事業は、外部ポーター指導者を招き、月2回地域の障がい児、家族に対する療育の指導助言及び生活をするうえで必要な相談等を受けてきた。
- ・羽咋郡市障害者自立支援協議会の相談支援事業所連絡会に主体的に参加した。

ライフクリエイトかほく（生活介護・就労B型・短期・相談）【事業活動収入総額：221,069千円】

- ・アセスメントやモニタリングに基づき作成された個別支援計画に沿った支援を展開し、毎年1月から2月頃にかけて、ご家族と共に実施する面談を通して、ニーズの把握に努めた。
- ・食事サービス委員会・給食委員会を隔月開催し、年1回の食事アンケートによる嗜好調査を実施して、その結果を委員会のおたよりに掲載し、全利用者へ配付した。
- ・石川県立看護大学内学生食堂の運営を継続的に取り組み、売り上げの増加があった。
なお、職員マンパワーの不足状態が慢性的に続き、その他の施設外就労については、運営の効率性を考慮し、減少させている。なお平均工賃は20,097円を達成した。
- ・利用者満足度調査を実施し、集計結果をまとめ、職員にフィードバックするとともに、委員会のおたよりに掲載配付し、支援の質向上に努めた。
- ・相談支援専門員を4名以上確保し、うち1名をかほく市委託相談員として「かほく市障害者基幹相談支援センターあおぞら」に派遣するなど、地域の障害者福祉関係の相談活動に貢献した。
- ・運営管理として、保健衛生委員会及び事故防止委員会、防災委員会を定期開催し、各種対策の周知徹底を図りました。またサービス向上（虐待・身体拘束適正化等含む）を月1回開催し、各種における情報共有及び対策改善策等の周知徹底と研修を実施した。
また感染症及び自然災害のBCP計画を作成し、各委員会にて研修訓練を企画実施した。
- ・短期入所事業及び各種実習生の受け入れ等についても、可能な限り積極的受け入れ実施を継続した。
- ・年4回、苦情解決第三者委員に来所してもらい、直接利用者の様子を把握いただき、個別に話を聴いてもらっている。
- ・食堂屋根からの雨漏りが発生し、6月に食堂及び厨房屋根の防水シート貼り替え工事を実施した。

学び舎あい（グループホーム・短期・相談）【事業活動収入総額：35,741千円】

- ・令和6年元日に発生した震災の影響で、断水状態となり令和6年3月25日ようやく断水解消に至ったが、敷地は砂利面の状態が現在まで続き、利用者の日常移動外出などへの影響が少なからず残っている。
- ・支援スタッフは、日々の申し送りに加え、2か月に1度の全体での会議に合わせて虐待防止・身体拘束適正化委員会を同時開催し、会議を通じ、入居者の日中活動の場である「インクルしか」との情報共有をしながら、包括的な支援を行った。
また震災により被災した世話人も複数発生しましたが、それぞれ大変な状況の中、離職することなく、定着して職務遂行にあたっていた。
- ・感染防止対策として、対策マニュアルの策定遵守他、ワクチン接種等利用者のみならず、職員個々の体調観察や行動履歴等に充分気をつけて従事した。
- ・短期入所は、被災者の緊急時等受け入れなどもある中、積極的に対応した。
- ・相談支援は委託相談及び計画相談を継続実施し、能登半島地震で被災された利用者家族への対応及び関係機関との連絡調整にも積極的に対応した。

あらいぶ・みらい塾（生活介護・就労移行）【事業活動収入総額：37,437千円】

- ・生活介護は、利用率がほぼ横ばいで推移した中、震災の影響で地域サロンでの移動販売は休止となったが、毎月ドライブや外食、買い物等の外出プログラムの実施や、外部講師による各種講座の開催等を通じて、地域交流を図り、地域生活を支援してきた。
- ・ひきこもりの状態にある者や、不登校の児童の受け入れ等にも柔軟に取り組みながら、地域生活を支援する拠点としての事業を継続してきた。
- ・就労移行は、震災の影響もあり、利用者自体は増加したが、一般就労への実績は低い状況であった。そんな中で一般就労移行後の1年就労定着率は、ここ数年100%の状態が続いており、雇用側への情報提供及びアフターケアが結果に繋がっていると評価している。
- ・毎週の職員ミーティングや毎月の部署別職員会議を開催し、人材教育と情報共有及び連携強化に努めたが、支援の質向上には必ずしも成果として繋がらなかった。
- ・ハード面では、YouTubeが視聴できる大型テレビを導入設置し、また個別訓練用の机椅子の新規導入も併せて、就労移行支援への事業所内環境が整備された。
- ・共通した中で、権利擁護及び感染症、自然災害への各種研修訓練を継続的に実施した。

チェンジA.（放課後児童デイサービス・児童発達支援）【事業活動収入総額：32,866千円】

- ・令和5年12月に新しい建物が完成し、丸1年が経過した中で、安心安全快適な環境のもと、サービスを継続して提供することができた。
- ・新しく5領域（「健康・生活」「運動・感覚」「認知・行動」「言語・コミュニケーション」「人間関係・社会性」）を掲げた個別支援計画を作成し、継続して支援にあたった。
- ・全体活動を通して個の成長をサポートし、また各種制作、おやつ作りやレクリエーションを通しての作る喜び、遊びやゲームなどを通しての楽しさを感じられる取り組みを継続して行った。
- ・児童発達支援の契約利用が久しぶりにあり、午前中からの個別支援を丁寧に実践した。
- ・駐車場の整備及び物置設置とタブレットの導入によって、運営の利便性とサービスの質向上へと繋がった。
- ・権利擁護及びBCPについて、計画に基づいた研修訓練を継続して実施した。
また独自テーマを設けて、その事業所内研修も積極的に行った。

ふれんど1、2、3（グループホーム・短期）【事業活動収入総額：120,629千円】

- ・全体として、高齢化が進み日常支援及び健康維持管理などの度合いも高まってきている現状が更に進んできた。
そのような状況の中で、ふれんど2においては、現石川県立こころの病院の退職看護師を世話人として複数名新規雇用し、経験を活かしての職務にあたっている。
- ・ふれんど1（3ホーム）は、数年来1名の欠員が生じていたが、年度末に解消され、利用者の生活も総じて安定し、職員間連携も図られた中で大きな事故等もなく、1年間安定した中で運営することができた。
- ・ふれんど2（2ホーム）は、利用者の高齢化や関係性の配慮などが一段と重要となっており、更なる職員間の情報共有と連携充実を図りつつ、利用者への支援を行った。
また能登半島地震で被災された方を1名受け入れ、安心して新しい生活をお過ごしになられている。
- ・ふれんど3（4ホーム）は、「ウイズ上田名」「グッドメン」については、利用率も安定し短期入所を併せて支援体制も支障なく実施できたが、「パラレル」については退所者が複数名出た為現在2名欠員状態で、また「ウイズ太田」については、週末自宅に帰る利用者が多く、利用率は変わらず低調であった。
- ・ふれんど3のウイズ上田名ホームについて、懸案であった「見守りカメラ」を設置導入し、特に夜間利用者の安全確保及び職員負担軽減を図るための環境整備を行った。

インクルしか（生活介護・就労継続B型・短期）【事業活動収入総額：73,066千円】

- ・令和6年元日に発生した地震により敷地内が大きく破損した影響で、1年間敷地内が砂利舗装の状態であったこともあり、特に送迎移動や敷地内散歩などの際に、不都合な状態が恒常的に続いたが、大きな支障や事故等もなく、無事運営することができた。
なお、建物設備については、運営に支障ない損傷部分などについて令和6年8月中に修繕工事が完了した。
- ・利用者数に関しては、震災により一時的に利用者が減少したが、新規利用者も増えたことで大幅に増減変化することが無かった。
- ・生活介護は、震災以降、特に外出プログラムが、道路状況の悪化などから、中々実施できない状況が当初続いたが、町内インフラの復旧とともに、徐々に屋外活動ができるようになり、利用者の満足度も少しずつ向上してきた。
- ・就労継続B型については、パン作業について、キッチンクラブからパン班リーダー職員を配置転換して所属させ、4月より商品化及び販路販売の取り組みを開始し、直ぐに当初の目標を達成した形での活動ができるようになった。
平均工賃は15,505円を達成し、昨年度より約500円増加した。
- ・運営管理として、個別健康管理とともに感染症防止対策の徹底を図り、感染疑いのある方が発生した場合のエリア分け、感染キットの活用、日々の消毒を継続した。
- ・自己決定支援について、写真データによる視覚情報を活用し、合理的配慮の充実強化を行うとともに、虐待防止など人権擁護実践に継続して取り組んだ。

※各施設・事業所の事業概要及び利用実績については別紙一覧表参照

6. 苦情解決関連・社会貢献及び地域貢献関連

別紙により事業所毎に記載

令和6年度 施設・事業所概要及び利用実績一覧

事業所名	サービス	定員	開所日数	延利用者数	利用率	前年比
今浜苑	施設入所支援	30	365	10,870	99.3%	2.4%
	生活介護	30	269	8,812	109.2%	8.0%
	就労継続支援B型	10	269	2,428	90.3%	-5.0%
	短期入所	4	365	903	61.8%	30.8%
	日中一時支援	4	365	0	0.0%	0.0%
キッチンクラブ おしみず	就労継続支援B型	40	269	12,569	116.8%	3.3%
	日中一時支援	4	269	47	4.4%	0.0%
サポートアメニティ あらいぶ 地域活動支援センター あらいぶ ヘルパーステーション あらいぶ	特定相談支援（者）			470		
	特定相談支援（児）			39		
	一般相談支援（地域移行・定着）			0		
	居宅介護	休止中				
	重度訪問介護	〃				
	行動援護	〃				
	同行援護	〃				
	地域活動センターⅠ型	45	242	804		
	日中一時支援	45	269	2,317		
	移動支援	休止中				
	療育支援			76		
ライフクリエート かほく	就労継続支援B型	40	274	10,354	94.5%	0.2%
	生活介護	20	269	5,421	100.8%	4.2%
	短期入所	6	358	1,339	62.3%	-0.9%
	日中一時支援	10	269	933	34.7%	-6.3%
	特定相談支援（者）			499		
	特定相談支援（児）			96		
	一般相談支援（地域移行・定着）			0		
学び舎あい	共同生活援助	10	365	3,354	91.9%	1.7%
	短期入所	2	365	12	1.6%	1.0%
	特定相談支援（者）			199		
	特定相談支援（児）			58		
あらいぶ・みらい塾	生活介護	12	269	1,911	59.2%	3.6%
	就労移行支援	8	269	1,901	88.3%	43.6%
チェンジA.	放課後等デイサービス	10	290	2,961	102.1%	2.0%
	児童発達支援	10	290	21	0.7%	0.7%
	日中一時支援	5	290	39	2.7%	0.6%
ふれんど1	共同生活援助	20	365	6,483	88.8%	4.2%
ふれんど2	共同生活援助（レインボー、かりん休止中）	12	365	3,929	89.7%	7.0%
ふれんど3	共同生活援助	25	365	7,329	80.3%	2.0%
ふれんど	短期入所	5	365	42	2.3%	-3.4%
インクルしか	生活介護	10	269	2,982	110.9%	3.6%
	就労継続支援B型	10	269	1,950	72.5%	5.1%
	短期入所	2	269	30	5.6%	4.8%
	日中一時支援	5	269	1,258	93.5%	51.2%

令和6年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(令和6年4月 ～ 令和7年3月)

今 浜 苑

受付件数	0件	苦情に関する相談	0件
		苦情以外の問い合わせや要望・相談等	0件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	0	0	0	0	0

※その他…ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスに対する苦情・要望： 0件

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付に至るケースがありませんでした。	

キッチンクラブおしみず

受付件数 1 件

苦情に関する相談

1 件

苦情以外の問い合わせや要望・相談等

0 件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	0	0	0	1	1

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスに対する苦情・要望：1件

(その他1件)

内 容	処理経過並びに結果
焼き菓子を購入したお客様から、食べようとしたら糸を引いていたと苦情を受ける。	お客様の自宅に直接出向き謝罪し、早急に原因究明し改善策について取り組むことを伝えた。商品の代替品を渡し、購入された商品の回収をし、全店舗の商品の回収も行った。今後の衛生管理を徹底し、気を引き締めていくことを菓子班で話し合った。

サポートアメニティあらいぶ

受付件数	3 件	苦情に関する相談	0 件
		苦情以外の問い合わせや要望・相談等	3 件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	3	0	0	0	3

※その他…ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスに対する苦情・要望： 0件

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付に至るケースがありませんでした。	

(2) 苦情以外の問い合わせや要望：3件

(家族3件)

内 容	処理経過並びに結果
家族より、送迎車内の冷房の風が直接肌に当たっていたためか、身体が冷たくなって帰ってきたので、今後送迎車内の冷房の調整をお願いしたいとの要望。	送迎車内の冷房温度、風向き等の調整を徹底することを職員に周知した。
家族より、帰宅後に紙おむつの尿漏れが多いので、帰宅前の排泄の誘導を早めに行ってほしいとの要望。	改めて本人の排泄パターンの確認を行うとともに、早めの誘導を実施することを職員に周知した。
家族より、本人の身体に傷ができていることが繰り返しあり、利用中に傷につながる出来事があったか確認してほしいとの申し出があった。	本人の皮膚状態を確認するとともに、利用中の過ごし方、建物の状況等を確認する。事業所内で傷につながる場面がないことを家族に説明し、改めて職員に支援中の安全に留意することを周知した。

ライフクリエートかほく

受付件数	7 件	苦情に関する相談	5 件
		苦情以外の問い合わせや要望・相談等	2 件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	1	6	0	0	0	7

※その他・・・ボランティア等

(1) サービスの内容に対する苦情・要望：5件

(家族4件、利用者1件)

内 容	処理経過並びに結果
入所対象利用者の家族より「スマイル総会に出席すると言ったものの入所式に出席するとは言っていない。にもかかわらず息子へ式での祝いの言葉の発表をしてほしい、その言葉を書いてほしいと2日前に用紙を渡してくるとは失礼だ」との苦情。	式担当職員の思い込みと、時間的余裕のある依頼・対応ができていなかったことを電話と連絡帳にて謝罪する。
ライフより次回の短期入所は希望日ではなく他利用者のいない日から決めるようにと言われたが、一方的で納得がいかない。それなら他を断ったり、利用日を固定したりしてはどうか。ライフに慣れているので他の事業所を利用するつもりがないのに、入所先の短期入所を提案され、追い出されるようで不快である。相談員を変えてほしいとの家族からの苦情。	相談員の中立的対応が不十分であった。 職員不足により、現状はマンツーマン対応が複数名いる場合、短期入所の受入れが難しいことを苦情対応責任者が家族に伝え、希望に添えないことを謝罪し理解を求めたが、納得していただけなかった。 対応としては相談員の変更ではなく他事業所への変更を提案した。
家族より、連絡帳の一部が広範囲にわたって修正テープで消してあったが、見られてはまずいのか、誰がこういうことを行ったのか、書いた職員と一度話をした方がよいのではないかと連絡帳に記載があった。	不快な思いをさせてしまったことを連絡帳と電話にて謝罪する。書いた職員に確認したところ不要と判断し消したものだっただ。 連絡帳の記入は各班の職員に任せており、確認不足にならないよう、再度特性理解に努め気を付けていくことを伝えた。
利用者より、女子ロッカーでの着替えの際、ある女性利用者がいつもニヤニヤして見ている。すごく嫌だとの苦情。他利用者からも同様の訴えがあった。	当該利用者には声掛け、見守りを行ったものの行動の抑止ができなかった。家族の了承の上、その利用者のロッカーを撤去し着替えは別室で行うこととした。日中の荷物管理は所属班が行い女子ロッカーへの入室はしないよう伝えた。
帰宅した利用者Aさんが「もう許せん、もうライフに行きたくない」と言うので理由を聞くと、送迎車内で隣に座る利用者Bさんからの声掛けや、特定の職員に対する対応がひどくて不快とのこと。その利用者と別便にしてもらえないかと要望を受ける。	利用者Bさんと家族に事実確認をして、利用者Aさんの家族に伝える。 別便可能な曜日を提示し、難しいと思われる曜日に関しては、事前に利用を伺うなど確認していくことを伝える。

(2) 苦情以外の問い合わせや要望：2件

(家族2件)

内 容	処理経過並びに結果
家族より、本人の様子を常々伝えてほしいとの要望があった。	事業所での現状を、苦情内容を含め再度伝える。今後何か問題行動があった場合、すぐに両親に連絡することを約束する。
連絡帳の記載内容について疑問点があり、担当職員と管理者同席で話し合いをしたいとの家族からの要望があった。	不快な思いをさせてしまい申し訳なかったことを連絡帳で謝罪する。事業所内や自宅での様子の確認を行い、今後どうしていくのかを相談する。家族から事業所への要望を聞き、職員へ周知する。

学び舎あい

受付件数 0 件

苦情に関する相談

0 件

苦情以外の問い合わせや要望・相談等

0 件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	0	0	0	0	0

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスに関する苦情・要望：0件

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付に至るケースがありませんでした。	

あらいぶ・みらい塾

受付件数 0 件

苦情に関する相談

0 件

苦情以外の問い合わせや要望・相談等

0 件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	0	0	0	0	0

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスの内容に対する苦情・要望：0件

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付に至るケースがありませんでした。	

チェンジA.

受付件数 1 件

苦情に関する相談

1 件

苦情以外の問い合わせや要望・相談等

0 件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	1	0	0	0	1

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスの内容に対する苦情・要望：1件

(家族 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
薬の内容についての確認について不足している部分を、再々異なる職員が確認を行ったこと に対しての苦情。	管理者が家族と話し対応をする。重要なことを 話すときは管理者が対応している。

グループホームふれんど

受付件数 0 件

苦情に関する相談

0 件

苦情以外の問い合わせや要望・相談等

0 件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	0	0	0	0	0

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスの内容に対する苦情・要望：0件

< ホーム 1 >

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付に至るケースがありませんでした。	

< ホーム 2 >

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付に至るケースがありませんでした。	

< ホーム 3 >

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付に至るケースがありませんでした。	

インクルしか

受付件数 1 件

苦情に関する相談

1 件

苦情以外の問い合わせや要望・相談等

0 件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	0	0	0	1	1

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスの内容に対する苦情・要望：1件

(その他 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
送迎中の公用車にあおられた。ドライバーへ指導してほしいとの苦情のメールが届く。	運転をしていた職員に確認したところ、あおったつもりはなかったようだが、今後は車間距離に気を付けるよう指導した。運転を行う他の職員へも周知を行った。

令和6年度

社会福祉法人四恩会 施設・事業所別社会貢献地域貢献メニュー事業

法人全体

- ・生活保護受給者及び生活困窮者に対しての利用者負担金（食費等実費負担）について個別に軽減策を講じ実施
- ・今浜苑まつりにおいて能登半島地震の災害義援金活動

今 浜 苑

- ・今浜苑まつりを開催
ふるまいそうめんを実施した地域交流
能登応援販売として、能登の福祉事業所の自主生産品販売
被災した現状の情報としてパネル作成をし、地域の方へ公表

キッチンクラブおしみず

- ・地元小学校との交流行事での意見交換、レクリエーションゲームを通しての交流（社会教育活動）
- ・町高齢者への無料お弁当プレゼント（町社協連携）
- ・町福祉施設（宝寿荘）、町役場へ移動販売

サポートアメニティあらいぶ

- ・地域自立支援協議会、運営会議への参加、相談支援事業所連絡会の運営
- ・災害時における地域障がい者支援拠点及び支援活動
- ・あらいぶミニ講座による支援活動

ライフクリエートかほく

- ・かほく市地域生活支援拠点等事業および委託相談員の相談センターへの派遣
- ・石川県立看護大学の学生食堂運営を継続し地域に開放
- ・かほく市社会福祉協議会主催の市内の社会福祉法人連絡会に参加
「小中学校等における福祉教育」への取組

学び舎あい

- ・ 緊急レスパイト受け入れ体制
- ・ 行政庁舎における住民向け定期無料相談支援活動
- ・ 災害時における住民の避難場所としての提供

あらいぶ・みらい塾

- ・ 生活困窮者に対しての就労支援活動
- ・ 犯罪や非行をして保護観察になった方（社会性・規範意識の乏しい方・付和雷同する傾向のある方）の立直りを推進する保護観察所の社会貢献活動事業に登録
- ・ SDGs（持続可能な開発目標）の視点から、事業所周辺の清掃活動
「ゴミ拾いをきっかけに町と人をつなげる」をコンセプトに地域社会の環境美化
- ・ 地域サロンで高齢者の買い物支援（移動販売）

チェンジA.

- ・ 地域の除草、ごみ収集等の環境美化（清掃）活動

グループホームふれんど

- ・ 緊急レスパイト受け入れ体制

インクルしか

- ・ 手をつなぐ育成会と連携し、絵画教室を定期的に実施