

平成26年度 事業報告書（一般事業・就労支援事業共通）

平成26年度事業計画書に基づき、四恩会関係事業の1年間の実践結果につき、下記により報告いたします。

社会福祉法人四恩会

1. 事業実績総括について

障害者総合支援法他、障害関係法令の安定定着した中で、法人が運営する事業についても総体的に利用者（契約者）も増加し、また支援体制もバランスが図られ、安定経営が実現できていると自己評価している。

また法人全体について特段大きな事故等もなく、当初の計画や予定していた事業実績及び目標をほぼ達成できたと認識している。

ただ、事業によってはまだその使命や役割、そして経営的な視点から不十分もしくは非効率的な面もあり、更なる分析評価を通じた事業経営及び運営が求められると考えており、今後も法人の発展及び改善への取り組みを役職員一丸となって継続していきたい。

2. 事業内容について

- (1) 石川県障害者支援施設等整備費補助金（ふれんど2関連3ホーム消防用設備）石川県社会福祉施設整備費補助事業（キッチンクラブおしみず福祉医療機構償還金補助）、石川県心身障害者通所交通費補助事業（キッチンクラブおしみず・みらい塾利用者対象）、日本郵便年賀寄附金配分事業（ライフクリエートかほくワゴン車助成）を実施した。
- (2) 志賀町における新規通所事業所設置に関するコンセプト及び基本設計作成に向け内部準備作業を実施した。
- (3) 法人ガバナンス体制の構築について、従来の事務局体制を強化し、また事業経営評価にも取り組み、更なる経営分析及び経営基盤の安定充実を図った。
- (4) 法人関係理念及び事業を広く一般に向け周知するとともに、情報公開を目的として法人ホームページを運営し、情報の更新とその発信内容について適宜推進した。
- (5) 社会福祉法人としての「社会貢献・地域貢献事業」について、各事業所毎に具体的かつ積極的実践を図っていくことを基本方針として確認した。

3. 会議等開催

- (1) 理事会3回（5月、2月、3月）
- (2) 評議員会2回（5月、3月）
- (3) 監査1回（5月）
- (4) 事務局会議10回（5月、12月を除く月）

※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」「コンプライアンス委員会」を併せて実施

今 浜 苑

対象事業：指定施設入所支援（定員 30 名）：一般事業
指定生活介護（定員 30 名）：一般事業
指定短期入所（定員 4 名）：一般事業
地域生活支援（日中一時支援）：一般事業
指定就労継続支援 B 型（定員 20 名）：就労支援事業

1. 事業実績総括

平成 23 年度 4 月より新体系に移行したことに伴い、入所支援の定員を 30 名、就労継続支援 B 型の定員を 20 名としたが、現在就労継続支援 B 型の契約者数 19 名で活動している。

また、短期入所は実利用者数 4 名、述べ利用者数 179 名であり、長期的に利用する方がいたため、前年度と比較して増加した。通所利用者においては、利用者数はわずかながら増加しているが、まだ定員に満たないので、その増加を図るため関係機関に積極的に出向き、周知していきたいと考えている。

2. 利用実績（契約者数は 3 月末現在）

（施設入所支援）今浜苑

契約者数 30 名

延べ利用者数 10,467 人

（生活介護）今浜苑

契約者数 31 名

延べ利用者数 8,171 人

（短期入所）今浜苑

実利用人数 4 名

延べ利用者数 179 人

（日中一時支援）今浜苑

実利用人数 2 名

延べ利用者数 348 人

（就労継続支援 B 型）今浜苑

契約者数 19 名

延べ利用者数 4,051 人

3. 事業実績概要

（就労活動支援）

- ・年間総売り上げ 931 万円と、前年度と比較し減少したものの、利用者年間平均工賃月額 12,960 円を達成することができた。また J A 関連、道の駅、各種イベント等において継続的に出品し、販路拡大にも努めた。

今後は、ニーズのある商品の開発、生産工程の見直しにより、量産体制の確立に努めたい。また今年度新たに農家との作業請負の契約を結び、来年度以降の安定した収入に結びつけたいと考えている。

(利用者支援)

- ・高齢者の体力維持、機能低下防止を目的とした運動療法や、利用者の高齢化を考慮した食事の個別対応や個人のニーズに合わせた日常余暇活動などについて取り組むとともに、個別支援計画の策定実施にあたっては、利用者の意思を尊重したプランをサービス管理責任者及び担当職員が利用者とともに作成し、その実施及び評価を継続的に実践した。

(保健衛生)

- ・年2回の健康診断を実施し、利用者の健康管理並びに日常健康増進を看護師を中心にその効果的推進を図った。また害虫駆除対策として、毎月施設内全般を対象に「害虫駆除」を外部会社に委託して実施した。感染症対策としては、医務室を完全に「対策拠点エリア」として位置付け、マニュアルを更新し職員の意識向上に努めた。

(リスクマネジメント)

- ・年6回の避難訓練を実施し、防災意識を持つよう心掛けるとともに、万一の場合に利用者の安全が確保されるよう、防災マニュアルを作成し、また講習会も開催し職員及び利用者に対して啓発を図るとともに真剣に取り組んだ。
また日常における利用者のリスク防止を図るために「ヒヤリハット報告書」を全職員に周知し、事故の客観的把握とその評価を通じた再発防止に取り組んだ。

(人材育成・研修)

- ・職員への資質向上のための各業務に必要な専門知識、技術習得のため積極的に外部研修への参加を推進した。また内部研修を全体会議の日に実施し、専門性の向上と相互の理解を深めるよう努めた。

キッチンクラブおしみず

対象事業：指定就労継続支援B型（定員40名）：就労支援事業

地域生活支援（日中一時支援）：一般事業

1. 事業実績総括

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取り組んだ。

また事業所経営及び運営については利用率の安定と自己評価、外部評価を実施した結果、高い利用率と工賃支給を達成し、また新たな課題も発見することができた。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

（就労継続支援B型）キッチンクラブおしみず

契約者数 56名

延べ利用者数 13, 215人

（日中一時支援）キッチンクラブおしみず

実利用者数 3名

延べ利用者数 29人

3. 事業実績概要

(就労支援活動)

- ・利用者工賃の向上に取り組み、一人当たり平均時間給239円の石川県に提出している目標工賃支給額を達成することができた。

(生活支援)

- ・エンパワメントプログラムに基づき、毎日14時40分から30分間を「個別プログラム」の時間として設定し、個々の興味・関心・意欲を深め広げ楽しむことができる場として定着することができた。

(余暇活動支援)

- ・キッチン会（利用者の会）の活動が成熟し、利用者自身が主体性をもって行事や余暇活動に参画する意識が向上した。

(健康管理支援)

- ・利用者の健康管理について、協力医療機関における定期健診を実施するとともに、毎月の体重測定や日々の感染症予防等における啓発実践に取り組んだ。

(地域交流・社会貢献)

- ・宝達志水町高齢者宅への「無料お弁当プレゼント事業」を行政・社協、民生委員、ボランティア、スマイル（家族会）と協働実施し、地域福祉推進の実践を行った。

(リスクマネジメント)

- ・毎月さまざまな想定の基に避難訓練を実施し、利用者及び職員が防災意識を持つよう心掛けるとともに、万一の場合にも生命の維持安全につながるよう真剣に取り組んだ。

(人材育成・研修)

- ・個別研修計画、初任者研修、事業所内研修の充実を図り、特に利用者に対する倫理観や人権意識の向上と、虐待防止を含めた具体的実践について共有化を図った。

(その他)

- ・事業所内の合理的配慮について会議等で議論を進め、その改善や推進について職員の認識を深めるとともに、第三者委員への定期的な報告を行った。

サポートアムニティあらいぶ・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

対象事業：指定特定相談支援：一般事業

指定居宅介護・重度訪問介護・行動援護・同行援護：一般事業

地域活動支援センター（I型）（定員45名）：一般事業

地域生活支援（日中一時支援）（定員45名）：一般事業

地域生活支援（移動支援）：一般事業

療育支援：一般事業

1. 事業実績総括

障がい者の地域生活支援拠点として、各種事業を展開しているが、特に相談支援事業については、サービス利用計画作成の3か年実施最終年度でもあり、相談支援専門

員体制を充実させ対応し、市町からの計画作成依頼を全て達成することができた。

センター、日中一時、ヘルパー、療育の各支援についてもこれまでの展開を踏まえてよりサービスの質向上に努めるとともに、利用者家族の福祉向上に取り組んだ。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

（相談支援）サポートアメニティあらいぶ

一般相談件数 2, 226件

利用計画作成件数 290件（児童・モニタリング含）

地域移行支援者数 0人

（居宅介護）ヘルパーステーションあらいぶ

契約者数 24名

実利用者数 24人

延べ利用者数 612人

（行動援護）ヘルパーステーションあらいぶ

契約者数 2名

実利用者数 1人

延べ利用者数 1人

（同行援護）ヘルパーステーションあらいぶ

契約者数 1名

実利用者数 1人

延べ利用者数 98人

（地域活動支援センターI型）地域活動支援センターあらいぶ

登録者数 50名

実利用者数 34人

相談件数 104件

延べ利用者数 2, 302人

（日中一時支援）サポートアメニティあらいぶ

実利用者数 46人

延べ利用者数 3, 859人

（移動支援）サポートアメニティあらいぶ

実利用者数 8人

延べ利用者数 59人

（療育支援）サポートアメニティあらいぶ

登録者数 70名

実利用者数 70人

延べ利用者数 290人

施設支援回数 42回

※重度訪問介護は利用実績なし。

3. 事業実績概要

(相談支援)

- ・羽咋市、志賀町、宝達志水町を中心とした障害者相談支援事業を担い、サービス利用計画の作成及び、ニーズの掘り起しや緊急ケースへの対応などを行政や関係者と連携し実践展開した。

(活動支援)

- ・センター日中一時における活動支援は、個々が安心して生きがいをもって活動参加できるよう十分な配慮をもって行い、家族福祉の観点からもできる限りの時間的配慮や送迎などを柔軟かつ積極的に実施した。

(地域交流・社会貢献)

- ・羽咋郡市障害者自立支援協議会の事務局として、行政や委員メンバー調整そして会議運営などを一手に担うとともに、各種ケース検討会や公的会議等にも積極的かつ主体的に参加し、地域支援の一翼を担った。

(リスクマネジメント)

- ・関連事業全般において考えられるあらゆるリスクを想定し、その共有化とともにリスクに対する予防及び対応について全職員が意識し取り組んだ。

(人材育成・研修)

- ・事業運営等に必要な各種研修については、内外問わず適宜実施した。また特に倫理観、人権について虐待防止の観点も含め、その周知徹底を図った。

(その他)

- ・療育支援については、個別ケース、そして自治体や地域ニーズを勘案し、継続した中で支援を行った。

ライフクリエートかほく

対象事業：指定生活介護（定員20名）：一般事業

指定自立（生活）訓練（定員6名）：一般事業

指定短期入所（定員6名）：一般事業

指定特定相談支援：一般事業

地域生活支援（日中一時支援）：一般事業

職場適応援助（ジョブコーチ）：一般事業

指定就労移行支援（定員10名）：就労支援事業

指定就労継続支援B型（定員42名）：就労支援事業

1. 事業実績総括

開所8年が経過し、1日約70名程度の方が利用されています。今後も利用者ニーズに応じたサービスが継続して提供できるよう、サービスの質及び専門性の向上を目指して取り組んでいくとともに、リスクマネジメントについて特に職員組織全体としてしっかり意識し、実践していきたいと思っております。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

（生活介護）ライフクリエートかほく

契約者数 24名

延べ利用者数 5,028人

（生活訓練）ライフクリエートかほく

契約者数 2名

延べ利用者数 466人

（短期入所）ライフクリエートかほく

実利用者数 25人

延べ利用者数 449人

（相談支援）

委託事業相談件数 2,422件（かほく市、内灘町）

利用計画作成件数 658件（児童・モニタリング含）

地域移行支援者数 0人

（日中一時支援）ライフクリエートかほく

実利用者数 20人

延べ利用者数 574人

（職場適応援助）ライフクリエートかほく

援助者数 6名

活動日数 58日

（就労移行支援）ライフクリエートかほく

契約者数 9名

延べ利用者数 2,165人

（就労継続支援B型）ライフクリエートかほく

契約者数 50名

延べ利用者数 11,704人

3. 事業実績概要

（利用者支援）

- ・アセスメントやモニタリングに基づいて作成された支援計画による支援を行っており、支援計画は利用者・家族の同意により作成した。

（就労支援）

- ・軽食、喫茶及び自主製品販売の店「ハニーホーム」の運営を通して、自主製品の売り上げ向上に取り組んだ。

（相談支援）

- ・かほく市、内灘町より委託を受け一般相談及び計画相談事業に取り組んだ。

（保健衛生）

- ・季節性のインフルエンザについては、全職員を対象に予防接種を実施し、保健衛生委員会の活動により感染症や食中毒への啓蒙活動に取り組んだ。

(地域交流・社会貢献)

- ・地域の子ども会等から要望を受け「パン教室」を3回実施した。また特別支援学校等からの実習生を積極的に受け入れた。

(リスクマネジメント)

- ・部門別にそれぞれ「ヒヤリハット報告書」を作成し、その記録については月1回の全体会議で報告され、事業所全体で事故防止の対応を共有している。

(人材育成・研修)

- ・石川県福祉総合研修センター主催の「障害施設職員研修」「サービス管理責任者研修」などに参加し、人材育成に努めた。

(その他)

- ・苦情解決体制を推進し、年4回、第三者委員が事業所を訪問し、利用者と直接面談を行い、その内容を支援に反省させるよう取り組んだ。

学び舎あい

対象事業：指定共同生活援助（1住居定員10名）：一般事業

指定短期入所（定員2名）：一般事業

指定特定相談支援：一般事業

1. 事業実績総括

開設3年を経過し、利用者も定員を充たす中、安定した経営運営が成されていると認識している。短期入所は恒常的に1名が利用されている事もありニーズは高く、また相談支援については、計画相談実施の最終年度ということもあり、飛躍的に件数が伸びた中で、その責務をある程度果たすことができたと考えている。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

（共同生活援助：グループホーム）学び舎あい

契約者数 10名

延べ利用者数 3,412人

（短期入所）学び舎あい

実利用者数 6人

延べ利用者数 494人

（相談支援）

一般相談件数 1,983件

利用計画作成件数 196件（児童・モニタリング含）

3. 事業実績概要

（利用者支援）

- ・個別支援計画に基づき、日中支援、余暇支援などを個別ニーズに基づき継続して実践した。

(相談支援)

- ・志賀町における相談支援事業を担い、サービス利用計画作成や新たなニーズの掘り起し、そして緊急対応を要するケースなどにも積極的に実践を図った。

(地域交流・社会貢献)

- ・月1回の志賀町役場における相談会の実施や自立支援協議会部会運営などについて主体的かつ積極的に取り組んだ。

(リスクマネジメント)

- ・避難訓練を実施し、緊急時にも適切に行動できるよう、また日頃より防災意識を高めておくことができるよう取り組んだ。

(その他)

- ・毎月全スタッフ合同の会議を開催し、利用者個々の状況や課題などを皆で協議してその共有化を図り、サービスの質向上に向けた具現化に取り組んだ。

みらい塾

対象事業：指定就労移行支援（定員20名）：就労支援事業

1. 事業実績総括

一般就労（企業等への雇用・在宅就職）を希望する人に対し、社会に出て働き続けるために必要な知識・能力の向上を図る目的で、様々な職業準備訓練（OA作業及び事務作業、役所等公共施設での清掃訓練）を実施しています。昨年度の一般就労者数は3名、平成24年7月の開設以来8名の方が就職（1名は契約更新に至らず離職）し社会で働いています。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

（就労移行支援）みらい塾

契約者数 9名

延べ利用者数 1,835人

3. 事業実績概要

（就労支援）

- ・事業所内外での就労で、緊張感や仕事に対する厳しさなど、本当の職場を模した作業内容と作業環境をセッティングすることに努めた。また事業所外就労で「企業で働くことの実際」を体験することで「企業で働いている自分」のイメージを作り、企業就労へ近づけられるように取り組んだ。

（就労プログラムの充実）

- ・昨今、社会の中で長く働くために基盤となる安定した日常生活が不安定な人が利用へとつながってくる傾向があり、1日の暮らしの土台である生活面の安定を図る目的で、基本的な生活習慣の他、余暇支援の充実に努めています。

（人材育成）

- ・仕事をわかりやすく教える技術の習得や、職員が企業の人材ニーズを理解することで就職の現場のイメージを共有できた一方、それを発揮する事業所内体制を構築

することにおいてはまだ不十分で、今後の課題として認識している。
(他機関との連携)

- ・ハローワークや就業・生活支援センター等の関係機関と相互に連携を図り、求人情報の収集や職業開拓を行い、高い職場定着率を果たすことができた。

チェンジA.

対象事業：指定放課後等児童デイサービス（定員10名）：一般事業
指定児童発達支援（定員10名）：一般事業
日中一時支援（定員3名）：一般事業

1. 事業実績総括

本年度4月より日中一時支援を新たに開始し、卒業後のニーズにも応えられるよう努めた。また放課後等児童デイサービスでは個別支援計画を基にニーズに応じたサービス提供に努めた。また利用者同乗したドライブ中に、倉庫に激突する事故を起こし、職員及び組織の危機認識の弱さと、判断の甘さがあったと反省するとともに、今後再びこのような事が起こらないよう、全職員が安全意識を高めた中でサービス提供に努めていくと同時に、より専門性を高めて日々の支援実践にあたっていきたい。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

（放課後等児童デイサービス）チェンジA.

契約者数 48名

延べ利用者数 3,199人

（日中一時支援）チェンジA.

実利用者数 29名

延べ利用者数 180人

※児童発達支援は契約者及び利用実績なし。

3. 事業実績概要

（利用者支援）

- ・アセスメントやモニタリング（年2回）に基づいて作成された個別支援計画を中心に利用者のスキルアップを目指して個別支援を実践した。

（保健衛生）

- ・季節性のインフルエンザについては、全職員を対象に予防接種を実施し、利用者に対しては、職員とともに手洗い、うがい、消毒を徹底し感染予防に努めた。

（リスクマネジメント）

- ・ヒヤリハットと報告書を作成し、月1回の全体会で報告し、全職員が事故防止の対応を共有し意識することで、再発防止に取り組んだ。また避難訓練を年4回実施し、防災意識を持つよう取り組んだ。

（人材育成）

- ・職員の資質向上や必要な専門知識、対応技術習得のために積極的に外部研修への参加を推進した。また事業所内研修を年3回実施し、専門性の向上に努めた。

ふれんど1、2

対象事業：指定共同生活援助（6住居総定員37名）：一般事業（ふれんど1）
指定共同生活援助（4住居総定員18名）：一般事業（ふれんど2）
指定短期入所（定員2名）：一般事業（ふれんど1ウイズ上田名併設）

1. 事業実績総括

利用者も多様なニーズを抱える中で、概ね安定した生活及び支援が展開されたと認識しており、特に平成24年度及び25年度に新設した平屋建てホーム住居については、利用者も安心し生活できているようである。また消防設備も整い、より安心安全な生活を実感できるよう支援することができたと考えている。

利用者個々のより積極的な余暇活動支援について、まだ利用者が満足できていない所があるように感じており、今後より意識して実践していきたい。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

（共同生活援助：グループホーム）ふれんど1

契約者数 37名

延べ利用者数 12,158人

（共同生活援助：グループホーム）ふれんど2

契約者数 16名

延べ利用者数 5,280人

（短期入所）ふれんど1ウイズ上田名

実利用者数 5人

延べ利用者数 31人

3. 事業実績概要

（利用者支援）

- ・余暇活動については、自分で決めて実行できる人にはより積極的な情報提供支援を行い、自力での外出が困難であったり、一緒に外出することを希望される方には定期的かつできうる限り柔軟に対応支援を行った。

（地域交流・社会貢献）

- ・地元区会や各種行事を通して交流を図ることができた。

（リスクマネジメント）

- ・避難訓練を定期的実施するとともに、あらゆるリスクを想定し、その共有化を職員間で図った。また、ふれんど2関連の3住居に対して、県補助事業に絡めて消防用設備（自動火災報知機）の整備を行った。

（その他）

- ・定期的にスタッフ会議を開催し、また日常的な申し送りやミーティングを充実させる中で、よりよい利用者へのサービスの質向上を目指し実践した。

平成26年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(平成26年4月 ～ 平成27年3月)

今 浜 苑

受付件数 5件 苦情に関する相談 4件
 苦情以外の問い合わせや要望・相談等 1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	4	0	0	1	0	5

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) 入所・生活介護・短期入所サービスに対する苦情・要望：2件
 (利用者1件・職員1件)

内 容	処理経過並びに結果
就寝している複数の利用者より、デイルームから居室へ移動する際大声で話をする人達がいるので静かにして欲しいとの苦情。	ベットに入って寝ている人がいる事を伝え、出来るだけ静かに移動するように注意する事とした。
夜間、利用者が体調不良と高齢による歩行時のふらつきのため、転倒する事故が発生した。職員の手薄な時間帯のためどうにかしたいとの職員からの要望。	ナースコールを設置。利用者からの呼び出しには付き添い介助する。

(2) 就労継続B型サービスに対する苦情・要望：3件 (利用者3件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者Aさんが、職員の冗談で趣味の詩(し)の事を否定されたとの苦情。	当事者の職員が、利用者Aさんに謝罪することで解決する。
グループホーム利用のBさんが同居中の利用者Cさんに傷つくことを言われたとの苦情。	利用者Bさんには、一般就労の目標があり、その目標を再確認し、そういった人が自分の周りに現れた時に、どう対処していけばよいのかを職員と一緒に考える場をもうけた。その結果、利用者Cさんの言葉は気にならなくなった。
左腕に麻痺がある利用者さんに対して、利用者Aさんが「手を切ればいい」と言ったことが、言い過ぎだと本人からの苦情。	利用者Aさんに確認をとった所、そうは言っておらず、誤解であることが分かった。しかし、実際に利用者Aさんが言った言葉は十分に相手を傷つける内容であった為、話合の後、謝ってもらう。

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 0件
 苦情以外の問い合わせや要望・相談等 1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) 苦情・要望：0件 (利用者本人・家族より)

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) 相談申し出人別内訳：1件 (関係者より1件)

内 容	処理経過並びに結果
平成26年10月にパート職員に採用された方の娘さんより、利用者から母（パート職員）が顔を傷つけられショックを受けている。事前に説明が十分でなかったことが原因だと電話がかかってきた。	管理者とパート職員と話し、管理者より新任職員研修でサービス管理者より、担当して頂く班の利用者全員の説明をしたと報告があったが、上手く伝えきれてなかったかもしれないし、全く説明してないと言うことでもないことを確認する。対策として、管理者から、パート職員は福祉サービスの仕事が初めてな方なので、現場職員が現場で一人一人の接し方を丁寧に教えていくように指示し、再発を防いだ。

サポートアメニティあらいぶ

受付件数 4件 苦情に関する相談 2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	3	0	0	0	4

※その他…ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) センター利用時の支援に対する苦情・要望：3件 (家族2件・利用者1件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者の家族から、送迎バスがスピードを出しすぎている。交差点そばのコンビニを横切るなど、マナーがあまり良くないとの苦情を受ける。	運転者に報告し、安全運転を徹底し、マナーを守るよう管理者から話してもらった。結果安全を重視した運転を心がけるようになった。
送迎バスに乗車した際、まだ座っていないに発車し、転びそうになったとの苦情を受ける。	利用者さんを乗せ終えた後、職員が安全の確認をし、運転手に声かけし、発車するように決め職員全体で徹底した。
家族の仕事の関係で、送迎の時間をその都度知りたいとの要望がありました。	その方の利用される日は、事前に車の到着時間を知らせる連絡を行うこととした。

(2) 相談申し出人別内訳：1件 (家族より1件)

内 容	処理経過並びに結果
自宅での入浴が難しい児童に対し、センターでの入浴を希望される家族からの問い合わせがあった。	センターではケースを考慮し、入浴は可能であることを伝えていきます。

ライフクリエートかほく

受付件数 9件 苦情に関する相談 6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	2	3	0	0	4	9

※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：7件 (利用者2件・家族より5件)

内 容	処理経過並びに結果
事業所で購入した手芸材料で利用者Aさんが家族にプレゼントを作っていたのを知った利用者Bさんが、私も同じように何か家族にプレゼントがしたいとの要望を伝えてきた。	利用者Aさんには、事業所が購入した材料や出来あがった商品の持ち出しは行わない事を周知していただき、家族等へプレゼントする際は商品を購入することで納得を得た。利用者Bさんとは話をし、納得をしていただいた。
利用者のご家族より、昼食時に数名の職員が自宅より持参した和菓子を食べていた事に対し、利用者Aさんも同じモノが食べたいと家族に話した。家族は季節時の和菓子を購入していなかった事もあり、可哀想な思いをさせてしまった。休憩中ではあるが、職員が持参した菓子等を食べるのはどの様なものか、職員としての自覚を持ってほしいとの要望。	サービス管理責任者が職員等に確認を行い、今後は利用者の方々が帰宅された以降に、飲食する事、職員としての自覚持つ事を周知した。
通常より送迎時間が1時間程遅いとご家族からの苦情。	職員より事実を確認し、家族に速やかに謝罪する。当日は他の利用者の体調不調や、前日が日祝祭日の場合の送迎時間の変更を伝え、ご家族には納得していただいた。
利用者Aさんが帰宅後自宅にて、家族が普段使わない言葉を本人が口にしている。本人は良いこと悪いことの理解が困難な為、職員は日常の言葉づかいに注意して欲しいとの苦情。	当事者の職員とは、サービス管理責任者と話をし、連絡帳にて配慮が不足していた事と、以後言葉づかいには注意する事を謝罪した。職員には再度、言葉づかい等の徹底確認を行った。
送迎担当職員が利用者Aさんの送迎の把握をしておらず、乗車できなかったとホーム世話人からの苦情。	利用者Aさんの送迎変更の連絡が担当職員に伝わっておらず、ホーム世話人が事業所に送迎することとなった。事業所内での連絡が十分に行き届いていなかった事をホームの世話人に謝罪し、今後、変更があった場合は電話連絡およびFAXで文章の連絡をお願いした。事業所職員には送迎管理の徹底を図っていくこととした。

(2) 地域住民・取引店舗からの苦情・要望：3件

(取引店舗2件・商品購入先1件)

内 容	処理経過並びに結果
セルフゆいで商品を購入されたお客様より、冷やしうどんの麺が短く切れており、くずくずになっているとの苦情。	当初は麺を折り、茹で上げていたこともあり短めになっていた。お客様には、今後は基本の長さで麺を茹で、状態をしっかりと確認することと改善した冷やしうどんを厨房職員が持参し、謝罪した。
注文した弁当の数が不足しているとの苦情。	謝罪の連絡を直に入れたが、不足分はキャンセルとなった。今後は、厨房にて配達前の数量チェックの体制強化を周知、徹底することとした。
研修センターに配達したお弁当を食べたお客様より、弁当のメニューが鶏の唐揚げだったが、鶏が食べられないので数種類のメニューがあるとよいとの要望。	研修センターへの弁当受注は、1種類の配達となっている事や、他の事業所のお弁当もあるため今後は、県社会福祉協議会と協議をすることとし本人へ連絡を行った。

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) サービスの内容に対する苦情・要望：0件 (利用・家族より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。	

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

(利用者本人・家族より)

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

チェンジA.

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 (利用者本人・家族より)

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付・要望の受付はありませんでした。	

グループホームふれんど

受付件数 3件 苦情に関する相談 3件
 苦情以外の問い合わせや要望等 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	3	0	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) サービスの内容に対する苦情・要望：0件 < ホーム1 > (入居者より0件)

内 容	処理経過並びに結果
今年度、苦情解決受付・要望の受付はありませんでした。	

(2) サービスの内容に対する苦情・要望：3件 < ホーム2 > (入居者より3件)

内 容	処理経過並びに結果
入居者A、Bさんが、早朝から起床し大声で話をしている眠れないので何とかして欲しいとCさんからの苦情。	入居者A、Bさんには、夜間から早朝時には、なるべく部屋にいて欲しいと伝え、トイレ等に移動する場合には、静かに歩くよう声掛けと張り紙をして、Cさんに納得をしてもらった。
帰省中の入居者Bさんの部屋に、Aさんが勝手に部屋に入り物を触るのでやめて欲しいとBさんからの苦情。	入居者Bさんのおもちゃや日用品は、鍵のかかる物置に入れてもらう。また、帰省時には戸にテープを貼り、侵入出来ないよう対応する事をBさんに納得してもらった。
入居者Aさんが、何も言わずに外出してしまうので困ると入居者Bさんより苦情あり。	玄関に外出表を置き、出掛ける時は記載してもらう事で、苦情があった入居者Bさんに納得をしてもらっている。