

平成27年度 事業報告書

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、各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）が増加し、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）、日本財団車両整備事業（今浜苑軽ワゴン車助成）を実施した。
- (2) 志賀町における新規通所事業所（インクルしか）設置に関するコンセプト及び基本設計作成、土地取得等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実施した。

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) 監事監査1回（5月）
- (4) 事務局会議10回（5月、1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）
指定生活介護（定員30名）
指定就労継続支援B型（定員20名）
指定短期入所（定員4名）
地域生活支援（日中一時支援）

1. 事業実績総括

平成23年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。現在入所支援28名、就労継続支援B型25名で活動している。入所支援は昨年度より2名減、就労継続B型6名増となっている。

短期入所は4名で、述べ利用者数313名であり、長期で尚且つ定期的に利用される利用者がいたため、前年度と比較して増加した。現在入所支援が定員に満たない状態である為、昨年度同様に通所利用者の増員及び入所支援の定員を満たすよう、今まで以上に積極的に関係機関に出向き、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）

契約者数 28名

延べ利用者数 10,142人

（生活介護）

契約者数 29名

延べ利用者数 7,932人

（就労継続支援B型）

契約者数 25名

延べ利用者数 5,350人

（短期入所）

実利用人数 4名

延べ利用者数 313人

（日中一時支援）

実利用人数 2名

延べ利用者数 335人

3. 事業実績概要

（就労活動支援）

- ・年間総売り上げ861万円と、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13,644円と昨年度と比較しても大幅に増やすことが出来た。JA関連、道の駅、商業施設、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。さらに商品開発にも力を入れ、地域と連携した商品作りを行った。昨年度から農家との作業請負の契約を結び、28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）

- ・利用者の高齢者に伴い、運動機能低下防止の為の運動療法を継続実施した。
- ・利用者の高齢化を考慮し、食事はきざみを入れるなど個々に応じた処理を施し提供した。
- ・個人のニーズに合わせた日常余暇活動を重視し、利用者の誕生日に職員と1日マンツーマンで外出する支援を行った。

- ・個別支援計画の策定実施にあたっては、利用者の意思を重視しサービス管理責任者、担当職員、看護師を交えケア会議を行い、内容を個別支援計画に反映しサービスの実施、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中心にその効果的推進を図った。
- ・害虫駆除対策として、毎月施設内全般を対象に「害虫駆除」を専門業者に委託して実施し、保健衛生管理の維持に努めた。
- ・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。

(地域交流・社会貢献)

- ・休耕田、畑の再利用。地元小学校との交流（田植え、稲刈り、餅つき）を行った。

(リスクマネジメント)

- ・年4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意識づけをし、真剣に取り組んだ。
- ・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。

(その他)

- ・苦情解決制度を推進し、その一方で「障害者虐待の防止と対応」の研修を全職員を対象に行い、利用者の声を真摯に受け止め、その解決にあたっては月1回の会議に取り上げ、原因、経緯を深く掘り下げ検討し、今後の事業所運営に反映させるべく、真剣に取り組んだ。

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）

地域生活支援（日中一時支援）

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を実施した結果、高い利用率と工賃支給を達成することができた。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

（就労継続支援B型）

契約者数 57名

延べ利用者数 13,458人

（日中一時支援）

実利用者数 3名

延べ利用者数 46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241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に基づき避難訓練を実施し、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。

サポートアミティあらいぶ・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

指定居宅介護・重度訪問介護・行動援護・同行援護

地域活動支援センター（I型）（定員45名）

地域生活支援（日中一時支援）

地域生活支援（移動支援）

療育支援（石川县委託他）

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職員体制を充実させ対応し、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（契約者数及び登録者数は3月末現在）

（相談支援）サポートアメニティあらいぶ

利用計画作成件数 380件（児童・モニタリング含）

地域移行支援者数 1人

（居宅介護）ヘルパーステーションあらいぶ

契約者数 22名

実利用者数 22人

延べ利用者数 616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 94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 55名

実利用者数 34人

相談件数 110件

延べ利用者数 2,267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 49人

延べ利用者数 3,869人

（移動支援）ヘルパーステーションあらいぶ

実利用者数 6人

延べ利用者数 72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 55人

延べ利用者数 177人

施設支援回数 27回

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)

- ・療育支援は、個別ケースや自治体地域ニーズを勘案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）

指定自立（生活）訓練（定員6名）

指定就労移行支援（定員10名）

指定就労継続支援B型（定員42名）

指定短期入所（定員6名）

指定特定相談支援

地域生活支援（日中一時支援）

1. 事業実績総括

開所9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みます。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在）

(生活介護)

契約者数 25名

延べ利用者数 4,934人

(生活訓練)

契約者数 2名
延べ利用者数 445人

(就労移行支援)

契約者数 8名
延べ利用者数 1,753人

(就労継続支援B型)

契約者数 56名
延べ利用者数 12,578人

(短期入所)

実利用者数 25人
延べ利用者数 702人

(相談支援)

委託相談件数 4,039件 (かほく市、内灘町)
利用計画作成件数 635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)

実利用者数 10人
延べ利用者数 722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されています。

(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でいます。

(相談支援)

・かほく市、内灘町より委託を受け、その他計画相談事業に取り組んでいます。

(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ました。
・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みました。

(地域交流・社会貢献)

・パン教室は、地域の子ども会等からの要望があり、計9回実施しています。
・石川特別支援学校や七尾特別支援学校からの実習生を積極的に受け入れています。

(リスクマネジメント)

・部門別にそれぞれ「ヒヤリ・はっと報告書」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ます。
・事故防止委員会を月1回開催し、事故防止のための啓蒙活動に取り組みました。

(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」などに参加しています。

(その他)

- ・苦情解決体制を推進し、年に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映させるようにしています。

学び舎あい

対象事業：指定共同生活援助（1住居定員10名）

指定短期入所（定員2名）

指定特定相談支援

1. 事業実績総括

開設4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、今年度より委託相談も担う中で、より細やかなニーズ対応について、その役割と機能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）

契約者数 9名

延べ利用者数 3,510人

（短期入所）

実利用者数 9人

延べ利用者数 492人

（相談支援）

委託相談件数 465件（志賀町）

利用計画作成件数 133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）

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7名（トライアル雇用含む）、平成24年7月の開設以来15名の方が就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）

契約者数 7名

延べ利用者数 2,228人

3. 事業実績概要

（職業準備訓練）

- ・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取り組みました。

（職員の役割明確化）

- ・職員の側が、24か月という限られた期間内に一般就労へ移行することを意識し、就職に向け取り組む過程での職員の役割の明確化に努めました。

（就労アセスメントの充実）

- ・就労継続支援B型の利用に係るアセスメントに関して、事業所内作業及び事業所外作業双方で見べきポイントを明確にし、利用者の職業能力を細かくアセスメントすることを積極的に行いました。

（一貫した就労支援）

- ・新規利用者の確保から職場（職域）開拓と企業ニーズの理解、一般就労後の定着支援（フォローアップ）までを丁寧に行いました。

（他機関との連携）

- ・就業生活支援センター、相談支援事業所、ハローワーク等との連携を密にとっている他、最近では就労面だけでなく、家庭でのフォローが得られないケースの増加や病状管理（自身の病状のコントロール）が苦手な人の増加により、医療機関等の社会資源を積極的に活用し、就業状況（通勤によるストレス状況やモチベーションを保つことができる業務の量と内容、職場の人間関係）の確認に加えて、健康管理（体調の変化や精神状態、通院状況、服薬状況等）の把握に取り組んだ。

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）

指定児童発達支援（定員10名）

地域生活支援（日中一時支援）

1. 事業実績総括

放課後等児童デイサービスでは個別支援計画を基に、ご家族・ご本人のニーズに応じたサービス提供に努め、様々な体験場面を設けてソーシャルスキルのアップを目指した。児童発達支援では1名の契約者があり、個別支援計画に基づいて、より専門的に関わりながら保育園やご家族とも連携を図った。今後も利用者のニーズに応じた個別のサービス提供が実践できるよう、より専門性を高めてサービスの質の向上に向けて取り組んでいきたい。

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）

契約者数 45名

延べ利用者数 3,169人

（児童発達支援）

契約者数 1名

延べ利用者数 25人

（日中一時支援）

実利用者数 32名

延べ利用者数 195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（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た。
- ・全利用者に対して、手洗い・うがい・消毒・検温を実施し、感染予防に努めた。

（地域交流・社会貢献）

- ・地域のボランティア団体に、年2回人形劇等の催し物を披露していただき、子どもたちとの交流の場をもった。

（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。
- ・防災マニュアルを作成し防災意識を高めるとともに、避難訓練を年4回実施した。

（人材育成・研修）

- ・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）：ふれんど1
指定共同生活援助（4住居総定員18名）：ふれんど2
指定短期入所（定員2名）：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、また消防設備も整備され、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。

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, 192人

（共同生活援助：グループホーム）ふれんど2

契約者数 17名

延べ利用者数 5, 720人

（短期入所）ふれんど1ウイズ上田名

実利用者数 4人

延べ利用者数 100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または、一緒に外出することを希望される方には定期的かつ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27年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(平成27年4月 ～ 平成28年3月)

今 浜 苑

受付件数 4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 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	2	0	0	0	2	4

※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：1件
 (利用者1件)

内 容	処理経過並びに結果
入所居住棟側女子トイレと洗面所の渡り通路の電気を消してしまう利用者があるので、消さないで欲しいとの苦情。	電気を人感知センサーに交換した。照度が確保されるようになり、安全に移動が出来るようになった。

(2) 就労継続B型サービスに対する苦情・要望：3件
 (商品受取人2件・利用者1件)

内 容	処理経過並びに結果
贈答品として商品を受け取った2名のお客様より、箱詰めされた商品のうち1個～2個、商品が膨張していたとの苦情。	直ちに両名には謝罪し、お詫びの手紙を添え替わりの商品を郵送した。膨張の原因は、酵母の増殖であり、増殖しない対策として作業室内の清掃を徹底する。
利用者 A さんの内服薬を職員が誤って他の利用者 B さんに渡してしまい服薬してしまう。	当事者の職員およびサービス管理責任者が利用者 A さん B さんに謝罪する。今後の対策として、氏名など明確にした内服薬管理箱を作成し、どの職員が見ても誰の内服薬か分かるようにする。また、利用者に薬を渡す時には再度確認する事を周知徹底した。

キッチンクラブおしみず

受付件数 2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 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	2	2

※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：2件 (利用者・家族)

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) 地域住民・取引先からの苦情・要望：2件 (商品受取人2件)

内 容	処理経過並びに結果
表彰記念品の詰め合わせ426箱の注文を頂き、気温も高く管理に気をつけていたが、お客様から消費期限が切れそうな時期に、カビが生えていたと2件苦情があった。	2件のお客様に、速やかに管理者が電話対応し、お詫びし、管理者の指示を仰ぎ、商品・お詫び文・報告書を送付し、注文先事業所に謝罪に行った。原因の調査と対策を検討し、商品を製造する過程、封入過程、車から配達先までの温度差など、さまざまな原因が考えられるが、一つ一つの工程に担当職員が責任を持ち、取り組むように班会議で確認・周知し、同じような事がおこらないように気をつけている。また、商品の中心温度計を購入し管理体制の強化を行った。

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

内 容	処理経過並びに結果
送迎バスの中で利用者さんが自分と誰も話をしてくれない、運転手も話をしてくれないとの苦情があった。	運転手は運転に集中しなければならないため、話す事は出来ない事を伝えました。また、他の利用者とも良い関係を持つよう話し、バスの中では休息の意味もあるので、静かに過ごすようにも提案しました。
冬季に父の勤務の関係でいつもの送迎場所を変更した当日に、チェーン店の店舗での待ち合わせをしたが、支援者の思っていた店舗と父の指定した店舗の場所が異なっていた為、行き違いがあった。	保護者と連絡をとり、通常より遅い時間の送迎となった事をお詫びし、今後行き違いがないよう細部まで連絡を取り合う事を徹底するようにしました。

(2) 苦情以外の問い合わせ：1件

(家族より1件)

内 容	処理経過並びに結果
高校3年生の保護者より、実習の問い合わせがあった。	就労移行についての制度や、アセスメント、受給者証に関する話をし、相談担当者やみらい塾の担当者を交えての話合いの場を持った。

ライフクリエートかほく

受付件数 19件 苦情に関する相談 12件
 苦情以外の問い合わせや要望・相談等 7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	11	0	2	5	19

※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：12件（利用者1件・家族より11件）

内 容	処理経過並びに結果
介護利用者が来所した際に、対応が迅速ではなく、また不穏状態になっている利用者 A さんの対応がなかった事に対しご家族からの苦情。	利用者 A さんの事業所ご利用の際は、ご家族より連絡が入る事となっており、当日は連絡がなかった為、対応が遅くなってしまった。今後は介護職員だけではなく、職員全員がスムーズな対応が出来るよう終礼と全体会議で周知した。
送迎による帰宅時間が依頼していた時間より早くに到着した。母親が仕事の為、父親が一人で対応しなければならず困り、本人もまた不安定になっていた。家族の依頼していた時間に送迎をして欲しいとの苦情。	ご家族には電話で謝罪。今一度ご家族からご依頼のあった時間を確認し、出発時間等微調整を行い、到着時間を厳守することとした。
帰宅時の送迎バスから降車してすぐに大声を出したが、理由が説明されなかつたにご家族からの問い合わせ。	バス内では他の利用者がパニックになっていた為、対応に追われご家族に説明が出来なかつた。送迎から戻り、ご家族に電話にて状況を説明する。パニックになっていた利用者の方に反応し、大声を出した様子等をお伝えし納得していただいた。
短期入所ご利用のご家族より、前々回利用時、膝裏にアザがみられた。本人は痛がる様子はないが、何か原因が分かれば教えて欲しいと要望があった。	対応した職員に確認をとつたが、利用中は特にトラブルもなく、入浴時にも問題はなかつた為、当事業所では原因が確認できない旨をご家族に報告した。
通所利用時、ご家族が本人に傘を持たせたが、他者の傘を持って帰宅した。事業所に本人の傘はありますか？とご家族より問い合わせがあった。	直ちに傘受けを確認したが、見当たらなかつた為、他の利用者の方にも確認をする。数日にわたり確認したが、見当たらないためその旨を連絡帳に記載した。
送迎バスの乗降場所が変更となったが、狭い歩道を歩くため、冬の時期を考えると危険と思われる。危険なことは防ぎたい為、場所の再検討をお願いしますとご家族より要望。	安全なバスの乗降が行えるよう、改めて近隣にバス停となる場所を探し、安全と思われる駐車場が見つかった為、管理している職場に依頼した。ご理解を得たので、場所の変更をご家族に伝えた。

<p>日帰り旅行の申込用紙を、家族は本人から受け取っていなかった為、期日が過ぎてしまった。今後は家族も情報を知りたいので連絡ノートにお知らせの有無を記載して欲しいとの要望。</p>	<p>お知らせを持ち帰ってもらった当日は、連絡ノートを自宅に置き忘れていた為、記載することが出来なかった。今後は連絡ノートがない場合は事業所の封筒に入れ、ご家族が分かるようにする。</p>
<p>バスの送迎時間になってもお迎えが来ないとご家族より連絡が入る。</p>	<p>当日は、ご利用日の確認不足により所定の送迎場所を通過してしまった。直ちに電話で謝罪し、今後このような事が起こらないよう最終確認の徹底を行う事とした。</p>
<p>利用者ご家族より、私物が度重なって紛失している。又、他の利用者の方に手を叩かれたと本人は話をしているが、事業所で嫌がらせを受けてはいないか、何か知らないですか？と母親が心配して来所される。</p>	<p>度重なる私物の紛失を謝罪する。今後、事業所利用中は、私物を事業所で預かる提案を母親にする。又、再度本人へも確認を行い、保管場所を決めていく事となった。嫌がらせの件については、事実確認を行い、誤解行為があった事をご家族に確認をしていただき納得していただいた。</p>
<p>寒い日なので施設外就労に参加させないで欲しいとご家族より連絡ノートに記載があったが、目を通さず参加させてしまった。</p>	<p>ご家族には、直ちに電話での謝罪と連絡ノートでの謝罪を行った。今後は、朝礼時に必ず連絡ノートの確認を行い、名簿にも確認チェックをしていくように図ることとした。</p>
<p>送迎の際、ご家族より本人の左目が充血していることを聞かれるが、はっきりとした返答がもらえず母親が不安を感じ、後日連絡ノートにて様子を記載してきた。</p>	<p>送迎職員は、日中活動担当職員ではなかった為、曖昧な返答となってしまった事を謝罪し、今後は引き継ぎをしっかりと行い、不明な事が発生した場合は、電話にて事業所に確認し、本人の様子をご家族に報告出来るように徹底していく。</p>
<p>2段型ロッカーを使用している利用者の方より、上のロッカーを使用している方と時間帯が同じなので使いづらく、他のロッカーに移動したいとの要望。</p>	<p>上のロッカー使用利用者の方は、長時間着替え等の準備に時間がかかる為、要望のあった利用者の方のロッカーを移動する事とした。</p>

(2) 地域住民・取引店舗からの苦情・要望：7件 (取引店舗5件・職員2件)

内 容	処理経過並びに結果
<p>おにぎりを購入した職員より、ラベルと違う具材であったと報告がある。</p>	<p>直ちに納品前の商品及び納品先に確認をとった。ラベルと違っていた商品は、職員が購入した商品のみだったが、今後同じことがおこらないよう確認の徹底を周知した。</p>
<p>お弁当納品先事業所より、一部「さば抜き、減塩」の注文をしたが、実際にはサバが入っていたと連絡がある。</p>	<p>注文先事業所には謝罪をし、調理の際には注文を受けた内容をしっかりと把握し、蓋を閉める際には確認の徹底を行う。</p>
<p>おにぎりの注文販売をしている取引先より、時間になっても商品が届いていないと連絡が入る。</p>	<p>配達職員は、当日の担当である事を確認しておらず、配達が遅れてしまった。今後、勤務開始前には、担当確認を怠らないように徹底し、また搬出場所の検討も行った。</p>
<p>商品納品販売先より、冷やしうどんに汁が付いていなかった。購入したお客様2名より問い合わせがあり、返金の対応を行ったとの連絡。</p>	<p>納品販売先には謝罪をし、今後は商品に付属の物がある場合、納品書など確認を行い、徹底した作業を図っていくこととした。</p>

<p>お弁当納品先事業所より、異物が混入していると連絡を受けた。</p>	<p>連絡をいただいた事業所へ担当職員が出向き、謝罪し謝罪文を提出する。異物の回収を行い、今後は、調理・盛付け等行う側では、付属の作業は行わず、新たに作業台を設け、異物混入の防止に努めていく。</p>
<p>お弁当納品先より、商品を購入したお客様より、ご飯の色が黄色いと苦情があった。と連絡が入る。</p>	<p>お弁当を購入したお客様には、電話にて謝罪を行い、状況確認を行った。当日のご飯に焦げがあった為、盛付け時に入った事が判明。盛付け時の確認の徹底を行う。</p>
<p>グループホーム職員より、玄関前にある灰皿は利用者個人の私物であり、送迎担当職員は送迎後、グループホーム玄関前での喫煙は控えて欲しいとの要望。</p>	<p>今後、玄関前では喫煙しないよう、就労・介護職員の徹底を図っていくこととした。</p>

学び舎あい

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) グループホームに関する苦情・要望：1件 (地域近隣住民1件)

内 容	処理経過並びに結果
地域近隣住民より、夜間にホームから大声があり困っている。	速やかに部屋の窓に防音遮音の二重サッシを設置する。以後、苦情はありません。 利用者については、日中の過ごし方も含め安定していますが、今後も引き続き生活の安定を働きかけていきます。

みらい塾

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) サービスの内容に対する苦情・要望：0件 (利用者・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) サービスの内容に対する問い合わせ：1件 (家族より1件)

内 容	処理経過並びに結果
特別支援学校を卒業予定の生徒保護者より、就労アセスメント後から就労に就くまでの流れや手続き等の相談と問い合わせがあった。	就労アセスメント後の流れを、相談支援専門員を交え、保護者に説明をし理解してもらった。

チェンジA.

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	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：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。	

(2) 地域住民からの苦情・要望：1件 (地域住民1件)

内 容	処理経過並びに結果
小学生の保護者より、送迎車両が車椅子優先の駐車上に止めているが、何か理由がありますか？歩行可能な子供を乗車させている様子でしたが、車椅子優先の駐車場以外でも良いのではないですか？との要望。	以前、車椅子優先駐車場の使用許可を学校側より承諾を得ていたが、再度学校側と協議した結果、別の駐車場を使用する事となった。また、今後、優先駐車場の必要性があった場合には、相談することとし、小学生の保護者にはその旨を伝え、納得していただいた。

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 2件
 苦情以外の問い合わせや要望等 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	2	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 < ホーム1 >

(入居者ご家族より1件)

内 容	処理経過並びに結果
<p>息子が外泊することを希望しているのに、外泊させてもらえない。職員が「何でいちいち母親から電話があるのか」や「母親は何てしつこいんだ」など息子を責める言動がある。</p> <p>また、息子が他の利用者と喧嘩になった際、一方的に息子を悪者扱いし、警察を呼んだと言うが、どういう事か。息子と話をする為、電話をするが誰も電話に出ず連絡がとれないのは困るとの苦情。</p>	<p>外泊を制限していないので、外泊については息子さんと話合って欲しい。</p> <p>職員の息子さんへの対応や言動については、事業所で調査したが事実の確認が取れなかった為、誤解を受けるような対応や言動等はしないよう、職員に周知した。</p> <p>電話に誰も出ない件については、事務所が不在な時もあり、応答を拒否していることはない。息子さんも外出する事もあるので電話を取り次げない場合もある事を伝え納得していただく。</p>

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

内 容	処理経過並びに結果
<p>入居者Aさんから「タバコを後で返すからもらえないか」と言われて困ると入居者Bさんより苦情があった。</p>	<p>Aさんには、物の貸し借りをするとトラブルの原因になるので、今後はしないで欲しいと伝える。BさんにはAさんに説明をしたと伝え納得をしてもらう。</p>
<p>入居者Aさんより、入居者Bさんが外出すると帰宅が遅い時がある。対応をして欲しいと要望有り。</p>	<p>入居者Bさんには、暗い時間帯は交通事故等の危険があるので、外出は避けて欲しいと話をす。入居者Aさんに説明した事を伝える。また、玄関に外出表を設置し、ホーム入居者の方には、氏名・行き先・出発・帰宅時間を記載してもらうよう説明をする。</p>