

平成28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が増加し、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（サポートアメニティあらいぶ車椅子ワゴン車助成）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」設置運営に伴う各種準備及び建設工事等を実施した。
- (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に努めた。
- (4) 社会福祉法人としての「社会貢献・地域貢献事業」について、法人並びに事業所毎に具体的かつ積極的実践を実施した。

3. 会議等開催

- (1) 理事会4回（5月、7月、12月、3月）
- (2) 評議員会3回（5月、12月、3月）
- (3) 監事監査1回（5月）
- (4) 評議員選任・解任委員会1回（3月）
- (5) 事務局会議7回（4月、6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

新事業体系に移行し5年が経過し、現在入所支援29名、生活介護30名、就労継続支援B型25名の方が利用されています。

また短期入所はニーズが多く、毎年増加傾向にあります。

就労継続支援B型は昨年以上の工賃向上を目指し、新商品開発・販路拡大・コスト削減などに取り組みました。

現在入所支援が定員に満たない状況である為、昨年同等に積極的に関係機関と連絡をとりながら増員及び満たすよう努力していくと共に、今後も今まで以上に利用者ニーズに応えるようサービスの質向上に取り組んでいきます。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在：（ ）内は前年度比）

（施設入所支援）

契約者数 29名（+1）

延べ利用者数 10,021人（-121）

（生活介護）

契約者数 30名（+1）

延べ利用者数 7,770人（-162）

（就労継続支援B型）

契約者数 25名（±0）

延べ利用者数 5,873人（+523）

（短期入所）

実利用人数 4名（±0）

延べ利用者数 493人（+180）

（日中一時支援）

実利用人数 2名（±0）

延べ利用者数 328人（-7）

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：（ ）内は前年度比）

（就労継続支援B型）

契約者数 59名（+2）

延べ利用者数 13,436人（-22）

（日中一時支援）

実利用者数 1名（-2）

延べ利用者数 23人（-23）

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

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：（ ）内は前年度比）

（相談支援）サポートアムニティあらいぶ

委託相談件数 216件（当年度10月より新規事業）羽咋市

利用計画作成件数 416件（+36）

地域移行支援者数 2人（+1）

（居宅介護）ヘルパーステーションあらいぶ

契約者数 23名（+1）

実利用者数 23人（+1）

延べ利用者数 483人（-133）

（同行援護）ヘルパーステーションあらいぶ

契約者数 1名（±0）

実利用者数 1人（±0）

延べ利用者数 99人（+5）

（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 57名（+2）

実利用者数 38人（+4）

相談件数 90件（-20）

延べ利用者数 2,132人（-135）

（日中一時支援）サポートアムニティあらいぶ

実利用者数 55人（+6）

延べ利用者数 3,632人（-237）

（移動支援）ヘルパーステーションあらいぶ

実利用者数 13人（+7）

延べ利用者数 132人（+60）

(療育支援) サポートアメテニイあらいぶ

登録者数	60名 (-10)
実利用者数	37人 (-18)
延べ利用者数	242人 (+65)
施設支援回数	48回 (+21)

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10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：（ ）内は前年度比）

（生活介護）

契約者数	27名 (+2)
延べ利用者数	5,653人 (+719)

（就労移行支援）

契約者数	8名 (±0)
延べ利用者数	974人 (-779)

（就労継続支援B型）

契約者数	62名 (+6)
延べ利用者数	13,836人 (+1,258)

（短期入所）

実利用者数	45人 (+20)
延べ利用者数	852人 (+150)

（相談支援）

委託相談件数	4,639件 (+600)	かほく市、内灘町
利用計画作成件数	568件 (-67)	
地域移行支援者数	0人 (±0)	

（日中一時支援）

実利用者数	13人 (+3)
延べ利用者数	954人 (+232)

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5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：（ ）内は前年度比）

（共同生活援助：グループホーム）

契約者数 10名（+1）

延べ利用者数 3,450人（-60）

（短期入所）

実利用者数 5人（-4）

延べ利用者数 443人（-49）

（相談支援）

委託相談件数 1,228件（+763）志賀町

利用計画作成件数 151件（+18）

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5名、平成24年7月の開設以来19名の方が就職（うち2名が離職）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：（ ）内は前年度比）

（就労移行支援）

契約者数 5名（-2）

延べ利用者数 1,088人（-1,140）

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るとともに、就労を視野に入れた清掃等のスキルアップの機会も取り入れ、スキルのアップを目指した。

児童発達支援では個別支援計画に基づいて、より専門的に関わり、発達を促すよう取り組んだ。また保育園と連携を図りながら。ご家族の相談にも対応した。

今後も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：（ ）内は前年度比）

（放課後等児童デイサービス）

契約者数 38名（-7）

延べ利用者数 2,827人（-342）

（児童発達支援）

契約者数 1名（±0）

延べ利用者数 72人（+47）

（日中一時支援）

実利用者数 30名（-2）

延べ利用者数 199人（+4）

ふれんど1、2

対象事業：指定共同生活援助（6住居総定員38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1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。

今後も個別支援とサービスの質向上に取り組んでいきたい。

2. 利用実績（契約者数は3月末現在：（ ）内は前年度比）

（共同生活援助：グループホーム）ふれんど1

契約者数 39名（+2）

延べ利用者数 12,397人（+205）

（共同生活援助：グループホーム）ふれんど2

契約者数 18名（+1）

延べ利用者数 5,894人（+174）

（短期入所）ふれんど1 ウイズ上田名

実利用者数 3人（-1）

延べ利用者数 70人（-30）

平成28年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(平成28年4月 ～ 平成29年3月)

今 浜 苑

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・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	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) 入所・生活介護・短期入所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
利用者より、冬季(1・2月)の間、入浴後廊下に出ると「寒い」と苦情があがる。	居住棟の入口にビニールカーテンを取付け、正面玄関などから入ってくる冷気を防ぎ、ヒートショック対策および居住棟の暖気を出来るだけ放出しないよう対応した。
利用者から浴槽の手すりの位置と高さについて使いにくいと苦情が出る。	浴室、脱衣所の手すりの位置を確認し、使用しやすい高さに取り替え、また必要な場所には新しい手すりを増設し、安全かつ快適に入浴を行えるよう対応した。
高齢になる利用者、車椅子使用の利用者より、入浴介助及び洗身時などに不安を感じるので何か対策をして欲しいとの要望。	介助用腰ベルト及び浴室用キャリーチェアを購入し使用する事で、安全に立位保持や移動、洗身介助を行えるように対応した。

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 1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	1	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：1件 (利用者家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
積雪で帰りの送迎バス時間の変更の連絡が外出中で繋がらず、帰宅すると家の前に利用者本人が家に鍵がかかっている、入れずにいた。緊急な時は、携帯に連絡して欲しいと、利用者家族より言われる。	バスの時間を変更する時は、家族へ連絡していたが、家に連絡するも不在で連絡がつかなかった。緊急連絡先を家族に確認し、今後は直ぐに利用者家族と連絡が取れるように連絡網に追記した。

(2) 相談申し出人別内訳：1件 (商品購入者1件)

内 容	処理経過並びに結果
カットケーキかぼちゃが以前食べたものよりパサパサしていると、お客様より問合せがあったと、セルフゆい担当職員より言われる。	原因の追究と対策を検討し、レシピの見直しをした。また、班会議で確認・周知した。

サポートアメニティあらいぶ

受付件数 5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 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	2	0	0	1	5

※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 (利用者2件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者Aさんより、送迎途中で車が止まった際に幻聴があり、席を移動したら運転者に叱られた。	運転者は利用者の特性をあまり理解しておらず、注意する前にご本人の話をよく聞く姿勢を持たなければならない事を説明しています。本人には謝罪しました。
利用者Aさんがセンター利用時に、本人が持参したものを他利用者が分からずにポケットに入れてしまい、持参した本人か探す事があり、その事を職員に言ってきた。	後日、他利用者の保護者から報告を受け本人に返しています。大切な物だった為、一時は心配しセンター内を探しました。あまり大切な物は持って来ないようお願いしています。

(2) 苦情以外の問合せ：3件 (家族より2件・学校1件)

内 容	処理経過並びに結果
入院していた利用者の家族から、退院後の生活に慣れる為、休日を利用したいとの問合せがあった。	家族の気持ちを理解し、利用していただけるよう話しています。
利用者の家族より自分のポケットなどに、あきらかにゴミと思われるものを詰め込み、捨てるよう注意すると怒り出すことなどの相談を家族より受ける。	年齢的なこともあり、本人にとっては大事なものと思われる。本人に分からないよう処理し、気持ちを大切に、根気よく接するよう話しました。
学校での行動や言動が特に不安定であり、センターでの様子を伺う問い合わせが、学校よりあった。	卒業や社会にでる不安等で気持ちが安定していない事もあり、連携をとることを改めて確認しました。

ライフクリエートかほく

受付件数 14件 苦情に関する相談 10件
 苦情以外の問い合わせや要望・相談等 4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	8	0	2	4	14

※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：8件 (家族より8件)

内 容	処理経過並びに結果
家族より、献立メニューと異なる食事を食べたのはどうということかと連絡を受ける。	直ちに献立メニューを確認し原因を調べた所、本人の要望で別メニューを提供した事が判明した。家族にはその旨を伝えた。
家族より献立メニューの内容の改善をして欲しいとの連絡を受ける。	食事サービス委員会で話し合い、検討していくことを家族に伝える。
家族より昼食のご飯を 100g の提供にして欲しいとの要望あり。はかりを使用せず本人によそわせ、側で職員が目で見守って欲しいと要望がある。	昼食のご飯は本人によそってもらい、側で職員が見守る体制を取り入れた。
家族より、送迎バスのシートベルトが首にあたり赤くなるため、ベルトの調整の要望あり。	バスに乗り、本人と一緒にベルトの接触部分を確認する。シートベルトにタオルを巻き、直接首に当たらないように対応をとった。
家族より、足の爪がはがれ、他利用者から絆創膏をもらい貼って帰ってきた。職員の対応が不適切だと苦情を受ける。	利用者本人より、爪がはがれた事の訴えが無かった事を家族に伝え、今後は職員も注意をする。何かあった時には各班の職員に伝えて欲しい事を本人に伝え、作業室にも文面で示し掲示した。
家族より希望送迎時間より早く到着したと苦情がある。	早く到着したことを謝罪する。送迎職員は再度、送迎時間を確認し到着時間を厳守するよう周知し、また事業所出発時間を調整する。
家族より給食にソーセージ等がある場合は、細かく切って提供して欲しいとの要望があった。	食事介助を行う職員全員に伝え周知することを家族に伝えた。
家族より入浴時に使用したバスタオルが下洗いせずに鞆に入っていた為、匂いが付着したと苦情がある。	家族には謝罪をし、今後は入浴時に使用したバスタオルは鞆に入れず、別の袋に入れて渡す事を家族に伝えた。

(2) 地域住民・取引店舗からの苦情・要望：6件

(取引店舗3件・職員2件・商品購入者1件)

内 容	処理経過並びに結果
商品注文先より、商品が届いていないと連絡があった。	注文先へ出向き、直接謝罪を行った。今後、配達先と注文方法を確認しあい対応していく事となった。

内 容	処理経過並びに結果
お弁当注文先より、特別食に対し対応がなされてなかった。	注文先には直ちに謝罪をし、今後は弁当箱の蓋に特別食のシールを貼り2人体制で確認を行い、確認の徹底を周知した。
お客様より、食事中異物が混入していると連絡を受けた。	異物が混入していたことを直ちに謝罪する。異物はプラスチック容器のかけらと判明。今後は、破損した容器は処分し、使用しない事を職員に周知する。
職員より、昼食時異物が混入していると連絡を受ける。	異物はナイロン袋の切れ端のような物と判明。今後は必ず指定の場所で丁寧に確認しながら作業を行ってき、異物混入の防止に努めていく。職員には謝罪を行った。
グループホームより、鍋の中にスプーンが混入していたと連絡を受ける。	グループホームの管理者に謝罪する。器具の片付け方法や異物混入の防止を強化し、その重要性を職員に周知し徹底を行う。
お弁当注文先より、お弁当の中に入っていたバナナが黒いと苦情を受ける。	注文先に謝罪する。盛付け時の確認の徹底を行う事を職員に周知する。

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) グループホームに関する苦情・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。	

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 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・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	2	0	0	0	1	3

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) 地域住民からの苦情・要望：1件 < ホーム1 > (地域住民より1件)

内 容	処理経過並びに結果
管理棟及びホーム周辺の草刈の際、溝に草を落とさないで欲しい。落とした草が下流の方で詰まっていた。	落としていたつもりはないが、今後は刈った草を溝に落ちないように集める。

(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
入居者Aさんより、隣のBさんの居室の扉がバンバンと大きい音をたててうるさいと苦情があり、またBさんもAさんの扉がうるさいと苦情があった。	双方それぞれと面会し、お互いが音をたてているつもりはないと言い、AさんもBさんも音に敏感になりすぎないように伝え納得する。今後も気を配りながら見ていく。
2階の入居者が夜眠れないと、1階の喫煙所へ行くが、他入居者がその音で眠れないと苦情がでる。	眠れなくても他入居者に迷惑になることを伝えなるべく1階へ行くことを控えるよう約束する。