

平成29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）

■施設整備関連

- ・ウィズ太田（共同生活援助）建築工事実施完了（建物総額 67,197,600 円）
- ・インクルしか建設工事完了に伴い建物登記及び定款基本財産追加
- ・ライフクリエートかほくに水道直結型スプリンクラー設備導入（6,000,000 円）

■施設事業所運営

- ・インクルしか開設初年度を順調な利用運営形態で経過することができた。
- ・あらいぶ、みらい塾については社会的使命は高い反面利用率が低調。
- ・就労継続支援B型（今浜苑、キッチンクラブおしみず、ライフクリエートかほく）の利用率が100%超え順調。
- ・ウィズ太田建設資金に拠点区分より資金移動するが、運営経営に支障なく推移する。

■その他

- ・いしかわ魅力ある福祉職場認定制度の申請を行い、組織のガバナンス及び職場環境向上の再点検再構築を行った。（平成30年4月県認定受ける）
- ・法人総合研修制度を立ち上げ、初任者、中堅、リーダーの3階層に分けた法人独自の研修会を開催し人材育成を推進した。
- ・車両事故がいくつかあった。幸い人身事故につながらなかったものの、車両全損なども発生し、一歩間違えば大事故にもつながりかねず、職員に更なる注意喚起を促し再発防止に努めた。
- ・社会保険労務士事務所と業務委託契約締結し、労務管理や各種規程規則及び手続き関連を委託し、業務効率化と適正化が推進された。

2. 役員等の任期及び定数

(1)理事及び監事（平成29年6月21日～平成31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（平成29年4月1日～平成33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（平成29年3月28日～平成33年3月27日まで）

委員3名

3. 役員会等の開催状況

(1)理事会

第1回 平成29年6月4日（出席理事5名、出席監事2名）

審議事項 1. 定款の変更について

2. 平成28年度事業報告・決算報告

監事監査報告

3. 新理事及び監事候補者推薦について
4. 定時評議員会の日程及び議題・議案について

第2回 平成29年6月21日（出席理事5名、出席監事1名）

- 審議事項
1. 理事長の選任
 2. 業務執行理事の選任
 3. 津幡町太田の新規グループホーム基本設計について
 4. 監事からの意見

第3回 平成29年9月3日（出席理事6名、出席監事1名）

- 審議事項
1. 各種規程規則の制定及び改正について
 2. グループホーム「ウィズ太田」指名競争入札について
 3. 監事からの意見

第4回 平成29年9月22日（出席理事5名、出席監事1名）

- 審議事項
1. グループホーム「ウィズ太田」指名競争入札結果関連他
 2. いしかわ魅力ある福祉職場認定制度申請関連
 3. 監事からの意見

第5回 平成30年3月21日（出席理事5名、出席監事0名）

- 審議事項
1. 平成29年度法人会計第1次補正予算案
 2. 平成30年度法人総合事業計画案
 3. 平成30年度法人会計当初予算案
 4. 各種規程規則の制定及び改正
 5. 理事長及び業務執行理事の業務執行報告
 6. 評議員会開催日程及び議案について

※会場はいずれも法人本部（今浜苑事務所内）で開催

(2)評議員会

定 時 平成29年6月21日（出席評議員7名）

- 審議事項
1. 定款の変更について
 2. 平成28年度事業報告及び決算報告
監事監査報告
 3. 理事・監事の選任について（個別決議案）
 4. 理事及び監事に対する報酬等の額及び支給基準等

臨 時 平成30年3月29日（出席評議員6名）

- 審議事項
1. 平成29年度法人会計第1次補正予算案
 2. 平成30年度法人総合事業計画案
 3. 平成30年度法人会計当初予算案

※会場はいずれも今浜苑食堂で開催

(3)評議員選任・解任委員会

平成29年度は開催されませんでした。

(4)監事の会計監査の実施

日 時 平成29年6月3日（於：今浜苑事務所内）

実施者 浅田平七監事、鳥本恵美子監事

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」「コンプライアンス委員会」「ハラスメント報告」を併せて実施

(2)法人総合研修

初任者研修 平成29年10月5日（参加者6名）

中堅職員研修 平成29年12月14日（参加者5名）

チームリーダー研修 平成30年2月15日（参加者6名）

※会場はいずれも「インクルしか」で開催：法人研修委員会主催

5. 各施設・事業所総括報告

今 浜 苑

施設入所、生活介護は利用者の高齢化、重度化が進んできている為、内外の研修参加を積極的に行い、職員のスキルアップに取り組み、今まで以上に利用者サービスの向上に努めた。短期入所は、契約者こそ少ないが定期的、継続的に利用されているため、昨年以上に延べ利用者数が増えたが、施設入所支援で現在まだ定員に達していない状況であるため関係機関に情報を発信し定員を充足するよう継続的に働きかけを行っている。就労継続支援B型では売上向上、利用者工賃向上の取り組みとして新商品の開発及び施設外就労先の新規開拓、更に利用者の就労移行にも積極的に取り組んだ結果、2名の利用者を一般就労につなげることができた。

キッチンクラブおしみず

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を図るとともに、福祉サービス第三者評価を3年ぶりに受審した。

その結果、経営も引き続き安定した中で運営の改善点についてもあらためて見直しステップアップすることができた。

サポートアクトいらいぶ・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

障がい者の地域生活を支援する拠点として、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。

ライフクリエートかほく

開所11年が経過し、平成29年度より日中活動は、生活介護20名、就労継続支援B型40名の60名定員となりました。

定員の縮小で、今まで以上に利用者ニーズに応じたサービスが提供できるよう、サービスの質及び専門性の向上に取り組みました。

学び舎あい

開設6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、昨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。

みらい塾

一般就労（企業等への雇用・在宅就職）を希望する障がいのある人に対して、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6名、平成24年7月の開設以来24名の方が就職（うち5名が離職）し社会で働いています。

チェンジA.

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定し、就労を視野に入れた清掃等や家事の機会を設けた。また長期休暇中にはご本人、ご家族参加にて就労支援事業所の見学を実施し、より生活が豊かになることを目指した。

児童発達支援では個別支援計画に基づいて、個別課題の時間を増やし、発達を促すよう取り組み、また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。

ふれんど1、2

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、また法令義務のある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。

ふれんど1の3棟については、昨年度発生した神奈川の事件を受けて、いわゆる防犯カメラを玄関入口と、廊下にそれぞれ1か所設置し、安全向上を図った。

ふれんど2は、特に利用者の高齢化が進んでおり、職員の支援度が高くなってきている為、内外の研修参加を積極的に行い、高いサービス提供ができるよう努めた。

インクルしか

開設初年度となった中で、ほぼ見込み通りの生活介護利用率80%を達成することができ、また運営においても大きな事故、トラブルも無く順調な中推移することができた。

また特に職員の資質向上を意識し、日々の中でのスキルアップに取り組んだ。

短期入所は結果として利用者ゼロとなったが、隣接する学び舎あい短期入所において地域ニーズは支障ない状況となっている。

※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

平成29年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(平成29年4月 ～ 平成30年3月)

今 浜 苑

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	1	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) 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・家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者家族より、住所を変更するため現在より遠方になるが今まで通り送迎をお願いしたい。	送迎地域以外ではあるが、送迎体制を検討し対応する事とした。
利用者より、利用者 A さんが夜間男子棟洗面所の扉を何回も強く開け閉めするので、うるさくて眠れないと苦情が出る。	利用者 A さんが、開閉にこだわっていた男子棟洗面所の扉を外し対応した。

(2) 就労継続B型サービスに対する苦情・要望：1件

(地域住民1件)

内 容	処理経過並びに結果
今浜苑裏門横の田んぼの持ち主(Aさん)より、苑内裏門に駐車してある車が草刈の邪魔になると休日に言いに来る。	翌日早朝に田んぼで作業していた A さんを見つけて声をかける。苑内駐車場で駐車の為、「また何かあれば、いつでも言って下さい」とだけ伝えると、笑顔で「分かったぞ」と返答してくれた。近隣住民との良好な関係を今後も維持していくためにも対応には気をつけていきたい。

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	1	1	0	0	0	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1件)

内 容	処理経過並びに結果
女性利用者 A さんが送迎バス車内で、たまたま空いていた男性利用者の B さんの席に相席をしたら、C さんから、キッチンに何しに来ていると強い口調で言われてショックだった、何とかして欲しいとの苦情。	話し合いの場を設け、バス車内は満席に近く、補助席を出したら後から乗車する利用者が通れなくなるので、相席することはマナーであることを話し合い、言葉の使い方に関しても今後はきつい口調で言わない事を約束し、C さんも承諾している。

(2) 相談申し出人別内訳：1件 (家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
家族より、バス乗車時間前に利用者を集合場所に向かって送っていると、送迎バスとすれ違いバスに乗車できなかった。時間を守って欲しいとの家族からの要望。	バス運転手に発車時刻を守るように伝え、欠席の確認や利用者の人数確認を怠らないようにと伝えている。

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 (利用者1件・家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
送迎車が発車する際、ドアが完全に閉まっていない事があり、危険を感じたこともあったので、車のドアの開閉は運転者が行って欲しい。	運転者も交えて対策を話し合い、危険性を周知してもらい、乗降者する場合は外からの開閉を徹底した。シートベルトの声かけや安全の確認も再度話し合った。
大雪の際、送迎車が家の前の道路に駐車し、そのまま本人を降ろし、道路を横断しているところを見て、危険なのでやめて欲しい。	いつも降車する敷地内が雪のため入れなかったとの事だったが、そういう時は運転者も一緒に降り、自宅まで付き添うよう話し合った。運転者も反省し、以後気をつけている。

(2) 苦情以外の問合せ：1件 (家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
センターが平成30年4月からの土曜日休業の案内をした所、母の仕事もあり不安との訴えが上がる。	相談担当者とも連携をとり、他の事業所を見つけてくれることが出来た。母に報告し、不安も解消することが出来た。

ライフクリエートかほく

受付件数 13件 苦情に関する相談 9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	3	5	0	1	2	13

※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：6件 (利用者1件・家族5件)

内容	処理経過並びに結果
家族より、朝の送迎時に職員と会わなかったが息子が送迎車に乗っているかと連絡を受ける。	ご家族に声をかけずに出発してしまったことを謝罪し、今後はご家族に声かけをしてから出発することを徹底する。
家族より、娘が帰宅後、職員が検便の話をしていたが、本人は理解できなかったようだが、詳しく教えて欲しいと連絡あり。	すぐにサービス管理責任者に連絡し、直ちに自宅に訪問して、来週検便の容器に説明書を付けて配布することを説明した。
家族より、スマイルバーベキューの時の送迎は出ないのか教えて欲しいと連絡が入る。	連絡を受けた時点で、通常の送迎がありますと伝えましたが、その後も自宅訪問時に聞かれ返事をする。翌日連絡帳にも同じ質問内容が記入されており、再度返事を記入する。
家族より朝送迎に来ないと連絡が入る。	直ちに送迎の職員に連絡をとり、順番に向かっている事を確認し、家族に伝える。遅れていることを謝罪した。
家族より、送迎時による本津幡駅の停車位置について、横断歩道の上にバスが停車していたので今後気をつけて欲しいとの要望。	今後は横断歩道の上にバスを停車しないようにする。家族に連絡ノートで改善したことを伝える。
利用者より、職員の方で爪が長い人がおり、しばらく切り忘れていたことが気になると苦情あり。	すぐに職員本人に伝え切ってくるように伝え、今後気をつけるように話をする。

(2) 地域住民・取引店舗からの苦情・要望：7件

(利用者2件・取引店舗2件・地域住民2件・職員1件)

内容	処理経過並びに結果
宇野気駅女性職員の方より、利用者さんからの迷惑行為があったと情報提供をうける。	帰りの送迎時に利用者の方にはマナーを伝え、ご家族にも連絡する。
同法人より、注文弁当の主食に髪の毛が混入していたと弁当の回収時に報告がある。	サービス管理責任者に報告し、謝罪の連絡をする。盛付け時と盛付け後に2回の確認を職員が行う。調理日誌に下処理中の異物混入の確認のチェックを行っているが、再度意識を持つ。

内 容	処理経過並びに結果
利用者より、夕食弁当の主食のスペースに副食が間違えて入っていたと苦情あり。	本人に謝罪し、今後は弁当箱の蓋に名札を貼り、主食と副食が一目瞭然になるようにする。
利用者より、夕食弁当の魚が固く黒く焦げていたと苦情あり。	本人に謝罪し、今後一人で判断するのではなく職員間で確認をとり、盛付けすることを周知した。
同法人より、お弁当の注文をFAXで依頼したが、届いていないと連絡が入る。FAXされた注文書が当施設内で紛失したのか弁当班に注文があった連絡が届いていなかった。	直ちに弁当を作り、届け謝罪する。FAXを受け取ったら、担当者に確実に届くよう注文依頼箱を設置した。
地域住民の方より、利用者が玄関のチャイムを押し、風除室の物を触っていた。怖いとの苦情。	住人宅にすぐに訪問し、謝罪する。
職員より、受診に行っていた利用者の昼食を用意してあったが、済ませて来られていた。受診で昼食がいらないと思われる時は連絡が欲しいとの要望。	受診の際には食事の有無を確認し、弁当班に連絡することにする。

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 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	0	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、22時を過ぎても洗濯機を使用している人がいるので、うるさくて眠れないと苦情がでる。	入居者全員に22時までには洗濯を済ませ、他入居者に迷惑をかけないように説明をした。
入居者Bさんが帰省から帰ってくると居室内に誰かが侵入した形跡があり、居室内の物が散乱していると苦情がでる。	入居者全員を集め経過を説明した。帰省中、居室には鍵をかけることにした。

インクルしか

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

(1) サービスの内容に対する苦情・要望：2件 (利用者1件・家族2件)

内 容	処理経過並びに結果
家族より、機械浴用の車椅子の座位部分が硬く痛いと言っているのに対応して欲しいと連絡帳にて伝えてきている。	機械浴用車椅子の座面に柔らかいゴム製のものを敷いて痛くならないよう対応した。
家族より、食事の量に関して本人が多いとの訴えがあることを伝えてきている。	確認を行いながら、いつもよりも少なめの量での食事提供の対応をした。
利用者より冬季の入浴する際、温度がぬるいと訴えが上がる。	冬季期間の入浴温度を43度に設定し、水温が下がってくるので、その都度湯増しすることで湯温を維持していくように対応した。

平成29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した。

今 浜 苑

- ・地元小学校との交流（田植え、稲刈り、餅つき大会、クリスマス会）を通じた社会教育活動。
- ・地域休耕農地の復活を通じた環境整備活動

キッチンクラブおしみず

- ・地元小学校との交流（パン作り教室、交流会）を通じた社会教育活動。
- ・子供会など地域住民が参加し、地域に資源を解放。
- ・町高齢者への無料お弁当プレゼント（町社協連携）
- ・災害ボランティア（県団体登録）における災害時支援活動。
- ・地域住民を交えての避難訓練実施。

サポートアメニティあらいぶ

- ・地域自立支援協議会事務局運営。
- ・災害時における地域障がい者支援拠点及び支援活動。
- ・町地域生活支援事業「自発的活動支援」における主体的推進。

ライフクリエートかほく

- ・地元小学校との交流（パン作り教室）を通じた社会教育活動。
- ・障がい者当事者自主活動グループ「ほすか」支援活動。

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。

みらい塾

- ・生活困窮者に対しての就労支援活動。

チェンジA.

- ・発達障害等、子ども子育ての定期無料相談支援活動。
- ・地域中学生ボランティアサークルとの交流(お楽しみ会)を通じた社会教育活動。

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

- ・地域の生活困窮者就労支援を県、志賀町と連携し1名の雇用受け入れ実施。