

平成30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）建築工事完了に伴い、建物登記及び定款基本財産追加完了。
- ・ウィズ上田名敷地内グループホーム増設（2棟）に係る実施設計完了。

■施設事業所運営

- ・インクルしか開設2年目を、概ね順調な利用運営形態で経過できた。
- ・あらいぶ、みらい塾、チェンジAについては利用率が低調で最重要課題。
- ・就労継続支援B型（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。
- ・ウィズ太田開設に伴い、ウィズ上田名を合わせて新たに「ふれんど3」支援拠点を開始するが、概ね順調な中で推移する。

■その他

- ・いしかわ魅力ある福祉職場認定制度の認証を受け1年が経過し、人材育成、キャリアパス、職場環境改善などの面について、継続的取り組み実践を行った。
- ・法人総合研修制度は2年が経過し、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継続開催し、キャリアパス連動の人材育成を推進した。
- ・一昨年度は車両物損事故が大変多かった為、ドライブレコーダーを全公用車に設置したところ、人身事故物損事故の両方がゼロとなり、効果が絶大であった。
- ・人事考課を自己評価及び上司評価を共に実施し、これを処遇改善として3月期末一時手当に段階毎の基準額として支給した。

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～令和元年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～令和3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～令和3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30年6月10日（出席理事6名、出席監事2名）

- 主な審議事項
1. 定款の変更について
 2. 平成29年度事業報告・決算報告・監事監査報告
 3. 社会福祉充実残額報告
 4. 理事長・業務執行理事の業務執行報告

第2回 平成31年1月5日（出席理事5名、出席監事1名）

- 主な審議事項 1. ウィズ上田名敷地内における新設グループホーム2棟の基本設計案
2. かほく市所有地であるウィズ上田名土地の払下げ申請について

第3回 平成31年3月3日（出席理事6名、出席監事1名）

- 主な審議事項 1. ウィズ上田名敷地内における新設グループホーム2棟の建設工事にかかる指名競争入札参加業者の選定他について
2. 現評議員の解任及び新評議員候補者の推薦について

第4回 平成31年3月21日（出席理事6名、出席監事0名）

- 主な審議事項 1. 平成30年度法人会計第1次補正予算案
2. 2019年度法人総合事業計画案
3. 2019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30年6月25日（出席評議員6名）

- 審議事項 1. 定款の変更について
2. 平成29年度事業報告・決算報告・監事監査報告
3. 社会福祉充実残高報告

臨 時 平成31年3月26日（出席評議員5名）

- 審議事項 1. 平成30年度法人会計第1次補正予算案
2. 2019年度法人総合事業計画案
3. 2019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

日 時 平成31年3月12日（於：今浜苑事務所内）

出席者 松田 正晴委員長、鳥本 恵美子委員、木戸 綾子委員

(4)監事の会計監査の実施

日 時 平成30年6月6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5回（5月、7月、9月、11月、2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

初任者研修 平成30年10月11日（参加者7名）

中堅職員研修 平成30年12月13日（参加者9名）

チームリーダー研修 平成31年2月14日（参加者4名）

※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

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方がいるので、安定的な利用実績があるが、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にも積極的に取り組んだ。

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、引き続き利用率の安定を図るとともに、サービスの質向上と職員意識の高揚を図るため自己評価を実施した。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。

課題として、開設丸22年を経過し、特に設備機器（空調、調理製造関係）に不具合が生じてきており、計画的な入れ替えが必要となっている。

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

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。

また宝達志水町指定福祉避難所として、大雨時に2度避難所開設待機があったが、実際の開設までは至らなかった。

ライフクリエートかほく

開設12年が経過しました。平成29年度より日中活動は現在の形態となっています。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努めました。

また相談支援は内灘町及びかほく市より委託を受け、主要な業務である計画相談についても積極的な実践を展開しています。

短期入所については、定期的に利用される方が多く、1日平均複数人以上の利用実績があり、緊急ニーズにも最大限対応できるよう運営体制を整備して支援しています。

その他ハニーホームにおける地域交流やイベントなども実施し、事業所の社会化にも積極的に取り組みました。

学び舎あい

利用者は年度当初に1名が介護保険施設へ転居され、定員を1名割り込む利用状況であった。また短期入所についてもこれまで恒常的に1名が利用されていたが、本人の状態の変化もあり、入院されたことに伴い利用率が大きく減る事となった。ただ事業ニーズは高く、定期的に利用される方がおられ、計画相談と併せて、この地域での重要な社会資源としての実績を積み重ねることができた。

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方に対して、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、主体性や自主性を伸ばし、楽しく、豊かな地域生活と社会参加を実現する力を身につけるための職業指導や職業訓練等の実施によって、職業能力の向上を目指しました。

昨年度の一般就労者数は1名であり、平成24年7月の開設以来25名の方が就職（うち5名が離職）されています。

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、ニーズに応じたサービス提供に努めた。また個々のレベルアップを目指し、様々なプログラムを定期的に設け、楽しみながら体を動かす機会を増やした。保護者間や職員との交流をより深めるため、交流会を開催し情報交換に努めた。

児童発達支援では対象児の契約は無かったが、日中一時支援は土曜日の大人の利用者を中心に、定員を超えた場合の受け入れ対策とした。

ふれんど1、2、3

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は、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1年間運営することができた。個別には利用者間の関係性や慢性疾患等での体調管理が重要な利用者へのきめ細かな支援が課題となっている。

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。

ふれんど3は、4月に開設したウイズ太田の運営において、全員の週末帰省が多い中で、利用率は高くはなかったが、運営自体は順調に経過し、既存のウイズ上田名については、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。

インクルしか

開設丸2年が経過した中で、利用率も概ね安定し、また大きな事故やトラブルも無く順調に運営することができた。

利用者も利用形態や関係性も安定し、環境や活動にも慣れ日々活動されている。

運営管理として特に職員の資質向上及び人権感覚の向上を意識し、事故防止の観点から日々の中でのスキルアップに取り組んだ。

短期入所は日帰り者1名だけの利用実態であったが、隣接する学び舎あいにおける受け入れもあり、地域の社会資源として支障はなく推移した。

※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30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	10,195	93.1%	2.6%
	生活介護	30	269	7,888	97.7%	1.0%
	就労継続支援B型	20	269	5,285	98.2%	-17.4%
	短期入所	4	365	547	37.5%	-9.0%
	日中一時支援	4	365	611	41.8%	1.0%
キッチンクラブ おしみず	就労継続支援B型	40	269	12,677	117.8%	-0.4%
	日中一時支援	4	269	72	6.7%	3.8%
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）			351		
	特定相談支援（児）			84		
	一般相談支援（地域移行・定着）			3		
	居宅介護			350		
	重度訪問介護			0		
	行動援護			0		
	同行援護			99		
	地域活動センターI型	45	244	1,445		
	日中一時支援	45	296	1,803		
	移動支援			78		
	療育支援			268		
ライフクリエート かほく	就労継続支援B型	40	295	12,581	106.6%	-2.3%
	生活介護	20	269	4,996	92.9%	-5.8%
	短期入所	6	359	1,076	50.0%	7.5%
	日中一時支援	10	359	1,156	32.2%	26.3%
	特定相談支援（者）			448		
	特定相談支援（児）			157		
	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	3,220	88.2%	-7.5%
	短期入所	2	365	59	8.1%	-49.6%
	特定相談支援（者）			181		
	特定相談支援（児）			36		
みらい塾	就労移行支援	20	269	1,825	33.9%	-8.1%
チェンジA.	放課後等デイサービス	10	290	2,700	93.1%	9.4%
	児童発達支援	10	290	0	0.0%	-2.1%
	日中一時支援	5	290	68	4.7%	-11.9%
ふれんど1	共同生活援助	30	365	9,896	90.4%	1.6%
ふれんど2	共同生活援助	18	365	5,586	85.0%	-3.7%
ふれんど3	共同生活援助	13	365	3,878	81.7%	—
	短期入所	1	365	31	8.5%	-1.1%
インクルしか	生活介護	20	269	4,775	88.8%	6.4%
	短期入所	2	361	5	0.7%	0.7%
	日中一時支援	5	269	633	47.1%	3.1%

平成30年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(平成30年4月 ～ 平成31年3月)

今 浜 苑

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	1	0	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) 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
利用者より、トイレ・廊下の照明を消す人がいるのでやめてほしいとの苦情。	トイレ・廊下の照明を人感センサー付きに順次交換していく予定。

キッチンクラブおしみず

受付件数 3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 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	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) 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
利用者より、利用者の一人がキツイ言葉を使ってくることがある。また、後をついてきて困っている。	第三者委員の方とも話し合い、直接、当事者同士で話し合い、今後まだそのような行動や言葉が聞かれた時には見守り、声かけしていくことを職員間で共有した。

(2) 相談申し出人別内訳：1件 (利用者1件)

内 容	処理経過並びに結果
マグカップのかごを触る人がいて、休憩時にお茶を飲もうとした際コップの位置が変わっており探さなくてはならず困っていると複数の利用者からの申し出があった。	Aさんに、勝手にコップを触らないようにと理解を求めた。また、全体の終礼でも周知した。

(3) 地域住民・取引店舗からの苦情・要望：1件 (商品購入者1件)

内 容	処理経過並びに結果
弁当を注文しているお客様より、「本日弁当が届かなかった。今後気をつけてほしい。」と電話が入る。	弁当班職員が電話対応し、職員間の連携をより強化し、配達時の確認チェックを怠らないように努めていくことを伝えている。 また、伝票の確認や配達者との連携を密にしていけることを班で話し合った。

サポートアメニティあらいぶ

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	2	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 (家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
朝、靴を片付けた位置が帰りになると変わっていると保護者から指摘を受けた。	注意深く見守っていると、他利用者が意図的に位置を変えようとする様子が見受けられたので、支援者が声かけをした。その後、そのようなことはなくなった。

(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
4月から5月にかけての連休について、保護者の仕事の関係などもあり、早く営業の有無を知らせてほしいとの問い合わせがあった。	速やかに話し合いの場を持ち、あらいぶの営業日の連絡、それに伴う要望などを聞いた。

ライフクリエートかほく

受付件数 8件 苦情に関する相談 7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	2	2	0	1	3	8

※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：5件

(利用者2件・家族2件・職員1件)

内 容	処理経過並びに結果
ホーム世話人より、パンを召し上がる方のパンが入っていなかったとの苦情。	早急に謝罪し、別のパンで対応してもらおう。再度、食事表を確認し、間違いがないようにする。
家族より、ハニーコーム販売商品の賞味期限が切れていたとの苦情。	自宅に連絡し謝罪。ハニーコームに残っていた全ての商品の賞味期限を確認した。次の日新しい商品を本人に渡した。 原因としては棚卸を1人でしていたためであり、今後は2人で対応することにした。
家族より、朝の送迎車がいつもの時間に来ないと連絡を受ける。	原因としては、送迎順序の変更が職員間で十分伝わっておらず、保護者への連絡不足に繋がったためであった。今後は、送迎表に順番や到着予定時間を入れ、連絡・確認を怠らないようにする。
利用者より、元利用者が来所した時に写真を撮られて困っているとの苦情。	管理者より、写真を撮らないよう元利用者に伝えた。
利用者より、生活介護の利用者が近寄り体に触れるとの相談。	お互いが接触する事がないように、休憩場所を別々にする。

(2) 地域住民・取引店舗からの苦情・要望：3件

(取引店舗1件・商品購入者2件)

内 容	処理経過並びに結果
セルフゆいより、納品した商品にバーコードが貼っていなかったとの苦情。	貼り忘れと陳列する際の確認忘れを謝罪する。今後は、商品の確認を2人の職員が行い、確認チェック印を付ける。搬入口には職員が運ぶ。
お客様より、提供した料理に髪の毛が入っていると指摘を受ける。	謝罪を行い、今後は料理ができた時と、店頭へ渡す際のダブルチェックを行う。
お客様よりカレーが冷たいとの苦情があった。	謝罪し、今後は温度に気をつけて提供する。

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。	

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。	

グループホームふれんど

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	5	2	0	0	0	7

※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

< 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 >

(入居者2件)

内 容	処理経過並びに結果
入居者Aさんより入居者Bさんが台所であがいをしているため、洗面所ですて欲しいとお願いするが、聞こえないふりをしているので困るとの苦情。	Bさんに洗面所であがいをするよう促し、リビングに貼り紙をして対応した。現在は洗面所で行っている。
入居者Aさんが21時すぎにリビングで電話をしているため入居者Bさんより会話で眠れないと苦情が出る。	Aさんには、今後21時までに電話を終わらせるよう説明し、Bさんにも説明して納得する。

< ホーム3 >

(入居者3件・家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
入居者より、居室の鍵のかかりが悪くなって困っていると世話人に相談があった。	半ロック状態での開閉が原因と確認。早急に施工業者に伝え修理を依頼した。
入居者が夜間にトイレへ行った際に、居室の鍵がかかり入れない状態となったため、別室の入居者が職員に連絡した。	連絡を受けた職員がホームに早急に向かい合鍵で対処した。原因としては、半ロック状態のまま扉を閉めたことであった。入居者にはロックの正しい方法を伝えた。
トイレの便座の蓋が自動で開かなくなったとの入居者からの苦情。	職員が施工した専門業者に連絡。その後点検修理を行った。
家族から、敷地内に除草した草がいつまでも置いてあるので早く片付けて欲しいとの苦情。	直ちに職員が処分した。

(2) 苦情以外の問合せ：1件

< ホーム3 >

(家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
インターネットを使用している入居者の家族の方から、パソコンのセキュリティに関して不安があると職員へ問い合わせがあった。	職員が専門業者へ問い合わせ、業者より家族に連絡・説明してもらった。

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	1	0	0	0	1

※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：1件 (家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
入浴中に利用者の方が転倒してしまい、ご家族に連絡するが繋がらないことがあった。後日連絡すると繋がり、事情を説明したがすぐに連絡が欲しかったと伝えられた。	今後は、電話が繋がるまで時間をおいて連絡する事を伝えた。

平成30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

- ・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。
- ・地域子供会など地域住民が参加し、地域に資源を開放。
- ・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。
- ・自立支援協議会の会議、町の発達障がい児の保護者の会の会議に喫茶ルームを喫茶店として開放。