

平成31（2019）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

- ・ウイズ上田名敷地内グループホーム2棟（グッドメン・パラレル）建築工事完了（令和元年12月開設）及び、土地建物の登記及び定款基本財産の追加完了。

■主な施設事業所運営

- ・今浜苑が石川県より虐待改善勧告を受けた件について、全職員に対し内部調査を実施した上で、第三者を入れた検証委員会を2回開催し、その結果を踏まえた改善結果報告書を作成後、速やかに提出し受理される。
- ・ふれんど1住居であった「あずさ」及び「ダークマリー」を令和元年11月末にて廃止し、ふれんど3「グッドメン」と「パラレル」に令和元年12月移転する計画が予定通り完了。
- ・新型コロナウイルス感染予防対策を、特に令和2年2月中旬以降実施し、その予防強化対策については社会情勢を捉えつつ変更し、利用者関係者等の感染ゼロを継続した。
- ・「キッチンクラブおしみず」「ライフクリエートかほく」の就労継続支援B型については利用率が高く、法人全体の経営安定の基盤となっている。
- ・「みらい塾」「インクルしか」については利用率が低調で最重要課題。「チェンジA.」については、今年度において若干利用率の改善が実現できた。

■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丸2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3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。
- ・ドライブレコーダーを全公用車に設置し運用しているが、引き続き大事故になった案件はなく、事故防止効果が実証されている。
- ・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。
- ・働き方改革関連法案施行準備として、均衡均等待遇や短時間正規雇用制度などを盛り込んだ、就業規則等変更に向けた作業実施。（4月改正実施）

2. 役員等の任期及び定数

（1）理事及び監事（平成元年6月26日～令和3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（会場はいずれも今浜苑事務所にて開催）

第1回 令和元年6月9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30年度事業報告・決算報告・監事監査報告
3. 次期役員（理事・監事）の候補者推薦について
4. 社会福祉充実残額報告
5. 各種規程及び規則の制定及び改正について

第2回 令和元年6月26日（出席理事5名、出席監事0名）

主な審議事項 1. 理事長の選任
2. 業務執行理事の選任
3. 評議員の解任及び候補者の選任

第3回 令和元年9月22日（出席理事6名、出席監事0名）

主な審議事項 1. みらい塾とあらいぶ通所事業の統合について
2. 各種規程及び規則の制定及び改正について

第4回 令和元年11月6日（出席理事5名、出席監事1名）

主な審議事項 1. 石川県からの虐待改善勧告に対する改善報告書の提出

第5回 令和元年12月29日（出席理事5名、出席監事1名）

主審議事項 1. 石川県からの虐待改善勧告に対する改善報告書の提出関連等
2. あらいぶ・みらい塾の事業指定申請について

第6回 令和2年3月20日（出席理事5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31年度法人会計第一次補正予算案
3. 令和2年度法人総合事業計画案
4. 令和2年度法人会計当初予算案
5. 各種規程及び規則の制定及び改正について

(2)評議員会（会場はいずれも今浜苑食堂にて開催）

定 時 令和元年6月26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30年度事業報告・決算報告・監事監査報告
3. 次期役員（理事・監事）の選任
4. 社会福祉充実残高報告

臨 時 令和2年3月30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31年度法人会計第1次補正予算案
3. 令和2年度法人総合事業計画案
4. 令和2年度法人会計当初予算案

(3)評議員選任・解任委員会

日 時 令和元年7月1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 令和元年6月5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・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（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）

初任者研修 令和元年10月17日（参加者4名）

中堅職員研修 令和元年12月19日（参加者7名）

チームリーダー研修 令和2年 2月13日（参加者5名）

(3)新任職員研修

法人理念、倫理綱領（虐待防止）、就業規則の周知徹底など、共通する内容と流れを基に、各施設及び事業所毎に適宜実施。

5. 各施設・事業所総括報告

今 浜 苑【事業活動収入総額：166,171千円】

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。

また今年度、石川県より虐待改善勧告を受けたことから、特に利用者の権利擁護、職員の人権意識向上について、調査啓発周知及び研修実践振り返りを継続して行い、虐待防止についての徹底を図った。

キッチンクラブおしみず【事業活動収入総額：131,836千円】

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み、若干ながら売上前年度増を実現できた。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しステップアップすることができた。

昨年課題として掲げた設備機器について、冷凍冷蔵庫3基、回転釜1基の入替設置を実施し、更なる作業効率及び衛生状況の向上を実現することができた。

また9月末には、石川県手をつなぐ育成会主催の、石川県知事夫人一日施設長行事があり、谷本委香さんをお迎えして行われ、利用者職員共に、とても暖かい気持ちを共有することができた。

サポートアムニティあらいぶ（地域支援センター・ヘルプステーション）【事業活動収入総額：31,789千円】

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、月3～4名の新規利用者への計画作成を行ってきた。

また、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。

その他、羽咋郡市障害者自立支援協議会事務局として、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。

ライフクリエートかほく【事業活動収入総額：200,827千円】

日中活動は、前年度と同様に生活介護20名、就労継続B型40名の計60名定員での運営となっていますが、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、ほぼ年間日数と同じ利用実績があり、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「ハニーコーム」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【事業活動収入総額：28,796千円】

利用者は、女性利用者1名が6月末に退居され、また9月より新規女性利用者が入居となり、概ね年間を通して定員充足の状態であった。

事業所は、開設して丸8年を経過し、今後も地域の中で生活しながら、日常の様々な支援を行い、自立生活を助長することを目的とし、生活の質を高めていきます。

その為の職員間の連携は、日々の申し送り、定期会議等を実施するとともに、日中活動支援を実施している「インクルしか」と毎日情報共有しながら、包括的な支援を実践しました。

また特定相談支援事業所として、障害児者合わせて計画相談96件、モニタリング97件を実施しました。

みらい塾【事業活動収入総額：12,422千円】

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、一定期間（原則2年間）にわたり、就労に必要な知識及び能力の向上のために訓練を行う共に、職場実習及び求職活動等を通し、適性にあった職場への就労及び定着を図りました。

昨年度の一般就労者数は10名（うち1名はトライアル雇用中）であり、平成24年7月の開設以来35名の方が就職（うち7名が離職）されています。

またハローワークや就業・生活支援センター、障害者職業センター、羽咋郡市障害者自立支援協議会などと日常的な連携体制を構築し、一般就労移行への包括的な支援体制を基盤とした実践に努めた。

チェンジA. 【事業活動収入総額：30,518千円】

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。また年齢や個々のスキルまたは将来の就労を見据えたプログラムや課題を取り入れた。肥満予防についての運動プログラムについても定期的に設けた。また交流会を開き、保護者間や職員との交流をより深めた。

日中一時支援事業は、土曜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。なお児童発達支援では今年度対象児の契約は無かった。

新型コロナ対策として県から要請があった学校臨時休校に対しては、当日より受け入れを開始し、ご家族との情報を密にして感染防止に努めた。今後も個々のニーズに寄り添いながら、サービス提供に最善の努力を継続していきたい。

ふれんど1、2、3 【事業活動収入総額：126,052千円】

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。（※「あずさ」と「ダークマリー」は閉所）

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った。

ふれんど3は、「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が、一昨年開設した「ウイズ太田」については、週末自宅に帰る利用者が多く、利用率は高くなかった。（「グッドメン」と「パラレル」開所）

インクルしか 【事業活動収入総額：48,055千円】

開設丸3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。

利用率は低調で、当初見込んだ利用者増は図られていないが、特定利用者に対して職員全体が共通認識をもって連携を図りながら支援することができた。

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31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	366	9,213	83.9%	-9.2%
	生活介護	30	270	7,043	87.0%	-10.8%
	就労継続支援B型	20	270	5,148	95.3%	-2.9%
	短期入所	4	366	182	12.4%	-25.0%
	日中一時支援	4	366	674	46.0%	4.2%
キッチンクラブ おしみず	就労継続支援B型	40	270	12,440	115.2%	-2.6%
	日中一時支援	4	270	66	6.1%	-0.6%
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）			380		
	特定相談支援（児）			90		
	一般相談支援（地域移行・定着）			6		
	居宅介護			308		
	重度訪問介護			—		
	行動援護			—		
	同行援護			104		
	地域活動センターⅠ型	45	240	1,488		
	日中一時支援	45	291	1,988		
	移動支援			63		
	療育支援			229		
ライフクリエート かほく	就労継続支援B型	40	288	12,039	104.5%	-2.1%
	生活介護	20	270	5,358	99.2%	6.3%
	短期入所	6	359	1,167	54.2%	4.2%
	日中一時支援	10	359	1,370	38.2%	6.0%
	特定相談支援（者）			517		
	特定相談支援（児）			98		
	一般相談支援（地域移行・定着）			2		
学び舎あい	共同生活援助	10	366	3,427	93.6%	5.4%
	短期入所	2	366	55	7.5%	-0.6%
	特定相談支援（者）			174		
	特定相談支援（児）			42		
みらい塾	就労移行支援	20	270	1,348	25.0%	-9.0%
チェンジA.	放課後等デイサービス	10	290	2,960	102.1%	9.0%
	児童発達支援	10	290	0	0.0%	0.0%
	日中一時支援	5	290	89	6.1%	1.4%
ふれんど1（4～11月）	共同生活援助	30	244	6,504	88.9%	-1.5%
（12～3月）	共同生活援助	20	122	2,165	88.7%	-1.6%
ふれんど2	共同生活援助	18	366	5,518	83.8%	-1.3%
ふれんど3（4～11月）	共同生活援助	13	244	2,554	80.5%	-1.2%
（12～3月）	共同生活援助	26	122	2,550	80.4%	-1.3%
（4～11月）	短期入所	1	244	21	8.6%	0.1%
（12～3月）	短期入所	2	122	10	4.1%	-4.4%
インクルしか	生活介護	22	269	4,533	76.6%	-12.2%
	就労継続支援B型	10	269	752	28.0%	—
	短期入所（休止中）	2	—	—	—	—
	日中一時支援	5	269	430	32.0%	-15.1%

平成31年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(平成31年4月 ～ 令和2年3月)

今 浜 苑

受付件数	5 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	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	5	0	0	0	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2件)

内 容	処理経過並びに結果
女性利用者Aさんより、起床時に男性支援員Bが女子棟へ来て、業務の必要がないAさんの居室へ入ってくるため着替えができない。また、Aさん自身ができるにも関わらずカーテンを開けたり、入浴後のドライヤーをかけたりするのでやめてほしいとの苦情。	町虐待防止センターへ報告と相談を行う。 支援員Bに、今後は必要以上に女子棟へ行かないことと、利用者ができることはご自身でしていただくよう指導し、支援員Bから利用者Aさんへ謝罪した。
利用者Cさんより、支援員Dが利用者Eさんをたたいていたと報告を受ける。	町虐待防止センターへ報告と相談をする。 担当職員が来苑し支援員Dと利用者Eさんに聞き取り調査が行われる。 協議の結果、虐待ではないと判断され、今後は支援員Dに対しての指導をしっかりと行っていくよう指導を受ける。

(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
朝の送迎時の停車中に、運転手を送迎車の昇降ドアを開けたまま、一時駅のトイレに行ったため、とても寒かったとの利用者からの苦情。	利用者へ不快な思いをさせてしまったことを謝罪。苦情解決制度の流れに沿って対応した。
利用者間の価値観の相違によるトラブルが長期化し職員では解決困難に陥っているため、被害を訴えている利用者が第三者委員への相談を希望される。	第三者委員の助言により、利用者自身が対処方法を理解した。
生活介護利用者に対する就労利用者からの暴言があると、他の生活介護利用者からの報告があった。	双方の利用者から話を聞き、就労利用者へは暴言を言わないよう理解を求めた。

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	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
利用者より、掃除当番表の自分の名前が間違っている。職員に伝え訂正してもらったが、もう一か所の掃除当番表が訂正されていないままだったとの苦情。	第三者委員会の方とも話し合い、不愉快な思いをさせてしまったことを伝え、直ちにもう一か所の掃除当番表を訂正した。 今後は、名前の間違いのないように取り組むことを利用者に伝え、職員に周知した。

(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
保護者より、毎月のボランティアに来た時に、毎回のよう特定のキッチン利用者から暴言を言われることがあると話があった。	保護者に、一般的な利用者さんの障害特性を伝え、また本人にも話をして、今後のキッチン来所時は職員側も意識して見守ることを伝えた。

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	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 (その他 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
特別支援学校バス運転手より、帰りのスクールバスの到着時刻に迎えの職員がいないとの電話連絡があり、バスを待たせてしまった。	新年度となり、バス時刻の変更についての保護者との連絡に不備があった。学校側に謝罪し、今後は遅れることがないように気を付けていく。

(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
利用者 A 宅へ注文をしていない宅配便が何度か届いたため、保護者が警察へ届け出た。嫌がらせを心配した利用者 A の保護者より、あらいぶ関係者からの住所の漏洩などがなかったかとの問い合わせがあった。	職員・利用者間で確認したが、特に不審な点は見当たらなかった。 その後は、宅配便が送られてくることはなくなった。

受付件数	12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	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	4	0	0	5	1 2

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスの内容に対する苦情・要望：7件

(利用者3件・家族4件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者の家族より、計画更新の際相談員の口調や説明で不快な思いをしたとの苦情。	家族に謝罪を行う。相談員には、面談時には言葉遣いや口調に配慮・考慮し、今後は前任者との引継ぎを確実にを行うよう指導する。 また、担当相談員の変更を行った。
家族より、利用者の掻き傷に対して連絡帳の説明では不十分だったため詳細を知りたいとの連絡が入る。	翌日、サビ管より電話にて説明と謝罪を行う。連絡帳には誤解のないように詳しく記載し、今後も、本人の様子に変化がないか確認を行う。
利用者の家族より、送迎時にカバンを車内の足マットの上に置いていたことに対して、カバンの底を後で拭いているのかとの問い合わせがあった。	家族に謝罪を行う。早急に敷物を購入し、その上に荷物を置く対応を行う。
利用者より、購入したコルネクリームの中にクリームの袋の先の切れ端が入っていたとの苦情。	利用者にご家族に謝罪を行う。 今後、クリームの袋を切った後は、二人体制で切れ端が入っていないか確認する。
利用者より、購入したパンの外袋と値札シールの間に髪の毛が挟まっていたとの苦情。	利用者に苦情内容を確認し謝罪を行う。今後は値札シールを貼る際と、パンを袋詰めした後にも確認する。
短期入所で一泊した利用者より、食事の主食が毎回炊き込みご飯だったとの苦情。温泉卵の時は普通の白ごはんが良かった。オムライスの中身も炊き込みご飯だった。	利用者へ謝罪を行う。炊き込みご飯が好みだと職員が思い込み提供したが、今後主食を選択できる時は、その都度本人に伺い要望に添えるように対応していく。
利用者家族より、持ち帰った歯磨きセットのコップが汚れていたが、職員の衛生管理ができていないのではないかと苦情。	家族に謝罪を行う。今後は衛生チェック表にて毎月確認を行っていくことを職員に周知する。

(2) 地域住民・取引店舗からの苦情・要望：5件

(取引店舗5件)

内 容	処理経過並びに結果
同法人より納品したパンの数が不足していたと連絡を受ける。	当日替わりのパンを持って行き謝罪する。 今後は、折りに入れる際と、配達に出る際に数のチェックを複数の職員で行うこととする。
納品先より、パウンドケーキの中に髪の毛が入っていたとの苦情。	電話連絡があった時に謝罪。翌日、サビ管が職員とともに代替品を持参し再度謝罪を行う。
納品先よりお弁当のご飯が固いとの苦情。	当日直ぐに謝罪を行い、お弁当を作り直し再度届ける。翌日より一升用の炊飯器で水を若干多めに炊飯することで対応する。
前回の苦情の後、納品先より再度お弁当のご飯が固いと苦情がある。	先方に出向き謝罪する。翌日よりお米が固くならないよう一升用の炊飯器で七合分のお米を入れ水は若干多めにして炊飯することで対応する。
取引先より弁当注文のファックスがライフでは受信できていないことがあり困るとの相談。先方では送信履歴を確認している。	取引先へは電話にて謝罪を行い、会議にて検討。ライフのファックスの受信履歴を見てから取引先への確認を取るよう管理者より指示が出る。

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。	

受付件数	4 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	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	4	0	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) 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
利用者より、あらいぶミニ講座で料理を作る際、できれば国産の材料だけを使うようにしてほしいとの要望。	管理者が利用者と面談し、食材の全てを国産品にすることは難しいとの説明をし、ご了承いただいた。
1 カ月に 1 回は体育館などで運動をする日を作してほしいとの利用者からの要望。	町内体育館に行って運動する機会をプログラムに取り入れたほか、体育館に行けない冬期間にはウォーキング・ランニングマシンを活用した。
運動以外にトランプなどで遊ぶ、レクリエーションの時間もあった方がいいとの利用者からの要望。	トランプ、オセロゲーム、将棋を購入し、休憩時の使用のみならず、発達障害や場面緘黙など、大勢での雑談が苦手な方への対応と支援に役立つツールとして支援の中で活用することにした。
利用者より、配達されたお弁当を地べたに置いてあると運ぶ時に危険であり、不衛生なため対策を講じてほしいとの要望。	届いたお弁当を入れるボックスを購入し、昼食時間までは所定の場所に保管することにした。

グループホームふれんど

受付件数 6 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 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	4	2	0	0	0	6

※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1 件)

内 容	処理経過並びに結果
入居者 A さんが入居者 B さんへ握手を何度も求め、B さんが拒否をすると A さんから頭をたたかれる行為があった。 その後、B さんは A さんの目の前で食事をするのが嫌だとの苦情が出る。	両名の保護者に連絡し、A さんから B さんへ謝罪する。食卓の座る位置を変更し、二人が正面にならないよう配置する。

< ホーム 3 >

(入居者2 件・家族 2 件)

内 容	処理経過並びに結果
家族より、入居者がケガを負わされたことに対して、事故ではなく事件として早急な対応をしてほしかったとの苦情。	警察への事情説明、現場検証を行い事件性はないと判定された。家族に謝罪し、事件ではなく事故としての対応をさせていただいたことを説明した。
家族より、事故により手術をした入居者の退院後の歩行について心配していることや、同じホームに居住する事故当事者との今後の関わりに不安をもっているとの相談。	退院後の支援を手厚くする説明をした。 また、当事者とは居住ホームを別にし、接触の機会を減らす対応をした。
入居者より、風邪薬等の市販薬をホームに常備してほしいとの要望。	ホームでは定期受診の処方薬は預かるが、常備薬は各自購入し居室にて保管していただくようお願いした。
入居者より、食事で提供される汁物の量を増やしてほしいとの要望。	今後、量を増やすことで対応した。

< ホーム 3 >

内 容	処理経過並びに結果
入居者より、W i - F i を利用したいとの要望。	W i - F i が使用できるホームは入居者が居住するホームの隣のため、電波が弱いことを説明し、個別にインターネット契約をしていただくことにした。

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

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

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。	

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

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

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。	

平成31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）を通した社会教育活動。
- ・地域休耕農地の復活を通した環境整備活動。

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）を通した社会教育活動。
- ・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）
- ・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ふ

- ・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）を通した社会教育活動。
- ・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。
- ・犯罪や非行をして保護観察になった方（社会性・規範意識の乏しい方・付和雷同する傾向のある方）の立直りを推進する保護観察所の社会貢献活動事業に登録

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)を通した社会教育活動。

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。