

令和2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

- ・今浜苑において、社会福祉施設整備費国庫補助金採択を受け、居住棟及び食堂の計5カ所における「高機能換気設備」が設置整備される。

■主な施設事業所運営

- ・法人施設事業所全体を対象に、新型コロナウイルス感染防止対策として、国制度に基づく包括支援金および宝達志水町とかほく市からの対策助成金等が交付され、多機能型簡易居室（計5カ所7軒）、各種保健衛生用具、空気清浄機（加湿器）、サーマルカメラ体温計、タブレット、飛沫防止パネル等を設置購入した。併せて、地域社会における新型コロナウイルス感染状況を日々把握し、適宜状況に合わせて、早めの対策及び啓発周知を実施し、利用者職員関係者の陽性者が発生することなく、全事業所が運営することができた。
- ・今浜苑では、石川県リハビリテーションセンター専門職員監修のもと、長年の課題であった浴室脱衣場及び車いす利用者用トイレの改修工事を実施し、機能低下された利用者の、安全快適な排泄入浴及び職員の介護負担軽減を、同時に達成することができた。
- ・「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、「ふれんど1」「ふれんど3」の共同生活援助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。
- ・「あらいぶ・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。

■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3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丸4年が経過し、初任者、中堅、リーダーと、今年度より虐待防止・権利擁護の4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、今年度も引き続き、人身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。
- ・今年度より実施した働き方改革に基づく、短時間パートタイム労働者への賞与及び各種手当等支給を実施する。

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6月定時評議員会終結時まで）

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2年6月7日（出席理事6名、出席監事2名）

主な審議事項 1. 平成31年度事業報告・決算報告・監事監査報告
2. 社会福祉充実残額報告
3. 理事長・業務執行理事の業務執行状況報告
4. 監事意見等
5. 定時評議員会開催日程及び議案について

第2回 令和2年10月11日（出席理事5名、出席監事0名）

主な審議事項 1. 令和2年度法人会計第1次補正予算案

第3回 令和3年3月20日（出席理事6名、出席監事2名）

主な審議事項 1. 令和2年度法人会計第2次補正予算案
2. 令和2年度法人総合事業計画案
3. 令和2年度法人会計当初予算案
4. 各種規程及び規則の制定及び改正について
5. チェンジA.管理者の選任等
6. 理事長及び業務執行理事の業務執行状況報告
7. 臨時評議員会開催日程及び議案について
8. 監事意見等
9. その他（今浜苑高機能換気設備・監査結果報告等）

(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2年6月26日（出席評議員6名）

審議事項 1. 平成31年度事業報告・決算報告・監事監査報告
2. 社会福祉充実残高報告

臨 時 令和2年3月29日（出席評議員5名）

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

(3)評議員選任・解任委員会

開催実績なし。

(4)監事の会計監査の実施

日 時 令和2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・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2年12月17日（参加者7名）

中堅職員研修 対象職員少なく、新型コロナウイルス感染防止も考慮し実施せず。

チームリーダー研修 実施予定日（２月１８日）の、大雪の影響を考慮し実施せず。

虐待防止・権利擁護研修 令和３年３月１８日（参加者６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。

（４）施設連絡調整会議（管理者会議）

新型コロナウイルス感染防止を考慮し実施せず。（事務局長が各事業所を巡回し管理者と個別に直接聴き取りを実施し、メールにて重要事項の情報共有を行う）

５．各施設・事業所総括報告

今浜苑（施設入所・生活介護・就労Ｂ型・短期）【事業活動収入総額：１６１，２１８千円】

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、専門職の助言を得ながら、施設整備等改修及び、支援介助方法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。また施設全体の環境整備向上と、特に新型コロナウイルス感染防止対策としての、居室環境整備を推進し、安心安全快適な環境整備が大きく促進できた。短期入所は、感染防止対策として、Ｂ型利用の１名を除き、利用受入れを停止している。施設入所支援では定員未充足の状態であった課題が年度内に解決された。また就労継続支援Ｂ型では新型コロナの影響で売上が減少、また利用者の法人内事業所への移行などで利用率も減少し、今後は利用者増が喫緊の課題となっている。

また今年度初めての第三者評価を受審し、自己評価における現状及び課題を認識共有することができ、組織全体の意識が高まった。

キッチンクラブおしみず（就労Ｂ型）【事業活動収入総額：１２４，１３７千円】

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しステップアップすることができた。

弁当作業室内のガスコンロ、野菜裁断機、食器洗浄機及び製パン作業室内の発酵機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、敷地内舗装と前面道路との間の窪みを、フラットとなる部分舗装工事を実施し、敷地内への人と車両の出入りが安全スムーズになった。

サポートアムニティあらいぶ（センター・ヘルパーステーション・相談）【事業活動収入総額：３５，９３５千円】

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。

また今年度より「あらいぶ・みらい塾」として県指定事業所としての正式運営をスタートさせたが、あらいぶの利用率が低く、変わらない課題となっている。

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（生活介護・就労 B 型・短期・相談）【事業活動収入総額：201,627 千円】

利用者支援は、本人及びご家族の同意のもと、個別支援計画を作成し、ニーズ把握に努めて個別支援を展開しています。

就労については、ハニーコームでの自主製品販売に加え、施設外就労にも積極的に取り組み、継続的な工賃向上を図りました。

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、このコロナ禍の中でも、緊急ニーズに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。

その他新型コロナ感染防止対策を含めた保健衛生委員会の充実や、リスクマネジメント、人材育成及び職員研修の推進に努めました。

学び舎あい（グループホーム・短期・相談）【事業活動収入総額：32,537 千円】

創設 9 年を経過し、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、運営してきました。令和 2 年 6 月より、男性利用者が入居となり、男性 3 名、女性 7 名の利用者が現在入居されており、概ね年間を通して定員充足の状態であった。

また令和 3 年 3 月末には女性入居者が退居し、志賀町内のアパートにて自立生活を始めています。

支援スタッフは、日々の申し送りに加え、2 か月に 1 度の全体での会議に合わせて虐待防止委員会を同時開催し、会議を通じ、入居者の日中活動の場である「インクルしか」との情報共有をしながら、包括的な支援を行いました。

新型コロナウイルス感染防止対策としましては、対策マニュアルの策定遵守他、利用者のみならず、職員個々の体調観察や行動履歴等に充分気をつけて従事しているほか、国の助成金により、短期入所分を合わせて 2 棟の独立した簡易居室を設置しました。

短期入所は、月平均 3 日間の利用があり、緊急時等も含めご家族の要望により対応しています。

また特定相談支援事業所として、障害児合わせて計画相談 9 7 件、モニタリング 1 4 2 件を実施しました。

あらいぶ・みらい塾（生活介護・就労移行）【事業活動収入総額：24,584 千円】

今年度から開始した「生活介護」においては、利用者数は低調ではあったが、利用されている方は、安心した環境で日中活動することができていた。

また「就労移行」については、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、一般就労者数は 1 名あった。これまで平成 24 年 7 月の開設以来 35 名の方が就職されています。

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. (放課後児童デイサービス) 【事業活動収入総額：29,562千円】

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。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 (グループホーム・短期) 【事業活動収入総額：123,078千円】

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。

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おり、「レインボー」については、利用者を入所施設に3名、他のホームに1名転居いただいた。

また、これまで不十分であったハード面ソフト面を全面的に見直し、安全安心で、かつ利用者主体の支援に努めた。

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。

また「グッドメン」と「パラレル」が開所し、概ね安定した運営を展開することができたが、行動障害がある利用者への対応やチームアプローチに課題も発生し、その対応を行った。津幡町の「ウイズ太田」については、家族との連携を特に図りつつ運営を行った。

インクルしか(生活介護・就労B型) 【事業活動収入総額：51,171千円】

開設4年が経過した中で、利用率は低調な中で、概ね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。

就労B型については、内職作業の依頼もあり、また弁当配達作業と合わせて、少しずつ形となってきたが、コロナの影響もあり、レストランが開店休業の状態であった。

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。

新型コロナウィルス感染防止対策として、外出プログラムの自粛や、手指消毒の徹底を図るとともに、従来設備として設置されている自動換気設備と空気清浄機を併用して飛沫感染防止も併せて実施した。

※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

令和２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	10,158	92.8%	8.9%
	生活介護	30	269	6,613	81.9%	-5.0%
	就労継続支援B型	20	269	4,970	92.4%	-3.0%
	短期入所	4	365	171	11.7%	-0.7%
	日中一時支援	4	365	87	6.0%	-40.1%
キッチンクラブ おしみず	就労継続支援B型	40	269	11,903	110.6%	-4.6%
	日中一時支援	4	269	34	3.2%	-3.0%
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）			477		
	特定相談支援（児）			95		
	一般相談支援（地域移行・定着）			0		
	居宅介護			260		
	重度訪問介護					
	行動援護					
	同行援護			98		
	地域活動センターⅠ型	45	243	1,063		
	日中一時支援	45	294	2,386		
	移動支援			43		
	療育支援			112		
ライフクリエート かほく	就労継続支援B型	40	289	12,034	104.1%	-0.4%
	生活介護	20	268	5,320	99.3%	0.0%
	短期入所	6	358	982	45.7%	-8.5%
	日中一時支援	10	358	1,323	37.0%	-1.2%
	特定相談支援（者）			563		
	特定相談支援（児）			135		
	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	3,262	89.4%	-4.3%
	短期入所	2	365	26	3.6%	-4.0%
	特定相談支援（者）			199		
	特定相談支援（児）			40		
あらいぶ・みらい塾	生活介護	12	269	1,114	34.5%	-
	就労移行支援	8	269	1,417	65.8%	40.9%
チェンジA.	放課後等デイサービス	10	294	3,108	105.7%	3.6%
	児童発達支援	10	294	0	0.0%	0.0%
	日中一時支援	5	294	101	6.9%	0.7%
ふれんど1	共同生活援助	20	365	6,522	89.3%	0.6%
ふれんど2	共同生活援助	18	365	4,211	64.1%	-19.7%
ふれんど3	共同生活援助	26	365	7,617	80.3%	-0.1%
ウイズ上田名(4～6月)	短期入所	2	91	6	3.3%	-0.8%
ふれんど(7月～R3.3月)	短期入所	5	274	30	2.2%	-1.9%
インクルしか	生活介護	22	269	4,377	74.0%	-2.6%
	就労継続支援B型	10	269	986	36.7%	8.7%
	短期入所（休止中）	2	—	—	—	—
	日中一時支援	5	269	526	39.1%	7.1%

令和2年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(令和2年4月 ～ 令和3年3月)

今 浜 苑

受付件数	9 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	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	9	0	0	0	0	9

※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：5件

(利用者5件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者より夜間のトイレの際に、トイレットペーパーが1個もなかったため困ったとの苦情。	今後は消灯前にトイレットペーパーがセットされていることを職員が確認し、安心して休んでいただけるようにしていく。
昼の薬を飲む時間に職員が喋っていたため薬を渡してくれなかったとの利用者からの苦情。	謝罪を行う。今後はすぐに気付けるよう職員に周知した。
トイレのドアが「ドン」と閉まる音がうるさいとの利用者からの苦情。	クッションゴムをドアの止まる部分に取り付け改善した。利用者へ説明を行い、理解を得た。
隣の部屋から戸がボタンと閉まる音が聞こえるため、静かにしてほしいとの利用者からの苦情。	職員より建物設備の不備について謝罪を行う。ドアが閉まる音が小さくなるよう調整し、緩衝材を貼り改善を行った。
利用者より、他の利用者が職員の後ろについて自分の居室に入ってくるのをやめてほしいという苦情。	許可なく他の利用者の居室に入ることがないよう気を付けていくとご本人に伝えた。職員が居室で支援を行う際には他の利用者が一緒に入ってしまうよう気を付けることを周知する。

(2) 入所・生活介護・短期入所サービスに対する苦情以外の問い合わせ：2件
(利用者2件)

内 容	処理経過並びに結果
かわいいマスクをもらっている人がいたが、私はもらえないのかとの利用者からの問い合わせ。	普段使っているマスクで耳が痛かったり顔に合わなかったりした方へ優先的にマスクを配布した際に、配布しなかった方への説明が行き届かず不安な気持ちにさせてしまったことを謝罪し説明した。現在使用中のマスクが合わなくなった場合にはお渡しするということを伝え理解を得ている。
居室でテレビを見たいが、同室の方が早く寝るため見られなくなるとの利用者からの相談。	先に寝る利用者にテレビを見るため電気をつけていてもいいか職員からお願いするので安心してくださいと利用者へお伝えした。

(3) 就労継続B型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
朝の送迎車の車内が臭く、尿臭がしているとの利用者からの苦情。	車内の状況確認をし、換気・消臭の対応をする。車内では「臭い」などと言いながら誰かの悪口を言っているような様子が見られたため、周りを傷つける行為は控えるよう理解を求めた。
利用者 A さんの私語が多く、施設外の納品に出る頻度が少ないとの不満などを訴えるので困るとの利用者 B さんからの苦情。	利用者 A さんに不満などがないか話を聞き、作業班の環境改善に努めていくこととする。

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	0	2	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

(家族 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者が事業所を利用中に外へ出歩いていくことがあり困ると送迎職員より報告があり、とても不快な気持ちになったとの利用者家族からの苦情。	すぐに当該職員に聞き取り確認をし、安易に報告をせず守秘義務を守り行動するよう指導をした。 利用者家族へ謝罪し、今後このようなことがないように取り組んでいくことを伝えた。

(2) 苦情以外の問い合わせ: 2 件

(家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
パンを購入されたお客様が来所され、異物（プラスチック破片）が混入していたとの苦情を受ける。	お客様に謝罪し、早急に原因・改善策について取り組むことを伝える。 プラスチック破片はキッチンクラブのパン班では取り扱っていないものであり、作業中に混入したとは考えにくいいため業者に確認したところ、生地を作るライン上での混入であったことが判明する。 今後も衛生管理を徹底し、気を引き締めていくことをパン班で話し合った。
送迎バスの到着予定時刻を過ぎてもバスが来ないとの保護者から数件の問い合わせが入る。	連絡が遅れてご迷惑をかけたことを謝罪する。 原因としては、バス帰路時にいつもと違う場所で下車した利用者の対応をしていたためであった。 今後は、大幅な遅延時は利用者家族への連絡を怠らないように気を付けていく。

サポートアメニティあらいふ

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) サービスに対する苦情・要望：0 件 (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。	

(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
利用者がズボンを破る行為が 2 日続けてあったため家族に報告したところ、ある日突然下着とズボンを破る行為があり原因がわからず困っている、事業所ではどのように対応しているのかとの相談を受ける。	今後同様な行為が発生することがないように、利用者の行動や思いを受け止め、支援していくとともに、販売の仕事や外出時には本人にもわかりやすく説明して理解を求めることとする。 その後は、同様の行為はない様子である。

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 8 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	3	0	3	1	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：7 件

(利用者 1 件・家族 3 件・職員 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
家族より、文面（支援計画書）にて本人帰宅後「寒い」と訴えがあり、洋服が濡れていたと苦情を受ける。	電話連絡と訪問をして謝罪を行う。介助を行う際は、他に濡れている箇所がないか確認し、その際は言葉遣いや振る舞いに注意し自尊心を傷つけないよう配慮していく。
朝 8 時 30 分に送迎に向かったところ、家族より「もう少し早く来られないか。8 時 20 分に来るときもあれば、30 分の時もある。統一してほしい。」との苦情を受ける。	送迎時間にばらつきがあったことに対し謝罪する。今後は、一番目に送迎に向かい、早く着いた場合には時間の調整を行い、8 時 25 分に利用者宅へ到着することを徹底していく。
利用者より夕食のお弁当に主食（ごはん）が入っていないと来所される。	ご本人に謝罪し主食を入れる対応をした。今後は再度確認の徹底を厨房職員に周知する。
介護職員より、昼食の焼き魚の下にメモ紙が挟んであるとの厨房への苦情。	謝罪し新しい魚を提供する。今後はメモ紙やラップ等の異物は、次の工程に入る前に確実に捨てることを徹底する。また、ミーティングや内部研修等異物混入防止の意識を高めていく。
職員より昼食の麻婆豆腐に豆腐のフィルムが入っていたとの苦情。	職員一人一人が工程毎に確認し HACCP（食品衛生管理手順）の内容研修を早急に行い、より一層食品に対しての意識を強化していく。
職員より、昼食のチキン南蛮のタルタルソースの中に髪の毛が混入していることに気づく。	今後は、工程毎に確認を取りながら異物混入のないよう取り組む。HACCP の内部研修を早急に行い、より一層食品に対しての意識を強化していく。作業に入る前は再度身だしなみの確認を行っていくこととする。
家族より、朝の送迎に来ていないと電話が入り、不信感があるとの訴えを受ける。	訪問し謝罪を行い、今後の送迎方法について家族と話し合いを行った。

(2) 地域住民・取引店舗からの苦情・要望：1件

(地域住民1件)

内 容	処理経過並びに結果
地域住民の方より、ライフの公用車がウインカーを出さずに急に曲がったため危ないとの苦情を受ける。	電話にて謝罪を行う。運転手に状況を確認し再度安全運転を心がけていく。

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 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	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：1件

(利用者 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
就労アセスメントの利用料を現金で支払ったが、後日、職員より預金口座から引き落としされていたとの説明があり現金を払い戻しされた。 しかし、ご本人は口座引き落とし手続きをした覚えがないため「なぜ個人情報を知っているのか。」と不信に思った。 「口座を確認しても引き落としされておらず、今までも引き落としされたことはない。わかるように説明をしてほしい。」と利用者からの訴えを受ける。	電話にて今回の件について改めて謝罪及び説明をした。その後、今後の返金処理について事務担当者より謝罪と説明を行い、現金を戻していただいた。 今後、同様な問題が発生することのないよう徹底し、再発防止に努めていく。

(2) 苦情以外の問合せ：1件

(利用者 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
事業所周辺のゴミ拾いをプログラムの一環としてやってみてはどうかと利用者より提案があった。	利用者皆で話し合った結果、令和3年よりプログラムの一環として事業所周辺の清掃奉仕活動を取り入れていくこととする。

グループホームふれんど

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

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	3	2	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) サービスの内容に対する苦情・要望：4 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
他の入居者が入浴日を守らないと入居者から職員へ訴えたが、対応に納得できず口論になった。	入浴日を守るよう、職員がサポートしていくようにする。 当該職員には感情のコントロールをするよう、指導を行った。
1 階の入居者より、2 階の入居者が夜間に押入れのふすまを開け閉めする音が居室の天井に響いて困るとの苦情。	対象の利用者の押入れのふすまにスポンジ素材の緩衝材を取り付けてもらい消音対策を行った。

< ホーム 3 >

(入居者1 件・家族1 件)

内 容	処理経過並びに結果
居室の鍵がかかりづらく、かかっても軽く戸を開けようとするとう簡単にロックが解除されてしまうとの家族からの苦情。	早急に業者へ連絡し、部品の交換を行った。
翌朝提供予定のおかずを、前日の夜に提供されたとの利用者からの苦情。	翌朝利用者に謝罪する。食事を提供する時には、毎回メニュー表をしっかりと確認するよう職員に周知した。

(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
家族より、個人契約ではなくホームのWi-Fi を利用したいとの要望。	令和 2 年度内に Wi-Fi の環境が整ったため、家族へ情報提供し利用を開始した。

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
家族からの要望として、寒さ・暗さが気になるという意見がありましたが、できる限り対応を図り大きな苦情に至ることはありませんでした。	

インクルしか

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

(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。	

令和2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

- ・地元子供たちの活動による交流（ビデオ交流）
- ・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（ビデオ交換・意見交換）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）

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。
- ・あらいぶミニ講座による支援活動。

ライフクリエートかほく

- ・障がい者当事者自主活動グループ「ほすか」支援活動。
- ・石川県立看護大学のコロナ禍で、請負業者が撤退した学生食堂において給食業務の運営を開始。

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。

あらいぶ・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
- ・SDGs（持続可能な開発目標）の視点から、事業所周辺の清掃活動・環境美化への貢献。
- ・地域サロンで高齢者の買い物支援（移動販売）

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。