

令和4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）

■施設等整備関連

- ・「今浜苑」において、屋根外壁からの漏水対策として、屋根上葺き並びに外壁塗装コーキング等改修工事を実施する。（最終第3期工事として居住棟側）
- ・「キッチンクラブおしみず」において、豪雨被害による敷地法面の一部崩落に伴う緊急敷地L型擁壁整備工事を実施する。
- ・「チェンジA」において、暴風雪被害による建物内大規模漏水に伴う緊急屋根修繕工事を実施する。
- ・グループホーム「たいよう」新築整備について、令和4年4月完成竣工し5月1日より運用開始する。
- ・グループホーム「ウイズ上田名」において、スプリンクラー設備設置工事を行う。

■主な施設事業所運営

- ・宝達志水町及びかほく市に所在する法人事業所を対象に、新型コロナウイルス感染防止対策として、助成金が交付され、感染防止機器用具等を設置購入する。
- ・「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（3住居）」「ふれんど3（ウイズ太田を除く3住居）」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。
- ・「今浜苑（就労継続支援B型）」「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となっている。

■その他

- ・「あらいぶみらい塾」「サポートアメニティあらいぶ」において、2度に亘る虐待及び不適切な支援の認定を受ける事態となった為、管理運営体制及び綱紀粛正について強化徹底を図った。なお管理者含めて対象職員には厳正な処分を科した。
- ・「チェンジA」が、建物の老朽化が顕著となり、同敷地内における新築移転整備を基本方針として進める。（土地の取得につき、かほく市との協議を重ねる）
- ・新型コロナウイルス感染症対策について、日々情報伝達や啓発周知を法人全体として実施したが、結果今浜苑以外の事業所について、感染者が複数名発生し、一時休業せざるを得ない状況となった事業所もあった。
- ・管理職及び中堅職員の離職が重なり、また今後定年を迎える職員が増えてくる中で、人材確保と定着が喫緊の課題となっている。

2. 役員等の任期及び定数

(1)理事及び監事（平成3年6月22日～令和5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（令和3年6月22日～令和7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（令和3年6月6日～令和7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4年5月29日（出席理事6名、出席監事1名）

主な審議事項

1. 定款の変更について
2. 令和3年度事業報告・決算報告・監事監査報告
3. 令和4年度定時評議員会開催日時及び議案について
4. 社会福祉充実残額報告
5. 理事長・業務執行理事の業務執行状況報告
6. 監事意見等
7. その他（県指導監査報告）

第2回 令和5年3月19日（出席理事6名、出席監事2名）

主な審議事項

1. 令和4年度法人会計第1次補正予算案
2. 令和5年度法人総合事業計画案
3. 令和5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. 管理者の選任について
6. 理事長及び業務執行理事の業務執行状況報告
7. 評議員会開催日程及び議案について
8. その他

(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4年6月17日（出席評議員6名）

審議事項

1. 定款の変更について
2. 令和3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 令和5年3月29日（出席評議員6名）

審議事項

1. 令和4年度法人会計第1次補正予算案
2. 令和5年度法人総合事業計画案
3. 令和5年度法人会計当初予算案

(3)評議員選任・解任委員会

開催実績はありませんでした。

(4)監事の会計監査の実施

日 時 令和4年5月26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4年5月12日（参加者5名）

虐待防止・権利擁護研修 令和4年6月9日（参加者8名）

チームリーダー研修 令和4年9月8日（参加者5名）

中堅職員研修 令和4年7月7日（参加希望者少数にて実施せず）

(3) 新任職員研修（各事業所の新任職員対象：採用後1か月以内に実施）

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、電話メールにて重要事項の情報共有を行う）
協議内容：現状と課題（管理者総評・重要課題認識共有）

人員体制、事業継続計画策定状況、建物設備機器車両等の状況
電気料・燃料費・日用品費等の削減計画、その他

(5) その他

倫理委員会を2回開催

5. 各施設・事業所総括報告

今浜苑（施設入所・生活介護・就労継続B型・短期）【事業活動収入総額：168,901千円】

- ・施設入所、生活介護は利用者の高齢化、重度化がますます進んできたが、特に夜間対応について、見守りカメラとセンサーを活用し、夜勤職員がモニターやタブレット端末を常時携帯しての夜勤体制時の安全配慮を継続し実施した。
- ・新型コロナ感染防止対策の徹底を図るとともに、利用者の外出等社会参加についても、そのバランスを考えつつ取り組むことができた。結果としてこの3年間利用者及び職員の苑内感染者を1名も発生させずに経過することができた。
- ・日帰り旅行や、レクリエーション、リハビリ、アールブリュット展作品展示などのアクティビティについても、感染防止を考えながら、QOL向上を目指し創意工夫して実施した。
- ・就労継続支援B型では、利用者の高齢化が進み、作業の範囲が狭められる中、椎茸きくらげなど野菜栽培を中心に、町内学校への食材配送などを実施し、工賃1人当たり15,000円を突破する目標を達成できた。
- ・短期入所については、入所支援の居室を利用する事が前提である環境のため、入所者への新型コロナ感染防止を最優先に、就労継続B型を利用されている1名の方以外の利用を制限した。

キッチンクラブおしみず（就労継続B型）【事業活動収入総額：129,713千円】

- ・自治会で出た意見要望を、余暇活動に反映し、運営日に利用者と共に行事を充実させ、参加している達成感を味わっていただく実践を継続した。
- ・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継続的に取り組んだ。
- ・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。
- ・防災環境安全配慮では、豪雨による法面一部崩落に伴い、緊急に敷地内東側、北側にL字擁壁工事及び排水溝整備、アスファルト工事を実施する。
- ・食器消毒保管庫を経年劣化の為、入れ替え購入する。

ホートアムニティあらいぶ（センター・ヘルプステーション・相談等）【事業活動収入総額：33,842千円】

- ・計画相談については、職員の担当利用者の調整を図りながら、事業所として月平均60件の支援を行った。また訪問に使用する車両として軽ワゴン車を追加導入した。
- ・委託相談事業について、羽咋市に週3日、宝達志水町、志賀町にそれぞれ週2日、相談支援専門員を派遣するとともに、羽咋郡市障害者自立支援協議会、相談支援事業所連絡会等にも積極的主体的に参加した。
- ・地域活動支援センターは、感染予防対策に努めながらも、各種プログラム活動、定期講座等を開催してきた。また不登校児の受け入れ等にも柔軟に取り組みながら、地域生活を支援する拠点として、事業を継続してきた。
- ・日中一時支援、生活介護事業との一体的な運営を行う中、事業所として今年度2度の虐待、不適切な支援の認定を受け、管理体制及び職員の認識の不十分さが明らかになり、改善計画を策定するに至った。
- ・ヘルプステーションは、新規利用者はほとんどいない中、通院等介助や外出支援を中心に、月平均23件の支援を行ってきた。
- ・療育相談事業は、外部ポーター指導者を招き、月2回地域の障がい児、家族に対する療育の指導助言及び生活をするうえで必要な相談等を受けてきた。

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：196,853千円】

- ・アセスメントやモニタリングに基づき作成された個別支援計画に沿った支援を展開し、ご家族と共に実施する面談を通して、ニーズの把握に努めました。
- ・食事サービス委員会を隔月開催し、利用者の嗜好を可能な限り献立に反映できるよう努めました。
- ・かほく市ほのぼの健康館や河北郡衛生での施設外就労、県立看護大学内学生食堂での給食事業など、事業所外での就労支援に対して継続的に取り組んだ。
- ・年間行事計画を作成し、通常の運営日以外の土曜日を就労余暇活動としています。また運営日以外の午後も、「おやつ作り」などに取り組み、余暇活動で楽しみのある日中活動になるよう努めました。
- ・かほく市より委託相談を受け、相談支援専門員1名を常時派遣しています。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。
- ・運営管理として、特に感染症予防について、保健衛生委員会を定期開催し、各種対策の周知徹底を図りました。また事故防止、サービス向上（虐待等含む）、防災の各委員会を定期開催し、各種における情報共有及び対策改善策等の徹底を図りました。
- ・人材育成について、県虐待防止・権利擁護研修へのリモート参加など、積極的な研修参加を実施した。
- ・内部研修の充実を図り、特にメンタルヘルス、リスクマネジメント、自然災害について職員の啓発意識高揚及び訓練に努めました。
それぞれコロナ禍や、職員移動リスクの軽減と効率化も併せて、DVDやYouTubeなどを積極的に活用して、事業所内で複数名が学べる形を多く実施した。
- ・短期入所についても、コロナ感染防止対策の徹底を図りつつ、通常受け入れを継続した。
- ・利用者及び職員の実習受け入れについても、コロナ対策を講じつつ、できる限り対応できるよう努めた。

学び舎あい（グループホーム・短期・相談）【事業活動収入総額：33,221千円】

- ・創設11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ており、年間を通して定員充足の状態であった。
- ・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・身体拘束適正化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て、対策マニュアルの策定遵守他、ワクチン接種等利用者のみならず、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ました。
なお年末帰省時に感染したと思われる利用者から陽性が確認され、直ちに利用者、スタッフ全員の抗原検査を実施した結果、新たに陽性者3名の感染が発覚し、それに伴い利用者の帰省及びゾーニングを行い、クラスター感染は防止することができた。
- ・短期入所は、月平均2日間の利用があり、緊急時等受け入れも含め適宜対応しています。
- ・相談支援は委託相談及び計画相談を継続実施し、最近増えてきた介護保険への移行や、複雑な家族環境の対応及び関係機関との連絡調整にも積極的に対応した。

あらいぶ・みらい塾（生活介護・就労移行）【事業活動収入総額：23,606千円】

- ・生活介護においては、3名の新規受け入れを行ったが、一方で2名の契約解除があった為、全体の利用率は月平均44%に留まった。また浴室ボイラー等の入れ替えを実施し、個々のニーズに沿った入浴サービスを継続してきた。
- ・就労移行については、企業等で働きたい障害のある方に対し、ストレスマネジメント、ハローワークの活用方法、職場での言葉遣い、自分の調子が優れない時の対処方法、報告連絡相談（ハウレンソウ）などについて、継続して就労支援を行った。
なお、一般就労移行者数は3名であった。
- ・建物全体の老朽化が激しく、天井裏の雨漏りや、天井照明の不備、凍結による水道管破裂などが生じた事もあったが、その都度迅速に対処した。
- ・人材育成について、職員間のコミュニケーションや就労支援スキルの向上を目的として、毎週金曜日にミーティングを実施し、OJTの場として活用する試みを行った。

チェンジA.（放課後児童デイサービス）【事業活動収入総額：24,741千円】

- ・放課後等児童デイサービス事業においては、個別支援計画を基にニーズに応じたサービスの提供に努めた。また個々のスキルや成長に応じたプログラムや課題を取り入れたり、肥満予防について運動プログラムを定期的に設けた。
尚、新型コロナ感染により2年間実施できなかった家族交流会を再開することができた。
- ・計画作成時及びモニタリングの機会を有効活用して、保護者面談は丁寧に実施し、支援目標を基にした関係機関との情報共有や連携も図ることができた。
- ・新型コロナ対策の徹底を図る中で、サービス低下とならないように、ご家族との連絡を密にし、個々のニーズに寄り添いながらサービス提供に努めた。
- ・自然災害（低温による水道管破裂断水、暴風雪による雨漏り）で、やむなく利用停止せざるを得ない日が2日間あったが、早急な復旧に努め事業継続を図った。
- ・今年度初めて福祉サービス第三者評価を受審し、自己評価について職員が主体的にこれまでの取り組みを振り返り、功績や課題について客観的に理解することができた。

ふれんど1、2、3（グループホーム・短期）【事業活動収入総額：124,977千円】

- ・利用者の病気等による退所が数名あったが、全体として、高齢化が進み日常支援などの度合いも高まってきている現状が進んできた。
- ・新型コロナについては、ふれんど1及び3について複数名感染者が発生する事態が生じた為、各住居における検査及びゾーニングを行い、感染拡大を最小減に抑えることができた。
- ・ふれんど1（3ホーム）は、1名の欠員が生じているが、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（2ホーム）は、利用者の高齢化や関係性の配慮などが一段と重要となっており、更なる職員間の情報共有と連携充実を図りつつ、利用者への支援を行った。また、新しい「たいよう」が5月より開設され、従来の太陽とかりんを統一し男性4名女性3名の計7名でのホームとして運営開始した。
- ・ふれんど3（4ホーム）は、「ウイズ上田名」「グッドメン」「パラレル」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、「ウイズ太田」については、週末自宅に帰る利用者が多く、利用率は変わらず低調であった。
- ・短期入所は、特定の定期利用されている方を中心に、通常受け入れを実施した。

インクルしか（生活介護・就労継続B型）【事業活動収入総額：48,151千円】

- ・利用率に関しては、大幅に変化することなく、変わらず低調な状態が続いている。
- ・生活介護の利用者中心に、利用形態とあわせて、職員と利用者の方との関係性も安定しており、環境にも慣れて、日々安定した日中活動をされている。また、活動プログラムについては、新型コロナ感染防止対策を行いながら、自粛していた外出等のプログラムなど少しずつ再開した。
- ・就労継続B型については、地域企業よりいただいた内職の作業と、高齢者デイサービスセンターからの弁当受注に加え、志賀町役場等からの依頼を受けて、個別注文に対応している。弁当については昨今の材料費等高騰を受け、価格見直しを行い値上げしたが、受注数に関する影響は少なかった。
- ・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、また事故防止の観点から日々の中でのスキルアップを継続的に取り組んだ。

※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4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	10,793	98.6%	1.3%
	生活介護	30	269	7,547	93.5%	3.5%
	就労継続支援B型	20	269	4,096	76.1%	-7.1%
	短期入所	4	365	156	10.7%	0.7%
	日中一時支援	4	365	0	0.0%	0.0%
キッチンクラブ おしみず	就労継続支援B型	40	268	12,040	112.3%	-1.6%
	日中一時支援	4	268	31	2.9%	-0.1%
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）			639		
	特定相談支援（児）			100		
	一般相談支援（地域移行・定着）			0		
	居宅介護			145		
	重度訪問介護					
	行動援護					
	同行援護			100		
	地域活動センター I 型	45	242	1,152		
	日中一時支援	45	268	1,794		
	移動支援			33		
療育支援						
ライフクリエート かほく	就労継続支援B型	40	292	10,501	89.9%	-4.4%
	生活介護	20	269	5,329	99.1%	-2.4%
	短期入所	6	361	1,096	50.6%	1.8%
	日中一時支援	10	269	1,296	48.2%	-4.9%
	特定相談支援（者）			506		
	特定相談支援（児）			145		
	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	3,297	90.3%	0.9%
	短期入所	2	365	39	5.3%	-2.9%
	特定相談支援（者）			255		
	特定相談支援（児）			32		
あらいぶ・みらい塾	生活介護	12	269	1,408	43.6%	5.6%
	就労移行支援	8	269	888	41.3%	-29.6%
チェンジA.	放課後等デイサービス	10	292	2,572	88.1%	-7.0%
	児童発達支援	10	292	0	0.0%	0.0%
	日中一時支援	5	292	20	1.4%	-3.7%
ふれんど1	共同生活援助	20	365	6,249	85.6%	-3.4%
ふれんど2	共同生活援助（4月）	18	30	349	64.6%	2.4%
	共同生活援助（5月～たいよう追加 太陽廃止、かりん休止）	12	335	3,623	90.1%	27.9%
ふれんど3	共同生活援助	26	365	7,462	78.6%	-0.3%
ふれんど	短期入所	5	365	83	4.5%	-0.2%
インクルしか	生活介護	22	269	3,744	63.3%	-8.4%
	就労継続支援B型	10	269	1,321	49.1%	10.1%
	短期入所（休止中）	2	—	—	—	—
	日中一時支援	5	269	264	19.6%	-4.5%

令和4年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(令和4年4月 ～ 令和5年3月)

今 浜 苑

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 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	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) サービスに対する苦情・要望： 4件

《施設入所・生活介護》

(利用者3件)

内 容	処理経過並びに結果
ある利用者が夜中に歩くので寝られず困るとの苦情。	不安な思いをさせてしまったことを謝罪する。職員ができるだけ早く対応することをお伝えし、職員にも周知徹底した。
居室の蛍光灯が切れかけていたので職員に伝えたが、交換が次の日になってしまった。すぐに対応してもらえないのかとの利用者からの苦情。	すぐに対応しなかったことを謝罪する。今後は、早急に対応をすることをお伝えし、納得していただけた。
職員 B から体(胸)をさわられたとの利用者 A さんからの苦情。	該当する時間・場所の映像確認を行った結果、そのような事実はなかったが、職員 B が A さんと会話をしている際、腕をトントンとしながらコミュニケーションを取っている様子が確認できた。 A さんには、悪気はなかったが結果として誤解を与えることになってしまったことを謝罪する。 職員 B には、誤解を与える行動を控えること、適切な距離感を持って支援にあたることを指導した。

《就労継続支援 B 型》

(利用者 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
ネギの植え付けで、昨年と違うやり方をしていると機嫌が悪くなる職員がいる。その職員とは一緒に作業をしたくないとの利用者からの申し出があった。	作業方法を利用者に改めて説明を行うことで納得していただき、その後は一緒に作業を行うことができるようになった。

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 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	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) サービスに対する苦情・要望：3 件 (利用者 1 件、家族 2 件)

内 容	処理経過並びに結果
出欠確認の際、利用者 A さんがいないことに気づく。家族に連絡すると、いつも通りバス停に送ってきたとのこと。バスは停車せず通り過ぎてしまったことを伝え、家族がバス停に迎えに行くと、A さんは寒い雪の中、小屋で待っていた。なぜもっと早くに連絡をもらえなかったのかという家族からの苦情。	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。 運転手には、バス停に利用者が立っていないくても小屋にいることがあるので必ず停車するように、また、欠席の連絡もなく駐車場所に利用者がいないときは必ず事業所に連絡を入れることを指導した。
帰りの送迎バスが停留場を行き過ぎて停車したが、そこでバスを降ろされた利用者 B さんが、家族が待つ停留所まで戻って歩いてきたと、バス停に迎えに行った家族より連絡が入る。	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。 運転手には決まった場所で停車するように、また、気づいた時点で事業所に連絡を入れることを指導した。
バス車内で隣の席の人がカバンや肩を触ってきて困る。何とかしてほしいとの利用者からの苦情。	座席の変更をして、隣同士にならないよう配慮した。人の体や物を触らないようにしてほしいことを伝えた。

(2) 苦情以外の問い合わせ：0 件

内 容	処理経過並びに結果
今年度はありませんでした。	

サポートアメニティあらいぶ

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

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) 苦情以外の問い合わせ：1件

(家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
家族より、利用中に利用者自身のズボンを歯で引き裂く行為が続いているが、その状況や原因について知りたい。	本人の行為について利用中の状況を説明する。その上で、原因やかかわりの工夫等について、継続して母親と話し合いをしている。

ライフクリエートかほく

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 0件

1. 苦情申出人別内訳

事 項	利用者	家 族	お客様	職 員	※その他	計
受付件数	1	1	2	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：4件

(利用者1件、家族1件、お客さま2件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者の母親より、本人に対する声掛けの際、厳しい口調に感じる時があるので対応を検討してほしいとの要望。	言葉の選択、口調、話し方に十分気を付ける。ミーティングや会議で、利用者に対する声かけの方法を学ぶ時間を設ける。
短期入所の利用者より ①自宅に帰る日の朝、送迎担当と泊まり対応の職員が部屋を訪れ出発時刻を伝えに来たが、二人とも男性職員であり少し怖いと感じた。 ②送迎車両内で「こういうことはもうやめてほしいんや」と職員から言われ、その後も業務内容の話がずっと聞かされた。私が短期入所を利用することが迷惑と感じ、私に話されても困るという思いで混乱した。ただし、もしかして幻聴かもしれません。	送迎担当の職員に事実確認したところ、訴えのあった内容は話していないとのこと。出発時間の伝達の際、怖い思いをさせてしまったことに対し自宅訪問し謝罪した。また、送迎担当職員はそのようなことは話していないので、今後も気にせず利用して下さいと伝える。
納品したパンに商品シールと日付シールが貼ってなかったとカジマートより連絡があり、初めてそのことに気づいた。	袋にシールを貼る時、袋詰めする時に商品シールや日付シールが貼られているか確認をする。また、商品を持ち出す際にも複数の職員で確認を行っていく。
社会福祉協議会へ販売したパンの消費期限が切れていた。	社協に謝罪を行い、お詫びの品をお渡しする。原因は職員間の伝達ミスであり、今後は職員同士で確認を行っていく。

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・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	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

《生活介護》

(利用者2件)

内 容	処理経過並びに結果
食事準備の際、職員が弁当運搬用コンテナを勢いよく置いたことで大きな音が出て驚いたとの利用者からの苦情。	本人に対し、驚かせてしまったことを謝罪した。弁当の個数が多くコンテナが重い場合でも勢いよく置かないことを心がけるよう職員に対応の統一を図った。
食事を食べ終わるか終わらないかのうちに弁当容器を職員が片づけてしまい驚いたとの利用者からの苦情。	本人に対し、驚かせてしまったことを謝罪した。本人の申し出もあり、今後は食事開始時間を早め、ゆとりをもって食事を終えることができるよう改善を図った。

《就労移行支援》

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 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・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	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) サービスの内容に対する苦情・要望：2件 (家族2件)

内 容	処理経過並びに結果
利用時に宿題のことで同じ職員から2度注意を受けたことを母親に泣きながら訴えた。別の知人にまで泣きながら訴えたと聞いたため、母は職員に、本人も悪いところがあったかと思うが、今後宿題に取り掛かるまでに時間がかかるようであれば一旦切り上げて自宅でしょうと声かけをしてほしいとの申し入れがあった。	当該職員に確認したところ、宿題前の着替え時にふざけていて時間がかかっていたため、着替えを促す声掛けをしており、本人もそのことは受け止めていたとのこと。ただ、本人がそのような気分になったことは職員も気を付けるべきこととして全体会議で共有した。
家族の面談時に他の児童を後追いする行為を「ストーカーのような」との表現をされた。あまりにもストレートでマイナスな言葉であったため、今後は言葉の表現に配慮していただきたいとの家族からのアンケート記載があった。	不快な思いをさせたことを謝罪し、今後は言葉の表現、表情も含め、全職員で接遇マナーの向上を図ることを徹底すると伝えた。

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。	

グループホームふれんど

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	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) サービスの内容に対する苦情・要望：0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 >

(利用者 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
入居者 A さんより、夜の 10 時頃にどこかわからないがドアを強く叩く音がした。誰が叩いたのか、防犯カメラで確認してほしい。	他入居者に、その日の夜に大きい音がしたか確認したところ、B さん本人より自分の机をドンドンと叩いたとの回答があった。理由としては、「A さんが怖いから」ということだったが、机をたたかないよう声掛けをした。原因がわかったため、防犯カメラの確認は行わなかった。A さんについては、他の入居者や職員の言動が自分の思いと違ふと激しく怒ったり、あからさまに無視をしたりするため、利用者間の人権侵害にならないように今後も支援していく。

< ホーム 3 >

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	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) 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
昼食に提供されている生野菜が苦手なため、ドレッシングをかけるなどしてほしいとの利用者からの要望。	生野菜を茹で野菜に変更するのはどうかと本人に確認したところ、了承していただけたため、塩茹でしたものを提供することとした。

令和4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する利用者負担金（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

- ・地域の小学5年生を対象とした田植え・稲刈りの体験授業（見学）
- ・地域の「応援サポートハウスおばちゃんち」へ規格外野菜の無償提供
- ・宝達志水町新型コロナワクチン集団接種センターへのサーモカメラ無償貸し出し
- ・羽咋郡市地域生活支援拠点等事業者の申請

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
- ・町高齢者への無料お弁当プレゼント（町社協連携）
- ・町福祉施設（宝寿荘）へ移動販売

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
- ・羽咋郡市地域生活支援拠点等事業者の申請

ライフクリエートかほく

- ・かほく市地域生活支援拠点等事業および委託相談員の相談センターへの派遣
- ・石川県立看護大学の学生食堂運営を継続。
- ・かほく市内「小中学校等における福祉教育」への取組

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
- ・災害時における住民の避難場所としての提供
- ・羽咋郡市地域生活支援拠点等事業者の申請

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.

- ・地域の除草、ごみ収集等の環境美化（清掃）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
- ・羽咋郡市地域生活支援拠点等事業者の申請

インクルしか

- ・羽咋郡市地域生活支援拠点等事業者の申請