

# 令和3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。（第1期及び第2期工事として管理棟側）
- ・今浜苑において、国庫補助整備対象事業（介護ロボット助成）として、居住棟3居室に「見守りシルエットセンサーカメラ」を整備設置する。同時にWi-Fi環境を全館整備する。（今後の施設内ITデジタル化の構築及び推進を視野に入れ）
- ・キッチンクラブおしみず、ライフクリエートかほくにて、空調設備機器、厨房設備機器及び給湯関係設備が急な故障となり、新しい機器への入替を実施する。
- ・グループホーム「たいよう」建設について、ふれんど1敷地内にて整備を実施。  
※令和4年4月完成竣工。5月1日より運用開始。
- ・志賀町社会福祉協議会「まごころ基金」助成にて、学び舎あいにて相談員訪問用の軽自動車1台（ダイハツミライース）を導入する。

### ■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

- ・いしかわ魅力ある福祉職場認定制度の認証を受け丸4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う。
- ・令和4年2月より、国からの要綱が正式に出されたことに伴い、正規職員並びにパートタイム職員全員を対象に、処遇改善特別手当を支給実施する。
- ・チェンジAが、建物の老朽化による雨漏りが続いていたが、その影響が大きくなってきたため、屋根及び外壁の部分修繕を実施する。
- ・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、事業休止となるような事態とならず1年を経過することができた。

## 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3年6月6日（出席理事6名、出席監事2名）

主な審議事項 1. 令和2年度事業報告・決算報告・監事監査報告  
2. 次期役員（理事・監事）候補者の推薦  
3. 次期評議員候補者の推薦  
4. 次期評議員選任・解任委員会委員の選任等  
5. その他（苦情解決第三者委員の選任確認他）

**第2回** 令和3年6月22日（出席理事6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

**第3回** 令和3年9月26日（出席理事6名、出席監事0名）

主な審議事項 1. グループホーム「たいよう」新築工事計画関連  
2. 各種補助金申請関係他

**第4回** 令和3年10月12日（出席理事6名、出席監事2名）

主な審議事項 1. グループホーム「たいよう」新築工事関連（入札・契約）

**第5回** 令和4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3年度法人会計第1次補正予算案  
2. 令和4年度法人総合事業計画案  
3. 令和4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. 理事長及び業務執行理事の業務執行状況報告  
6. 監事意見等  
7. 臨時評議員会開催日程及び議案について

#### (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3年6月22日（出席評議員5名）

審議事項 1. 令和2年度事業報告・決算報告・監事監査報告  
2. 次期役員（理事・監事）の選任  
3. 社会福祉充実残高報告

**臨 時** 令和4年3月28日（出席評議員7名）

審議事項 1. 令和3年度法人会計第1次補正予算案  
2. 令和4年度法人総合事業計画案  
3. 令和4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3年6月22日（於：今浜苑事務所内）

実施者 松田正晴氏（外部委員）、鳥本恵美子監事、木戸綾子事務局次長

#### (4) 監事の会計監査の実施

日 時 令和3年6月1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3年11月11日(参加者7名)

中堅職員研修 令和3年12月16日(参加者4名)

チームリーダー研修 実施計画日(令和4年1月20日) 悪天の影響を考慮し実施せず。  
虐待防止・権利擁護研修 実施計画日(令和4年3月3日) 同上

(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、電話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:164,242千円】**

- 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為、特に口腔衛生についての支援取組み、及び食事における嚥下見守りの強化を図った。また夜間の事故防止の観点から、見守りシルエットセンサーを設置し、夜勤職員が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充実させた。
- 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。
- 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。
- 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た。

**キッチンクラブおしみず(就労B型)【事業活動収入総額:129,401千円】**

- 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しステップアップすることができた。
- 弁当作業室内の空調設備、ガステーブル、食器洗浄機、野菜調理器等の入れ替えを実施し、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。
- 配達用車両1台(ダイハツハイゼット)を経年劣化の為、入れ替え購入する。

**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:36,818千円】**

- 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、月平均60件の計画相談等を行ってきた。
- 生活介護、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更なる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。

- ・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、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：200,017千円】**

- ・浴室の改装工事を実施し、機械浴槽も新設導入し、サービス向上及びコスト削減、職員の負担軽減を達成できた。また経年劣化故障による厨房給湯設備の入れ替えも実施した。
- ・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。
- ・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。

**学び舎あい（グループホーム・短期・相談）【事業活動収入総額：33,023千円】**

- ・創設10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運用しています。
- ・短期入所は、月平均4日間の利用があり、緊急時等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との併用や、家族及び関係機関との連絡調整にも積極的に対応しました。

**あらいぶ・みらい塾（生活介護・就労移行）【事業活動収入総額：26,604千円】**

- ・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。
- ・「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3名あった。これまで平成24年7月の開設以来38名の方が就職されています。また毎日のカリキュラムは一人ひとりに合わせた個別支援を実施しました。
- ・ハローワークや就業・生活支援センター、県障害者職業センター、羽咋郡市障害者自立支援協議会（生活就労部会）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：26,528千円】**

- ・放課後児童デイサービスにおいては、利用者が楽しめる企画を考えて実施することで、家族等からの満足度も概ね得られた。また年度末に卒業児童と、その保護者との交流の場を持つことができ、より密接な関わりと信頼関係の構築について再確認できた。
- ・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、学校等では低年齢児の発症が多く、事業所としての受け入れ基準を設け、保護者にも理解と協力を得る中で継続対応した。

**ふれんど1、2、3 (グループホーム・短期) 【事業活動収入総額：121,470千円】**

- ・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、感染対策も講じつつ、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 (3ホーム) 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 (3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」設置運営に向けた準備作業を計画的に実施した。
- ・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B型) 【事業活動収入総額：47,364千円】**

- ・開設5年が経過した中で、利用率は変わらず低調だが、大きな事故等もなく、概ね順調に運営することができた。
- ・生活介護の利用者中心に、利用形態や関係性も安定し、環境や活動にも慣れ日々安心した中で活動されている。
- ・就労B型については、喫茶店が新型コロナの影響で閉店状態となっているが、弁当注文及び地域の企業より頂いた内職などの作業も安定的に受注して、少しずつではあるが生産性があがってきている。
- ・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、また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。
- ・送迎用車両1台 (中古日産バネット) を経年劣化の為、入れ替え購入する。

**※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**

令和3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	10,649	97.3%	4.5%
	生活介護	30	269	7,264	90.0%	8.1%
	就労継続支援B型	20	269	4,479	83.3%	-9.1%
	短期入所	4	365	146	10.0%	-1.7%
	日中一時支援	4	365	0	0.0%	-6.0%
キッチンクラブ おしみず	就労継続支援B型	40	269	12,252	113.9%	3.2%
	日中一時支援	4	269	32	3.0%	-0.2%
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）			667		
	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			242		
	重度訪問介護					
	行動援護					
	同行援護			101		
	地域活動センター I 型	45	242	1,354		
	日中一時支援	45	291	2,333		
	移動支援			41		
	療育支援					
ライフクリエート かほく	就労継続支援B型	40	293	11,058	94.4%	-9.7%
	生活介護	20	269	5,459	101.5%	2.2%
	短期入所	6	358	1,049	48.8%	3.1%
	日中一時支援	10	269	1,429	53.1%	16.2%
	特定相談支援（者）			510		
	特定相談支援（児）			143		
	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	3,264	89.4%	0.1%
	短期入所	2	365	60	8.2%	4.7%
	特定相談支援（者）			236		
	特定相談支援（児）			51		
あらいぶ・みらい塾	生活介護	12	269	1,228	38.0%	3.5%
	就労移行支援	8	269	1,524	70.8%	5.0%
チェンジA.	放課後等デイサービス	10	293	2,787	95.1%	-10.6%
	児童発達支援	10	293	0	0.0%	0.0%
	日中一時支援	5	293	74	5.1%	-1.8%
ふれんど1	共同生活援助	20	365	6,494	89.0%	-0.4%
ふれんど2	共同生活援助	18	365	4,089	62.2%	-1.9%
ふれんど3	共同生活援助	26	365	7,495	79.0%	-1.3%
ふれんど	短期入所	5	365	86	4.7%	1.4%
インクルしか	生活介護	22	269	4,241	71.7%	-2.3%
	就労継続支援B型	10	269	1,050	39.0%	2.4%
	短期入所（休止中）	2	—	—	—	—
	日中一時支援	5	269	325	24.2%	-14.9%

# 令和3年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(令和3年4月 ～ 令和4年3月)

今 浜 苑

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	7	0	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) 入所・生活介護・短期入所サービスに対する苦情・要望：4件

(利用者4件)

内 容	処理経過並びに結果
夜トイレへ行くときに廊下の電気が消えていて暗いので消さないでほしいとの利用者からの要望。	廊下にある電気スイッチにカバーを付け、他の利用者にもわかりやすいよう「消さないでください」と表示した。
夜寝ようとしているのに、トイレ介助をする職員の声大きいとの利用者からの苦情。	夜間の介助は休んでいる他の利用者への配慮をするよう職員に周知した。
血圧を測りに来ないためコールボタンを押したら「いちいち押さんでいい」と職員に言われたとの利用者からの苦情。	他の利用者の対応があり遅れるときは前もって声をかけさせていただくこと、またコールボタンは体調が悪い時などの必要な場合に押ししてほしいことをご本人に伝えた。
昼食の配膳が、他の利用者へ運んだあと自分が最後になったり、水も入れてくれなかったりする時があるとの利用者からの苦情。	配膳の順番が決まっているわけではないことを説明する。遅いと感じた時は職員に伝えていただくようお願いした。

(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
バスで紅葉を見に行きたいとの利用者からの要望。	紅葉を見に行くドライブを実施した。ご本人は喜ばれていた。
ある特定の薬を飲みたくない時があるとの利用者からの相談。	担当医師に相談したところ、飲みたくない日は飲まなくてもいいことを確認する。ご本人にもお伝えし、毎日気持ちを確認することにした。

(3) 就労継続B型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 A さんが、ロッカー室内の自分のロッカーに中傷した紙が貼られたと訴える。	他の利用者へ順に確認していくと、数分後に利用者 B さんが「私が貼りました」と名乗り出る。B さんの話を聞き、その後 A さんも交え話し合いをする。不適切な言動を行っていたことをお互いに話し合った結果、B さんは自分の行為について振り返り認識し、A さんに謝罪した。

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 0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	0	0	0	2	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：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：2件

(その他2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「弁当が届いていない」と連絡が入る。	弁当配達した職員に確認すると、向かいの家に間違えて弁当を置いてきたことが分かり、お客様宅にすぐに弁当を届け謝罪し、今後このようなことが起こらないよう努めていくことを伝えた。今後は、誤配達が起こらないよう地図での確認、自宅住所の把握をしていくことを職員間で話し合った。
お客様より、弁当に異物が混入していたと手紙を受け取る。	弁当班職員が手紙を確認し、ご飯に髪の毛が混入していた件を謝罪し今後の改善策や取り組みを伝えた。弁当班職員全員に、帽子に髪の毛を完全に入れること、粘着ローラーの使用を徹底すること、ふたをする前に異物の混入がないかを必ず確認することを周知した。



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 0件  
 苦情以外の問い合わせや要望・相談等 3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：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：3件

(家族2件、その他1件)

内 容	処理経過並びに結果
利用中に利用者自身で耳の中に小さなオセロの駒を入れてしまい、なんとか取り出そうと職員が対応したが取り出せなくなった。その際の職員の様子に本人が恐怖心を抱き、以降の通所ができず困っているとの母親からの相談があった。	職員間で対応の協議を重ねつつ、朝に迎えに行くことを続けたところ、約半年後から少しずつ通所を再開し始めている。駒については医療機関を受診しても取り出せなかったが、数日後職員が軽く耳たぶを引っ張りながら本人へジャンプを促したところ、取り出すことができた。
利用者が帰宅後、左足の甲に棒状の物で圧迫されたようなアザが複数あることに気づいたため、利用中の状況を詳しく教えてほしいとの家族からの申し出があった。	職員が確認したところ、利用中にアザにつながるような状況はなかった。家族にはその旨を伝え、今後一層の注意をもって様子を見守っていくと伝えた。
相談員の変更に際し、利用者の安心のためにも新旧の相談員と事業所職員がそろって打ち合わせを行ってほしいとの事業所からの要望。	利用者本人への説明を行うとともに、後日事業所職員との打ち合わせの機会も設けるように調整した。

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	代理人	職 員	※その他	計
受付件数	0	4	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：4件 (家族4件)

内 容	処理経過並びに結果
朝の送迎時、利用者自宅前にいる本人と家族に「おはようございます。」と会釈をして運転席に戻った。家族より「会釈だけで失礼ではないか」との苦情が入った。	挨拶はしたが、職員の声が小さいため聞こえていなかった。家族に謝罪し、今後は聞こえるよう挨拶をすることを徹底する。
帰りの送迎時、車いす利用者の座っている姿勢が悪く、フットレストから足が落ちていた。また、スロープの件も知らなかったのか職員はそのまま玄関に置いて帰ろうとしていた。話もできない利用者のため不安な気持ちになった。初めて対応する職員で引継ぎがされていなかったのかもしれないが、送迎に来る際はしっかりと引継ぎをしてほしいとの家族からの要望。	家族には利用者に怪我がないかの確認をし謝罪した。初めて送迎に行く職員に対し、送迎時の引継ぎをしっかりと行っていくことも伝えた。
送迎時、本人座席付近にマスク（使用前）が落ちていた。コロナ禍のため確認をお願いしたいとの家族からの要望。	今後は、車内にマスクが落ちていないか、帰りの消毒の際に確認する。
送迎時、後部座席にマスクが落ちていた。前回はコロナ禍の状況で不快なことだと伝えていたのに残念だ、と利用者家族から連絡帳に記載があった。	家族には電話と連絡帳にて謝罪した。今後の対策として、朝夕の送迎前、利用者が降りる時、送迎後の消毒の際によく確認するよう職員に周知した。

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。	

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	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
利用者家族より、職員が利用者本人の前で感情的な言動をしたり、他の職員の悪口を利用者に対して言ったりするのをやめてほしいとの苦情。また、子供の就職活動を親も一生懸命考えていることを理解してほしいとの要望があった。	管理者が当該職員に事情調査したところ、職員はご家族がそのような希望を持っていることに気づいていなかった。今後はもっと丁寧な対応や言葉遣いをする等、前向きな対応を考えたいとのこと。 ご家族は当該職員の度重なる対応に納得できない様子であったため、管理者から今後も継続して家族面談等話し合いの場を設けるとともに、コンプライアンスルールや職員の心得・接遇マニュアルを作成し、事業所全職員に繰り返し徹底していくこととする。
利用者より、職員が早口で話すことがありうまく聞き取れず理解できない時があるのでゆっくり話してほしいとの要望。また、モニタリングで職員同士が喋ってばかりではなく、きちんとこちらの話を聞いてほしいとの苦情があった。	管理者が当該職員に事情調査したところ、職員はご家族がそのような希望を持っていることに気づいていなかった。今後はもっと丁寧な対応や言葉遣いをする等、前向きな対応を考えたいとのこと。 家族には不快な思いをさせたことについて謝罪するとともに、コンプライアンスルールや職員の心得・接遇マニュアルを作成し、事業所全職員に徹底していくこととする。

チェンジA.

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
利用者家族の職場に新型コロナウイルスの濃厚接触者が発生したため利用を控えていただくようお願いしたが、そのことに納得できない。また、職員の表情が気に入らないという意見をいただいた。	コロナウイルスに関しては、チェンジ A.としての受け入れ可否判断基準に基づきお断りしたことを丁寧に説明した。管理者の対応が遅かったことも謝罪する。当該利用者の相談支援専門員にも経過の説明を行った。

(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
足に補装具をつけている利用者家族より、チェンジ A.の駐車場が舗装されておらず水はけが悪いため歩行に支障がある。舗装できないのかとの要望。	今後は、玄関前のコンクリート部分に停めて乗降していただくようお願いした。

グループホームふれんど

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	6	2	0	0	0	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：8件

< ホーム1 >

(入居者4件)

内 容	処理経過並びに結果
複数の利用者より、就寝時間中に他者の居室の戸を叩いたり、自分の居室内の戸を叩いたりする利用者があるため眠れない。何とかしてほしいとの苦情。(同様の苦情が同ホームの計4名の利用者より繰り返しあった。)	叩く方の居室を音が響きにくい場所に移動し、精神科に通院することで落ち着いた状態となった。

< ホーム2 >

(入居者2件)

内 容	処理経過並びに結果
利用者より、金具の付いたファイルの処分について職員Aに相談したことを、職員Bから注意された。なぜ注意されないといけなかったのか納得がいかない。	職員Bに確認すると、以前上司よりそのような重要書類などを一般職員が触ることを禁じられていたため、再び注意を受けるという思い込みから利用者を注意したとのこと。利用者には事情を説明し謝罪し、職員Bには、サービス管理責任者と一般職員の職務の説明を行い、今までの対応は改めるように指導した。
職員から利用者Aさんへお米を研ぐよう声掛けがあったがAさんは疲れていたので行わず「利用者Bでもできるのではないか」と言ったところ、当該職員が乱暴な口調や行動で対応した。Aさんより当該職員の強制的な態度をやめてほしいとの訴えがあった。	当該職員に確認したが、そのような乱暴な口調や行動は行っていないとのこと。他の利用者から当日の様子を伺うと、利用者Aが当該職員を怒らせたなどの情報もあった。Aさんには、大変不安・不快な思いをさせたことを謝罪し、当該職員には四恩会職員としてふさわしい態度を引き続き指導していくことを説明した。 今後の対策として、当該職員を別ホームの勤務へ変更し、利用者が安心して過ごせるように配慮した。

< ホーム3 >

(家族2件)

内 容	処理経過並びに結果
帰省のため家族がホームに迎えに来たが、本人がすでに帰省していると職員が思い込み、その旨を伝えたため家族はそのまま帰ってしまった。対応した職員はその後に本人がホームで迎えを待っていたことに気づいた。	サービス管理責任者と当該職員から家族へ謝罪の連絡をし、翌日の帰省となることを伝え了解を得た。当日は急遽食事を準備し、翌日の電車にて帰省した。
家族より、ウイズ太田に宿直の職員を置いてほしいとの要望。	管理者が必要と判断した場合に宿直職員を配置すること、法律的にも必ず宿直者を置く必要がないことを家族懇談会にてサービス管理責任者より説明した。

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3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
- ・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

#### 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）県社協DVD作成
- ・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

#### 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者の申請
- ・石川県立看護大学での学生食堂において給食業務の運営を継続

#### 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
- ・地域の公園等の環境美化（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

#### インクルしか

- ・今年度はコロナ禍のため貢献事業なし