

令和5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

- ・長年の懸案であったチェンジ A.新築移転工事を実施し、令和5年12月より新しい建物での運営を開始しています。
- ・今浜苑において全館電灯のLED化及び空調入れ替え、ライフクリエートかほくにおいて、冷凍冷蔵庫の入れ替えによる省エネ投資支援事業を実施しました。
- ・学び舎あいにおいて、元日発生した震災により浄化槽設備が破損し、入れ替え復旧工事を実施しました。

■主な施設事業所運営

- ・元日震災により、学び舎あい及びインクルしかが断水となり、インクルしかは2月19日より建物内でのサービス再開、学び舎あいは3月25日より断水解消しましたが、それまでの間、法人内事業所を活用してのサービス実施や、給水及び簡易トイレの設置など、不自由な生活及び活動を余儀なくされました。その他の施設事業所関係者及び建物設備等の大きな被害はありませんでした。
- ・チェンジ A.では12月より念願の新しい建物でのサービスが開始され、利用者職員共に、安全快適な環境での利用運営が成されています。
- ・今浜苑では震災によって被災された奥能登の利用者を、短期入所という形で緊急受入を実施し、延べ6名の方への受け入れを行っています。
- ・今浜苑、インクルしかの通所利用定員数を変更し、報酬収入の最適化を実施した結果、両事業所共に経営改善の当初目標を果たす事ができました。

■その他

- ・新型コロナウイルス感染症が令和5年5月より感染症法の5類へと移行され、施設事業所の活動支援も以前より活発に展開できるようになったが、今浜苑では初めて令和6年2月から3月初旬にかけて感染発生拡大しています。

2. 役員等の任期及び定数

(1)理事及び監事（平成5年6月20日～令和7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5年6月4日（出席理事6名、出席監事2名）

- 主な審議事項
1. 令和4年度事業報告・決算報告・監事監査報告
 2. 定款の変更について
 3. チェンジ A.新築工事関連について

4. 次期新役員（理事・監事）候補者の推薦について
5. 令和5年度定時評議員会開催日時及び議案について
6. 社会福祉充実残額報告
7. 理事長・業務執行理事の業務執行状況報告
8. 石川県監査・実地指導指摘事項及び改善結果報告
9. 監事意見等
10. その他（県指導監査報告）

第2回 令和5年6月20日（出席理事6名、出席監事0名）

- 主な審議事項
1. 理事長の選任について
 2. 業務執行理事の選任について
 3. チェンジA.新築工事入札結果及び建設請負契約締結について
 4. その他

第3回 令和6年3月10日（出席理事6名、出席監事0名）

- 主な審議事項
1. 定款の変更について
 2. 令和5年度法人会計第1次補正予算案
 3. 令和6年度法人総合事業計画案
 4. 令和6年度法人会計当初予算案
 5. 現監事の退任及び新監事候補者の選任について
 6. 各種規程及び規則の制定及び改正について
 7. 理事長及び業務執行理事の業務執行状況報告
 8. 評議員会開催日程及び議案について
 9. その他（監事より意見聴取）

(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5年6月20日（出席評議員6名、欠席監事1名）

- 審議事項
1. 令和4年度事業報告・決算報告・監事監査報告
 2. 定款の変更について
 3. 次期役員（理事・監事）の選任（個別決議案）
 4. 社会福祉充実残高報告
 5. その他

臨 時 令和6年3月26日（出席評議員6名、欠席監事1名）

- 審議事項
1. 定款の変更について
 2. 令和5年度法人会計第1次補正予算案
 3. 令和6年度法人総合事業計画案
 4. 令和6年度法人会計当初予算案
 5. 監事の変更（新監事選任）について

(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5年6月1日（於：今浜苑事務所内）

実施者 浅田秀章監事、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)

チームリーダー研修 令和5年10月12日(参加者4名)

虐待防止・権利擁護研修 令和5年11月9日(参加者7名)

中堅職員研修 令和5年9月14日(参加希望者少数で実施せず)

(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、BCP計画、その他

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:188,519千円】

- ・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、4月より夜勤2名体制へと強化し、夜間における安全管理及び生活の質向上に取り組んだ。
- ・新型コロナ感染防止対策の徹底と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んだが、令和6年2月に初めての感染者が発生し、感染拡大へと繋がった。
- ・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、椎茸や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、定期利用されている方に加えて、令和6年元日に発生した震災により被災された方を積極的に受け入れ、一定の役割を果たすことができた。

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:132,288千円】

- ・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結果、初めて平均工賃2万円を達成した。
- ・町高齢者宅への弁当プレゼント、老人センターや町役場への移動販売を通じて、地域交流と利用者の社会参加に努めた。
- ・新型コロナ感染が広がる事もなく、年間通して概ね利用者の健康維持を図る事ができた。
- ・送迎バスが急きょ故障廃車となる中、法人内調整にてライフクリエートかほくの送迎バスを法人内移設していただき、影響を最小限に抑えることができた。

サポ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：31,673千円】

- ・計画相談については、7月末に相談員1名の退職に加えて、1月の能登半島地震に伴う平時とは異なる対応を余儀なくされたこと等の影響から、昨年度を15件近く下回る実施状況となった。
 - ・委託相談事業について、羽咋市に週4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参加し、地域ネットワークの一翼を担った。
 - ・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。
 - ・平日の地域活動支援センター、平日夕方及び日曜の日中一時支援事業共に、やや利用人数の減少が見られるが、各種プログラム活動や定期講座等も開催し継続的運営を実施した。
 - ・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18件の支援を行ってきた。
- なお事業休止する方針を決定し、現在利用されている方のサービス調整を本人の意向を踏まえて関係機関とともに行った。
- ・圏域・地域発達相談サポート事業は、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：193,638千円】

- ・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、毎年1月から2月頃に、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た。
- ・食事サービス委員会・給食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。その他計画相談についても取り組んだ。
- ・運営管理として、保健衛生委員会及び事故防止委員会、防災委員会を定期開催し、各種対策の周知徹底を図りました。またサービス向上（虐待・身体拘束適正化等含む）を月1回開催し、各種における情報共有及び対策改善策等の周知徹底と研修を実施した。
- ・内部研修の充実を図り、特に「虐待防止・身体拘束適正化に関する学習」と「石川県虐待防止・権利擁護研修」のテーマで取り組んでいます。また「利用者満足度調査」と「職員チェックリスト」に取り組み、職員の啓発意識高揚に努めた。
- ・「震災時の備え・行動」「送迎時の感染対策」「減塩ライフ」「非常食を食べよう」のテーマでDVDやYouTubeなどを積極的に活用して、事業所内で学べる形を多く実施した。
- ・短期入所事業及び各種実習生の受け入れ等についても、コロナ感染防止対策の徹底を図りつつ、通常受け入れを積極的に継続した。

学び舎あい（グループホーム・短期・相談）【事業活動収入総額：34,294千円】

- ・元日に発生した震災の影響で、断水状態となり3月25日ようやく断水解消に至ったが、それまでの間、給排水ができず、簡易トイレの設置やペットボトルでの給水使用、洗濯は管理者宅の地下水を利用して行うなど、さまざまな工夫実践を協力して運営した。
- ・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。
また震災により被災した世話人も複数発生しましたが、それぞれ大変な状況の中、離職されることなく、シフトに入っていた。
- ・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た。
- ・短期入所は、緊急時等受け入れが多くなっており、適宜対応してきた。
- ・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：27,620千円】

- ・基本的な感染防止対策を継続しつつ、毎月ドライブ外出や外食、買い物等のプログラム実施や、地域サロンでの移動販売、外部講師による各種講座の開催等を通じて、地域交流を図り、地域生活を支援してきた。
- ・事業所として初めての第三者評価を受審し、自己評価に基づく外部評価を受け、サービスの質向上への具体的な取り組みを実施した。
- ・引き続き個別状況に応じて課題の発見や目標設定など行い支援した結果、今年度の就職者数は1名であった。
- ・ビジネスマナーやコミュニケーションスキルの他、自己理解と働き続ける為に必要なセルフケア、コントロール、対処などの座学と訓練を取り入れた。（移行）
- ・食中毒、熱中症、インフルエンザや新型コロナなどの感染症について、年間通して注意喚起情報の発信をした。
- ・毎週の職員ミーティングや毎月の部署別職員会議を開催し、人材教育と情報共有及び連携強化に努めた。

チェンジA.（放課後児童デイサービス）【事業活動収入総額：28,495千円】

- ・新しい建物が完成し、冬を迎えた12月より安心安全快適な環境の中、サービスを提供することができるようになった。
- ・新しく5領域（「健康・生活」「運動・感覚」「認知・行動」「言語・コミュニケーション」「人間関係・社会性」）を掲げた個別支援計画を作成し、支援にあたった。
- ・全体活動を通して個の成長をサポートし、また各種制作、おやつ作りやレクリエーションを通しての作る喜び、遊びやゲームなどを通しての楽しさを感じられる取り組みを継続して行った。
- ・感染症対策について、日々の衛生管理及び消毒、個々の手洗い消毒及び健康管理の徹底を図り、また汚物処理等の研修、AED取り扱い研修を消防職員の指導にて実施した。
- ・虐待防止及び身体拘束適正化に関する取り組みを継続して実践した。
- ・家族との交流や地域の中高生及び大学生ボランティアとの交流を積極的に実施した。

ふれんど1、2、3（グループホーム・短期）【事業活動収入総額：120,536千円】

- ・全体として、高齢化が進み日常支援及び健康維持管理などの度合いも高まってきている現状が進んできた。
- ・感染症については、若干新型コロナの感染者が発生したが、拡大には至らず、概ね良好な状態が年間通して維持できた。
- ・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。また令和4年5月からスタートした新「たいよう」は男女7名のホームとして運営しているが、特段大きな課題等も発生しておらず、順調な運営を実現できている。
- ・ふれんど3（4ホーム）は、「ウイズ上田名」「グッドメン」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、「パラレル」については退所者が複数名出た為現在2名欠員状態で、また「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：53,548千円】

- ・令和6年元日に発生した地震により給排水管が大きく破損し、その為建物内でのサービス提供ができない状態となり、2月19日に建物でのサービス再開までの間、隣接する学び舎あい、宝達志水町のあいづ、今浜苑を活用してサービスを実施した。
- ・利用数に関しては、大幅に変化することが無かったが、定員数を削減した事で、利用率自体は改善し、報酬単価も上がった事から経営改善の最適化を実現することができた。
- ・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。
- ・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。ただ震災以降は弁当受注がストップした。
- ・運営管理として、個別健康管理とともに感染症防止対策の徹底を図り、感染疑いのある方が発生した場合のエリア分け、感染キットの活用、日々の消毒を継続した。
- ・自己決定支援について、写真データによる視覚情報を活用し、合理的配慮の充実強化を行うとともに、虐待防止など人権擁護実践に継続して取り組んだ。

※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5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	10,633	96.8%	-1.7%
	生活介護	30	270	8,193	101.1%	7.6%
	就労継続支援B型	10	270	2,573	95.3%	19.2%
	短期入所	4	366	455	31.1%	20.4%
	日中一時支援	4	366	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	270	12,254	113.5%	1.1%
	日中一時支援	4	270	47	4.4%	1.5%
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）			504		
	特定相談支援（児）			69		
	一般相談支援（地域移行・定着）			0		
	居宅介護			122		
	重度訪問介護					
	行動援護					
	同行援護			96		
	地域活動センター I 型	45	241	1,124		
	日中一時支援	45	270	1,984		
	移動支援			34		
療育支援						
ライフクリエート かほく	就労継続支援B型	40	275	10,371	94.3%	4.4%
	生活介護	20	270	5,217	96.6%	-2.4%
	短期入所	6	359	1,363	63.3%	12.7%
	日中一時支援	10	270	1,107	41.0%	-7.2%
	特定相談支援（者）			472		
	特定相談支援（児）			126		
	一般相談支援（地域移行・定着）					
学び舎あい	共同生活援助	10	366	3,301	90.2%	-0.1%
	短期入所	2	366	5	0.7%	-4.7%
	特定相談支援（者）			237		
	特定相談支援（児）			57		
あらいぶ・みらい塾	生活介護	12	270	1,802	55.6%	12.0%
	就労移行支援	8	270	967	44.8%	3.5%
チェンジA.	放課後等デイサービス	10	291	2,913	100.1%	12.0%
	児童発達支援	10	291	0	0.0%	0.0%
	日中一時支援	5	291	30	2.1%	0.7%
ふれんど1	共同生活援助	20	366	6,191	84.6%	-1.0%
ふれんど2	共同生活援助（レインボー、かりん休止）	12	366	3,632	82.7%	-7.4%
ふれんど3	共同生活援助	25	366	7,162	78.3%	-0.4%
ふれんど	短期入所	5	366	105	5.7%	1.2%
インクルしか	生活介護	10	270	2,896	107.3%	44.0%
	就労継続支援B型	10	270	1,820	67.4%	18.3%
	短期入所（R5年度より再開）	2	270	4	0.7%	-
	日中一時支援	5	270	572	42.4%	22.7%

令和5年度 社会福祉法人四恩会 事業所別苦情等相談状況

(令和5年4月 ～ 令和6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) サービスに対する苦情・要望： 1件

《施設入所・生活介護》

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。	

《就労継続支援 B 型》

(利用者 1 件)

内 容	処理経過並びに結果
朝の送迎について利用者からの苦情 ① 車に乗って、荷物を置くか置かないかのうちに動き出してしまう。シートベルトもしていないのに。 ② 三角コーンのところを通過してほしくない。(震災で地割れが起こっている箇所) ③ 車のドアの開け閉めをしてもらえない。	具体的な改善策を示し、謝罪説明を行い理解していただいた。 当該職員には改善するよう指導した。

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 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) サービスに対する苦情・要望：2件

(利用者1件、家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
帰宅後に A さんの右腕にひっかき傷のようなものがあり、B さんからひっかかれたと話していると A さんの母親から連絡が入る。	家族に謝罪する。B さんに確認したところ、A さんの腕をひっかいたことを認めており、ふざけていたこともあるため、今後はこのようなことのないように二人の距離感を見守りながら支援していくことをお伝えした。
送迎バスがいつもの場所に停車しないで行き過ぎたため、いつもと違うところから降りたと翌日に利用者からの申し出があった。	利用者本人と家族へ謝罪し、今後このようなことのないように取り組んでいくことを伝えた。バス運転手には、決まった場所で停車すること、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。

サポートアメニティあらいぶ

受付件数 5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 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	2	1	0	1	1	5

※その他・・・ボランティア等

2. 苦情申出内容別内訳

(1) サービスに対する苦情・要望：2件

- ・相談事業について 1件
- ・センター・生活介護の利用について 1件

(職員1件、その他1件)

内容	処理経過並びに結果
入居するグループホームのサービス管理責任者より、担当の相談支援専門員の利用者本人への訪問が少なく、連携が図れないため支援に支障が出ているとの苦情。	申出人に対し謝罪するとともに、定期及び随時の本人への訪問の実施を行い、最近の状況の変化を踏まえて、早期に担当者会議を実施することを伝え、納得を得た。
利用者からの手紙を受け取った職員より、事業所としての利用者支援にかかる職員指導・管理体制への苦情・不満が向けられているようであるとの申し出。	当該利用者、周囲の利用者・職員に対する戸惑いや不安について丁寧に状況説明を行いその解消を図った。その上で、今後はより明快な形で利用者本人の意見等に対応していくよう職員に周知することを説明した。

(2) 苦情以外の問い合わせや要望：3件

- ・センター・生活介護の利用について 3件

(利用者2件、家族1件)

内容	処理経過並びに結果
他利用者のデリカシーのない発言が不愉快であり、止めさせてほしい。	申出人の気持ちを十分に聞くとともに、発言をした利用者の状況も確認した。今後は発言に気を配るよう伝え、関係性調整を行った。
異性の他利用者に自分の腕や体に触れられるのが不快であり、止めさせて欲しい。	申出人の気持ちを十分に聞くとともに、個室の活用等を提案し、両者がともに利用する際には環境調整を行うこととした。(以降、相手が利用していないこともあり、ほぼ未実施)
母親より、兄弟でセンターを利用中、弟が兄の行動を強く制止したため、トイレに間に合わなかったようだったが、状況を教えて欲しい。また、上手く二人の間に入って欲しい。	母親に状況を説明した。今後同様の出来事が起こらないよう、二人の様子を適宜確認し、対応していくこととした。

ライフクリエートかほく

受付件数 7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 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	5	0	0	2	7

※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：7件

(家族5件、その他2件)

内 容	処理経過並びに結果
母親より、一部の職員について作業中の声かけや挨拶、相談に対しての明確な答えがないことなど、態度がひどくずっと我慢しているとの苦情。	母親に不快な思いをさせてしまったことを謝罪する。対象職員と話し合いを行い、出来る限り1対1にならないように配慮していくことを伝えた。
母親より、職員の声掛けなどの対応に本人が嫌な思いをしており、我慢をしていると連絡帳に記載があった。今後も何かあった場合は連絡帳に書くのでその都度該当職員に伝えて欲しい。	嫌な思いをさせてしまったことを本人と家族に謝罪した。今後について職員間で話し合いを行い、該当職員には対応について確認をした。
作業中に物の片づけ場所について職員に確認した際、「以前にも教えたので覚えておいてほしかった」と言われ、本人は傷ついた様子であった。記憶障害があり覚えておくことが難しいため、その特性を職員間で共有して欲しいと母親より連絡帳に記載があった。	不快な思いをさせてしまったことを本人に謝罪し、連絡帳にも同様に記載した。職員全体に本人の特性を伝え共有する。
短期入所利用中の夜に利用者の興奮が強くなったため職員が母親に連絡を入れたが、緊急性が低い事に関しての連絡はやめてもらえないかと母親から言われた。	後日、職員が母親に連絡を入れ対応する。今後、緊急性の低い事は連絡を行わないこととし、緊急性の高い事に関しては各自で判断せず、責任者の指示を仰ぐこととする。
お好み焼きを購入されたお客様より生焼けであったと苦情があった。	お客様に謝罪を行った。職員間で対策を話し合い、焼き上がりの温度測定に関して職員が確認を行う。また、お好み焼きを切った際に切れ目を確認する。
朝、送迎車から職員が降りずに兄妹を乗車させていたが、降りて迎え入れをして欲しいと父親より連絡があった。	父親に謝罪をする。職員に確認したところ、職員が降車する前に妹さんが車にかけより、ドアを開けたとのこと。今後は停車後、迅速に降りてドアを開けることとする。
納品したパンの中に髪の毛が入っていると現物を持って学童保育の先生が事業所に来所された。	来所の際に謝罪をし、職員、利用者に現物を見てもらい確認を行った。これまでは、パンの袋入れ作業を食堂で行っていたが、食堂は帽子を被っていない人も出入するため、今後はパン室に入っていく事を徹底していく。

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 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

《生活介護》

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。	

《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 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	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：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や要望：2件

(利用者1件、家族1件)

内 容	処理経過並びに結果
チェンジA.の新築移転工事の様子を見た利用者より、以前の敷地がとても歩きにくかったため、次回はアスファルトでの舗装をしてほしいとの要望があった。	工事中のため、現時点では未定であるということを利用者へ丁寧に説明した。
保護者アンケートより、子供の様子が見たいという意見が多くあり、親子活動の提案もあった。	今後少しずつ親子で参加できる行事を増やしていく予定。

グループホームふれんど

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

< 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 >

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 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
利用者より、車いす用の公用車に乗る際、ワイヤー固定が緩めの時があったので、きちんと見てほしいとのこと。	改めてワイヤー固定の仕方を運転する全職員に伝える。ワイヤー固定スイッチが止まるまで押した後、車いすが固定されているか必ず確認するよう周知する。

令和5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
- ・令和6年能登半島地震で被災された障害者の緊急受入れ体制

今 浜 苑

- ・災害緊急受入れ体制の整備

キッチンクラブおしみず

- ・地元小学校との交流行事が感染症で中止となり、お菓子をプレゼントして手紙を頂いた（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）、町役場へ移動販売

サポートアメニティあらいぶ

- ・地域自立支援協議会、運営会議への参加、相談支援事業所連絡会の運営
- ・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。令和5年5月より地域に開放
- ・かほく市社会福祉協議会主催の市内の社会福祉法人連絡会に参加。
「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

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

インクルしか

- ・緊急レスパイト受け入れ体制