

令和2年度  
事業報告書

令和3年6月

社会福祉法人 シティ・ケアサービス

## I. 法人理念、サービスの方針

### ～ 法人理念 ～

私たちは、限られた社会資源を有効に活用し、環境との共生を計りながらお客様である利用者の自己実現に向けて最大限の支援活動を行ないます。

私たちは、地域社会におけるノーマライゼーションの実現に向けてあらゆる機会を通じて積極的な事業の展開を行ないます。

### ～ サービスの方針 ～

私たちは、心のこもった「笑顔」とともにサービスを提供します。

私たちは、個人と全体の調和のとれたサービスを提供します。

私たちは、より良いサービス提供を目指し成長してゆきます。

## Ⅱ. 令和2年度 法人基本方針

### ◆ 基本方針1 『人材』

コンセプト：職員が有する“スキルのレベルアップ”が図れる育成システムの構築を図り、職員一人ひとりの自己成長・自己実現を支援し、地域福祉の信頼に応える人材育成を目指します。

### ◆ 基本方針2 『経営基盤の安定』

コンセプト：永続的な法人運営の実現に向けて、新たな事業の創出や既存事業の拡大を検証し、安定した運営体制の構築を目指します。

### ◆ 基本方針3 『地域との共生』

コンセプト：地域における福祉力向上への寄与、地域における諸活動が継続する支援を通じての地域共生社会実現への貢献を図り、地域における法人の役割の創出を目指します。

### ◆ 基本方針4 『ブランディング』

コンセプト：法人としての存在価値・特色を見出し、世間から認められ、必要とされる法人を目指し、各サービスにおける特色・方向性を導き出し、他社との差別化を図ることで、職員にとって“誇れる法人”“働き甲斐のある法人”となる事を目指します。

### Ⅲ. 部門別具体的推進事項

#### 【経営企画】

- \* ご利用者様が安心して生活できるよう、職員が安心して働けるように、公平・公正を旨とし、連携・協力を図り、法人運営を円滑に維持・継続した。
  
- \* 採用求人サイトの活用や学生、学校との交流活動を積極的に行い、一般大学生や実習生及び学校から選ばれる職場を目指した。  
実績採用人数 3名
  
- \* 多様な雇用形態、業務内容を創出し、人材確保を行った。
  
- \* 「TEAM WORK・PRIDE・CHALLENGE」を掲げ、主体性のある人材を育成するための研修を実施した。
  
- \* 新規事業への参入や既存事業の有効な活用などを検討し、経営資源の再配分を試み、安定した法人経営を目指した。
  
- \* EAP 活用による職員のメンタルヘルス支援としてカウンセラーの職場巡回による面談を実施、職員の EAP 活用を促進した。
  
- \* ストレスチェックを実施し、高ストレス者については、産業医や EAP カウンセラーとの面談調整を行うなどの支援を行った。

#### 【情報サービス推進】

- \* 経営企画部が目指す法人運営の実現に向けて、内外に健全且つ迅速な処理に邁進した。
  
- \* 新システム導入（デスクネット等）や、既存業務手順の見直しにより業務効率化を図った。
  
- \* 従たる事務所を開設、登記し、経理業務を中心とした効率化を図った。

### 【シティケア神松寺】

\*柔軟性のあるシフト運用にて、職員が「おたがいさま」で働きやすい職場環境作りを推進し、育児との両立ができる環境を整備する事によって、子育て世代の継続雇用につながっている。また、コロナ禍における体調不良時（家族の体調不良時含む）に「休める」環境を整備する事によって、安心して仕事に向き合える一助となった。

\*全職員が「報告」「連絡」「相談」の意味と意義、重要性を理解する事によって、特に新型コロナウイルス対策においては、全職員が協力し、その対策を発信、周知し、感染拡大防止につなげる事ができた。

\*新型コロナウイルスの流行により、神松寺まつり、運営推進会議、地域行事がすべて中止となり、ご入居者、職員ともに「地域とのつながり」を感じる機会がなかった。その中でも、地域のボランティアさんによる施設内の除草作業や施設の花壇を活用した園芸活動（芋や豆）を通して、「地域」を感じる貴重な機会となった。

※感染対策を講じながら、グループホームのご入居者が芋ほりに参加された。

### 【シティケア長住】

\*業務手順の見直し、短時間就業・時間固定就業等の柔軟性のある雇用を促進し、経営基盤の強化を図った。

\*感染症予防委員会において感染症対策を検討・実施し、安心のできるサービス提供に努めた。

\*委員会活動を現場主導で行い、サービスの質の向上及びスタッフのスキルアップに努めた。

## 【シティケア博多】

- \*介護職員が介護業務に専念できるよう、パートやワーカーズ利用者による周辺業務の拡充を行なった。また働きやすい職場環境実現の為、業務負担軽減と効率的な運営を目指し配置職員の見直しや業務改善を行なった。
- \*労働環境改善の為、インカム導入、車椅子等福祉用具の購入、利便性の高いナースコール機器の検討を行なった。介護力安定を目指し、新人研修では介護技術を重点的に指導し、委員会等の研修では動画の視聴研修を活用する事で実用性が高く、受講者を増員する事ができた。また業務量適正化の為、ケアプラン担当職員の作成数を拡大した。
- \*地域公民館への訪問、町内清掃や廃品回収への参加を継続して行なった。地域住民や小学生対象の認知症サポーター養成講座を実施し地域への認知症理解と関係性維持に努めた。また地域の介護事業所ネットワークの会合への参加により地域課題の解決への話し合いや共有を図る事ができた。地域住民による施設でのボランティア活動については新型コロナ感染症対策の為、今年度の実施はできていない。

### ■苦情・相談受付報告

受付日付	苦情・相談受付内容	対応及び経過
R2.11.6	ショートステイご利用者からの職員へ直接訴えあり。夜間帯で、夜勤職員の不適切な言動及び対応を受けたとの内容。	ご利用者の居室移動を行い、当該職員の勤務を事実確認できるまで出勤を中止する。聞き取りを実施し事実確認を行う。当該職員の対応と、ご利用者の受けた印象に異なる点が見受けられたものの、状況や経緯に大きな隔たりはなく、ご利用者から不快と思われる対応があったと反省を口にする。ご家族、担当ケアマネージャーに説明行ない、再発防止に努める事と謝罪をする。入所予定者であったが、この件で再度検討されるようお伝えするが入

		所意思に変わりなく、その後入所となる。
--	--	---------------------

### 【ユトリア博多】

- \*グループホーム新ユニット「さくら」が令和2年5月1日に開業。新ユニットの開業に伴う受け入れ体制の整備を計画的に進めることができたため、特に支障なく、8月には定員27名が満床となり、収益力向上に繋がった。
- \*サービス付き高齢者向け住宅については、既入居者5名が新ユニット「さくら」へ移室。新規獲得に向けた営業活動、サービス内容、料金体系の見直しを行いました。が、目標の稼働に至ることができず、次年度に課題を残しました。
- \*「態度を選ぶ」「仕事を楽しむ」「人を喜ばせる」「相手に注目する」4つのエッセンスを意識しながら仕事に臨み、ご入居者にとって心地よい住まい、職員にとっての働きやすい職場環境の構築に向け、各種の余暇活動、環境整備を図りましたが、コロナ渦も影響し、その成果は限定的なものとなりました。
- \*新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、行政、法人からの指導、助言を得ながら、基本的な感染予防策の徹底、入館者健康管理の実施、補助金を活用した除菌機器、加湿器等の導入、定期的にPCR検査を行うなどの対策に全職員で取り組み、医療・介護サービスの利用は継続した中において、ご入居者、職員の感染者を「0」に留めることができました。
- \*「ユトリアカフェ」や「運営推進会議」等の地域行事は、新型コロナウイルスの流行に伴い、すべてを中止といたしました。次年度も流行状況を見据えながらになりますが、継続案件として取り組んでまいります。

### 【ワーカーズ】

- \*ワーカーズにおけるビジョンを再構築し、HPを活用し情報提供を行ったところ、ハロワークや実習先の企業に好評を得ている。また、支援の内容に共感できるといった理由で求人募集に即効問い合わせもあり、求める人材の確保にも繋げることができた。しかしながら、新規利用者の獲得にはいたらず、今後の広報活動における課題が残る。

\*就労移行支援事業（定員 10 人）について

個別性高いプログラムを実践できたことにより、多くの就職者を輩出することができた。

- ・月平均稼働人数 : 5.6 人
- ・就職者 : 6 人

詳細) (株)アガペ・アソシエ飯倉 施設内清掃  
(株)アガペ・アソシエ野間大池 介護補助  
九州地理情報(株) 事務補助  
福岡大学 事務補助 (2 名)  
ゆうゆうの里(株) 介護補助

- ・施設外就労 (請負業務) : 取引先 西日本鉄道(株)住宅事業本部  
業務内容 分譲中物件の清掃、草取りなど

\*就労継続支援 A 型事業（定員 10 人）について

シティケア博多の協力のもと、介護補助業務の更なる拡大を図ることができた。

- ・月平均稼働人数 : 8.1 人
- ・退職者 : 1 人
- ・介護補助業務の拡大 : 食事・排泄・飲水・離床などの介助業務

【ウィルマーク香椎浜】

\*令和 2 年 7 月 31 日をもって、業務受託を終了した。

【特記事項】

当該年度期中より更なる事業拡大に向け、新たな事業運営を開始した。

\*事業概要 (社会福祉事業)

ユトリア博多 グループホーム 3 ユニット目解説 (定員 27 名となる)

\*テナント (収益事業)

ユトリア博多 1F 山茶花訪問診療クリニック開設  
訪問看護ステーション (レイール) と連携し、医療・看護と介護の連携を図る  
足がかりができた。



#### IV. 職員体制

施設名	令和2年4月1日								令和3年4月1日						
	神松 寺	長住	博多	ユト リア	香椎 浜	就労 支援	法人 本部	合計	神松 寺	長住	博多	ユト リア	就労 支援	法人 本部	合計
正職員	13	49	68	17	35	3	3	188	15	47	60	19	2	4	147
出向職 員					2		2	4						2	2
準職員	3	1	2					6	2	1	2	1			6
契約・ 嘱託職 員	1	4	1		1	1	2	10	1	3	5	2	3	2	16
パート 職員	4	9	13	14	8	8		56	5	14	12	10	9	1	51
登録ヘル パー		15						15		13					13
嘱託 (医師)		1	1					2		1	1				2
派遣職 員		2	2	3				7		2	5	1			8
合計	21	81	87	34	46	12	7	288	23	80	85	33	14	9	245
内休職 職員	1	1	3					5	1	1	5				7