

令和元年度
事業報告書

令和2年5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. 令和元年度 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. 部門別事業実績

【法人本部】

* 建物・各種建築設備・各種防災設備の総合点検を計画的に行い、不備箇所の改善を行うなど、ご利用者及び職員が安心して生活できるように保守管理に努めた。

* 事業計画にもとづく採用活動による実績採用人数 11 名。

【内訳】

- ・ 多様な雇用形態創出による採用実績 4 名（外国人、第 2 新卒、介護周辺業務）。
- ・ 採用求人サイトを活用した広報活動による採用実績 2 名。
- ・ 大学との交流イベント、福祉系学生との共同イベント参加による採用実績 2 名。
（新卒採用、第 2 新卒採用）
- ・ 実習生の獲得に向けた各拠点事業所、学校との連携による採用実績 3 名。

* 主体性のある人材育成を目的に「TEAM WORK・PRIDE・CHALLENGE」をキーワードとし、ヒューマンスキル研修を新卒者・中途採用者・リーダークラス等様々なカテゴリー別に実施した。

* 新規事業への参入について、ユトリア博多の運営を開始した。

* 有給休暇の取得推進により対象職員は年 5 日以上の有給取得を実現した。

* 育児休業制度の個別説明等、育休取得及び職場復帰支援を行った。
育休取得実績 7 名。

* 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 利用を促進した。

EAP 機関への相談実績件数 239 件

【内訳】

電話相談 51 件、WEB 相談 115 件、対面相談 73 件。

* 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。

【シティケア神松寺】

*他施設からの異動や新たな非常勤職員の雇用、無資格者の雇用を図り、今までにない柔軟性のある時間での就業を促進し、人材不足の解消を図るとともに、安定したサービス提供により、顧客満足度の向上につながった。(入所施設における満足度調査、通所施設における稼働実績に基づく)

*各部署におけるコスト削減の実施をする事で、経費削減につながった。

- ・施設内照明の省力化
- ・循環浴換水時における出水量の削減
- ・エアコンの集中管理に伴う省エネ化
- ・消耗品購入に係る業務改善(業者への一択依頼によるコスト削減、人件費削減)の実施

*神松寺まつり、運営推進会議を通して地域の方に施設に足を運んで頂ける機会を設けるとともに、入居者・職員が地域行事へ参加をし、「顔の見える関係づくり」、「地域共生」の基盤となる活動を行った。

■ 苦情・相談受付の報告

(ケアハウス)

受付日付	苦情・相談受付内容	対応及び経過
R1.6.17	CH ご入居者より匿名で第三者委員宛に電話連絡あり：居室がデイサービスの浴室のすぐ上の為、快適に過ごせなかった。(浴室からの音が気になったという訴え)また、入居時に生活環境等への影響の説明がなかった。次の入居者にはきちんと説明をしてほしい。(この時点でご自身の退去が決定していた。)	ご本人が訴えられていた音の確認ができず。(複数の職員が色々な時間帯で居室にて音の確認をするも該当するような音は聞こえず。近隣のご入居者にも気になる音の確認をするも同様の訴えなし。)可能性としてご自身の冷蔵庫の音、もしくは音が聞こえるように感じる疾患も否定できず。以上の事から、今回はご本人の訴えられた事象、および原因が確認すらできない事から対応は保留とし、今後当該居室、または上下隣の居室の方等から同様のお話があった場合には、再度詳細を調べ、対応を考える事とする。

(デイサービス)

受付 日付	苦情・相談受付内容	対応及び経過
R1.9.6	匿名で施設に入電あり：施設名が入ったハイエースが一時停止の所を止まらずに、少しスピードを落とすだけで進んでいった。小学校の近くなので、事故が発生してからでは遅い。運転手に厳重に注意してほしいとご指摘あり。	施設長より謝罪とご指摘頂いた事へのお礼を伝え、該当職員には厳重に注意する旨を伝える。MG、該当職員にて現地確認をし、厳重注意を実施。営業終了後に施設長、MG、デイサービス職員にてこの件に関するカンファレンスを開催し、原因と再発防止策を協議する。該当職員は、一時停止をしていたつもりではあったが、この苦情により、一時停止をしたという自信はなくなったとの事。カンファレンスに出席した職員からも意見収集し、再度運転時における意識啓発、徹底を図る事とした。

【シティケア長住】

- * 福岡市と協働してプロジェクトを実施。業務上の問題点を整備、業務改善の基盤作りを行った。
- * 事故防止委員会を中心に事故の原因分析を行い、ケアプランにつなげることで事故の再発防止及び日常生活の支援の質の向上につなげる事ができた。
- * 福岡県社会福祉協議会が行っているライフレスキューに参加し地域で生活困窮されている方への支援を行う体制を実現した。地域共生を強める事ができた。

■ 苦情・相談受付の報告

受付 日付	苦情・相談受付内容	対応及び経過
R1. 7. 10	<p>デイサービスご利用者の娘様より、朝の迎える時に自宅の壁にシルバーカーが当たり壁紙が破れ穴が開いたと相談あり。</p>	<p>当日の夕方に自宅訪問させて頂き状況確認させて頂く。朝の迎え時の再現を行い壁に穴が開いた場所とシルバーカーが壁に当たった場所は違うことが分かる。壁に接触したことは事実であるのでその件に関しては謝罪を行い、今後は接触した際にすぐにその場で謝罪を行い現場確認行う。</p>
R1. 8. 19	<p>居宅で担当しているご利用者の件でいきいきセンターより連絡あり。いきいきセンターへご利用者の奥様から相談あり。現在、利用してサービス内容のことでサービスがうまくいかないので調整しているケアマネジャーを変更してもらいたいとのこと。</p>	<p>奥様へ連絡をとり状況確認。相談していた内容に対して返答がなかった状況。返答が遅くなった謝罪行う。居宅の変更はしないが担当ケアマネジャーを変更してもらいたい意向あり。現在の担当者が継続は難しいと判断し担当変更し対応する。</p>
R2. 2. 10	<p>ケアハウスより連絡あり。ケアハウス入居者の姪御様より相談あり。担当ケアマネジャーとの関係が悪いので担当変更してもらいたいとのこと。</p>	<p>姪御様へ連絡をとり状況確認。以前から担当ケアマネジャーと合わないと感じていた。姉も顔を合わせたくないと話しているとのこと。信頼関係の再構築と考えていたが、姪御様の話から担当者変更で対応する。</p>
R2. 3. 24	<p>ケアハウス入居者の長男様より連絡あり。内服薬のことでトラブルになった。ケアマネジャーを変更してほしいとのこと。</p>	<p>長男様へ連絡とり状況確認。内服薬のことでトラブルになったのは初めて、管理方法など再検討したい旨、謝罪するが担当ケアマネジャーは変更してほしいとのこと。担当者変更で対応する。</p>

【シティケア博多】

- *介護職員が介護業務に専念できるように間接介護業務に特化したスタッフを活用し、介護職員の業務負担軽減を図った。また、離職率低下と働きやすい職場環境の実現の為、一般職員へのアンケート調査、上長による面談、意見箱設置による意識調査等幅広い活動を実施した。
- *労働環境整備の為、物品購入（コルセット、スライディングボード、ティルト式車椅子や特殊浴槽等）や設備・機器の故障等への早期対応を行なった。介護力の安定を目指し、外部講師による介護技術研修の実施や内部研修受講者の増加を図る為の動画視聴研修を実施した。また、業務量適正化の為、マニュアルの見直しやケアプラン担当職員を配置した。
- *地域公民館への定期訪問、町内清掃や廃品回収への参加、地域の夏祭りへの協力、地域住民の体操教室への会場提供等の活動を通じて関係性の維持に努めた。また、地域の方の衣類補修や介護補助業務、演芸ボランティア活動の受け入れにより、相互扶助の関係性構築を図った。

■ 苦情・相談受付の報告

受付 日付	苦情・相談受付内容	対応及び経過
R2. 1. 7	ショートステイご利用者の担当ケアマネージャーを通じて相談があり、ご利用時に介護職員から不適切な言動を受けた旨の内容。	ご利用者の居室移動を行なう。また、職員への聞き取りを実施し、事実確認を行なった結果、職員本人が一部事実である事を認める。ご家族、担当ケアマネージャーへ説明を行ない再発防止に努める事と謝罪をする。ご家族からは一連の対応への感謝を述べられ本件終了となる。 一連の経緯について福岡市所管部署へ報告を行なう。

【ウィルマーク香椎浜】

- * 数年ぶりとなる社会福祉士の実習受け入れを実施。事前に養成校や実習生の意向確認、受け入れ体制やプログラムの整備を行い、細かなフォローを行うことができた。
- * 看護師のパートスタッフを採用。常勤スタッフの業務との切り分けを行い、双方の勤務条件を活かすことができた。介護職員についても間接サービスの整理を行い“介護アシスタント”業務として整備、募集を行った。
- * 地域の敬老会実行委員、東区初の RUN 伴実行委員、公民館への出前講座、地域拡大会議、地域ケア会議、『看取り研修』の東在宅ネットワークとの合同開催など、地域活動への中心的関わりができた。

■ 苦情・相談受付の報告

受付日付	苦情・相談受付内容	対応及び経過
R1. 11. 21	体臭が我慢できないとスタッフに直接おっしゃる。	管理者、周囲のスタッフも当該スタッフの体臭について感じたことは全くなかった。介護長が詳細を伺おうとしたがお話されず。 “中年男性” “丁寧すぎる対応” がお気に召さず日頃から嫌悪感を示されることがあったため今回もその気持ちの表れであると思われたため、それ以上の対応は行わず。
R1. 11. 22	ケアプラン更新のサービス担当者会議の日程調整の際、ご家族からの来初日の伝言を内部で誤って伝達。来所された日に開催準備ができていなかった。	伝達ミスであったことを謝罪。来所された日には別の担当者にてご意向を伺った。
R1. 12. 3	介護棟ご入居者より、クリスマス用の装飾が子供じみているとのご意見をいただく。	装飾としては一般的なものであり、特に子供じみている印象はないと判断。介護棟ご入居者は外出の機会も少ないため、季節を感じていただくために飾っておきたいと考えていることを説明しご納得いただいた。

R1.12.28	個人で購入したゆずを使用してのゆず湯を希望されたが、次に入浴される方が皮膚疾患のある方であるため遠慮いただくか、入浴の順番を最後にしていただくようお願いするも納得されず。	その場ではご立腹のままゆずを入れずに入浴された。後日、再度対応できなかった理由をご説明しご納得いただいた。
----------	---	---

【ワーカーズ】

* 就労移行支援事業利用者について

- ・月平均稼働人数 5.4名
- ・就職者 2名

詳細) 企業名：株式会社一蘭 職種：清掃・庶務
 企業名：三新物流株式会社 職種：倉庫内作業

* 就労継続支援 A 型事業利用者について

- ・月平均稼働人数 10名
- ・退職者 3名

* 就労移行支援事業を運営している他 2 施設(NPO 法人 ジョブサポート 福岡市東区、株式会社 FIT 糟屋郡) に職員合同勉強会の企画を提案、年 3 回開催できた。

* 法人内外に向けて、就業体験の場として協力していただけるよう営業活動を行い、法人内 2 施設においては、施設職員の尽力により、ご利用者へ提供することができた。

- 〈法人内〉・ウィルマーク香椎浜 (実施：事務作業 月 1 回、半年間)
- ・シティケア博多 DS (実施：介護補助 週 4 日、3 か月間)

- 〈法人外〉・医療法人 相生会 (実施：施設見学および総務課長による研修)
- ・グリーンコープ (実施：施設見学および総務部長による説明会)
- ・その他協力企業 (あなぶきパートナー九州/スポーツポ 香椎店/ゼビオ春日店/ナフコ南福岡店/西鉄ストア)

【特記事項】

当該年度期途中より更なる事業拡大にむけ、新たな事業運営を開始した。

◆事業概要

(建物名称)	ユトリア博多
(所在地)	福岡県福岡市博多区博多駅南3丁目60番地
(建物概要)	鉄筋コンクリート造陸屋根6階建老人ホーム1337.83平方メートル
(事業内容)	社会福祉事業　　デイサービス事業　定員12名 居宅介護支援事業 訪問介護事業 グループホーム事業　定員18名 公益事業　　　　　サービス付き高齢者向け住宅事業　定員32名 収益事業　　　　　不動産事業
(職員数)	37名

以下事業については、次年度における経営改革の一環として廃止もしくは休止とした。

デイサービス事業　令和1年12月31日をもって事業廃止。

居宅介護支援事業　令和2年3月31日をもって事業休止。

訪問介護事業　　　令和2年3月15日をもって事業休止。

※グループホーム事業については定員を27名へ増員する申請を所轄庁へ行った。

IV. 職員体制

施設名	平成31年4月1日							令和2年4月1日							
	神松寺	長住	博多	香椎浜	就労支援	法人本部	合計	神松寺	長住	博多	香椎浜	就労支援	ユトリア	法人本部	合計
正職員	14	52	71	34	5	4	180	13	48	72	35	4	19	4	195
出向職員				2			2				2			2	2
準職員	3	1	2	2			8	4	1	1	1				7
契約・嘱託職員	2	4	2	1	1	4	14	1	5	4	2			2	14
パート職員	3	7	10	9	12		36	5	9	12	8	9	15		58
登録ヘルパー		15					15		15						15
嘱託(医師)		1	1				2		1	1					2
派遣職員			1	2			3		2	2			3		7
合計	22	80	87	50	18	8	260	23	81	92	48	13	37	8	302
内休職職員		1	5	1				1	1	5					7