

平成25年度・事業報告

I. 平成25年度 事業方針

(1) サービス品質の基本理念

地域に根ざした福祉の拠点としての役割を担っていくため、パールは法人の定める三理念を再確認する。

①人間の尊厳, ②個人の尊重, ③相互共生の励行。

(2) その具体的な品質方針

①地域で生活する全ての高齢者が安心して生活できる環境づくり

②職員教育と福祉活動に適したプログラムを作成し、職員の意欲を引き出す

③相互の心の触れ合う機会を多くし、笑顔と愛情に包まれた雰囲気をかもしだす

④品質方針を達成するため、職員は自身の健康管理に努める

II. パールの重点目標 6区分

1. 品質の維持・向上

(1) 人材の育成・確保

○内外の教育訓練・研修, 全体会議での発表訓練

○人事異動を積極的に行い, 部署間の活性化を図ると共に, あらゆる部門をこなせるエキスパートの育成

○他法人との人事交流研修の実施

○新卒者の定期採用及びその獲得に向けた計画的な取り組み

○福祉文化を広げるための人材育成と積極的な学生・社会人の実習生受入・人材雇用

(2) 住み慣れた地域で最期まで過ごせる地域基盤整備

○地域包括ケアの実現に向けた365日対応の実践

○施設・在宅におけるターミナルケアの実践

○医療的ニーズの高いご利用者にも対応できる, スーパーケアワーカーの育成

2. 入るを計り出づるを制す

(1) 新たな事業展開への取り組み

○介護保険新規事業の検討

○介護保険外の周辺事業の拡大

(2) 広報・営業活動強化

○地域に出向いた広報活動の実施(出張相談会, 配食試食会の実施等)

○新規利用者獲得に向けた, 関係機関への営業活動

(3) コスト意識の徹底

○人の適正配置管理・事務処理の効率化

○全職員のコスト意識を定着させる

3. 経営参加(経営会議の活性化)

○毎週火曜日・経営会議での情報収集と分析: 収支や事業活動状況の把握

○分科会で実態検討: 各代表の持ち帰り資料に基づく末端への徹底

○各事業所管理者の経営視点の強化

○各事業所管理者からの積極的な事業展開への提案・法人経営への参画

4. 危機管理と安全管理

○説明と同意: 書式に従い, 効果的な相互理解の維持

○是正予防処置報告(ヒヤリハットレポート)の活用

○苦情処理の対応: 苦情発生そのものを防止する姿勢の確保

○流行性疾患への対策: 予防接種・消毒運動の鼓舞

○ブログ「安全管理」の全国向け発信

5. 法令遵守

○内外の監査: 年2回の内部監査による法令・基準の遵守, 第三者評価の受審

○情報漏洩のチェック: 内外への情報接続制限

○関係者との公正取引: 複数業者からの見積もり・入札・公正な契約

6. 地域との共生活動

○広報活動: 「月刊パールだより」の発行, 「ブログ・パールの安全管理」の情報発信

○ノーブレス・オブリージュ: 地域・学校等との連携, 諸行事への参加と招待

○防災体制: 地域との合同訓練, 震災・炊き出し・食料備蓄・帰宅困難者の支援

○介護予防教室: 地域高齢者の健康維持・善良関係

Ⅲ. 事業の経過

1. 平成25年度 主要事業の利用率推移

平成25年度	特養短期	一般通所	認知通所	訪問介護	訪問看護	居宅介護	配食サービス	キッチンパール	福祉用具
	利用率	利用率	利用率	利用件数/日	利用件数/日	利用件数/月	利用食数/日	利用食数/日	利用件数/月
4月	97.0%	84.2%	84.9%	103	16	261	243	59	—
5月	97.9%	83.7%	84.0%	100	16	263	234	56	—
6月	94.0%	87.3%	86.7%	100	16	261	228	56	223
7月	95.2%	85.3%	89.2%	100	16	264	237	55	220
8月	100.0%	85.7%	87.0%	91	16	260	233	51	210
9月	100.0%	85.5%	89.0%	91	14	265	226	51	209
10月	100.0%	88.1%	83.6%	95	15	270	243	54	211
11月	100.0%	86.0%	80.4%	93	15	273	219	56	212
12月	100.0%	83.7%	83.7%	89	13	272	218	57	223
1月	100.0%	83.4%	77.9%	88	14	275(83)	207	52	222
2月	100.0%	81.8%	77.4%	91	15	282(87)	222	54	221
3月	94.5%	89.2%	86.5%	90	16	280(87)	226	52	227
平均	98.2%	85.3%	84.2%	94	15	266	228	54	218
前年度平均	99.8%	92.7%	98.4%	94	12	252	246	59	—

※()内は恵比寿

2. 職員の配置、採用、退職状況(平成26年3月31日現在)

- ◇職員総数 173名【内・非常勤:59名】 ※昨年同期=155名(内・非常勤33名)
- ◇平均年齢 47歳(※前年同期:43歳)
- ◇平均在職年数 5.8年(※前年同期:5.4年)
- ◇所属配置別人数

部署	合計	常勤	非常勤
特養短期	47	40	7
通所介護	30	16	14
訪問介護	46	29	17
訪問看護	8	6	2
地域包括	5	3	2
居宅介護	7	7	0
居宅介護(恵比寿)	3	3	0
キッチン	3	1	2
配食	19	7	12
福祉用具	4	2	2
社活研	1	0	1
	173	114	59

◇新規採用・退職者

平成25年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
入職	7	3(2)	22(20)	1(1)	1	0	
退職	2	2(1)	3	1	3(2)	1	
平成25年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入職	3(3)	1	3(3)	2(2)	3(2)	0	46(33)
退職	2(2)	0	7(5)	0	0	6(4)	27(14)

※()内は非常勤職員で内数を表す。

◇離職率=13% (※昨年同期:14%)

3. 監査及び実地検査、第三者評価の開催状況

① 経理規定第49条の規定に基づく内部経理監査

開催年月日 平成25年5月18日
監査者 内村監事・関口監事

② 東京都実地検査

開催年月日 平成25年7月3日
監査者 東京都・渋谷区職員
監査事項 特養・短期、通所介護
結果報告 ①看護体制加算ⅠⅡの算定誤り
②資金の繰替使用に係る処理を適切に行うこと
是正処置 ①過去5年に遡り返還手続きを実施
②年度内に預金異動を実施する

③ 内部監査

開催年月日 平成25年8月1日～平成25年8月31日
監査者 内部監査員
監査事項 自己点検シートに基づく、社会福祉事業及びその他の介護保険事業
結果報告 不適合事項なし、指摘事項18件

④ 渋谷区実地検査

開催年月日 平成25年11月12日
監査者 渋谷区職員
監査事項 認知症対応型通所介護・介護予防認知症対応型通所介護
結果報告 不適合事項なし

⑤ 経理規定第49条の規定に基づく内部経理監査

開催年月日 平成25年11月22日
監査者 関口監事

⑥ 東京都第三者評価の受審

開催年月日 平成26年1月8日
評価者 (株)福祉規格総合研究所
評価対象 特別養護老人ホーム・パール代官山
評価結果 良好

⑦ 内部監査

開催年月日 平成26年2月1日～平成26年2月28日
監査者 内部監査員
監査事項 自己点検シートに基づく、社会福祉事業及びその他の介護保険事業
結果報告 不適合事項なし、指摘・確認事項17件

⑧ 渋谷区法人指導検査

開催年月日 平成26年3月7日
監査者 渋谷区役所
監査事項 法人運営
結果報告 不適合なし

⑨ 経理規定第49条の規定に基づく内部経理監査

開催年月日 平成26年3月15日
監査者 関口監事

4. 総合人事考課

- ◇年3回(6月、11月、2月)人事考課面接を実施
- ◇平成25年度・年間賞与＝年2回(7月・12月)、年間2.5ヶ月分支給
- ◇昇給率＝1.17%
- ◇平均昇給額＝2,800円
- ◇国家資格合格者＝社会福祉士2名、介護福祉士11名
- ◇介護職員処遇改善＝特養夜勤手当を1,000円追加増額
介護福祉士手当を非常勤者(一部)にも支給

5. 労働災害・事故

5件(前年度6件)

6. 教育訓練

◇品質会議【第1, 3週火曜日に開催】：全職員対象				
タイトル	安全管理：リベラルアーツ	介護展望	その他	
4月2日	オムツと心の備え	パールのターミナルケア実践	職員の声	各部署から
4月16日	人生をエンジョイする	社会福祉法人の使命	職員の声	各部署から
5月7日	もっと知りたい	是正予防処置報告書の傾向と課題	職員の声	各部署から
5月21日	パール新事業への展望	リーダーシップ	職員の声	各部署から
6月4日	介護住宅国家予算効果	パールを支える訪問介護	職員の声	各部署から
6月18日	発展途上国への支援のあり方	介護予防プロジェクト	職員の声	各部署から
7月2日	介護保険法行方	高齢者在宅ケアの展望	職員の声	各部署から
7月16日	廃用症候群の怖さ	地域包括ケアとは	職員の声	各部署から
8月6日	アンケート結果報告	プレゼンテーション能力	職員の声	各部署から
8月20日	安心して暮らせる地域づくり	福祉現場での言葉遣い	職員の声	各部署から
9月3日	養老本能とは？	平穏死について考える	職員の声	各部署から
9月17日	老人優遇って正しいの？	オリンピック招致からみる今後のパールのあり方	職員の声	各部署から
10月1日	予算の内盛外盛	公益事業パラケアの展望	職員の声	各部署から
10月15日	福祉における費用対効果	デイサービスの課題検討2013	職員の声	各部署から
11月5日	環境と寿命	独居高齢者の在宅ターミナル	職員の声	各部署から
11月19日	医療の究極・福祉の究極	包括が関与した対応困難ケース	職員の声	各部署から
12月3日	福祉の国民負担率	地域包括支援センターエリア変更の影響	職員の声	各部署から
12月17日	長生きの秘訣	パール代官山入所までの流れ	職員の声	各部署から
1月7日	お年寄りを大切に	世界一長寿国日本が抱える課題	職員の声	各部署から
1月21日	無産延命を調節する	ちいさな一歩大きな一歩	職員の声	各部署から
2月4日	最大寿命と平均寿命	アベノミクスとパール	職員の声	各部署から
2月18日	カレンちゃんの鉄の肺	デいの災害時対応意識	職員の声	各部署から
3月4日	延寿の業を正す	地域包括ケアシステムと訪問看護	職員の声	各部署から
3月18日	介護における自立	介護予防教室・若返りサークルについて	職員の声	各部署から

◇アカガツ【第2, 4週火曜日に開催】：全職員対象					
タイトル	安全管理：リベラルアーツ	Ask Pearl	有資格者の視点	介護発表	その他
4月9日	人道は？尊厳は？	向精神薬VS抗精神病薬	時は金なり	注文の多いご利用者への対応	是正予防報告の確認
4月23日	良い・・・なお良い	精神的な腹痛への対応	体の痛み	自力摂取の限界の見極め	是正予防報告の確認
5月14日	アンケート調査	ネブリライシンとは	聞くというコミュニケーション術	デイサービス利用でADLの向上	是正予防報告の確認
5月28日	養老の遺伝子は存在するか	梗塞型認知症と7M/MYについて	口から食べることを支える調理技術	コミュニケーションが取れない障害児との関わり	是正予防報告の確認
6月11日	高齢者の医療と介護の狭間	性同一障害について	脱水症	静養室利用者における情報共有と観察力の強化	是正予防報告の確認
6月25日	高齢者の財布の紐が緩まない・若者の被生活保護者	新型うつ病	糖尿病の燃え尽きて何？	グランド高く拒否覆い利用者対応	是正予防報告の確認
7月9日	障害・高齢。子供が共に生きる	過労自殺について	UVケア	ADL低下に沿った在宅介護の継続	是正予防報告の確認
7月23日		情動連鎖について	老年後期栄養の実態	ターミナルケアへの取り組み	是正予防報告の確認
8月13日	熱中症を予防して元気に過ごす知恵	認知症による人格障害	爪切りの難しさについて	利用者の食事摂取量が少ない原因と対策	是正予防報告の確認
8月27日	どこまで生きるの？日本人	レビ-小体型認知症	燃え尽き症候群	うつ病のある高齢者の介護	是正予防報告の確認
9月10日	お年寄り・老人VS高齢者	妄想性障害について	通所介護とは	高齢者の回復の可能性	是正予防報告の確認
9月24日	釜中の魚	手を拭き続ける方への対応	ICFについて	気難しい利用者との接し方	是正予防報告の確認
10月8日	1人1人の命は地球より重い	精神障害者の犯罪	非言語コミュニケーション	拒否姿勢の強い利用者対応	是正予防報告の確認
10月22日	男女と後家業	高齢者と便秘症	骨粗鬆症と栄養	常にトイレ訴えがある利用者	是正予防報告の確認
11月12日	50歳は再生の歳？感謝の歳？	感情興奮について	デイサービス支援効果	信頼関係の構築	是正予防報告の確認
11月26日	寝かせきり老人の話題	逆走の心理状態	電話のマナーについて	意欲低下が気力を回復	是正予防報告の確認
12月10日	格安延寿は神様だ	ステロイド精神病	特養センサー紹介	自力摂取	是正予防報告の確認
12月24日	長生き+ピンコロ談義	季節性うつ病について	介護現場での感染予防	DAY活動時の水分摂取を促す	是正予防報告の確認
1月14日	学び煮詰め表現する	高齢者の睡眠	排便について	介護の負担軽減を試みる	是正予防報告の確認
1月28日	組織力を高めるために	アスペルガー症候群	レンタル福祉用具の不思議	103歳の回復力	是正予防報告の確認
2月11日	ネンコロを短縮しよう	ウツの初期段階	視覚障害者への介助	日常生活ケアに関する大切さ	是正予防報告の確認
2月25日	逝く歳来る年	徘徊老人の疲労感	障害者の相談支援事業	独居高齢者の未来に思うこと	是正予防報告の確認
3月11日	各国寿命5つの？	癲癇と痙攣の違い	自転車ルール	食事でのストレスを軽減する	是正予防報告の確認
3月25日	認知症の増大に歯止め？	認知症の行動療法	高齢者の社会的役割	集団生活における満足度の向上	是正予防報告の確認

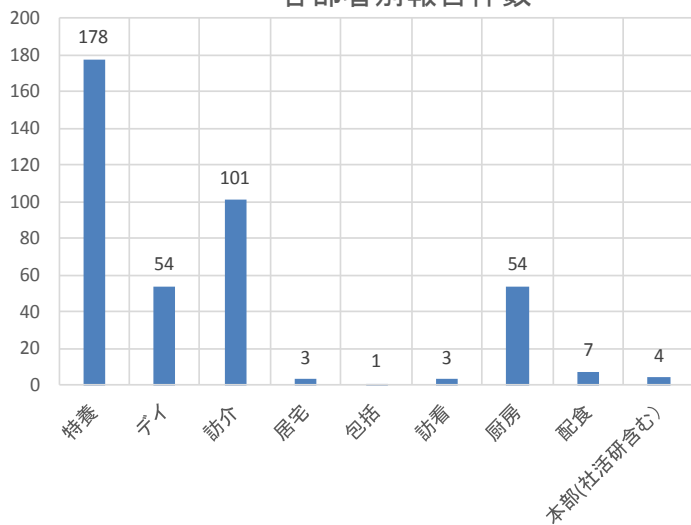
7. 是正予防処置報告書

1. 是正予防処置・クレーム対応及び分析評価

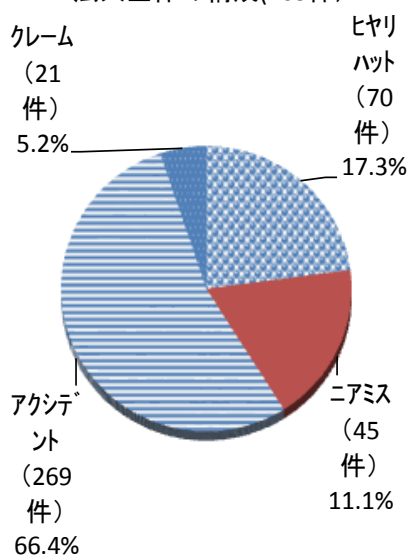
□ 是正予防の処置報告の内訳

	全体	割合	特養	デイ	訪介	居宅	包括	訪看	厨房	配食	本部(社 活研含 む)
ヒヤリハット	70	17.3%	16	16	20	3	0	0	14	1	0
ニアミス	45	11.1%	29	7	1	0	0	0	7	1	0
アクシデント	269	66.4%	132	29	72	0	0	2	25	5	4
クレーム	21	5.2%	1	2	8	0	1	1	8	0	0
合計	405		178	54	101	3	1	3	54	7	4

各部署別報告件数



法人全体の構成(405件)



□ 各部門 クレーム内容

→各部署とも、管理者が中心となり是正に努め、解決している。

1. 特養(1件)

◇ご利用者に対する言葉使い、コミュニケーションによるクレーム。

2. デイ(2件)

◇電話対応のクレーム。

◇入浴時適温を確認せずシャワーをかけ、「水をかけられた」とのクレーム。

3. 訪問介護(8件)

◇買い物代行の際、高価な価格の店で品物を購入してしまう。

◇買い物代行の際、自分の飲料水を購入。ご利用者の品物をその袋に入れ、帰所。

◇自分のスケジュールに合わせ、途中で通院ケアを終了させてしまった。

◇言葉使いに対するクレーム。

◇訪問先で飲食した。

◇ケア失念

◇ご利用者宅のトイレ詰まりに対して、クレームあり。そのクレームを上司に報告しなかった。

◇ケア時間変更を承諾していないご利用者のケアを承諾済みと思い込み、ケアに遅刻した。

4. 厨房(8件)

◇ミキサー粥の中に粥の粒が2粒入っていた。

◇150gの計りごはんが半分しか入っていなかった。

◇トレーに髪の毛が付着していた。

◇ゼリー食の中に葱の形が残っていた。

◇配食のバンバンジー胡麻ドレッシングを入れ忘れた。

◇ワイン蒸しの浅利の砂が抜けきっていなかった。

◇焼売に髪の毛が混入していた。

◇カレーライスじゃが芋が硬かった。

5. 訪問看護(1件)

◇点滴処理に対するクレーム。

6. 包括(1件)

◇掃除ケアの際、ご利用者の大切なものを廃棄してしまった。

是正予防処置報告書（ヒヤリハット）の傾向と課題

結果：①法人全体の「是正予防処置報告書」件数は405件（前年度比－162件）であった。

②法人全体の報告内容の割合は「ヒヤリハット」17.3%、「ニアミス」11.1%、「アクシデント」66.4%、「クレーム」5.2%であった。

③各部門での主たる報告内容は以下の通りである。

- 特養：転倒、外傷、配膳ミス、内服ミス
- デイ：車両事故・破損、転倒・転倒未遂、誤配膳
- 訪介：ケア遅刻、破損、誤与薬・漏れ
- 厨房：調理・仕込みミス、誤提供、異物混入、業務改善
- 訪看：点滴処理ミス、PC操作ミス、電話対応
- 居宅：書類提出ミス、配達確認手順、連絡漏れ
- 本部：請求ミス、支払漏れ、確認ミス
- 配食：車両事故・破損、鍵紛失、食事券紛失

考察

まず始めに、平成25年度の報告件数は405件であり、平成24年度と比較して－162件と大きく減少した。大きな要因として、特養における報告数が、178件に留まり前年対比－134件と大幅に減少したことがいえる。デイ、訪介、厨房に関しては、例年通りの提出数を維持していた。又、各部署提出率に差があり、是正予防処置報告書に対する認識の差が出ていた。特に、包括の報告数の少なさは内部監査の指摘事項にも挙げられるが、改善がみられない。しかし26年度より、管理者が変わりどのような変化がみられるのか結果を待ち望みたい。

次に、各部門、上位に挙げられている内容に関して例年通り変化が見られなかった。それ故、「前者の轍」を踏んでいる結果と読み取れる。又、新たな傾向として「車両事故・破損」の報告が増加した。これは、保険料の増大だけではなく、大きな問題に繋がりがかねない案件でもあり、きちんとした経過記録を残し、問題分析を行い、事故発生を防止する必要がある。

問題要因を根本的かつ具体的に改善していことができ、その手順を誰もが遵守できれば、問題発生は減少する。それを裏付ける今までの例として、「デイの返却忘れ」、「厨房の禁食提供」、「特養の与薬忘れ」等問題分析が適正になされ、改善に至っており、前途に記したアクシデントを大幅に減少することができた。又、25年度においては、報告数より分析すると、ヒヤリハットを提出する事の意義が理解できている職員が減少していると読み取れる。ヒヤリハットレポートは反省文ではない。本来のヒヤリハットレポートの意味を理解して、クレーム・アクシデントにつながる案件をどの様に改善していくのかを、職員一人一人が意識を持ち、中堅職員が主体となり、継続的に後進に繋げていける様に心がけ、リスク管理能力を高めたい。

次に、クレーム件数21件、全体の5.2%と圧倒的に少ないことは、評価したい。これは、クレームになる前に各部署内及び各管理者による迅速な対応が行われている結果である。クレームが発生した原因も、クレームを迅速に処理できた原因も、ご利用者とのコミュニケーションが大きくかかわっており、言葉使い、話す速度、表情等、人と人とのつながりが重要であることが再確認された。職員とご利用者の世代間のギャップは大きい、コミュニケーション能力を高め、今後ご利用者によりよい信頼関係を築いていくことが重要である。特養・デイ・訪問介護・訪問看護・居宅・包括・配食・キャブ・福祉用具レンタル等、中規模多機能施設＝パール福祉総合プラザとして活動していることも1つの要因となっている。しかし大きな反省点としては、2度以上同じ案件でクレームに至っているケースがある。この部分を各部署で認識かつ、今後の重点課題として、改善に努めていかなければならない。

重要案件については、経営会議内で判断・確認・改善を行っている。又、全ての是正予防処置報告書に対しての各部署の取り組み結果を経営会議・ケアカンファレンス内で情報共有を実施・確認、必要に応じて対応方法を法人の方針として是正に取り組んだ。

最後に、ヒューマンエラーを0にするのは困難である。しかし減少させることはできる。それには、組織で働く職員一人一人が経験した、ヒヤリハット、ニアミス、起きてしまったアクシデント、顧客から頂いたクレームを文章化して検証、分析、評価、改善を継続的に実施することで組織全体としてサービスの質レベルが向上すると予測する。改めてヒヤリハットレポートの意義を職員へ周知、提出を促していきたい。

8. 地域参加等

4月1日	創立記念式典
5月18～19日	バザー
5月20日	恵比寿ふれあい広場
8月25日	納涼祭
9月14日	鉢山町会こども神輿・盆踊り大会
9月16日	敬老会
11月9日	センチュリーフォレスト自治会・出張相談会
11月14～16日	バザー
11月15日	代官山アドレス親隣会・主張介護予防教室
12月24・25日	クリスマス会

9. 防災対策

- 10月05日:総合訓練(夜間想定、地震・火災、渋谷警察・町会協力)
- 11月16日:恵比寿地区連合町会合同防災訓練
- 03月28日:総合訓練(昼間想定、地震・火災、炊き出し等)

10. 施設整備、固定資産となる備品等の追加

5月	車両運搬具(電気自転車)	101,325	円
	器具及び備品(車椅子用体重計)	200,000	円
	器具及び備品(バックアップ用外付HDD)	388,500	円
	器具及び備品(セキュリティ機器)	682,500	円
	器具及び備品(サーバー)	659,222	円
8月	器具及び備品(パソコン25台)	5,262,778	円
	ソフトウェア(WINCARE)	6,835,500	円
12月	器具及び備品(昇降式介護浴槽:特養)	7,108,500	円
	器具及び備品(介護浴槽:デイ)	4,966,500	円
1月	器具及び備品(電話機:恵比寿)	380,100	円
	器具及び備品(パソコン1台)	162,750	円
2月	器具及び備品(パソコン2台:厨房)	229,909	円
3月	器具及び備品(パソコン15台)	2,103,104	円
	器具及び備品(サーバー:恵比寿)	714,000	円
	ソフトウェア(WINCARE:恵比寿)	535,500	円
合計		30,330,188	円

11. 理事会・評議員会開催状況

開催日時	出席者数		決議事項
	理事・監事(12)	評議員(21)	
平成25年4月30日	10	-	荻窪団地E-1街区高齢者福祉施設用地(東京都杉並区)土地譲受事業への公募について
平成25年5月18日	10	19	平成24年度事業報告 平成24年度収支決算、監事監査報告 平成25年度JKA補助金交付内定 経理規定変更
平成25年7月18日	7	-	荻窪団地E-1街区高齢者福祉施設用地(東京都杉並区)土地譲受事業入札結果
平成25年8月9日	12	-	荻窪団地E-1街区高齢者福祉施設用地(東京都杉並区)土地譲受事業・落札結果後事業収支状況
平成25年11月22日	12	18	新理事・新監事、新評議員、理事長選任、理事長職務代理及び常務理事の指名 平成25年度上半期事業報告 新事業所(居宅介護支援)の開設承認 平成25年上半期事業収支・補正予算の承認 就業規則、パートタイマー等就業規則、給与・退職金規定の改定、経理規定改定
平成26年3月15日	9	19	平成26年度事業計画の承認に関する件 平成26年度収支予算の承認に関する件 平成25年度第2回補正予算の承認に関する件 経理規定変更に関する件