

## 平成27年度・事業報告

### I. 平成27年度 事業方針

#### (1) サービス品質の基本理念

- ①人間らしい生活(尊厳), ②その人らしい生きかた(個性), ③お互い伝え合うぬくもり(絆)

#### (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

- 介護職員初任者研修の実施、研修費補助・直接雇用制度の充実
- 内外の教育訓練・研修, 全体会議での発表訓練, 年3回人事考課面接の実施
- 人事異動の積極実施。部署間の活性化を図ると共に、広い視野を持った福祉人材の育成強化、キャリアアップ体制の構築
- 他法人との人事交流研修の実施
- 新卒者の定期採用及び採用後のフォローアップ計画の策定
- 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日対応の体制確保
- 施設・在宅におけるターミナルケアの実施
- 高医療的ニーズのご利用者に対応できる、スーパーケアワーカー育成と看護師の拡大確保

#### 2. サービス利用促進のための計画

##### (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
- 恵比寿地区外・隣接区へのエリア拡大

##### (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)
- 各部署単位での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

- 業務工程の見直し、適正な業務配分・人員配置の管理
- 全職員における経営視点の強化
- 各部門単位での予算作成・執行状況のモニタリング
- 入るを図って出るを制す精神。経費(光熱水費、物品購入等)の無駄を省く。

#### 3. 経営参加(経営会議の活性化)

- 長期修繕計画及び中長期経営計画の策定・実施
- 他法人にはない特色ある事業展開の検討・実施
- 介護保険制度改正後の状況調査・モニタリング
- 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
- 各事業所管理者の経営視点の強化・財務研修会の実施
- 各事業所管理者からの積極的な事業展開への提案・実施、法人経営への参画

#### 4. 危機管理と安全管理

- 状態変化の度に、インフォームドコンセントを実施
- 是正予防処置報告(ヒヤリハットレポート)の活用、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・感染予防対策の徹底
- 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・運営基準の遵守, 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: 入札による公正な契約、随意契約時の複数見積もり

## 6. 地域との共生活動

- 地域貢献事業への取り組み
- 地域住民との協働事業運営、ボランティアの協力依頼
- コミュニティカフェ・パールライフ等を通じ、高齢者の集いの場を提供
- 第2回・はびねす広場(バザー)の開催
- 新在宅ケアハンドブックの継続発行
- ホームページからの情報発信  
財務諸表の公表、パールだよりの毎月発行、食文化・しあわせレシピの情報発信
- 地域・学校等との連携, 諸行事への参加と招待
- 消防・警察・町会・消防団・学校との合同防災訓練の実施
- 介護予防事業の実施:パールライフ・介護予防教室・若返りサークル・出張教室の開催  
財務諸表の公表、パールだよりの毎月発行、食文化・しあわせレシピの情報発信

### Ⅲ. 事業の経過

#### 1. 平成27年度 主要事業の利用率推移

平成27年度	特養短期	一般通所	認知通所	訪問介護	訪問看護	本部居宅	恵比寿居宅	配食サービス	キッチンホール	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	利用件数/月	利用食数/日	利用食数/日	利用数/月
4月	100.0%	80.8%	78.8%	87	19	149	123	209	66	228
5月	98.7%	89.6%	86.9%	81	19	146	126	203	62	234
6月	100.0%	92.0%	86.9%	85	14	150	124	212	72	230
7月	100.0%	92.6%	86.1%	90	14	144	142	209	67	231
8月	99.1%	92.6%	91.7%	88	14	147	138	206	57	227
9月	99.1%	92.3%	84.0%	88	15	150	135	207	67	221
10月	95.4%	94.0%	88.3%	89	14	154	131	203	67	224
11月	97.6%	95.9%	87.3%	92	14	154	131	208	69	230
12月	99.3%	92.5%	83.7%	91	15	164	138	206	71	242
1月	98.9%	87.9%	84.3%	83	13	164	127	192	69	248
2月	99.5%	90.2%	86.3%	86	13	158	129	199	70	251
3月	100.0%	92.9%	76.5%	86	14	160	133	199	68	247
平成27年度平均	99.0%	91.1%	85.1%	87	15	153	131	204	67	234
平成26年度平均	97.9%	87.7%	84.3%	92	20	171	95	211	57	230
平成25年度平均	98.2%	85.3%	84.2%	94	15	231	84	228	54	218

#### 2. 職員の配置、採用、退職状況(平成28年3月31日現在)

- ◇職員総数 172名【内・非常勤:65名】 ※昨年同期=170名(内・非常勤65名)
- ◇平均年齢 47.6歳(※前年同期:46.9歳)
- ◇平均在職年数 6年8ヶ月(※前年同期:6年2ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 62% 38%

部署	合計	常勤	非常勤
特養短期	48	38	10
通所介護	30	17	13
訪問介護	45	24	21
訪問看護	6	4	2
地域包括	5	4	1
居宅介護(本部)	7	6	1
居宅介護(恵比寿)	4	4	0
キッチン	5	1	4
配食	18	6	12
福祉用具	4	3	1
	172	107	65

#### ◇新規採用・退職者

	4月		5月		6月		7月		8月		9月		合計	
	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤		
入職	6	1	0	1	1	3	0	1	0	0	1	1	10	13
退職	0	2	1	0	1	2	1	4	1	1	0	0	6	15
入職	1	1	0	1	0	1	0	1	0	2	1	0	10	13
退職	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	2	6	15

離職率 11.2%【昨年同期:12.6%】 期中退職/(期首人員+期中採用)

### 3. 監査及び実地検査、第三者評価等の開催状況

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27年5月20日  
監査者 根本監事・関口監事

②内部監査

開催年月日 平成27年8月1日～平成27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 特養＝業務の進捗管理不備

③東京都・渋谷区合同実地検査

開催年月日 平成27年11月4日  
監査者 東京都、渋谷区  
監査事項 特養短期、通所介護  
結果報告 通所介護＝「その他の日常生活費」は適正に徴収すること  
是正処置 レクリエーションについて希望者のみ実費で請求するよう変更

④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27年11月20日  
監査者 関口監事

⑤東京都第三者評価の受審

開催年月日 平成27年12月16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・パール代官山及び短期入所生活介護・パール代官山  
評価結果 良好

⑥地域包括支援センター実地検査(業務・経理確認)

開催年月日 平成27年12月21日  
監査者 渋谷区役所高齢者サービス課サービス事業係

⑦東京都第三者評価の受審

開催年月日 平成27年12月21日  
評価者 (株)福祉規格総合研究所  
評価対象 パール訪問看護ステーション  
評価結果 良好

⑧東京都第三者評価の受審

開催年月日 平成27年12月22日  
評価者 (株)福祉規格総合研究所  
評価対象 訪問介護パールケア  
評価結果 良好

⑨渋谷区法人指導検査

開催年月日 平成28年1月28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

⑩内部監査

開催年月日 平成28年2月1日～平成28年2月29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 不適合なし

⑪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28年3月17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27年度・年間賞与＝年2回(7月・12月)、年間2.7ヶ月分支給(前年度2.7ヶ月)
- ◇昇給率＝1.26%
- ◇平均昇給額＝3,003円
- ◇国家資格合格者＝介護福祉士6名

### 5. 労働災害・事故

- ◇事故件数7件(特養2件、厨房2件、デイ1件、訪問介護2件)＝業務中5件、通勤・移動中2件。

## 6. 教育訓練

### (1) 定例教育訓練

◇品質会議【第1, 3週火曜日に開催】：全職員対象

タイトル	管理：リハバルアーツ	介護展望	その他	
4月7日	老人と赤ちゃんのバランス	新年度採用の福祉用具	職員の声	各部署から
4月21日	不老長寿	地域との共同活動はパールのミッション	職員の声	各部署から
5月5日	平均寿命3つの驚き2015	パールのイノベーション	職員の声	各部署から
5月19日	良質で効率的な介護	パールができる社会貢献	職員の声	各部署から
6月2日	介護進化の位置づけ	サービス提供責任者の責務と業務改善	職員の声	各部署から
6月16日	不老不死	春の3大・地域イベント意義と展望	職員の声	各部署から
7月7日	出世魚と人生	残薬問題と対応	職員の声	各部署から
7月21日	平均寿命と統計応用	個別ケースから地域包括ケアを考える	職員の声	各部署から
8月4日	身体の習性と異常進化	労働者に対する保障制度	職員の声	各部署から
8月18日	長幼の序	ケアマネ研修制度の見直し	職員の声	各部署から
9月1日	天国と地獄	自費ベッドセットについて	職員の声	各部署から
9月15日	延寿の推進論と一服論	パールのミッションその②	職員の声	各部署から
10月6日	なぜ少子化？	アクティブ福祉in東京15	職員の声	各部署から
11月3日	10歳ごとの華	介護人材のこれから	職員の声	各部署から
		介護予防・日常生活支援総合事業への対策	職員の声	各部署から
11月17日	延命寿命はどこまで続く？	ご利用者の有する能力支援へのチーム目的を考える	職員の声	各部署から
12月1日	竹輪の上に虫食いキャベツ	介護と看護理論	職員の声	各部署から
12月15日	寝たきり老人を無くす？	暮らしの保健室と地域力の向上	職員の声	各部署から
1月5日	病の順番	介護ロボットについて	職員の声	各部署から
1月19日	英語にない介護の表現	居宅業務の効率化推進モデル	職員の声	各部署から
2月2日	長生きと幸せって何だろう？	パールの帰宅困難者対策	職員の声	各部署から
2月16日	認知症を早く見つける？	身体拘束と介護事故予防	職員の声	各部署から
3月1日	命のサイクル	人事考課制度とは	職員の声	各部署から
3月15日	和魂洋才は続けられるの？	パールケアの利益率と展望	職員の声	各部署から

◇ケアカンファ【第2, 4週火曜日に開催】：全職員対象

タイトル	安全管理：リハバルアーツ	Ask Pearl	有資格者の視点	介護発表	その他
4月14日	改訂六つのべからず	民間での認知症予防	特養での看取り	いのちの響き	是正予防報告
4月28日	本当の介護とは？	対人恐怖症	杖について	残存能力を活かす食事工夫	是正予防報告
5月12日	パールの介護カルタ	煙草がやめられない	高齢者住宅	環境と本人の意思尊重	是正予防報告
5月26日	あすの介護と人工オーナス	性同一性障害	衛生的な調理について	潜在能力を活かした入浴ケア	是正予防報告
6月9日	アルマタ宣言と日本の介護	BPSDが起こる原因	便秘と下痢について	ターミナルケア	是正予防報告
6月23日	赤ちゃんを増やす	ギャンブル依存症	パール3理念	音楽による効果	是正予防報告
7月14日	出世魚と人生その2	潔癖症	レビー小体型認知症	歩行能力の維持向上	是正予防報告
7月28日	福祉はジワコロを優先？	成年後見人の診断書	内臓脂肪を減らしメタボ撃退	食事摂取の対応	是正予防報告
8月11日	健康寿命の帰趨	ゴミ屋敷と認知症	スキンテラ	常時不安者への対応	是正予防報告
8月25日	老後の半世紀	認知症の症状改善	症状に合わせた食事介助の工夫	入浴拒否者への対応	是正予防報告
9月8日	健康寿命の最大限界値	DVにおける負の連鎖	体幹って何？	食べ遊びのある方への対応	是正予防報告
9月22日	満足を学ぼう	精神科の入院期間	認定調査	ご利用者と環境を理解	是正予防報告
10月13日	心拍数と寿命	自殺について	身近に潜む食中毒の原因と対策	鬱病自尊心の強いケア介入	是正予防報告
10月27日	少子化、分相応に考える	認知症の遺伝	過度なストレスを探る	感染症終息まで	是正予防報告
11月10日	老後破産	パーキンソン病と幻覚	障害者雇用に関わる意味	起居動作困難な肩の日常生活向上	是正予防報告
11月24日	誤嚥	感情失禁について	介護人材バンク	生活環境の整備	是正予防報告
12月8日	看取りと手抜きについて	ペットロス症候群	感染予防対策	食事アプローチ	是正予防報告
12月22日	誤嚥BMIとご逝去	精神病と麻薬について	免疫力を高める方法	認知症利用者の発語の意味	是正予防報告
1月12日	飲み終わるまで待つてあげよう	認知症になりやすい疾患	ロボット技術	ケア拒否者への対応	是正予防報告
1月26日	正常って何？	認知症の気分上下	スピーチロック	穏やかな生活実現	是正予防報告
2月9日	Open Sesame!	場所の認識低下	人手不足解消	認知症言動を考察	是正予防報告
2月23日	笑ってください	鬱病発生率増加	レビー小体型認知症	統合失調と社会参加	是正予防報告
3月8日	中核症状・周辺症状	夜間不眠対応	HIV感染の基礎知識	トイレ誘導再開	是正予防報告
3月22日	ホッチャレ	認知症と破壊行為	ストレスチェック	高次機能障害	是正予防報告

## 7. 地域参加等

5月3～5日	代官山春花祭
5月8～9日	第2回はびねす広場(ヒルサイドテラスにてカフェ&バザー)
5月17日	えびすふれあい広場
5月28日	パールビューティフオスタジオ
7月31日	恵比寿盆踊り
8月16日	納涼祭
9月19日	鉢山町会子供神輿・盆踊り
9月21日	敬老会
10月24日	恵比寿地区運動会
10月31日	代官山ハロウィン
11月2～3日	第38回 渋谷区くみん広場 バザー出店
11月7日	恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(鉢山中学校)
11月26日	パールライブin代官山アドレス
1月4日	渋谷区新年会
1月5日	鉢山町会新年会
1月16日	恵比寿地区連合町会・新年賀詞交歓会
1月29日	オープン化粧品美容セミナー(パールライブ)

## 8. 防災対策

7月14日	防災訓練(全体研修図上訓練)
9月22日	防災訓練(全体研修図上訓練)
10月26日	総合防災訓練(昼間想定、地震・火災、鉢山町会・都立第一商業・渋谷警察協力)
11月7日	恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(鉢山中学校)
3月18日	総合防災訓練(夜間想定、地震・火災、炊き出し、鉢山町会協力)

## 9. 設備整備・固定資産となる備品等の追加

9月	ソフトウェア	SWING会計ソフトバージョンアップ	673,920	円
3月	器具及び備品	温水ヒーター	6,015,600	円
3月	建物附属備品	1F洗面台設置	400,000	円
合計			7,089,520	円

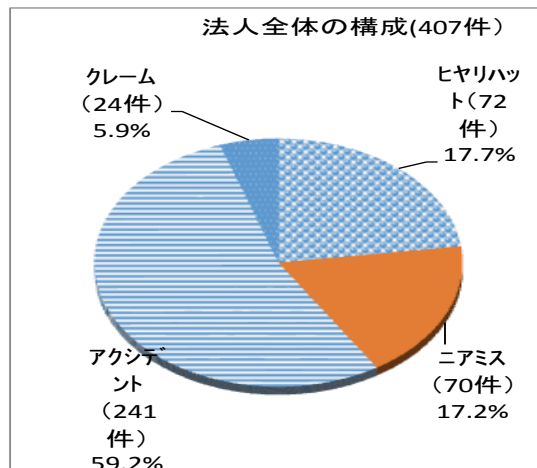
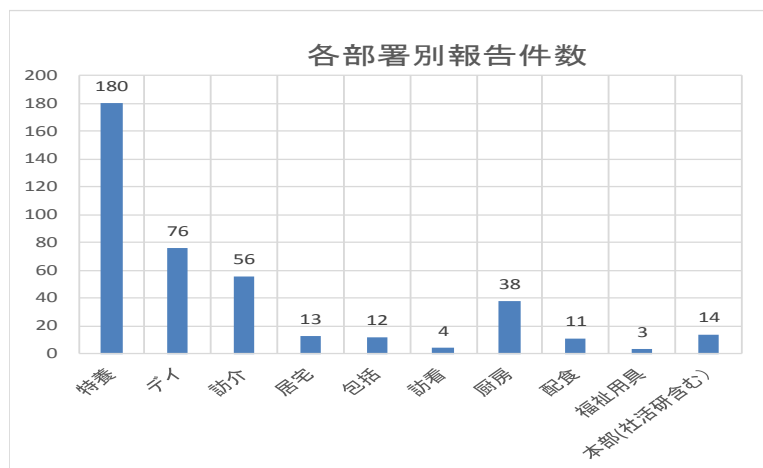
## 10. 平成27年度 理事会・評議員会開催状況

開催日時	出席者数			決議事項
	理事:10	監事:2	評議員:21	
平成27年5月20日	10	1	20	平成26年度事業報告 平成26年度収支決算、監事監査報告 育児休業規程及び就業規則改定 平成27年度JKA補助金交付内定
平成27年11月20日	10	2	19	平成27年度上半期事業報告 上半期事業収支及び補正予算の承認 就業規則改定の承認に関する件 運営基金特定資産の承認に関する件 温水ヒーター入札の承認に関する件 新理事・新監事、新評議員の承認に関する件
平成28年3月17日	9	2	20	平成28年度事業計画の承認に関する件 平成28年度収支予算の承認に関する件 平成27年度第2回補正予算の承認に関する件 特養ホーム運営規定変更 定款変更

## 11.是正予防処置報告書内訳・クレーム内容

### □ 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	福祉用具	本部(社 活研含 む)
ヒヤリハット	72	17.7%	24	10	24	4	3	0	6	1	0	0
ニアミス	70	17.2%	20	31	3	1	3	0	6	1	3	2
アクシデント	241	59.2%	135	34	26	8	3	3	18	2	0	12
クレーム	24	5.9%	1	1	3	0	3	1	8	7	0	0
合計	407		180	76	56	13	12	4	38	11	3	14



### □ 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。

<b>1. 特養(1件)</b> ◇SS利用者より、入浴後に洗った衣類が皺くちやと、ご本人よりクレーム。
<b>2. デイ(1件)</b> ◇送迎時、ご利用者宅へ土足で入室。
<b>3. 訪問介護(3件)</b> ◇誤請求。 ◇ケア時の金銭預かり返金後に残金が不足とクレーム。 ◇ケア時間前に退室したとのクレーム。
<b>4. 包括(3件)</b> ◇提出書類不備。 ◇説明不足。 ◇制度の認識不足による書類提出不備。
<b>5. 厨房(8件)</b> ◇キッチンパールにおける異物混入。(2件) ◇味付が濃いとクレーム。(2件) ◇禁食提供。(3件) ◇誤配食。
<b>6. 訪問看護(1件)</b> ◇誤請求。
<b>7. 配食(7件)</b> ◇歩行者より乱暴運転であるとのクレーム。 ◇重複請求。 ◇誤配達。(3件) ◇提供不備。(2件)

### 是正予防処置報告書 (ヒヤリハット) の結果

結果：①法人全体の「是正予防処置報告書」件数は407件（前年度比-1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」17.7%、「ニアミス」17.2%、「アクシデント」59.2%、「クレーム」5.9%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・転倒未遂、外傷、異食、与薬ミス  
 デイ：転倒・転倒未遂、与薬ミス、ケア遅刻  
 厨房：調理・仕込みミス、禁食提供、異物混入  
 訪看：誤請求、転倒、破損、与薬ミス  
 居宅：入力ミス、報告・連絡漏れ  
 包括：環境改善、提出書類不備、確認漏れ  
 本部・社活研：支払漏れ、補助金申請漏れ、二重払い、現金差異  
 配食：誤配達、提供不備  
 福祉用具：確認ミス、請求返戻