

## 平成28年度・事業報告

### I. 平成28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

- 学校訪問・求人媒体を活用した新卒者(大卒3名・専門卒3名・高卒3名以上)の確保
- 求人媒体、人材紹介を活用した、介護・看護・リハビリ職員中途採用・人材補強
- 年1回・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、個々人の介護技術とアセスメント能力の向上、キャリアアップ体制の構築

##### (2) 住み慣れた地域で最期まで過ごせる地域基盤整備

- 地域包括ケア実現に向けた365日対応の体制維持。施設・在宅におけるターミナルケア実践
- 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

- 総合事業への参入
- 介護保険新規事業(施設・在宅)の検討
- 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

- 業務手順・工程の見直し・更新、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(稼働率、業務効率等)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(高熱水費、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に基づいた定期修繕の実施
- 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・経営戦略の検討
- 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

- 定期・中途採用者への職員健診管理の徹底及びメンタルヘルスの新規実施
- サービス開始時・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

- 社会福祉法人制度改革への適切な準備・対応
- マイナンバー対応も含めた情報漏洩のチェック: 内外への情報接続制限
- 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
- 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によるコスト管理

## 6. 地域との共生活動

- 現地域貢献事業の継続基盤に加え、新たなニーズへの取り組み検討
- えびすふれあい広場、代官山春花祭、渋谷区くみん広場への継続参加
- 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
- 新たな地域でのバザー開催の開拓
- ホームページからの情報発信:定期更新、財務諸表の公表、機関紙毎月発行
- 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

### Ⅲ. 事業の経過

#### 1. 平成28年度 主要事業の利用率推移

平成28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	利用件数/月	利用食数/日	利用食数/日	利用数/月
4月	99.9%	92.7%	86.5%	90	14	163	136	191	70	263
5月	100.0%	95.4%	83.7%	90	13	170	133	196	70	266
6月	100.0%	94.9%	79.8%	90	14	169	135	203	77	268
7月	99.9%	92.0%	75.3%	94	15	174	132	200	71	270
8月	99.2%	85.9%	79.3%	91	17	172	139	202	61	280
9月	99.2%	88.8%	84.3%	88	17	170	145	198	68	277
10月	96.3%	93.4%	78.5%	87	17	169	142	197	67	275
11月	97.7%	92.7%	82.1%	89	18	173	136	203	66	275
12月	99.1%	90.7%	84.9%	90	18	176	142	198	63	280
1月	97.5%	88.6%	85.3%	88	16	178	138	208	62	283
2月	99.1%	89.3%	88.9%	96	17	173	137	235	57	277
3月	99.1%	91.0%	89.5%	102	17	182	135	249	53	272
平成28年度平均	98.9%	91.3%	83.2%	91	16	172	138	207	65	274
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29年3月31日現在)

- ◇職員総数 180名【内・非常勤:75名】
- ◇平均年齢 48.6歳(※前年同期:47.6歳)
- ◇平均在職年数 6年11ヶ月(※前年同期:6年8ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 58% 42%

部署	合計	常勤	非常勤
特養短期	46	34	12
通所介護	34	14	20
訪問介護	47	25	22
訪問看護	8	5	3
地域包括	4	3	1
居宅介護(本部)	9	8	1
居宅介護(恵比寿)	4	4	0
キッチン	6	1	5
配食	19	7	12
福祉用具	3	3	0
	180	104	76

#### ◇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	2	3	0	1	0	0	0	2	0	3	0	3		
退職	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1		
	10月		11月		12月		1月		2月		3月			
入職	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	常勤	非常勤
	1	1	0	0	0	2	0	2	1	1	2	5	6	23
退職	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	常勤	非常勤
	0	1	1	0	1	1	2	0	0	0	3	1	10	6

離職率 8.2%【昨年同期:11.2%】 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28年5月28日  
監査者 根本監事・関口監事
- ② 内部監査  
開催年月日 平成28年8月1日～平成28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 不適合なし
- ③ 顧客満足度調査  
実施期間 平成28年9月1日～平成28年9月30日  
実施部署 短期入所、通所介護、訪問看護、訪問介護、居宅介護支援、福祉用具、配食
- 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28年11月18日  
監査者 関口監事
- ⑤ 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28年11月30日  
監査者 渋谷区役所高齢者サービス課サービス事業係  
評価結果 良好
- ⑥ 東京都第三者評価の受審  
開催年月日 平成29年2月1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29年2月1日～平成29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 不適合なし
- ⑧ 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29年3月24日  
監査者 関口監事

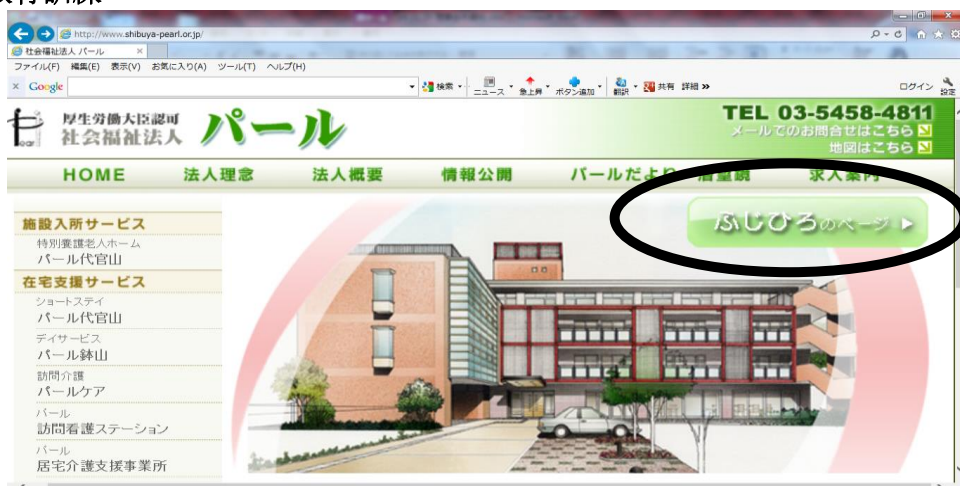
### 4. 総合人事考課

- ◇年3回(6月、11月、2月)人事考課面接を実施
- ◇平成28年度・年間賞与＝年2回(7月・12月)、年間3.0ヶ月分支給(前年度2.7ヶ月)
- ◇昇給率＝2.53%(前年度1.26%)
- ◇平均昇給額＝6,143円(前年度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3件(キッチン:1件、訪問介護:3件)＝業務中2件、移動中1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	安全管理：リベラルアーツ	介護展望	その他	
4月5日	総合事業	長寿は歯から	職員の声	各部署から
4月19日	養老本能と育児本能	バイタルサインと意識レベル	職員の声	各部署から
5月3日	70歳の壁	ケアマネジメントの資質向上	職員の声	各部署から
5月15日	屈曲年齢と福祉	社会福祉法人としての責務	職員の声	各部署から
6月7日	人は助かり、国は滅びる	障害者差別解消法とは？	職員の声	各部署から
6月21日	寿命、え？1,000歳？	腰痛予防対策	職員の声	各部署から
7月5日	病気が使い古しか？	渋谷区特養入所の現状	職員の声	各部署から
7月19日	タダの混乱	日本の介護と世界の介護	職員の声	各部署から
8月2日	貧困とユートピア	認知症施策の現状と今後	職員の声	各部署から
8月16日	子供返り	パールの新企画	職員の声	各部署から
9月6日	寝たきり老人ゼロ作戦	社活研	職員の声	各部署から
9月20日	幻の認知症	専門職連携	職員の声	各部署から
10月4日	格安寿命とは？	総合事業と介護職員の役割	職員の声	各部署から
10月18日	認知症とスモーク・ガン	社会福祉法人への理解促進	職員の声	各部署から
11月1日	命の重さほどのくらい？	外国人患者の受入	職員の声	各部署から
11月15日	馬齢と福祉	福祉用具貸与の見直し案	職員の声	各部署から
12月6日	木を見て森も見よう	施設と地域包括ケア	職員の声	各部署から
12月20日	アルツハイマーの扉	死生観を考える	職員の声	各部署から
1月10日	認知症は治るか？	パールと箱根駅伝	職員の声	各部署から
1月24日	今昔の念	社会貢献事業	職員の声	各部署から
2月7日	M.C.Iの予防	介護職と腰痛予防	職員の声	各部署から
2月21日	福祉とポリコレ	フレイル予防	職員の声	各部署から
3月7日	ライオン3倍も生きる	多職種連携	職員の声	各部署から
3月21日	了解不能の臨床	社会福祉充実計画について	職員の声	各部署から

◇ケカファ【第2, 4週火曜日に開催】：全職員対象

タイトル	安全管理：リベラルアーツ	施設長の提言	Ask Pearl	有資格者の視点	介護発表	その他
4月12日	福祉元年	インフル集団感染	徘徊と季節の関係	特養での口腔ケア	骨折後の入浴ケア	是正予防報告
4月26日	延命は子のため？	腰痛予防対策	重複購入対応	一次救命処置	夜間不眠対応	是正予防報告
5月10日	130歳を目指す	カエルを食べてしまえ	高齢者の味覚変化	多層的・多角的原因分析	自己否定から自己肯定へ	是正予防報告
5月24日	ピンコロは無理	最大の敵は自分自身	長距離徘徊	人の味覚と調理科学	自立促進ケア	是正予防報告
6月14日	時間ボケの幸せ	求職者に選ばれる施設	失語症の対応	医療ケア講習会	施設環境への順応	是正予防報告
6月28日	薬を求めて	周りに気付ける人になろう	認知症と漢方薬	認知症の困難と望みは何？	不穏高齢者対応	是正予防報告
7月12日	アダムより幸せ？	事故対応手順	高次脳機能障害	リビングウィル	精神的ケア実践	是正予防報告
7月26日	認知症で遠近感喪失	コンプライアンスルール	脳トレ有効性	脳が必要とする栄養とは	臥床時体位について	是正予防報告
8月9日	長寿願望	熱中症対策	認知症と鬱病の見分け方	看取るとは？	送迎の重要性	是正予防報告
8月23日	井蛙	顧客満足度調査	サインバイタル	ブレイデンスケール	自立介護	是正予防報告
9月13日	クオ・ワディスと緑革命	防災訓練	認知症と物への執着	認知症介護のこれから	なし	是正予防報告
9月27日	最も短い言葉	ノロウイルス	アリセプト服用効果	障害者差別解消法	徘徊行動アプローチ	是正予防報告
10月11日	救急小史	自信を育てるコツ	ピック病と窃盗	ノロウイルス感染対策	ストレス軽減	是正予防報告
10月25日	善きサマリア人	今年のインフル対策	鬱病と内服	IOTと福祉社会	臀部状態の改善に向けて	是正予防報告
11月8日	遺伝子の新しい指令	One for all, all for one	認知症と表情	放課後デイ	不安を抱える利用者	是正予防報告
11月22日	体を洗う知恵	防災訓練	末期患者の精神状態	危険予知トレーニング	介入拒否	是正予防報告
12月13日	食介は矛盾？	高齢者虐待防止	幻覚・幻聴	利用者担当制度	自立摂取の促し	是正予防報告
12月27日	寝たきり展望	特養実待機者	認知症と記憶障害	膀胱留置カテーテル	認知症介護の目的と意義	是正予防報告
1月17日	新老人は75歳から	インフル被害防止対策	感情失禁	新型歩行車	隠れたニーズを探る	是正予防報告
1月31日	介護とテロメア	宿舍借上げ事業	正常圧水頭症	自立と依存	食事環境整備	是正予防報告
2月14日	超高齢にたまげない	社会福祉法人の経営視点	認知症の進行速度	傾聴力は介護力	突発性意識消失	是正予防報告
2月28日	エホバとペグ	就業規則の変更	失行について	洗濯表示マーク	在宅ケア	是正予防報告
3月14日	金子みすずと私たち	2F浴室の大改修	環境変化が与える影響	デイサービス参加の心構え	食事拒否症例	是正予防報告
3月28日	みんなが長生き	リスク・マネジメント	前頭側頭型認知症	健康格差	困難事例初期サビース	是正予防報告

## 7. 地域参加等

5月3～5日 代官山春花祭	10月30日 代官山ハロウィン
5月15日 えびすふれあい広場	11月5・6日 第39回 渋谷区くみん広場 バザー出店
6月30日 認知症サポーター養成講座(パルシステム)	11月11・12日 パールバザー
7月22日 認知症サポーター養成講座(渋谷住民)	11月12日 恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(猿楽小)
7月23日 恵比寿スカイハイツ出張相談会	11月24日 パールライブin代官山アドレス
7月31日 恵比寿盆踊り	11月27日 特養イベント食
8月14日 納涼祭	12月27・29日 鉢山町会夜間警備
9月16日 認知症サポーター養成講座(第一生命)	1月4日 渋谷区新年会
9月17日 鉢山町会子供神輿・盆踊り	1月5日 鉢山町会新年会
9月19日 敬老会	1月13日 認知症サポーター養成講座(渋谷住民)
10月16日 恵比寿地区運動会	1月14日 恵比寿地区連合町会・新年賀詞交歓会
10月18日 パールライフ役員会	1月23日 渋谷駅前共栄会・新春賀詞交歓会

## 8. 防災対策

10月25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12日	恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(鉢山中学校)
11月22日	防災訓練(全体研修凶上訓練)
3月31日	総合防災訓練(夜間想定、地震・火災、炊き出し、BCP訓練、鉢山町会協力)

## 9. 設備整備・固定資産となる備品等の追加

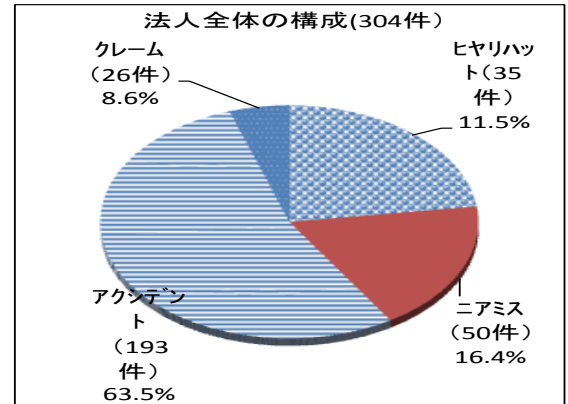
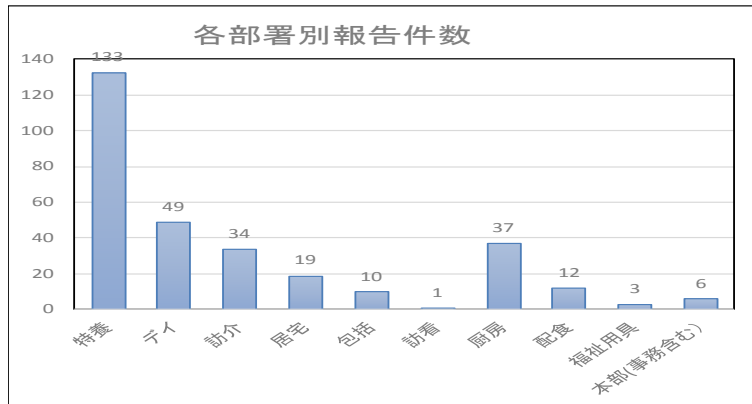
日付	品名	内容	金額	単位
6月30日	建物付属設備	ケアロックシステム	1,080,000	円
8月31日	器具及び備品	ガス給湯器	372,000	円
1月17日	車両運搬具	日産キャラバン	3,974,840	円
2月1日	器具及び備品	電動ベッド3台	1,258,740	円
2月28日	器具及び備品	ガステーブルコンロ	218,160	円
2月28日	ソフトウェア	WINCARE	189,000	円
3月20日	差入保証金	借上げ社宅(敷金)	204,000	円
3月31日	器具及び備品	製氷機	280,800	円
3月31日	器具及び備品	AED	159,840	円
合 計			7,737,380	円

## 10. 平成28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28年5月28日	7	2	20	平成27年度事業報告 平成27年度収支決算、監事監査報告 定款変更
平成28年9月21日	9	2	20	改正社会福祉法に伴う定款変更 評議員選任・解任委員会細則及び候補者承認
平成28年11月18日	8	2	20	平成28年度上半期事業報告 上半期事業収支及び補正予算 介護休業規程・育児休業規程・ハラスメント防止 規定の改定 運営基金特定資産の承認に関する件
平成29年2月25日	8	1	18	新評議員候補者の推薦、理事・評議員の退任 役員等報酬案 借上げ社宅規程の新設・給与規程改定
平成29年3月24日	8	2	19	平成29年度事業計画の承認に関する件 平成29年度収支予算の承認に関する件 平成28年度第2回補正予算の承認に関する件 役員等報酬案 経理規程改定

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(事務含む)
ヒヤリハット	35	11.5%	8	5	11	3	0	0	7	1	0	0
ニアミス	50	16.4%	16	17	0	1	4	0	7	0	2	3
アクシデント	193	63.5%	108	23	20	9	5	1	17	7	1	2
クレーム	26	8.6%	1	4	3	6	1	0	6	4	0	1
合計	304		133	49	34	19	10	1	37	12	3	6



□ 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> ◇膝掛けを常時使用しているのに1枚もない。アンカが下に落としてある等、環境整備に対するクレーム。
<b>2. デイ(4件)</b> ◇出欠に関する連絡不履行に対するクレーム。 ◇連絡帳記入者名が読めないとのクレーム。 ◇持参薬を誤って他利用者へ返却してしまった。 ◇送迎対応に関するクレーム。
<b>3. 訪問介護(3件)</b> ◇ご利用者の心情を理解しないでケアを行ったことに対するクレーム。 ◇浴室床の破損に対するクレーム。 ◇個人情報取り扱いに対するクレーム。
<b>4. 居宅(6件)</b> ◇医師・サービス事業者との連絡情報共有ミスによるサービス手配不足。 ◇CM変更に伴うクレーム。(2件) ◇更新調査方法に対するクレーム。 ◇恵比寿居宅の電話が繋がらなとのクレーム。 ◇キャブ依頼用件伝達ミスに対するクレーム。
<b>5. 包括(1件)</b> ◇パールライフ職員に対するクレーム。
<b>6. 厨房(6件)</b> ◇配食禁食提供。 ◇配食禁食者の味付けに対するクレーム。 ◇提供ミスに関するクレーム。 ◇スプーン汚れに対するクレーム。 ◇異物混入に対するクレーム。 ◇配食極刻みごはんに対するクレーム。
<b>7. 配食(4件)</b> ◇新規契約者への連絡忘れに対するクレーム。 ◇弁当取り間違えによる誤配達に対するクレーム。 ◇おせちの配達忘れに対するクレーム。 ◇物損事故に対する対応クレーム。
<b>8. 本部(1件)</b> ◇電話対応に対するクレーム。

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304件（前年度比-103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」11.5%、「ニアミス」16.4%、「アクシデント」63.5%、「クレーム」8.6%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、滑落、外傷、与薬ミス、返却ミス、バルーンルートミス  
 デイ：車両事故、転倒・転倒未遂、与薬ミス、EV対応ミス  
 在宅：破損、破損防止対策、寝坊、与薬ミス  
 厨房：調理・仕込みミス、禁食提供、準備ミス、異物混入  
 訪看：誤請求、転倒、破損、与薬ミス  
 居宅：連絡失念、入力ミス、CM変更に伴うクレーム  
 包括：連絡失念、申請書の認識不足  
 配食：配達ミス、接触事故、弁当落下  
 福祉用具：誤請求、在庫管理ミス  
 本部・事務：金銭取扱い不備、対応不備  
 訪問看護：医療券確認ミス