

平成24年度 事業報告書

I. 平成24年度 事業方針

平成24年度は、3年毎の介護保険制度改正の年。それと共に介護報酬改定も行われます。主な基本視点は、●介護職員の処遇改善。●地域包括ケアシステムの基盤強化。●医療と介護の役割分担と連携強化、認知症に適切なサービスの提供。となっています。当然職員の処遇改善に関しては、大きな課題と受け止めています。パールは、それぞれ目的を持った適切な介護に充分対応できる職員の資質を高め、対応力の強化が課題です。以下の3点を重点施策とします。

- ① パール3理念を基盤とした経営理念を明示、透明性を確保してサービス提供方針を明確にする。
- ② パールのスタッフは、地域で期待されている人間像をはっきりさせ、常に自己点検が出来る事。
- ③ パールの組織を踏み固めて、中堅職員の能力をさらに研ぎ、最小の経費で最大の効果を挙げ、かつ、次に続く職員の資質向上に励み、業務執行機能・技術を強化する。

具体的には、地域における多様な生活課題の発掘。新たな福祉の需要への対応。経験を重ね相談機能の拡充。個人の独善的判断にならぬように、他の意見にも耳を傾ける。管理者や主任・専門職・関係担当者との情報を交換し、共有し、速やかに、適切なサービスの遂行に努める。

II. 重点目標

1. サービス提供体制・品質の維持・向上

(1) 人材の育成

- 全職員が法人の理念・品質方針をしっかり理解し、福祉の心を育て研く
- コミュニケーション(笑顔・挨拶・言葉かけ)の質向上
- 報告・連絡・相談の明確な言語化
- 個人目標の明確化とその評価
- 職位・課題・習熟度に合わせた計画的な教育訓練
- 計画的な部門内会議・研修の実施(職務要件, プログレスノート活用)と連携
- 経営会議において各事業所管理者の意見を集約する
- 積極的な外部研修への参加
- 職員のメンタルヘルスへの配慮
- 各事業所内での対話の強化と情報交換
- 年3回の人事考課とその課題等の把握と改善

(2) 高齢者が地域で安心して、そして最期までそれぞれの人らしく過ごせる支援

- 在宅生活の支援, 365日24時間, 適時・適切な対応の仕組みの維持
- 認知症, 重度者及び終末期の利用者に対応できる在宅及び施設サービス体制強化と対応力向上

2. 介護報酬改定に伴う、収入の安定的増加と最大限の支出を抑える体制整備。

そのための適正な人材配置と経費配分。

(1) 加算等が得られる体制整備

- 看護師, 介護福祉士等, 資格要件を満たした職員配置
- 諸加算の積極的算定, 収入目標に対する意識向上

(2) 経費支出の見直し

- 各事業所管理者の経費支出の把握
- 全職員のコスト意識の定着
- 事務処理の効率化

3. 経営状況のモニタリング・評価の体制

(1) 管理会計の実施

- 毎日・毎週及び月次の事業収入のモニタリング, 各事業所管理者の収支把握と対策
- 月次・四半期毎の, 財務分析評価と事業へのフィードバック実践

4. リスクマネジメント 事故防止と対策の徹底

- (1) 是正予防処置報告書の内容の充実
 - 報告内容を分析し, 原因・対策の周知
- (2) 経営会議にてその対策の妥当性の評価
 - 全部署の報告について検討する
- (3) 各事業所で対策実施の徹底
 - 各事業所会議等での周知
- (4) 苦情解決に対する対策実施の徹底
 - 苦情になる前での管理者による積極対応

5. 法令遵守

- (1) 外部・内部監査
 - 年2回, 法令・基準等遵守を重視した内部監査の実施(年1回は自主点検票に沿って行う)
 - 東京都第三者評価受審および介護サービス情報公表の実施
- (2) 情報システムのセキュリティ確立
 - 内部情報管理規定の周知・遵守
 - 内部・外部ネットワークへの接続制限
- (3) 公正・適切な取引
 - 外部供給者評価による公正な契約等の締結
 - 複数業者からの見積, 入札等の実施

6. 情報公開・説明責任及び地域との共生

- (1) 広報活動
 - 財務情報等, 法人情報の公開。「ハールだより」の毎月発行。
 - サービスに関するクームの内容と改善・対応状況の公表・説明。
- (2) 説明と同意の実施
 - インフォームド・コンセントによる法人と利用者・関係者間の理解と協力の促進。
 - 特にアクシデント発生時における適時の経過説明と支援計画の説明
- (3) 地域における支援及び地域機関との連携, サービス・行事の企画・提供
 - 学校教育との協調
 - 教育実習の積極的な受け入れ
 - 地域医療, 地域支援機関との連携推進
 - 毎月2回の介護予防教室, 若返りサークル事業の継続。地域支援事業, 季節の行事の実施
 - 地域の行事参加, 協働のイベントの開催, 地域への説明会, 啓蒙活動等
- (4) 防災体制および新型インフルエンザ・パンデミック対応の整備と地域連携
 - 年2回の総合防災訓練(震災時の炊き出し訓練含), 3ヵ月毎の自主点検
 - 地域との合同総合防災の検討や訓練
 - 利用者及び支援職員(帰宅困難職員)の3日分の水・食料の確保
 - パンデミック対応のマニュアルおよび備蓄物当の整備
 - 感染症の知識向上と理解(定期的な研修会の実施)
 - 地域と協働のイベントの開催
- (4) 防災体制および新型インフルエンザ・パンデミック対応の整備と地域連携
 - 年2回の総合防災訓練(震災時の炊き出し訓練含)
 - 3ヵ月毎の自主点検
 - 利用者及び支援職員(帰宅困難職員)の3日分の水・食料の確保
 - 地域との合同総合防災の検討や訓練
 - パンデミック対応のマニュアルおよび備蓄物当の整備
 - 感染症の知識向上と理解(定期的な研修会の実施)

1. 平成24年度 主要事業 利用率等の推移

	特養短期	一般通所	認知通所	訪問介護	訪問看護	配食サービス	キッチンパール	居宅介護
	利用率	利用率	利用率	利用件数/日	利用件数/日	利用食数/日	利用食数/日	利用件数/月
4月	100.0%	96.9%	100.0%	97.7	11.3	284.6		274
5月	100.0%	92.1%	100.0%	93.9	11.4	253.4		259
6月	100.0%	93.2%	100.0%	90.9	10.3	247.8		242
7月	100.0%	95.4%	100.0%	88.3	9.7	244.4	53.1	248
8月	100.0%	88.3%	99.4%	88.4	10.4	242.4	60.9	251
9月	100.0%	92.4%	98.7%	88.8	11.9	233.6	67.0	248
10月	99.1%	93.3%	100.0%	91.8	11.2	243.2	63.3	247
11月	100.0%	91.8%	98.4%	93.4	12.5	241.6	57.4	248
12月	98.9%	94.1%	100.0%	95.1	12.4	233.8	61.4	250
1月	100.0%	85.0%	98.4%	93.3	13.7	233.5	55.7	254
2月	100.0%	95.4%	93.1%	101.7	14.5	251.8	56.8	253
3月	100.0%	94.4%	93.3%	99.9	16.1	240.0	57.5	251
平均	99.8%	92.7%	98.4%	93.6	12.1	245.8	59.2	252.1
前年度平均	99.5%	94.3%	96.4%	89.7	10.8	305.8		274.6

2. 職員の配置、採用・退職状況（平成25年3月31日現在）

◇職員総数 155名（内非常勤33名：21.3%）〔昨年同期149名（内非常勤29名）〕

◇平均年齢 43.0歳

◇平均在職年数 5.4年

◇所属配置別人数（単位：名）

所属部門	合計
特養ホーム・短期入所	32
通所介護	24
訪問介護	52
居宅介護支援	9
訪問看護	7
公益三事業	1
包括支援センター	5
栄養管理・給食センター	18
事務	7
合計	155

※兼務者の場合、主たる所属

◇職種・資格別（単位：名）

職種・資格	24年度	23年度
医師	1	1
看護師	15	15
マッサージ	3	2
社会福祉士	10	12
介護福祉士	52	52
介護支援専門員	27	27
訪問介護員1級	4	5
訪問介護員2級	99	92
歯科衛生士	1	1
管理栄養士	3	2
栄養士	3	5
調理師	13	13

◇新規採用・退職

（単位：名）

24年度

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
入職	15(3)	4(2)	0	2	3(1)	4(2)	3(1)	1(1)	1	2	2(2)	3	40(12)
退職	1	3	2(1)	3(1)	4(2)	0	1	3(1)	3(1)	3	1	4(1)	28(7)

※（ ）内は非常勤職員で内数を表す。

◇離職率 14%〔昨年同期15.4%〕 期中退職 /（期首人員+期中採用）

3. 監査およびサービスの第三者評価等の開催状況

(1) 経理規程第49条の規程に基づく内部経理監査

開催年月日：平成24年5月24日

監査者： 関口 昭 監事

監査事項： ①職員の時間外労働について

是正処置： ①実施運営上問題なかったが、一部文書を変更し就業規則を変更

(2) 内部監査

開催年月日：平成24年8月1日～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：0件

(3) 経理規程第49条の規程に基づく内部経理監査

開催年月日：平成24年11月29日

監査者： 関口 昭 監事

監査事項： 復興特別所得税，継続雇用義務についての確認

是正処置： 継続雇用規定については，平成25年4月より変更予定

(4) 内部監査

開催年月日 平成25年02月01日～28日

監査者： 内部監査員

監査事項： 各種加算事項に対する法令遵守点検

結果報告： 不適合なし

(5) 経理規程第49条の規程に基づく内部経理監査

開催年月日：平成25年3月23日

監査者： 関口 昭 監事

監査事項： 継続雇用規定について

是正処置： 平成25年4月より継続雇用規定を変更実施済み

(6) 東京都第三者評価の受審

開催年月日 平成25年2月12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

全体の評価・講評

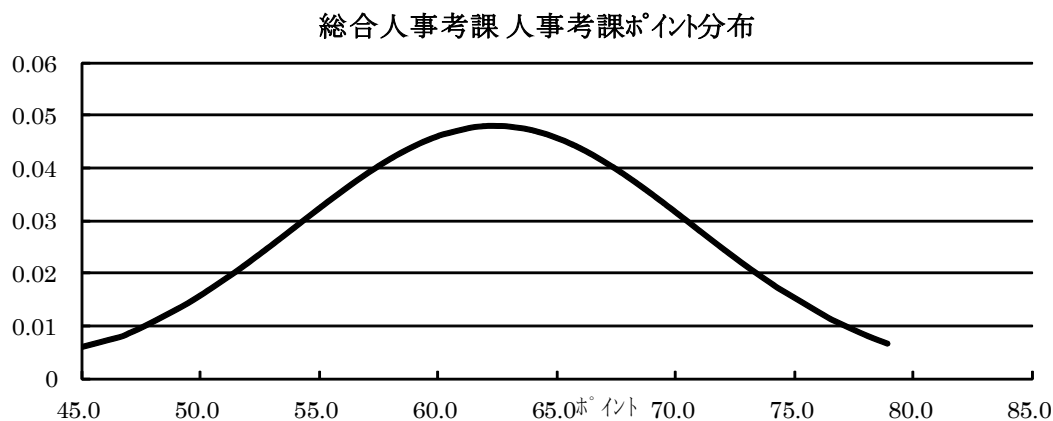
NO		特に良いと思う点
1	タイトル	地域の資源を活用し、カフェや美術館など外出の機会を増やしている
	内容	施設周辺に有名な公園や美術館が多数あり、毎月の予定でバスで外出している。近隣には利用する飲食店や喫茶店は多く、毎月少人数で近隣のカフェや飲食店で外出する機会を設けたり、美容院に出かけるなど、地域の様々な資源を活用している。利用者が気に入った店もあり、希望に沿って店を選択している。高齢者の入店に理解と協力が得られる環境作りもできている。
2	タイトル	選択食や外食、おやつバイキングなど、利用者が食事を選択できる機会が数多くある
	内容	半年ごとに嗜好調査を実施し、利用者の希望を日々の献立に取り入れている。行事の際は、おすしやバイキング形式などの行事食を提供するほか、月1回の選択食や数人で出かける外食、月2回のおやつバイキングなど、利用者が食事を選択できる機会を多く設けている。年4回の「イベント食」には多くの家族が参加しており、利用者との食事を楽しまれている。今年度施設の1階に一般の人も利用できる「キッチンパール」をオープンした。利用者の希望により、個別の外食や「キッチンパール」での食事をとることもでき、利用者に喜ばれている。
3	タイトル	毎月少人数で近隣のカフェや飲食店で外食するなど、地域の様々な資源を活用している
	内容	レクリエーション係が中心となり、クラブ活動、外食、バスハイクや季節の行事などを午前中に実施している。編物などのクラブ活動や園芸などの余暇活動のほか、ボランティア講師による音楽喫茶、外食の日、喫茶の日、アニマルセラピーとして動物を触れ合う機会などを設けている。施設周辺に特徴のある公園が点在しており、毎月の予定でバスで公園散策に出かけている。近隣には利用する飲食店や喫茶店は多く、毎月少人数で近隣のカフェや飲食店で外出する機会を設けたり、美容院に出かけるなど、地域の様々な資源を活用している。
NO		さらなる改善が望まれる点
1	タイトル	プログレスノートや研修などを活用して、職員の質向上に取り組んでいく意向である
	内容	新任研修として、研修期間を個別に設定し、業務習得一覧にて習得状況を確認している。項目ごとに研修内容の習熟度を測る評価表「プログレスノート」を作成し、これを活用することにより自立して職務につけるように取り組んでいる。今回の職員自己評価では、職員の達成レベルや外部研修の受講などばらつきがあるとの声も聞かれ、施設として職員の資質向上に更に取り組んでいく意向である。
2	タイトル	職員のやる気向上、疲労ストレスの解消など、就業満足度の向上を課題としている
	内容	今回の職員自己評価では、職員のやる気向上、疲労ストレスの解消、体調不良、時間のゆとりなどを要改善点として挙げる声が聞かれた。施設としても、職員の就業満足度の向上を課題としている。今年度は、職員のやる気を促すために、フロアのレクリエーションに予算をつけて自由に取り組ませたり、機材や備品の購入もすぐに対応している。
3	タイトル	リーダー層の職員に対し、経営・運営の視点で更なる意識向上の取り組みを
	内容	今回の職員自己評価では、リーダー層の職員であっても「わからない」と回答する項目が見られた。施設として、リーダー層の意識向上のため、財務や経営に関する情報を積極的に開示している。経営・運営の視点で、諸規定やPDCAサイクルの流れなど、さらなる周知と理解が求められる。

4. 基本的職務態度と人事考課

平成24年度 総合人事考課 結果

1. 評価ポイントについて

自己評価ポイント 平均	63.2 ポイント	Average	62.4 (μ)	$\mu - \sigma$	54.1
二次評価ポイント 平均	62.4 ポイント	Max	78.9	$\mu + \sigma$	70.7
		Min	35.1	$\mu - 2\sigma$	45.8
		STDEV	8.3 (σ)	$\mu + 2\sigma$	79.0
		変動係数	0.13		



※人事考課の結果は、設定したパスワードを使って自分自身のものを確認のこと。

2. 昇給額及び昇給率

◇昨年度 現在職員基本給平均額	232,130 円
◇今年度 現在職員基本給平均額	234,452 円
◇昇給率	0.99%
◇平均昇給額	2,949 円

5. 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	火曜討論	その他	
4月3日	角を突き合わさず	新人教育のコツ	職員の声	各部署から
4月17日	五箇条のご誓文と胃痙	笑顔について	職員の声	各部署から
5月1日	五箇条のご誓文と福祉	総合プラザの使命	職員の声	各部署から
5月15日	世代会計	PDCAサイクル	職員の声	各部署から
6月5日	ディオゲネスの幸せ	生活保護について	職員の声	各部署から
6月19日	老後の支え	目標設定について	職員の声	各部署から
7月3日	あなたの輪廻	安心できる職場環境を目指して	職員の声	各部署から
7月17日	炭酸ガスと福祉	譲り合いのこころ	職員の声	各部署から
8月7日	男114歳	優生学と社会福祉	職員の声	各部署から
8月21日	蛸壺文化と介護	防災の心得	職員の声	各部署から
9月4日	認知症の700年	組織（チーム）力を高めよう！	職員の声	各部署から
9月18日	狼老年	話すことの大切さ	職員の声	各部署から
10月2日	QOLって誰のQOLなの？	自転車事故：過失割合と損害賠償	職員の声	各部署から
10月16日	ゆとりある老後と年金保障	情報提供について	職員の声	各部署から
11月6日	自己責任病	高齢者の胃痙造設	職員の声	各部署から
11月20日	空を飛ぶ夢、長生きの夢	渋谷区の認知症への対応	職員の声	各部署から
12月4日	無意識の技こそプロの真髄	強い個人が強い組織をつくる	職員の声	各部署から
12月18日	無料化とモラルハザード	骨折過失の判例に学ぶ	職員の声	各部署から
1月8日	高齢者の孤独死を防ぐ	リーダー層に期待する役割	職員の声	各部署から
1月22日	ホッチャレと並みコロ	ユーモアのすすめ	職員の声	各部署から
2月5日	向上は変化から	マネジメントをドラッカーに学ぶ	職員の声	各部署から
2月19日	ついに600歳か？	時間の使い方について	職員の声	各部署から
3月5日	積立か賦課か	看護者の倫理	職員の声	各部署から
3月19日	物価向上と介護	平成25年度渋谷区福祉サービス	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

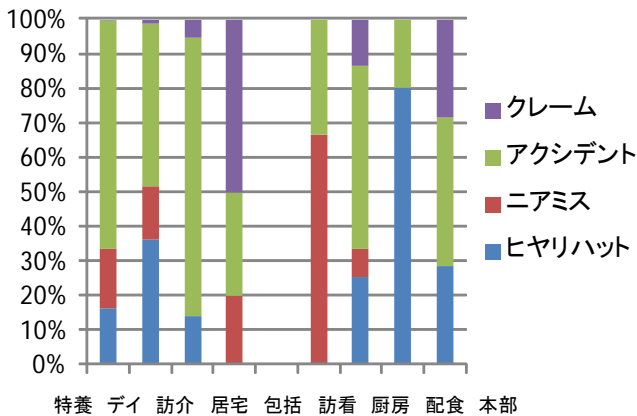
タイトル	安全管理：リベラルアーツ	Ask Pearl	有資格者の視点	介護発表	その他
4月10日	天然の日本人口	市民後見人とは？	終末期の在宅医療	介護現場で医療との連携	是正予防報告の確認
4月24日	脱欧入亜	五月病の予防	報告・連絡・相談について	入院によりADL低下した症例	是正予防報告の確認
5月8日	靴に足を合わせる？	癲癇の入浴注意	梅雨と湿度	安心して過ごして頂く	是正予防報告の確認
5月22日	忘れつつ覚えつつ育ちつつ	水頭症と認知症	高齢者の便秘	認知症独居高齢者の生活実態把握	是正予防報告の確認
6月12日	入浴のおさらい	認知症のケア	介護民俗学	入院によるADL低下後の回復取り組み	是正予防報告の確認
6月26日	介護期間を短縮する？	本能的振戦	ストレス解消法について	不安感を安心感に変えて	是正予防報告の確認
7月10日	丸投げしない、されない	ジェネリック薬品とは	サービス付き高齢者向け住宅	環境変化の下で認知症に対応	是正予防報告の確認
7月24日	手厚いを再考する	リハビリの目標設定	パールで提供する食形態	骨折からの回復	是正予防報告の確認
8月14日	敬老の日2012年	幻覚と拒否への対応	食事と口腔機能訓練	前向きに生きる	是正予防報告の確認
8月28日	昼生活は骨折を救うか？	骨粗鬆症の最新薬	身体拘束について	利用者の要望と対策	是正予防報告の確認
9月11日	在宅亭主は馬歳か？	妄想は伝染するか？	渋谷の地名の由来	座位保持困難なご利用者へのケア	是正予防報告の確認
9月25日	今年の胃痙情報	ロコモティブ・シンドロームとは	施設ケアマネジャーの役割	食事・水分摂取拒否対策	是正予防報告の確認
10月9日	我ら101歳から出発？	認知症薬の治験	骨粗鬆症と骨折について	傾聴と環境整備	是正予防報告の確認
10月23日	モナリザは24歳？	デボ剤	知っていますか？街中のマーク	食べる意欲維持の取り組み	是正予防報告の確認
11月13日	老後と忘却	高次機能障害と認知症	ハイスティック対人援助7原則	安心して楽しく過ごす	是正予防報告の確認
11月27日	合成の錯誤	認知症と食材の関係	戦後の東京を映画で見る	コミュニケーションの難しさと大切さ	是正予防報告の確認
12月11日	介護の常識は公正か？	鬱病と躁鬱病の違い	実習指導者特別研修	不穏やトラブルの多い利用者対応	是正予防報告の確認
12月25日	ピンコロ願望	発達障害と認知症	摂食嚥下ケアについて	気難しいご利用者との接し方	是正予防報告の確認
1月15日	格安延寿とは	精神薬の調節	インフルエンザ新薬	在宅での入浴を安全に行うために	是正予防報告の確認
1月29日	親切な本音と建前	精神保健指定医の役目	パールデイ統計学	褥瘡委員会の役割と今後の課題	是正予防報告の確認
2月12日	正しい横着のお奨め	認知症と漢方	便について	ご利用者の意思を尊重して	是正予防報告の確認
2月26日	花のいのちはみじかくて	神経性嘔吐	見守りサポート事業	調理条件の異なる2人分食事作り	是正予防報告の確認
3月12日	介護と大家族	長谷川式スケールの意味	サプリメントの功罪	穏やかに過ごして頂くために	是正予防報告の確認
3月26日	介護展望をみんなで書く	不眠症への対応	アンチエイジングの勧め	安全で楽しくを日々模索して	是正予防報告の確認

6.是正予防処置・クレーム対応及び分析評価

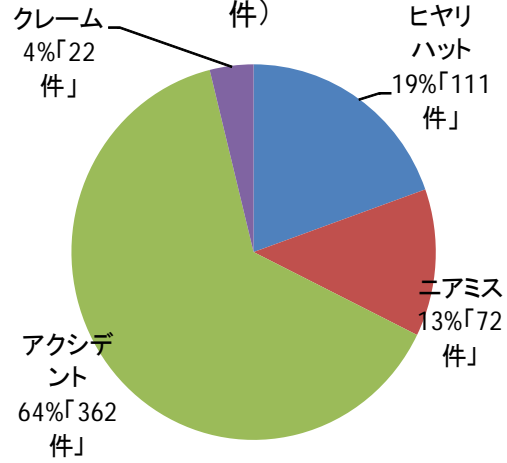
是正予防の処置報告の内訳

	全体	割合	特養	デイ	訪介	居宅	包括	訪看	厨房	配食	本部
ヒヤリハット	111	19.6%	51	26	15	0	0	0	13	4	2
ニアミス	72	12.7%	53	11	0	2	0	2	4	0	0
アクシデント	362	63.8%	207	34	86	3	0	1	27	1	3
クレーム	22	3.9%	1	1	6	5	0	0	7	0	2
合計	567		312	72	107	10	0	3	51	5	7

各部署構成比率



法人全体の構成(567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。

部門	発生日	報告内容
特養	9月13日	【経過・原因】2時間おきに定時の体交を行う事になっていたが忘れてしまった。氏からのナースコールで気がつき、体交を行った。翌日主任へ報告、氏とご家族に謝罪。かなりご立腹。以前、褥瘡で大変苦労された為、体位交換を強く希望していた。業務に気をとられ忘れてしまった。口頭での申し送りのみで、実施時間も把握しなかった。強く要望する理由、経緯が伝わっていなかった。 【対策】責任感を持って実施する。専用シートを作成する。ご家族や氏の強い要望などは、理由や経緯も計画書で周知。
	2月27日	【経過・原因】井上氏は通所入浴ご利用で10時に到着。10時10分頃に看護師より入浴可能との指示を受ける。当日の機械入浴利用者は男性3名、女性2名。9時20分頃、男性入浴を開始したが、男性入浴終了が11時10分となってしまった為、井上氏の入浴時間がその後になってしまった。1時間位待った事でいつもと異なり「こんなに待たされるなら、今後来たくない」と言われた。謝罪をして今後の時間調整をご家族とする旨お伝えした。当日新規入浴者があり、状態把握、確認に時間がかかってしまった。入浴者の順番と来所時間、帰宅時間の認識不足だったことが原因。 【対策】職員間で情報の共有を行い、スムーズな入浴を心がける。来所時間や入浴者の順番に配慮する。
居宅	7月3日	【経過・原因】ご利用者が入院。翌日情報連携を行う為、医療連携室に情報を持参、提出。対応して頂いた、安仁屋MSWIに対して介護保険改正に伴う連携の変更等、適切な説明が出来ず不振を招いた。パールに連絡が入り主任が説明。今後の情報連携について検討、情報提供の際は必ず事前連絡を行う。意図やポイントを把握していない。手順を理解していなかったことが原因。 【対策】事業所内、CM間で介護保険改正に関する学習を再度実施する。主任CMに手順を確認した上で実施。
	7月27日	【経過・原因】介護保険更新審査の為、訪問。途中より「何で去年と同じことを聞くんだ！俺のことを調べてないのか等」激怒。調査員の立場を伝えるも激昂され調査を中断、パールに帰所。その後パール、渋谷区にご本人よりクレームがあり、最終的に新谷主任ケアマネが改めて調査を実施。調査前に対象者の大まかな情報を把握、理解していなかった。激怒されている方への対応ができていなかったことが原因。 【対策】訪問前に大まかな情報だけでも調べておく。激怒している方に対しては理屈や正論だけでは駄目。
	9月21日	【経過・原因】長女様引越しの為、請求書送付先を変更したいと、長男より電話あり。確認したいとの意向を、長女様携帯留守電にメッセージを残す。21日に折り返し電話があり、「昨日の留守電には不満。長男に引越し先を教えたくない。」とご立腹。新谷CMより長女様に謝罪。今後はご本人宅へ請求書を郵送することとなる。折り合いが悪い等の家族関係を把握しきれていなかった。長女がキーパーソンだが、上記の件は長男と直接やりとりしてしまったことが原因。 【対策】家族関係をしっかりと把握する。KPを必ず通す。留守電に入れる際、言葉使いや言い回し等、細心の注意を払う。
	2月8日	【経過・原因】2週間の入院予定であったが、1ヵ月を過ぎ、転院予定もある為、引き取り連絡を行う。時々自宅に戻るからそのままにしてほしいと長女様の意向。自費になってしまうことを説明するが、介護保険でやってほしいとの強い希望。後日、怒られている様な気分だった。CMを優しい人へ代えてほしいとの連絡があった。上司より、時間を置いて交代するCMより連絡する為、現担より連絡しないように指示があった。説明時の口調が相手にとって怒られていると感じさせてしまったことが原因。 【対策】説明時は特に事務的な口調になりがちなため、注意する。
	2月26日	【経過・原因】2月7日に要支援認定が今月で終了することに気づき、8日に代行手続きを行い、申請後の調査依頼が14日にある。19日更新調査を行う。本人には申請と調査が遅れたことで、認定が3月になることを説明。サービスは非該当になると自費になるため、結果がわかるまで中止でよいと本人から指示を頂く。本日、氏が催促の連絡を戸塚区役所にする、パールからの調査書だけ届いていないことがわかる。更新申請の遅れの原因がCMにある事と、書類提出が遅いことにご立腹される。有効期間を把握していなかった。丁寧な謝罪をしていなかった。区外から委託されている為、事務手続きがあって書類提出が遅れた。 【対策】訪問リストの確認を徹底する。当月必須事項、申請代行を早めに行い、認定が切れる前に新たな認定ができるようにする。申請、調査が遅れたことを素直に認め、真摯に謝罪する。調査票を事務手に手渡す時に急ぎであることをしっかりと伝える。

訪 介	7月6日	<p>【経過・原因】氏より連絡があり、買い物代行後、ケア記録の記載に誤りがあると指摘。CWが記載した金額が1円少なかった。COより氏へ謝罪。その後再度電話連絡にて他にも金銭間違えが3箇所あることを指摘、発覚。不足額3円はCWよりご本人へ返却。焦って計算したこと。レシート確認不足。計算機で計算しなかったことが原因。</p> <p>【対策】焦らず、レシート確認、間違えなく、計算機で数回計算する。</p>
	7月7日	<p>【経過・原因】CM訪問時、氏より「先日CW訪問時、5分遅れてきた上、郵便物の確認を忘れ、再度下において、更に記録を10分前に書き始めた為、ケアを満足してもらえなかった。又、動作も他CWと比較して遅いため、できるだけ訪問しないで欲しい」というクレームをうけた。郵便物確認はしなくてよいとの申し送りにより直接訪問した。時間通りに入ったが、氏に郵便物を取りに行くように依頼された為、遅れた。10分前の記録は早すぎたことが原因。</p> <p>【対策】ケア内容の確認。利用者に遅刻、早期退出をしたような印象を与えない。残り5分位で記録を記入する。</p>
	10月1日	<p>【経過・原因】2階浴槽から水漏れ、1階店の天井に水が漏れているとの報告を次女よりTELにて連絡。CWは浴槽を洗い、布で拭き浴槽は空にしたとのこと。その旨、次女に伝える。再度長女よりTELにて「いつも水をはっているのに今日は張っていないのはおかしい。CWが水を出して母に止めるように頼んだと母が言っている」と一方的に話される。翌日、管理部長、中山C長が自宅訪問。事故の一報を受けた際、責任者が翌日状況確認に伺う旨、家族に伝えなかった。家族が本人の認知症についてよく理解しておらず、本人の訴えを鵜呑みにしている。家族がパールケアに対して不安に思っていることが原因。</p> <p>【対策】責任者が伺う旨、家族に伝える。日頃から本人の認知症について、状況を家族へ説明、報告しておくことが必要。渋谷区高齢課担当者に早めに報告行い、経営会議でも取り上げた。</p>
	10月16日	<p>【経過・原因】パール都合にて10:00～のケアを9:30～に時間変更して頂いていたが、前日に電話にて連絡をしなかった。CW訪問時に連絡がなかったと、氏より話があり、謝罪。9:30～ケアを提供した。移動表作成の際、時間変更していたこと気づかなかった。</p> <p>【対策】移動表を作成する際に、変更している部分を確認し、作成後も再度確認を行う。</p>
	11月23日	<p>【経過・原因】氏より、「代行時の金銭の取扱が間違っている。」との電話がありサービス担当責任者がご自宅に訪問。再度確認したところ、間違っていたことが判明。ケア記録を正しく書き直すと共に後日、返金させて頂くこととなる。おつりを確認することを怠った。残金からしか使用金を計算していなかった。時間ぎりぎりで焦っていたことが原因。</p> <p>【対策】おつりを手の中で確認する。レシートを全部足して、使用金とおつりの確認をする。金銭のとり扱いは落ち着いて慎重に行う。</p>
	1月31日	<p>【経過・原因】1月31日夕方銀行へ行かれる本人と自宅付近で遭遇との報告あり。同行するように訪問CWに伝達するもご家族に未報告。自費にて銀行同行を行い30万円下ろしたとの報告を受ける。その際にもご家族へ未報告。翌日上記対応について「身体・財産等の重大事に関して報告がないのは事業所としてどうなのか？」とクレームを受ける。新谷理事長より謝罪して頂く。認知症のある方に対する財産・身体面に関する意識の不足。業務繁多の中で、報告内容に対する精査不足が原因。</p> <p>【対策】ご利用者のご家族・KPIに対して常に報告・連絡・相談を行うことを徹底する。職員一同で、身体面・財産等、利用者の命と人権をお預かりしている意識を再共有する。業務繁多の中でも、報告内容について精査。常に上司に報告・連絡・相談する。</p>
厨 房	7月5日	<p>【経過・原因】配食に提供した枝豆の味がおかしいと連絡があった。すぐに交換を申し出たが良いこと。調理工程上、衛生的には問題なかったが、塩もみ、塩茹で等をきちんとしなかったこと。提供前に食味のチェックをしなかったことが原因。</p> <p>【対策】提供する全ての料理の食味をチェックして確認する。</p>
	9月4日	<p>【経過・原因】夕配食、ごはんの中に髪の毛が入っていたと後日、氏より連絡があった(9月6日)。連絡を受け、主任より謝罪。盛付時の確認ミス。保管場所が休憩室の為、混入した恐れがある。帽子から髪の毛が出ていた可能性あり。</p> <p>【対策】目視確認及び厨房内に入る前に衣服をばらう。数を数え保管している場所をストックカー上に移動。ネットの着用を検討。</p>
	11月29日	<p>【経過・原因】昼配食提供の「五目巾着とじゃが芋の煮付けが固かった。」と氏より連絡をうけた。連絡を受けた時間が17時であった為、新しい食事と交換することはできなかったが、管理栄養士が謝罪。納得して頂いた。調理時、中心温度の測定をした際、85℃に達していた為、火を消した。その為、煮込む時間が短かった。食材に対する理解が不足している。検査を怠ったことが原因。</p> <p>【対策】使用食材毎の適切な調理方法を事前に確認、調理にあたる。適宜、検査を行い適切に調理できているか確認すること。</p>
	12月21日	<p>【経過・原因】12月21日夕配食のほうれん草の辛子和えの下にクリップが混入していたと連絡を受けた。主任より電話にてご家族に謝罪。弁当箱を広げた際、クリップが落ちていることに気が付かず盛付けたと推測される。異物混入の恐れのある器物を厨房内に持ち込んだ。盛り付けの際に、容器を目視しなかったことが原因。</p> <p>【対策】異物混入につながる器物を厨房内に持ち込まない。盛り付け、弁当箱を並べる際には注意力をもって作業にあたり、目視を徹底する。</p>
	12月22日	<p>経過・原因】12月22日昼配食提供の「南瓜の味が2つのうち1つだけ濃く、主菜付け合せのマカロニと野菜のソテーも硬い」とのクレームを24日配食事務よりうけた。管理者より氏へ状況の確認及び、謝罪。だんだんと噛む力が弱くなっている様子。食事形態の変更で納得して頂いた。味付けに関しては是正する旨伝え、納得して頂く。調理工程が不十分のまま調理した。調味料をそのまま食材にかけた(粉末を含む)。食材の硬さを確認して提供しなかったことが原因。</p> <p>【対策】料理に適した、調理方法を事前に確認する。スチコンを使用する際、調味料は合わせて事前に鍋で煮汁を温める。提供前に味を含め、硬さも確認する。</p>
	2月16日	<p>【経過・原因】2月16日、DAYご利用者より隠元のサラダに毛が混入していたとの連絡があった。新しいサラダを持ち、作業担当者が謝罪に伺った。原因としてサラダを混ぜる際、腕まくりをしていた為、腕の毛が混入したと考えられる。今後は、混ぜる際にも袖をおろして作業する。盛り付け時にも目視確認を徹底していく。再発防止の為、長そでを購入していたが腕まくりをして作業をしていた。目視の不徹底。</p> <p>【対策】作業工程における動作手順の改善と徹底。</p>
	3月17日	<p>【経過・原因】17日夕配食の肉・貝禁の斉藤氏に肉の代替であった帆立の炒め物を提供してしまった。チェッカー不在の為、受け側・調理者で盛付を実施。確認手順を怠ったこと。又、前日食材準備の際、管理栄養士・運番が代替禁食を確認しなかったことが原因で貝を提供。19:00に氏の娘様より連絡があり発覚、代替食をお持ちする旨伝えるも大丈夫とのこと。その際、管理栄養士が電話にて謝罪。禁食チェック漏れと盛付作業時の確認不足が原因。</p> <p>【対策】代替の食材を準備する際は禁食の禁食を必ず確認する。盛付時、チェック漏れを想定して食札又は食数表を確認する。</p>
	事 務	7月13日
12月10日		<p>【経過・原因】11月24,25日に特養実習にきた実習生より、12月5日に「実習記録の返却はまだですか?」との問い合わせがあり、確認後郵送する旨回答した。12月10日「記録が返却されないと修了証が発行されない為、速達で郵送してほしい。」との連絡。特養では、担当者の記入はあったが、郵送されていない状態であった。特養職員に任せきりにした。特養は、実習生の担当者が時間で入れ替わることがあることが原因。</p> <p>【対策】問い合わせがあった場合、先方も急いでいると思われるので、随時状況確認を行う。特養でも対策を練ってもらうよう依頼。</p>

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567件（前年度比+21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」19.5%、「ニアミス」12.7%、「アクシデント」63.7%、「クレーム」3.9%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、転落、皮下出血、表皮剥離、センサー不具合・つけ忘れ

デイ：転倒、転落、業務不履行、確認不足、誤飲

訪介：ケア遅刻、破損、与薬ミス

厨房：異物混入、調理ミス

訪看：配薬ミス、電話対応ミス、滑落

居宅：情報連携不足・不備、サービス調整ミス

包括：なし

配食：配達事故、業務改善

④「不適合報告書」の提出0件

考察

まず始めに、平成24年度の報告件数は567件であり、平成23年度と比較して大きな差は見られなかった。部門ごとに分析すると提出率に差があり、是正予防処置報告書提出に対する認識の差が出ていた。特養に関しては全体の56%の提出率であり年々増加傾向にある。デイ、訪介、厨房、居宅、本部に関しては、若干減少傾向にあるが、概ね例年通りの水準である。包括に関しては、昨年度2件の報告書が挙げられていたが、今年度0件と提出がなく、内部監査の指摘事項にも挙げられていた。今後、部門管理者が重要性を理解して、各職員に提出を促し、改善する必要がある。

内容に関しては、昨年度の傾向を把握、問題要因を根本的かつ具体的に改善、クレーム減少に至った案件は評価できる点である。各部署の是正予防発生頻度の高いアクシデント、クレームは上記に記した通りである。施設介護に関する転倒・転落は引き続き注視していく課題である。訪問介護の傾向として遅刻、破損が大きな割合を占めているが、平成24年度の新たな傾向として与薬ミスが挙げられた。その点においては、訪問看護師と連携をとり、改善策を講じている。全体的にいえることは、問題が発生するに至るまでの防止対策、事故後の迅速適確な対応、日頃から顧客との良好な人間関係を保持する事を念頭に、リスク管理を行うことによって、問題を最小限に抑えられると推測する。

次に、クレーム件数22件、全体の3.9%と圧倒的に少ないことは、評価したい。全ては、各部署担当者と苦情解決担当者で円満解決済みである。来年度においても、各部署がクレーム、アクシデントに関する傾向、分析、解決策を講ずることにより質の高いサービス提供を目標とする。

今後も、全ての是正予防処置報告書に対して、各部署の取り組み結果を経営会議内、カンファ

7. 地域参加等

(1) 記念行事

4月1日	創立記念式典
5月18・19	バザー
8月26日	納涼祭
9月17日	敬老会
11月16・17	バザー
12月24日	クリスマス会

(2) 毎週土曜日：介護予防教室・若返りサークルの開催

(3) 各種行事の開催

8. 防災 インフルエンザ対策

◇防災訓練

8月30日	渋谷警察合同訓練：地震⇒建物倒壊⇒都立一商に避難
11月17日	恵比寿地区連合町会合同訓練：総合防災訓練（地震・火災・炊き出し）
3月16日	地震・火災想定 総合防災訓練 炊き出し

◇インフルエンザ等対策

入所者	肺炎球菌ワクチン（未接種の方）・インフルエンザ予防接種（2回）
職員	インフルエンザ予防接種（1回）

9. 施設設備、固定資産となる備品等の追加

※単位：円

4月	車両費（ハイエース：デイ）	1,435,387
	器具及び備品（FAX&印刷複合機）	575,925
5月	器具及び備品（ノートパソコン）	103,950
7月	器具及び備品（冷蔵庫）	227,850
9月	器具及び備品（サーバー用UPS）	105,000
11月	器具及び備品（ノートパソコン）	163,170
1月	器具及び備品（洗面台温水器）	220,500
	合計	2,831,782

10. 労働者災害・事故

6件

※前年度0件

11. 理事会・評議員会開催状況

開催年月日	出席者数		決議事項
	理事・監事	評議員	
平成24年5月24日	10	19	平成23年度 事業報告 平成23年度 収支決算 財団法人JKA補助金内定 就業規則変更 スーパーケアワーカーの承認に関する件
平成24年11月29日	11	19	平成24年度 上半期事業報告 平成24年度 上半期事業収支及び補正予算 定款変更に関する件
平成25年3月23日	12	18	平成25年度 事業計画 平成25年度 収支予算 継続雇用規定変更 定款変更 (福祉用具貸与・販売, 住宅改修相談事業)