

# 令和元年度 事業報告

## I. 令和元年度 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、職員のスキルアップを図る
- 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

- 組織論の徹底。部署最適論から全体最適論へ
- 変化に強くなる・変化に対応できる人材育成
- 常にチャレンジし続けられる、職員個々のキャリアアップ構想・目標管理の徹底
- そのための、人事異動の積極活用。個人⇒部署⇒全体の活性化と底上げ
- 幅広い視野を持った福祉人材の育成強化
- 高度な専門技術と組織人に必要な一般教養を併用した全体研修会の実施
- 年間を通じた人材確保への取り組み強化(新卒・中途・有料媒体)
- 基準以上の手厚い人員配置の安定確保
- 借上げ社宅・新介護職員処遇改善加算・施設従事者相互保険を活用した、福利厚生の拡大
- 新たな雇用獲得(地域住民・高齢者雇用等)に向けた採用取り組みの継続

#### (2) 住み慣れた地域で最期まで過ごせる地域基盤整備

- 地域包括支援センターの機能強化と先駆的な取り組みの実践
- 各種連絡会・協議会でのリーダーシップの発揮と行政へのソーシャルアクション

### 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

- 原宿エリアへの在宅事業所新設(居宅・訪問系サービス)

#### (2) 広報・営業活動強化

- ホームページを活用した情報発信強化と随時更新
- 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
- 月次・週単位での稼働率・稼働額管理。予算執行状況のモニタリング
- 予算計画に基づく、適切な入札管理体制。業務のペーパーレス化

### 3. 経営参加(経営会議の活性化)

- 中長期事業計画の作成、中長期経営計画の見直し
- 各事業所管理者の経営視点の強化⇒予算管理・財務研修会の実施
- 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

- 施設防犯体制の強化
- 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」の冊子作成・全国向け発信

## 5. 法令遵守

- 改正労基法への対応(給与システム、タイムレコーダーの入替等)
- 令和元年10月の介護報酬改定への対応(新介護職員処遇改善加算等)
- 渋谷区実地指導(特養・通所)への対応
- 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

## 6. 地域との共生活動

- 二次避難所整備検討会への情報発信、災害時手順の確立、備品等の整備
- えびすふれあい広場、代官山春花祭、ふるさと渋谷フェスティバルへの継続参加
- 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
- 子どもテーブル、コミュニティカフェ、パールライフ等を通じ、世代をこえた集いの場を提供
- 年2回・福祉バザーの開催
- ホームページからの情報発信  
ホームページの定期更新、財務諸表の公表、パールだよりの毎月発行
- 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. 令和元年度 主要事業の利用率等推移

令和元年度	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	利用件数/月
4月	97.4%	89.8%	90.7%	68	23	215	131	235	34	263
5月	100.0%	87.9%	88.0%	68	23	216	130	233	36	266
6月	99.3%	87.5%	86.7%	67	22	211	133	234	37	265
7月	99.6%	84.3%	88.3%	70	25	222	133	229	39	266
8月	99.2%	84.0%	84.6%	69	23	212	134	227	36	268
9月	99.9%	81.4%	79.3%	64	23	212	132	232	39	258
10月	94.7%	79.1%	85.3%	62	23	212	133	225	42	260
11月	99.7%	80.8%	89.4%	63	24	208	133	218	39	273
12月	100.0%	81.4%	89.3%	64	22	212	140	206	42	278
1月	97.9%	85.4%	86.2%	65	23	209	141	204	41	278
2月	100.0%	87.2%	88.3%	66	23	217	136	218	39	274
3月	100.0%	80.3%	83.7%	62	24	223	133	221	29	278
令和元年度平均	99.0%	84.1%	86.6%	66	23	214	134	223	38	269
平成30年度平均	99.2%	87.2%	93.1%	79	21	204	139	215	39	268
平成29年度平均	99.1%	89.4%	89.1%	84	17	180	135	235	42	260
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(令和2年3月31日現在)

- ◇職員総数 184名(※去年同期:181名)
- ◇平均年齢 52.3歳(※前年同期:50.7歳)
- ◇平均在職年数 8年3ヶ月(※前年同期:8年0ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 52% 48%

部署	合計	正規	非正規
特養短期	50	37	13
通所介護	39	14	25
訪問介護	44	16	28
訪問看護	9	5	4
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	8	1	7
配食	15	6	9
福祉用具	3	2	1
	184	95	89

#### ◇新規採用・退職者

	4月		5月		6月		7月		8月		9月			
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規		
入職	4	2	0	1	0	3	0	1	0	1	2	1		
退職	0	0	2	1	0	0	2	1	1	1	1	0		
	10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
入職	0	1	1	0	1	0	1	3	0	1	2	1	11	15
退職	1	0	0	1	3	0	0	0	0	1	2	5	12	10

離職率 11.1%【去年同期:13.9%】 期中退職/(期首人員+期中採用)

### 3. 監査及び実地検査、第三者評価等の実施状況

- ①経理規定第49条の規定に基づく内部経理監査  
実施年月日 令和1年5月21日  
監査者 関口監事 根本監事
- ②内部監査  
実施年月日 令和1年8月1日～令和1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  
監査結果 不適合なし
- ③顧客満足度調査  
実施年月日 令和1年9月1日～令和1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  
実施年月日 令和1年11月22日  
監査者 鈴木監事
- ⑤渋谷区実地検査  
実施年月日 令和1年11月21日  
検査者 渋谷区介護保険課・管理課  
検査対象 特養短期、通所介護、認知症対応型通所介護  
検査結果 不適合:管理者の複数兼務⇒通所介護と認知症型通所介護で管理者を分ける
- ⑥東京都第三者評価の受審  
受審年月日 令和2年1月27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  
実施年月日 令和2年2月1日～令和2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  
監査結果 通所介護＝業務管理表の改善
- ⑧経理規定第49条の規定に基づく内部経理監査  
実施年月日 令和2年3月26日  
監査者 鈴木監事

### 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
- ◇令和元年度年間賞与＝2回(7月・12月)、3.0ヶ月分支給(前年度3.1ヶ月)
- ◇昇給率＝0.78%(前年度0.98%)
- ◇平均昇給額＝2,063円(前年度2,454円)
- ◇国家資格等合格者＝社会福祉士1名

### 5. 労働災害・事故

- ◇事故件数4件(短期入所:2件、訪問介護:2件)＝業務中3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 リハ・ラルアーツ	介護展望	その他	
4月9日	3倍でもまだ足りないの？	主任介護支援専門員の責務と役割	職員の声	各部署から
4月23日	長生きできれば病気で構わない	見守り・めぐねつと	職員の声	各部署から
5月7日	フレイル	是正予防処置報告書	職員の声	各部署から
5月21日	正しい延寿年齢の設定	ベーシックインカム	職員の声	各部署から
6月4日	安息の心とBMI	健全な危機感を持つ！	職員の声	各部署から
6月25日	ロコモとロコトレ	訪問介護のICT導入	職員の声	各部署から
7月9日	介護の遺伝子ってあるのか？	プロレス興行から考察	職員の声	各部署から
7月23日	アンチ・エイジング	高齢者の尊厳を守る	職員の声	各部署から
8月6日	老衰とは？	認知症啓発事業と認知症ケア	職員の声	各部署から
8月20日	アドバンスケアプランニング	渋谷区健康増進計画について	職員の声	各部署から
9月3日	育児本能と親孝行	自分達の強みを言えますか？	職員の声	各部署から
9月17日	65回目の敬老の日	おもてなしを考える	職員の声	各部署から
10月1日	死因を囲む時の流れ	入院支援時のケアマネの役割	職員の声	各部署から
10月15日	老化は人間だけの特権	グリーンケアについて	職員の声	各部署から
11月5日	タダとラクのひみつ	是正予防処置報告書	職員の声	各部署から
11月19日	介護と進化	栄養調理センターの取り組み	職員の声	各部署から
12月3日	長生きと幸せのどっちを取る？	人材確保の過去・現在・未来	職員の声	各部署から
12月17日	漢方薬とは？	ICT導入後の実施効果	職員の声	各部署から
1月7日	老衰って何？	墓じまい	職員の声	各部署から
1月21日	肥満と膝関節	怒りの原因と思考のコントロール	職員の声	各部署から
2月4日	介護と政府のサイズ	フレイル予防と介護予防	職員の声	各部署から
2月18日	言葉遣い	地域ボランティアとの深い絆	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・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16日	介護期間を短縮	新たな変化を求めて	傾眠の原因	人事異動による成長	臨死状態からの回復	是正予防報告
4月30日	骨折が治るまで	高齢者虐待防止	収集癖	ジスキネジア	食事介助	是正予防報告
5月14日	びんコロ・じわコロの現実	身体拘束廃止	人格変化	モンスターファミリー	認知症例の送迎	是正予防報告
5月28日	薬って何に効くの？	上半期人事考課面接	希死念慮	健康長寿食	母：認知症・娘：統合失調	是正予防報告
6月11日	認知症：進行と末期症状	社会福祉法人の経営視点	幻視・物盗られ妄想	児童の貧困化	暴言暴行介護拒否	是正予防報告
7月2日	命の値段	リスクマネジメント	アルコール依存症	天災は忘れる前にやってくる	入浴の習慣化	是正予防報告
7月16日	認知症以前	目標管理	不安・興奮対応	ポジティブ思考	自尊心の尊重	是正予防報告
7月30日	笑ってみれば？	介護職員特定処遇改善加算	回想法について	タンパク質摂取	環境変化適合	是正予防報告
8月13日	独り暮らしと介護	虐待防止・身体拘束廃止①	生活療法の効果	今時の若者って？	食事摂取の自立	是正予防報告
8月27日	200歳まで生きたら	顧客満足度調査	成年後見制度	施設間交流研修	有料ホームでのケア	是正予防報告
9月10日	微細骨折	ターミナルケア実践	家族の認知症理解	高齢者に食べやすい食事	食事摂取量の安定	是正予防報告
9月24日	エビングハウスと覚え方	防災対策BCP	不穏・徘徊対応	8050問題	多動者滑落予防	是正予防報告
10月8日	人はこける	インフルエンザ対策	帰宅願望	嚥下調整食	不安症対応	是正予防報告
10月22日	光年齢	虐待防止・身体拘束廃止②	食事の認識	ボディメカニクス	食事摂取の援助	是正予防報告
11月12日	笑いの寿命	ハラスメント対策	失名詞失語症	チームワーク	信頼関係紆余曲折	是正予防報告
11月26日	介護とコペルニクス	上半期事業収支	軽度認知障害	スキンケア	自尊心の尊重	是正予防報告
12月10日	漢方薬とは？	人材確保	ジスキネジア	意思決定支援	トイレ自立支援	是正予防報告
12月24日	ヒートショック	職場内コミュニケーション	精神不安定への対応	スキンケア	医療ニーズ対応	是正予防報告
1月14日	適正な老人層サイズ	メンタルヘルス対策	こだわり行動	介護記録	安心介護	是正予防報告
1月28日	笑って下さい	総合人事考課	てんかん発作	人を動かす	他職種との連携	是正予防報告
2月11日	介護支援ロボット	相撲道	不安障害	ぎっくり腰	排泄ケア	是正予防報告
2月25日	老後の錯誤を心配する	新型コロナウイルス対策	死と向き合う	気持ちを汲み取る力	環境変化の心理的影響	是正予防報告

※3月＝新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、全体研修会・中止。

## 7. 地域参加等

4月1日 創立記念式典	10月14日 RUN伴+ 渋谷2019
4月7日 創立20周年感謝の集い	10月27日 代官山ハロウィン
5月3日 代官山春花祭	11月2～3日 渋谷区くみんふるさとフェスティバル
5月12日 えびすふれあい広場	11月9日 恵比寿地区町会連合会合同防災訓練
6月2日 おとなりサンデー	11月22日 パールよろず博
7月26日 恵比寿盆踊り大会	11月23日 特養イベント食
8月18日 納涼祭	12月28日 鉢山町会夜間警備
9月14日 鉢山町会子供神輿・盆踊り	1月6日 渋谷区新年会
9月16日 敬老会	1月7日 鉢山町会新年会
10月3・10日 体力測定事業	1月11日 恵比寿地区連合町会・新年賀詞交歓会
10月13日 恵比寿地区運動会	

## 8. 防災対策

11月9日 恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(猿楽小学校)
11月12日 総合防災訓練(夜間想定、地震・火災、鉢山町会・渋谷警察署協力)
3月20日 総合防災訓練(昼間想定、地震・火災、マンホールトイレ設置、消火訓練)
毎月 防災会議

## 9. 設備整備・固定資産となる備品等の追加

日付	勘定科目	内容	数量	取得価額	備考
4月15日	車輛運搬具	電動自転車(訪問看護ステーション)	2台	228,000	
4月30日	器具及び備品	プレハブ冷凍冷蔵庫	1台	5,238,000	
5月31日	器具及び備品	業務用冷凍冷蔵庫	1台	842,400	
6月27日	ソフトウェア	Care-wing(訪問介護ケアシステム)	1式	311,802	
7月31日	建物附属設備	PAC-H、2、3F居室南側系統修理(エアコン室外機)	1台	486,000	
8月26日	建物附属設備	全館監視カメラシステム	1式	5,022,000	
8月26日	器具及び備品	勤怠システム専用サーバー	1式	966,816	
8月26日	ソフトウェア	勤怠システム『クロノス』システム	1式	1,906,740	
8月31日	ソフトウェア	ソフトメリット.NET(栄養管理ソフト)	1式	918,000	
9月6日	器具及び備品	厨房用デスクトップパソコン	2台	421,200	
9月30日	器具及び備品	全館パソコン(ノート18台・デスクトップ31台)	49台	9,999,720	
9月30日	器具及び備品	サーバー	1式	10,856,160	
9月30日	ソフトウェア	WINCAREライセンス	26台	3,293,784	
10月31日	ソフトウェア	勤怠システムサポートパッケージ	1式	139,040	
10月31日	ソフトウェア	ソフトメリット.NET(栄養管理ソフト)	1式	220,000	
12月5日	車輛運搬具	電動自転車(パールケア)	2台	209,000	
12月20日	車輛運搬具	電動自転車(居宅介護支援事業所)	2台	209,000	
1月30日	車輛運搬具	送迎用車両 トヨタ ノア	1台	3,127,270	
1月31日	器具及び備品	防犯カメラ用機器ラック	1台	401,500	
2月6日	器具及び備品	特養無線LAN構築	1式	253,000	
2月6日	器具及び備品	NASハード増設	1台	502,260	
2月29日	建物附属設備	301系統室外圧縮機・電磁弁取替工事	1台	440,000	
		合計		45,991,692	

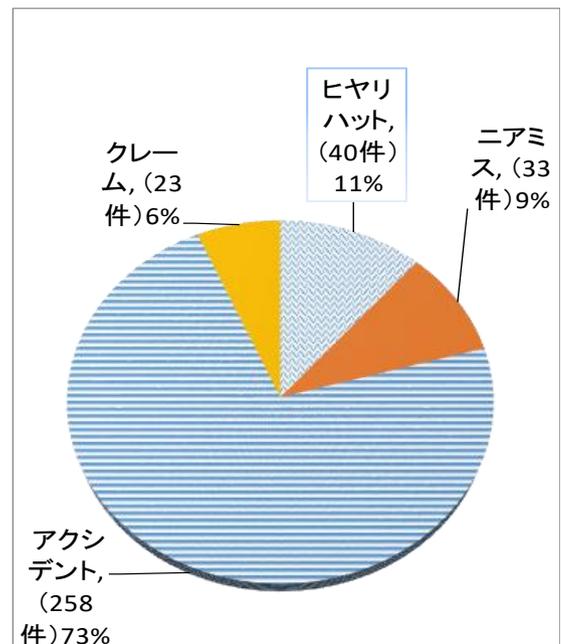
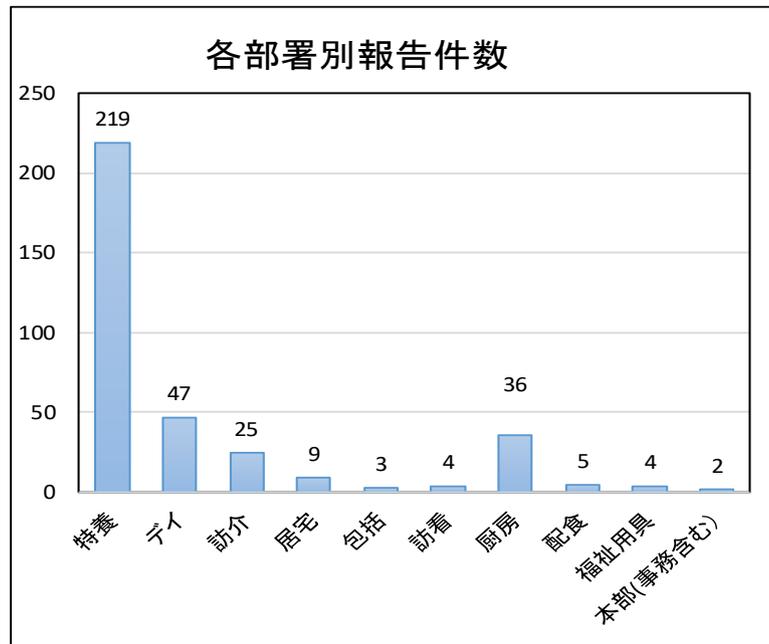
## 10. 令和元年度 理事会・評議員会開催状況

開催日時	出席者数			決議事項
	理事:7	監事:2	評議員:9	
令和元年5月22日 第1回・理事会	7	1	-	平成30年度事業報告 平成30年度収支決算、監事監査報告 2019年度JKA補助金交付内定 令和元年定時評議員会招集に関する件
令和元年6月18日 第1回・評議員会	-	2	8	平成30年度事業報告 平成30年度収支決算、監事監査報告 新役員(案)の承認に関する件
令和元年6月18日 第2回・理事会	7	2	-	理事長選任に関する件、及び、理事長による常務理事の指名について
令和元年11月27日 第3回・理事会	6	2	-	令和元年度上半期事業報告 令和元年度上半期事業収支及び補正予算 評議員選任・解任委員会委員候補者 就業規則変更の承認に関する件
令和2年3月30日 第4回・理事会 (決議の省略)	7	2	-	令和2年度事業計画の承認に関する件 令和2年度収支予算の承認に関する件 令和元年度第2回補正予算の承認に関する件 就業規則変更の承認に関する件

11. 令和元年度 是正予防処置報告書内訳・クレーム内容

◇ 是正予防処置報告の内訳

	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	40	11%	17	5	7	1	0	1	8	0	1	0
ニアミス	33	9%	4	17	0	1	1	0	6	0	3	1
アクシデント	258	73%	192	21	14	5	1	3	17	4	0	1
クレーム	23	7%	6	4	4	2	1	0	5	1	0	0
合計	354	100%	219	47	25	9	3	4	36	5	4	2



◇ 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. 特養短期 (6件)</b>
◇私物紛失へのクレーム。
◇私物管理へのクレーム。
◇ショートステイ利用中の事故報告、家族連絡を失念。
◇負担限度額の入力を忘れ、誤請求してしまう。
◇私物の置き場所へのクレーム。
◇コップの汚れについてのクレーム。
<b>2. デイ (4件)</b>
◇着替えが適切に出来ていなかったことへのクレーム。
◇ボランティアの方への受入れ対応についてのクレーム。
◇家族へ報告を失念したことへのクレーム。
◇家族への連絡に対する本人の不満。
<b>3. 訪問介護 (4件)</b>
◇移送サービス利用中の対応についてのクレーム。
◇自宅の物品が無くなった為、取られたとクレーム。
◇皮下出血、表皮剥離のクレーム。
◇ケア中に尻もちをしたことを報告しなかったことへのクレーム。
<b>4. 居宅 (2件)</b>
◇訪問時間を勘違いしたことへのクレーム。
◇ケアマネジャー交代に関するクレーム。
<b>5. 包括 (1件)</b>
◇未登録の訪問介護事業所を利用可能と伝達してしまったことへのクレーム。

## 6. 厨房（5件）

◇特別食の食材が硬いとクレーム。

◇焼き調理へのクレーム。

◇配達した配食の仕上がり状態へのクレーム。

◇配食の御飯が硬いとクレーム。

◇ミキサー粥が冷たいとクレーム。

## 7. 配食（1件）

◇同じ苗字の方を間違えて誤配達。

## 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354件（前年度比-5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」11.3%、「ニアミス」9.3%、「アクシデント」72.9%、「クレーム」6.5%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、滑落、座り込み、外傷、与薬ミス、独歩、異食

デイ：車両事故、転倒、滑落、誤配、報告遅れ

訪介：破損、業務改善、服薬ミス、自転車事故

厨房：調理ミス、異物混入、遅刻

訪看：破損、提出遅れ

居宅：連絡失念、申請漏れ、訪問時間間違い

包括：申請遅れ、調整ミス

配食：車両事故、手配ミス、誤配達

福祉用具：請求ミス

本部・事務：紛失、支払い遅れ