

## 令和2年度 事業報告

### I. 令和2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

- この法人で働きたいと共感できる人材育成
- その為に必要な研修体制と人事考課の実施
- 職員定着率(年間離職率10%以下)の確保
- 人事会議を中心とした人材確保の強化
- 介護職3名(大卒・専門卒)、相談・総合職:3名(大卒)、栄養調理3名、高卒3名の採用
- 新卒・中途採用への有料求人媒体・ブース出展
- 借上げ社宅の拡大活用
- 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

- 新規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

- 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)

##### (3) コスト意識の徹底

- ICT導入、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

- 防災会議を活用した、災害時対策強化
- 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

#### 5. 法令遵守

- 改正労基法への対応(働き方改革等)
- 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

- 第4回・世代間交流コンサートの開催を通して、地域との絆を強化(延期)
- 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(中止)、ふるさと渋谷フェスティバルへの継続参加(オンライン参加)
- 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(見合わせ)
- 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(中止)
- 年2回・福祉バザーの開催(中止)
- ホームページからの情報発信(YouTube動画開設)
- 地域・学校等との連携, 諸行事への参加と招待(中止)
- 消防・警察・町会・消防団・学校との合同防災訓練の実施(中止)
- 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(中止)

### Ⅲ. 事業の経過

#### 1. 令和2年度 主要事業の利用率等推移

令和2年度	特養短期 利用率	一般通所 利用率	認知通所 利用率	訪問介護 利用件数/日	訪問看護 利用件数/日	本部居宅 利用件数/月	恵比寿居宅 利用件数/月	原宿居宅 利用件数/月	配食サービス 利用食数/日	キッチンパ-ル 利用食数/日	福祉用具 利用件数/月
4月	93.7%	66.2%	65.7%	54	23	208	129		228		273
5月	96.8%	66.4%	63.5%	53	21	209	133		231		278
6月	96.7%	78.1%	79.2%	56	25	210	141		224		270
7月	99.1%	79.5%	84.3%	56	23	215	148		227	26	275
8月	99.8%	77.8%	83.7%	55	21	211	136		224		266
9月	99.9%	79.2%	84.3%	60	24	215	141		235	16	270
10月	99.5%	82.4%	79.9%	57	24	218	143		238	20	272
11月	100.0%	81.9%	75.3%	59	24	220	143		231	19	272
12月	98.1%	82.6%	73.4%	61	23	225	134		231	21	269
1月	100.0%	82.1%	69.7%	57	25	202	99	64	227	21	268
2月	100.0%	78.8%	77.8%	62	25	195	99	68	229	22	267
3月	99.7%	82.2%	75.3%	61	25	197	99	70	227	23	268
令和2年度平均	98.6%	78.1%	76.0%	58	24	210	129	67	229	21	271
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3年3月31日現在)

- ◇職員総数 188名(※昨年同期:184名)
- ◇平均年齢 52.4歳(※前年同期:52.3歳)
- ◇平均在職年数 8年7ヶ月(※前年同期:8年3ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 51% 49%

部署	合計	正規	非正規
特養短期	49	35	14
通所介護	45	15	30
訪問介護	43	18	25
訪問看護	10	5	5
地域包括	6	5	1
居宅介護(本部)	5	4	1
居宅介護(恵比寿)	3	3	0
居宅介護(原宿)	3	3	0
キッチン	7	1	6
配食	14	5	9
福祉用具	3	1	2
	188	95	93

#### ◇新規採用・退職者

	4月		5月		6月		7月		8月		9月			
入 職	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		
		4	2	2	0	1	2	0	1	1	0	3	0	
退 職	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		
	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1		
	10月		11月		12月		1月		2月		3月		合 計	
入 職	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	正規	非正規
	2	2	3	2	0	0	2	0	0	0	1	1	19	10
退 職	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	正規	非正規
	1	1	1	1	1	0	3	1	3	0	5	5	17	9

離職率 12.6%【昨年同期:11.1%】 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監事監査

実施年月日 令和2年5月26日  
監査者 鈴木監事 根本監事

#### ②内部監査

実施年月日 令和2年8月1日～令和2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2年9月1日～令和2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東京都第三者評価の受審

受審年月日 令和3年1月25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

#### ⑤内部監査

実施年月日 令和3年2月1日～令和3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  
監査結果 不適合なし

### 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2年度年間賞与=2回(7月・12月)、2.8ヶ月分支給(前年度3.0ヶ月)
- ◇昇給率=0.55%(前年度0.78%)
- ◇平均昇給額=1,585円(前年度2,063円)
- ◇国家資格等合格者=介護支援専門員1名、社会福祉士1名

### 5. 労働災害・事故

- ◇事故件数4件(通所介護:1件、訪問介護:1件、厨房:1件、居宅:1件)=業務中2件+移動中2件

### 6. 教育訓練

The image shows a screenshot of the Pearl website. The browser address bar displays 'http://www.shibuya-pearl.or.jp/'. The page header includes the Pearl logo and contact information: 'TEL 03-5458-4811'. The main navigation menu contains 'HOME', '法人理念', '法人概要', '情報公開', 'パールだより・遊覧録', and '求人大募集'. On the left side, there are sections for '施設入所サービス' (listing '特別養護老人ホーム パール代官山') and '在宅支援サービス' (listing 'ショートステイ パール代官山', 'デイサービス パール鉢山', '訪問介護 パールケア', 'パール 訪問看護ステーション', and 'パール 居宅介護支援事業所'). A large image of a building is featured in the center, with a green button labeled 'ふじひろのページ' circled in black.

新型コロナウイルス感染予防のため、4月～7月まで対面式での全体研修を中止。

8月より新たな形式(サーバー内に研修フォルダ作成。レジュメ通覧後に個人記録作成)での全体研修会を再開。職員が人前で発表する場が持てなくなったデメリットはあったが、参加者が倍以上に増えたことは大きなメリットとなった。

(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 リハビリアーツ	介護展望	その他	
4月 ～ 7月	<b>新型コロナウイルス感染予防のため中止</b>			
8月4日	年金の心配	アクシデントを減らすために	職員の声	各部署から
8月18日	熱波死亡を防ぐ	新型コロナウイルスに関する消毒方法	職員の声	各部署から
9月1日	老後の支え	人材確保から人材(自己)育成へ	職員の声	各部署から
9月15日	敬老の日2020	健康診断	職員の声	各部署から
10月6日	介護の将来像	介護職場の醸成	職員の声	各部署から
10月13日	一期一会	体の不調は心のサイン	職員の声	各部署から
11月3日	やさしく無視	ストレスはエネルギー	職員の声	各部署から
11月17日	日本の人口・寿命の推移	オーラルフレイル	職員の声	各部署から
12月1日	お手本が少ない	介護報酬改定	職員の声	各部署から
12月15日	親と子の礼儀	在宅高齢者の食生活をサポート	職員の声	各部署から
1月5日	潔い年齢	新事業所オープン	職員の声	各部署から
1月19日	長寿は歯から	グリーフケアについて	職員の声	各部署から
2月2日	薬って何に効くの？	体位変換・ポジショニングの基本	職員の声	各部署から
2月16日	足曳き(あしびき)の山鳥	2040年問題	職員の声	各部署から
3月2日	ヘイフリックの回数券	追悼 新谷富士雄先	職員の声	各部署から
3月16日	認知症で遠近感喪失	CHASEとは？	職員の声	各部署から

◇ケカンファ【第2, 4週火曜日に開催】：全職員対象

タイトル	安全管理 リハビリアーツ	施設長の提言	Ask Pearl	有資格者の 視点	介護発表	その他
4月 ～ 7月	<b>新型コロナウイルス感染予防のため中止</b>					
8月11日	今の幸せと満足	目的を持って日常を過ごす	突然興奮されるご利用者	夏の疲れ解消法	入浴拒否事例	是正予防報告
8月25日	他人の2倍生きたい	熱中症対策	易疲労性	特養現場のICT活用	退院後ケア	是正予防報告
9月8日	他人の2倍生きたい	新型コロナ感染症対策	物取られ妄想	インシュリン注射	脊髄小脳変性症	是正予防報告
9月22日	無意識の技こそプロの真髄	業務のPDCA	セルフネグレクト	デイ送迎取り組み	洗髪拒否事例	是正予防報告
10月13日	千鶴・万亀	ミクロ・メゾ・マクロの視点	フレイル予防	障害者雇用	退院後の食事対応	是正予防報告
10月27日	骨折の判決に学ぶ	最大の敵は自分自身	パニック発作	意思の円滑伝達	メンタルリハ	是正予防報告
11月10日	幸せと満足	虐待防止・身体拘束廃止①	死亡診断＝認知症	介護食	外出拒否対応	是正予防報告
11月24日	寿命の延長	リスクマネジメント	認知症の理解	自律神経	水分量確保	是正予防報告
12月8日	モノとイキモノ	生産性向上	人間関係リセット症候群	食形態	尊厳配慮	是正予防報告
12月22日	介護における自立	虐待防止・身体拘束廃止②	人間関係リセット症候群	リアリティオリエンテーション	他職種連携	是正予防報告
1月12日	生き馬の目、目から鼻へ	カエルを食べてしまえ	暴力行為対応	見えない障害～誤作動脳～	食事・水分アプローチ	是正予防報告
1月26日	最も短い言葉	令和3年度 総合人事考課	余命宣告を受けて的配慮	渋谷区ケアマネジャー連絡会	集団援助技術	是正予防報告
2月9日	病気か？使い古しか？	合同就職フェア	頻尿と不眠の介護	介護食に適した調理方法	怪我からの回復	是正予防報告
2月23日	六つのべからず	プレゼンテーション	被害妄想	褥瘡ケアマネジメント加算	：皮膚状態悪化時の対応	是正予防報告
3月9日	手を焼くお年寄りの不眠症	パルケア原宿新規オープン	本能的な振戦について	リハビリの歴史	入浴拒否対応	是正予防報告
3月23日	痛み止めの常識	時は命なり	-	デイ新型コロナ対策	掃除と生活意欲の向上	是正予防報告

## 7. 地域参加等

新型コロナウイルス感染予防の観点から、例年実施していた全ての施設イベント及び地域行事は中止。  
(渋谷くみの広場は、ラジオ&オンライン参加)

## 8. 防災対策

毎月

11月17日

3月19日

## 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	取得価格
5月23日	車輛運搬具	電動自転車(パールケア)	4台	466,400
5月28日	器具及び備品	パソコン(1台)	1台	433,400
5月30日	器具及び備品	サーバーメモリ増設PY-ME16UF(本部)	1台	405,108
6月12日	車輛運搬具	送迎車両 ダイハツ タント	1台	1,915,830
6月13日	車輛運搬具	配達車両 ダイハツ ハイゼットカーゴ	3台	3,716,500
9月4日	車輛運搬具	送迎車両 トヨタ ハイエース	2台	7,836,790
9月30日	ソフトウェア	パソコンソフト メニューデザイナー(厨房)	1式	1,067,000
10月30日	器具及び備品	サイクルスタンド整備工事(原宿)	1式	154,218
11月18日	器具及び備品	スチームコンベクションオープン(厨房)	1台	2,255,000
11月30日	器具及び備品	ApeosPortC3570 複合機(原宿)	1台	394,020
11月30日	器具及び備品	多機能電話設備一式(本部)	23台	1,487,618
12月22日	車輛運搬具	電動自転車(恵比寿1台、パールケア2台)	3台	345,840
12月23日	器具及び備品	電気温水器(代官山アドレス建物)	1台	429,000
12月31日	器具及び備品	タイムレコーダー(原宿)	1台	127,930
12月31日	器具及び備品	2層シンク(厨房)	1台	810,700
1月1日	器具及び備品	多機能電話設備一式(原宿)	4台	436,700
1月6日	器具及び備品	データカートリッジRDX 4TB(本部)	1式	108,900
1月22日	器具及び備品	電機包丁まな板殺菌庫(厨房)	1台	282,370
3月8日	器具及び備品	パソコン(ノート2台、デスクトップ1台)	3台	940,500
3月19日	器具及び備品	パソコン(ノート6台)	6台	2,143,900
3月31日	器具及び備品	厨房休憩室収納棚(厨房)	1式	300,000
3月31日	ソフトウェア	パソコンソフトほのぼのシリーズ(特養)	1式	3,080,000
			合計	29,137,724

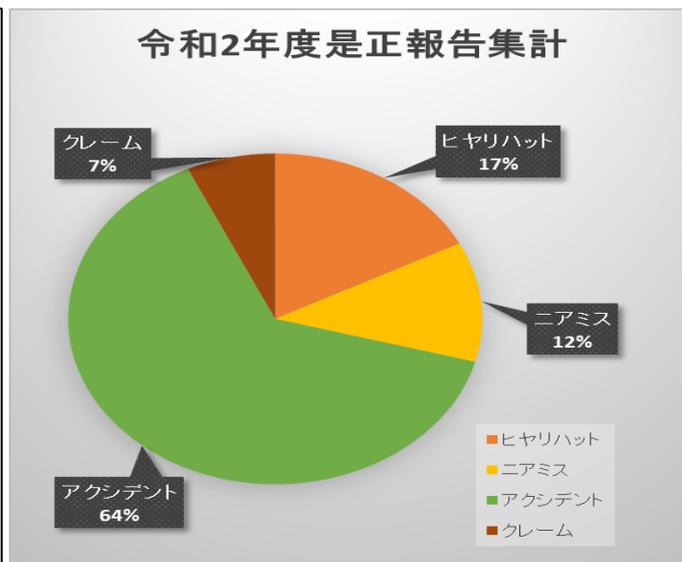
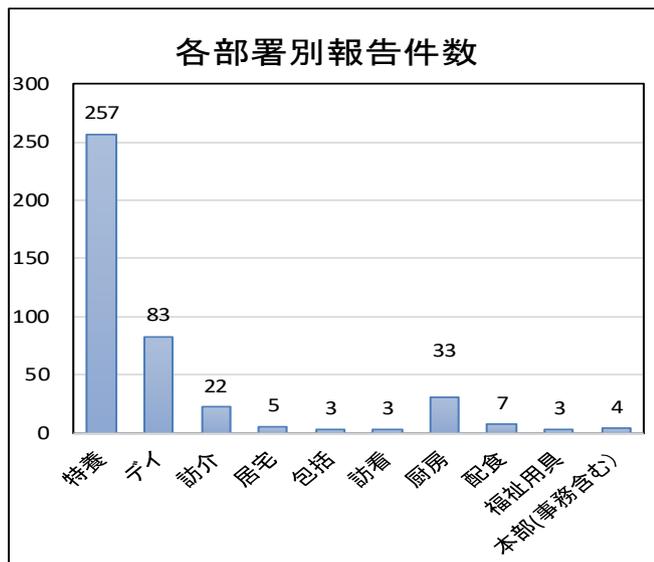
## 10. 令和2年度 理事会・評議員会開催状況

開催日時	出席者数			決議事項
	理事:7	監事:2	評議員:9	
令和2年6月5日 第1回・理事会 ※決議の省略	7	2		令和元年度事業報告 令和元年度収支決算、監事監査報告 2020年度JKA補助金交付内定 監事の選任に関する件 評議員選任解任委員会:委員候補者の選任 職員紹介制度規程の承認に関する件 令和2年定時評議員会招集に関する件
令和2年6月15日 第1回・評議員会 ※決議の省略			9	令和元年度事業報告 令和元年度収支決算、監事監査報告 監事の選任
令和2年12月12日 第2回・理事会 ※決議の省略	7	2		令和2年度上半期事業報告 令和2年度上半期事業収支及び補正予算 経理規程変更の承認に関する件
令和3年3月23日 第3回・理事会	6	2		令和2年度 第2回補正予算 令和3年度事業計画 令和3年度収支予算 定款変更及び経理規程変更 給与・退職金規程変更 評議員会の招集に関する件
令和3年3月29日 第2回・評議員会 ※決議の省略			9	定款変更の承認に関する件

## 11. 令和2年度 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	73	17.5%	40	16	4	1	1	0	8	1	1	1
ニアミス	49	11.7%	6	28	0	1	0	0	9	2	1	2
アクシデント	267	63.9%	206	30	15	2	0	3	7	3	0	1
クレーム	29	6.9%	5	9	3	1	2	0	7	1	1	0
合計	418	100%	257	83	22	5	3	3	31	7	3	4



### □ 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 (5件)</b>
・ショートステイ持参品を使用しなかったことへのクレーム
・施設対応についての不信感
・尿道カテーテル留置の方への危険行為
・与薬忘れへのクレーム (2件)
<b>2. デイ (9件)</b>
・送迎時の配慮不足へのクレーム
・連絡帳返却方法間違えについてのクレーム
・入浴時の着替えを失念してことへのクレーム
・しなくて良い着替えを実施してことへのクレーム
・職員の業務態度へのクレーム
・送迎時の不適切対応についてのクレーム
・不適切な着衣介助についてのクレーム
・装具がきちんと装着していなかったことへのクレーム
・家族からの注意事項を失念したことへのクレーム
<b>3. 訪問介護 (3件)</b>
・キャブ依頼時間を間違えて訪問
・車椅子から落ちそうになったとクレーム
・忘れ物回収時のクレーム
<b>4. 居宅 (1件)</b>
・手続きの説明不足、個人情報の取り扱いへのクレーム
<b>5. 包括 (2件)</b>
・バールライブと他職員の情報共有不足
・ご利用者が担当CMの変更を希望
<b>6. 厨房 (7件)</b>
・種無梅干しへのクレーム
・昼食提供カツが焦げていたクレーム
・異物混入 (3件)
・ショートステイご利用者名前間違い
・禁食チェック漏れ
<b>7. 配食 (1件)</b>
・配達時間が遅くなり家族よりクレーム
<b>8. 福祉用具 (1件)</b>
・ご逝去に伴う用具回収時クレーム

## 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418件（前年度より64件増）であった。

②法人全体の報告内容の割合は「ヒヤリハット」17.5%（前年11.3%）、「ニアミス」11.7%（前年9.3%）、「アクシデント」63.9%（前年72.9%）、「クレーム」6.9%（前年6.5%）であった。前年度と比べ、ヒヤリハットとニアミスが増えている。ヒヤリハットは前年度40件→73件に増え、気づきや業務改善への報告が増えている。今年度も積極的なヒヤリハットの提出を行っていく。アクシデントは前年度258件→267件と大きくは増えていない。

③今後の課題として、ニアミスについての認識が部署別で差がある為、どのよなケースが該当するのか明確に分かりやすくすることが必要。今年度は「ヒヤリハット」「ニアミス」「アクシデント」「クレーム」につて、