

## 令和3年度 事業報告

### I. 令和3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
- その為に必要な新たな職員研修体制の強化と人事考課の実施
- 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計画的な取り組み実施
- 介護職3名(大卒・専門卒)、相談・総合職:3名(大卒)、栄養調理1名、高卒3名の採用
- 渋谷区特養施設長会主催・合同就職フェアの開催
- 新たな雇用獲得(地域住民・高齢者・外国人雇用等)に向けた採用取り組み

##### (2) 住み慣れた地域で最期まで過ごせる地域基盤整備

- 地域拠点として、地域ケア会議・地域連絡会・介護者教室・出張相談会等の開催
- 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(訪問介護サービス)

##### (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
- インターネット媒体を活用した情報発信強化(YouTube動画)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)

- 各部署から事業計画の発案・計画・実行・モニタリングの機会を設置(事業構想会議)
- 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. リスク管理と安全管理

- 新型コロナウイルス感染症対策強化
- 防災会議を活用した、災害・感染症対策へのより具体的な対策訓練(BCP)
- 是正予防処置報告を活用した、業務手順改訂への取り組み強化
- 全体研修会を活用し、各種対策委員会からの情報発信と情報共有

## 5. 法令遵守

- 介護保険制度改正への対応
- 内部監査、第三者評価、顧客満足度調査の活用による法令順守の徹底
- 渋谷区実地指導への対応

## 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
- オンライン形式を活用した、地域イベントへの参加
- Zoomを活用した、実習生受入・オンライン職場体験会の実施
- キッチンパールのテイクアウト弁当販売、近隣地域への配達
- 感染症対策を講じた上で、地域貢献事業の再開検討
- 二次避難所としての災害時手順の確立、備品の整備、避難訓練の実施

### Ⅲ. 事業の経過

#### 1. 令和3年度 主要事業の利用率等推移

令和3年度	特養短期	一般通所	認知通所	訪問介護(本部)	訪問介護(原宿)	訪問看護	本部居宅	恵比寿居宅	原宿居宅	配食サービス	キッチン	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/日	利用件数/月	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	100.0%	77.9%	74.4%	67	5	23	171	101	105	227	21	270
5月	97.6%	74.2%	71.5%	63	6	22	170	103	107	227	20	265
6月	99.7%	74.1%	75.0%	62	7	23	173	104	112	220	20	269
7月	99.3%	74.2%	75.0%	63	7	21	166	103	111	210	18	263
8月	99.6%	71.3%	68.5%	63	7	21	174	103	111	203	17	259
9月	98.9%	76.7%	70.5%	62	7	21	175	101	106	194	18	254
10月	98.6%	81.4%	69.6%	61	8	22	175	103	108	194	18	256
11月	100.0%	84.2%	74.0%	60	9	21	171	108	106	192	14	254
12月	100.0%	80.4%	75.3%	57	9	21	171	104	105	185	16	244
1月	96.8%	79.5%	79.0%	54	9	21	167	102	105	180	8	247
2月	94.2%	76.3%	68.1%	55	9	19	163	100	107	187	10	238
3月	96.8%	74.0%	77.5%	55	10	20	164	97	112	193	12	232
令和3年度平均	98.5%	77.0%	73.2%	60	8	21	170	102	108	201	16	254
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

#### 2. 職員の配置、採用、退職状況(令和4年3月31日現在)

- ◇職員総数 178名(※昨年同期:188名)
- ◇平均年齢 52.3歳(※前年同期:52.4歳)
- ◇平均在職年数 9年1ヶ月(※前年同期:8年7ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 48% 52%

部署	合計	正規	非正規
特養短期	48	34	14
通所介護	43	14	29
訪問介護(本部)	41	13	28
訪問介護(原宿)	8	3	5
訪問看護	10	4	6
居宅介護(本部)	5	5	0
居宅介護(恵比寿)	3	3	0
居宅介護(原宿)	3	3	0
キッチン	1	1	0
配食	13	4	9
福祉用具	3	1	2
	178	85	93

#### ◇新規採用・退職者

	4月		5月		6月		7月		8月		9月		合計	
	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	5	1	1	3	0	0	0	4	0	0	0	2		
退職	2	0	3	0	0	1	1	1	2	0	1	0		
	10月		11月		12月		1月		2月		3月			
入職	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	1	7	14
退職	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	3	4	15	8

離職率 11.4%【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、第三者評価等の実施状況

#### ①監事監査

実施年月日 令和3年5月11日  
 監査者 鈴木監事 根本監事

#### ②内部監査

実施年月日 令和3年8月1日～令和3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渋谷区実地検査

実施年月日 令和3年8月24日  
 対象部署 パール原宿居宅介護支援事業所  
 検査結果 不適合なし

#### ④顧客満足度調査

実施年月日 令和3年9月1日～令和3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

#### ⑤内部監査

実施年月日 令和4年2月1日～令和4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

#### ⑥東京都第三者評価の受審

受審年月日 令和4年3月8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

### 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3年度年間賞与＝2回(7月・12月)、2.8ヶ月分支給(前年度2.8ヶ月)
- ◇昇給率＝1.09%(前年度0.55%)
- ◇平均昇給額＝2,681円(前年度1,585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、介護福祉士1名

### 5. 労働災害・事故

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

### 6. 教育訓練

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)での全体研修会を実施。  
 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・ラルアーツ	介護展望	施設長の提言	その他	
4月6日	不老長寿の達成?	今年度の採用と定着と発展計画	『プロレス美学』と『支援と援助』	職員の声	各部署から
4月20日	人類愛	パールの介護予防事業活動	木も見て、森も見る!	職員の声	各部署から
5月4日	了解不能の臨床	『渡る世間は鬼ばかり』でない世の中作り	当たり前の実践	職員の声	各部署から
5月18日	病の順番	サービス提供責任者	メンタルヘルス対策	職員の声	各部署から
6月1日	福祉とカーボン・ネガティブ	ラボール形成とコミュニケーション	自信を育てるコツ	職員の声	各部署から
6月15日	依存症と底つき体験	介護保険の財源から考える	高齢者虐待防止及び身体拘束廃止	職員の声	各部署から
7月6日	体格指数(BMI)の初歩	プロフェッショナルとは	交通安全マニュアル	職員の声	各部署から
7月20日	山本五十六と戦後の生活	労働災害防止に向けた取り組み	リスクマネジメント	職員の声	各部署から
8月3日	風桶	コミュニケーション能力を高める	不動心	職員の声	各部署から
8月17日	体格指数(BMI)の初歩	サーバンドリダーシップ	顧客満足度調査	職員の声	各部署から
9月7日	『共に生きる地域社会と職場』の実現	ストレスの原因と対処法	コロナ陽性者対応の振り返り	職員の声	各部署から
9月21日	親と子の礼儀	ヤングケアラー	one for all・all for one	職員の声	各部署から
10月5日	認知症の幸せと満足	パールの未来予測	虐待の芽チェックシート	職員の声	各部署から
10月19日	長寿は齒から	LIFEについて	ソーシャルアクションの視点	職員の声	各部署から
11月2日	モノとイキモノ	ICT活用	事例から考える認知症ケア①	職員の声	各部署から
11月16日	転倒と疲労骨折のお話	ペーパーレス化	事例から考える認知症ケア②	職員の声	各部署から
12月7日	多々老少とフィボナッチの兎算	社会福祉連携推進法人制度とは?	絶対大丈夫!	職員の声	各部署から
12月21日	合成の錯誤(さくご)	マンダラ・チャート	カスタマーハラスメント対策	職員の声	各部署から
1月4日	地域共生社会づくり実現を皆で考える	パールケア原宿の展望	高齢者虐待防止及び身体拘束廃止	職員の声	各部署から
1月18日	ボランティア活動・福祉活動の勧め	訪問看護で行うACP	中堅職員のための能力開発研修	職員の声	各部署から
2月1日	依存症と底つき体験	なりたい職業ランキング	タイムカプセル	職員の声	各部署から
2月15日	魂にも重さがあるのか?	これからのプロフェッショナル	チームマネジメント	職員の声	各部署から
3月1日	-----	栄養管理体制	アセスメント手法	職員の声	各部署から
3月15日	ボランティア活動・福祉活動の勧め	在宅介護の今後	濃厚接触者の自宅待機期間	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	Ask Pearl	有資格者の視点	介護発表	その他
4月13日	高次脳機能障害	認知症の今と未来について	尿道カテーテル抜去による膀胱訓練	是正予防報告
4月27日	精神療法的な接し方	なぜトイレに座り排泄するのか	水分制限が困難なご利用者への対応	是正予防報告
5月11日	パーキンソン病とレビー小体型認知症	日本の食文化の進化と歴史	家族の協力的なサポート	是正予防報告
5月25日	夕暮れ症候群	同行援護とは？	補助食の提供方法について	是正予防報告
6月8日	幻視が認められるご利用者の対応	成長の4段階	維持に繋がったことで取り戻せた笑顔	是正予防報告
6月22日	重度知的障害者の問題行動	ハインリッヒとなぜなぜ	声かけの重要度	是正予防報告
7月13日	双極性障害の服薬と治療	コロナモンスター	排泄を中心としたQOLの向上	是正予防報告
7月27日	成年後見制度と類型変更	介護現場におけるハラスメントの実態	コミュニケーション促進	是正予防報告
8月10日	音楽や歌の効用	認知能力低下による食事の変化	強い入浴拒否	是正予防報告
8月24日	アリセプトとは？	世界と日本の介護の違い	終末期のご利用者・ご家族との関わり	是正予防報告
9月14日	介護拒否の強い利用者対応	消毒液の正しい使い方	利用者家族の負担軽減	是正予防報告
9月28日	認知症の初期状況	バイスタンダーカード	自立を促すケア	是正予防報告
10月12日	レビー小体型認知症の幻視	強度行動障害とは？	食思向上へのアプローチ	是正予防報告
10月26日	統合失調症患者の対応	相手を大切に思う	デイルームを活性化	是正予防報告
11月9日	双極性障害Ⅱ型の方への接し方	嚥下調整食とトロミ	介護負担軽減	是正予防報告
11月23日	交通事故の心身障害	免疫力を高める	褥瘡委員会の取り組み	是正予防報告
12月14日	物事に固執する患者対応	痛みって何だ？	難聴の方の対応	是正予防報告
12月28日	アルコール依存症	鏡現象	ケアの工夫と情報共有	是正予防報告
1月11日	アルツハイマー型認知症について	統合失調症の理解	周辺症状の軽減が図れた症例	是正予防報告
1月25日	アスペルガー 症候群	認知症カフェ	タクティール	是正予防報告
2月8日	自閉症の聴覚過敏	トロミ調整食品	主介護者の負担軽減	是正予防報告
2月22日	双極性障害	フォローシップ	食形態の変更	是正予防報告
3月8日	介護拒否	筋肉がつる原因と予防	歩行不安定な利用者対応	是正予防報告
3月22日	認知症と歩行機能	虐待を知ろう	入浴介助	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が中止。

## 8. 防災対策

①防災会議＝毎月開催 ②防災訓練(夜間想定)＝11月16日 ③防災訓練＝3月18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	摘要	部署	金額
[ 5/18]	車両運搬具	電動自転車(2台)	パールケア	252,560
[ 5/18]	車両運搬具	電動自転車(2台)	パールケア原宿	252,560
小計				505,120
[ 4/30]	器具及び備品	野菜調理機	厨房	239,800
[ 4/30]	器具及び備品	電解水生成装置	厨房	589,910
[ 4/30]	器具及び備品	テーブル形冷凍冷蔵庫	厨房	389,090
[ 6/30]	器具及び備品	ビジネスホナー式	パール代官山	383,460
[ 8/31]	器具及び備品	ブリクサー	厨房	231,000
[ 2/28]	器具及び備品	ブリクサー	厨房	231,000
[ 3/31]	器具及び備品	プリンター	配食	113,300
[ 3/31]	器具及び備品	iPadmini(8台)	訪問看護	708,480
小計				2,886,040
[11/ 8]	ソフトウェア	ほのぼのシリーズ導入(2台)	特養	537,900
[11/30]	ソフトウェア	訪問看護専用電子カルテ「iBow」	訪問看護	508,200
小計				1,046,100
合計				4,437,260

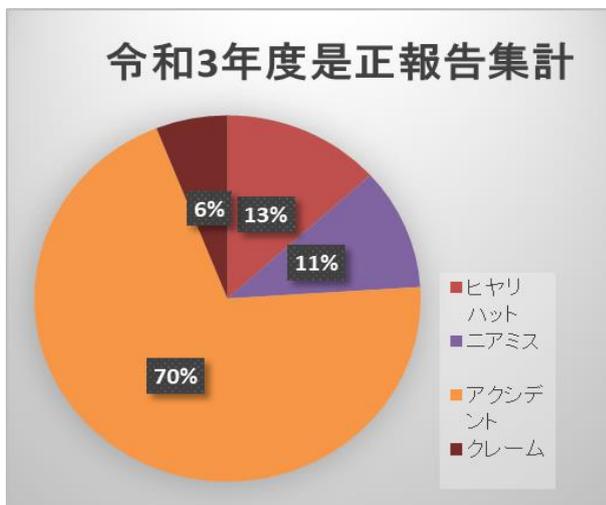
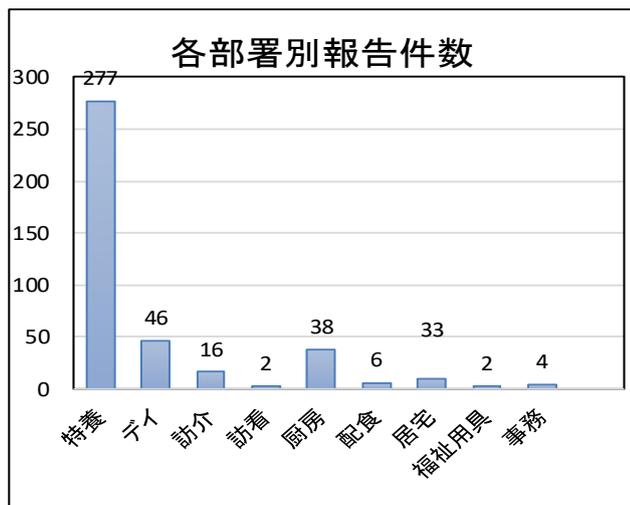
## 10. 令和3年度 理事会・評議員会開催状況

開催日時	出席者数			決議事項
	旧理事:7	旧監事:2	旧評議員:9	
	新理事:7	新監事:2	新評議員:8	
令和3年5月24日 第1回・理事会 ※決議の省略	7	2		令和2年度事業報告 令和2年度収支決算、監事監査報告 2021年度JKA補助金交付内定 評議員選任解任委員会:委員候補者の招集 次期評議員候補者の推薦 令和3年定時評議員会招集に関する件 次期理事・監事候補者の推薦
令和3年6月15日 第1回・評議員会 ※決議の省略		2	9	令和2年度事業報告 令和2年度収支決算、監事監査報告 理事・監事の選任
令和3年6月15日 第2回・理事会 ※決議の省略	7	2		理事長の選任 常務理事の選任
令和3年11月29日 第3回・理事会	7	2		令和3年度上半期事業報告 令和3年度上半期収支報告及び補正予算 代官山アドレス物件の処分 特養運営規程改正 就業規則、パート就業規則、ハラスメント規程 の改正
令和4年3月28日 第4回・理事会 ※決議の省略	7	2		令和3年度 第3回補正予算 令和4年度事業計画 令和4年度収支予算 給与・退職金規程変更 就業規則改正

## 11. 令和3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	訪看	厨房	配食	居宅	福祉用具	事務
ヒヤリハット	53	13%	34	4	4	0	9	0	2	0	0
ニアミス	43	11%	5	20	0	0	15	1	1	1	0
アクシデント	280	70%	227	18	12	2	10	2	4	1	4
クレーム	24	6%	11	4	0	0	4	3	2	0	0
合計	400	100%	277	46	16	2	38	6	9	2	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 (11件)</b>
圧迫骨折の為常時コルセット対応であったが、入浴後コルセット着用を失念。
家族からの申し送りを現場に伝達をしなかった、衣類に勝手に名前を書いた。
持参のおやつを適宜お出しするようにと申し送りがあったが失念。
家族の意向であった預かり品の提供を職員が自己判断で危険と判断し提供しなかった。
<b>自宅に帰宅された際、外履きがないと指摘いただき内履きで帰宅してしまったことへのクレーム。</b>
家族より相談員宛てに緊急退所時に至るまでの電話対応が悪かったとクレーム。
退所後家族より、記録に入浴したことが書いていないとご指摘を受ける。
家族から衣類が1枚入っていないと報告を受け、捜索するも見つからなかった。
他部署から特養の電話対応についてクレーム。
退所後、家族よりバットがきちんと当たっておらず失禁をして衣類を汚染。
退所後、家族から義歯がないと相談員に連絡。
<b>2.デイ (4件)</b>
送り時に鍵・クリアケース及び洗濯物を家族指定のではない場所に置いてしまった。
家族より、車椅子のレッグ・サポートの位置が不適切ではないかとクレーム。
家族より、帰宅後に左前腕部が腫れているとクレーム。
本人から家族へ、介助用トイレで使用中の対応を忘れられたとクレーム。
<b>3.厨房 (4件)</b>
デイサービス利用者より、主菜の尾長鯛の野菜焼きに魚の骨が混入していたとの訴えあり。
デイサービス昼食にてプラスチック片が副菜に混入していたとの訴えあり。
夕配食にて家族より献立表の記載と異なる料理が届いているとの指摘の電話を受ける。
朝食配食に飲み物が入っていなかったと配食事務に問い合わせ有り。
<b>4.配食 (3件)</b>
保冷剤を交換したが、袋を開けて中の物を交換するのは不衛生と連絡。
昼食の汁物が漏れているとの連絡。
食形態変更の連絡を受けたが、変更の処理を忘れてしまい確認を怠った。
<b>5.居宅 (2件)</b>
妻入院中ケアマネがお金を盗んだ、ケアマネ担当を変えたいとの連絡。
相談に乗ってくれる女性ケアマネに担当変更を希望。