

令和4年度 事業報告

I. 令和4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
- 看護・介護職員の増員(学校訪問、有料媒体、派遣業者の活用)
- 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

- 在宅エリアの拡大

(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
- ホームページのリニューアル
- 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

(3) コスト意識の徹底

- 記録システムのICT化・業務手順・工程の随時更新、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

- 小中学校への福祉体験事業
- 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
- 感染予防を徹底した上で、地域貢献事業の再開の検討・実施
- 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

<令和4年度・総合評価>

1.品質の維持向上

- 人材確保について、昨年度は0名だった新卒部門で高卒2名、専門卒1名が内定。中途採用も19名（内：介護職員11名・看護師4名・調理員1名・運転手2名・その他1名）の採用が確保できたが、未だ介護職員の人材不足が継続しているところである。採用は中々困難な中、離職率は12.1%と低い水準をキープ。今年度も11月26日に渋谷区特養施設長連絡会主催（共催：渋谷区・ハロワーク渋谷）の合同就職フェアを開催。次年度より渋谷区より100万円の予算も獲得。
- 地域包括支援センターの受託は終了したが、特定事業所加算取得の居宅介護支援として、各地域包括支援センターと連携し、地域の中でのリーダーシップを発揮している。

2.サービス利用促進のための計画

- 新型コロナウイルスと地域包括支援センター受託終了の影響で、施設・在宅部門共に利用者数が減少。営業活動強化やICT化の促進、ホームページのリニューアルなどに着手しているが、人材不足もあり新規の利用者獲得が困難な状況。今後、大幅な中長期事業計画を検討していくことが必要である。

3.経営参加

- 毎週火曜日に経営会議を開催しているが、コロナのクラスターが4度続き、対前年度と比べても経営悪化が進行し、歯止めが利かない状況。人材不足も重なり、職員への負担が大きくなっており、経営改善の前に人材確保と職員の再教育・品質向上を優先課題として対応してきた。

4.リスク管理と安全管理

- 今年度に入り、①4月4日～4月14日の期間＝職員1名・ご利用者6名の計7名、②7月20日～8月24日の期間＝職員13名・ご利用者26名・実習生1名の計40名、③10月27日～11月12日の期間＝職員6名・ご利用者10名の計16名、④1月9日～2月19日の期間＝職員5名・ご利用者12名の計17名にコロナ陽性者が発生。都度、ショートステイを封鎖するなど、大きな影響を受けた。
- BCP対策を強化し、各サービス部門で具体的な計画策定・見直しを行っている。

5.法令順守

- 本年度は、訪問介護（障害部門）と法人本部への実地検査あり。大きな不適合なく、適切な事業運営が出来ているとの評価を得ている。

6.地域との共生活動

- 地域のイベント参加は自粛しているが、実習生の受入も、感染状況を見ながら本年度より開始。
- キッチンパールのテイクアウト弁当も地域の方がご利用くださっている。
- パールライフについては令和5年度の実施に向け、準備を進めてきた。

Ⅲ. 事業の経過

1. 令和4年度 主要事業の利用率等推移

令和4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	キッチンパ-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/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	90.7%	80.8%	80.8%	56	9	17	152	98	111	179	11	231
5月	99.7%	81.0%	73.7%	54	10	18	152	101	112	172	10	230
6月	99.8%	79.3%	68.9%	54	10	18	156	101	109	170	12	217
7月	92.3%	77.7%	72.1%	54	9	17	159	102	110	175	13	220
8月	81.9%	73.5%	69.8%	54	11	18	157	100	109	178	10	220
9月	93.6%	77.5%	62.5%	55	12	19	161	101	108	173	12	215
10月	92.7%	76.4%	69.2%	52	12	19	158	100	108	171	12	215
11月	76.8%	63.8%	53.8%	49	12	18	161	106	106	175	9	208
12月	89.8%	64.7%	75.0%	46	12	17	154	107	110	162	10	214
1月	80.9%	62.7%	77.3%	42	10	16	154	101	105	158	9	207
2月	77.9%	75.0%	86.1%	49	11	17	151	101	105	168	10	202
3月	91.2%	74.5%	80.9%	45	10	18	150	101	102	165	11	196
令和4年度平均	88.9%	73.9%	72.5%	51	11	18	155	102	108	171	11	215
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

2. 職員の配置、採用、退職状況(令和5年3月31日現在)

- ◇職員総数 171名(※昨年同期:178名)
- ◇平均年齢 53.9歳(※前年同期:52.3歳)
- ◇平均在職年数 9年8ヶ月(※前年同期:9年1ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 47% 53%

部署	合計	正規	非正規
特養短期	44	29	15
通所介護	43	14	29
訪問介護(本部)	41	14	27
訪問介護(原宿)	8	3	5
訪問看護	8	4	4
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	12	3	9
福祉用具	3	1	2
	171	80	91

◇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	1	3	1	0	0	2	3	0	0	0	0	1		
退職	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1		
入職	10月		11月		12月		1月		2月		3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	正規	非正規		
	0	4	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	6	13
退職	10月		11月		12月		1月		2月		3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	正規	非正規		
	0	1	0	1	2	1	0	0	4	0	4	6	10	14

離職率 12.1%【昨年同期:11.4%】 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4年5月19日
 監査者 鈴木監事 新井監事

②内部監査

実施年月日 令和4年8月1日～令和4年8月31日、令和5年2月1日～令和5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

③渋谷区実地検査

実施年月日 令和4年9月16日
 対象部署 パールケア(障害訪問介護)
 検査結果 指摘事項・不適合なし

④顧客満足度調査

実施年月日 令和4年9月1日～令和4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、事務

⑤渋谷区実地検査

実施年月日 令和4年9月17日
 対象部署 法人本部
 検査結果 指摘事項・不適合なし

⑥渋谷区実地検査

実施年月日 令和4年10月18日
 対象部署 パールケア(障害相談支援)
 検査結果 指摘事項・不適合なし

⑦東京都第三者評価の受審

受審年月日 令和5年3月10日
 評価者 ㈱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4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=1.24%(前年度1.09%)
- ◇平均昇給額=3,142円(前年度2,681円)

5. 労働災害・事故

- ◇事故件数9件(特養:3件、訪問介護:5件、厨房:1件)=業務中3件+移動中6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。

◇品質会議【第1, 3週火曜日に開催】:全職員対象

日時	安全管理 リベラルアーツ	介護展望	施設長の提言	その他	
4月5日	出世魚と人生	サポートマッチングサービス	これからの社会福祉法人に求められること	職員の声	各部署から
4月19日	地域立 社会福祉法人を目指して	長寿時代の孤立予防	特養コロナ発生の振り返り	職員の声	各部署から
5月3日	最も短い言葉	人権3法	:ホームページのリニューアル構想	職員の声	各部署から
5月17日	地域共生社会の実現に向けて	令和3年度・是正予防処置報告書集計結果	アセスメント手法	職員の声	各部署から
6月7日	ルーの三法則	渋谷区の総人口及び高齢者人口の予測	BCP対策	職員の声	各部署から
6月21日	お手本が少ない?	訪問介護の未来は明るい	メンタルヘルス対策	職員の声	各部署から
7月5日	食わず、飲まず	居宅介護支援事業所の未来	リスクマネジメント	職員の声	各部署から
7月19日	エビングハウスと覚え方	生産性の向上	コミュニケーションの基本センスを磨く	職員の声	各部署から
8月2日	介護と科学	オモウマイ介護	施設における感染症予防	職員の声	各部署から
8月16日	トーク&リラククス	介護現場における腰痛予防	新型コロナウイルス感染症予防対策	職員の声	各部署から
9月6日	骨折が治るまで	高齢者の尊厳を守る	リスクマネジメントと権利擁護	職員の声	各部署から
9月20日	二つの失語症	ケアブランドデータ連携システム	高齢者虐待防止及び身体拘束廃止に向けた取り組み	職員の声	各部署から
10月4日	一期一会	2024年度の介護報酬改定	職場内コミュニケーションの向上	職員の声	各部署から
10月18日	死因二題	口腔機能・栄養・運動複合型プログラム	真逆の発想	職員の声	各部署から
11月1日	お看取りはイヤ!	要介護1と2の介護給付外し?	自分の敵は常に自分にある	職員の声	各部署から
11月15日	足曳き(あしびき)の山鳥	外国人労働者	泣ける!!プレゼンテーション	職員の声	各部署から
12月6日	歯と寿命	自転車取締強化について	高齢者虐待防止と身体拘束廃止への組織的な取り組み	職員の声	各部署から
12月20日	介護進化の位置づけ	濃福連携	「虐待の芽チェックリスト」緊急調査	職員の声	各部署から
1月3日	老人と赤ちゃん のバランス	BCP訓練	今取り組むべき「人材確保・育成・定着」戦略	職員の声	各部署から
1月17日	逝く歳、来る年	職員の能力を引き出す仕事への達成感	虐待の芽アンケート結果報告	職員の声	各部署から
2月7日	インフォーマルサービス	人は助かり、国が減る?	自信を育てるコツ	職員の声	各部署から
2月21日	トンボか?ヨウモリか?それとも?	新型コロナウイルスの緩和後の介護	スロースターター	職員の声	各部署から
3月7日	痛み止めの常識	社会福祉法人パール設立時と今	特養人員配置調査	職員の声	各部署から
3月21日	手を焼くお年寄りの不眠症	脱・アンコンシャス・バイアス宣言	特養ホーム入所待機者調査	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

日時	Ask Pearl	有資格者の視点	介護発表	その他
4月12日	徘徊が著しいご利用者対応	介護保険証と負担割合証	立位保持の維持	是正予防報告
4月26日	統合失調症と盗癖・虚言癖	健康と栄養バランス	入浴拒否の利用者対応	是正予防報告
5月10日	嫉妬妄想への対応方法	3つの感染症と言う顔	ターミナルケア	是正予防報告
5月24日	統合失調症について	ヒトの壁	嚥下能力と嗜好のバランス	是正予防報告
6月14日	セクハラ対応	いかに任せるか	認知症による「分からない」状態への理解	是正予防報告
6月28日	介護拒否・暴力行為への対応	ソーシャルインクルージョン	サービス導入に抵抗のあるご利用者支援	是正予防報告
7月12日	-----	顧客満足度調査を振り返り	心身の健康に寄り添ったケア手順の検討	是正予防報告
7月26日	高齢期の性格変化	笑いの効果	認知デイ・集団体操での工夫	是正予防報告
8月9日	-----	栄養と環境	初めてのターミナルケア	是正予防報告
8月23日	難聴と補聴器	日本における人種差別	コロナ禍での納涼祭	是正予防報告
9月13日	双極性障害	カンフォータブルケア	入浴誘導等の難しいご利用者への対応	是正予防報告
9月27日	認知症の方への声かけ	BCPの為のシミュレーション	不衛生な環境への対応	是正予防報告
10月11日	人物誤認や不眠症状	伴走型支援	ショートステイを利用して頂くための対応	是正予防報告
10月25日	認知症の対応	人と人との信頼関係	豊かな表情を取り戻す	是正予防報告
11月8日	コミュニケーション方法	栄養管理アプリ	入浴介助	是正予防報告
11月22日	意思決定できない方の支援	未病とは？	褥瘡形成し易いご利用者対応	是正予防報告
12月13日	認知力低下・特異行動に関して	全体最適	脳トレーニング実施の意義と効果	是正予防報告
12月27日	自分らしさを維持するには	笑いで免疫力を高めよう	自身が高齢となった時を見据えて	是正予防報告
1月10日	ハワハワ(いじめ)の加害者側に精神疾患はあるのか？	ホームヘルパーの仕事	その人らしい生活を目指して	是正予防報告
1月24日	適応障害	ワークサポートケアマネジャー	ご利用者 にあった クラス変更の 効果	是正予防報告
2月14日	なし	料理の基本？さしすせそ	安全な入浴のための福祉用具導入	是正予防報告
2月28日	認知症(怒り)対応	紙おむつの未来について	皮膚状態の維持	是正予防報告
3月14日	部屋の明るさで幻視の症状が変わるのか？	歩数と病気の関係	入浴拒否の方の対応	是正予防報告
3月28日	家族のパーソナリティの把握	介護業界の担い手	信頼関係構築により開かれた心	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15日 ③防災訓練＝3月17日

9. 設備整備・固定資産となる備品等の追加

令和4年度施設整備			
構築物	内容	業者	取得価額
5月31日	駐輪整備工事	大竹建総	819,500
合計			819,500
器具及び備品	内容	業者	取得価額
5月31日	ライスロボ代(2台)	(株)エム・アイ・ケー	2,739,000
7月31日	畜冷材凍結庫	ホシザキ東京(株)	594,000
7月31日	プラストチラー&フリーザー	ホシザキ東京(株)	1,196,800
7月31日	電気フライヤー	ニチワ電機(株)	357,500
7月31日	IH調理器(2台)	ニチワ電機(株)	1,845,461
7月31日	多目的IHコンロ(2台)	ニチワ電機(株)	974,939
9月1日	複合機(2台)	(株)カントー	1,041,920
9月30日	電気回転釜	ニチワ電機(株)	1,431,350
9月30日	電気丸型ブレンジングパン	ニチワ電機(株)	2,098,880
12月19日	iPad(12台)	(株)ベルパーク	941,760
1月6日	セキュリロック	セコム(株)	318,010
2月28日	食器洗浄機	(株)AIHO	4,999,500
2月28日	汚物除去機(2台)	日本エンゼル(株)	2,477,640
2月28日	脱水洗濯機(2台)	日本エンゼル(株)	1,541,705
2月28日	マットレス(2台)	(株)東基	314,600
3月31日	ディスプレイ	(株)カントー	290,807
合計			23,163,872
ソフトウェア	内容	業者	取得価額
3月31日	居宅支援スマートデバイス	ソレキア(株)	1,131,900
合計			1,131,900

総計 **25,115,272**

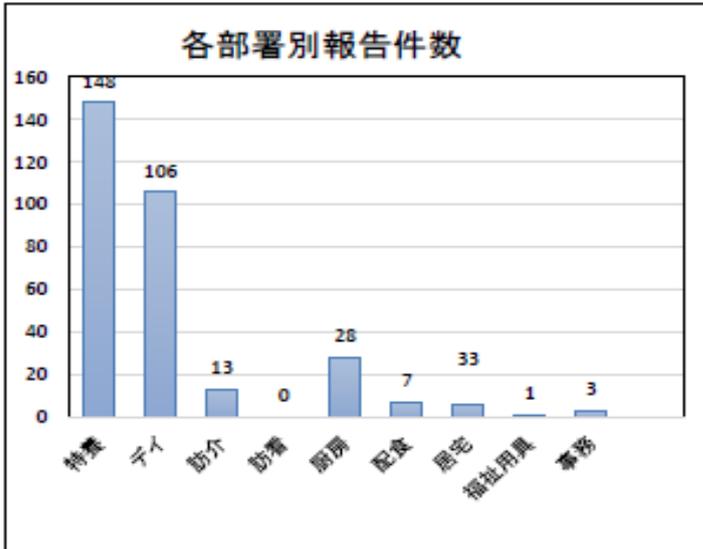
10. 令和4年度 理事会・評議員会開催状況

開催日時	出席者数			決議事項
	理事:7	監事:2	評議員:8	
令和4年5月31日 第1回・理事会	7	2		令和3年度事業報告 令和3年度収支決算、監事監査報告 育児・介護休業規則・就業規則の改正 令和4年定時評議員会招集に関する件
令和4年6月23日 第1回・評議員会	3		5	令和3年度事業報告 令和3年度収支決算、監事監査報告
令和4年11月28日 第2回・理事会 ※決議の省略	7	2		令和4年度上半期事業報告 令和4年度上半期収支報告及び補正予算 就業規則、給与・退職金規程の改正
令和5年3月27日 第3回・理事会	7	2		令和4年度 第2回補正予算 令和5年度事業計画 令和5年度収支予算 役員等賠償責任保険契約締結

11. 令和4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	62	19.9%	12	28	3	0	15	2	1	0	1
ニアミス	57	18.3%	7	41	1	0	6	2	0	0	0
アクシデント	161	51.6%	126	19	7	0	3	3	1	0	2
クレーム	32	10.3%	3	18	2	0	4	0	4	1	0
合計	312		148	106	13	0	28	7	6	1	3



□ 令和4年度 是正予防処置報告書の結果

結果：① 法人全体の「是正予防処置報告書」件数は312件（前年度より88件減）。 特養の件数が例年よりも100件近く減っており、デイサービスは前年度よりも倍の件数。
② 報告内容の割合は「ヒヤリハット」19.9%（前年13.3%）、「ニアミス」18.3%（前年10.8%）、「アクシデント」51.6%（前年70.0%）、「クレーム」10.3%（前年6.0%）であった。前年度と比べ、アクシデントは大幅に減っている。ヒヤリハット、ニアミス、クレームの割合は増。ヒヤリハットが増えるとアクシデントが減る傾向があり、今年度もヒヤリハットの提出が増えた事で大幅にアクシデントを減らす事ができた。今後も積極的なヒヤリハットの提出を各部署行っていく。
③ クレームは32件（前年度24件）で増えている。特養が3件、前年度11件から大きく減らす事ができたが、デイサービスは前年度4件から18件と大幅に増えている。内容としては、①荷物の取り扱い、②返却忘れ、③職員の声かけ、④送迎時のドライバーの対応等。職員不足により、各職員の業務負担が大きくなっている事もあるが、職員の声かけや対応については全体研修や部署の会議等で、接遇について再度研修を行っていく。職員不足については新年度より新任職員採用ができた為業務負担は軽減していく見込み。
④ 改善内容について、「失念」等の改善内容で「～忘れないようにする。」「～確認を徹底する。」等の改善内容になっているものがあるが、是正を繰り返さない為の業務改善や手順書の作成が必要。管理者を中心に今まで以上に一歩踏み込んだ改善対策を行っていく。