

平成29年度 事業報告

I. 平成29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

- 学校訪問・求人媒体を活用した新卒者(大卒3名・専門卒3名・高卒3名)の確保
- 有料求人媒体、人材紹介を活用した、調理師・介護・看護・リハビリ職員中途採用・人材補強
- 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実施
- 年1回・介護職員初任者研修の実施、研修費補助・直接雇用制度の充実
- 外部実習生の積極受入と新規採用に繋げる体制強化
- 内外の教育訓練・研修、全体会議での発表訓練、年3回人事考課面接の実施
- 人事異動の積極実施。部署間の活性化を図ると共に、広い視野を持った福祉人材の育成強化、個々人の介護技術とアセスメント能力の向上、キャリアアップ体制の構築
- 借上げ社宅制度・(新)介護職員処遇改善加算を活用した、介護職員処遇環境の向上

(2) 住み慣れた地域で最期まで過ごせる地域基盤整備

- 地域包括ケア実現に向けた365日対応の体制維持。施設・在宅におけるターミナルケア実践
- 医療ニーズの高いご利用者の積極受入

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

- 目黒区配食事業への新参入
- 恵比寿地区外・隣接区へのエリア拡大
- 介護保険新規事業(施設・在宅)の検討

(2) 広報・営業活動強化

- 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の強化

3. 経営参加(経営会議の活性化)

- 積立金・修繕計画に基づく、中長期経営計画の見直し
- 社会福祉充実計画の策定、及び、執行管理
- 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
- 各事業所管理者の経営視点の強化・財務研修会の実施
- 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

- 定期・中途採用者への職員健診管理の徹底
- 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」の全国向け発信

5. 法令遵守

- 社会福祉法人制度改革への対応
- マイナンバー対応も含めた情報漏洩のチェック:内外への情報接続制限
- 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
- 関係者との公正取引:入札による公正な契約、随意契約時の複数見積もりによるコスト管理

6. 地域との共生活動

- 福祉避難所の指定・協定に基づく、災害拠点整備
- 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
- コミュニティカフェ・パールライフ等を通じ、高齢者の集いの場を提供
- 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. 平成29年度 主要事業の利用率推移

平成29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	利用数/月
4月	99.2%	89.5%	95.7%	93	16	172	140	253	54	264
5月	100.0%	89.3%	96.9%	96	17	179	139	260	54	273
6月	98.7%	94.8%	96.5%	96	19	182	141	253	59	271
7月	99.5%	92.9%	89.4%	92	19	177	140	239	50	271
8月	99.4%	85.9%	93.8%	85	17	170	141	236	37	256
9月	100.0%	91.4%	90.7%	85	16	176	137	237	33	255
10月	99.7%	91.9%	89.4%	82	16	181	129	238	33	247
11月	99.4%	85.6%	86.2%	82	16	187	133	232	36	255
12月	99.9%	87.0%	86.9%	66	16	186	131	222	38	254
1月	96.3%	83.2%	76.9%	78	17	184	128	212	34	256
2月	96.9%	89.2%	78.8%	78	17	181	127	224	39	252
3月	99.8%	92.2%	88.0%	80	16	181	132	220	39	262
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(平成30年3月31日現在)

- ◇職員総数 181名(※昨年同期:180名)
- ◇平均年齢 49.9歳(※前年同期:48.6歳)
- ◇平均在職年数 7年5ヶ月(※前年同期:6年11ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 56% 44%

部署	合計	正規	非正規
特養短期	48	36	12
通所介護	37	16	21
訪問介護	47	22	25
訪問看護	8	5	3
地域包括	4	3	1
居宅介護(本部)	8	7	1
居宅介護(恵比寿)	4	4	0
キッチン	6	1	5
配食	16	4	12
福祉用具	3	3	0
	181	101	80

◇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	5	1	0	0	1	2	0	1	1	0	0	1		
退職	2	0	0	1	2	2	0	0	0	0	2	1		
	10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
入職	0	2	1	1	0	2	0	0	0	2	0	1	8	13
退職	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	4	8	9

離職率 8.5%【昨年同期:8.2%】 期中退職/(期首人員+期中採用)

3. 監査及び実地検査、第三者評価等の開催状況

- ① 経理規定第49条の規定に基づく内部経理監査
開催年月日 平成29年5月11日
監査者 根本監事・関口監事
- ② 渋谷区実地検査(地域包括・居宅介護支援)
開催年月日 平成29年5月26日
監査者 渋谷区介護保険課
評価結果 文書指摘なし
- ③ 内部監査
開催年月日 平成29年8月1日～平成29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
結果報告 不適合なし
- ④ 顧客満足度調査
実施期間 平成29年9月1日～平成29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 渋谷区実地検査(特養短期・通所介護)
開催年月日 平成29年11月13日
監査者 渋谷区介護保険課・管理課
評価結果 文書指摘1件: 定款細則の理事長専決事項、契約できる具体的な金額の範囲を明確にすること
- ⑥ 経理規定第49条の規定に基づく内部経理監査
開催年月日 平成29年11月30日
監査者 関口監事
- ⑦ 東京都第三者評価の受審
開催年月日 平成30年2月2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
- ⑧ 内部監査
開催年月日 平成30年2月1日～平成30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
結果報告 不適合なし
- ⑨ 経理規定第49条の規定に基づく内部経理監査
開催年月日 平成30年3月26日
監査者 関口監事

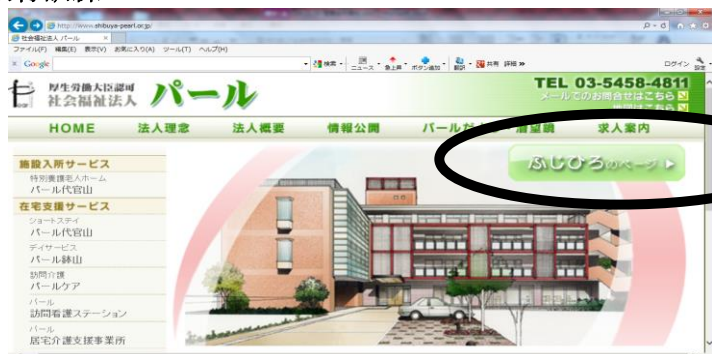
4. 総合人事考課

- ◇年3回(6月、11月、2月)人事考課面接を実施
- ◇平成29年度・年間賞与＝年2回(7月・12月)、年間3.5ヶ月分支給(前年度3.0ヶ月)
- ◇昇給率＝1.78%(前年度2.53%)
- ◇平均昇給額＝4,252円(前年度6,143円)
- ◇国家資格等合格者＝社会福祉士3名、介護福祉士1名、介護支援専門員3名

5. 労働災害・事故

- ◇事故件数6件(訪問介護:4件、通所介護:2件)＝業務中4件、移動中2件。

6. 教育訓練



クリック!

(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：リバルアーツ	介護展望	その他	
4月4日	長命を4つの道で支える？	ケアブラ点検	職員の声	各部署から
4月18日	理想の長寿と問題点	目黒区配食サービス	職員の声	各部署から
5月2日	命の歩幅	人事異動について	職員の声	各部署から
5月16日	百歳の壁	子ども食堂	職員の声	各部署から
6月6日	加齢と老後の今後	特養待機者の現状と今後	職員の声	各部署から
6月20日	加齢と老後の今後その2	地域は運命共同体	職員の声	各部署から
7月4日	命の設計図	制度改正後の訪問介護	職員の声	各部署から
7月18日	老々・認々介護の展望	看護・介護への期待	職員の声	各部署から
8月1日	死因の今昔物語	ケアマネジャーの仕事	職員の声	各部署から
8月15日	元気な百歳とは？	信頼される社会福祉法人	職員の声	各部署から
9月5日	中核症状は蛙に似る？	離職率防止に向けて	職員の声	各部署から
9月19日	天国ここに在り？	高齢者地域サロン	職員の声	各部署から
10月3日	病気予防はどこまで？	定期巡回サービス	職員の声	各部署から
10月17日	多死社会って何？	国際福祉機器展	職員の声	各部署から
11月7日	スマホ呆けとシナプス	パール防災訓練	職員の声	各部署から
11月21日	誰のQOLか？	健康長寿と生活習慣病の予防	職員の声	各部署から
12月5日	痛み止めの常識	介護保険制度改正と今後の展望	職員の声	各部署から
12月19日	介護カルタ	パラケアの今後の展望	職員の声	各部署から
1月9日	認知症は死因トップになるか	受刑者の高齢化・要介護化	職員の声	各部署から
1月23日	余命いくばくぞ？	アドバンスケアプランニング	職員の声	各部署から
2月6日	逝く年、来た年	ケアプラン：インセンティブ導入	職員の声	各部署から
2月20日	親知らずと親の恩	健康保険制度について	職員の声	各部署から
3月6日	3倍でもまだ足りない	介護報酬改定：特養の取り組み	職員の声	各部署から
3月20日	病気寿命にも大きな価値	渋谷区見守り事業	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：リバルアーツ	施設長の提言	Ask Pearl	有資格者の視点	介護発表	その他
4月11日	昔と今のお年寄り	新・介護職員処遇改善加算	認知症薬の副作用	制度の狭間にて	外出拒否	是正予防報告
4月25日	認知症と神様の意見	高齢者虐待防止	認知症と脱衣行為	パーキンソン病	嗜好に合わせた食事提供	是正予防報告
5月9日	ボタンの掛け違い	腰痛予防対策	海馬と記憶力	ユマニチュード	不穏対応	是正予防報告
5月23日	福祉とカーボンネガティブ	ミロ・マジ・マコの視点	高次脳機能障害	野菜の食文化史	主介護者の負担軽減	是正予防報告
6月13日	健康寿命を長くしよう	プレベンション	収集癖と認知症	契約	食後の気分不快	是正予防報告
6月27日	今の小児科と老人科	今後の事業展望	帰宅願望	災害時用トイレ	他者介護を行う利用者対応	是正予防報告
7月11日	ピンコロで逝きたい人	当たり前の実践	被害妄想	私たちのデイ	発達障害	是正予防報告
7月25日	人は何故こける？	一点豪華主義	特定時間の不穏	魚が食べられなくなる日	トイレ誘導	是正予防報告
8月8日	記憶に御座いません	腸管出血性大腸炎	全般性不安障害	食べることへの援助	マッサージと機能訓練	是正予防報告
8月22日	筋トレの知識	顧客満足度調査	グラマリール	センサーと身体拘束	認知症ケア	是正予防報告
9月12日	周辺症状の怪？	行列の出来る保育園	鬱病と認知症	和食の基本調味料	昼夜逆転と食欲低下	是正予防報告
9月26日	微細骨折	支援と援助	パキシル	視覚障害者の在宅支援	生きがい支援	是正予防報告
10月10日	ゴミ御殿と認知症	マボロシ力を高めよう	抗精神薬の副作用	新・世界三大料理	重介護者対応	是正予防報告
10月24日	物忘れの心配	感染予防：疥癬	不穏な心理要因と薬	個人情報保護	トイレ誘導の再開	是正予防報告
11月14日	介護カルタ	高齢者虐待と権利擁護	独語・不眠の対応法	障害福祉サービス	食事介助	是正予防報告
11月28日	超高齢者のリハビリ	リスクマネジメントと権利擁護	多重人格	フィッシュ哲学	伝え方の工夫	是正予防報告
12月12日	拘縮とは？	ISO:9001	認知症は遺伝するか？	部署間交流	食欲低下改善	是正予防報告
12月26日	暴力も平穏もあり	十二支物語から学び取る	アルコール依存症	グリーフケア	食事摂取困難	是正予防報告
1月16日	新老人は75歳から	インフルエンザ対策	何度も対応を求める利用者	法改正に伴う新型歩行者	自宅での安全な介護の工夫	是正予防報告
1月30日	まだらボケ	総合人事考課	暴力行為	SLTC	水分摂取向上	是正予防報告
2月13日	帰宅願望は動物脳から	介護報酬改定	認知症と空間把握失調	認知症ケアマッピング	初期認知症対応	是正予防報告
2月27日	長命の業	2階浴室改修工事	摂食障害	生活相談員の役割	身体介護と夫婦の絆	是正予防報告
3月13日	正しい血圧	施設ターミナル実践	統合失調と物忘れ	紙オムツがトイレに流せる？	残存能力を活かした移乗介助	是正予防報告
3月27日	古代人と福祉心	人工知能に仕事を奪われる時代？	肌に触られることの認識	糖尿病	不安に対する個別対応	是正予防報告

7. 地域参加等

4月1日 創立記念式典	10月29日 代官山ハロウィン
5月3～5日 代官山春花祭	11月4～5日 第40回 渋谷区くみん広場 バザー出店
5月14日 えびすふれあい広場	11月12日 恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(長谷戸)
7月10日 認知症サポーター養成講座(鉢山町会)	11月24日 パールライブin代官山アドレス
7月28日 恵比寿盆踊り	11月23日 パールよろず博
8月13日 納涼祭	11月25日 特養イベント食
9月8日 認知症サポーター養成講座(第一生命渋谷支社)	12月27～29日 鉢山町会夜間警備
9月16日 鉢山町会子供神輿・盆踊り	1月4日 渋谷区新年会
9月18日 敬老会	1月5日 鉢山町会新年会
9月26日 認知症サポーター養成講座(ALSOK)	1月13日 恵比寿地区連合町会・新年賀詞交歓会
10月14日 出張相談会(南平台セントラルハイツ)	1月22日 渋谷駅前共栄会・新春賀詞交歓会
10月15日 恵比寿地区運動会	
10月28日 出張相談会(秀和代官山レジデンス)	

8. 防災対策

11月18日	恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(長谷戸小学校)
11月21日	総合防災訓練(昼間想定、地震・火災、鉢山町会・松涛消防署協力)
3月16日	総合防災訓練(夜間想定、地震・火災、炊き出し、渋谷警察・鉢山町会協力)

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	金額	備考
5月1日	差入保証金	AEDパッケージ保証金	1件	20,000円	
5月31日	ソフトウェア	配食システム	1式	1,512,000円	
6月17日	車両運搬具	アトレーワゴン(共募9777)	1台	1,863,430円	日本財団補助金1,120,000円
6月30日	建物附属設備	厨房系統給気ファン工事	1件	1,836,000円	
6月30日	器具及び備品	エアコン交換工事(アドレス居室)	1台	348,840円	
7月21日	器具及び備品	複合機DocuCentre-VI C5571	1台	1,234,712円	
8月9日	差入保証金	駐車場借入時保証金	1件	32,400円	
9月2日	車両運搬具	ミライース赤(1018)	1台	1,130,020円	
9月2日	車両運搬具	ミライース白(1017)	1台	1,151,460円	
9月22日	車両運搬具	アトレーワゴン白(1529)	1台	1,858,530円	
9月22日	車両運搬具	アトレーワゴン銀(1530)	1台	1,883,530円	
9月30日	器具及び備品	輪転機	1台	839,322円	
9月30日	ソフトウェア	WINCAREクライアントライセンス	1台	205,200円	
10月31日	器具及び備品	食器消毒保管庫	1台	756,000円	
11月30日	器具及び備品	パラマウント電動ベッド	57台	17,844,278円	入札
12月31日	器具及び備品	イナバ物置	2台	368,000円	
2月28日	建物附属設備	玄関自動ドア	1件	983,070円	
3月27日	建物	2階浴室改修工事	1件	10,584,000円	入札
3月27日	器具及び備品	介護浴槽 HK-8150J-S1	1台	4,474,610円	入札
3月27日	器具及び備品	搬送車 RA-8150	2台	838,990円	入札
	合計			49,764,392円	

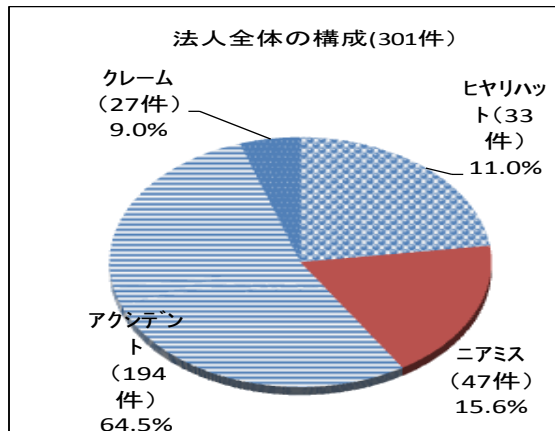
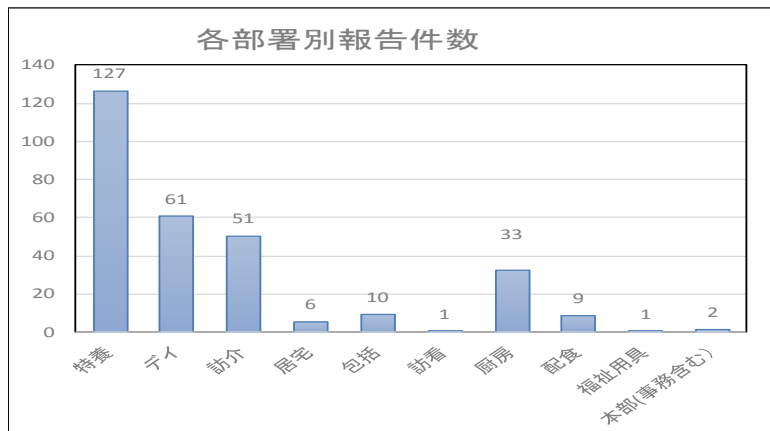
10. 平成29年度 理事会・評議員会開催状況

開催日時	出席者数			決議事項
	理事:7	監事:2	評議員:9	
平成29年5月19日 第1回・理事会	7	2	-	平成28年度事業報告 平成28年度収支決算、監事監査報告 給与規程、役員報酬規程の承認に関する件
平成29年6月15日 第1回・評議員会	-	2	8	平成28年度事業報告 平成28年度収支決算、監事監査報告 役員報酬規程・新役員の承認に関する件
平成29年6月15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
平成29年9月12日 第3回・理事会	7	2	-	育児休業規程変更の承認に関する件 ※文書審議
平成29年11月30日 第4回・理事会	6	2	-	平成29年度上半期事業報告 平成29年度上半期事業収支及び補正予算 定款細則変更の承認に関する件
平成30年3月26日 第5回・理事会	7	2	-	平成30年度事業計画の承認に関する件 平成30年度収支予算の承認に関する件 平成29年度第2回補正予算の承認に関する件 定款細則変更の承認に関する件 就業規則変更の承認に関する件

11. 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	33	11.0%	4	2	17	1	0	0	6	2	0	1
ニアミス	47	15.6%	9	22	1	0	4	0	9	1	0	1
アクシデント	194	64.5%	111	26	29	4	5	1	12	5	1	0
クレーム	27	9.0%	3	11	4	1	1	0	6	1	0	0
合計	301		127	61	51	6	10	1	33	9	1	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。

1. 特養(3件)
◇食事未摂食にて服薬させてしまった。
◇シーツ交換日の失念について。
◇洗濯物ミスによる衣類の縮みについて。
2. デイ(11件)
◇入浴介助に対するクレーム。
◇口腔ケア時、歯ブラシを手渡し10分程戻らず氏の介助を怠った。
◇送り時、ご家族の元まで送ることになっていた手順を遵守しなかった。
◇移動時以外、車椅子から椅子に移る手順を遵守しなかった。
◇耳穴拡大鏡の使用可否を予告なく突然実施した為、大変驚いた。
◇浴後、家族から必ずパット交換を依頼されていたが、汚れていないため、交換しなかった。(2件)
◇服薬介助の失念。
◇送迎車乗車時の注意について。
◇食事形態厨房依頼ミス。
◇臥床時間に対するクレーム。
3. 訪問介護(4件)
◇移乗介助による内出血
◇個人情報取り扱いに対するクレーム。(2件)
◇サービス調整ミス。
4. 居宅(1件)
◇訪問時の対応に対するクレーム。
5. 厨房(6件)
◇傷んだ部分のさくらんぼを提供したとのクレーム。
◇ショートステイご利用者への禁食提供。
◇食材が腐敗しているとのクレーム(実際腐敗はなし)。
◇異物が混入していたとのクレーム。(2件)
◇スプーンが汚れていたとのクレーム。
6. 配食(1件)
◇年末年始の対応について、認知症の方に説明した為、ご家族より食事が届かないとクレーム。

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301件（前年度比-3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」11.0%、「ニアミス」15.6%、「アクシデント」64.5%、「クレーム」9.0%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・転倒未遂、滑落、外傷、与薬ミス、返却ミス、EV対応ミス

デイ：車両事故、送迎対応ミス、転倒・転倒未遂、与薬ミス

在宅：車両事故、個人情報取り扱いミス、破損、業務改善、寝坊、業務・介護ミス

厨房：調理・仕込みミス、禁食提供、異物混入

訪看：点滴ルートとポート針の接続ミス

居宅：連絡失念、訪問失念、申請漏れ、CM対応に関するクレーム

包括：業務手順ミス、給付ミス、振込ミス

配食：鍵の紛失、車両事故、手配ミス

福祉用具：料金二重徴収

本部・事務：金銭取扱い不備、更新手続きミス