

平成30年度 事業報告

I. 平成30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

- 毎週の全体研修、外部研修の参加、年3回人事考課面接の実施等により、職員全体のレベルアップを図る
- 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・介護職員処遇改善加算・施設従事者相互保険を活用した、福利厚生拡大
- 学校訪問・幅広く求人媒体を活用した新卒者(大卒・高卒)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

(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日対応の体制強化⇒地域包括支援センターの職員増員
- 医療ニーズの高いご利用者の積極受入、各種加算体制の整備・強化

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

- 平成30年度・介護保険制度改正への対応に向けた、新規加算取得への取り組み
- 在宅サービス:恵比寿地区外・隣接区へのエリア拡大
- 介護保険新規事業(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、中長期経営計画の具体的実行・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

- 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」の冊子作成・全国へ向け発信

5. 法令遵守

- 平成30年度・介護保険制度改正への対応
- 各種加算関係・届出書類のシステム管理
- 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
- 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
- パールよろず博の開催(地域の方々、ご家族、専門職への施設見学・イベント会の開催)

Ⅲ. 事業の経過

1. 平成30年度 主要事業の利用率推移

平成30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	キッチンホール	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	100.0%	92.2%	94.3%	85	18	191	138	225	41	271
5月	100.0%	90.3%	94.4%	86	20	198	137	225	39	277
6月	99.9%	88.5%	94.9%	83	23	203	143	229	41	281
7月	99.6%	90.4%	93.6%	80	22	199	136	218	40	274
8月	99.5%	86.7%	91.0%	77	21	190	138	213	38	274
9月	100.0%	85.9%	94.7%	79	20	202	140	215	37	263
10月	99.4%	84.3%	98.8%	78	21	207	143	217	43	273
11月	99.8%	83.0%	92.6%	73	23	206	139	216	40	270
12月	98.4%	82.3%	93.0%	73	22	208	141	209	38	262
1月	99.4%	79.9%	88.1%	75	20	210	140	201	36	256
2月	94.6%	91.3%	93.1%	79	23	220	140	207	38	258
3月	99.7%	91.4%	89.1%	75	22	214	135	206	35	259
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(平成31年3月31日現在)

- ◇職員総数 181名(※昨年同期:181名)
- ◇平均年齢 50.7歳(※前年同期:49.9歳)
- ◇平均在職年数 8年0ヶ月(※前年同期:7年5ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 54% 46%

部署	合計	正規	非正規
特養短期	46	34	12
通所介護	38	17	21
訪問介護	43	18	25
訪問看護	11	7	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	7	1	6
配食	17	4	13
福祉用具	3	3	0
	181	98	83

◇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	3	2	0	1	0	0	1	3	1	0	0	0		
退職	2	0	0	1	1	0	1	0	2	0	1	2		
入職	10月		11月		12月		1月		2月		3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	正規	非正規
入職	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	3	3	11	11
退職	1	2	1	0	2	1	1	0	0	2	4	4	16	12

離職率 13.9%【昨年同期:8.5%】 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30年5月16日
監査者 根本監事・関口監事

② 内部監査

開催年月日 平成30年8月1日～平成30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

③ 顧客満足度調査

実施期間 平成30年9月1日～平成30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

開催年月日 平成30年11月19日
監査者 関口監事

⑤ 渋谷区実地検査(地域包括)

開催年月日 平成30年11月26日
監査者 渋谷区介護保険課・管理課
評価結果 文書指摘なし

⑥ 東京都第三者評価の受審

開催年月日 平成31年1月28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

開催年月日 平成31年2月1日～平成31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

⑧ 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31年3月28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30年度・年間賞与＝年2回(7月・12月)、年間3.1ヶ月分支給(前年度3.5ヶ月)
- ◇昇給率＝0.98%(前年度1.78%)
- ◇平均昇給額＝2,454円(前年度4,252円)
- ◇国家資格等合格者＝社会福祉士2名、介護福祉士2名、介護支援専門員1名

5. 労働災害・事故

◇事故件数3件(訪問介護:2件、通所介護:1件)＝業務中2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：リハラーツ	介護展望	その他	
4月3日	親孝行って何だろう？	平成30年度・居宅介護の報酬改定	職員の声	各部署から
4月17日	要介護期間を短縮する	福祉用具の法改正について	職員の声	各部署から
5月1日	美しいみまかり	地福協って何？	職員の声	各部署から
5月15日	30歳と100歳の混乱	日本と世界の健康寿命	職員の声	各部署から
6月5日	天寿とは何だろう？	資格取得の勧め	職員の声	各部署から
6月19日	100歳	介護職員の人材不足	職員の声	各部署から
7月3日	利き脳	教職課程：介護等体験	職員の声	各部署から
7月17日	ボディランゲージ	バイタルサイン	職員の声	各部署から
8月7日	見えてる？見えてない？	地域ケア会議の役割	職員の声	各部署から
8月21日	長寿と血の巡り	外国人労働者について	職員の声	各部署から
9月4日	聞こえていますか？	褥瘡予防への取り組み	職員の声	各部署から
9月18日	エホバ・ペグとあなた	生活保護受給者の介護保険	職員の声	各部署から
10月2日	認知症の半側空間無視	平成30年度介護報酬改定	職員の声	各部署から
10月16日	福祉介入の効果	停電時の福祉用具	職員の声	各部署から
11月6日	七つ棚ばたとルーの法則	BCPって何？	職員の声	各部署から
11月20日	誤嚥の行方	栄養マネジメント	職員の声	各部署から
12月4日	人生は100年時代か？	人事考課の有効活用	職員の声	各部署から
12月18日	認知症の因果関係	介護職員の人材育成	職員の声	各部署から
1月8日	認知症の健康と幸せ	東社協7つの宣言	職員の声	各部署から
1月22日	ロハとモラルハザード	地域包括ケアと看護の関わり	職員の声	各部署から
2月6日	認知症にはサンタ無し	高齢者の居場所作り	職員の声	各部署から
2月20日	納得できる順番	働き方改革について	職員の声	各部署から
3月5日	転倒と腱紡錘	サービスマナー	職員の声	各部署から
3月19日	多々老少子とフィボナッチの兎算	社会資源の開発	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10日	救急車を20回呼ぶ	新たななる変化を求めて	介護拒否への対応	自立生活支援のための見守り援助	自閉症の支援	是正予防報告
4月24日	六つのべからず	不平不満を排除する	鬱病	気管内吸引	夜間転倒リスク回避	是正予防報告
5月8日	三つの言語障害	自分で考え行動できる	大声の周辺症状	バグトラッキング	トイレ誘導	是正予防報告
5月22日	どこで死にたいの？	真逆の発想	認知症進行予防	日本料理とは	本人家族への支援	是正予防報告
6月12日	夕暮れ症候群	揺るぎない自信育成	脳髄膜炎の後遺症	ベシックインカムとは？	転倒が多い方への対応	是正予防報告
6月26日	風桶	交通事故対応マニュアル	統合失調と認知力低下	災害時の公衆電話	紙オムツの重ね着	是正予防報告
7月10日	平等と貧富	技術より先ず人間力	頻回救急要請	バーセル・インデックス	統合失調者への対応	是正予防報告
7月24日	鳥無き里の蝙蝠	指導力を磨こう	発達障害の服薬管理	災害時の栄養管理	食事環境	是正予防報告
8月14日	認知症：来し方・行く末	不動心	セクハラ対策	サルコペニア	顔馴染みの効果	是正予防報告
8月28日	不老長寿達成？	虐待予防・身体拘束廃止	過激な言動	個別化入浴	認知症ケア	是正予防報告
9月11日	DNR	木も見て森も見る	幻視・幻聴	塩の効果	食遊びの対応	是正予防報告
9月25日	ルーの三法則	嘔吐物処理手順	過剰要求対応	療養手帳	認知症対応	是正予防報告
10月9日	0脚の悩み	虐待の芽チェックリスト	癌末期物忘れ	ノロウイルス	福祉用具の適所	是正予防報告
10月23日	老化と健康維持	業務手順見直し	徘徊に対する有効手段	ダブルケア	摂食嚥下	是正予防報告
11月13日	ゾロを理解する	他との差別化	幻視と性格	身体拘束廃止	入浴拒否対応	是正予防報告
11月27日	生と死の両方を寿ぐ	インフルエンザ対策	非薬物療法	カンフォータブルケア	遠慮する利用者対応	是正予防報告
12月11日	認知症も生活習慣病か？	人事考課と賞与	不眠症	ハンドクリーム	食べることのアプローチ	是正予防報告
12月25日	トークアンドリラックス	タイムカプセル	レビー小体型認知症	パーソンセンタードケア	食事提供の工夫	是正予防報告
1月15日	正しい横着の奨め	震災対策	強迫性障害	歩行支援	超高齢者ケア	是正予防報告
1月29日	環境と寿命延伸	無期転換制度	認知症と異食	ストレスコーピング	ADL向上支援	是正予防報告
2月12日	あなたの輪廻と癌	時は命なり	歩くことへの執着	肩こり対策	腹膜透析	是正予防報告
2月26日	依存症と底つき体験	平成31年度介護報酬改定	外国人利用者への配慮	加湿器	ADL低下者へのケア対応	是正予防報告
3月12日	高齢者の一人暮らし	創立20周年を迎えて	向精神薬	機能訓練可視化	水分摂取対応	是正予防報告
3月26日	高齢者の一人暮らし	生産性向上	愛の手帳	骨貯金	出来ることを活かしたケア	是正予防報告

7. 地域参加等

4月2日 創立記念式典	10月28日 代官山ハロウィン
5月3日 代官山春花祭	11月3～4日 渋谷区くみんふるさとフェスティバル
5月13日 えびすふれあい広場	11月10日 恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(鉢山中)
6月3日 渋谷おとなりサンデー	11月14日 パールライブin代官山アドレス
7月27日 恵比寿盆踊り	11月16日 パールよろず博
8月19日 納涼祭	11月24日 特養イベント食
9月15日 RUN伴	12月28日 鉢山町会夜間警備
9月15日 鉢山町会子供神輿・盆踊り	1月4日 渋谷区新年会
9月17日 敬老会	1月7日 鉢山町会新年会
10月2・9日 体力測定事業	1月12日 恵比寿地区連合町会・新年賀詞交歓会
10月14日 恵比寿地区運動会	

8. 防災対策

- 11月9日 総合防災訓練(昼間想定、地震・火災、鉢山町会・渋谷警察署協力)
- 11月10日 恵比寿地区町会連合会合同防災訓練(鉢山中学校)
- 3月16日 総合防災訓練(夜間想定、地震・火災、炊き出し、鉢山町会・渋谷警察署協力)

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	取得価額	備考
4月3日	差入保証金	駐車場借入時保証金	1件	43,200	
4月11日	車輛運搬具	ホンダ GYROキャノピー(1195)	1台	560,520	
4月30日	器具及び備品	アドレス居室シャワートイレ	1件	163,728	
5月31日	車輛運搬具	ハイゼットカーゴ(6054)	1台	1,196,970	
5月28日	差入保証金	駐車場借入時保証金	1件	43,200	
6月2日	車輛運搬具	トヨタハイエース(9096)	1台	3,599,570	
7月31日	器具及び備品	熱源器(ガス給湯)	1件	363,990	
8月31日	建物附属設備	2階トイレ改修工事	1件	361,000	
8月31日	建物附属設備	地下トイレ改修工事	1件	229,000	
8月31日	器具及び備品	ステンレス棚	1台	100,667	
8月31日	器具及び備品	ブリクサー	1台	193,860	
9月6日	ソフトウェア	FortiGate-50 ライセンス	1式	630,828	
10月30日	器具及び備品	T5550ガス乾燥機30kg	1台	1,013,056	
10月30日	器具及び備品	W5180H洗濯機20kg	1台	1,711,244	
11月30日	器具及び備品	ウォシュレット交換	1台	128,520	
12月7日	器具及び備品	DocuCentre-VI C3371	1台	787,320	
12月21日	器具及び備品	DocuCentre-VI C2264	1台	470,448	
12月21日	ソフトウェア	Docuworksライセンス	1式	498,675	
1月30日	車輛運搬具	電動自転車(代々木B52715)	1台	106,000	
2月28日	建物	厨房床改修工事	1件	2,176,200	
2月18日	車輛運搬具	トヨタハイエース(9566)	1台	3,588,812	
2月6日	車輛運搬具	電動自転車(代々木B52729)	1台	106,000	
3月31日	器具及び備品	ESPRIMO D558(一時償却)	1台	235,764	30年度で全額償却
				18,308,572	

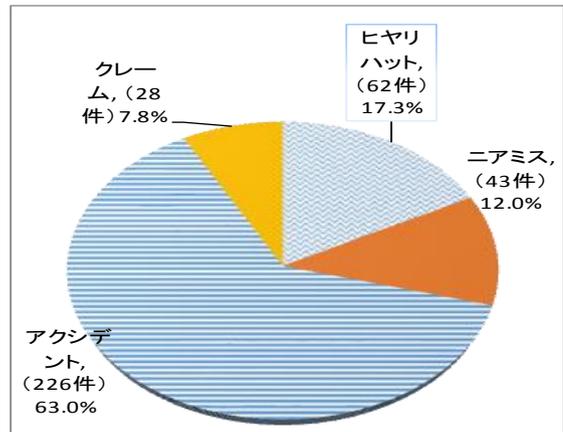
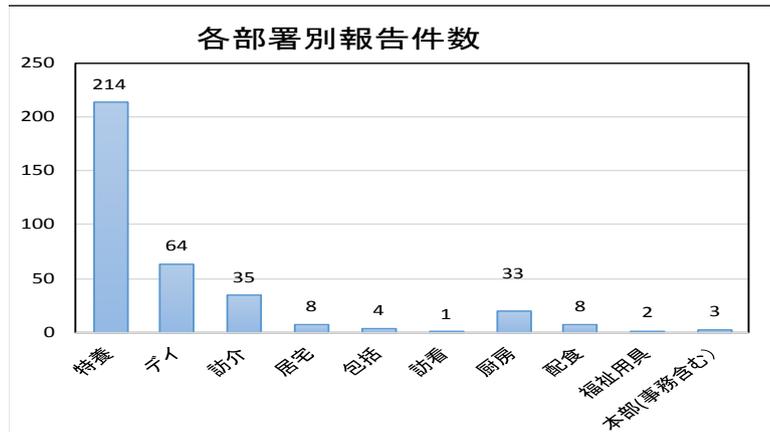
10. 平成30年度 理事会・評議員会開催状況

開催日時	出席者数			決議事項
	理事:7	監事:2	評議員:9	
平成30年5月24日 第1回・理事会	7	2	-	平成29年度事業報告 平成29年度収支決算、監事監査報告 平成30年度JKA補助金交付内定 職員弔慰金等支給規程の承認に関する件 就業規則変更の承認に関する件
平成30年6月13日 第1回・評議員会	-	2	7	平成29年度事業報告 平成29年度収支決算、監事監査報告
平成30年11月19日 第2回・理事会	7	2	-	平成30年度上半期事業報告 平成30年度上半期事業収支及び補正予算
平成31年3月28日 第3回・理事会	7	1	-	平成31年度事業計画の承認に関する件 平成31年度収支予算の承認に関する件 平成30年度第2回補正予算の承認に関する件 就業規則・給与規程変更の承認に関する件 利益相反取引の承認に関する件 新・役員(理事・監事)について

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	62	17.3%	35	6	11	2	3	1	4	0	0	0
ニアミス	43	12.0%	19	15	0	0	0	0	7	0	0	2
アクシデント	226	63.0%	151	33	21	6	1	0	7	6	0	1
クレーム	28	7.8%	9	10	3	0	0	0	2	2	2	0
合計	359		214	64	35	8	4	1	20	8	2	3



□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 (9件)

- ◇トロミを付けないで食事介助をしてしまった。
- ◇家族への伝達事項を失念してしまった。
- ◇提供したコップに髪の毛がついていた。
- ◇衣類汚染へのクレーム。
- ◇上着の返却忘れのクレーム。
- ◇布団カバーに便が付着していた。
- ◇膝掛けを、他の利用者に使用してしまった。
- ◇車椅子のブレーキを掛け忘れ、隣の車に接触してしまった。

2. デイ (10件)

- ◇送迎中の運転についてのクレーム。
- ◇報告対応についてのクレーム。
- ◇入浴時の対応について。
- ◇本人の配食を持って頂いたことへのクレーム。
- ◇迎え時間が遅れることを他者へ間違えて連絡。
- ◇欠席連絡を受けて報告を忘れ、迎えに行ってしまった。
- ◇家族からの依頼を失念してしまった。
- ◇事実と異なるケアへのクレーム。
- ◇トイレ介助への配慮不足へのクレーム。
- ◇着替え時の声かけ介助への配慮不足。

3. 訪問介護 (3件)

- ◇ADL変化の理解不足。
- ◇ケア時間短縮へのクレーム。
- ◇家族に確認しないで勝手に戸棚を開けてしまった。

4. 厨房 (2件)

- ◇食事トレーに髪の毛が乗っていたことへのクレーム。
- ◇味付けへのクレーム。

5. 配食 (2件)

- ◇届けた配食をドアノブに掛けたままにしてしまった。
- ◇連絡ミスへのクレーム。

6. 福祉用具 (1件)

- ◇電話対応についてのクレーム。
- ◇入金前に領収書を郵送してしまった。

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309件（前年度比+8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」19.1%、「ニアミス」8.1%、「アクシデント」64.1%、「クレーム」8.7%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、独歩、返却忘れ
 デイ：車両事故、送迎対応ミス、転倒、外傷、物品破損
 訪介：破損、誤薬、業務改善、訪問抜け
 厨房：調理・仕込みミス、異物混入、見落とし
 訪看：転倒未遂
 居宅：連絡失念、申請漏れ、
 包括：依頼書作成ミス、連絡遅れ
 配食：車両事故、手配ミス、連絡ミス
 福祉用具：領収書誤封入れミス、電話対応
 本部・事務：金銭取扱い不備、記載誤り