

第1号議案 令和5年度事業報告の承認に関する件

I. 令和5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出す
- 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(外国人雇用)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

- パール原宿(居宅・訪問介護)の移転・新たなエリア拡大

(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(収支黒字化)。
- 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(事業継続)
- 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

- 次期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

- 感染予防を徹底した上で、地域貢献事業(パールライフ、子どもテーブル)の再開
- 地域イベントへの参加再開
- 小中学校への福祉体験事業
- 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
- 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5年度・総合評価>

1.品質の維持向上

●人材確保について、正規職員15名・非正規職員9名を採用。エージェント会社からの採用に頼ざるを得ない状況となっており、支出も増加。採用が中々困難な中、離職率は11.1%と低い推移で経過。令和5年度も7月29日と2月17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。

●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。パール恵比寿居宅の堀川管理者が渋谷区ケアマネジャー連絡協議会の会長に令和5年度より就任。

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・在宅部門共にご利用者数が減少。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たが、人材不足もあり新規ご利用者獲得が困難な状況。特に介護支援専門員の不足が各サービス部門へ与える影響が懸念される。

3.経営参加

●令和5年度も赤字決算となり、赤字が4年継続。令和5年度より毎週火曜日の経営会議とは別に経営改善5か年計画のワーキンググループを発足。収入・支出・その他費用の3点から見直しを行い、計画書を策定。5か年をかけて黒字化を目指す。

4.リスク管理と安全管理

●令和5年度も3月に1回、コロナのクラスターが発生が発生。初動を含めて感染対応の徹底にて被害を最小限に抑えることができた。ショートステイについても、サービスを全面閉鎖することなく、事業継続する形で運営。

●令和6年4月からの全サービス部門での義務化に伴い、感染症を含むBCP対策を強化。各サービス部門で具体的な計画策定・実地訓練を実施済み。

5.法令順守

●令和5年度は認知症対応型通所介護で渋谷区からの実地検査あり。適切に管理されているとの評価を受けている。

6.地域との共生活動

●コロナで自粛していた地域のイベント参加や実習生の受入も令和5年度より本格的に再開している。

●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。

●令和5年6月より、パールライフ・子どもテーブル活動も再開。特にパールライフについては、ご利用者が増加中。

Ⅲ. 事業の経過

1. 令和5年度 主要事業の利用率等推移

| 令和5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 | 79.9% | 78.4% | 76.3% | 48 | 10 | 18 | 148 | 97 | 103 | 163 | 11 | 188 |
| 5月 | 94.8% | 79.9% | 65.4% | 50 | 9 | 16 | 144 | 101 | 100 | 163 | 11 | 192 |
| 6月 | 96.1% | 75.7% | 61.2% | 46 | 9 | 15 | 143 | 98 | 98 | 170 | 14 | 187 |
| 7月 | 98.8% | 75.6% | 60.9% | 48 | 8 | 15 | 153 | 95 | 104 | 170 | 16 | 180 |
| 8月 | 99.5% | 74.2% | 67.9% | 49 | 8 | 15 | 147 | 98 | 109 | 157 | 15 | 179 |
| 9月 | 98.6% | 76.0% | 63.1% | 48 | 11 | 15 | 146 | 97 | 112 | 153 | 17 | 181 |
| 10月 | 99.2% | 74.9% | 65.4% | 48 | 12 | 16 | 147 | 94 | 112 | 143 | 16 | 180 |
| 11月 | 98.9% | 73.3% | 63.8% | 43 | 12 | 13 | 142 | 95 | 108 | 147 | 18 | 183 |
| 12月 | 98.7% | 79.2% | 56.7% | 43 | 12 | 13 | 142 | 95 | 108 | 141 | 18 | 179 |
| 1月 | 97.2% | 72.6% | 52.2% | 40 | 13 | 14 | 125 | 99 | 107 | 137 | 17 | 172 |
| 2月 | 97.2% | 64.3% | 61.0% | 43 | 14 | 15 | 111 | 99 | 108 | 138 | 17 | 169 |
| 3月 | 95.5% | 68.6% | 68.6% | 43 | 13 | 14 | 90 | 102 | 109 | 136 | 15 | 162 |
| 令和5年度平均 | 96.2% | 74.4% | 63.6% | 46 | 11 | 15 | 137 | 98 | 107 | 152 | 15 | 179 |
| 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 |

2. 職員の配置、採用、退職状況(令和6年3月31日現在)

- ◇職員総数 168名(※昨年同期:171名)
- ◇平均年齢 54.6歳(※前年同期:53.9歳)
- ◇平均在職年数 9年9ヶ月(※前年同期:9年8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 | 43 | 31 | 12 |
| 通所介護 | 43 | 15 | 28 |
| 訪問介護(本部) | 41 | 14 | 27 |
| 訪問介護(原宿) | 6 | 2 | 4 |
| 訪問看護 | 7 | 4 | 3 |
| 居宅介護(本部) | 3 | 3 | 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 |
| 法人本部 | 3 | 1 | 2 |
| | 168 | 81 | 87 |

◇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 | 7 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 15 | 9 |
| 退職 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 13 | 9 |
| 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 | | |
| 退職 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 15 | 9 |
| 退職 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 | 0 | 13 | 9 |

離職率 11.1%【昨年同期:12.4%】 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5年5月18日
 監査者 鈴木監事 新井監事

②内部監査

実施年月日 令和5年8月1日～令和5年8月31日、令和6年2月1日～令和6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顧客満足度調査

実施年月日 令和5年9月1日～令和5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5年12月20日
 対象部署 認知症対応型通所介護
 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6年2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

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5年度年間賞与=2回(7月・12月)、2.7ヶ月分支給(前年度2.8ヶ月)
- ◇昇給率=0.90%(前年度1.24%)
- ◇平均昇給額=2,233円(前年度3,142円)

5. 労働災害・事故

- ◇事故件数6件(特養:2件、訪問介護:4件) 内訳)転倒1件、交通事故1件、怪我1件、ぎっくり腰3件

6. 教育訓練

☆10月より、対面式での全体研修会を再開。

◇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 リハ・ラルアーツ | 介護展望 | 施設長の提言 | その他 | |
|--------|----------------------|--------------------------|-----------------------|------|-------|
| 4月4日 | ルーの三法則 | KPIとKGI | 新たな変化を求め | 職員の声 | 各部署から |
| 4月18日 | 了解不能の臨床 | 報告・連絡・相談 | マネジメント力を高めよう | 職員の声 | 各部署から |
| 5月2日 | 「病氣」か? 「使い古し」か? | ジェネレーションギャップを埋める | 新型コロナウィルス5類移行後の変更点 | 職員の声 | 各部署から |
| 5月16日 | ヤングケアラー | 記録に共通する2つの課題 | 平尾誠二名言集 | 職員の声 | 各部署から |
| 6月6日 | 皆で倒ろう! パールライフ・地域支援事業 | 法人間における連携体制構築 | 時は命なり | 職員の声 | 各部署から |
| 6月20日 | 第四の価値 | 事業所移転 | 介護分野における生産性の向上 | 職員の声 | 各部署から |
| 7月4日 | しつこい腰痛:微細骨折 | サーバンドリーダーシップ | 養老施設経営者等による高齢者虐待防止研修会 | 職員の声 | 各部署から |
| 7月18日 | 夕暮れ症候群 | トヨタ式すぐやる人 | 令和5年度・熱中症対策 | 職員の声 | 各部署から |
| 8月1日 | 生き馬の目、目から鼻へ | ----- | リスクマネジメントと権利擁護 | 職員の声 | 各部署から |
| 8月15日 | 食わず、飲まず(看取りケア) | 災害に備えて(事業継続の為に) | 施設における感染予防 | 職員の声 | 各部署から |
| 9月5日 | 薬って何に効くの? | 8050問題 | 施設ターミナルケア実践 | 職員の声 | 各部署から |
| 9月19日 | 骨折が治る期間 | 2054年問題 | 防災対策(BCP/BCRF) | 職員の声 | 各部署から |
| 10月3日 | 依存症と底つき体験 | ナッジ理論 | 虐待の芽チェックシートの実施 | 職員の声 | 各部署から |
| 10月17日 | 合成の錯誤 | デイサービスICT化実施実現 | 交通事故対応マニュアル | 職員の声 | 各部署から |
| 11月7日 | シルバーマーク | 2024年介護保険制度改定のポイント | 虐待の芽チェックシートの集計報告 | 職員の声 | 各部署から |
| 11月21日 | パールの職業倫理 | 教わる・教える | カスタマーハラスメント対策 | 職員の声 | 各部署から |
| 12月5日 | 日本の人口 | 現在の渋谷区の人口より考える | 職場内コミュニケーションの向上を目指して | 職員の声 | 各部署から |
| 12月19日 | パールライフ活動 | 種別別サービス利用者が5割になったらどうなるの? | 感染予防対策～ノロウイルス編～ | 職員の声 | 各部署から |
| 1月9日 | ----- | 配食事業について | 専門的技術より先ず人間力 | 職員の声 | 各部署から |
| 1月23日 | 人間としての生き方のヒント | 生活支援コーディネーター | 総合人事考課 | 職員の声 | 各部署から |
| 2月6日 | 出生率について | 法改正について | メンタルヘルスケア | 職員の声 | 各部署から |
| 2月20日 | パール基本3理念 | 傾聴について | 木も見て森も見る | 職員の声 | 各部署から |
| 3月5日 | 外国人介護職員現状と課題 | ----- | 指導力を磨こう | 職員の声 | 各部署から |
| 3月19日 | 創立25周年 | 自転車の交通ルール | 新型コロナウイルス感染状況 | 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11日 | 物取られ妄想について | 介護度と 認定調査 | 本入所 後 ADL 回復 への 対応 | 是正予防報告 |
| 4月25日 | 自律神経失調症と身体からのサインについて | 日本食になった 海外の 料理 | 不安の強いご利用者の対応 | 是正予防報告 |
| 5月9日 | 頻尿と精神状態の関係性 | 認知症の悪化を 招く声掛けとは | 関係性を築くとその先に | 是正予防報告 |
| 5月23日 | 鬱症状が危惧されるご利用者対応 | 盲ろう者への支援 | 本人の過ごしやすい環境を整える | 是正予防報告 |
| 6月13日 | 好訴妄想に対して | 有資格者の視点:「目標が○○だ」ではなく目の人柄力を要す | 身体レクリエーションの意義と効果 | 是正予防報告 |
| 6月27日 | 適応障害 | 人生の 秋と意思決定 | ADLの変化にケアを対応していく | 是正予防報告 |
| 7月11日 | 回想法 | パールの公衆電話 | 残存能力を活かした食事 | 是正予防報告 |
| 7月25日 | 水頭症について | 特養の夜勤 | 夜寝られず日中に眠気がある方へのアプローチ | 是正予防報告 |
| 8月8日 | アルコール性認知症 | 間食について | 人と接触が生活面の改善を促す | 是正予防報告 |
| 8月22日 | 統合失調症の方への対応 | ----- | 高血圧症の利用者の対応 | 是正予防報告 |
| 9月12日 | レビー小体型認知症の意欲低下への対応 | 感染症対策の基礎知識 | 帰宅願望の強いご利用者対応 | 是正予防報告 |
| 9月26日 | 認知症周辺症状に対する家族の対応 | デイサービスに対するアップデート | 食形態変更のタイミング | 是正予防報告 |
| 10月10日 | 認知症治療薬「レカネマブ」 | 障がい者の権利擁護・虐待について | 低血圧のご利用者への対応改善 | 是正予防報告 |
| 10月24日 | 物取られ妄想 | ビジネスケアラー | 意思疎通困難者への入浴実施対応 | 是正予防報告 |
| 11月14日 | 意味性認知症について | chatGPTを活用した栄養士業務の検証考察 | 食事摂取量が少ない方への声掛けの工夫 | 是正予防報告 |
| 11月28日 | 服薬の影響 | 感染対策について(数年間を振り返って) | 観察による対応の変化 | 是正予防報告 |
| 12月12日 | 老人性てんかんとは? | 看取りを通して多職種連携の必要性を感じたことの再考 | 緊急時の対応 | 是正予防報告 |
| 12月26日 | パニック障害 | エコノミー症候群 | 生活環境整備に拒否するご利用者対応 | 是正予防報告 |
| 1月16日 | 被害妄想とセクハラ | 訪問介護の現状と課題 | 嘔吐が続くご利用者対応 | 是正予防報告 |
| 1月30日 | 若年性認知症 | 褒めるスキル | 利用者の感情に対する支援 | 是正予防報告 |
| 2月13日 | 心の病気 | 介護食 | 自身が高齢になった時を見据えて | 是正予防報告 |
| 2月27日 | ペットの精神的効果 | 後輩の育て方 | 看取りケアからの回復 | 是正予防報告 |
| 3月12日 | 不安が強い方へのアプローチ方法 | 訪問リハビリの介護報酬改定 | デイサービスのICT化 | 是正予防報告 |
| 3月26日 | 拒否の強いご利用者対応 | 介護する側・される側の気持ち | 知的障害者の対応 | 是正予防報告 |

7. 地域参加等

| | | |
|---|-----|---------------|
| ① | 4月 | 南平台町会バザー |
| ② | 5月 | えびすふれあい広場 |
| ③ | 6月 | 特養家族会 |
| ④ | 7月 | 渋谷区特養合同就職フェア |
| ⑤ | 8月 | 納涼祭 |
| ⑥ | 9月 | 敬老会 |
| ⑦ | 9月 | 特養花火大会 |
| ⑧ | 9月 | 鉢山町会子ども神輿・お祭り |
| ⑨ | 10月 | 恵比寿地区大運動会 |
| ⑩ | 11月 | 渋谷福祉学会 |
| ⑪ | 12月 | 鉢山町会夜警 |
| ⑫ | 2月 | 渋谷区特養合同就職フェア |
| ⑬ | 3月 | 鉢山町会防災訓練 |

☆令和5年6月より、パールライフ・子どもテーブルを再開。

8. 防災対策

①防災訓練＝10月10日 ②二次避難所訓練＝1月24日 ③防災訓練(夜間想定)＝3月22日

9. 設備整備・固定資産となる備品等の追加

| 日付 | 科目 | 摘要 | 相手先 | 金額 |
|-------|--------|---------------------|----------------------|-----------|
| 1月31日 | 建物 | 1月分加圧給水ポンプユニット更新工事代 | 空調テクノサービス㈱ | 1,870,000 |
| 5月11日 | 車両 | 5月分自転車代(4台) | Cycle life of OHKURA | 595,500 |
| 6月30日 | 器具及び備品 | 6月分厨房シンク入替代 | ㈱アイホー | 660,000 |
| 1月9日 | 器具及び備品 | 12月分パソコン代(3台) | ソレキア㈱ | 1,155,000 |
| 合計 | | | | 4,280,500 |

10. 令和5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:10 | |
| 令和5年5月23日 第1回・理事会 | 7 | 2 | ----- | 令和4年度事業報告 令和4年度収支決算、監事監査報告 就業規則の改正 令和5年定時評議員会招集に関する件 次期理事・監事候補者の推薦に関する件 評議員追加候補者の推薦に関する件 |
| 令和5年6月21日 第1回・評議員会 | 3 | ----- | 9 | 令和4年度事業報告 令和4年度収支決算、監事監査報告 理事・監事の選任に関する件 |
| 令和5年6月21日 第2回・理事会 | 7 | 2 | ----- | 理事長の選定 業務執行理事の選定 |
| 令和5年11月14日 第3回・理事会 | 7 | 1 | ----- | 令和5年度上半期事業報告 令和5年度上半期収支報告及び補正予算 |
| 令和6年3月18日 第4回・理事会 | 7 | 2 | ----- | 令和5年度 第2回補正予算 令和6年度事業計画 令和6年度収支予算 役員等賠償責任保険契約締結 |

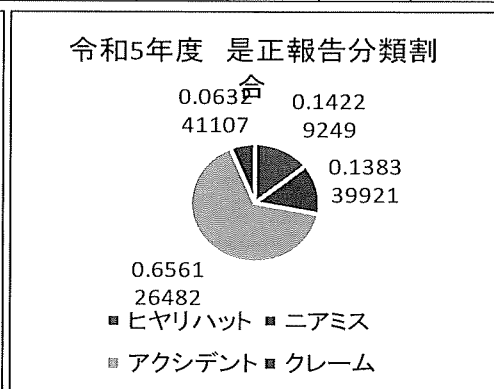
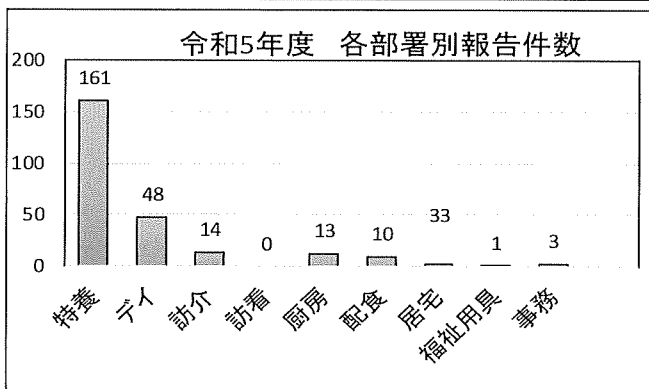
11. 令和5年度 是正予防処置報告書内訳・クレーム内容

□令和5年度全期 是正予防処置報告の内訳

| 令和5年度 | 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 | 36 | 14.2% | 25 | 5 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| ニアミス | 35 | 13.8% | 8 | 25 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| アクシデント | 166 | 65.6% | 127 | 12 | 11 | 0 | 6 | 6 | 2 | 0 | 2 |
| クレーム | 16 | 6.3% | 1 | 6 | 1 | 0 | 2 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| 合計 | 253 | | 161 | 48 | 14 | 0 | 13 | 10 | 3 | 1 | 3 |

□令和4年度全期 是正予防処置報告の内訳

| 令和4年度 | 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 | 19.8% | 12 | 28 | 3 | 0 | 15 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| ニアミス | 57 | 18.2% | 7 | 41 | 1 | 0 | 6 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| アクシデント | 162 | 51.8% | 126 | 19 | 7 | 1 | 3 | 3 | 1 | 0 | 2 |
| クレーム | 32 | 10.2% | 3 | 18 | 2 | 0 | 4 | 0 | 4 | 1 | 0 |
| 合計 | 313 | | 148 | 106 | 13 | 1 | 28 | 7 | 6 | 1 | 3 |



□令和5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253件（前年度より60件減）。特養の件数が前年度よりも微増しており、デイサービスと厨房が大きく減少している。

② 報告内容の割合は「ヒヤリハット」14.2%（前年19.8%）、「ニアミス」13.8%（前年18.2%）、「アクシデント」65.6%（前年51.8%）、「クレーム」6.3%（前年10.2%）であった。前年度と比べ、アクシデントは大幅に増えておりヒヤリハット・ニアミス・クレームの割合は減っている。ヒヤリハットが減少するとアクシデントが増える傾向があり、今年度はヒヤリハットの提出が減少した事で、アクシデントが大きく増加している。積極的なヒヤリハットの提出を各部署行っていき情報を共有することが、アクシデントを未然に防げると考えられる。

③ クレームは16件（前年32件）で1/2に減少している。デイサービスが6件、前年18件から大きく減らす事ができており、減少しているが部署が多い中、前年0件であった配食が4件となっている。詳細に違いはあるが、内容は全てヒューマンエラーによる「誤配」となっている。日々の業務にてミスを起こしやすい部分などは関係各所で改善を検討し、焦らずに業務を遂行できる環境を整えていく。