

## 令和6年度事業報告

### I. 令和6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

- 看護・介護職員の増員及び派遣会社に頼らない採用活動の強化
- 人事会議(仮称)を中心とした人材確保の計画的な取り組み実施
- 外国人雇用に向けた採用取り組み
- 渋谷区特養施設長会主催・合同就職フェアの開催
- 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

##### (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

- 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(インスタ・YouTube)と随時更新
- 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

##### (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)

- 経営改善5ヵ年計画の作成・運用開始
- 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

- 継続的な感染症対策の実施
- 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
- 設備更新の検討・実施

## 5. 法令遵守

- 介護報酬改定への対応
- 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(特養短期・通所介護)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の再開
- 地域イベントへの参加
- 実習生受入・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
- 地域貢献事業(パールライフ・子どもテーブル)の実施・拡大
- 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6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9名・非正規職員10名を採用。内、紹介会社経由が10名、有料広告経由が3名、法人独自採用が6名となっている。正規職員については、依然として派遣会社経由が主となる結果(紹介手数料支出=578万円(対前年度比▲351万円)。採用が中々困難な中、時給単価を上げ非正規での調理師雇用、学生バイトの採用、スキマバイトの導入、外国人採用2名の獲得は成果が得られた。令和6年度も7月20日と2月8日に渋谷区特養施設長連絡会主催(共催:渋谷区・ハローワーク渋谷・東京都福祉人材センター)の合同就職フェアを実施。

●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。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年度より就任し、区内居宅介護支援事業所を取りまとめリーダーシップを発揮。

#### 2.サービス利用促進のための計画

●通所・在宅系で稼働状況が悪化。通所については、エリアも拡大し、一般デイの稼働は後半向上。訪問介護は、正規職員を減らし(特養に異動)、日給月給の非正規職員を直行直帰型の時間パート化に令和7年度より変更し人件費削減を実施。令和7年度から部署内異動で、居宅介護支援事業所のケアマネジャーを2名増員。それぞれ3居宅で特定事業所加算Ⅲを算定。居宅介護支援単体での増収と自サービスに繋げていけるよう、整備。

#### 3.経営参加

●令和6年度も赤字決算となり、赤字が5年継続。赤字部門については、経営戦略会議・経営会議にて改善策を検討してきた。令和7年度からの経営改善として、上記の通り、①居宅介護支援事業所の体制強化、②訪問介護の職員体制を抜本的に改革、③配食・通所介護のドライバーに対し、実稼働に応じた報酬支給への変更により、増収及び経費削減を図りたい。

#### 4.リスク管理と安全管理

●令和6年度は、インフルエンザが施設内で2度発生したが、クラスターにはならず、経営にも大きな影響はなく経過。

●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(年2回以上)を実施済み。

#### 5.法令順守

●令和6年度は本部居宅で渋谷区からの実地検査あり。特定事業所加算Ⅲの要件を満たしていないとの指摘を受け、特定事業所加算Aに変更。

#### 6.地域との共生活動

●地域のイベント参加や実習生の受入も令和5年度より継続して実施。

●6月から中止していたキッチンパールのテイクアウト弁当も2月から再開。

●パールライフ・子どもテーブル活動もご利用者が増加。

### Ⅲ. 事業の経過

#### 1. 令和6年度 主要事業の利用率等推移

令和6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	95.2%	66.7%	64.4%	46	13	14	90	98	106	100	18	166
5月	99.5%	73.7%	68.2%	45	14	14	87	97	103	100	18	162
6月	99.7%	78.9%	62.0%	42	12	13	92	104	81	98		160
7月	98.5%	83.2%	56.8%	45	13	14	94	104	81	99		157
8月	99.9%	86.4%	46.5%	45	15	13	94	105	80	103		153
9月	95.9%	85.4%	49.0%	45	14	11	95	105	77	104		152
10月	99.7%	83.3%	50.9%	48	15	12	97	101	77	103		154
11月	98.2%	76.2%	61.9%	48	14	12	92	98	77	99		148
12月	95.9%	73.6%	55.1%	46	14	13	95	98	78	101		145
1月	98.1%	73.8%	62.2%	44	14	12	98	101	76	101		146
2月	97.0%	78.5%	63.9%	46	15	9	100	99	72	96	5	142
3月	96.0%	79.2%	66.0%	42	14	9	98	102	68	94	11	130
令和6年度平均	97.8%	78.2%	58.9%	45	14	12	94	101	81	100	13	151
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7年3月31日現在)

- ◇職員総数 146名(※昨年同期:168名)
- ◇平均年齢 55.6歳(※前年同期:54.6歳)
- ◇平均在職年数 10年10ヶ月(※前年同期:9年9ヶ月)
- ◇所属配置別人数 100% 45% 55%

部署	合計	正規	非正規
特養短期	38	26	12
通所介護	38	12	26
訪問介護(本部)	37	11	26
訪問介護(原宿)	7	3	4
訪問看護	4	3	1
居宅介護(本部)	2	2	0
居宅介護(恵比寿)	3	3	0
居宅介護(原宿)	2	2	0
配食	10	2	8
福祉用具	3	1	2
法人本部	2	1	1
	146	66	80

#### ◇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	4	2	2	1	1	2	0	1	0	0	1	0	9	10
退職	2	0	1	2	1	2	3	2	2	0	0	0	17	14
	10月		11月		12月		1月		2月		3月		合計	
入職	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	2	0	0	1	0	0	1			9	10
退職	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
	1	0	1	3	1	1	0	1	1	0	4	3	17	14

離職率 16.0%【昨年同期:11.1%】 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6年5月16日  
 監査者 鈴木監事 新井監事

#### ②内部監査

実施年月日 令和6年8月1日～令和6年8月31日、令和7年2月1日～令和7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6年9月1日～令和6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6年6月13日  
 対象部署 居宅介護支援(本部)  
 検査結果 特定事業所加算Ⅲの基準を満たしていないと指摘を受け、特定事業所加算Aに変更

#### ⑦東京都第三者評価の受審

受審年月日 令和7年1月27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6年度年間賞与=2回(7月・12月)、2.5ヶ月分支給(前年度2.7ヶ月)
- ◇昇給率=2.46%(前年度0.90%)
- ◇平均昇給額=10,181円(前年度2,233円)

### 5. 労働災害・事故

- ◇事故件数5件(通所介護:1件、訪問介護:4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

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2日	しぶやいきいき安心プラン	看取りの介護	新たな変化を求めて	職員の声	各部署から
4月16日	25周年式典	働き方改革	新処遇改善等加算	職員の声	各部署から
5月7日	障害者雇用率の引き上げ	介護報酬改定(居宅)	-----	職員の声	各部署から
5月21日	パールの心得	栄養調理センターの取組	カスタマーハラスメント	職員の声	各部署から
6月4日	相続時精算課税制度	次期制度改正に向けて	熱中症対策	職員の声	各部署から
6月18日	パールの事業	-----	メンタルトレーニング	職員の声	各部署から
7月2日	子ども・子育て支援	介護保険料の地域格差	泣ける！プレゼンテーション	職員の声	各部署から
7月16日	すこやか食生活協会を思い出す	BCP(初動対応)	高齢者虐待防止&身体拘束廃止への取組	職員の声	各部署から
8月6日	年金の財政検証について	見過ごすと危ない4つのサイン	顧客満足度調査	職員の声	各部署から
8月20日	第二次世界大戦の経過	2050問題	認知症基礎知識	職員の声	各部署から
9月3日	社会保障給付費の動向について	介護業務とChat GPT	接遇マナー	職員の声	各部署から
9月17日	食生活安全協会	介護業界は人手不足？	倫理及び法令遵守	職員の声	各部署から
10月1日	高齢者人口の推移	笑顔がもたらす健康効果	高齢者虐待防止&身体拘束廃止への取組	職員の声	各部署から
10月15日	食生活安全協会	障害者の意思決定支援	認知症個別ケース対応	職員の声	各部署から
11月5日	介護福祉士国家試験の変更について	介護の費用	失語症について	職員の声	各部署から
11月19日	地域共生社会の実現	災害支援	個人情報及びプライバシー保護	職員の声	各部署から
12月3日	-----	ケアマネジャーの在り方	介護分野における生産性向上	職員の声	各部署から
12月17日	ボランティアって何だろう	未来の健康管理方法と補装具について考える	渋谷区優良介護事業所表彰事業 受賞のお知らせ	職員の声	各部署から
1月7日	今年の干支	2040年問題	認知症ケース別対応方法(福音銀行、オムツ外し)	職員の声	各部署から
1月21日	パールライフについて	2025年問題を再確認	虐待の芽チェックシートアンケート調査報告	職員の声	各部署から
2月4日	57ショック	デイサービスセンター・パール録山の未来	感染予防対策(インフルエンザ)	職員の声	各部署から
2月18日	パールライフについて	AEDの使用法について	交通事故対応マニュアル	職員の声	各部署から
3月4日	高額療養費制度の見直しについて	BCP机上訓練の行い方(自然災害編)	人材確保の取り組み～新卒編～	職員の声	各部署から
3月28日	社会福祉法人パール	3.11の教訓から学ぶ防災対策の重要性	応急救護訓練(心肺蘇生・AED)	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 外部研修発表	有資格者 の視点	介護発表	その他
4月9日	認知症の性格変化	介護に係る医療知識	不満が溜まりやすいご利用者	是正予防報告
4月23日	物取られ妄想への対応方法	四季折々の食材	嗜好を尊重した食事ケア	是正予防報告
5月14日	拒否の強い認知症の方の声掛け	終末期明晰とは	重度麻痺の方へのリハビリ	是正予防報告
5月28日	引きこもりの方の支援	バリアフリーって？交通機関編	マルチタスクをスムーズに行う	是正予防報告
6月11日	BPSDに対する対応	高齢者にとっての食事の意義	水分摂取量確保の取組	是正予防報告
6月25日	-----	訪問看護の現状と課題	意識消失の対応と予防	是正予防報告
7月9日	-----	デイサービスの新しい試みと成果	ご利用者に合わせたケア介入	是正予防報告
7月23日	-----	眠りスキャン導入に向けた取組	：心身の健康に寄り添ったケア手順の検討	是正予防報告
8月13日	-----	南海トラフ地震	コミュニケーションの大切さ	是正予防報告
8月27日	アセスメントの学び	スピーチロック	パールの強み	是正予防報告
9月10日	-----	感染予防実地訓練研修アンケート結果報告	薬の影響について	是正予防報告
9月24日	介護アンバサダー研修	デマンド交通	廃用進行予防	是正予防報告
10月8日	-----	認知症の意思決定支援	入浴拒否	是正予防報告
10月22日	-----	食看護学の実践	排泄を中心としたQOLの向上	是正予防報告
11月12日	-----	栄養・ケアステーション	もう一度しっかり歩きたい	是正予防報告
11月26日	-----	親の終末期の過ごし方について	入浴ケアを通して、各種種との連携の大切さを知る	是正予防報告
12月10日	-----	「やる気がなさそう」な人」からの相談にどう返事?	自立心を尊重した排泄ケア	是正予防報告
12月24日	-----	隠れ脱水	ご利用者の呼び方	是正予防報告
1月14日	-----	みんなで防ごう高齢者の事故	独居生活となり認知機能低下の利用者への対応	是正予防報告
1月28日	-----	認知症の人の行方不明対策	食事を中心としたADLの向上	是正予防報告
2月11日	-----	大量調理における衛生管理と調理技術	認知症ご利用者への個別対応	是正予防報告
2月25日	-----	鈍感力について	拒否が強いご利用者の対応	是正予防報告
3月11日	-----	-----	尿カテーテル留置からトイレでの排泄までの取組み	是正予防報告
3月25日	-----	パールは何処にあるの？	統合失調症利用者の外出不安への支援	是正予防報告

## 7. 地域参加等

①	4月	創立25周年記念パーティー
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	鉢山町会子ども神輿・お祭り
⑧	10月	恵比寿地区大運動会
⑨	11月	くみんの広場
⑩	11月	よろず博
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

## 8. 防災対策

①防災訓練＝10月22日 ②二次避難所訓練＝11月8日 ③防災訓練＝3月25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
5月31日	器具及び備品	温冷配膳車代	ホシザキ東京(株)	4,620,000
9月11日	器具及び備品	ポータブルバッテリー代	(株)スカイ	598,400
9月30日	器具及び備品	分物置代	宗建築(株)	166,650
9月3日	建築物	サイクルポート設置工事代	宗建築(株)	1,384,900
			合計	6,769,950

## 10. 令和6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	
令和6年5月21日 第1回・理事会	7	2	-----	令和6年度事業報告 令和6年度収支決算、監事監査報告 給与規程改正 令和6年定時評議員会招集に関する件
令和6年6月27日 第1回・評議員会	3	-----	7	令和5年度事業報告 令和5年度収支決算、監事監査報告
令和6年11月26日 第2回・理事会	6	2	-----	令和6年度上半期事業報告 令和6年度上半期収支報告及び補正予算 給与規程改正・パートタイム就業規則改正 特養運営規程変更(食費値上げ)
令和7年3月18日 第3回・理事会	7	2	-----	令和6年度 第2回補正予算 令和7年度事業計画 令和7年度収支予算 給与規程改正 経理規程改正 役員等賠償責任保険契約締結

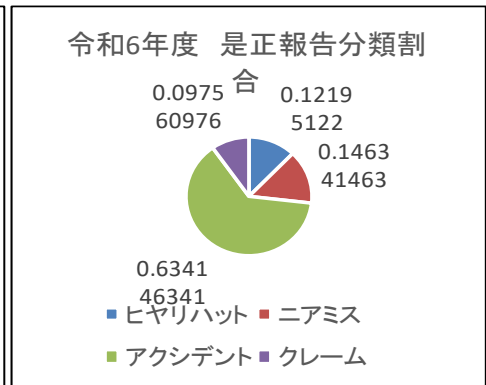
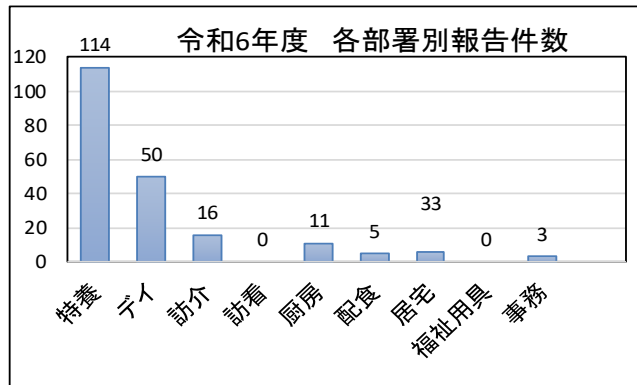
11. 令和6年度 是正予防処置報告書内訳・クレーム内容

□令和6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	25	12.2%	13	7	1	0	2	0	1	0	1
ニアミス	30	14.6%	2	20	2	0	3	2	0	0	1
アクシデント	130	63.4%	97	13	11	0	6	0	3	0	0
クレーム	20	9.8%	2	10	2	0	0	3	2	0	1
合計	205		114	50	16	0	11	5	6	0	3

□令和5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	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6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205件。（前年度より48件減）  
 デイサービス・訪問介護・居宅の件数が前年度よりも増加している反面、特養・配食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」12.2%（前年14.2%）、「ニアミス」14.6%（前年13.8%）、「アクシデント」63.4%（前年65.6%）、「クレーム」9.8%（前年6.3%）であった。前年度と比べ、ヒヤリハットとアクシデントの割合が減っているが、ニアミスとクレームの割合が増加している。クレームにおいては、報告書件数が大きく減っている状況での増加となっており、中でも、デイサービスはR5年度と比較して報告件数がほぼ変わらない中、クレームの件数が約1.7倍となっている。  
 今後のクレーム件数を減らす為にも、各部署(内容によっては法人全体)にて当時の対策が活かされているかなど、振り返りを行うことが必要である。