

<別紙1>

第三者評価結果報告書

①第三者評価機関名

一般社団法人 アクティブ ケア アンド サポート

②施設・事業所情報

名称：社会福祉法人セイワ 介護老人福祉施設すみよし 通所介護	種別：
代表者氏名：施設長 磯野利男	定員（利用人数）： 30名（80名）
所在地：川崎市中原区木月祇園町2番1号	
TEL：044-455-0881	ホームページ： http://www.seiwa-sumiyoshi.jp/
【施設・事業所の概要】	
開設年月日 1994年4月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）：川崎市（指定管理者：社会福祉法人セイワ）	
職員数	常勤職員： 5名 非常勤職員 11名
専門職員	（介護福祉士） 10名
	（看護師） 2名
施設・設備の概要	（居室数） 1 （設備等）
	窓から樹木の緑が見え、光が常に差し込む広い空間で、利用者はゆったり過ごしています。

③理念・基本方針

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者家族の意思及び人格の尊重 2. 良質かつ安全・安心なサービスの提供 3. 地域福祉の拠点施設として多様化する地域ニーズに積極的な取り組み 4. 地域からの信頼、魅力ある施設づくり 5. 介護イノベーション（スマート介護）の実践 |
|---|

④施設・事業所の特徴的な取組

介護老人福祉施設すみよし通所介護は、東横線元住吉駅から徒歩15分ほどのところにあり、川崎市国際交流センターに隣接しています。周辺は、小・中・高等学校が点在する閑静な住宅地です。

施設は、鉄筋コンクリート造り地下1階・地上3階建てで、1994年4月に開設し、2009年に川崎市指定管理者として社会福祉法人セイワが受託し、当通所介護のほか、指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、短期入所生活介護、居宅介護支援、地域包括支援センターなど全体で6事業を相互に連携をとりながら、それぞれのサービスを提供しています。

通所介護事業として、利用者一人一人が通所介護を利用することで楽しみや生きがいを見いだせるような介護サービスの提供に努めています。介護支援専門員をはじめ、多職種の職員から意見を聞き、利用者・家族の意見を反映した通所介護計画書を作成し、

統一した介護を行っています。

コミュニケーションロボットの愛称「太郎」を業務の補助役として活用し、職員の業務負担の削減につなげ、「太郎」と一緒に歌、ゲームや体操をやり、職員と利用者が一緒に楽しめる環境づくりをしています。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2019年8月19日（契約日）～ 2020年3月9日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	1回（ 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

1. 職員の接遇マナーの向上に取り組み、挨拶や言葉遣いを徹底しています。

接遇マナー向上に取り組み、本年度は「挨拶・言葉遣い・利用者への処遇対応」を全職員の共通目標として掲げています。職員に対し5段階評価及びコメントを踏まえた評価基準を作成し、職員の自己分析に繋げています。優良者を選び表彰し、表彰を受けた職員の顔写真と授賞理由を掲示しています。また、業務においてうれしかったこと、素晴らしい対応であったことを記入する「ハッピーマナーカード」を掲示しています。接遇マナーに対する全職員への意識向上の徹底を図っています。

2. 認知症プログラムを実施し、心を落ち着かせ、進行を遅らせる努力をしています。

施設では、現在約7割の方に認知症状があります。「認知症介護実践者研修」「認知症介護実践者リーダー研修」を管理者はじめ職員数名が受講し、その学びを職員全員で共有しています。毎週月曜日には認知症状のある利用者数名のグループを対象に認知症個別プログラムを実施しています。子どもの頃の思い出話や故郷のことなどソファに座りゆっくりとした気持ちで語り合います。写真等を活用しながら一人一人とコミュニケーションを図り、認知症の進行を遅らせる試みをしています。

3. 地域との連携強化のために、積極的にボランティアの受け入れや小学校等との交流を実施しています。

近隣小学校と通所介護の利用者との協同授業として「ハッピープロジェクト交流」を実施しており、多数の小学生が参加しています。このプロジェクトの目的は、地域の一員として子どもたちが高齢者に対し「自分たちに何ができるか？」を、子ども達が自ら考えることとしています。そのため通所介護の職員は、子ども達に適宜アドバイスをしています。

4. 介護ロボット活用推進プロジェクト委員会を設けて、介護ロボットの有効活用を図っています。

職員の業務負担を軽減することや、AIの特性を生かした介護手法の開発と効率的な活用方法等を検討しています。通所介護では、コミュニケーションロボットを業務の司会進行役の補助役としたり、利用者とのコミュニケーションツールとして活用しています。コミュニケーションロボットを介して、業務の中で職員と利用者が一緒にゲームをしたり、歌って楽しめる環境づくりを行っています。

◇改善を求められる点

1. 口腔機能を健全に維持する管理体制が期待されます。

昼食前後に口腔体操を行い、昼食後には歯磨きを実施していますが、食事が昼食だけということもあり、口腔内の健康を維持する口腔ケアに関する体制は整備されていません。口腔機能が低下すると栄養摂取が不足したり、運動機能の低下、認知症の進行などにつながる可能性があります。専門家による診断や指導を受け、一人一人の口腔ケア計画の作成をするなど口腔機能を健全に維持する管理体制が必要と思われます。

2. サービス終了時には介護の継続性を維持する連絡が期待されます。

利用者が家庭に戻ったり他事業所へ移行する際に、施設では口頭で今後の相談できる担当者を伝えています。介護を継続していく上での業務や留意点等についての内容及び相談方法、担当者名を記載した引継ぎの文書の作成についての取り組みはありません。今後は介護を継続する上でこうした文書を作成し利用者の了解のもとで家族や他施設へ渡すことにより、サービスの継続性が保たれることが期待されます。

3. 職員のモチベーションアップにつながる総合的な人事評価制度の仕組みづくりが期待されます。

運営法人がまとめた「職員の階層化と位置付け」を応用し、事業所独自に「職員人材育成管理シート」を作成しています。「職員人材育成管理シート」には、職員を主として勤続年数によって階層別に分け、自身の役割や自己啓発実行計画を記載しています。自己啓発実行計画には、①自己の強みと弱み②今年度の目標③中間での目標の確認④期末に目標の達成状況の検証などを記載し、人事管理に活用しています。職員の総合的な人事管理に対する自己評価の結果は課題があることを示していると思われます。「職員人材育成管理シート」をさらに進め、職員のモチベーションアップにつながる総合的な人事評価制度の構築が期待されます。

4. 今後の安定した事業所運営のために、現時点の中・長期経営計画の策定が望まれます。

中・長期経営計画は、理念・方針を実現するための「道しるべ」とされています。現存する中期経営計画は、平成28年度に指定管理者の更新申請時に策定したものです。事業所を取り巻く環境は大きく変化しており、人材の確保難、支援を要する高齢者の増加、法改正、ライバル会社の出現、施設の整備・建物維持管理等の諸課題があります。今後の安定した事業所運営のため、前回策定した計画の進捗確認と見直しを行い、現時点の事業所独自の中・長期経営計画の策定が望まれます。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

「すみよし」では、同施設内にある特別養護老人ホームが3年前に第三者評価を受審した結果、利用者の声、評価者の声から課題を提案され改善につなげたことで更なるサービス向上効果が得られました。今年度は通所事業所として今まで積み上げてきたサービスに対し提案や改善が望ましいと助言を受けた課題は真摯に受け止め、改善に向けた取り組みを進めていきたいと思えます。

特に今後の安定した事業運営に向けた「中・長期計画」の策定にあたっては今後の改革にあたって重要と捉え、今年度5年計画を作成しより選ばれる施設づくりを行ってまいります。また、高い評価を受けたサービスにおいても、更なるサービス向上に向けて取り組んでいきます。

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり