# アドバイス・レポート

令和7年1月20日

令和5年11月21日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた ワンデイハウス2ゆりかご につきましては、第三者評価結果に基づき、下記のとおりアドバイスをいたしますので、今後の事業所 の運営及びサービスの提供に役立ててください。

記

### (通番 17~20) 個別状況に応じた計画策定

通所介護計画書の策定や支援記録等は、介護ソフトそよかぜを活用して記録をするとともにタブレット端末から操作可能となっています。アセスメントは所定の様式を用いて行い、本人と家族の希望に沿って、通所介護計画書を策定しています。多職種連携等については、ケアマネジャーと連携をする中でサービス担当者会議に参加して、他事業所(看護、医師)からの情報を入手しています。モニタリングについては、毎月モニタリングチェックを実施するとともに3か月ごとにモニタリングシートにより評価見直しをしてケアマネジャーへフィードバックしています。また、計画に変更があった場合等は情報共有ノート等により情報共有を行っています。

### (通番39) 意見・要望・苦情の受付

特に良かった点とその 理由

(X)

ご意見 BOX を準備して、利用者の意向を聞き出す工夫をしています。家族からの意向は、連絡帳や直接聞き取るなどしています。利用者の個別面談については、計画書の説明の際に実施しています。日頃から複数の職員が関わることで相談しやすい関係を作っています。意思を表明しにくい利用者については意向を聞く工夫をし、会議においても職員間で共有しています。利用者の意向・要望・苦情については職員会議にて共有するとともに改善に努めています。

### (通番 42) 利用者満足度の向上の取組み

食事やレクリエーション等の活動について年1回満足度アンケートを実施しています。アンケート集計結果を分析し、職員会議にて話し合い取り組みを検討、改善を行っています。日常的にバイキングによる食事提供や檜ぶろによる入浴など利用者の満足度を高めようとする取組は高く評価できます。

### (通番3) 事業計画等の策定

全国的な動向や地域のニーズ把握等については、事業者連絡会に参加しており、ワムネット等でも情報は確認しています。また、ミーティングの時に月の目標は立てていますが、単年度の事業計画や中・長期計画的なものは明文化されていませんでした。進むべき道筋として事業所理念に基づく中長期的ビジョンの策定を検討されてはいかがでしょうか。また、その策定にあたっては、職員参画のもと策定されることが望まれます。

## (通番 11) 実習の受け入れ

特に改善が望まれる点とその理由(※)

高校生の職場体験の受け入れや介護技術の体験や認知症の学習を予定していましたが、コロナの影響もあり延期となっています。また、これまでに実習の受け入れとしての実績はなく、実習の受け入れマニュアルや受け入れる体制が整備されていませんでした。人材確保・育成の観点からも整備されてはいかがでしょうか。

### (通番 26) サービス提供に係る記録と情報の保護

介護ソフトそよかぜを活用してタブレットからも入力できるようにしています。記録の記載内容は、個別支援計画の短期目標や長期目標等項目にそった記録をしています。しかし、個人情報保護の記録の保管に関する事項の明文化や個人情報開示規程は確認できませんでした。事業所におけるリスク管理の観点からも整備することが望まれます。

具体的なアドバイス

運営母体である「株式会社ゆりかご」は、2007年に開設し、その後、訪問介護事業、通所介護事業、居宅介護支援事業所と高齢者分野を中心に幅広く事業展開をしています。その拠点の一つであるワンデイハウス 2 ゆりかご(定員 30 名)は、2014年5月に開設されました。久世橋東詰バス停前に立地し、南区、伏見区、下京区を中心に受け入れを行ってます。ワンデイハウスという名称は、一つの屋根で一日中楽しく過ごしてほしいという願いを込めてつけられました。

主な特徴としては、タイムスケジュールは決まってなく、利用者様ご自身が好きなことをして過ごすプログラムになっています。例えば、本格バイキングをはじめカラオケルームや麻雀ルーム、喫茶店、露天風呂などが設置されており、「楽しさ」が詰まったレジャーランドのような空間になっています。管理者が率先して話しやすい雰囲気を作るなど、働きやすい環境づくりにも努めており、当日の第三者評価においても職員同士のチームワークの良さが見受けられました。この取り組む姿勢が施設全体を明るい雰

囲気にし、若いスタッフがイキイキと働ける環境を生み、施設のサービス 向上へ繋がっていると感じました。また、目配り、気配り、思いやりをモットーに職員は、利用者の言葉やちょっとした行動から、何を望んでおられるのかを常に考え、支援をすることに努めています。

地域との関係は、コロナ前までは、グループ内の地域密着型デイサービスにおいて、地域貢献活動していましたが、移転後は、地域清掃は行っていますが、事業所の特性を活かした活動は行えていないとのことでした。

災害時の連携体制等含め検討されてはいかがでしょうか。。

今後ますます、これまでの取り組みでの経験を活かし、地域の高齢者福祉のパイオニアとしての事業展開・発展が期待されます。

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントを「評価結果対比シート」 に記載しています。

# (様式6) **評価結果対比シート**

事業所番号	2670500798
事業所名	ワンデイハウス 2 ゆりかご
受診メインサービス (1種類のみ)	通所介護
併せて評価を受けたサー ビス(複数記入可)	
訪問調査実施日	令和6年3月8日
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワークー期ー会

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価 自己評価	結果
I	 介護→	L サービスの基本方	<u> </u>  余  人	 - 組織	日C評価	<b>弗二白評</b> 恤
		上級の理念・運営力 11織の理念・運営力	•	- 1914 1994		
		理念の周知と実践	1	組織の理念及び運営方針を明確化・周知している。また、法人の 経営責任者(運営管理者含む)及び事業所の職員全員が、理念及 び運営方針に沿ったサービスの提供を実践している。	Α	Α
		組織体制		経営責任者(運営管理者含む)は、公正・適切なプロセスで意思 決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	В	В
		(評価機関コメント)		1) 法人の理念は、フロア内に掲示するとともに、毎朝、職員で確議(社員ミーティング)は適宜開催している。家族には契約の際りかご通信を2カ月に1回程度発行している。新しくパンフレットに2)社員ミーティング(毎月)、役員会議(毎月)を開催しているることは現場で決定して報告することが多い。経営分析としては後と考えており、あまり細かくは周知していないが、税理等の経営のバイスを受けてる。しかし、組織図的な役職・役割・権限が明文化い。	こ伝えてい は作成中で 。現場でが 後からつい のプロから	いる。ゆ ぎある。 起こりる いてアド
	(2)言	†画の策定				
		事業計画等の策定	3	組織として介護サービスの質の向上に向けた計画を策定するとと もに着実に実行している。また計画策定には多角的な視点から課 題を把握している。	В	В
		業務レベルにおける 課題の把握と目標の 設定	4	各業務レベルにおいて課題を把握し、課題解決のための目標が設 定され、各部門全体が組織的に目標の達成に取り組んでいる。	В	В
		(評価機関コメント)		3) 全国的な動向等の情報収集は、事業者連絡会に参加しており、情報は確認している。ミーティング時に月間目標を立てているが、画や中・長期計画的なものはない。 4) 課題解決のための仕組みについては、マンツーマンでの指導の共有ノートにて毎月の目標に対して周知して取り組んでいる。したレベルアップに向けた目標設定(虐待防止・感染・災害等のBCPやついては設定(明文化)されていなかった。	単年度の 中で行っ いし、組織	)事業計 ている。 战全体の

(3)	(3) 管理者等の責任とリーダーシップ				
	法令遵守の取り組み	5	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みを行っている。	В	В
	管理者等によるリー ダーシップの発揮	6	経営責任者又は運営管理者は、自らの役割と責任を職員に対して 表明し、サービスの質の向上や経営の改善、業務の実効性を高め るため事業運営をリードしている。	В	В
	管理者等による状況 把握	7	経営責任者又は運営管理者は、事業の実施状況等を把握し、いつ でも職員に対して具体的な指示を行うことができる。	A	A
	(評価機関コメント)		5) 法令遵守に関する研修会に管理者が参加して職員への周知を行し、介護以外の法律(道路交通法、労働基準法、食品衛生法等)しいなかった。 6) 所長、施設長が経営に参画している。職員への面談はペーパーいにくいことも出してもらいやすい工夫を行い、聞き取りをしてしを評価する仕組みとしてもペーパーヒヤリングを活用して取り組し、役職や権限を明確にした文章は確認できなかった。 7) 管理者は携帯電話を所持し、いつでも連絡が取れる状態にあるついては、所長または施設長が必ず現場にいるように勤務を組んて	はリスト化 ヒヤリン いる。部下 んでいる。 。非常時	ごされて グにて言 が上司 しか

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価	結果
			地田	미Ш것니	自己評価	第三者評価
Ⅱ組	横の	運営管理				
	(1)	材の確保・育成				
		総合的な人事管理	8	人事管理は、理念・運営方針にもとづく「期待する職員像等」を 明確にしたうえで、能力開発(育成)、活用(採用・配置)、処 遇(報酬等)、評価等が総合的に実施される仕組みがある。	В	В
		質の高い人材の確保	9	質の高い介護サービスを提供できる人材の確保のために、必要な 人材や人員体制についての管理・整備を行っている。	Α	Α
		計画的な人材育成と 継続的な研修・O J Tの実施	10	採用時研修・フォローアップ研修等を実施し、段階的に必要な知識や技能を身につけることができる。また業務を通じて日常的に 学ぶことを推進しており、スーパービジョンを行う体制がある。	В	В
		実習の受け入れ	11	実習の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備し ている。	С	С
		(評価機関コメント)		8) 給与規定及び人事考課の仕組み(目標稼働率に対しての評価)一般職員についてもヒヤリングの際に目標を決めて、足りないこ。組み、振り返りをしている。将来の姿を描く仕組みとして、未資料も研修等を通して成長につなげている。しかし、理念・運営方針でする職員像等」を明記したものはない。また、階層別に求められて研修の仕組みがない。 9) 必要な人員配置以上の職員を配置している。(通常で8~9名看護師2~3名)サービス管理責任者やケアマネジャー等受験資料には積極的に受験してもらっている。幅広い能力の職員を採用ページもインパクトがあり、印象に残るものになっている。インにている。 10) 内部研修は施設長が実施している。外部研修は実践者研修等にている。採用後の資格取得支援を実施している。OJTの仕組みがあり、の部研修は施設長が実施している。しかし、年間として中間でも確認し最後に振り返りもしている。しかし、年間書化、階層別研修については定められていない。 11) 実習の受け入れマニュアルはない。今までに実習の受け入れるい。※高校生の職場体験のやり取りはあり、介護技術の体験や認知していたが、コロナの影響があり中止している。	と各こる 配各しス こっ間 とを、も能 置がてタ 参。の して しあいグ 加個研 ていい のの しりい のの しい のり のり いんり りんり いんりん りんりん りんりん りんりん りんりん	、検(合い) いまっての一個ででである。 いまでは、大きないである。 いったでは、大きないでは、まないでは、大きないでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これでは、これ

2) 労働環境の整備				
労働環境への配慮 (働きやすい職場づ くり)	12	質の高い介護サービスを提供することができるよう、職員の労働 環境に配慮している。	В	A
ストレス管理	13	職員の業務上の悩みやストレスを解消するために、具体的な取組みを行い業務の効率を高めている。また、職員が充分にくつろげ、心身を休めることができる休憩場所を確保し必要な環境を整備している。	В	В
(評価機関コメント)		12) 有給や残業のデータ把握は事務部門で管理している。職員の「工夫としてはペーパーヒヤリングとは別に、業務中にも話し掛ける場所にいるようにしている。育休の実績あり。時短制度を設けれずい環境も整えている。労働環境の整備としては、若い職員の声のタブレット化等)の導入を図っている。 13) 悩みをサポートする仕組みとして、施設長・所長が相談を受け医等が聞き取る仕組みはない。職員の要望等に関してはペーパーしき取る仕組みがある。職員の休憩場所は2階にソファを置いた休息している。ハラスメントに関する規定は就業規則に明記している。しては、共済会への加入や互助会的な活動はない。	やすい雰囲 とりって いいしっ ない いいしっ はスペース	目気作りで I気帰(ここで で で で で で で で で で で で で で で で で で で
3)地域との交流				
地域との連携・情報 発信	14	事業所の運営理念や事業所情報を地域に発信するとともに、地域 の情報を積極的に収集してサービス提供に活かしている。また、 地域の各種団体や機関、介護サービス事業所等と連携している。	В	В
地域との交流 (入 所系・通所系サービ スのみ)	15	ボランティアの受入れ、地域の学校教育への協力を通じて様々な 地域との交流を積極的に行っている。	С	В
地域への貢献	16	事業所が有する機能を地域に還元している。 事業所の特性を活かした地域貢献活動を行っている。	В	В
(評価機関コメント)		14) 町内会に加入しており、回覧板も回ってくる関係がある。オー保育所との交流があった。地域行事の情報発信として掲示板を活見さんの集まりに参加して情報提供を行っている。事業所連絡会に動し、地域との関わりの考え方について明文化はされていない。 15) レクリエーション(大道芸、ヨガ等)のボランティアにて利民会がある。しかし、ボランティア受け入れマニュアルの整備及び験についての明文化はされていない。 16) 地域密着型デイでは活動していたが、移転後は、事業所の特別は行えていない。地域貢献としては地域清掃を行っている。	用している 参加してい 用者との交 学校関係の	。議員 いる。し E流の機 D職場体

		ı				
項目	中項目	小項目	通番	評価項目		結果 第三者評価
[ i	適切が	<u></u> な介護サービスの	実が	<u>6</u>		
	(1)情	青報提供				
		事業所情報等の提供	17	利用者(希望者含む)に対してサービス選択に必要な情報を提供 している。	A	A
		(評価機関コメント)		17)料金などは新しいパンフレットに記載している。適宜見直 学等については、専用の書式があり、個別の見学の記録を確認した ぼ毎日受けている。		
	(2) 禾	间用契約				
		内容・料金の明示と 説明	18	介護サービスの利用に際して必要となる内容や料金について、利 用者に分かりやすく説明し同意を得ている。	В	Α
		(評価機関コメント)		18) 重要事項説明書に基づいて説明をし、同意を得て契約を行 険外サービスとして食事・喫茶など、サービス提供の実施外の交流 料がある。成年後見人との契約がある。		
	(3) 個	・ 固別状況に応じた計	一画第			
		アセスメントの実施	19	利用者一人ひとりの心身の状況や生活状況を踏まえたうえでアセ スメントを行っている。	Α	Α
		利用者・家族の希望 尊重	20	個別援助計画等の策定及びサービスの提供内容の決定に際して、 利用者及びその家族の希望を尊重している。	Α	Α
		専門職種を含めた意見集約	21	個別援助計画等の策定に当たり、必要に応じて利用者の主治医・ リハビリ職 (OT/PT/ST等)・介護支援専門員・他のサービス事業 所等に意見を照会している。	Α	Α
		個別援助計画等の見 直し	22	定期的及び必要に応じて、個別援助計画等の見直しを行ってい る。	Α	Α
		(評価機関コメント)		(19)介護ソフトそよかぜを活用してアセスメントを行っていたリット端末から操作可能となっている。再アセスメントは3か月の分変更時に実施している。 (20)プラン内容は看護師・介護職員等複数の職員で協議し決定者への希望の聞き取りは契約前に行っている。 (21)サービス担当者会議に参加し、専門職の意見を得ている。 (21)サービス担当者会議に参加し、専門職の意見を得ている。ケアマネから通じて聴取し計画の作成には反映している。 (22)モニタリングは毎月実施し、ケアマネジャーへフィードルモニタリングの結果に応じ計画を変更している。計画変更の周知りノートに記載している。専門職(看護師)からの意見を取り入れて見などはケアマネから情報収集をしている。	ごと、 入 防 定 し て い	語時、区 う。利用 う意見は いる。 ひま有
	(4) 関	関係者との連携				
		多職種協働	23	利用者のかかっている医師をはじめ、関係機関との間で、連携体 制又は支援体制が確保されている。	В	В
		サービス移行時の連 携・相談対応	24	利用者の状況変化等により、他サービスへの移行をする場合や、 介護施設を変更する場合の連携がとれている。	В	A
		(評価機関コメント)		(23)入退院時についてはケアマネジャーとの連携で把握してしサポート会で共通の課題は認知症の方の徘徊についての課題と捜売。地域包括との連携として年1回の面談や随時面談を実施しては隣の事業所の情報のリスト化はしていない。 (24)地域の施設・在宅サービスの移行時の対応について明文代が、サービス担当者会議時に引継ぎをしている。相談窓口は重要サームページに記載している。	素協力をお いる。 しか 化したもの	うこなっ いし、近 )はない

サービスの提供				
業務マニュアルの作 成	25	事業所業務について、標準的な実施方法(業務マニュアル)が整備され、スタッフに活用されている。標準的な実施方法は自立支援につながり、事故防止や安全確保を踏まえたものになっている。	A	A
サービス提供に係る 記録と情報の保護	26	利用者の状況及びサービスの提供状況等が適切に記録されてお り、管理体制が確立している。	A	В
職員間の情報共有	27	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	Α	A
利用者の家族等との 情報交換	28	事業者はサービスの提供にあたって、利用者の家族等との情報交 換を行っている。	A	Α
(評価機関コメント)		(25)業務マニュアルは見やすいものになっている。業務マニュ毎年1回以上している。 (26)介護ソフトそよかぜを活用してタブレットから入力してい画の項目にそった記録をしている。しかし、個人情報保護の記録で項は明文化していない。また、個人情報開示規程はない。 (27)職員共有ノート、職員ミーティング、朝礼で共有していたカートを使用し、利用者の記録などについて情報共有を行っていた(28)家族との情報交換は連絡帳を活用している。また、サーは、送迎時・サービス担当者会議で意見交換をしている。行事・1の時は写真を渡している。コロナ時は利用者宅への説明を電話にた。	ハる。 の保管 ま 。 ス ス ス ス カ リ エ カ リ エ	援助計事   タ ボーク ボーション
衛生管理				
感染症の対策及び予 防	29	感染症の対策及び予防に関するマニュアルの作成等により、職員 全員が感染症に関する知識をもってサービスの提供を行ってい る。	A	В
事業所内の衛生管理 等	30	施設(事業所)内における物品等の整理・整頓及び衛生管理を行い、効率的かつ安全なサービスの提供を行っている。	Α	A
(評価機関コメント)		(29) 感染症対策マニュアルを整備している。マニュアルの更終行っている。感染研修はオンラインで参加している。コロナ発生感染予防を行った。感染症対策については個別の入浴対応などのある。感染症対策のシミュレーションは実施したが、BCPは作成中で(30)清潔、整理整頓がされている。清掃は職員が毎日、浴室に及び業者による清掃がある。臭気対策として換気を常時おこなって	時、迅速な 本制を取っ ある。 は職員によ	対応で oてい
危機管理				
事故・緊急時の対応	31	事故や緊急時における対応等を定めたマニュアルがあり、年に 1 回以上、必要な研修又は訓練が行われている。	Α	A
事故の再発防止等	32	発生した事故等に係る報告書や記録を作成し、事故の再発の防止 のために活用している。	Α	A
	33	災害発生時における対応等を定めたマニュアルがあり、年に1回 以上、必要な研修又は訓練が行われている。	В	A
災害発生時の対応 		SEC DE GALLANCIA LI INTO CO O		

(評価機関コメント)	(31)事故発生マニュアルを整備している。不審者がいる場合、通報できる防犯設備を設置している。マニュアルの変更時は職員ミーティングで周知している。消防訓練を定期的に実施するとともに、AEDの訓練を行っている。事故発生時に連絡・報告経路はマニュアルで明確化されている。(32)事故報告・ヒヤリハットの書式を整備し、原因の分析と再発防止対策を立案している。ヒヤリハットは積極的に出している。リスクマネジメントを社員会議で全職員参加し、再発防止対策を周知している。同会議でマニュアルの見直しをしている。報告は家族・ケアマネジャーにしている。(33)非常災害マニュアルを整備している。マニュアルに関する周知は職員ミーティングで実施している。火災想定の避難訓練を年2回実施している。職員の安否確認はLINEを使用している。消防計画に指揮命令系統は記載されている。(34)感染症対策のシミュレーションは実施したが、BCPは作成中である。
------------	--

大項日	中項目	小項目	通番	評価項目	評価	結果
八块口	<b>中央口</b>	小項目	四田	計順視日	自己評価	第三者評価
IV利	」用者	f保護の観点				
	(1) ₹	利用者保護				
		人権等の尊重	35	利用者本位のサービス提供及び高齢者の尊厳の保持に配慮した サービス提供を行っている。	A	A
		利用者の権利擁護	36	虐待防止、身体拘束禁止等の利用者の権利擁護に配慮したサービ ス提供を行っている。	A	Α
		プライバシー等の保護	37	利用者のプライバシーや羞恥心について、常に問題意識をもって サービスの提供を行っている。	Α	В
		利用者の決定方法	38	サービス利用者等の決定を公平・公正に行っている。	A	A
		(評価機関コメント)		35) 利用者の人権については運営規程に明記されている。認知症人の意思を尊重した関わりを大切にしている。(施設ではお粥をが、本人の意向があり、ケアマネを通じて確認を取りご飯の提供用者アンケートとして私書箱を準備している。自身で出せない方間き取りを行っている。基本的人権の研修については会社として、36) 「虐待の防止のための指針」が整備し、研修は大学の講のでは、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では、一次では、一次	是をこ実方のつの(司てアーハい供しつ施にたて対(性のルーるる)があな)が、れいててのると(助強ど)が、のいててのると)があど)、医でででしても言。し)を会り(そのできた。してきにしている。	にいまいられ ここと さい できない できない ここと さいない はん
	(2) 預	・ ・要望・苦情へ	へのタ	· 技応		
		意見・要望・苦情の 受付	39	利用者の意向(意見・要望・苦情)を広く拾い上げ、収集する仕 組みが整備され、利用者等に周知されている。	Α	A
		意見・要望・苦情等 への対応の仕組みと サービスの改善	40	利用者の意向(意見・要望・苦情)に迅速に対応するとともに、 サービスの向上に役立てている。	A	В
		第三者への相談機会 の確保	41	公的機関等の窓口に相談や苦情を訴えるための方法を、利用者及 びその家族に周知している。	В	В
		(評価機関コメント)		39) ご意見BOXを設置し、利用者の意向を聞き出す工夫をしているも連絡帳や直接聞き取るなどしている。日頃から複数の職員が関われてい関係を作っている。意思を表明しにくい利用者については、会議においても共有している。利用者の意向・要望・苦情にて共有している。利用者の個別面談については、計画書の説明る。 40) 苦情処理対応マニュアルを整備し、起こったことは記録に残報告されるなどの解決の仕組みがある。意見・要望・苦情についれには公開しているが外部への公開は出来ていない。 41) 第三者を相談窓口として設置しており、契約書、重要事項説はる。相談窓口の連絡先等については事務所入り口に設置している。いてはその日の内に解決できるように対応している。必要な時に入ってもらっている。しかし、利用者の相談の機会としては、外れていない。	わ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	で は

利用者満足度の向上 の取組み	42	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立てている	Α	A
質の向上に対する検討体制	43	サービスの質の向上に係る検討体制を整備し、運営管理者を含む 各部門の全職種の職員が積極的に参加している。	Α	Α
評価の実施と課題の 明確化	44	サービス提供状況の質の向上のため、定期的に評価を実施すると ともに、評価結果に基づいて課題の明確化を図っている	В	В
(評価機関コメント)		42) 食事やレクリエーション等の活動について年1回満足度アングいる。アンケート結果を分析し、職員会議にて話し合い取り組みを行っている。分析・検討結果に基づいて検討する仕組みもある。43) サービスの質の向上に関しては職員会議(毎月)にて検討してなかった職員に関しては職員共有ノートで周知している。サービスパートからの声も反映して取り組みにつなげている。近郊のデイサでくなどして他事業所の取り組み等の情報収集を行っている。44) 評価を行う担当者としては、施設長、所長、生活相談員が担意評価は今回初受診である。自主点検以外の自己評価は実施できてい	を検討、む ている。 ぎ ス ひ 善 と し ナー て い る。	収善を が加出さ いては で見学(