

No. 特に良いと思う点		
1	タイトル	マンネリを打破し、退屈しない、楽しいわくわくする、やりたいことができるプログラム活動の提供に努めている
	内容	①手工芸、②外出、③イベント、④個別プログラムと4つの委員会を設け、月1回のミーティングを通して、マンネリを打破し、退屈しない、楽しいわくわくする、やりたいことができるプログラムについて討議している。一方、利用者の生きがいや達成感につなげようと「応募サークル」を設け、民間企業が主催している俳句大賞に応募したり、法人内塗り絵大会に応募している。作品を発表することで、普段の作品づくりに熱が入り、利用者の心身の活性化につなげている。
2	タイトル	少人数でのミニ外出活動を行い、特に独居の利用者に喜ばれている
	内容	月1回、「ミニ外出プログラム会議」を開催し、月1回のペースで4～6名程の少人数での外出活動を行っている。行き先は、「ミニ外出プログラム会議」で協議し、近隣の高層タワーにあるクリスマスツリーを見に行ったり、おやつを食べに行ったり、近隣の高齢者センターに行き落語を聞いたりしている。独居の利用者は一人での外出が困難であるため、このようなミニ外出は、利用者にとって楽しみの時間となっている。
3	タイトル	ドア・ツー・ドアの徹底に努め、できる限り利用者の要望に沿った送迎に努めている
	内容	当事業所の周囲は細い道路が多い環境であるが、それでもドア・ツー・ドアの徹底に努め、利用者にとって安全で快適な送迎に努めている。そのため、月1回、送迎ミーティングを開催し、危険箇所ルートの洗い出し、危険箇所代替ルートの検証、送迎方法の見直しなど問題解決や送迎順番の組み替え後の振り返りを行っている。できる限り利用者の要望に沿い、送迎ルートが非効率であっても利用者の希望の時間や乗車方法に応え、送迎中は車内の雰囲気明るくすることに努めている。
No. さらなる改善が望まれる点		
1	タイトル	接遇マナー向上に向けた研鑽を深めることが望まれる。
	内容	利用者調査では接遇マナーについて回答者の約78%が満足との回答であったが、評価員の滞在時の観察では、声の大きさ・トーン・ペース・働きかけなどの場面で、もう少し利用者のペースにあわせて方がよいのではないかと思う場面がみられた。接遇マナー向上に向けた研鑽を深めることが望まれる。
2	タイトル	同性介助希望者への意思確認の徹底が望まれる
	内容	利用者の男女比は20%（男性）：80%（女性）、職員の男女比は40%（男性）：60%（女性）であるため、職員の配置上必ずしも同性介助ができない場合もあるため、契約時に排泄・入浴介助について、異性介助で問題はないかどうか必ず本人に確認している。しかし、利用者調査において、排泄場面での異性介助による不満の声が寄せられていた。再度の同性介助への意思確認が望まれる。
3	タイトル	地域との連携に向けて工夫が望まれる
	内容	年6回、地域住民・利用者の家族・利用者へ向けて家族介護者教室を開催しているが、職員アンケートでは「地域の関係機関との連携」「地域社会に対して透明性の高い組織」という評価項目において、職員の自己評価が低かった。事業所が大通りから奥に入った場所にあり、地域住民の方々に周知できる場所ではないというデメリットもあるが、地域の福祉拠点として誰でもが来所できるような取り組みの工夫が望まれる。