

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	利用者のニーズにあわせて多様なサービスを提供している
	内容	今年度から、オプションサービスとして次のサービスメニューを用意し、利用者から好評を得ている。①買い物サロン・同行サービス、②ヘアカット、③通院サービス、④夕食サービス、⑤早朝・延長サービスである。〈買い物サロン・同行サービス〉ではデイサービス利用中に出張洋服が来所し、利用者の好きな服・靴・下着等の買い物ができる、また近隣のスーパーに出かけ、荷物は送迎車で帰宅時に持ち帰ることができる。細かいところまで配慮が行き届いている。
2	タイトル	ケアマネジメントの適切な運営管理が実施されている
	内容	通所介護計画書作成の手順書を作成し、利用者一人ひとりがその人らしい生活ができるための計画書づくりに努めている。全職員を4グループに分け、グループ別にカンファレンスを実施し、カンファレンスにて利用者・家族へのアセスメント情報を報告し、支援内容を検討している。また、日々のミーティングであがってきた利用者の状況変化については「特記ノート」に記載し、それを「ケース記録」に転記している。「ケース記録」を参考に、毎月、1か月間の利用者の状態についてモニタリングを行い、「目標達成報告書」にまとめている。
3	タイトル	サービス担当者会議の議事録を速やかに作成、ファイル化し、情報の共有を図っている
	内容	職員間の情報共有を重要課題の一つとし、サービス担当者会議に出席後は、ケアマネジャーからの議事録を待っているのではなく、その際に聴取した情報、①最近の本人の様子、②本人の意向、③今後の目標について議事録としてまとめ、それをファイル化し、何時でも全職員が閲覧できるようにしている。このことで職員は利用者一人ひとりの詳しい情報を入手でき、その人への理解を深めることができ、サービス向上につなげている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	食事の満足度向上に向けての取り組みが望まれる
	内容	利用者調査では食事の満足度が回答者の62%であり、評価員の滞在調査時にも利用者から直接、食事の味付けなどについて不満が寄せられていた。食事は業者委託であり、事業所側も利用者の声を反映し、業者選定しているが、食事の満足度については嗜好調査を工夫し、その改善が望まれる。
2	タイトル	「ひやりはっと事例」や事故報告書の集計・分析など、リスクマネジメントのさらなる充実が望まれる
	内容	状況報告書やひやりはっと事例が発生した場合は、帰りのミーティング等で今後の対策などを検討している。その際にマニュアルを修正する必要がある場合は、職員の意見を募り、大幅に変更がある場合は、全職員で「全体会議」で検討、改善につなげている。ただし、せっかく職員からあがってきた「ひやりはっと事例」や事故報告書について、集計・分析、改善策のフォローが行われていない。リスクマネジメントのさらなる充実が望まれる。
3	タイトル	業務効率の促進が望まれる
	内容	職員アンケートでは、残業時間を改善点としてあげている職員が少なくなかった。当事業所は利用者満足度向上に向け、さまざまな工夫や取り組みをしているが、そのために業務量の増大の課題も一方に抱えている。今後は業務効率の促進を図り、残業時間の軽減が望まれる。