

様式 7

アドバイス・レポート

令和元年 12月 12日

※平成 25 年 4 月 1 日以降に支援機構への受診申込分から適用

令和元年 5 月 8 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた**京都生協福知山ホームヘルプサービス 居宅介護支援**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

<p>特に良かった点とその理由 (※)</p>	<p>「生協」の名前で知られている、京都生活協同組合は、昭和 39 年、東京オリンピックがアジアで初めて開催された記念の年に、1,032 名の組合員が集まり「洛北生活協同組合」として設立されました。その後「京都生活協同組合」に改称し、現在では京都府全域を事業エリアとして活躍の場を広げています。事業として、店舗・宅配・共済・福祉・葬祭の 5 部門を中心に地域とのかかわりを大切に、企業運営を図っておられます。</p> <p>福祉部門として「京都生協福祉事業部」を設立し、福祉サービスに寄与されているところです。福知山ホームヘルプサービスセンターは、JR 福知山駅のすぐ北側に事務所を設け「訪問介護」「介護予防訪問介護」「居宅介護支援」として、旧福知山市内・綾部市が活動エリアになっています。</p> <p>1. 理念に沿った介護サービスの提供の確立</p> <p>福祉事業部としての理念は《頼もしき隣人たらん》(地域にとって頼もしき隣人たる私たちは職場の仲間同士でもよき隣人であり続けます)と表明されています。</p> <p>さらに「京都生協の福祉がめざすもの」「京都生協の福祉とりくみの基本的な考え方」を明確に表しています。</p> <p>当該事業所においても、職員で話し合って決めた「理念・キャッチフレーズ」を日々のサービス提供につなげています。</p> <p>理念には、私たちは、だれもが住み慣れた地域で安心して暮らせるために・・・「できるだけ自分らしく生きたい」の思いに寄り添います。責任あるサービス・信頼されるサービスを提供します。学びや気づきを大切に、生き生きと働ける職場を目指します、と定めキャッチフレーズに「わたしたちの地域を安心と笑顔でみたくたい」と謳っています。</p> <p>常に、利用者の思いに寄り添い、利用者の話を丁寧に聞き取って介護サー</p>
-----------------------------	--

ビスの提供に反映させています。「ケアマネージャーさんが来られるといつも元気を頂きます」とか「よく話を聞いてくれる的確なアドバイスをして下さいます。いろいろ相談もしやすいです。」といったコメントが利用者アンケートで寄せられており、日ごろの実践状況を推し量ることができます。

2. 人材育成と働きやすい職場環境の充実

現在人材不足が各方面で問題になっていますが、採用した職員の教育と職場環境の充実によって、離職率の低下とサービスの質の向上につながっていくものと思われまます。当該事業所においても、生協本部の運営方針に基づき、人材育成に努めています。

キャリアアップ制度による研修の実践。さらに「CREDOCARD」（企業全体の従業員が心がける信条や行動指針）を名刺大のカードにして全員に配布しています。内容は、京都生協の職員ビジョンとして理念を示し「ビジョンに日々近づくための行動」として7項目挙げています。裏面には「クレドミーティングのまわしかた」として具体的な方法を示しています。

この手法を用いることによって「自分で考えて行動できる、主体的な考えを持つ従業員の育成により、従業員のモチベーションアップ（仕事への意欲の向上）につながり、コンプライアンス（法令遵守）にもつながる」と考えられています。

研修制度による資質の向上と行動指針が明確になることで従業員自身が自信をつけて任された業務の推進にはげむことができるのでしょ。う。

また、管理者が、なんでも話し合える職場の雰囲気づくりに努めていることから、職員同士と利用者との間で「笑顔」の関係がもたれています。事業所の方針のひとつに「笑顔で報・連・相」を挙げていますが、これも実践につながる一つと言えます。

働きやすい職場環境は離職率の低さにつながってきます。そして、利用者には「安心感」が生まれてきます。「きょうと福祉人材育成認証」を取得しており職場全体で努力していることが理解できます

<p>今後の活動計画への期待</p>	<p>地域住民との交流（貢献）</p> <p>常に、利用者（地域住民）の思いを受け止め、でき得る限り住み慣れた地域で安全に安心した日常生活が送れるようなサポートを考えて介護計画に反映させています。また「筋力測定」・「介護相談会」を開催されていましたが、諸般の都合で休止されているようです。</p> <p>居宅介護支援事業所としては、介護支援専門員が利用者宅へ出向いて「相談やアドバイス」を行うことが、地域住民への貢献にあたると思われませんが「認知症カフェ」的なイベントを併設の訪問介護事業所や近隣の介護事業所との連携で計画されてはいかがでしょうか？ また、生協本部の協力が得られれば、地域住民にとって「楽しい集い」になりそうです。</p> <p>職員が少人数の事業所なので、日々の業務で大変とは思いますが、地域に「婦人会」などがあればボランティアで協力をお願いするのも、一つの方法かもしれませんね。</p> <p>年に1回程度「地域の住民の方との交流の機会」を計画されることをお勧めさせていただきます。</p> <p>※ 生協は、特に高齢者・子育て世帯へのサポートに努めておられます。当該事業所においても併設の訪問介護事業所と連携し、さらに、近隣の介護事業所などとも協力し合い、地域住民が安心して住み慣れた地域で馴染みの人たちとのかかわりで過ごせるようなサービスを提供されていることを拝見させていただきました。事業所内の温かい笑顔と接遇からも、日ごろの活動の一端が伝わってきました。今後ますますのご活躍に期待しています。</p>
--------------------	--

※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)

※平成25年4月1日以降に支援機構への受診申込分から適用

評価結果対比シート

事業所番号	2672600281
事業所名	京都生協福祉事業部福知山ホームヘルプサービスセンター
受診メインサービス (1種類のみ)	居宅介護支援
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	訪問介護・介護予防訪問介護
訪問調査実施日	令和元年10月25日
評価機関名	京都ボランティア協会

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
I 介護サービスの基本方針と組織						
(1) 組織の理念・運営方針						
	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。	A	A	
	組織体制	2	経営責任者（運営管理者含む）は、公正・適切なプロセスで意志決定を行い、組織としての透明性の確保を図っている。	A	A	
	(評価機関コメント)		1. 母体である生協の理念とともに、福知山介護事業所としても本部の理念に基づき職員で話し合い「理念・キャッチフレーズ」を作成し日々のサービス提供に努めている。実施状況は、利用者アンケートからのコメントで確認できる。お誕生日には、季節のイラストをカラーで入れて「お誕生日カード」を作成している。利用者と職員が「笑顔と優しい気持ち」が持てるように理念・キャッチフレーズに沿ったサービスの提供を実践している。 2. 福祉運営・体制図により、職位・職責を明確に表明している。さらに、福知山ホームヘルプサービスセンターとして、年度ごとに業務分担（居宅介護支援・訪問介護共同）を文書化している。経営責任者・運営管理者・職員それぞれの職位に応じて会議・委員会を定期的開催し、双方向で情報・意見交換を行い、組織としての透明性を確保している。			
(2) 計画の策定						
	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。	A	A	
	業務レベルにおける課題の設定	4	各業務レベルにおいて課題が設定され、各部門全体が課題の達成に取り組んでいる。	A	A	
	(評価機関コメント)		3. 生協本部として「第10次中期計画」（2019～2021年度）を広い視点から策定している。本部の計画に基づき、福知山福祉事業所としても、第10次中期計画の基本方針を明確に作成している。さらに、単年度の事業方針と目標を「居宅支援」「訪問介護」に分けてわかりやすく作成している。第10次中期計画となっているが、内容は「変化対応と未来への挑戦！」とテーマの一つにしているように、未来を見越した基本方針が表明されている。単年度の方針・目標では「利用者本位のサービスの提供」を掲げて実践につなげている。 4. 職員は「成長サポートシート（業務目標と評価の確認表）」を活用して、個人ごとで目標の達成状況を確認し、結果を明確にする「振り返り」を行う機会を設けている。定期的上司と面談し、評価・振り返りを行い目標達成に向けた取り組みを行っている。			
(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り組みを行っている。	A	A	
	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、事業運営をリードしている。	A	A	
	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)	<p>5. 運営管理者は、行政主催の集団指導に参加し、新しい法令や改正法案などを学び職員に伝達して共有している。定期的に、全職員で自主点検を行い法令に即した業務を遂行できているかを確認し合っている。運営管理者は他の介護事業所との会議（チーフ会議）で、厚生労働省など行政からの情報を交換し、法令遵守に努めている。</p> <p>6. 7. 職員に、業務マネジメントシステム要領により職務分掌を文書化して表明している。各種会議や委員会などに出席し職員の意見を聞き取る機会を設けている。時系列による業務内容と担当者を定め、円滑な業務の遂行と確認ができる仕組みを構築している。定期的（3年に1度）本部監査の制度があり、適切な運営状況などの評価と確認が行われている。日常的には、サービス提供などについて、職員同士で話し合い事例に応じて管理者がアドバイスなどして事業運営をリードしている。緊急時には、時間外であっても管理者（福祉事業所代表）が携帯電話で連絡を受け適切な指示を出している。</p>
--	------------	---

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価
Ⅱ 組織の運営管理						
(1) 人材の確保・育成						
	質の高い人材の確保	8	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。	A	A	
	継続的な研修・OJTの実施	9	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。	A	A	
	実習生の受け入れ	10	実習生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。	A	A	
	(評価機関コメント)		<p>8. 9. 福祉事業部の理念の一つに「学びや気づきを大切に、生き生きと働ける職場を目指します」と表明している通り、働きやすい職場づくりに努めている。お互いに気軽に話し合える雰囲気づくりに代表や管理者が配慮して、業務の円滑な遂行につなげている。主任介護支援専門員取得や研修などに関しても、受講料・交通費・勤務日の調整など行う支援体制が確保できている。本部として「キャリアアップ制度（職業能力育成）」を確立している。また、管理者を中心に日々の学びを大切にしている結果「離職率」が低くなっている。勤怠管理は本部で行っている。</p> <p>10. 実習生の受け入れに関しては、基本姿勢を明確に表明し体制を整えている。介護支援専門員研修実習生を受け入れている。</p>			
(2) 労働環境の整備						
	労働環境への配慮	11	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。	A	A	
	ストレス管理	12	職員の業務上の悩みやストレスを解消するために、具体的な取り組みを行い業務の効率を高めている。また、スタッフが充分にくつろげ、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。	A	A	
	(評価機関コメント)		<p>11. 働きやすい職場づくりに努めており、有給取得や就業状況など本部で管理しており、過度な残業に至らないように努めている。36協定を結んで実践につなげている。育児休暇・介護休暇など法令に即して取得体制を整備している。携帯電話の貸与やさらに移動については個人の車を使用しているが、燃料は業務で使用した分を事業所で負担している。（個人の車の方が使いやすく安全を考慮）</p> <p>12. 毎年全職員に「ガイドブック」（CSR早わかり冊子）を配布して「企業の社会的責任」を職員で共有している。ストレスチェックは定期的実施しており本部で管理して必要に応じて対処している。産業医を配置したり、ヘルプライン相談窓口を設置して職員に対する精神的な支援体制を整えている。福利厚生として「共済会」を活用して利便を図っている。休憩室は和室を用意して適宜利用できるようなっている。部屋の一角にテーブルを配し、話し合いや食事の場として、業務と休憩の場を分けて気持ちの切り替えができるように配慮している。</p>			
(3) 地域との交流						
	地域への情報公開	13	事業所の運営理念を地域に対して開示し、広報するとともに、利用者と地域との関わりを大切にしている。	A	A	
	地域への貢献	14	事業所が有する機能を地域に還元している。	B	A	

	(評価機関コメント)	13. 14. 地域に向けて、ホームページを開設し「京都生活協同組合」としての「思い」を発信している。機関紙「コーポロ」「こおーあつぷ」などで本部の活動状況などを広報している。さらに「生協の福祉サービス」として福祉サービス関係の情報をパンフレットで公表している。「ご利用者さまの声」を掲載して、親しみが持てるように工夫している。京都生協キャラクター「きょうまる」も地域住民との関わりに一役買っている。本部では、福祉くらしの相談窓口を設置したり、くらしサポート情報を提供したりして地域への情報公開を積極的に行っている。認知症サポート養成講座も開催している。当該事業所としては、以前に「介護相談会」を開催していたが、現在は実施できていない。しかし、綾部市高齢者支援課や福知山市社会福祉協議会などとともに、ケース会議や事例検討会などを開催して研修を重ねて業務や利用者の相談に反映させている。今後、独自の介護相談会の再開を考えている。
--	------------	---

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価

Ⅲ 適切な介護サービスの実施

(1) 情報提供

事業所情報等の提供	15	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)		15. 京都生活福祉事業部ホームページやパンフレットなどを活用してサービスの情報を提供している。近隣のサービス事業所に関しては、福知山市が発行している「みんなではぐくむ介護保険」の小冊子を利用してくわしく紹介している。問い合わせや相談には随時対応している。		

(2) 利用契約

内容・料金の明示と説明	16	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。	A	A
(評価機関コメント)		16. 利用開始にあたって、契約書と重要事項説明書をもとに詳しく説明している。その上で同意の署名・捺印を得ている。権利擁護などに関する情報は、必要に応じてパンフレットやリーフレットを利用して説明している。		

(3) 個別状況に応じた計画策定

アセスメントの実施	17	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。	A	A
利用者・家族の希望尊重	18	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。	A	A
専門家等に対する意見照会	19	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・OT/PT・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。	A	A
個別援助計画等の見直し	20	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。	A	A
(評価機関コメント)		17. 18. 19. 20. 本人・家族などから、生活歴や心身状況・家族構成・趣味・サービス利用に関する希望など細かく聞き取り、所定のアセスメントシートに記録している。アセスメントシートをもとに個別援助計画を策定している。援助計画書には、本人・家族などの希望も記載し、支援に反映させている。定期的に、関連する介護サービス事業所の職員の参加を得て「サービス担当者会議」を開催して情報・意見交換を行い援助計画の評価を行っている。サービス担当者会議は、基本的に利用者宅で開催するため、本人・家族などは出席して希望を述べている。介護サービス事業所の職員や主治医の出席がない場合は、事前照会として文書或いは電話で意見を得ている。関係する専門家からの情報や意見にもとづき、必要に応じて援助計画の見直しを行っている。また、介護保険の認定期間更新時や心身状態の変化がある場合は速やかに再アセスメントを行い、適切な援助計画策定に努めている。援助計画書には、本人あるいは家族などの同意の署名・捺印を得ている。		

(4) 関係者との連携

多職種協働	21	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。	A	A
(評価機関コメント)		21. 主治医や看護職・理学療法士・介護職など利用者が関わっている専門職との連携ができています。サービス担当者会議であったり、必要に応じて電話などで情報・意見交換の機会を持っている。利用者が入院する場合には、日ごろの状況の情報を提供したり、退院時には「退院に向けて」のカンファレンスに参加して、今後の支援の情報を共有している。状況に応じて行政や地域包括支援センターなどとも連携をとっている。		

(5) サービスの提供

業務マニュアルの作成	22	事業所業務について、標準的な実施方法（業務マニュアル・手順等）が整備され、職員に活用されている。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	23	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	A
職員間の情報共有	24	利用者の状況等に関する情報をスタッフ間で共有化している。	A	A
利用者の家族等との情報交換	25	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	A
(評価機関コメント)		22. 居宅支援マニュアル集や手順書などきめ細かく定めている。担当者も定めているので円滑な業務の遂行が可能になっている。業務チェックリストで確認する仕組みも整備している。定期的に、リスクマネジメント委員会やコンプライアンス委員会などから、それぞれのマニュアルの見直しに関する意見を聞き取り見直しに反映させている。 23. アセスメントシートや支援経過記録に個人情報記録して、個別にファイルし施錠できる保管庫に入れて管理している。パソコンは施錠して、他部署の職員は開けられない仕組みになっている。 24. 朝・夕のミーティングで情報交換を行っている。緊急時には、担当でなくても適切な対応ができるような仕組みを確保している。パソコンでの情報も居宅支援の全職員が開けて情報を取り出すことができる。定期的に開催する職員会議においても、困難事例などを話し合っ解決につなげている。 25. 定期的に利用者宅を訪問し、家族などとの情報交換を行っている。サービス担当者会議も利用者宅で開催するので、家族などとの情報・意見交換ができる機会がある。家族などが不在の場合は電話やメールなどで報告している。		

(6) 衛生管理

感染症の対策及び予防	26	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	A
事業所内の衛生管理等	27	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。	A	A
(評価機関コメント)		26. 感染症マニュアルは作成し活用している。季節的に発生する感染症などに関して、厚生労働省や地元の保健所などから情報がメールや書面が入ることが多く事業所内で共有して予防に努めている。利用者宅での感染症の発症があった場合に備えて、手指消毒液やマスクなど感染症予防グッズを整えている。二次感染に留意している。 27. 事業所内の清掃は職員が交代で行っている。衛生に関する担当職員を定め、衛生用品の管理や感染症に関する記録などを受け持っている。館内は清潔に保たれている。		

(7) 危機管理

事故・緊急時の対応	28	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。	A	A
事故の再発防止等	29	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。	A	A
災害発生時の対応	30	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。	B	A
(評価機関コメント)		28. 29. 事故や緊急時の対応などを定めたマニュアルがあり、定期的に研修を行い、見直しも行っている。事故や緊急時には、速やかに管理者に連絡し適切な指示を出している。発生した事故に関しては、管理者に報告すると共に報告書を作成している。報告書に基づき、事故内容を精査して対応策を検討し、再発防止につなげている。リスクマネジメント委員会にも報告し、委員会で検討した結果を各部署に伝達して共有化を図っている。事例に応じて利用者・家族・行政に報告している。 30. 災害時マニュアルは作成されており、定期的に訓練を実施し、マニュアルの見直しも行っている。「防災の日」には災害時の備品などの点検を行って整備している。地域住民との訓練はしていないが、全利用者の地域状況・家族状況などを把握して、支援（救助）の優先順位（トリアージ）をカラーペーパーで示している。利用者台帳としてファイルにまとめ、パソコンにも入力している。定期的に更新し、災害時には事業所として速やかな対応ができるような仕組みを確保している。		

大項目	中項目	小項目	通番	評価項目	評価結果	
					自己評価	第三者評価

IV 利用者保護の観点

(1) 利用者保護				
人権等の尊重	31	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
プライバシー等の保護	32	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。	A	A
利用者の決定方法	33	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)		<p>31. 32. 年度の運営方針の中に「法令遵守、利用者の尊厳を守る」（その人らしさを大切に、プライバシーや個人情報保護）と明記して、日々のサービス提供に努めている。利用者や家族などの気持ちや行動を抑制するような言葉かけや言葉遣いには、十分配慮して接している。また、利用者に羞恥心を抱かせないようにも留意している。利用者アンケートのコメントから接遇状況を確認することができた。</p> <p>33. 基本的に、依頼はすべて受け入れている。ただし、遠隔地の利用者に対しては、受けられない理由を丁寧に説明し、受け入れ可能な他の事業所を紹介して利用者が困らないように対応している。問い合わせや相談事項は記録に残している。</p>		
(2) 意見・要望・苦情への対応				
意見・要望・苦情の受付	34	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ている。	A	A
意見・要望・苦情等への対応とサービスの改善	35	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っている。	A	A
第三者への相談機会の確保	36	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。	A	A
(評価機関コメント)		<p>34. 35. 定期的或いは随時、利用者や家族などと話し合う機会を持っている。また、サービス担当者会議においても利用者・家族などの意見を聞き取っている。利用している介護事業所からも情報（要望・苦情など）を得ている。重要事項説明書に「サービスの苦情相談窓口」として受付担当者を明記している。さらに、利用者アンケートを実施して意向を聞く手段の一つとしている。アンケート委員会で集計・分析して事例に応じて「苦情対応マニュアル」に沿って速やかに対応している。結果は、利用者・家族などへ報告している。また、リスク委員会では全事業所から上がってきた苦情などをまとめて、全事業所が把握・共有化して業務に反映させている。</p> <p>36. 重要事項説明書に、福祉事業部福知山ホームヘルプサービスセンターでの苦情受付担当者とともに本部でのお問い合わせセンターの電話番号を記載している。公的機関の電話番号も併記している。生協本部に顧問弁護士を配置して第三者的な立場を確保している。</p>		
(3) 質の向上に係る取組				
利用者満足度の向上の取組み	37	利用者の満足度を把握し、サービスの質の向上に役立っている。	A	A
質の向上に対する検討体制	38	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。	A	A
評価の実施と課題の明確化	39	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。	A	A
(評価機関コメント)		<p>37. 38. 定期的に「サービス向上委員会」が中心となって、利用者満足度調査を行っている。集計・分析・検討を行っている。月1回開催される、福知山市・綾部市それぞれの介護支援専門委員会に出席し、情報・意見交換・事例検討などを行っている。生協本部全体の介護支援専門委員会においても、情報・意見交換を行ってサービスの質を向上すべく努めている。当該事業所では、所長会議・職員会議で情報の共有化を図り、介護支援専門員としての質の高い業務遂行にかかわる意見交換を行っている。欠席した職員には、管理者から詳細を伝達し会議録を整えている。</p> <p>39. 本部が定期的（年1回）に実施する「内部監査」と「成長サポートシート」を活用して目標達成とその状況を評価して、適切な業務遂行の確実性を図っている。職員会議で結果を報告し全職員が現状の目標達成状況を把握し、さらなるサービスの質の向上に向けての検討を行っている。また、当該事業所として、半期と後期で年度の方針・目標の振り返りを行い、評価とともに課題を明確にして、次年度の方針・目標・計画につなげている。第三者評価は、併設の訪問介護事業所をメインで受診しており、今回は居宅介護支援事業所がメインで受診している。京都生協福知山ホームヘルプサービスとして、地域住民の安定した日常生活の確保に努めている。</p>		