

アドバイス・レポート

令和 6 年 3 月 1 1 日

令和 6 年 1 月 9 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（**嵐山寮居宅介護支援事業所**）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

特に良かった点とその理由 (※)	<p>1) 人材育成の仕組みと法人独自のキャリアパスの構築</p> <p>採用から、育成、更には職員が目指す将来像に向けてサポートする仕組みが確立されており、法人独自で「人材スキルアップセンター」という部署を設置し、専従の職員が法人内全ての事業所の人材確保、育成に携わっておられます。スキルアップや資格取得のための研修、OJTの実施による充実した人材育成の仕組み作り、階層別育成プログラムの計画、スキルアップを目指した異動希望の聞き取りなど、入職から継続したキャリアパスの構築により、職員の目指したい将来像が描ける仕組み構築に努めておられます。</p> <p>2) 地域包括ケアシステムの構築</p> <p>事業所と地域の積極的な交流機会が確保されています。地域役員と定期的な地域共生会議と称した会議の開催や嵯峨商店街にも加入されています。特に地域清掃の主導的企画は、地域の方が積極的に参加され嵐山という観光地の環境整備に共に尽力されていることが窺えました。また、地域共生イベント「おこしやす嵐山ワークショップ」で事業所の無料相談会も実施されました。居宅介護支援事業所として、地域との交流から地域課題の抽出や、課題解決のための提案、新たな社会資源構築まで目指されることを期待します。</p> <p>3) マニュアルの整備と活用</p> <p>法人内サービスの共通マニュアル（緊急時対応マニュアル、非常災害時行動マニュアル等）のみならず、『嵐山寮居宅介護支援業務マニュアル』『新任者指導計画書』には、居宅介護支援事業所のケアマネジャーの実態に沿った具体的な手順が示され、かつ新任者への指導やスーパービジョンに活かされていました。業務標準化マニュアルが整備されており、居宅介護支援の実態に合わせた実用的なものとなっています。定期的にマニュアルの見直し・改善もされていました。</p> <p>『嵐山寮居宅介護支援業務マニュアル』では、居宅介護支援における一連業務の手順が具体的に示され、業務への実用化と標準化に活用できています。介護保険や各法制度の根拠が、各サイトにリンクできるように工夫もされていました。マニュアルは年に 1 回以上の見直しがあり、法人内部署会議で共有され、標準化会議でも改良について検討される仕組みとなっていました。</p> <p>『新任者指導計画書』は、対人援助職として必要な姿勢・利用者の尊厳保</p>
---------------------	---

	<p>持などの基本的姿勢が明示され、苦情受付や対応方法などの具体的なスキルが言語化・明示されています。身だしなみから希望休の申請方法まで網羅されており、働きやすい職場作りに活かされていました。指導日・指導者の記録欄が設けられ、新任者への指導において積極的に活用されていることが確認できました。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由（※）</p>	<p>1) 職員への情報周知の仕組み 法人理念や事業計画、関係法令などを毎年発行される職員手帳やパソコンでの法人内情報共有ソフト（情報広場）にて一元管理をされています。ただ実際に運用する職員によっては操作レベルの違いや、常態化されていないために検索に時間がかかったり、入職時の説明以降の活用が不明瞭でした。</p> <p>2) 利用者からの苦情・要望等の公開 利用者、家族からの意見・要望・苦情については苦情受付・対応結果報告書が作成されており、法人内で共有はされています。苦情の種類や件数等の項目はホームページで公開されていますが、具体的な苦情の内容や対応の詳細までは公開されておらず、また事業所内に掲示される等には至っていませんでした。</p> <p>3) 事業評価への取り組み 第三者評価受診年度は評価チェックシートにて自己評価は行われていますが、それ以外の年度においてはサービス体制・内容等の事業評価が実施されている状況が確認できませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1) 職員への情報周知の仕組み 職員に必要な規則や法令、情報などを盛り込んだ職員手帳の発行や情報広場の仕組みは、業務の効率化やペーパーレス化に有効なものになっています。しかし、就業規則や関係法令などは必要な時に取り出し、迅速に確認することが重要な資料にも関わらず、職員のパソコンの操作レベルや情報量の多さによって検索に時間がかかってしまったり、活用までは至っていないようです。職員への情報周知については管理者も課題を感じておられ、一つの形態に特化するだけではなく、必要に応じて紙媒体やファイリングなど、現場の職員が身近に手に取って閲覧できるものも併用されてはいかがでしょうか。法令やマニュアルは活用しながら更新していくことでさらに良いものになるのではないのでしょうか。</p> <p>2) 利用者からの苦情・要望等の公開 苦情・意見・要望等に関して、適切に受付・報告書を作成されています。法人内でも共有されており、サービスの質の向上のための手段として、活用する仕組みが構築されていました。そこから今後は、苦情・意見・要望等の内容や対応を詳細にホームページで公開すると同時に、書面媒体等で事業所内に公開されてみてはいかがでしょうか。より具体的に公開することで公開された内容に関して意見をいただける機会ができます。その意見から、よりサービスの質の向上につながっていくのではないのでしょうか。</p>

様式 7

	<p>3) 事業評価への取り組み</p> <p>第三者評価受診年度は事業評価を実施されていますが、未受診の年度には事業評価は実施されていませんでした。事業評価として、第三者評価の受診年度以外でも評価項目チェックシートによる自己評価を実施したり、法人内居宅介護支援事業所で実施予定されている他者点検（内部監査）を利用されてはいかがでしょうか。</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)

評価結果対比シート

事業所番号	2670700059
事業所名	嵐山寮居宅介護支援事業所
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)	介護老人福祉施設・短期入所生活介護・通所介護・訪問介護
訪問調査実施日	令和6年1月22日
評価機関名	一般社団法人京都市老人福祉施設協議会

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思決定を行い、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) 毎年、非常勤、常勤共全ての職員に法人理念や事業計画を明記した「嵐山寮職員手帳」を配布されています。ホームページで経営理念や事業計画を掲載されていますが、事業所として文書を作るなど、居宅介護支援事業所の利用者や家族等の理解を深めるための取り組みもされてはいかがでしょうか。2) 月1回の「居宅月例会議」を開催し、職員の意見を汲み取り、管理者が役職者の会議に上げる仕組みを作られています。役割等級基準書において職務に対する基準や権限を明確に定めておられます。		

(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。	A	A
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。	A	A
(評価機関コメント)		3) 単年度の事業計画は四半期ごとに振り返りをされており、中・長期計画については期間を含め、職員手帳に明記されています。利用者や家族にはアンケートの結果と手渡りでフィードバックされています。4) 居宅介護支援事業所の事業計画を作成し職員手帳に記載し、月例会議で四半期ごとの進捗状況を確認されています。		

(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。	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、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。	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)		5) 関係法令は法人内情報共有ソフト（情報広場）にて整備されています。誰もが自由に閲覧できる仕組みになっていますが、職員の操作レベルや状況によって、簡単に探し出せないこともあるようですので、時には紙媒体を取り入れることなど管理の仕組みを複数揃えるなど、多くの職員が使いやすいものも取り入れられるとさらに活用できるのではないのでしょうか。6) 月例会議に施設長、副施設長が出席し、直接職員から意見を聞く場を設けておられます。組織活性化プログラムを実施し職員からの管理者評価に活用されています。法人内の他拠点にて相談窓口ブースを設置し、誰もが自由に直属ではない上司に話ができる制度（ナナメンター）を取り入れ、管理職が交代制で当たられています。7) 情報共有アプリを用いて、居宅介護支援事業所内の職員がいつでも情報を共有できる体制を作られています。また、情報共有ソフトにてスケジュール管理をされているので管理者の予定や所在も直ぐに確認できる仕組みがあります。		

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						
		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。	A	A
		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。	A	A
		計画的な人材育成と継続的な研修・OJT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。	A	A
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		8) 法人内の人材育成に関わることを始め、採用や研修、様々な相談窓口として「人材スキルアップセンター」を設置し、組織としての取り組みをされています。人事考課制度や異動希望届の導入により、職員のスキルアップのための仕組み作りができています。9) 採用後、施設での実務者研修が受講できること、規程に基づいた研修や受講料の補助など、資格取得支援のための取り組みにより、幅広く質の高い人材確保に取り組んでおられます。10) 毎月、法人内の居宅介護支援事業所合同の勉強会の開催や京都市老人福祉施設協議会の部会への参加、主任ケアマネジャーによるスーパービジョンの体制も整えられています。エルダーブックという独自の指導の進捗状況がわかる指標を用いてOJTを実施されています。11) 法人内で委員会として推奨チームを作り、実習生の受け入れを行っておられます。居宅介護支援事業所ではケアマネジャーの実務研修の受け入れの実績がありました。		
(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。	A	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、具体的な取り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。	A	A
		(評価機関コメント)		12) ノー残業デイの実施や法人全体での有給休暇の消化率や残業管理などの労務環境の整備に取り組まれています。休暇を積極的に取りやすくするためのポジティブ・オフに関する指針により有給休暇の3日連続取得を推奨されています。13) 法人内の相談窓口だけでなく、加入保険のメンタルヘルス相談窓口の案内やカスタマーハラスメントに関するマニュアルの整備など職員のストレス管理対策の仕組みが整備されています。		
(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。	A	A
		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。		
		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。	A	A
		(評価機関コメント)		14) 毎月開催される地域共生イベント「おこしやす嵐山ワークショップ」にて介護相談会をされたり、地域の清掃活動にも参加されています。地域役員との地域共生会議も定期開催をされています。16) 地域ケア会議の出席や毎月2回、外部に向けて旗を立てて広報し、居宅介護支援事業所主催の相談会を開催されています。		

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	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) ホームページで利用料金、現況報告書、事業報告書、経営計画、苦情報告書、利用者満足度調査を公表されています。ホームページは見やすく事業所のイメージが確認しやすい写真も盛り込まれ、料金表も分かりやすく記載されていました。情報の公表制度・第三者評価のサイトにリンクできるようになっています。苦情報告書の内容は、苦情の種類・件数のみの記載となっている為、対応結果などの記載についても公開されることが望まれます。			
(2) 利用契約						
	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		18) 判断能力に支障がある利用者については、重要事項説明書・利用契約書において、後見人等への説明と同意書欄への署名・押印あることが確認できました。事業所内に、権利擁護や成年後見制度等のパンフレット・資料が置かれており、相談に応じる体制がありました。			
(3) 個別状況に応じた計画策定						
	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。	A	A	
	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。	A	A	
	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。	A	A	
	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		19) 困難ケースについては所定のアセスメント様式とは別に、課題整理総括表を活用するなど、個別ニーズの導き出しを積極的に行われていました。20) 判断能力に支障のある利用者については、サービス担当者会議への後見人等の参加を促し、計画書作成に参画されていることが確認できました。21) サービス担当者会議で出された意見は議事録に記録され、計画書の修正に反映されており、多職種協働ができていたことが確認できました。21) モニタリングを通じて状態変化を確認していました。			
(4) 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。	A	A	
	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。	A	A	
	(評価機関コメント)		23) かかりつけ医や入院先等の医療機関に対して、文書・電話等を活用し照会を行い、入退院時の支援の際も積極的に連携が行われていました。24) 施設入所や他サービスへの移行や事業所変更となる場合も、居宅サービス計画書の提供やそれ以外の情報共有を行い、入所後の利用者からの相談に応じる体制もあり、切れ目のない利用者支援が行えていました。			

(5) 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	A
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。	A	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	A
(評価機関コメント)		<p>25)『嵐山寮居宅介護支援業務マニュアル』では、居宅介護支援における一連業務の手順が具体的に示され、業務への実用化と標準化に活用できています。介護保険や各法制度の根拠が各サイトにリンクできるように記載されています。マニュアルは年に1回以上の見直しがあり、法人内部審議で共有され、標準化会議でも改良について検討される仕組みとなっています。新任者指導計画書は、対人援助職として必要な姿勢、利用者の尊厳保持などの基本的姿勢が明示され、苦情受付や対応方法などの具体的なスキルが言語化・明示されています。身だしなみから希望休の申請方法まで網羅されており、働きやすい職場作りに活かされていました。指導日・指導者の記録欄が設けられ、新任者への指導において積極的に活用されており、職員ヒアリングでは、指導体制が適切に整備されていることが確認できました。</p> <p>26)ホームページには、個人情報の利用目的・個人情報に関する基本方針の記載があり、職員に対して配布される職員手帳と情報広場に個人情報保護に関する基本方針や個人情報保護に関するマニュアルの記載があり、職員が閲覧できる仕組みになっています。個人情報保護研修への参加と伝達が適切に行われており、事業所内のパソコンセキュリティ対策と書庫の施錠が適切に行われていました。</p> <p>27)ネットワークシステムはログインパスワードが設定されており、閲覧状況を確認できるような画面になっていました。伝達会議で困難ケース等の共有と対応策の検討が行われており、支援困難時等の管理者同行は適切な指導体制だけでなく、職員の安心感に繋がっています。情報共有ソフトを活用し情報共有を迅速に行われているものの、職員個人所有の携帯電話等の使用に頼っており、職員負担の懸念が少なからずあります。業務用携帯電話等は導入が予定されていますが、早期導入ができるようにしていただきたいと思います。</p> <p>28)遠方の家族や訪問時に同席できない家族へも、携帯電話やメールを活用して適切に連絡が行われていました。</p>		
(6) 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	A
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。	A	A
(評価機関コメント)		<p>29)感染症マニュアルの共有と感染予防研修への参加と伝達研修の実施により、職員の感染症に対する意識向上に努められています。事業所内はデスク上のアクリル板設置・感染防止のためのゾーニングという対策が取れていました。感染リスクに応じて必要時、事業所の1階と2階に分かれて業務を行うなどの工夫が行われています。訪問時の感染対策として、感染防止の備品携帯（アルコール・体温計・防護用ガウン等）を徹底されています（移動用バイクに常備）。必要時は訪問時間の短縮も行われていました。BCP（事業継続計画）は、居宅介護支援事業所の実態に合わせて作成されており、感染症に対しての内容が盛り込まれていました。30)事業所の共有部分は週1回、各職員の机周囲は毎日清掃されており、清潔な環境となっていました。事業所面積に応じた空気清浄機・加湿器が設置され、感染防止と働きやすい職場環境作りに努めておられます。</p>		

(7)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。	A	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。	A	A
災害発生時の対応	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。	A	A
事業の維持・継続の取り組み	34	大規模な自然災害、感染症まん延等に備えて、被害の拡大を抑え事態を迅速に収束させ、事業を維持する体制を整えている。	A	A
(評価機関コメント)		31)緊急時対応マニュアルと携帯用マニュアルを作成し、共有・周知がされています。事故・緊急時の連絡先・指揮命令系統が記載されており、リスクマネジメント研修に年に1回参加されていました。32)請求事務の誤りや書類入力ミス等も事故・ヒヤリハットであるという意識を持ち、業務とサービスの質向上に努められています。事故報告書は迅速に作成され、3日以内に回覧共有し、事故対策会議を開催し再発防止のための検討が行われていました。法人内の居宅介護支援事業所間で共有を行い、法人リスクマネジメント委員会での報告、事例の評価を受け、再発防止に努められています。33)『非常災害時行動マニュアル』の作成と定期的な見直しが行われており、消防署立ち会いのもと法人内年2回の避難消防訓練を実施し、地域住民と協働されています。学区の自主防災訓練、右京区自衛消防隊訓練大会にも職員が参加されていることが確認できました。34)BCPは火災・地震・感染症対策が盛り込まれており、法人が所属する地区・地域の特性に応じた内容となっており、居宅介護支援の実態に応じて作成されていました。		

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	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	A
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。	A	A
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)身体拘束、高齢者虐待の研修を実施されており、委員会も3カ月に1回の頻度で開催されています。認知症の方等の意思決定支援研修は法人内居宅合同研修で実施されていました。36)虐待防止担当者を選任されており、毎月の会議で検討・報告されています。虐待事例に関しては、地域包括支援センターとも適宜連携されていました。37)法人内居宅介護支援事業所合同研修でプライバシー等の研修が行われています。可能な範囲で同性担当者で対応されていました。38)ケアマネジャー人あたり35件程度の担当を維持することを事業計画にも掲げられています。新規受け入れは迅速対応されており、認定申請中の暫定利用者にも対応していました。		

(2)意見・要望・苦情への対応

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。	A	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っている。	A	B
第三者への相談機会の確保	41	公的機関等の窓口で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)		39)毎年利用者アンケートを実施して、その結果をホームページに公開されていました。40)苦情受付・対応結果報告書を作成し報告体制が構築されています。ただ、苦情についてはホームページ内の第三者委員会の報告として掲載されているために分かりにくく、苦情の項目のみで内容の詳細までの記載がありませんでした。事業所内にて紙媒体等での公開もされていませんでした。41)苦情解決第三者委員会を設置されており、年1回の頻度で苦情内容について話し合われています。委員会で話し合われた苦情等の詳細までには至っていませんが、項目はホームページに公開されていました。		

(3) 質の向上に係る取組

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	A	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。	A	A
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	A	B
(評価機関コメント)		42) 毎年利用者アンケートを実施されており、アンケート結果・サービスの改善策をホームページに公開されています。アンケート結果は利用者や家族に配布もされていました。43) 月1回の月例居宅会議以外に法人内居宅介護支援事業所合同会議、右京区ケアマネジャー連絡会・事業者連絡会、京都市老人福祉施設協議会の居宅介護支援部会等の多数会議に参加されており、常にサービスの質の向上に研鑽されていました。今後は法人内居宅介護支援事業所で内部監査も行えるよう準備もされていました。44) 自主点検以外に個人目標管理シートで年2回の自己評価を実施し、課題分析をされています。個人管理シートは管理者が確認して半期ごとの面談で評価を受けられており、事業計画にも反映される仕組みがありました。ただ、事業所が提供しているサービス体制等の評価について、第三者評価未受診の年度では評価をしている実態が確認できませんでした。		