

アドバイス・レポート

令和8年1月25日

令和7年7月28日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（SOMPOケア京都定期巡回・随時対応型訪問介護看護）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>●課題把握と目標設定・人材の育成 通番4・通番8・通番10 SOMPOケアは、「日本の介護を変える。そして、日本の未来を創る」というパーパスのもと、業務の効率化とエビデンスにもとづくケア品質の向上に取り組んでいます。日々収集されるデータを活用したケアマネジメントサイクルの推進により、サービスの質と生産性の両立を目指しています。また、介護人材の需給ギャップを見据え、人材育成と定着を重要な使命と位置づけ、企業内大学をはじめとする体系的な教育研修制度を整備しています。当該事業所においても、こうした法人方針が具体的取り組みとして反映されています。研修制度が充実しており、職員が希望する研修を各自が選びやすい体制が整っています。チームリーダーの育成強化を目指すケアコンダクターの研修を2か月に1回行い、基礎知識の確認テストにより職員の成長に寄与しています。社内JOBチャレンジ制度があり、違う職種にチャレンジする機会が誰にでも与えられ、「なりたい自分」を目指すことが出来る仕組みがあります。「新人OJTノート」をはじめ、職員に対し一緒に成長していってほしいという意識が随所に見受けられました。</p> <p>●組織体制・社内提案制度 通番2・通番13 社内提案制度「Happinessプロジェクト」により、誰でもいつでもPC画面のバナーから簡単に当該部署に直接提案できます。組織の運営や経営、職場環境など多岐にわたり自由に提案し、意見が反映される仕組みがあります。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>●地域への貢献 通番16 地域包括支援センターや町内会・自治会・民生委員に継続的かつ積極的に働きかけていますが、地域への貢献活動については、さらなる取り組みが期待されます。今年度は事業所の専門知識を地域へ還元する講演会等の実施がありませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>●地域への貢献 通番16 これまで継続して取り組まれてきた地域包括支援センターや町内会・自治会・民生委員等への働きかけを、今後も継続していくことで、地域との関わりがさらに広がっていくことが期待されます。事業所が持つ専門知識を地域へ還元する取り組みとして、講演会等の機会を設けることも一つの方法と考えられます。</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)

評価結果対比シート

事業所番号	2670501010
事業所名	SOMPOケア 京都 定期巡回
受診メインサービス (1種類のみ)	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
併せて評価を受けたサービス (複数記入可)	夜間対応型訪問介護
訪問調査実施日	令和8年1月15日
評価機関名	特定非営利活動法人 京都府認知症グループホーム協議会

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. 企業理念のパーパス「日本の介護を変える。そして、日本の未来を創る。」をホームページで公開している。全職員（パートを含む）は企業理念を記載したカードを名札に入れて携帯し、コンプライアンスガイドブックも配布している。年度初めに企業理念の内容を含めた研修を行なっている。「夢結いのひと」で利用者や家族、職員等が、幼少期からの生活の歴史を含めた理解に取り組み、真に望んでいることやACP（人生会議）を共有している。 2. 運営管理者は名札ケースに「チーム長・管理者5か条」を携帯している。月に一度各業態の管理者が集まる会議を開催し、予算や実績について確認している。京都市地域密着型事業所協議会に参画し、地域の介護・福祉関係者と情報交換を行なっている。社内提案制度「Happinessプロジェクト」では、職員が誰でも直接該当部署へ意見を述べる事が出来る仕組みとなっている。職務権限規程や運営規程により、職階に応じた権限や責任を明確に定めている。		

(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。	B	B
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. 中・長期事業計画はSOMPOケアのホームページで、「2024-2026パーパスマップ」や、「未来の介護」として公開している。運営面では、情報共有システムを使用し、同一敷地内の事業者（訪問介護看護・定期巡回随時・夜間）が一体的に活動している。介護・医療連携推進会議を年2回開催し（直近は11月28日）、事業部内では年度ごとに新規事業計画を設定している。一方で、これらの充実した事業計画について、利用者や家族へ説明する機会は設けられていなかった。 4. スキルアセスメント（目標チャレンジ）を活用し、サービス改善に係る課題に取り組んでいる。目標の達成状況について、年2回（9-10月と1月末）の評価を行い、必要に応じて方向修正をしている。2か月に1回の研修と基礎知識を確認するテストにより職員の成長に寄与している。プロジェクトチームによる介護プライド研修で、意識のレベルアップを図っている。認知症のBPSD対策として、SOMPOケアが開発した「HECTアプローチ」（日総研出版）を活用している。		

(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、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. 全職員にコンプライアンスガイドブックを配布している。抜粋版は、職員が日常業務の中で確認しやすいよう整理している。法令関係の資料は事務所内に設置し、職員誰もがいつでも閲覧できるようにしている。法人では毎年4月にコンプライアンス研修を実施し、主に正社員や中途採用職員が受講している。事業所内でも毎月研修を行い、継続して法令順守について共有している。 6. 責任者は自身の目標として「管理者5か条」を開示し、6名の職員に対して毎月ヒアリングを兼ねた面談を行っている。毎年11月末から12月にかけて、上長評価（多面観察）やエンゲージメントサーベイ（会社への愛着・貢献度を図る）を実施している。 7. 職員間の連絡は勤務中に使用する社用携帯電話で行い、夜間の緊急時などは管理者へ転送される仕組みとなっている。定期巡回の内容は随時「SOMPOケアウイング」に記録し、上長は社内情報共有システムで現場の状況を把握している。		

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
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。	C	C
		(評価機関コメント)		<p>8. 企業理念の価値観「人間尊重」を期待する職員像として、採用面接マニュアルや「やっていますか?100」(日総研出版)に示している。SOMPOホールディングス社内にはJOBチャレンジ制度があり、資格の有無に関わらず応募でき、他職種へ挑戦できる仕組みがある。副業規程も整備されており、多様な働き方を選択できる。</p> <p>9. 有資格者の約6割が介護福祉士である。自社内採用サイトを開設し、ホームページやTVCM、ネット広告などで周知しているほか、事業部によるキッズニア東京への出店など広報活動にも取り組んでいる。インドにSOMPOの学校が設立されていることから海外人材受け入れの手引きも整備されている。現在当事業所での外国人採用はないが、京都エリアの他事業所では勤務しており、将来的な受け入れに向けた準備がある。兼務パートを含め20代~70代まで幅広い年代の職員が在籍している。</p> <p>10. 法人の教育研修部が中心となり、職員のスキルアップを目指した研修を実施・管理している。入社時研修には接遇や介護知識が含まれ、「新人OJTノート」が独り立ちの目安となっている。キャリア別・役職別の研修は職種ごとにWEBで受講できる。オープン型研修(リアルタイムオンライン研修)はメッセージアプリで申し込みができ、ディスカッションを含む相互研修として実施している。研修後はアンケートで受講状況を確認している。資格取得支援制度や補助金も整備されており、年間研修スケジュールによりシフトを考慮した研修計画が立てやすい環境となっている。職員一人ひとりのスキルアセスメントによる目標設定が、研修に繋がっている。</p> <p>11. 事業の特性から現在実習生は受け入れていない。</p>		

(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)		<p>12. SOMPOケアでは「健康経営」の一環として、法人内で連携しながらPDCAサイクルを構築し、心の健康に関する取り組みを進めている。有給休暇は年間5日の取得が必須で、さらに3日間の取得が法人として推奨されている。事業所の残業は月5時間程度で、研修に伴う残業が発生する場合がある。定期健康診断は休日出勤扱いで、会社全体で98%以上の職員が受診している。</p> <p>13. 年1回の多面観察の時期にあわせてストレスチェックを実施しており、高ストレスと判定された職員は専門職へ相談できる体制がある。社内提案制度「Happinessプロジェクト」により、職員が該当部署へ直接相談できる環境を構築している。SOMPOケアの福利厚生サイトのほか、NCCU共済のライフ&レジャーガイドが利用できる。更衣室・ベッド・ソファのある休憩場所が確保されている。ハラスメント規程を整備し、社内に相談窓口を設置しており、名札の裏のQRコードからいつでも直接相談できる仕組みとなっている。</p>		

(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。	B	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。	B	B
(評価機関コメント)		<p>14. ホームページの「管理者よりごあいさつ」では、チームが一丸となり、在宅の高齢者が住み慣れた地域や自宅で生活していけるよう支えていくという想いを表明している。パーパスマップには「事業所を地域の多世代交流拠点に」との未来への目標が記載されている。京都市地域密着型サービス事業所協議会や地域ケア会議等に積極的に参加し、地域の情報収集と発信に努めている。自社の建物を活用し、子ども食堂をを事業所グループ「そんぼの家S東寺」で第4土曜に開催し、地域の幅広い年齢層との交流を深めている。</p> <p>15. 非該当</p> <p>16. 事業所の特性を生かし、緊急・随時サービスを提供できる仕組みを地域に展開している。地域包括支援センターや町内会・自治会・民生委員に継続的かつ積極的に働きかけているが、今年度は事業所の専門知識を地域へ還元する講演会等の実施がなかった。</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
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・パンフレット・重要事項説明書にサービスの内容や利用料金を明確に記載し、主にケアマネジャーを通じて利用者に提供している。介護保険制度の改正に伴う料金の変更は、郵送により速やかに連絡している。夜間対応型訪問介護の申し込みがあった場合は、事前に面談を行い、利用者の状況を十分に把握したうえで丁寧に説明している。		
(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。	B	A
		(評価機関コメント)		18. 重要事項説明書・契約書に必要事項を記載し、利用開始前に利用者および家族へ十分に説明したうえで同意を得て契約を結んでいる。利用料金は複雑で理解しにくい面があるため、介護度やサービスの種類・頻度に応じて概算を示し、丁寧にわかりやすい説明を行なっている。自費サービスについては個別に契約を結んでいる。		

(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)		<p>19. 介護記録システムをもとに、自社用に組み直したアセスメントツールを使用し、利用者や家族の思いや希望を丁寧に聞き取って計画作成に反映している。定期巡回訪問時には訪問看護師がモニタリング内容を記録している。往診医から食事量や水分量の把握などの指示があった場合は、体重管理や栄養方法の変更についてケアマネジャーへ報告・相談している。介護認定区分の変更やサービス内容の変更時には再度アセスメントを実施している。モニタリングは毎月行い、ケアプランは少なくとも年1回見直している。</p> <p>20. 月1回モニタリングを実施し、評価を行っている。サービス担当者会議に出席して利用者のニーズを把握し、訪問介護計画書を作成して説明・同意・交付を行っている。社内で活用している「夢結いのと」を通じて、利用者のこれまでの人生や大切にしていること、今後の希望、終末期医療に対する思いなどを把握し、ケアプラン作成に活かしている。</p> <p>21. 多職種で開催されるサービス担当者会議の情報をもとに計画を作成している。定期巡回・随時対応型訪問介護看護では訪問看護師によるアセスメントを毎月実施し、計画の見直しや適切なケアの指示を行っている。情報共有ツールを活用し、在宅ケア担当者や専門職との情報共有や相談を行っている。</p> <p>22. 社内サービス管理システムとして、計画・アセスメント・モニタリングを一体的に管理できる「SOMP Oケアウイング」を使用している。計画変更は、心身の状況やニーズの変化、介護認定の更新や区分変更などに応じて行っている。</p>		
(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)		<p>23. 利用者に関する情報共有は主に電話や情報提供書を用いて行い、医師との連携は訪問看護師を通じて行っている。京都市地域密着型サービス事業所協議会は2か月に1回オンラインで開催され、京都市介護ケア推進課をはじめ、定期巡回・随時対応型訪問事業所、通所、在宅、入所施設など様々な事業所が参加している。介護サービス提供体制が整いにくい地域において、どのような協力体制を整備できるかなど情報共有や検討を行っている。</p> <p>24. 当事業所から他事業所へ移行する際は同行訪問し、引継ぎと情報共有を図っている。対応は主に担当の居宅介護支援事業所が中心となって行っている。情報提供の際は、個人情報の取り扱いに十分留意し、利用者および家族の同意を得たうえで実施している。</p>		

(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、スタッフが活用している。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。	B	B
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	利用者状況等に関する情報を職員間で共有している。	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)		25. 介護技術マニュアルを作成している。個人情報保護については、年度初めのコンプライアンス研修で職員へ周知している。約1年半前には、本社の了解を得て事業所の職員研修資料としてマニュアルの一部を改訂したが、マニュアルの更新は本社が中心となって行なっている。苦情や満足度調査、事故防止策などをマニュアルへ反映する仕組みについては、十分とは言えない状況であった。 26. 文書の廃棄については、サービス終了後5年経過したものは外部業者へ依頼し、溶解処理による情報破壊で処分している。紙媒体で保管するか、PDFなどの電子媒体で保管するかは、本社の書類管理担当部署である行政課の判断により決定している。2026年1月には、保管方法および保管内容に関するマニュアルを改訂している。 27. 職員の情報共有や記録には、「SOMPOケアウイング」や社内情報共有システムを活用している。全員が意見を出せる場としてチームごとにカンファレンスを開催し、情報共有や評価を行っている。月1回のケアカンファレンスでモニタリング内容をまとめている。 28. 利用者宅には、ノートやチェック表（食事・排泄・むせ・薬剤など）を設置し、利用者・家族・職員が状況を確認できるようにしている。急変などの緊急時には速やかに電話で連絡を行っている。		

(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
		29. 年2回、感染症対策委員会を開催し、感染症に関する最新情報の共有や対応の検討を行っている。感染症マニュアルを策定し、玄関にも設置している。2025年5月には感染症に関するBCP研修を実施した。新型コロナウイルス感染症の鎮静化に伴い、感染対応の意識を再確認するため、10月に手指消毒法・ガウンテクニック・標準予防策などの手技や動作を確認する訓練を行った。 30. 書類は施錠可能な収納庫で保管・管理している。訪問時に使用する機器は、主にアルコール消毒を行っている。		

(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。	B	B
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。	B	B
(評価機関コメント)		31. 事故・緊急対応マニュアルは、本社人事部の教育研修担当部署で作成している。年1回研修を実施しており、2025年は6月に行なった。緊急対応に関するマニュアルは、看護サポート部署が作成している。 32. 重大事故は発生していない。万が一発生した場合は、規定に基づき行政への報告を行うこととしている。服薬忘れや表皮剥離などが発生した際にはケア会議を行い、手順書の確認や指導を行うなど再発防止に努めている。 33. 災害対応マニュアルを策定し、BCPも整備している。訪問先であるサービス高齢者住宅における避難訓練に参加している。地域の自治会との連携については、十分とはいえない状況であった。 34. 本部からの応援・支援を受けられる体制があり、京都西の事業所とも連携し、状況に応じて人員派遣を検討することとしている。大規模災害や感染症に関するBCPを策定し、訓練も実施しているが、二次災害や経時的対応の計画は十分とはいえなかった。		

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。	B	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)		<p>35. 職員には、携帯カードの活用や各種研修を通じて、高齢者の尊厳に配慮し、一人一人に寄り添った温かなケアを提供するよう意識づけを行っている。重要事項説明書や運営規程にも、利用者の尊厳を保持し適切な援助を行う旨を記載している。</p> <p>36. 虐待防止については、運営規程第16条に明示しており、虐待防止・身体拘束廃止に関するマニュアルを策定している。年2回事業所内にてコンプライアンス研修を実施し、委員会は3か月に1回開催、職員は議事録を閲覧することで内容を共有している。スピーチロックについても毎月スタンダードチェックを実施し、早期発見やリスク回避に繋がる仕組みがある。</p> <p>37. 排泄や入浴などのケアを行う際にはプライバシーに配慮した手順を定めて実践している。本社発行のガイドブック「やっていますか?100」にもプライバシーに関する内容が記載されており、研修時に確認している。</p> <p>38. 地域外からの利用申し込みで対応が困難な場合には、他事業所を紹介するなどして支援が途切れないよう関係機関と連携している。支援が難しいケースは居宅介護支援事業所が主に担当するが、相談があれば連携し、共同でサービス提供が行えるよう対応している。</p>		

(2) 意見・要望・苦情への対応

意見・要望・苦情の受付	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てている。	B	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)		<p>39. 毎月のモニタリングを通じて、利用者の意向や要望、苦情の把握に努めている。苦情は改善の機会と捉え、内容を振り返る機会としている。</p> <p>40. 苦情相談の内容や対応方法については記録を残している。多くは現場で解決しているが、苦情は本社業務課で振り分け・把握し、対応している。利用者の意向に関する対応方法はマニュアルに定められておらず、公開も行っていないため、十分とは言えない状況であった。</p> <p>41. 重要事項説明書には区役所・国保連の連絡先を明記し、苦情処理の概要を事業所に掲示して、適切に対応するよう心がけている。</p>		

(3) 質の向上に係る取組

利用者満足度の向上の取組み	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	B	B
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	A
(評価機関コメント)		<p>42. 月1回のモニタリングで利用者の満足度を聞き取り、年1回は本社でアンケートを実施している。（9月実施）満足度調査の結果を分析・検討する会議などの体制はあるが、十分とは言えない状況であった。</p> <p>43. 管理者は京都市地域密着型サービス事業所協議会に参画し、地域サービスの現状や課題について情報交換を行っている。参加できなかった職員には口頭で情報を共有している。</p> <p>44. 事業運営の適正は、「SOMPOスタンダードチェック」や内部監査・事業部部長による評価などで定期的に確認している。2022年に第三者評価を受診し、その助言を踏まえてサービスの質向上と運営体制の強化に取り組んでいる。</p>		