

アドバイス・レポート

令和8年2月22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ケア京都西定期巡回・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>●人材の確保・育成 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。充実した研修制度により、幅広い研修を各自の目標に沿って選びやすい体制が整っています。社内JOBチャレンジ制度があり、なりたい自分の実現に向けて、違う職種にチャレンジする機会が誰にでも与えられています。「新人OJTノート」を活用し、約1か月で新人職員が独り立ちできるよう、その後のフォローアップも含めた体制があります。</p> <p>●地域との交流 通番14・通番16 事業所グループであるサービス付き高齢者向け住宅「そんぼの家S」近隣5か所において、「SOMPO流子ども食堂」を毎月開催しています。入居高齢者と地域子どもたちを含む多世代が交流する機会を継続的に設けることで、地域住民の幅広い年齢層の居場所づくりに寄与しています。町内会に加入し、毎月第1日曜日の町内清掃に参加するなど、日常的な地域活動にも積極的に参画しています。また、「訪問介護」「定期巡回」「夜間訪問介護」「訪問看護」「居宅介護支援」の5事業所を併設する複合型事業所として、サービス間の密な連携を強みとしています。緊急時や随時対応が可能な体制で地域密着型のサービスを提供するとともに、地域との情報共有や関係づくりにも取り組んでいます。</p>
<p>特に改善が望まれる点とその理由 (※)</p>	<p>●事業計画等の策定 通番3 中長期計画や毎年度の新規事業計画は策定されていますが、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ませんでした。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>●事業計画等の策定 通番3 お知らせ等に概要を簡潔に示した文章やQRコードを掲載し、事業計画を確認できるよう工夫することで、理解の促進につながることが望まれます。</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	2690700436
事業所名	S O M P O ケア 京都西 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22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。」および価値観をホームページで告知している。全職員は理念等を記載した携帯カードを名札に入れて携行し、パート職員を含む全社員にコンプライアンスガイドブックを配布している。毎年4月の研修で企業理念の内容を周知している。入社時には大阪のS O M P O ケアユニバーシティ（企業内研修施設）での研修で理解を深めている。「夢結いの一と」の取り組みにより、利用者や家族、職員等が、利用者一人ひとりのACP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で、予算や実績について言及している。京都市地域密着型事業所協議会に参画し、京都市介護ケア推進課や地域の同業他社と情報交換している。社内提案制度「Happinessプロジェクト」を設け、パートを含む全職員が誰でも直接該当部署に意見を述べる事が出来る仕組みがある。職務権限規程や運営規程で、職階に応じた権限や責任を明確に規程している。		

(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)		<p>3. 中・長期事業計画はSOMP O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、利用者や家族への説明が十分とは言えなかった。</p> <p>4. 毎年6月に個別面談を実施している。「目標チャレンジシート」を用いて一人ひとりの課題や目標を明確にするとともに、スキルアセスメントを行なっている。目標の達成状況は年2回（9-10月と1月末）評価し、必要に応じて方向修正を行うなど、サービスの質向上に取り組んでいる。事業所で1名のケアコンダクター強化を図るため、2か月に1回の研修と病態も含めた基礎知識の確認テストを行ない、職員の成長に寄与している。</p>		
(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)		<p>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。抜粋版は実践的で非常に読みやすい内容となっている。法令資料は社内システムでいつでも閲覧できる環境が整備されている。法人では毎年4月にコンプライアンス研修を実施している。事業所内でも月ごとにコンプライアンス研修を行うなど、継続的に法令順守を全職員に周知する仕組みがある。</p> <p>6. 責任者は自身の目標である管理者5か条を開示し、4名の職員に対して毎月ヒアリングを含む評価面談を行っている。毎年11月末から12月にかけて、5段階評価の上長評価（多面観察）およびエンゲージメントサーベイを実施している。</p> <p>7. 職員間の連絡は、勤務中のみ使用可能な社用携帯電話を用いて行なっている。夜間緊急時には管理者へ転送され、指示を受けられる体制が整っている。定期巡回の実施内容は随時「SOMP Oケアウイング」へ記録され、管理者は社内グループウェアを通じて現場の実施状況を把握している。</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

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. 企業理念の価値観である「人間尊重」を期待する職員像とし、採用面接マニュアルに記載している。SOMPOホールディングス社内に「JOBチャレンジ制度」があり、資格の有無にかかわらず応募が可能で、なりたい自分の実現にむけて、希望する職種への挑戦を後押しする仕組みが整っている。常勤職員を対象に、年1回、今後のキャリアや異動希望など話し合う「キャリアヒアリング制度」を設けている。</p> <p>9. 離職防止のため、法人事業部に離職防止プロジェクトがある。事業所登録者のうち介護福祉士が69%を占めている。自社内採用サイトを立ち上げ、ホームページやテレビCM、インターネット広告等による広告活動を展開し、また事業部としてキッズニア東京へ出店するなど、幅広い周知活動を行なっている。インドにSOMPOの学校を設立し、海外人材受け入れに向けた手引きも整備している。現在、当事業所での外国人採用実績はないが、京都エリアの他事業所では勤務実績があり、将来的な受け入れ体制は整えている。兼務パートを含め、20代から70代までの幅広い年代の職員を採用している。</p> <p>10. 法人の教育研修部が主体となって研修を実施しており、教育・研修体制は充実している。入社時にはSOMPOケアユニバーシティ入社時研修テキスト「職種共通編」「実技編」を活用し、待遇や介護知識を学ぶ機会を設けている。「新人OJTノート」を活用した指導体制により、約1か月で新人職員が独り立ちできるよう支援し、その後もフォローアップを行なっている。中途採用者には、入職1か月・3か月・6か月・1年の計4回、フォローアップ研修を行なっている。待遇マナーに関しては毎年全職員がコンプライアンス研修（直近は2025年12月）で受講している。オープン型研修（リアルタイムオンライン研修）は、聴講するだけでなくデイサービスなど他部署とのディスカッションを取り入れた相互研修を行なっている。ユマニチュード・ACPなど専門的な内容を始め、ロジカルシンキングやコミュニケーションスキルなど、幅広い知識や技術を身につけることができる。研修後はアンケートにより受講状況を確認している。また、各種資格取得支援制度や補助金制度を整備している。職員一人ひとりのスキルアセスメントで設定した目標と連動した研修を実施し、日常的に学びを積み重ねられる体制がある。</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、職員が充分に休むことができ、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. SOMPOケアの「健康経営」における心の健康に関する取り組みでは、法人内での連携によりPDCAサイクルを構築し、継続的に取り組んでいる。有給休暇は年間5日必須とし、加えて3日の取得を法人として推奨している。事業所の残業はほぼなく、9月のキャリアヒアリングや年3回の定期面談により、職員が今後の働き方や希望について相談する機会を設けている。会社全体では定期健康診断の受診率が98%以上となっており、休出扱いとすることができる。 13. 年1回のストレスチェックを行う仕組みがあり、ストレス度が高い場合には専門職面談ができる体制がある。社内提案制度「Happinessプロジェクト」により、職員はいつでも該当部署へ直接相談することができ、名札に入れているカード裏のQRコードから、社外の弁護士に相談することも可能である。SOMPOケア内の福利厚生サイトの他にNCCU共済のライフ&レジャーガイドを利用できる。事業所の奥にベッドとテレビを備えた休憩室があり、職員がリラクセスできる環境を整えている。ハラスメント規程があり、ハラスメントの社内相談窓口へQRコードからいつでも直接相談できるシステムを整備している。		

(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. ホームページに「いつも笑顔のチームワークで、住み慣れた地域で自分らしい生活の実現に向けて在宅の高齢者を支えていく」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」との未来への目標を掲げている。管理者は、介護・医療連携推進会議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。近隣にある自社施設（そんぼの家S 京都嵯峨野・常盤野・京都嵐山・南太秦・太秦天神川）を活用し、各施設で月1回子ども食堂を開催し、地域住民の幅広い年齢層と交流を深めている。 15. 非該当 16. 事業所の特性を生かし、緊急時や随時のサービス提供が可能な体制を整え、地域に展開している。町内会に加入し、毎月第一日曜日の町内掃除活動に参加するなど、地域住民との日常的な関係づくりに取り組んでいる。		

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	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. ホームページおよびパンフレットには事業所の概要やサービス内容、利用方法などの情報をわかりやすく掲載している。またパンフレットにはサービス内容の事例紹介を記載し、サービスの具体的な内容が伝わりやすいよう工夫している。電話での問い合わせには、内容に応じて関係機関と連携を図りながら個別に対応している。また、相談受付記録は書面で管理している。		
(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。	A	A
		(評価機関コメント)		18. 重要事項説明書および別紙料金表に、サービス内容や利用料金を明確に記載している。契約にあたり判断能力に支障がある利用者には、成年後見人等にサービス内容等を説明し、同意を得たうえで契約を締結している。権利擁護の観点から成年後見制度の活用につなげるため、関係機関と適宜連携を図る体制を整えている。実際に成年後見制度を利用している利用者の存在も確認できた。		
(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. 自社で統一した所定のアセスメント様式「SOMPPOケアウイング」を使用し、利用者一人ひとりの生活全体の把握に努め、アセスメントを実施している。自社のACPIに関連する書式「夢結いのと」を活用し、本人の思いやニーズを丁寧に抽出している。毎月のモニタリング結果は、担当ケアマネジャーと共有し、必要に応じて随時アセスメントを行なっている。 20. 「訪問介護計画書」は毎月のモニタリングで得た利用者および家族等の希望を反映して作成している。また利用者の担当ケアマネジャーが主催するサービス担当者会議に参加し、利用者や家族等の意向を把握したうえで計画に反映している。 21. 利用者の担当ケアマネジャーが主催するサービス担当者会議に参加し、関係機関との情報共有を図り、「訪問介護計画書」に反映している。またケアマネジャーが策定する居宅サービス計画との整合性も図っている。 22. サービス提供後は毎月モニタリングを実施し、担当ケアマネジャーと情報共有している。利用者の状況変化、居宅サービス計画の更新・変更等に応じて、自社統一様式「SOMPPOケアウイング」でアセスメントを行い、「訪問介護計画書」を見直している。		

(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. 利用者の担当医師等との連携については、併設の訪問看護事業所を通じた情報共有や電話連絡により対応している。退院時カンファレンスについては、出席の可否にかかわらず多職種から情報収集を行い、支援に活かしている。その他、行政機関等も参画する地域密着型事業所協議会の定例会に出席し、地域における支援体制の構築に努めている。 24. 在宅サービスの事業所変更之际は、主に居宅介護支援事業所の担当ケアマネジャーが対応しているが、必要に応じて同行訪問等の対応を行い引き継ぎする場合もある。事業所変更後も相談できる体制を取っている。		
(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。	A	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)		25. 法人本部において、サービス提供に関する各種業務マニュアルの作成および見直しを行なっている。一方で、年1回の定期改定を実施していないマニュアルが一部ある。また、満足度調査の結果等がマニュアル改正に反映しているかについては、確認に至らなかった。 26. 利用者の状況およびサービス提供内容は、自社統一の介護記録システム「SOMP Oケアウイング」やグループウェアを活用し、適切に記録している。「個人情報保護規程」に基づき、ケース記録等の個人情報は施錠可能な書庫に保管している。個人情報保護に関する対応については、職員研修の中に位置づけて職員へ周知する仕組みがある。書類の廃棄にあたっては専門業者による溶解処理を行なっている。 27. 利用者の状況等に関する情報は、自社の統一した介護記録システム「SOMP Oケアウイング」およびグループウェアを用いて職員間で共有できる環境を整備している。また、カンファレンスの記録を作成し、月一回、全職員が閲覧したことを押印により確認する仕組みで周知徹底している。 28. 利用者の家族等とは、モニタリングの機会を通して、サービス提供時に記載するノートやチェック表を活用し、情報交換を行う仕組みがある。また、必要に応じて電話連絡を行う体制がある。		

(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
(評価機関コメント)		29. 法人本部において「感染症基本マニュアル」および「BCP」を作成し、適宜更新している。同グループ内の他事業所と連携し、感染症対策委員会を開催するなど、感染症対策に取り組んでいる。2025年9月には「感染症の予防及びまん延の防止」のための訓練を実施した。職員は、感染症対策の要点をまとめた携帯カード型手順書を携行し、日常的に確認できる体制がある。 30. 事業所内の清掃は担当を定め、定期的に行っている。備品管理等も適切に行い、事務所内の清潔を保っている。		

(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。	A	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。	A	B
(評価機関コメント)		31. 法人本部が「事故発生時マニュアル」を作成し、事故や緊急時の対応方法を示したフローチャートや連絡先を明記するなど体制を整備している。職員研修を通じて事故および緊急時の対応について周知している。2025年6月には、事務所内において「緊急対応及び熱中症予防」をテーマとしたコンプライアンス研修を実施している。 32. 法人が定めた事故報告書を活用し、事故の詳細についてはグループウェア記録のうえ、職員間で情報共有している。事故に関する委員会（リスクマネジメント委員会など）は設置はしていないが、発生した事故の分析結果を踏まえて再発防止に努めている。 33. 法人本部が災害対応マニュアル・BCPを作成し、BCPには職員緊急連絡体制や役割分担表を整備する等、災害時に備えた体制を構築している。年2回、同グループのサービス付き高齢者向け住宅が主催する避難訓練に職員が参加する仕組みがある。一方で、行政機関等と連携した訓練への参加体制については、十分とはいえない状況であった。 34. 法人本部においてBCPを策定し、自然災害や感染症まん延を想定した研修を年2回実施し、職員へ周知している。一方で、二次災害や時間の経過に伴う状況変化に対応する具体的な内容は十分に盛り込まれていない状況であった。		

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。	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)		<p>35. 法人理念に「人間尊重」を掲げ、4月の社内コンプライアンス研修などを通じて職員に周知している。また、職員は企業理念の携帯カードを所持し、利用者の人権等を尊重したサービス提供に努めながら日々の業務に取り組んでいる。</p> <p>36. 法人本部が「虐待防止マニュアル」および「身体拘束廃止に係るマニュアル」を作成している。虐待防止および身体拘束廃止に関する委員会を3か月に1回開催し、事業所内においてコンプライアンス研修を年2回実施している。不適切なケアが疑われる事案が発生した場合は速やかに会議を開催し、原因の検証と再発防止に取り組む体制がある。</p> <p>37. 法人が作成したプライバシー保護に関する書籍「やっていますか?100」を活用し、職員研修で周知している。個人情報保護宣言を設定し、利用者に対し「個人情報使用同意書」を得たうえでサービスを提供している。介護手順書はプライバシーに配慮したものとなっている。</p> <p>38. サービス提供地域外や訪問回数の受け入れ限度枠を超える場合は、他事業所を提案する場合がある。支援困難ケースは担当ケアマネジャーに情報共有を図り、協働で対応する場合もある。</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)		<p>39. 毎月のモニタリングを通じて意見・要望・苦情の把握に努めるとともに、年1回アンケート調査を実施し、利用者の意向を継続的に収集している。ストーマの処理など個別の相談も丁寧に対応し、状況に応じた具体的な改善策を提示している。</p> <p>40. 苦情相談については、内容および対応方法を検討した記録を作成し、経過を明確にしている。苦情は本社業務課において一元的に把握し、必要に応じて社内サービス課やリスク管理課と連携しながら対応する体制がある。一方で、事業所の実情に即したマニュアルの更新や、利用者意向に対する改善状況の公表については十分ではなかった。</p> <p>41. 重要事項説明書に区役所・国保連の連絡先を明記するとともに、苦情処理の概要を事業所内に掲示している。また、適切に対応するように心がけている。</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るとともに、年1回（9月実施）本社主導でアンケート調査を実施している。一方で、満足度調査の結果を分析・検討するための会議体制は十分とは言えない状況であった。</p> <p>43. 管理者が京都地域密着型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。収集した情報は全職員に伝達し、事業所全体で情報共有する体制がある。</p> <p>44. 事業運営の適正性は、SOMPOスタンダードチェック・内部監査・事業部部长による評価などを通じて定期的に確認している。2022年に第三者評価を受診し、その際得られた助言を踏まえ、サービスの質の向上および運営体制の強化に取り組んでいる。</p>		