【2025年度 下期運営懇談会 資料】

2026年1月17日

SOMPOケア株式会社

そんぽの家S神戸上沢

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

目次

■開催日　　：2026年1月17日（土）　14：00～15：00
■開催場所　：そんぽの家S神戸上沢 食堂にて

1.開会のご挨拶
・ホーム長挨拶

2.運営状況報告
・ご入居者さまの暮らしについて日々のご様子、レクリエーション活動報告など
・入居状況、職員体制について
・事故の報告と対策について
・ご意見・苦情の報告と取り組みについて
・直近の決算報告

3.お客様の声　アンケートのご報告
・2024年度　お客さまの声アンケートのご報告
・2025年度　お客さまの声アンケートのご案内とお願い

4.お知らせ
・ご利用者さま専用WEBサイト「未来のページ」リリースについて
・そんぽの家のこだわり（冬号）について
・お食事提供に際しての運用変更について

5.人事異動報告
・人事異動について

6.閉会のご挨拶
・ホーム長挨拶

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

1．開会のご挨拶

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

2．運営状況報告

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

2．運営状況報告
ご入居者さまの暮らしについて日々のご様子･レクリエーションなど

日々のご入居者さまのご様子、
レクリエーション活動報告と予定など（行事食等含む）のご報告

・ご入居者さまの暮らしについて日々のご様子、レクリエーション活動報告など









2026年度年間スケジュール				
1月	正月遊び	こま回し （色付けできるコマ数個用意する）	あんみつ 団子	山田
2月	節分	玉入れ（鬼がかごを持つ）	小鬼のシュークリーム（2個） お変わり用はピラミッド盛り付けて確定プルに提供	山田
3月	桜祭り	桜の花つけ いちご狩り	フルーチェ（いちご味） トッピングいちご	山田
4月	運動会	輪っか送り 輪投げ タオル足引き寄せ	たこ焼き	大畑
5月	勉強会	ピクトグラム 災害対策	レアチーズケーキ	大畑
6月	コミニケーション	ボール色分け競争 （転がすボール3色） 七夕飾りつけ	ピザ	大畑
7月	夏祭り	盆踊り （選曲） すいか割り	スイカ フランクフルト ベビーカステラ	竹澤
8月	介護クイズ	実践体験 スライディングシート スライディングボード	お菓子	竹澤
9月	おやつ	グミ作り	子供はエプロン	竹澤
10月	ハロウィンパーティー	仮装 ダンス （選曲）	カボチャプリン	髙松
11月	トランプ	ババ抜き	ティラミス	髙松
12月	クリスマス会	バンド ハンドベル 手品	ケーキ	髙松

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

2．運営状況報告
ご入居者さまの暮らしについて日々のご様子･レクリエーションなど

ホームだよりのご紹介

日々のご入居者さまのご様子、
レクリエーション活動報告と予定など（行事食等含む）のご報告は
ホームだよりでも日々のご様子をご紹介しております。

- https://www.sompocare.com/service/home/satsuki/H000323/message/#head

- ２次元コード

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

2. 運営状況報告　入居状況･職員体制について

運営状況(直近の決算報告)入居状況･職員体制について

2025年11月末時点

介護度	人数
自立	11名様
要支援1	3名様
要支援2	23名様
要介護1	16名様
要介護2	10名様
要介護3	7名様
要介護4	9名様
要介護5	3名様
合計	**82名様**

配属	社員人数	パート人数	派遣人数	**合計人数**
管理者	1名	0名	0名	**1名**
生活支援員	9名	0名	0名	**9名**
厨房職員	0名	0名	0名	**0名**
清掃職員	0名	0名	0名	**0名**
事務職員	0名	0名	0名	**0名**
その他	0名	0名	0名	**0名**
合計	**10名**	**0名**	**0名**	**10名**

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

2．運営状況報告　事故発生状況について

2025年4月～ 2025年9月(6ヶ月分) の事故の発生状況

転倒・転落（ずり落ち、座り込み含）	**58**	5	5	13	5	12	18
薬の事故（誤薬、時間間違い、落薬）	**15**	2	0	2	6	0	5
窒息・誤嚥	**0**	0	0	0	0	0	0
異食	**0**	0	0	0	0	0	0
失踪・所在不明（離ホーム等）	**0**	0	0	0	0	0	0
医療事故	**0**	0	0	0	0	0	0
入浴事故	**0**	0	0	0	0	0	0
外傷の発見・発生（出血・あざ等）	**91**	5	16	14	18	21	17
食事提供事故	**0**	0	0	0	0	0	0
情報漏えい	**0**	0	0	0	0	0	0
緊急対応	**8**	0	3	0	0	1	4
利用者間トラブル（暴力・居室間違い他）	**0**	0	0	0	0	0	0
その他	**8**	1	2	2	1	1	1
合計	**180**	13	26	31	30	35	45

行政に報告した件数	**8**	0	3	0	0	1	4

（注）事故の定義：身体的・精神的被害や過誤・過失に関係なくサービスの全過程において発生する全ての人身事故や機器の故障など

※事故により「受診」が発生した場合（怪我の重度に関わらず）すべて行政に報告をしております。

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

2. 運営状況報告　事故の報告と対策の取り組みについて

2025年4月～ 2025年9月(6ヶ月分) に発生した主な事故と対策

【転倒事故】

・事故内容

ご入居まもなくの頃、環境がかわったためか車イスのブレーキをかけ忘れ立ち上がられ
転倒されることが続いた。

・再発防止のための対策

何度もお声掛けさせてが、ブレーキのかけ忘れは改善されず、
自動ブレーキの車イスを導入いただく。その後、続いていた転倒は改善されました。

【服薬事故】

・事故内容

排便状況に伴い内服量の調整が必要なお薬に対して適切な内服調整ができていなかった。

・再発防止のための対策

排泄の記録の確認及び、排便管理表のチェックの徹底。
以降は、排便状況に応じた適切な内服薬の調整が実施できています。

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

ご意見・苦情の報告と対策の取り組みについて

2025年4月～2025年9月(6ヶ月分) に頂いたご意見・苦情件数

時期	件数
4月	2件
5月	1件
6月	1件
7月	1件
8月	0件
9月	0件
合計	**5件**

内訳	件数
職員のマナーに関して	2件
介護サービス全般に関して（レク等含む）	1件
介護・看護技術・スキルに関して	1件
食事に関して	0件
施設運営に関して	1件
その他	0件
合計	**5件**

※一つのアンケート等に複数の項目で頂いた場合には複数カウントしておりますので、左記の合計件数より、見た目上、内訳件数を合計すると多くなります。

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

2．運営状況報告　ご意見･苦情の報告と対策の取り組みについて

2025年4月～ 2025年9月(6ヶ月分) に発生した主な苦情と対策

【職員の接遇に関する苦情】

･ご意見･苦情内容

ナースコールに対していつもならすぐに来てくれるのに、遅かった。
応答対応も切る時にガシャンと聞こえて怒っているのか？と思った。
また、人と話をしている際に携帯電話を取り出すのは不快と感じたとご指摘をいただく。

･再発防止のための対策

次の方の援助時間が迫っており焦りがあった事から丁寧な対応ができていなかった。
本来、お客様との応対は丁寧にすべきことは明白な事から、該当職員には指導を実施。
ナースコール応対時には顔が見えない状況なので、より丁寧な対応を心がける。
携帯電話については記録端末の操作をしていたため。
お客様の不快にならないよう、操作は退室後に行うようにいたします。

【職員の介護技術に関する苦情】

･ご意見･苦情内容

過去にベッドからの転落があったにも関わらず、介護ベッドの高さを下げないまま、
申し送りノートに記載していた。

･再発防止のための対策

退室時にはベッドの高さを下げようと当該職員は考えていましたが、危険予測が不十分であった。
介護技術向上･リスク対策の研修を実施してまいります。

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

2．運営状況報告　直近の決算報告 2025年度第１四半期決算

IFRSベース（新基準）

（単位：百万円、人）	2023年度 期末	2024年度 第1四半期	2024年度 期末	2025年度 第1四半期	2025年度 期末（予想）
決算概況（介護事業）					
売上高	175,870	44,415	181,368	45,564	188,248
当期利益	7,153	1,245	5,383	1,901	7,940
修正利益	8,642	1,520	8,357	2,141	10,000
入居者数（SOMPOケア）					
そんぽの家	8,001	8,064	8,039	8,158	
そんぽの家Ｓ	7,314	8,510	8,642	9,181	
ラヴィーレ	7,881	8,158	8,336	8,939	
入居率（SOMPOケア）					
そんぽの家	94.8%	94.8%	95.3%	95.3%	
（定員数）	8,439	8,505	8,434	8,558	
そんぽの家Ｓ	95.7%	95.8%	97.3%	95.5%	
（定員数）	7,644	8,884	8,884	9,613	
ラヴィーレ	88.6%	89.6%	91.5%	90.9%	
（定員数）	8,896	9,108	9,108	9,830	

※そんぽの家、ラヴィーレは介護付きホーム等、そんぽの家Sはサービス付き高齢者向け住宅等を示すブランド名

※24年度以降、一定の条件下の元、新規に開設・M＆Aした施設も組入済

売上高は、ご入居者さまの増加と処遇改善に伴う補助金により増収・増益となっております。
しかし、物価高騰によるコスト増、人材の確保・定着にむけた人件費は増加している状況があります。
安定した事業運営によりこれからも皆さまに安心・安全で寄り添い、より良いサービス提供を目指してまいります。

© 2024

介護事業の業績変動要因

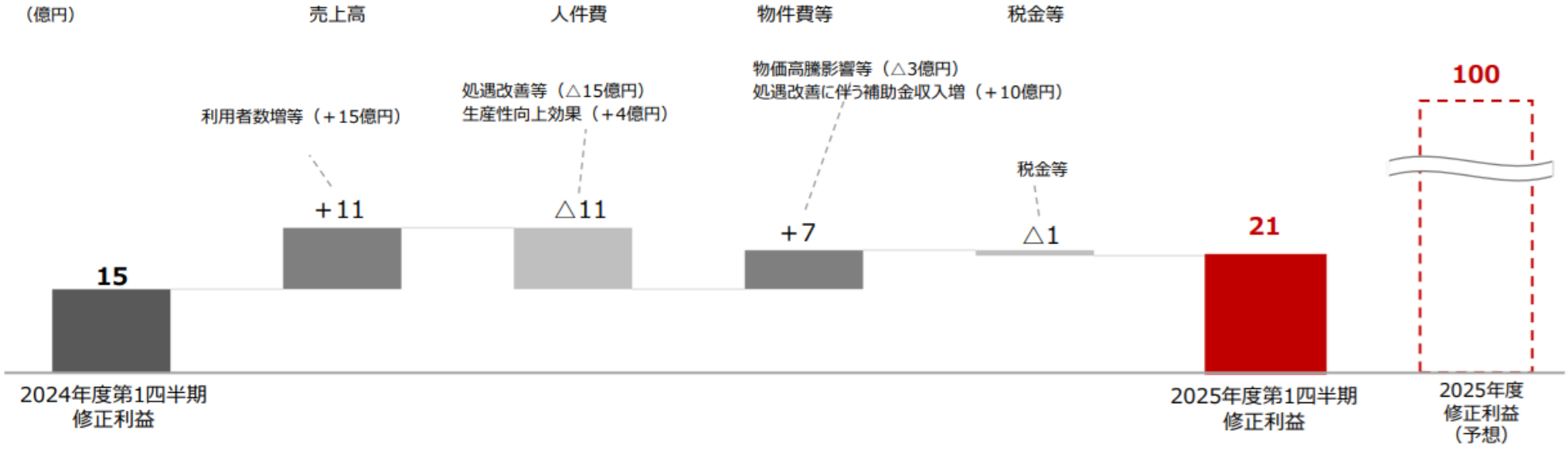
会計基準
IFRS

グループ | SOMPO P&C（国内損保 / 海外保険） | SOMPOウェルビーイング（国内生保 / 介護）

SOMPO

- 2025年度第1四半期の修正利益は＋6億円増益の21億円（進捗率22%）、処遇改善や物価高騰によるコスト増加を売上等でオフセット

修正利益の増減要因



（億円）	売上高	人件費	物件費等	税金等	修正利益
2024年度第1四半期	444	237	185	6	15
2025年度第1四半期	**455**	**249**	**178**	**7**	**21**
2025年度（予想）	**1,882**	**958**	**777**	**△46**	**100**

IRプレゼンテーション｜ＳＯＭＰＯホールディングス
2025年3月期第1四半期決算発表
プレゼンテーション資料より引用

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

３．お客さまの声 アンケートのご報告

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

3.お客さまの声 アンケート
2024年度『お客さまの声 アンケート』 結果公表について

2025.9.8　ニュース・リリースで結果公表しました。

ご協力頂いております「お客さまの声 アンケート」結果を、9/8にニュース・リリースで公表しました。
総合的な満足度は、10点満点中、7点以上のご評価を頂き、前年度より点数は上昇しています。
一方、特に、レク・イベント、生活支援サービスやお食事、地域活動へのご要望を多く頂戴しており、
引き続き、改善取り組みを進めてまいります。　*ニュース・リリースの詳細は、弊社ホームページでご確認ください。

SOMPO　NEWS RELEASE

2025 年 9 月 8 日
ＳＯＭＰＯケア株式会社

ＳＯＭＰＯケア、2024 年度「お客さまの声アンケート」結果を公表
～施設・在宅サービスともに前年度から満足度が向上。お客さまの声をもとに、さらなる品質向上へ～

ＳＯＭＰＯケア株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：鷲見隆充、以下「当社」）は、お客さまへより良いサービスを提供することを目指し、2023 年度から「お客さまの声アンケート」を実施しています。本アンケートは、当社の施設・在宅サービスのご利用者さまおよびご家族さまを対象に行っており、このたび 2024 年度のアンケート結果を公表しました。

今回の調査では、施設・在宅の両サービスにおいて満足度が前年度を上回りました。当社では、本アンケートでいただいたお客さまの声を真摯に受け止め、今後のサービス改善に取り組んでいきます。

アンケート結果のポイント

・施設サービス・在宅サービスともに、2023 年度よりも満足度が上昇。
・ご利用者さまへの介助やご家族さまへの対応といった接遇面を評価いただくとともに、施設ではホーム内の設備や清潔さ、食事内容などを評価する声をいただいている。

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

3.お客さまの声 アンケート
2025年度 『お客さまの声 アンケート』 のご案内とお願い

今年度も引き続き、【お客さまの声 アンケート】を実施させて頂きます。
普段気になっていることや、改善して欲しいことなどについて、ご意見・ご要望をお聞かせください。
なお、アンケートへのご記名は任意です。ご回答頂きました結果は、匿名情報としてお取り扱いします。
さらにご満足いただけるサービス提供のため、ぜひ忌憚のないご意見をくださいますようお願い致します。

ご入居者さま

- お配りする『 アンケート用紙 』で ご回答ください。
- 受領後10日以内に ご記入いただき、職員へお渡しください。

ご家族さま
ご親族さま
ご関係者さま

- WEBでのアンケート となります。 スマートフォンやパソコンから、
  下記URL 又は 2次元コードでアクセスし、ご回答ください。
  - ▶ https://jmar.post-survey.com/sompo2501/
  - ▶ 2次元コード
- WEBアンケートのご案内は、運営懇談会の議事録資料の中にも同封してお送り致します。
  本日の懇談会ご参加の皆様におかれましては、 ご案内が重複しますことをご容赦ください。
- ご案内がお手元に届いた日より、**10日以内に回答をお願い致します。**
- 回答は１度だけお願い致します。 懇談会の場で回答いただいた方は、再度ご回答いただく必要はございません。

各種お問い合わせ

本アンケートについて
SOMPOケア株式会社
マーケティング部
電話番号 ０３-６４３３-３５７７
受付時間 【平日】 １0:00～１７:00

ご利用中のサービスについて
ご相談・ご要望のお問い合わせ
お客様相談窓口
フリーコール ０１２０－６５－１１92
受付時間 【平日】 9:00～18:00

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

４．お知らせ
ご利用者さま専用WEBサイト「未来のページ」リリースについて

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

4.ご利用者さま専用WEBサイト『未来のページ』

2026年１月よりご利用者さま専用WEBサイト「未来のページ」を開設いたします。
「未来のページ」とは、請求書や領収証を簡単に確認できる便利なオンラインサービスです。



未来のページサポートコールセンター

０１２０－９１９－３５６

開設時間　９：００～１８：００

（土日祝除く※）

26年1月「未来のページ」リリース後は、
26年3月末まで土日祝も対応

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

４．お知らせ

・そんぽの家のこわだり（冬号）について

・お食事提供に際しての運用変更について
（未来の食スタイル）

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

4.そんぽの家のこわだり（冬号）について





© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

咀嚼・嚥下機能に合わせた主食（ごはん）と副食（主菜・副菜）の照合

主食	副食
普通飯、軟飯	レギュラー（R）
	カット（C）
全粥（栄養強化）	ソフト（S）
全粥（栄養強化）	ムース（M）
スベラカーゼ粥（栄養強化）	ピューレ（P）

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

主食量（ごはん・パン）のシンプル化

種類	形態	1人前通常量	新ルール
米飯	常食	160g ＊水1.5倍、かたさがふつうの場合	120g 160g（通常量） 200g
	軟飯	180g	130g 180g（通常量） 250g
	お粥	250g	150g 250g（通常量）
	ゼリー粥（LV）	200g	100g（1/2量） 200g（通常量）
	スベラカーゼ(家)	250g	150g 250g（通常量）
パン	食パン ※家は１枚のみ	1枚	0.5枚（1/2量） 1枚（通常量） 1.5枚
	パン2種（LV）	2個	1個（1/2量） 2個（通常量）
	丸パン西/ロールパン東（家）	１個/２個	通常量
	パン粥	120g	60g（1/2量） 120g（通常量）

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

5.人事異動報告

人事異動について

【 副ホーム長 】

田村　麦　　（そんぽの家S神戸上沢　⇒　SOMPOケア　ラヴィーレグラン夙川）

北治　広己　（西日本業務部西日本サービス品質課　⇒　そんぽの家S神戸上沢）

【 介護職員 】

小峰　聡馬　　（そんぽの家S神戸上沢　⇒　そんぽの家S神戸新長田）

中村　万由美　（そんぽの家S神戸新長田　⇒　そんぽの家S神戸上沢）

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

ご意見･ご質問（事前受付分）

●おかずの量を増やして欲しい。
食事に関しては前回からの要望を満たしていない

⇒お食事形態や医療からの制限など個別事案による制限の可能性もございますので、
個別にて回答させていただきます。

●もし可能なら扉の開閉が引き戸になればと思います。
リフォームされるならお願いいたします。
狭い室内に荷物を置くので収納スペースあればと思います。
季節もの収納、トランクルームでもあればと思っております。

⇒現状、建て替えなど予定はなく、大規模修繕は予定されておりますが、
引き戸へのリフォームは計画には入っておりません。
また、トランクルームにつきましては、ホーム備え付けはございません。
恐れ入りますが、近隣にあるトランクルームをご契約ください。

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

ご意見・ご質問（事前受付分）

●食事のキャンセル等の変更届をWeb上で手続きできないですか？

⇒現状は、ご利用者様やご家族様がwebで食事変更を行うシステム自体がございませんので、
対応いたしかねます。
ただ、いただいたご意見については関係部署へ報告させていただいております。

●火事・地震・災害対策について、どのようにされているか知りたい。

⇒火事については消防訓練を２回/年 開催。
消防署との連携で消火器の練習や通報訓練なども実施しております。
地震・災害対策については、緊急時にも慌てず事業活動が継続できるよう、
BCP (事業継続計画) を策定しております。
また、非常食・非常用バッテリーなど、災害備蓄品なども規定に基づき準備しております。

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.

6.閉会のご挨拶

会全体を通しての質疑応答、
その他、運営会社・ホームへの質疑応答、
ご要望事項など、ございましたらご意見賜りますので、ホームまでご連絡ください。

電話番号：078-521-3411
FAX番号：078-521-0752
Email　　：koubekamisawa_m@sompocare.com

次回の開催は、6月頃の開催を予定しております。
※開催前には皆さまにお知らせの通知をさせていただきます。

今後ともご支援・ご指導・ご鞭撻のほど、何卒よろしくお願いいたします。

© 2024 Sompo Japan Insurance Inc. All Rights Reserved.


SOMPO