

## 苦情解決のための巡回指導開催について

開催日時：令和 7 年 12 月 17 日（水）13 時半～15 時

石川県福祉サービス運営適正化委員会：3 名

GH 社員：4 名（管理者・サービス管理責任者・生活支援員・世話人）

本会の趣旨 【運営的適性化委員会として、今回の指導を通して GH の苦情に対する体制がどのようなになっているかを知る。また運営方法についてアドバイスできることがあればお伝えする】

### ① GH の概要についての聞き取り

定員、年齢層、男女割合、社員数、食事提供、入居者交流など、毎日の生活スケジュール、入居者の自立度などの聞き取り

### ② 調査票を基に指導

- ・ 苦情受付責任者、苦情解決責任者が同じ人が配置されている  
→「受付責任者について、普通は普段関わりのある世話人や生活支援員が担当するので別にの方がよい。」
- ・ 苦情があった場合の窓口について  
→GH「それぞれの専門家が対応している。情報は申し送りにて行っている」  
→適正化委員「いろんな方がそれぞれ対応すると、統制できていない可能性がある。しっかり申し送りをして方向性を統一すればよい」
- ・ 第三者委員会の 3 名について  
→「今のところ男性しか配置されていないため女性を配置した方がよい」
- ・ ポスター掲示について  
→「テンプレートがあるので入居者の目につくところに掲示して欲しい」
- ・ 苦情受け付けについて情報公開について  
→「苦情件数、内容（簡略化したもの）をホームページなどで簡単に記載してあると良い。」

### ③ その他質問事項

- ・ 勤務体制や出勤管理の方法について
- ・ 世話人・サビ管の仕事内容について。
- ・ 入居者の入れ替わりがあるが、退去後はどこに行ったのか。
- ・ 保護者の関与について
- ・ 入居者の年齢層やお金の管理について

### ④ まとめ

②の指摘事項 4 点については、早急に体制を整えていく。