

石運適委第18号

令和8年2月2日

NEIGHBOR CAGURA 施設長（管理者）様

石川県福祉サービス運営適正化委員会

苦情解決合議体委員長 岡田 文貴

[公印略]

令和7年度社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導の
結果通知について

日頃より、福祉サービスに関する苦情解決についてご尽力を賜り厚くお礼申し上げます。

さて、令和7年10月～12月にかけて実施しました令和7年度標記巡回指導につきましては、ご多忙にもかかわらずご協力いただき誠にありがとうございました。

大変遅くなりましたが、調査結果を別紙のとおり取りまとめましたのでご報告いたします。

なお、改善が望まれる項目につきましては、苦情解決体制等をより充実させるために見直し等に取り組んでいただきますようお願い申し上げます。

石川県福祉サービス運営適正化委員会事務局

担当：古川

〒920-8557 金沢市本多町3-1-10

TEL 076-234-2556 / FAX 076-234-2558

E-mail: sou@isk-shakyo.or.jp

社会福祉事業所内における苦情解決体制等の巡回指導に係る結果通知

事業所名：

NEIGHBOR CAGURA

調査日：

令和7年12月17日（水）

調査項目	左に対する改善が望まれる事項
1 苦情解決体制の整備について (1) 苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を設置していますか。 また、利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情受付担当者を設置していますか。	苦情解決責任者と苦情受付担当者を管理者が兼ねている。管理者に業務が集中し、苦情解決が遅れることがないように、苦情解決責任者と苦情受付担当者をそれぞれ設置するよう努めてください。
2 苦情解決の仕組みについて (1) 利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知するためポスターを掲示したり、パンフレットを配布したりしていますか。	苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先を周知するポスターを、施設等利用者の目につく箇所に掲示し、周知に努めてください。
4 解決結果の公表について 利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、公表していますか。	苦情（意見・要望を含）解決の結果（件数や改善の結果等、ただし個人情報に関するものや本人の了解が取れなかったものを除く）を広報紙やお知らせの張り紙、ホームページ等を利用して利用者にも公表するよう努めてください。 サービスの改善と向上に努めていることを周知することで、事業所の信頼性の向上につながります。