
2020 年（令和 2 年）度 苦情対応結果報告書

社会福祉法人ぷろぽのでは、苦情の報告とその対応を公表して、法人内のサービス向上と情報公開を進めています。

2020 年（令和 2 年）度に「社会福祉法人ぷろぽの」へ寄せられた苦情は、次の通りです。

苦情件数；2 件

1) 時期：2020 年 12 月

内容：ご本人より自分の事業所での行為や言動について「家族には言わないで欲しい」という強い希望があり、詳細をご家族には伝えなかったところ、ご家族より「なぜ家族に言ってくれなかったのか」という苦情があった。

対応：ご本人がご家族との関係を心配されていた為、ご本人の希望ということは伝えずに、担当者よりご家族に謝罪。ご家族の希望により他事業所を利用されることとなった。丁寧な引き継ぎを実施。

2) 時期：2021 年 3 月

内容：就労移行支援において在宅訓練 URL の連絡で、数名の宛名が cc になっていた為、利用者 A さんより苦情があった。

対応：職員より cc で入っていた全員に謝罪及び事の経緯を説明。その後、受信ボックス及びゴミ箱からそのメールを削除していただき、職員 2 名ずつで確認。利用者 A さんには個別での面談も実施。

以後、在宅訓練 URL を固定にし、メールでの一斉通知を無くした。

<重要事項説明書より抜粋>

苦情への対応

利用者及びその家族は、事業所が提供したサービスに関して苦情がある場合は、投書箱への投書等の方法でいつでも苦情を申し立てることができる。なお、客観性を確保するために「第三者委員」を設置している。

また、県（府）が設置する運営適正化委員会でも苦情を受付けている。ここでは、福祉・法律・医療などの専門家が福祉サービス利用者などからの苦情を解決している。

○苦情解決担当窓口 担当：山本 真也 社会福祉法人ぷろぽの TEL 0742-81-7032

苦情解決責任者：理事長 山内 民興

奈良市大宮町 3 丁目 5 - 39 第 3 やまと建設ビル 201 号

○第三者委員 梅屋 則夫 TEL：0742 - 32 - 2021

佐野 まこ TEL：0742 - 81 - 8087

○運営適正化委員会 奈良県 TEL：0744-29-1212

橿原市大久保町 320 番 11 奈良県社会福祉協議会内

三重県 TEL：059-224-8111

三重県津市桜橋 2 丁目 131 三重県社会福祉会館

京都府 TEL：075-252-2152

京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町 375

ハートピア京都 5 階 京都府社会福祉協議会内

○管轄役所窓口 管轄役所の障害福祉担当窓口

全ての窓口の電話対応可能時間帯は、月～金曜日（休日・年末年始除く）9 時～17 時です。

本法人が実施する福祉サービスに、引き続きご理解とご協力をくださいますようお願い申し上げます。