
2021 年（令和 3 年）度 苦情対応結果報告書

社会福祉法人ぷろぼのでは、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。

2021 年（令和 3 年）度に「社会福祉法人ぷろぼの」へ寄せられた苦情は、次の通りです。

苦情件数；1 件

1) 時期：2021 年 12 月

内容：ご本人の家族より苦情申し立て。通所している事業所の職員の言動により、ご本人がしんどさを感じて利用が困難になった。また、障害の症状が悪化、通院の回数が増えたことで家族の負担増となり、事業所に対して解決を求めた。

対応：ご本人がご家族と所長、担当職員との間で解決に向けての話し合いを持った。職員の対応について陳謝し、そのうえで、利用者ご本人が前向きに活動できるよう、又選択できるよう他に利用できる障害福祉サービスの情報を提供すると提案した。その後、利用終了となった。

<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 社会福祉法人ぷろぼの 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 TEL：0742 - 32 - 2021

佐野 まこ TEL：0742-81-8087

連 沙智 TEL：0742-81-2021

○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。