
2022 年（令和 4 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。

2022 年（令和 4 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；2 件

1 時期：2022 年 10 月

内容：利用を終了した元利用者より苦情申し立て。利用を終了しているはずが、事業所より居住地の役所へ利用終了の連絡はなく、利用が継続中のままであり、終了の手続きがなされていなかった。手続き不備ではないか。また、担当者より実績記録票を送ると言われていたが、何の連絡もない。どうということか。

対応：事業所より元利用者へは利用停止として扱っていたが、終了の手続きを怠っていた。役所へは即連絡を入れ、利用終了の手続きを行った。また、実績記録票を自宅へ郵送。事務局からは元利用者へ謝罪。職員の業務に対する改善を約束する。

2 時期：2023 年 2 月

内容：ご本人の母親より苦情申し立て。高校受験を控えた息子の受験時配慮事項について、事前に保護者への同意なしに学校へ報告した旨、個人情報の漏洩に当たるのではないかと。謝罪と学校へ提出した報告書は即刻引き上げてほしい。

対応：当該事業所長より学校へ連絡し、事情説明。配慮事項を記した報告書を即引き上げた。事務局より母親へ謝罪。事前に必ず同意を得ることを約束する。

<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。