
2023年（令和5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。

2023年（令和5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：2023年6月～8月

内容：就労移行支援を利用していた利用者が次のステップアップ先として、法人内での就労継続支援 A 型スタッフを目指して内部実習を開始。履歴書など必要書類を準備していたが、A 型スタッフとしての能力、評価は得られず、就労継続支援 B 型スタッフとしての受け入れの方向となった。実習を経ての評価は仕方がなく受け入れるが、急に B 型スタッフへの転換の話となり、どういう業務に就くのか十分な説明が無かった。事前に聞いていた話と違う状況が発生し、心の整理がつかず納得がいかない。職員間での連携や説明が不十分に感じ、これまでの対応に疑問、不満を感じる。

対応：後日、関係する職員、ご本人、家族を交えてケース会議を実施。時系列を整理し、職員間での評価、業務内容等共有すべき情報に齟齬が生じた原因を洗い出す。引き続き、就労移行支援を継続、就職活動を支援。障害者就労・生活支援センター等と連携を取り、外部の就労支援 B 型につなげるよう約束をした。

2 時期：2024年1月

内容：放課後等デイサービスを利用している利用者が他の利用者から叩かれる出来事が発生。その出来事をその場にいた職員に訴えたが、職員がその場面を見ておらず、お互いの話を聞くなどの対処をしなかった。夕方、職員が気になって家族に電話。家族より泣きながら帰ってきたことを告げられ、ちゃんと話を聞いてもらえなかったことに対して、不信感をもった。

対応：当該職員と所長で状況を整理。身体的暴力への対処、初期対応の重要性を確認。所長より家族へ電話にて謝罪。今後このようなことが無いよう体制を整えることを約束。

一方、手を出してしまった利用者にも聞き取り。暴力はしないこと。イライラしている時は相手と距離を取ることを約束した。

<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 社会福祉法人ぶろぼの 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。