

---

## 2024 年（令和 6 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。

2024 年（令和 6 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；3 件

### 1 時期：2024 年 6 月～7 月

内容：就労移行支援事業所内で実施している「日中一時支援」を活用していた利用者が日中一時支援の活動とは合わない利用の仕方を長期で続けていたので、6 月をもって利用終了とする旨を職員が伝えた。利用者としては利用を続けたい意思があるため、利用終了をめぐって平行線をたどった。

対応：利用者及び利用者の家族とは電話での対応が続いた。外部の支援機関や運営適正化委員会、利用者が通院のクリニックなどの助言も仰ぎながら、利用終了の理由を説明し続けた。納得まではいかにもの、6 月末をもって利用終了となった。

### 2 時期：2024 年 7 月～8 月

内容：事務局で勤務していた就労継続支援 A 型職員が他の職員の言動に不満を持ち続けていた。ご自身のてんかん発作後、業務に戻ったが気持ちが落ち着かない時に、色々蓄積された不満が一気に膨れ、その職員を蹴った。

対応：事務局全体の大きな課題とらえ、法人内の他の職員及び外部の支援機関にも入ってもらい、面談とご自身の適性の振り返りを重ねた。ご自身は業務面での行き詰まりを感じていた。職員から自身に合った働き方ができる場所を探すことを提案。前向きに受け止め、A 型職員は終了し、法人内の就労移行支援事業所で就労に向けての支援を受けている。

### 3 時期：2024 年 7 月～12 月

内容：就労継続支援事業所で勤務していた就労継続支援 B 型職員が日々の業務で他の職員からの指摘にストレスや不満を感じていた。また、自身の業務内容について職員から適切な評価が得られていないと感じていた。

対応：本人が行政へ申し出たことにより、所属の職員とともに行政担当者、外部の支援機関、運営適正化委員会にも入ってもらい、面談を重ねた。普段の業務内での指示や評価が少し抽象的になっていたことは否めず、職員が具体的な指示や評価を示すことで改善を図ることを示した。

その後、本人は当法人内で勤務したい希望はあるものの、法人内での自身の評価が低いとの疑念は晴れず、最終的には本人の希望により A 型雇用は終了した。

＜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。