

---

## 2025 年（令和 7 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。

2025 年（令和 7 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：2025 年 7 月～8 月

【内容】テクノパークぷろぼの大和八木へ施設外就労として勤務されている A 型職員から、事業所内の各職員への不満とその解決に向けての相談あり。

日々在宅勤務において、職員間の交流が少ない環境なので職員間の意思疎通が不足し、やりたいことができないとのことでの不満がたまる。また、過去の嫌な思いがよみがえり、職員に対して非難を口にすることが度々発生していた。

【対応】事業所内の職員ではなく、相談支援を担当する職員 2 名が間に入り、複数回面談を実施。事業所内の職員が業務に忙殺される事情もあるので、素早く反応することが難しい面があることは否めず。職員からの返答が遅いと言った実情を踏まえて、PC の掲示板上で完結できるよう提案。

また、書き込みについては主に報告のみを記入することを勧める。不具合が生じた場合は感情を含めるのではなく、事実の連絡のみの使用とすること。

どうしても感情的になる場合は、相談支援担当職員が話を聞く体制を取ることを提案。その後は一時的な効果はあったが、指摘や避難は見られた。

彼の業務の見直しやルールの明確化に取り掛かる。

### <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<br>苦情解決責任者：理事長 松本 直樹<br>奈良市大宮町 3 丁目 5 - 39 第 3 やまと建設ビル 302 号                                                            |
| ○第三者委員    | TEL：0742 - 32 - 2021<br>佐野 まこ TEL：0742－81－8087<br>連 沙智 TEL：0742－81－2021                                                                                      |
| ○運営適正化委員会 | 奈良県 TEL：0744-29-1212<br>橿原市大久保町 320 番 11 奈良県社会福祉協議会内<br>三重県 TEL：059-224-8111<br>三重県津市桜橋 2 丁目 131 三重県社会福祉会館<br>京都府 TEL：075-252-2152<br>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。