

---

## 平成 28 年度 苦情対応結果報告書

---

苦情窓口にお寄せいただいた苦情は、誠意をもって対応するとともに、今後の福祉サービスの質の向上に役立てたいと思います。

平成 28 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；0 件

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。

<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、奈良県が設置する奈良県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 社会福祉法人ぷろぼの事務局 担当：山本 真也

TEL 0742-81-7032

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 梅屋 則夫 TEL：0742-32-2021

佐野 まこ TEL：0742-81-8087

○県運営適正化委員会 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

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。

---