2019年（令和元年）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。

2019年（令和元年）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：2019年4月～12月

内容：過去に就労移行支援を利用していた頃、職員の対応に不愉快な思いをした。

今も嫌な気分になるという内容のメールが届く。（2019年4月）

奈良県運営適正化委員会にも同様のメールが入る。（2019年9月）

対応：ご本人が不愉快な思いを抱き続けておられることを踏まえ、他の職員により、電話で2度会話、数度のメールのやり取りを実施。

奈良県運営適正化委員会より問いかけいただくも返事なく現在に至る。

ご本人の納得は得られていないかもしれず、今後も申し入れがあった場合は、真摯に対応するものとする。

2) 時期：2019年11月

内容：就労移行支援の活動の記録として、Facebookに写真を掲載（約1年前）したことに対し、肖像権の侵害に当たるとして苦情の手紙が届く。

対応：Facebookに掲載する際、ご本人の承諾を取っていたが、口頭確認であったこともあり、ご本人が不愉快な思いをされたことを受けて、即刻、掲載写真を削除するとともに、担当職員から謝罪の連絡を入れた。

他の職員からも謝罪の電話連絡を入れたが、あまり会話を望まなかったもので、いつでも連絡いただけるよう伝えるも、以降連絡なく現在に至る。

今後も申し入れがあった場合は、真摯に対応するものとする。

<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 梅屋 則夫 TEL：0742-32-2021

佐野 まこ TEL：0742-81-8087

○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。