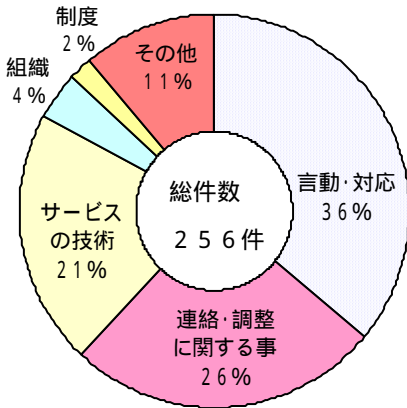


平成18年度 お客様からの苦情・ご意見・ご要望についてのご報告

協会では、市内のホームヘルプサービス事業所（11ヶ所）、地域ケアプラザ（18ヶ所）および老人ホーム（3ヶ所）におきまして、1万人を超えるお客様にサービスをご提供しておりますが、各事業所では苦情解決制度の仕組みのもと、お客様からの苦情・ご意見・ご要望を積極的に受け止め、解決に向けて取り組んでおります。平成18年4月～平成19年3月の1年間に、各事業所にいただいた苦情等について、内容と取り組みの概要をご報告いたします。

【苦情・ご意見・ご要望の内容】

主な苦情等の具体的な件数と内容



- ・言動や対応に関するもの 93件
スタッフの接遇マナー（言葉遣い・態度・コミュニケーション）に関する事で「子ども扱ひするような言葉遣いで馬鹿にされている気がした」「電話で長く待たされた。」など
- ・連絡・調整に関する事 67件
事業所での連絡や調整のミスによるもので「日にちの変更を頼んだのに、担当者に伝わっていなかった」「事業所からの電話の返事を待っていたのに電話がなかった」など
- ・サービスの技術に関するもの 54件
具体的なサービスの行為に関する事で「調理の味付けが濃い」「車椅子を押してもらったが、慣れない様子で不安だった」など

改善に向けた取り組み

いただいた苦情・ご意見・ご要望については、一つひとつ関連部門で協力し、迅速で的確な対応に努めました。また、個々の内容を分析し原因を究明することで、再発防止及びサービスの改善に向けた取り組みを協会全体また、事業所ごとに行いました。

言動・対応については、接遇研修やコミュニケーション研修など、日頃の自分自身をふりかえる機会を設けました。サービスの技術についても専門的な介護技術研修を行い、日々技術の向上を目指しました。また、連絡や調整等の事務に関しては、それぞれの部署が業務の流れを見直すことで工夫・改善を図り連絡ミスのない体制作りを進めています。

取り組みの成果

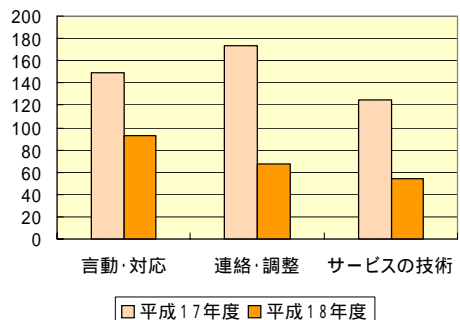
平成17年度にいただいた苦情等の総件数は491件でしたが、18年度は256件でした。それぞれの項目で件数を減らすことができ、少しずつですが取り組みの成果が出ていると感じています。今後も更にサービスの改善・向上に向けて協会全体で取り組んでまいります。



協会ではお客様に満足していただけるサービスに向けて、お客様から直接いただける声を何より大切にしたいと考えております。ぜひお気づきの点等を各事業所およびお客様相談室にお寄せください。

今後とも、どうぞよろしくお願ひいたします。

平成17年度18年度 苦情等の件数比較



お客様相談室は皆さまの声をお待ちしております

「お客様相談室」は、お客様のご相談等をお受けする専用窓口です。専任スタッフを配置し、お客様から、協会のサービスに関するご意見やご要望、ご相談等をお受けしております。ぜひお気軽にご利用ください。

フリーダイヤル：0120-701-782

FAX：045(262)9916

月～金 9:30～12:00 13:00～18:00

（年末年始・祝祭日を除く）ご相談の秘密は厳守します。

*ご家族様へ 介護者のための相談電話「ほっとライン」

045(262)7266もご利用ください*

お客様相談室（平成18年度）実績

苦情	62件
ご意見・ご要望	41件
問い合わせ	63件
相談	13件
その他	38件