

令和2年度「お客様からの苦情・ご意見・ご要望」についてのご報告

(福)横浜市福祉サービス協会における「苦情解決制度」の仕組みの中で、協会が実施するすべてのサービスに係る苦情を積極的に受け止め、解決に向けて取り組みました。協会の苦情解決制度では、各事業所で苦情に対応するだけでなく、「お客様相談室」でも苦情や相談を直接受け付けています。

苦情等の分類		令和2年度の実績		
		事業所	お客様相談室	合計
サービスの質	職員の接遇	16件	0件	16件
	専門的スキル	51件	9件	60件
	サービス不十分	49件	7件	56件
	説明・情報提供	10件	2件	12件
	運転	17件	0件	17件
	被害・損害	7件	0件	7件
	権利侵害	2件	0件	2件
	利用料・負担金額	2件	0件	2件
	法人・事業所の不満	7件	0件	7件
	その他	6件	3件	9件
	計	167件	21件	188件

令和2年度は、サービスの質(職員の接遇・専門的スキル・サービス不十分)に関する苦情等が約70%を占めています。その中でも相談援助における専門的スキル不足や職員の自己判断によるサービス不十分等の苦情が目立ちました。

前年度と比べ、デイサービス送迎車等の運転に係る苦情は少なくなっています。

お客様からいただいた苦情・ご意見・ご要望を職員一人ひとりが共有し、事例検討や研修等に活かし、法人全体でさらにサービス向上に努めてまいります。