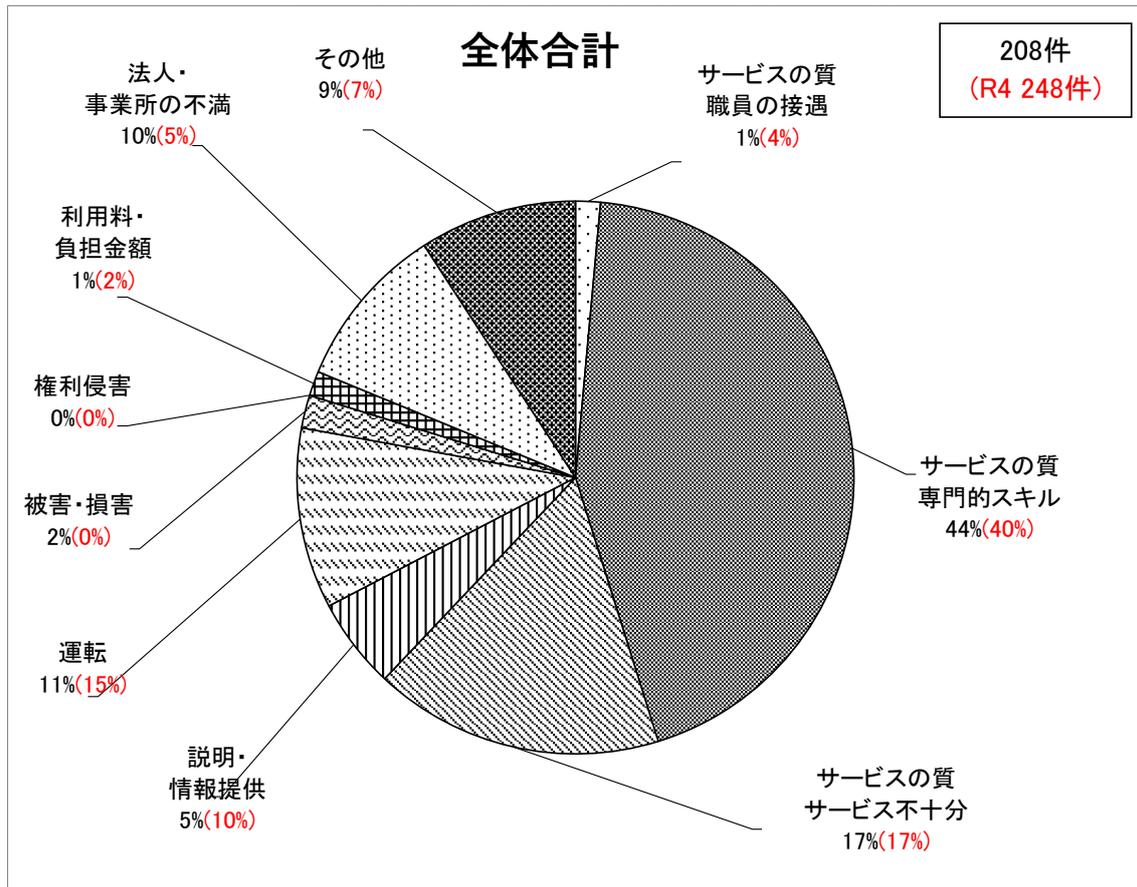


令和5年度「お客さまからの苦情・ご意見・ご要望」についての報告

令和5年度 苦情等の分類 (法人全体)



苦情等分類 法人全体 令和4年度との比較

| 苦情の分類 | | 令和5年度 | 令和4年度 |
|-----------|---------|-------|-------|
| サービスの質 | 職員の接遇 | 3件 | 9件 |
| | 専門的スキル | 91件 | 99件 |
| | サービス不十分 | 35件 | 42件 |
| 説明・情報提供 | | 11件 | 25件 |
| 運転 | | 22件 | 38件 |
| 被害・損害 | | 4件 | 1件 |
| 権利侵害 | | 0件 | 0件 |
| 利用料・負担金額 | | 3件 | 6件 |
| 法人・事業所の不満 | | 20件 | 12件 |
| その他 | | 19件 | 16件 |
| 計 | | 208件 | 248件 |

(福)横浜市福祉サービス協会における「苦情解決制度」の中で、法人が実施するすべてのサービスに係わ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。

法人の苦情解決制度では、各事業所で苦情に対応するだけではなく、法人本部の「お客様相談室」でも直接苦情やご相談をお受けしています。

令和5年度の苦情件数は、令和4年度と比べ、約16%減少しました。苦情の内容では、令和4年度と同様の傾向でサービスの質（職員の接遇、専門的スキル、サービス不十分）が苦情全体の約61%を占めています。その中でも「専門的スキル」の苦情が多くありました。「説明・情報提供」「運転」に対する苦情は、令和4年度に比べ減少しています。

「事業所」「お客様相談室」にいただいた「苦情・ご意見・ご要望」は、関係部署と協力し、迅速に対応するとともに、事業所内で共有し、原因と改善策を検討し再発防止に努めました。

また、これらを法人全体として、令和6年度の研修等に活かし、職員の専門的スキルや資質の向上に努めます。これからも、お客さまの声や思いを大切に受け止め、法人全体でより良いサービスが提供できるよう、研鑽を積んでまいります。