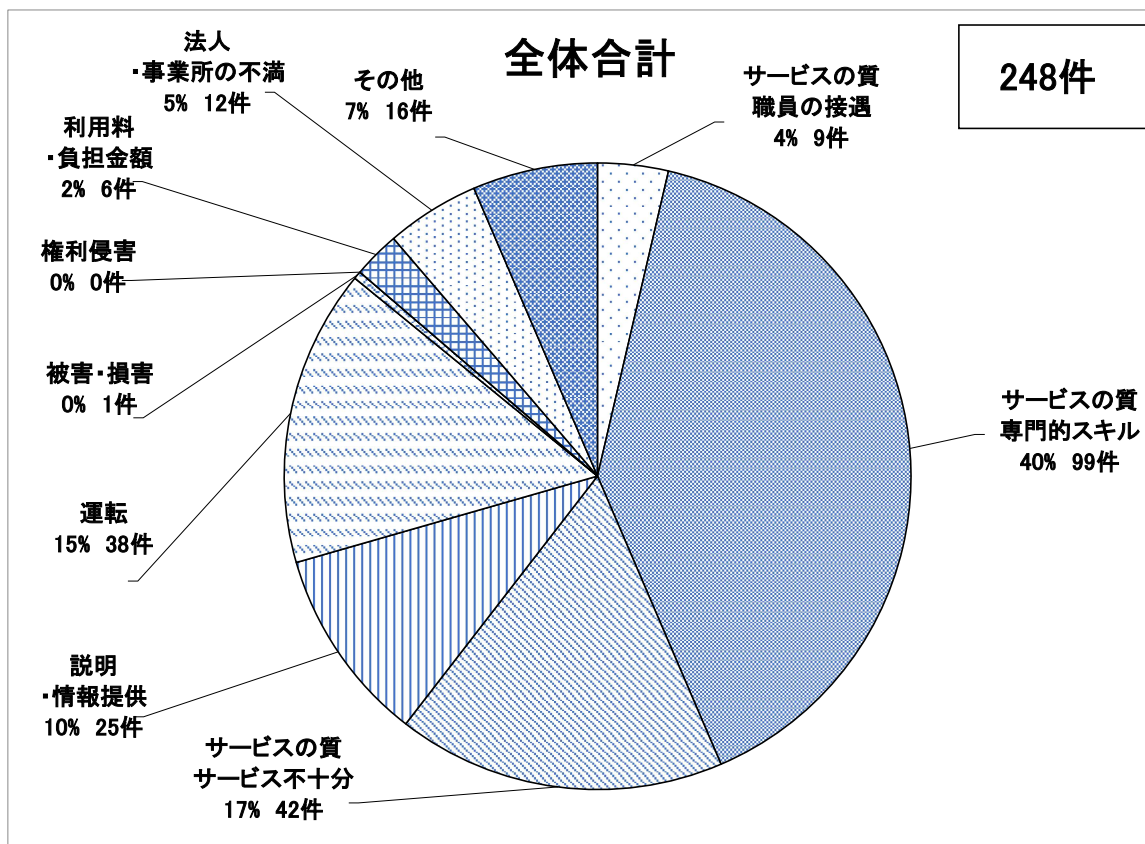


令和4年度「お客さまからの苦情・ご意見・ご要望」についての報告

令和4年度 苦情等の分類（法人全体）



苦情等分類 法人全体 令和3年度との比較

苦情の分類		令和4年度	令和3年度
サービスの質	職員の接遇	9件	13件
	専門的スキル	99件	61件
	サービス不十分	42件	42件
説明・情報提供		25件	20件
運転		38件	19件
被害・損害		1件	3件
権利侵害		0件	5件
利用料・負担金額		6件	3件
法人・事業所の不満		12件	4件
その他		16件	19件
計		248件	189件

（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つけています。

令和4年度の苦情件数は、令和3年度と比較し、1.3倍となりました。サービスの質（職員の接遇、専門的スキル、サービス不十分）で苦情全体の約60%を占め、昨年と同様の傾向でした。ただ、その中でも専門的スキルの苦情が1.6倍の99件と多く、サービスの質の約62%を占めています。そのほか運転についての苦情が昨年の2倍と増えています。

「事業所、お客様相談室」にいただいた「苦情・ご意見・ご要望」は、関係部署が協力して、ひとつひとつ迅速に対応いたしました。また、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。

これらを法人全体として、令和5年度の事例検討や研修に活かし、職員の専門的スキルや資質向上に努めます。また「運転マナーや駐車」に関して、改めて確認し、研修等を行っていきます。これからも「お客様の声」から、その思いを大切に受け止め、法人全体でさらにサービスの向上に努めてまいります。