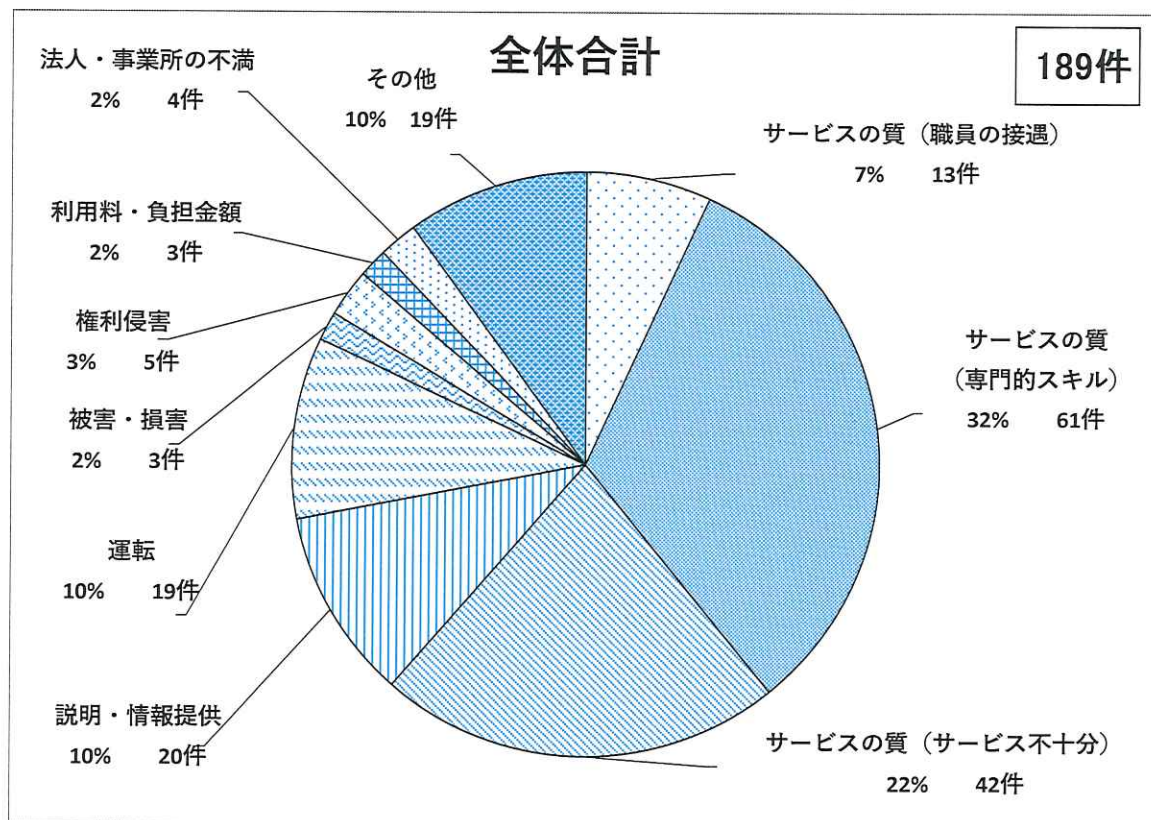


令和3年度 「お客さまからの苦情・ご意見・ご要望」 についての報告

令和3年度 苦情等の分類 (法人全体)



苦情等分類 法人全体 令和2年度との比較

苦情の分類		令和3年度	令和2年度
サービスの質	職員の接遇	13件	16件
	専門的スキル	61件	60件
	サービス不十分	42件	56件
説明・情報提供		20件	12件
運転		19件	17件
被害・損害		3件	7件
権利侵害		5件	2件
利用料・負担金額		3件	2件
法人・事業所の不満		4件	7件
その他		19件	9件
計		189件	188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付けています。

令和3年度は、令和2年度と同様の件数、傾向でした。サービスの質（職員の接遇、専門的スキル、サービス不十分）が令和2年度は、全体の約70%占めていましたが、令和3年度は、少し減り約62%となりました。説明・情報提供不足やどの分類にも当てはまらない「その他」が増えています。

「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、再発防止に努めるとともに、法人全体では、事例検討や研修に活かし、職員の資質向上に努めました。

今後も「お客様の声」から、その思いを大切に受け止め、協会全体でさらにサービスの向上に努めてまいります。