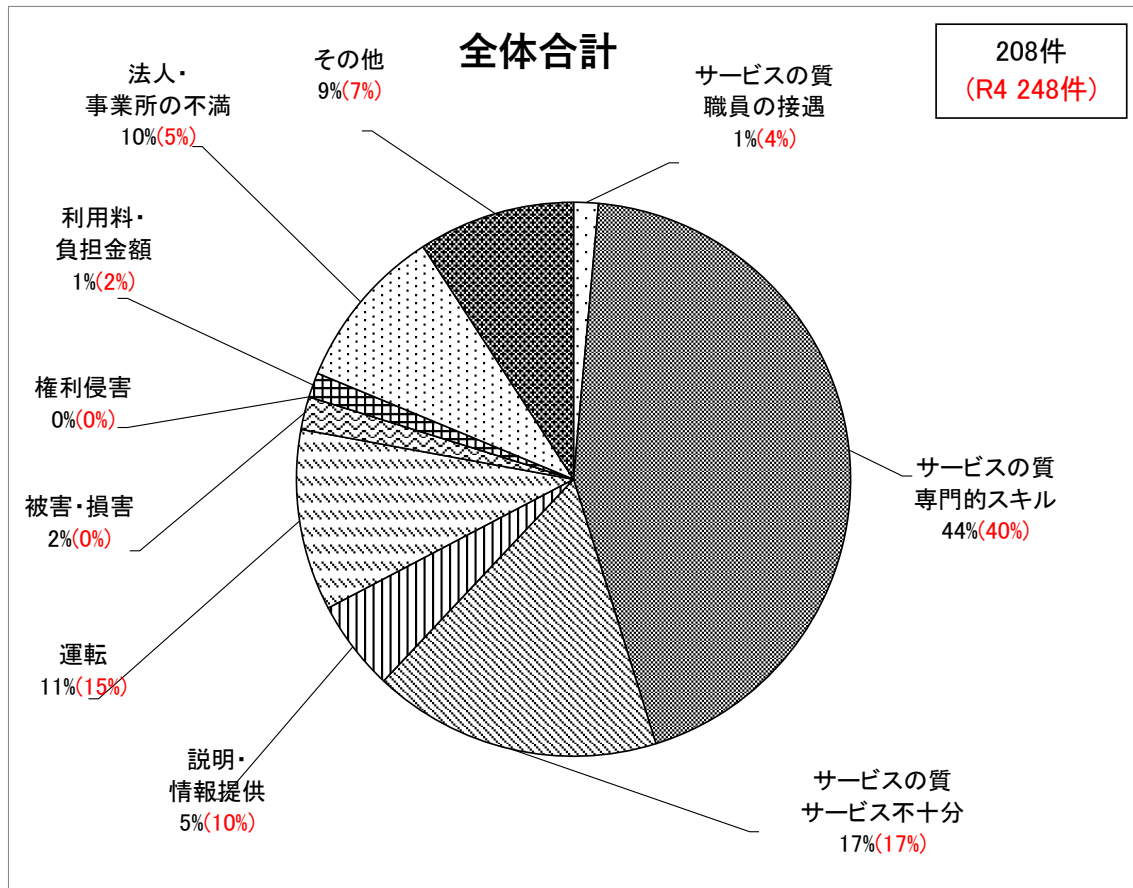


# 令和5年度「お客さまからの苦情・ご意見・ご要望」についての報告

## 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。