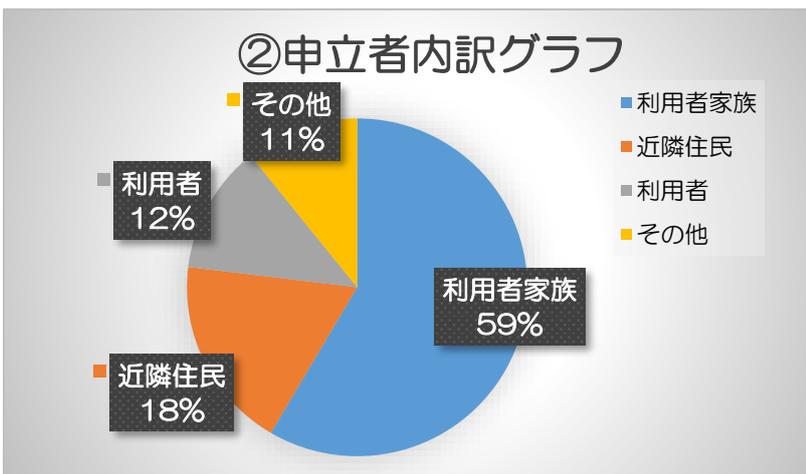


分類項目	件数
職員の接遇	29
説明・情報提供	12
サービス内容	10
権利侵害	2
事故等	1
金銭関係	1
その他	13
計	68

(重複件数)



申立者	件数
利用者家族	38
近隣住民	12
利用者	8
その他	7
計	65

◎令和6年1月～12月 苦情について

令和5年と比較し、苦情件数は3件増加した。

- ・分類別では「職員の接遇」が最も多く、全体の約半数となっている。職員の接遇については、ちょっとした言葉遣いや言葉の選び方、態度や対応に関して、職員と利用者等の認識、思いの違いが苦情につながっていると考えられる。
- ・申立者は実際にサービスを利用されている家族からが多いが、少しずつではあるが、近隣住民からの苦情も増えている。
- ・分類別の「その他」に関しては、多くが送迎車両の停車場所や運転のマナーとなっている。

【今後に向けて】

- ・接遇に関しては、ほとんどの事業所で研修や意識を高める工夫に取り組んでおり、継続していく。