

平成28年度 要望等解決結果報告集計表

1. 要望等受付方法

単位：件

受付方法	件数	施設別内訳		
		児童福祉	障害者支援	障害福祉サービス
		甘露保育園 他 合計3施設	ともいきライフ月影 他 合計2施設	ともいき宝池慈光 他 合計4施設
①面接・訪問	194	15	17	162
②電話	19	4	3	12
③連絡帳・手紙等	15		1	14
④その他	24	9	9	6
計	252	28	30	194

2. 要望等申出人

利用者との関係	件数	施設別内訳		
		児童福祉	障害者支援	障害福祉サービス
①利用者本人	165	7	19	139
②利用者のご家族	77	17	11	49
③代理人	0			
④職員	1	1		
⑤不明(匿名等)	0			
⑥その他	9	3		6
計	252	28	30	194

3. 要望等の内容①

申出人の要望	件数	施設別内訳		
		児童福祉	障害者支援	障害福祉サービス
①職員の接遇 (態度や言葉遣い)	23	6		17
②サービスの内容 (支援の質や量) 例：食事内容・居室環境	75	13	24	38
③利用料 例：請求内容・自己負担額	0			
④説明・情報提供 例：契約内容	43		2	41
⑤被害・損害 例：金銭トラブル・紛失	6	3		3
⑥権利侵害 例：暴力・プライバシー	29	3		26
⑦その他	76	3	4	69
計	252	28	30	194

4. 要望等の内容②

申出人の要望	件数	施設別内訳		
		児童福祉	障害者支援	障害福祉サービス
①話を聞いて欲しい	33			33
②教えて欲しい	97		1	96
③調査/回答が欲しい	3	2		1
④改善して欲しい	93	25	8	60
⑤その他	26	1	21	4
計	252	28	30	194

5. 要望等解決対応結果

対応結果 (H29.3.31現在)	件数	施設別内訳		
		児童福祉	障害者支援	障害福祉サービス
①解決	246	28	30	188
②関係機関への引継	1			1
③次年度継続中	3			3
④その他	2			2
計	252	28	30	194