

1. 要望等受付方法

単位：件

受付方法	件数	内 訳		
		児童福祉	障害者支援施設	障害福祉サービス
①面接・訪問	123	31	34	58
②電話	10	0	2	8
③連絡帳・手紙等	23	11	6	6
④その他	15	4	0	11
計	171	46	42	83

2. 要望等申出人

利用者との関係	件数	内 訳		
		児童福祉	障害者支援施設	障害福祉サービス
①利用者本人	83	6	26	51
②利用者のご家族	80	39	15	26
③代理人	0	0	0	0
④職員	0	0	0	0
⑤不明（匿名等）	0	0	0	0
⑥その他	8	1	1	6
計	171	46	42	83

3. 要望等の内容①

申出人の要望	件数	内 訳		
		児童福祉	障害者支援施設	障害福祉サービス
①職員の接遇 （態度や言葉遣い）	15	9	0	6
②サービスの内容 （支援の質や量） 例：食事内容・居室環境	113	23	27	63
③利用料 例：請求内容・自己負担額	0	0	0	0
④説明・情報提供 例：契約内容	4	1	0	3
⑤被害・損害 例：金銭トラブル・紛失	7	1	2	4
⑥権利侵害 例：暴力・プライバシー	4	0	2	2
⑦その他	28	12	11	5
計	171	46	42	83

4. 要望等の内容②

申出人の要望	件数	内 訳		
		児童福祉	障害者支援施設	障害福祉サービス
①話を聞いて欲しい	13	3	1	9
②教えて欲しい	56	3	10	43
③調査/回答が欲しい	13	3	8	2
④改善して欲しい	47	29	5	13
⑤その他	42	8	18	16
計	171	46	42	83

5. 要望等解決対応結果

対応結果 （H31. 3. 31現在）	件数	内 訳		
		児童福祉	障害者支援施設	障害福祉サービス
①解決	157	38	39	80
②関係機関への引継	0	0	0	0
③次年度継続中	13	7	3	3
④その他	1	1	0	0
計	171	46	42	83