

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	97	44	31	22
②電話	7	3	3	1
③連絡帳・手紙等	34	10	6	18
④その他	12	7	0	5
計	150	64	40	46

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	60	25	16	19
②利用者のご家族	88	38	24	26
③代理人	0	0	0	0
④職員	0	0	0	0
⑤不明(匿名等)	1	1	0	0
⑥その他	1	0	0	1
計	150	64	40	46

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)	9	7	0	2
②サービスの内容 (支援の質や量) 例：食事内容・居室環境	71	35	16	20
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	15	13	1	1
⑤被害・損害 例：金銭トラブル・紛失	0	0	0	0
⑥権利侵害 例：暴力・プライバシー	6	5	1	0
⑦その他	49	4	22	23
計	150	64	40	46

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	0	10
②教えて欲しい	9	7	2	0
③調査/回答が欲しい	8	4	4	0
④改善して欲しい	62	38	8	16
⑤その他	58	12	26	20
計	150	64	40	46

5. 要望等解決対応結果

対応結果 (R2.3.31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	140	55	39	46
②関係機関への引継	0	0	0	0
③次年度継続中	5	4	1	0
④その他	5	5	0	0
計	150	64	40	46