

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	78	38	14	26
②電話	18	11	6	1
③連絡帳・手紙等	17	9	0	8
④その他	15	0	0	15
計	128	58	20	50

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	54	23	8	23
②利用者のご家族	71	35	12	24
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	3	0	0	3
計	128	58	20	50

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）	10	3	0	7
②サービスの内容 （支援の質や量） 例：食事内容・居室環境	78	40	12	26
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	11	8	3	0
⑤被害・損害 例：金銭トラブル・紛失	1	0	0	1
⑥権利侵害 例：暴力・プライバシー	6	3	0	3
⑦その他	22	4	5	13
計	128	58	20	50

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	17	1	1	15
②教えて欲しい	15	11	2	2
③調査/回答が欲しい	11	2	1	8
④改善して欲しい	50	26	9	15
⑤その他	35	18	7	10
計	128	58	20	50

5. 要望等解決対応結果

対応結果 (R3.3.31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	126	57	19	50
②関係機関への引継	1	1	0	0
③次年度継続中	1	0	1	0
④その他	0	0	0	0
計	128	58	20	50