

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	88	13	18	57
②電話	16	4	4	8
③連絡帳・手紙等	13			13
④その他	38	13		25
計	155	30	22	103

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	65	5	8	52
②利用者のご家族	81	23	11	47
③代理人	0			
④職員	3		2	1
⑤不明（匿名等）	0			
⑥その他	6	2	1	3
計	155	30	22	103

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）	13	5	1	7
②サービスの内容 （支援の質や量） 例：食事内容・居室環境	56	13	15	28
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	47			47
⑤被害・損害 例：金銭トラブル・紛失	0			
⑥権利侵害 例：暴力・プライバシー	7	6		1
⑦その他	32	6	6	20
計	155	30	22	103

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	12	2	1	9
②教えて欲しい	48	1		47
③調査/回答が欲しい	10	5	1	4
④改善して欲しい	36	16	6	14
⑤その他	49	6	14	29
計	155	30	22	103

5. 要望等解決対応結果

対応結果 （H30. 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	139	20	22	97
②関係機関への引継	0			
③次年度継続中	14	8		6
④その他	2	2		
計	155	30	22	103