

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	42	14	17	11
②電話	19	6	13	0
③連絡帳・手紙等	13	4	0	9
④その他	13	1	1	11
計	87	25	31	31

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	16	0	4	12
②利用者のご家族	68	25	26	17
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	1	2
計	87	25	31	31

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）	3	3	0	0
②サービスの内容 （支援の質や量） 例：食事内容・居室環境	52	22	17	13
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	7	0	0	7
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	2	0	1	1
⑦その他	22	0	13	9
計	87	25	31	31

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	1	1	0	0
②教えて欲しい	15	6	1	8
③調査/回答が欲しい	17	1	11	5
④改善して欲しい	39	12	14	13
⑤その他	15	5	5	5
計	87	25	31	31

5. 要望等解決対応結果

対応結果 （R4.3.31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	86	25	31	30
②関係機関への引継	0	0	0	0
③次年度継続中	1	0	0	1
④その他	0	0	0	0
計	87	25	31	31