

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	38	10	16	12
②電話	13	2	7	4
③連絡帳・手紙等	10	2	2	6
④その他	18	10	0	8
計	79	24	25	30

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	18	0	5	13
②利用者のご家族	58	24	17	17
③代理人	0	0	0	0
④職員	0	0	0	0
⑤不明（匿名等）	1	0	1	0
⑥その他	2	0	2	0
計	79	24	25	30

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）	8	4	3	1
②サービスの内容 （支援の質や量） 例：食事内容・居室環境	36	15	7	14
③利用料 例：請求内容・自己負担額	1	0	1	0
④説明・情報提供 例：契約内容	8	3	2	3
⑤被害・損害 例：金銭トラブル・紛失	1	0	1	0
⑥権利侵害 例：暴力・プライバシー	0	0	0	0
⑦その他	25	2	11	12
計	79	24	25	30

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	11	1	4	6
②教えて欲しい	12	3	6	3
③調査/回答が欲しい	4	3	1	0
④改善して欲しい	28	8	8	12
⑤その他	24	9	6	9
計	79	24	25	30

5. 要望等解決対応結果

対応結果 （R5.3.31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	73	24	21	28
②関係機関への引継	0	0	0	0
③次年度継続中	5	0	3	2
④その他	1	0	1	0
計	79	24	25	30