

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	62	13	19	30
②電話	29	7	6	16
③連絡帳・手紙等	22	10	1	11
④その他	22	11	1	10
計	135	41	27	67

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	29	0	13	16
②利用者のご家族	95	40	12	43
③代理人	0	0	0	0
④職員	1	0	1	0
⑤不明（匿名等）	0	0	0	0
⑥その他	10	1	1	8
計	135	41	27	67

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）	25	17	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	50	20	12	18
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	5	2	0	3
⑤被害・損害 例：金銭トラブル・紛失	12	0	8	4
⑥権利侵害 例：暴力・プライバシー	5	0	0	5
⑦その他	38	2	6	30
計	135	41	27	67

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	18	2	4	12
②教えて欲しい	10	6	2	2
③調査/回答が欲しい	20	3	4	13
④改善して欲しい	48	16	14	18
⑤その他	39	14	3	22
計	135	41	27	67

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	130	40	26	64
②関係機関への引継	0	0	0	0
③次年度継続中 （* 甘露保育園：1申出人より2件）			1	2
④その他	1	0	0	1
計	131	41	27	67