

2020年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

2020年度における法人全体の施設・事業所に対する苦情・要望等の受付状況については、表1から表3までのとおりである。

2020年度の受付件数は19件で、前年度の20件に比較し、1件減少している。

内容別では、苦情は家族からのものが多く、要望・意見は本人からのものが多くなっている。

1 受付処理件数（表1）

（単位：件）

受付件数		処 理 件 数		
		施設・事業所内で解決したもの	第三者委員(会)の助言等を得たもの	施設・事業所内での解決に至らなかったもの
苦 情	4	3	-	1
要望・意見	15	15	-	-
計	19	18	0	1

2 内容別苦情処理状況 (表2)

施設・事業所	申出人	人員	苦情の内容 (件数)					処理等		
			虐待・放置・脅迫・詐欺等	ケアの内容に関わる事項	個人の嗜好・選択に関わる事項	財産管理・遺産・遺言等	その他	施設・事業所内で解決したもの	第三者委員(会)の助言等を得たもの	施設・事業所内での解決に至らなかったもの
弘前 大清水ホーム	家族	1		1						1
	小計	1								
藤聖母園 デイサービスセンター	本人	1		1				1		
	家族	1		1				1		
	小計	2								
放課後等デイサービス事業所 やっほ〜クラブ	家族	1		1				1		
	小計	1								
計	本人	1								
	家族	3								
	その他	0								
合計		4	0	4	0	0	0	3	0	1

3 内容別要望・意見処理状況 (表3)

施設・事業所	申出人	人員	苦情の内容(件数)					処理等		
			虐待・放置・脅迫・詐欺等	ケアの内容に関わる事項	個人の嗜好・選択に関わる事項	財産管理・遺産・遺言等	その他	施設・事業所内で解決したもの	第三者委員(会)の助言等を得たもの	施設・事業所内での解決に至らなかったもの
児童養護施設 藤聖母園	本人	1		1				1		
	小計	1								
藤ホーム	本人	1					1	1		
	本人	6					6	6		
	小計	7								
デイサービスセンター藤の園	本人	1		1				1		
	小計	1								
弘前大清水ホーム	家族	1					1	1		
	小計	1								
弘前大清水学園	家族	1					1	1		
	小計	1								
放課後等デイサービス事業所 やっほ〜クラブ	家族	1		1				1		
	小計	1								
藤ヨゼフハウス	本人	1					1	1		
	本人	1					1	1		
	本人	1					1	1		
	小計	3								
計	本人	12								
	家族	3								
	その他	0								
合計		15		3			12	15		

2020年度オンブズマンを通して寄せられた苦情・要望等

当法人において、現在オンブズマンの制度を導入し、オンブズマンを通して苦情・要望等が寄せられている施設・事業所は、藤ホーム、藤聖母園デイサービスセンター及び藤ヨゼフハウスの3ヶ所。

2020年度において、①苦情②要望については0件、③意見は1件となっており、その主な内容については下記のとおり。

区分 A：虐待・放置・脅迫・詐欺等 B：ケアの内容に関わる事項
C：個人の嗜好・選択に関わる事項 D：財産管理・遺産・遺言等 E：その他

1 苦情 なし

2 要望 なし

3 意見

施設・事業所	区分	内 容（要点）	解決結果（概要）
藤ホーム	E	オンブズマンからの聞き取りに対して、新型コロナウイルス感染状況について不安をもらしていたとの報告あり。	オンブズマンなりに意見を伝えたとのこと。又、利用者懇談会時に施設の感染対策実施状況を全体に説明した。
計	1		