

平成 26 年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

平成 26 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。受付件数は平成 25 年度（26 件）に比較し、少なくなっている。

内容別では、苦情、要望ともに、本人からのものが多い傾向となっている。

1 受付処理件数（1 表）

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 解決に至らなかつ たもの
苦 情	8	8	0	0
要望・意見	10	9	0	1
計	18	17	0	1

平成26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、合浦デイサービスセンター及び藤ヨゼフハウスの4か所となっております。

平成26年度について、①苦情については「なし」、②要望については2施設・事業所で4件、③意見は「なし」となっており、その主な内容については下記のとおりとなっております。

1 苦情 なし

2 要望

施設・事業所	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	設備等に関する事項	その他	対応した件数
藤ホーム		1				1
					2	2
藤ヨゼフハウス					1	1
計		1			3	

3 意見 なし