

平成27年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

平成27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26年度(18件)に比較し、3件増加している。内容別では、苦情については家族からのものが多く、また要望については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)

(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	7	7	0	0
要望・意見	14	14	0	0
計	21	21	0	0

平成27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、青森市合浦デイサービスセンター及び藤ヨゼフハウスの4ヶ所となっております。

平成27年度において、①苦情については1施設・事業所で1件、②要望については1施設・事業所で3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

	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	対応した件数
藤聖母園デイサービスセンター		1				1
計		1				1

2 要望・意見

	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	対応した件数
藤ホーム			2	1		3
計			2	1		3

3 意見 なし