

平成28年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

平成28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27年度(21件)に比較し、6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	20	20	0	0
計	27	27	0	0

平成28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28年度において、①苦情については「なし」、②要望については1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・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		1	2		1	4
計		1	2		1	4

3 意見 なし