

## 平成29年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

平成29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28年度（27件）に比較し、8件減少している。

内容別では、苦情については家族からのものが多く、また要望についても家族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	9	9	0	0
要望・意見	10	10	0	0
計	19	19	0	0



## 平成29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ヶ所となっております。

平成29年度において、①苦情については1施設で2件、②要望については1施設で1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
藤ホーム					2	2
計					2	2

### 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	1
計					1	1

### 3 意見      なし