

2019年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

2019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。

2019年度の受付件数は20件で、前年度の30件に比較し、10件減少している。
内容別では、苦情は本人からのものが多く、要望・意見は本人からと家族からのものが同数となっている。

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	5	5	-	-
要望・意見	15	15	-	-
計	20	20	0	0

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	ケアの内容に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	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		
	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								
弘前大清水希望 の家	家族	1					1	1		
	小計	1								
計	本人	1								
	家族	4								
	その他	0								
合計		5		3			2	5		

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	ケアの内容に関する事項	個人の嗜好・選択に関する事項	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	3		3				3		
	小計	3								
藤ホーム	本人	2					2	2		
	小計	2								
弘前大清水ホーム	家族	2			1		1	2		
	その他	1					1	1		
	小計	3								
藤聖母園 居宅介護支援事業所	その他	1					1	1		
	小計	1								
弘前大清水学園	家族	3					3	3		
	小計	3								
放課後等デイ サービス事業所 やまびこクラブ	家族	1		1				1		
	小計	1								
弘前大清水希望 の家	家族	1					1	1		
	小計	1								
藤ヨゼフハウス	本人	1					1	1		
	小計	1								
計	本人	6								
	家族	7								
	その他	2								
合計		15		4	1		10	15		

2019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。2019年度において、苦情・要望・意見は「なし」となっております。