

2022年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

2022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。

2022年度の受付件数は23件で、前年度の22件と比較し、1件増加している。
内容別では、要望・意見は本人からのものが増えている。

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	1	1	-	-
要望・意見	22	22	-	-
計	23	23	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		
			虐待転放 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	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
藤ホーム	本人	1		1				1		
	小 計	1								
計	本人	1								
	家族	0								
	その他	0								
合 計		1	0	1	0	0	0	1	0	0

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	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
青森藤こども園	家族	1		1				1		
	家族	1					1	1		
	小計	2								
弘前大清水保育園	その他	1	1					1		
	小計	1								
藤ホーム	本人	1		1				1		
	本人	1		1				1		
	本人	1			1			1		
	本人	1		1				1		
	本人	1		1				1		
	本人	1		1				1		
	本人	1		1				1		
	小計	7								
デイサービスセンター藤の園	家族	1		1				1		
	小計	1								
弘前大清水ホーム	本人	1			1			1		
	家族	1		1				1		
	本人	1			1			1		
	その他	1					1	1		
	小計	4								
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		
	家族	1		1				1		
	小計	2								
藤ヨゼフハウス	本人	1					1	1		
	本人	1					1	1		
	本人	1					1	1		
	小計	3								
計	本人	12								
	家族	8								
	その他	2								
合計		22	1	12	3	0	6	22	0	0

2022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。

2022年度において、苦情・要望・意見は「なし」となっております。

区分	A：虐待・放置・脅迫・詐欺等	B：ケアの内容に関わる事項	C：個人の嗜好・選択に関わる事項	D：財産管理・遺産・遺言等	E：その他
1 苦情	なし				
2 要望	なし				
3 意見	なし				