

## 2023年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

2023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。

2023年度の受付件数は17件で、前年度の23件と比較し、6件減少している。  
内容別では、要望・意見は本人からのものが10件と多くなっている。

### 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	12	12		
計	17	17	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		
	小計	1								
弘前大清水保育園	家族	1					1	1		
	家族	1					1	1		
	小計	2								
藤ホーム	本人	1			1			1		
	本人	1		1				1		
	小計	2								
計	本人	2								
	家族	3								
	その他	0								
合計		5	0	1	1	0	3	5	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	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	5								
弘前大清水保育園	家族	1					1	1		
	小計	1								
藤ホーム	本人	1		1				1		
	本人	1		1				1		
	小計	2								
弘前大清水希望の家	家族	1		1				1		
	小計	1								
藤ヨゼフハウス (介護サービス包括型)	本人	1					1	1		
	小計	1								
藤ヨゼフハウス (日中サービス支援型)	本人	1					1	1		
	本人	1					1	1		
	小計	2								
計	本人	10								
	家族	2								
	その他	0								
合計		12	0	3	1	1	7	12	0	0

## 2023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、藤ホームと藤ヨゼフハウスの2ヶ所。  
2023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				