

2024年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

2024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。

2024年度の受付件数は19件で、2023年度の17件と比較し、 2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9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	4	4	0	0
要望・意見	15	15	0	0
計	19	19	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
藤ホーム	本人	1					1	1		
	小計	1								
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	1		1				1		
	家族	1					1	1		
	小計	2								
計	本人	1								
	家族	2								
	その他	1								
合 計		4		2			2	4		

3 内容別要望・意見処理状況

(表3)

施設・事業所	申出人	人員	要望・意見の内容					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
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		
	本人	1					1	1		
	本人	1					1	1		
	小 計	7								
藤ホーム	本人	1					1	1		
	小 計	1								
藤の園	家族	1		1				1		
	小 計	1								
藤の園デイサービス	家族	1		1				1		
	小 計	1								
弘前大清水希望の家	家族	4					1	1		
	小 計	4								
藤ヨゼフハウス(介護サービス包括型)	本人	1					1	1		
	小 計	1								
計	本人	9								
	家族	6								
	その他	0								
合 計		15		2			10	12		

2024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。

2024年度において、①苦情は0件、②要望は0件、③意見は2件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。

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

施設・事業所	区分	内容（要点）	解決結果（概要）
藤ホーム	E	入所者より「これまで浴室隣で入所者も使用していた来客用トイレが女性専用となり、自室もしくは障害者用トイレを使用しなければならず不便になった」との発言があったことについて。	来客用トイレが男女共用から、男女別に使用することに至った経緯を繰り返して説明し、納得いただいていることを説明した。
	E	入所者より「共同で使用している電子レンジが使用禁止となっている」との発言があったことについて。	ルールを守りながら安全に使用することとなっていた電子レンジだが、使用中の焦し、機器からの煙等が度々あり、ショートしている危険性も考え撤去した旨説明し、今後検討することを伝え納得いただいたことを説明した。
計	2		