

2025年度藤聖母園に係る要望等解決処理状況概要

2025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。

2025年度の受付件数は15件で、2024年度の19件と比較し、4件減少している。

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	7	7	0	0
要望・意見	8	8	0	0
計	15	15	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
児童養護施設 藤聖母園	本人	1		1				1		
	小計	1								
藤ホーム	本人	1					1	1		
	本人	1					1	1		
	小計	2								
藤聖母園居宅 介護支援事業所	家族	1		1				1		
	小計	1								
大清水希望の家	家族	1		1				1		
	小計	1								
障害児・者 サポートセンター 大清水	家族	1		1				1		
	その他	1		1				1		
	小計	2								
計	本人	3								
	家族	3								
	その他	1								
合計		7		5			2	7		

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		
	小計	1								
青森藤こども園	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								
大清水ホーム	本人	1			1			1		
	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								
計	本人	5								
	家族	3								
	その他	0								
合計		8		3	1		4	8		

2025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、藤ホームの1ヶ所。

2025年度において、①苦情は0件、②要望は3件、③意見は0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 3件

施設・事業所	区分	内容（要点）	解決結果（概要）
藤ホーム	E	バスの時刻表の更新をしてほしい	即日更新し掲示した。
	E	寒い。暖房をマメにつけてほしい	暖房は時間を決めて入切を設定していること、基本的には厚着をしてほしいことを説明した。身体状況に応じて、個別でオイルヒーターを貸し出し対応した。
	E	ホームでの生活が「暇だ」と発言が聞かれた	入所し数日の方であったため、今後行事などへの参加を声がけていくこととした。また、ご家族へ暇つぶしになるようなものの差し入れを依頼することとした。
計	3		

3 意見 なし