

平成 28 年度社会福祉法人ふじの園に係る要望等解決処理状況概要

平成 28 年度における苦情・要望等の受付状況については、表 1 から表 3 までのとおりです。
内訳は児童養護施設一関藤の園が 1 件、一関藤保育園が 1 件でした。

1 受付処理件数（表 1）

受付件数		処理件数		
		施設事業所内で解決した もの	第三者委員の助言等 を得たもの	施設事業所内での解決に いたらなかったもの
苦情	2	1	1	1
要望・意見	0	0	0	0
計	2	1	1	1

2 内容別苦情処理状況（表 2）

施設・事業所名	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	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・事業内 での解決に いたらなか ったもの
児童養護施設 一関藤の園	本人								
	家族	1		1			1	1	
	その他								
一関藤保育園	本人								
	家族	1		1		1			
	その他								
合計		2		2		1	1	1	

3 苦情内容（表 3）

	申出人	苦情の内容	対応の内容
一 関 藤 の 園	利用者の家族 (28. 11. 1 申出)	ケアの内容に関わる事項や職員 の対応への苦情	第三者委員と直接、話を して頂き対応したが、解 決には至らなかった。弁 護士とも相談し対応し た。
一 関 藤 保 育 園	利用者の家族 (28. 7. 1 申出)	食べ物の腐敗等による食中 毒が心配なので、夏の期 間、月 1 度の手作り弁当 の日を無くして欲しい。 (利用者アンケートよる 要望・苦情)	平成 28 年度は、保管方 法を検討して手作り弁 当を実施したが、平成 29 年度の 6 月～8 月は手 作り弁当を中止すること で解決した。