

事例	事業種別	苦情申出時期	苦情の概要	対応の概要
1	特定施設入居者生活介護 岡宮グリーンヒル	2023年9月	職員との会話の中で、自分の思いを十分に聞いてもらえていない。	本人から家族へ連絡があり、家族から施設へ「直接話を聞いてほしい」と連絡があった。本人に話を聞いて謝罪した。また今後の再発防止に向けた職員指導を徹底することを説明し、理解と了承を得た。
2	地域密着型通所介護 岡宮グリーンヒルデイサービス	2023年9月	デイサービス送迎時に家族が挨拶しても、職員からの返事がないことがあった。	指摘を受けた職員と相談員が謝罪した。また今後の再発防止に向けた職員指導を徹底することを説明し、理解と了承を得た。
3	訪問介護 フジビューホームヘルプサービス	2023年10月	訪問スタッフに買い物を依頼したが、消費期限の長い方の商品を買ってきた。頼んだ商品でなかった。	依頼と異なる品物を購入してしまったことを謝罪した。また買い物前に本人から内容に関する承諾を得ることの必要性について、職員の指導と確認を行った。
4	訪問介護 フジビューホームヘルプサービス	2023年10月	連絡もなく、20分～30分ほど、訪問スタッフが遅刻してきた。当該スタッフからその場で謝罪と遅れた理由の説明があったが納得できない。	サービス提供責任者が改めて訪問し、連絡なく遅れたことを謝罪した。また今後、時間に間に合わないことが分かった時点で必ず連絡を入れるようにする旨を説明し、理解と了承を得た。
5	短期入所生活介護 沼津フジビューショートステイ	2023年12月	病院の定期受診に家族が付き添った際に、衣類の汚れに気がつき、恥ずかしい思いをした。	身なりの汚れに気づかずにご家族に付き添っていただいたことをお詫びした。受診時に限らず、日中のケアについても気を配るよう職員に周知した。

6	特定施設入居者生活介護 岡宮グリーンヒル	2023年12月	<p>(家族からの訴え)</p> <p>他の入居者との人間関係や、リビングの席の配置替えについて本人が傷ついているので、対策を講じてほしい。</p>	<p>本人の話を聞いたところ、本人に話をせずに席の配置替えを行ったため、他入居者から嫌われたのではないかと思いを込めてしまったことが判明した。不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。また今後、事前の説明によって了承を得てからの対応を徹底していくことを説明し、理解と了承を得た。</p>
---	-------------------------	----------	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

下記の事業所につきましては、苦情の受付がなかったことを、併せてご報告させていただきます。

- ・介護老人福祉施設 沼津フジビューホーム
- ・地域密着型介護老人福祉施設 柏葉尾苑
- ・通所介護 沼津フジビューデイサービスセンター
- ・認知症対応型通所介護 沼津フジビューデイサービスセンター
- ・居宅介護支援 大岡居宅介護支援事業所
- ・地域包括支援センター かどいけ地域包括支援センター
- ・ケアハウス沼津グリーンヒル
- ・丘の上保育園
- ・フジビュー研修センター