

事例	事業種別	苦情申出時期	苦情の概要	対応の概要
1	通所介護 沼津フジビューデイサービスセンター	2024年2月	特定の職員から介助を受ける際に、声かけがない、本人のペースに合わせてもらえないといったことが時々ある。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪した。また当該職員に指導を行うとともに、介助対応について、出来る限り他の職員もサポートに入ることをお伝えし、理解と了承を得た。
2	介護老人福祉施設 沼津フジビューホーム	2024年4月	① 施設内での転倒及びその後の経過対応について、家族への報告が遅い。病院受診してほしい。 ② 自己負担での日用品の購入や散髪の予約実施について、事前の確認連絡がない。	① 報告が遅れたことをお詫びした。病院受診した上で、経過の報告を行い、理解と了承を得た。今後、転倒が発生したときは速やかにご家族へ報告を行う旨、職員に再周知した。 ② 散髪など自費サービスを利用する前にご家族の了承を得るようにする旨をお伝えし、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	2024年4月	前回の訪問記録を確認したところ、実際には当日の要望で不要と伝え、実施しなかった内容（浴室の清掃）を、記録上、実施したようになっていた。	不信感を与えてしまったことをお詫びした。職員に実際に行った内容を記録するよう指導するとともに、利用者との契約の中で取り決めている実施内容についても、やむを得ない理由により実施できなかった場合には、その理由を含めて記録するよう周知した。
4	訪問介護 フジビューホームヘルプサービス	2024年4月	居室の衛生環境に関する対応について、職員から依頼を受けたが、家族が認識している状況と乖離しており、本人・家族ともにショックを受けた。	ショックを与えてしまったことを謝罪した。サービス提供責任者より、状況説明と別の対応方法の提案を行い、理解と了承を得た。

				また職員個人の判断でご家族に依頼せず、必ず責任者への報告を行ってから対応を検討する旨、職員に周知した。
5	介護老人福祉施設 沼津フジビューホーム	2024年5月	面会時に施設のカメラで撮影した本人・家族の写真を送ってもらうようLINEで連絡したが、返答がなかった。	面会時に対応した職員に確認し、写真を送るとともにお渡しが遅れたことを謝罪した。LINEでの連絡については確認対応が遅れてしまうことがある旨を説明し、理解と了承を得た。また面会時の写真撮影はご家族のカメラで行うことを確認し、職員に周知した。
6	短期入所生活介護 沼津フジビューショートステイ	2024年5月	ショートステイの送迎が予定通りに来なかった。	施設の手違いにより、送迎の手配ができていなかったことを謝罪した。今後の対応として、利用者への送迎時間の連絡だけでなく、「来ない」等の連絡を受けた時点で、送迎車にも電話連絡を必ず行い、確認を行う旨、職員に周知した。
7	通所介護 沼津フジビューデイサービスセンター	2024年5月	行事イベントの時に頑張っって体を動かしていたところ、特定の職員が笑い、ばかにされたように感じた。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪し、理解と了承を得た。また当該職員に指導を行うとともに、職員研修の中でも、自分が意図しない形で相手の尊厳を傷つけてしまうおそれがある旨を周知し、接遇の見直しを行った。
8	特定施設入居者生活介護 岡宮グリーンヒル	2024年6月	施設の対応に不満を感じる。 (本人より匿名にて、本部に連絡あり)	不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、気持ちを話していただいたことに対してお礼の言葉を伝えた。お相手が名乗ろうとしなかったため、直接謝罪はできていないが、各対応につい

				ては担当者に状況確認を行い、利用者への丁寧な説明を進めていく旨、周知を行った。
--	--	--	--	---

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。

- ・ 地域密着型介護老人福祉施設 柏葉尾苑
- ・ 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
- ・ フジビュー研修センター