

事例	事業種別	苦情申出時期	苦情の概要	対応の概要
1	ケアハウス沼津グリーンヒル	2024年5月	隣の部屋の入居者が立てる音がうるさくて眠れない。	事実関係を調べたところ、入居者同士の間人間関係トラブルが関連していることが分かった。ご本人の要望を聞き、新規入退去が生じたタイミングに合わせて居室の移動を行ったところ、事態の収束解決に至った。
2	介護予防支援 かどいけ包括介護予防支援事業所	2024年6月	(訪問介護サービス事業所より) ある利用者の支援にあたって、症状を鑑みて、訪問看護サービスの速やかな導入が必要であると言われた。	利用者宅を訪問し、本人・家族の話を聞きながら状況確認を行った。症状、本人・家族の要望を確認した上で訪問看護サービスの導入は見送った。必要時には速やかに導入・医療連携がとれるよう、相談体制の強化を相互に確認した。
3	地域密着型通所介護 岡宮グリーンヒルデイサービス	2024年7月	法人名の入った車両が運転しているところを見るが、運転が危ないことがある。安全運転を指導してほしい。	連絡くださったことへの感謝を伝え、ご心配をおかけしたことをお詫びした。職員に対して、安全運転についての注意喚起を行ったほか、ワンボックス車を主に運転する職員2名に、静岡県自動車学校で適齢診断を受講させ、運転傾向を評価してもらった。
4	訪問介護 フジビューホームヘルプサービス	2024年8月	(近隣の店舗より) 法人車両の無断駐車が以前からみられる。	職員の独断で無断駐車していたことを確認。お詫びし、今後は無断駐車せず、決められた場所に駐車することを職員に周知徹底した。

5	丘の上保育園	2024年8月	駐車場で保護者同士が話し込むなど、駐車場で事故が起きないか心配。子どもたちの安全を最優先に、声かけをお願いしたい。	送迎時は必ず、車に乗るまで子どもと保護者が手をつなぎ、離れないようにしてもらうことを全保護者に連絡依頼した。
6	通所介護 沼津フジビューデイサービスセンター	2024年8月	(利用者の近隣住民より) 送迎車両の停車について、自分がデイサービスに苦情に言ったのではないかと、利用者より疑われた。苦情を言ったのは自分ではないので、誰からの苦情なのか教えてほしい。	停車に関する近隣からの苦情があった旨を利用者本人には開示していないことを確認した。不快な思いをさせたこととお詫びするとともに、苦情を言った方が誰なのかを明かすことはできない旨をお伝えし、ご理解をいただいた。
7	通所介護 沼津フジビューデイサービスセンター	2024年10月	(来客より) 雨天時、事業所の敷地内で送迎車が並んでおり、駐車場に入れなかった。	利用者が濡れないよう配慮することは大切だが、敷地内の通路をふさぐことがないように、職員に周知徹底した。
8	地域密着型介護老人福祉施設 柏葉尾苑	2024年10月	施設職員の発言に不快な思いをした。	不快な思いをさせたことを謝罪し、後日、該当する職員に、言葉遣いや接遇姿勢について指導した。
9	特定施設入居者生活介護 岡宮グリーンヒル	2024年10月	(入居者家族より) 本人が日常的に不安を感じている。	本人・ご家族に不安な思いをさせてしまっていることを謝罪した。ケアの内容や対応方針についてもご家族に改めて説明し、ご理解をいただいた。
10	介護老人福祉施設 沼津フジビューホーム	2024年11月	施設のケア内容、入院先病院の対応について不十分に感じる点がある。	事実関係を調査し、数回にわたってご家族との話し合いの場を設けた。ケアに関する不満点や要望を改めて聞き、可能な範囲で速やかに対応した。病院との連携不足があった点などのお詫び、話してくださったことへの感謝をお伝えした。

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。

- ・短期入所生活介護 沼津フジビューショートステイ
- ・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
- ・フジビュー研修センター