

社会福祉法人駿河厚生会 苦情解決の公表

期間：2024年12月～2025年6月

事例	事業種別	苦情申出時期	苦情の概要	対応の概要
1	地域密着型介護老人福祉施設 柏葉尾苑	2025年3月	(匿名の投書) 体操やレク、ボランティア受入れなどの活動をもっと充実させてほしい。	意見をいただいたことを全職員で共有し、体操の実施方法の見直しなど、活動の充実について再検討を行った。
2	地域密着型介護老人福祉施設 柏葉尾苑	2025年3月	(利用者家族より) 本体施設（沼津フジビューホーム）と兼任している職種について、専属で配置してほしい。	ご意見くださったことへの感謝を伝え、ご心配をおかけしていることをお詫びした。利用者への質の高いケアを継続提供できるよう、施設として取り組んでいる内容を説明し、ご理解をいただいた。
3	介護予防支援 かどいけ包括介護予防支援事業所	2025年4月	(利用者より) 利用している通所サービスが、開始当初より利用人数が増えて快適に利用できない。	サービス事業所の状況を調べたところ、当初より利用人数が増えたことは事実だが、安全上の不備などはみられず、適切に運営されていることを確認した。当人にその旨を説明した上で、サービス事業所の変更や利用調整に向けた話し合いの場を設けるなども可能であることを伝えたところ、前向きにご理解をいただいた。
4	地域密着型介護老人福祉施設 柏葉尾苑	2025年5月	(利用者家族より) 一部職員の対応に不満がある。	ご家族と話し合いの場を持ち、不満を抱かれた経緯をお聞きした上で、施設としての対応を説明し、ご理解をいただいた。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。
5	短期入所生活介護 沼津フジビューショートステイ	2025年5月	(利用者家族より) サービスの利用後、けがが見つかった。サービス利用中の対応に不満・不	緊急的なサービス利用において、施設として対応した内容を説明した。ご心配をおかけしたこと、丁寧な説明がで

			信感がある。	きなかつたことをお詫びした。
6	丘の上保育園	2025年5月	道路沿いの斜面の草が伸びているので、見通しが悪い。早急に草刈りをしてほしい。	当日中に草刈りを実施した。
7	通所介護 沼津フジビューデイサービスセンター	2025年6月	(利用者より) 職員の発言に不快な思いをした。	不快な思いをさせてしまったことをお詫びした。該当する職員に、言葉遣いや接遇姿勢について指導した。

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。

- ・介護老人福祉施設 沼津フジビューホーム
- ・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
- ・訪問介護 フジビューホームヘルプサービス
- ・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
- ・特定施設入居者生活介護 岡宮グリーンヒル
- ・地域密着型通所介護 岡宮グリーンヒルデイサービス
- ・フジビュー研修センター