

事例	事業種別	苦情申出時期	苦情の概要	対応の概要
1	介護老人福祉施設 沼津フジビューホーム	2025年10月	(利用者家族より) 面会時に、職員から配慮に欠けた言動を受けて不快な思いをした。	ご家族へ不快な思いをさせてしまった事をお詫びし、当該職員への接遇指導を行った。
2	地域密着型介護老人福祉施設 柏葉尾苑	2025年10月	(利用者家族より) 利用者の散髪(外部サービス)について、事前要望が伝わっていない。もっと短く切ってほしい。	要望の反映が不十分であったことをお詫びした。外部サービス利用時においても、担当スタッフ間での引き継ぎを徹底する旨、再確認を行った。
3	通所介護 沼津フジビューデイサービスセンター	2025年10月	(利用者家族より) 送迎時、利用者の車椅子への移乗介助が不十分だったので家族も手伝ったのが、職員から何の言葉もなかった。	配慮が足らなかったことをご家族へ謝罪した。送迎スタッフに対し、移乗介助の技術研修を再度実施した。
4	認知症対応型通所介護 フジビューデイサービスセンター	2025年8月	(利用者家族より) 朝の迎えは不要と伝えてあったが、職員が迎えに来た。連絡が伝わっていない。	職員間の情報共有が不十分であったことを謝罪した。ミーティング等で再確認を行った。
5	居宅介護支援 大岡居宅介護支援事業所	2025年10月	(利用者家族より) 担当ケアマネを変更してほしい。施設入居を考えていたが、担当ケアマネがなかなか動いてくれない。	管理者が訪問し、事情を聴く。担当者にご家族の間に認識の相違があったことを確認し、お詫びした。ご家族の意向を踏まえ、担当者を変更した。
6	かどいけ地域包括支援センター	2025年10月	(利用者家族より) 施設入居後、前担当のケアマネが訪問しない。利用していたサービスも終了となったが、何の説明もない。	担当ケアマネが変更となったこと、支援の流れを説明し、理解をいただいた。
7	訪問介護 フジビューホームヘルプサービス	2025年11月	(利用者・利用者家族より) ヘルパーに清掃を依頼していたが、満足のいく	担当者と状況を確認し、利用者宅を訪問してお詫びした。以前に担当してい

			仕上がりでなかった。	たスタッフが訪問することとしてご理解をいただいた。
8	ケアハウス 沼津グリーンヒル	2025年11月	(入居者より) 隣の部屋の入居者が、夜中大きな声で歌を歌ったり、洗濯機を回したりするので眠れない。	当該入居者のご家族・担当ケアマネに相談し、介護保険サービスの調整を行う。併せて、夜間の睡眠状況を眠りSCANで確認することとする。
9	特定施設入居者生活介護 岡宮グリーンヒル	2025年10月	(入居者より) 職員に依頼したことを、すぐに対応してもらえなかった。	生活相談員からご本人・ご家族へ説明・謝罪し、ご理解をいただいた。ご本人様からの要望があった際には、その都度対応する旨、職員指導を行った。

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。

- ・短期入所生活介護 沼津フジビューショートステイ
- ・地域密着型通所介護 岡宮グリーンヒルデイサービス
- ・丘の上保育園
- ・フジビュー研修センター