

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	2026 年 5 月	(利用者家族より) 請求書に、同姓で別の利用者の書類が同封されていた。	お詫びし、返信用封筒にて返送いただいた。二人体制で封入作業を行っていたが、今後はより注意をし、作業を行う。
2	地域密着型介護老人福祉施設 柏葉尾苑	2026 年 3 月	(利用者家族より) 入居者の生活について、職員から注意を受け、不快な思いをした。別の方から説明を受けることはできないか？	不快・不安な思いをさせてしまったこととお詫びした。また今後は可能な限り他の職員で対応することをお伝えし、理解をいただいた。
3	かどいけ地域包括支援センター	2026 年 1 月	(利用者本人より) 入居している施設の経営体が入居当時と変わり、変更後の施設の対応に不満がある。	本人・家族と相談し、希望に合った施設を早期に探すことができた。本人・家族・施設からも納得が得られ、解決した。
4	ケアハウス 沼津グリーンヒル	2026 年 4 月	(利用者家族より) 面会時に、館内放送で入居者家族の個人情報が出ていた。当日、謝罪に来るかと思っていたが、帰宅する際にも謝罪はなかった。不快で不安な思いをした。	他の入居者に内容が聞こえてしまったこと、対応が遅れたこととお詫びし、再発防止に努めることを伝えて理解をいただいた。今後、問題が発生したときには、早急な対応に努める旨、職員への周知・指導を行った。
5	特定施設入居者生活介護 岡宮グリーンヒル	2026 年 4 月	(利用者家族より) 個別機能訓練計画書において、入居者の身体状態に関する記載内容が事実と異なっている。	入居以前の情報を誤って記載していたことを確認しお詫びするとともに、内容の訂正を行った。

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
- ・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
- ・訪問介護 フジビューホームヘルプサービス
- ・大岡居宅介護支援事業所
- ・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