

# デイサービス

西貝の郷ではデイサービスも併設しております。  
デイサービスでの活動の様子を掲載させていただきます。今回はご利用者に人気の料理教室（えびせんべい作り）と初めてご披露頂いたボランティアによるレクリエーションの様子をご紹介します。

## えびせんべい作り

H26.2.18 えびせんべい作りに挑戦♪混ぜた素材を平らに延ばし、ホットプレートで焼きました。できたてのえびせんべいを頬張り、皆様の表情はご満足の笑みでした。



## ギター同好会とおん

H26.4.25 とおんの皆様によるクラシックギター演奏をご披露頂きました。優しく奏でられた音色がテイルームに広がり、御利用者の皆様の表情がうっとりでした。





# 苦情・要望等

平成 26 年 2 月～平成 26 年 4 月に西貝の郷に寄せられた苦情・要望とそれに対する施設での対応を紹介致します。これらは、より良い施設にするために活用させていただき所存です。

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
2/8	特養	母のユニットの職員が人事異動になると聞いたが、今後も異動等は続くのか？毎日、母の事を考えてよくやっている職員だったので異動してしまうのは辛い。家族も職員と仲良くやってきたのでなるべく慣れた職員さんに介護をしてもらいたい、とご家族より。	相談員が話を伺い、職員の事を信用して下さっていた事に感謝の気持ちをお伝えし、人事異動については、施設運営の為、ご理解いただきたい旨説明した。
2/16	特養	臥床時に上着を脱がせ忘れていたので、注意してほしい。シーツが汚れている事もあり、気配りが足りない。新人職員なので少しの事は仕方ないと思っていたが、なかなか改善されない。全体的に雑なところが目に付く、とご家族より。	面会に来られた際、直接話を伺い、謝罪させていただいた。ご指摘のあった件について、職員には再度指導を行い、新人職員に限らず入居者に対する気配り、丁寧な対応を心掛けるよう改善を図る。
2/19	特養	本人から車椅子が窮屈だと言っている。職員さんが身体にあったものを用意してくれていると思うが、何度も言うので気になっている、とご家族より。	入所当時、頭部が後ろへ倒れてしまい座っている事が難しかった為、頭部までの背もたれがある車椅子を使用していた。その後、徐々に安定して座位が保てるようになった為、今回のご要望により車椅子を変更した。
2/20	特養	「あんた来月からいなくなっちゃうの？」「一番話しやすかったのに…。他の人には頼めない事も頼んでいたから…。あんたにいてほしい」「今度事務所に行って私から言っとく」とご入居者より。	人事異動でユニットが変わる職員に残ってほしい、との要望であった。その後、異動してきた職員については何も仰られず、ご納得いただけたようであった。
3/16	特養	昼食について「やー、またこんな…ご飯がまずい。ちゃんと言っといてくれ」「もういらぬ」とご入居者より。	食事についてご不満があることを謝罪させていただき、食材を大きく変更することはできないが、ご希望にそったメニューが提供できるよう改善していくようお伝えした。
4/3	特養	「昨日も軟飯のはずがお粥状態だった。お粥が嫌いなので、ちゃんと出してほしい。」とご入居者より。	すぐに謝罪をし、今後は水加減と炊き上がりのチェックを再度徹底するよう指導を行った。
4/20	特養	面会に来たが、子供用のスリッパがなかった、とご家族より。	子供用スリッパは3足用意してあったが、使用中であった為、大人用スリッパを使用していただき、後日子供用スリッパを購入した。
4/21	特養	昨日の夕食の介助が乱暴だった。だから吐き出した。やってもらう立場だからあまり言えないけど、程度を考えてほしい。いつもそうだ、とご入居者より。	適切な対応ができていなかったことに対して謝罪を行った。当該職員には本人の気持ちや考えを尊重し、どのように対応すべきかを伝え、再度指導を行った。

