

# 苦情・要望等

令和3年2月～5月に施設に寄せられた苦情・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く所存です。

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
2/1	西貝の郷 特養	家族から歯を4本も抜かれて救急搬送になったと聞きました。家族から、救急搬送につき添った職員から、言うべきところと言ったほうが良いと言われたが、どこに連絡していいかわからないので国保連の番号を教えました。歯医者さんの問題だとは思いますが、一応報告しておきます。とケアマネより	家族の来所があった為、再度受診での不手際について謝罪を行った。家族より歯科受診の付き添いは相談員ではなく看護師の方がよいのではないかと助言があったため、受診の対応について検討した。
2/16	西貝の郷 ショート	夜間トイレに行きたくなり、ナースコールを何回も押したが、職員は誰も来てくれなかった。その結果、失禁してしまい、その時に対応した職員に人格を否定されるような発言をされた。磐田市の高齢者支援課にも話してある、と匿名より	磐田市の高齢者支援課に確認したところ、ご利用者様の名前がわかったが、「人格を否定されるような発言」の具体的内容についてはわからなかった。ケアマネに確認したところ、利用者様がショートステイに行きたくない為、ご家族に事実ではない事を伝えたとの事だった。
5/18	西之島の郷 特養	目薬が無くなったのでもらいに行してほしいと看護職員より連絡があった。眼科受診の際一度に5本もらってきている。日頃から家族が施設へ連絡し、残数管理をした方が良いでしょう。急に連絡をもらっても困る。しっかりと管理をしてほしい。とご家族より	管理が不十分であった事をお詫びした。今後については、残数管理の方法を決めて、急なご連絡とならないよう対応させていただく事をお伝えした。
5/18	西之島の郷 特養	看護職員の方から骨折後の左下腿の傷の状態が良くないと聞いた。その際、整形外科の次回受診がコロナウィルスワクチンの予防接種日と重なる為、日程変更の依頼を受けた。今の状態で予防接種を打ってもいいのか、傷の状態が良くないのであれば、早急に受診する必要があるのではないか。とご家族より	ご家族への伝え方が不十分であった為、ご心配をおかけする結果となってしまった。ご家族にお詫びし、改めて状況報告をさせていただいた。 また、整形外科については、ワクチンの予防接種日の1週間ほど前に受診していただいた。その際、予防接種の可否を医師に確認し、接種して問題ないとの回答があった為、ご家族に報告し、予定通りワクチン接種を受けていただいた。

## 第16号

### 令和3年6月発行

社会福祉法人 齊慎会  
特別養護老人ホーム西貝の郷  
特別養護老人ホーム西之島の郷

# 笑顔の郷

## 令和3年度 齊慎会 新任職員入社



令和3年4月1日、齊慎会に12名の新しい仲間が加わりました。昨年同様、新型コロナウイルスの影響により、感染対策を行いながらの入社式となりましたが、その中でも元気いっぱいやる気に満ちた入社式になりました。

例年通り、入社式後は各研修を行いました。今年は、昨年入社した職員が新任職員のために作成した、施設紹介の動画を見せたり、施設での働いている様子をお話ししたりしました。和やかな雰囲気につつまれる時間もありましたが、真剣に研修を受けている姿に頼もしさを感じました。



ボランティアのお問い合わせ、『笑顔の郷』のご意見・ご要望などがございましたら、ぜひお寄せ下さい。



〒438-0026  
静岡県磐田市西貝塚 2111 番地 1  
特別養護老人ホーム西貝の郷  
TEL0538-21-3933/FAX0538-21-3935



〒438-0041  
静岡県磐田市西之島 26 番地 1  
特別養護老人ホーム西之島の郷  
TEL0538-39-4165/FAX0538-39-4160