

苦情・要望等

平成25年8月～10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
8/27	特養	磐田病院の混雑している玄関前で、西貝の郷の車が車椅子の人を降ろそうとしているが、後ろの車も身体の不自由な方を降ろしている途中だった。その車を動かさなければ西貝の郷の車椅子は降ろせない様だが、早くしろと言わんばかりに車椅子用リフトをジリジリと下げている。車椅子の人が優先なわけじゃない、見ていて腹が立った、と一般市民の方より。	左記の状況に間違いはないが、悪意や相手に対するプレッシャーをかけようという思いはなかった。だが、周囲から見ればそう捉えてしまわれることを念頭に、外部の目を意識した対応を心掛けるよう指導を行った。
9/19	特養	部屋のエアコンが24度の設定になっていた。以前に寒がりなので配慮してほしいと伝えてあったが、周知されていない、とご家族より。	職員内での情報共有の徹底ができておらず、サービスの不行き届きにてご迷惑をかけた事を謝罪した。今後はエアコンの設定温度が27度以下にさがらないように集中監視装置にて制限をかけ、職員内の情報共有を徹底するよう指導した。
9/19	特養	車椅子の製作の話が止まっているので困っている、とご家族より。	詳しくお話を伺ったところ、入居者様の車椅子を製作する事を当時のケアマネジャーと業者の間で話をすすめていたが、ケアマネジャーの退職により引継ぎのないまま話が頓挫していた。ご家族には迷惑をかけてしまったことを謝罪し、業者に現状を確認するとともに相談員が車椅子制作を引き継ぐこととした。
10/3	特養	職員の対応について不満がある、と入居者様より。	フロアリーダー、ユニットリーダーで話を伺い、謝罪をさせていただいた。職員とは改善の方向で話し合いを行ったが、その後、退職に至った。
10/6	特養	夕食時、パーミックスを使用した際「ガーガーうるさい」「やかましくてそれを聞くと食欲がなくなる」と入居者様より。	入居者様には、食事の準備に必要な手順であることをご理解頂けるように丁寧に説明させていただいた。
10/31	特養	「昨日の夕飯がまずかった」と入居者様より。	相談員がその場でお話を伺い、食事の件は後ほど管理栄養士がお話を伺った。ご本人様の希望の中で食事の量が多いとの話があり、当日より食事量の調整を行った。



ボランティアのお問い合わせ、西貝だよりのご意見・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

平成25年度

NI SHI KA I DA YO RI

秋号 西貝だより

社会福祉法人 斉慎会
 特別養護老人ホーム西貝の郷 事務局
 FAX 0538-21-3935
 TEL 0538-21-3933

行事報告 ～遠足～ 平成25年8月31日

花時ユニットの皆様、ご家族様と御前崎のなぶら市場まで行ってきました～！



お昼ごはんは、皆様お好きな物を選んでいただき、とても満足そうでした。



お刺身、お寿司に海鮮丼、やっぱり新鮮なお魚はおいしいですね！



おいしそう！

