

新任職員研修

4月1日 西貝の郷、4月2日 西之島の郷で令和8年度新任職員研修を行いました。

ユニットケアや介護・医療分野、そのほかに食事・排泄・入浴支援など基本的なことを学びました。最終日には決意表明にて立派な発表をする事ができました。



苦情・要望等

令和8年2月～令和8年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いたします。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	西貝の郷 特養	職員がプライベートな話をしたり、顔のすぐ近くで話したり、スキンシップをしたりするのは止めてほしい。とお客様より。	担当職員に注意・指導をしました。
3/12	西之島の郷 特養	同じユニットで他の部屋からのテレビの音が大きくてうるさい。周りに配慮して音をもう少し小さく、通常の音量にしてほしい。とお客様より。	相手のお客様に現状をお伝えし、音を気にかけていただくようお願いしました。また職員でも音が大きい時はすぐに調整するようにしました。
3/18	西之島の郷 特養	お花見の季節になったので家族で外出したい。職員にも付き添いをお願いしたい。とご家族様より。	ご家族と日程を調整し、お花見に出かけました。
4/5	西之島の郷 特養	面会時、耳の中に耳垢がたまっていて、片方は塞がっている状態だった。耳垢がたまらないように、手入れをしてほしい。とご家族より	職員間で情報共有し、今後は注意してこまめに手入れをするようにしました。
4/27	西貝の郷 ショート	朝起きる際、職員にお越してとお願いしたが、自分で体を起こすように言われた。腰も痛かった為困ってしまったと本人が言っている。とご家族様より。	介護主任より、該当職員へ接遇の見直しや改善の指導を行いました。職員会議で全体へ周知を行い、改めて全体の接遇面の見直し、周知を行いました。
4/28	西貝の郷 特養	面会時に差し入れるお菓子は本当に食べているのか？フロア、相談員、本人と別々に言われるので何を持っていけばいいかわからない。とご家族より	ご家族様と介護主任、相談員と面談を行い、差し入れについての質問の返答・対応の確認を行いました。
5/4	西貝の郷 特養	磐田市立総合病院へ受診をしたいとお願いしているが、対応が遅く感じる。目やにが気になるので本人が負担ないようにしてほしい。目やにが軽減されるような目薬があれば処方してほしい。とご家族より	ご家族様の希望に沿って、受診の調整をしました。職員には、整容を適切に行うよう指導しました。
5/12	西之島の郷 特養	気候がよいので外出したいが、トイレの不安があるため、職員も一緒に外出する事は可能か？とご家族より	個別外出の対応は可能である事を伝えました。ご家族様と日程を調整し、6月ごろに昼食を含めた外出をする事としました。
5/13	西貝の郷 デイ	送迎の際、車椅子をリフトに乗せシートベルトをしないでリフトを上げている職員がいる。今までも何度か見受ける事もあり気になっていた。シートベルトをしないままリフトを上げるのは危険だと思う。職員によって対応が違うので、しっかりシートベルトを装着してからリフトを上げてほしい。とご家族様より。	車の仕様によっては、シートベルトを装着するとリフトが動かないものもあるため、使用する車両を変更しました。