

西之島の郷

新年会



1/19
特養新年会を開催しました。
施設長の新年の挨拶を始めとして、
合唱・書初め・職員によるかくし芸(南京玉すだれ)など、
お客様・職員共に楽しい時間を過ご
させていただきました。



苦情・要望等

令和6年10月～令和7年1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き所存です。

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
10/6	西貝の郷 特養	看護師に浣腸液をいれてもらって、そのあとにエアコンをつけた状態でタオルケットも何もかけてくれなかった。2回呼んでしばらくたった後に、別件で部屋に来てくれた。俺のこの状態(布団がかかっている状態)を見ればかけてくれるかと思ったから何も言わなかったけど、かけてくれなかったと、お客様よりご意見がありました。	リーダー、当該職員から謝罪し、職員には視野を広げて業務にあたるよう指導をしました。
10/6	西之島の郷 特養	紅葉の季節になったので、安全のため職員の付き添いにて一緒に外出をしたいと、お客様よりご要望がありました。	担当職員付き添いにて小國神社に行き、たいへん満足されていました。
10/9	西之島の郷 特養	もみあげが長いので、電気カミソリでしっかりと剃ってほしいと、お客様よりご要望がありました。	毎日、しっかりと電気カミソリで介助させていただくことをお伝えしました。
10/22	西貝の郷 特養	①面会時ベッドに肌着で寝ている事が多く、ズボンも下がり臀部が見えている状態のこともある。このままで食堂に行っているのか心配になった。職員にも伝えたが本人様の意向に合わせているということであった。本人の意向もわかるが、本人もわからなくなっているので居室内では上着を着て過ごすようもう少し言って、整えてあげてほしい。 ②面会に行った際、居室に戻りベッドで寝ており車いすに尿を入れるバルーンパックが掛けたままであった。本人も「忘れちゃった。」と話しており、抜ける原因になるので忘れちゃったじゃすまないと思うので、部屋に戻った後は、もう少し見てほしいと、ご家族よりご要望がありました。	①について、今後はご本人様の意思を尊重した上で季節や気温に合わせた声掛け、促しを行っていくことをお伝えしました。ご家族より「お願いします。」と返答をいただきました。 ②居室に戻られた際の対応について、対応が遅れていたことを謝罪しました。さらに、ご本人様が居室に向かわれた際は、臥床後のバルーンパックの所在確認を行うようユニットでも注意していくことをお伝えしました。
11/11	西之島の郷 ショート	書類(ご利用中の様子)の見方がよくわからないので教えてほしいと、ご家族よりご相談をいただきました。	ご説明が足りなかったことを謝罪し、データの抽出方法、伝達方法を再検討し、ご家族も安心してご利用して頂けるよう、可能な限り改善に努めてまいります。
11/13	西貝の郷 デイサービス	来所時、上靴がなく他のお客様が履いていた。ほかの人が自分の靴を間違えて履いていたのは、あまり気持ちのいいものではないと、お客様よりご意見がありました。	ショートステイの対応をした職員に確認したところ、勘違いで別の方の靴を履かせてしまったとの事でした。謝罪し「大丈夫です」とお言葉をいただきました。
11/26	西貝の郷 ショート	お客様が男性職員に、車椅子を勢いよく押され怖い、口止めをされた、腕や頭をツンツンされたなどと言っていたので、担当を変えてもらうことは出来ないかと、ご家族よりご相談がありました。	お話しいただいた内容を調査しましたが、そのような対応をしたことはなく、認知症からくる被害妄想が原因であると推測されます。ご家族には利用中の状況や認知症の症状を説明しご理解いただきました。