

西貝の郷 クリスマス



12/23 クリスマス会 (2F)

クリスマスツリーに飾りつけをしました。皆様でニコニコと楽しそうにお話しをしながら飾りつけをしていました。
ケーキは職員と一緒にクリームを絞ったり、フルーツをのせたり、おかわりが欲しいと手を挙げている方もいらっしゃいました。



12/23 クリスマス会 (3F)

クリスマスの音楽を流しながらクリスマス会をしました。
サンタクロースの帽子やひげをつけたり、ケーキにクリームやフルーツを盛り付けたりしました。「甘いものは嫌いだよ」と言われていた方も、ペロッと全部召し上がっていました。



味噌汁作り



1/13 味噌汁作り
毎月行っている味噌汁づくりでは、入居者様も慣れた様子で「あんたこれ得意だったよね」「これあたしがやるよ」と役割を入居者様同士で話され、行っていました。
毎月行ってきたことで、周りの方はどんなことができるのか覚えている方が多く、皆様で協力しながら美味しい味噌汁を作る事ができました。

苦情・要望等

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
6/13	西貝の郷 特養	受診付き添いの際、「気温が高くなっており、汗をかきやすい体質なので、衣類調整をお願いしたい」とご家族より。	その場で上着を一枚脱いでいただき衣類調整をし、受診に行かれた。気温に適した衣類を選んで着ていただくようにした。
9/1	西貝の郷 特養	面会に来る度、居室のポータブルトイレに便が残っていて、トレットペーパーも散らかっている。何度もトイレに行くのでタイミングは難しいと思うが、家族としては片づけてもらえているのか心配になってしまふ。とご家族より。	ご家族に、便の状態が軟便である事から、トイレに行かれる度に排便が見られる事、ペーパーの片付けについては水分補給や食事のタイミングで行っている事を説明し謝罪した。
10/17	西貝の郷 特養	胃ろうの交換日程の連絡が今回は遅かった。遅くなる旨の連絡が早めに欲しかった、本人の状況について、定期的な連絡が欲しい。とご家族より。	連絡対応が遅くなり、不快な思いをさせた事を謝罪した。胃ろうの交換時期の連絡やご本人の様子を定期的に連絡するようご家族にお伝えした。
10/23	西貝の郷 デイサービス	デイから帰って来た母のかばんの中に連絡帳が入ってなかった。訪問看護の連絡帳もあるので、返却してもらいたい、とご家族より。	電話口ですぐに謝罪をし、連絡帳を探したが施設には見当たらず、引き続き検索する旨をお伝えした。翌日、別の利用者様のかばんの中に入れていたとケアマネより連絡を受け、再度ご家族に報告し謝罪を行った。
11/3	西貝の郷 ショートステイ	「10月にショートステイを利用した際、床屋をお願いしてあったのにやってもらえなかった、とご家族が話している」とケアマネより。	施設で床屋を行っているのは月2回だけであり、ショートステイ利用日に床屋は行われていない日であった為、ケアマネにはその旨をお伝えした。ご家族に直接お話を伺ったところ、「8~9月くらいに床屋の依頼をしたが、ショートステイ利用後も散髪はされていなかった」とのことであった。説明不足であったこと、行き違いがあったことを謝罪し、再度床屋の利用日の調整を行った。
11/25	西貝の郷 デイサービス	母が昨日デイサービスに着ていったベストがないですが、そちらにありますか？とご家族より。	電話を受け、利用者様が使っていたシルバーカーを確認すると中にベストが入っていた。シルバーカーの中の確認が不十分だったことを謝罪し、次回ご利用時に返却することでご了承いただいた。
12/15	西貝の郷 特養	今日、面会に伺った際、職員さんから「怒れちゃう。」と言われたのですが、あまり動いて迷惑をかける様なら、ベルト等の対応をして頂いても良いのですが…、とご家族より。	事実確認をしたところ、職員は移乗等の介助を行った際、ご利用様が怒ってしまうことを伝えたが、職員が外国人であった為、日本語が上手く話せず誤解を招く言い方になってしまった。相談員より不適切な発言に謝罪を行い、当該職員には言葉や伝え方によって、ご家族の心配や不信感に繋がることを指導し、今後は他の職員が対応に入ることによって正確にご家族に情報が伝えられる様にしていく。
12/15	西貝の郷 特養	面会后「2週間前に爪が(手足)伸びている為、爪切りを看護に依頼しましたが、その時看護師さんに『爪が固いので、入浴で軟らかくなった時に切ります。』と言われました。今日は入浴後だったので確認したのですが、爪切りはされていなかった。手の爪は家族で切りました。足の爪は厚く、普通の爪切りでは難しいので、お願いしたいです。」とご家族より。	依頼を受けたにも関わらず、対応が出来ないことを謝罪した。依頼を受けた介護職員が足の爪切りを行っていたが、切り方が不十分であった。今後、依頼を受けた際は、職員間、必要部署への情報共有を行うことを指導した。