

# 苦情・要望等

平成29年5月～7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   |
|------|----------|--|---|
| 5/3  | 西之島の郷 特養 | 病院受診等について職員が全て行ってくれると思っていた。キーパーソンが遠方のため、施設に協力をお願いしたいが何とかならないか、とご家族様より。                       | 御案内の仕方に誤解があったことをお詫びし、受診については可能な限り施設で対応させていただき旨お伝えする。併せて、緊急時等連絡対応が必要な際は磐田市内在住の甥夫妻に協力を頂けるようお願いし了承いただいた。             |
| 5/19 | 西貝の郷 特養  | 「ナースコールを取り上げられた。これは問題ではないか」「コールを投げ捨て、手の届かない所に置く職員がいる。トイレも行きたいのに行かせてもらえず、安心して生活ができない」とご本人様より。 | ご本人様に不快な思いをさせてしまった事を謝罪し、職員には丁寧な対応を心掛けるよう、周知徹底をはかった。   |
| 6/3  | 西之島の郷 特養 | 「本人から、面会の度に隣の入居者様の問題行動について訴えがあるが、隣の部屋ではなく、気にならないところの部屋に移動してもらえないか」とご家族様より。                   | 対象の入居者は認知症があり、周辺症状についてはユニット会議等でも対応を検討している旨お伝えした。部屋移動については空床もないため困難である旨お伝えしご理解いただいた。                               |
| 7/8  | 西之島の郷 短期 | 「ショートステイ利用後、自宅に帰ってくるとパッドがぼったり濡れていることがよくある。トイレの拒否もあると思うが、帰る直前にトイレに行ってもらいたい」とご家族様より。           | トイレ誘導については拒否が多く見られるようでしたが、配慮が足りなかった事についてお詫びし、帰宅前のトイレ誘導について全職員での周知を図った。どうしても無理だった場合は、その旨ご家族にもお伝えし、今後の対応を検討する事となった。 |

# 笑顔の郷

## 第2号

### 平成29年8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

# お相撲さんがやってきました♪



6月16日、西之島の郷に2人の十両力士が来訪されました。大きな体に皆様ビックリしていました。普段、なかなか力士に会えるチャンスはないので、握手をしたり、記念撮影をしたり、笑顔でお話をされていました。横綱目指して頑張ってください！テレビの前で応援していますネ！



## 頭の体操コーナー

ナンプレにチャレンジしてみましょう！

ナンプレとは・・・

- ① どのタテ一列にも1～9の数字が1個ずつ入る。
- ② どのヨコ一列にも1～9の数字が1個ずつ入る。
- ③ 区切られた3×3のどのブロックにも1～9の数字が1個ずつ入る。

さあ、みなさん、全ての空欄を埋めてみましょう！

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 |   | 4 | 6 |   | 5 | 2 |
| 5 | 2 |   |   |   | 9 | 4 |
|   |   |   |   | 2 | 1 | 8 |
| 6 | 4 | 9 |   |   |   |   |
|   |   | 8 | 6 | 4 |   |   |
| 1 | 9 | 2 |   |   |   | 7 |
| 8 | 2 | 3 | 4 |   | 5 | 1 |
| 3 | 7 |   | 1 | 8 |   |   |
|   |   | 9 | 7 | 5 | 8 | 6 |

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