

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
11/12	西之島の郷 特養	居室電気の明るさが暗く感じるから一度確認してほしい。	確認すると、蛍光灯が1つ切れていた。謝罪し交換するとともに、リネン環境整備委員会で全居室の確認を行った。
11/28	西之島の郷 その他	中学生の体験学習の際、職員より「黒いね！」と言われた生徒があり、酷く傷ついていたという話を聞いた。配慮が足りない発言なのではないか。	話題作りのつもりで「黒いね、元気一杯だね！」と声をかけたが、不適切な発言により生徒様を傷つけることになってしまった。当日、ご本人様、付き添いの先生および担任の先生に配慮が足りない発言をしてしまったことについて謝罪をした。
12/4	西之島の郷 特養	ベランダのラティスにゴミ箱が縛ってあるが、ゴミが溜まっていて不衛生ではないか。	設置していたゴミ箱にバケツを入れ、居室清掃の際、週1回ゴミ捨ての確認をすることとし、処理経過を報告した。
1/4	西之島の郷 特養	携帯に着信履歴だけあったが、「何かあったのか？」と心配になる。留守番電話に用件を残してほしい、とご家族様より。	認定調査の日程相談であったことをご報告し、次回以降の連絡については、必ず留守番電話に用件を残す事をお約束した。
2/1	西之島の郷 特養	訪問販売や行事ごとが中止になったとき、誰も伝えてくれない。楽しみにしている物もあるので都度教えてほしい。	カレンダーに行事予定を記載し、ご本人が確認できるようにした。また、予定が中止となった場合は当日の勤務者が必ず報告する事とした。

## ご挨拶

齊慎会理事兼西貝の郷施設長の小川と申します。齊慎会の事業については、日頃から皆様にご支援とご協力をいただき、厚くお礼申し上げます。

さて、間もなく年度末を迎えますが、社会福祉法人はこの時期、新年度の事業計画と予算編成、当年度の補正予算を立案して理事会に上程、そして事業報告と決算の準備に追われます。平成30年度は、介護保険制度の改正年でもあり、事業計画には一番に介護保険制度改正への対応とサービス品質の向上を掲げました。

今回の介護保険制度改正は、「自立支援・重度化防止」が主軸の一つにあり、要介護度の改善や要介護認定率に着目したインセンティブあるいはディスインセンティブ措置が採り入れられます。

当法人では、デイサービスは今回の改正の趣旨に沿って、ご利用者のADL維持のために個別の機能訓練を充実させていく方向で検討していますが、特養の入所サービスにおいては自立支援介護よりも今まで通り「尊厳」を守り、「その人らしい暮らし」を支援することを大切にしていきたいと考えています。加齢に伴う身体的機能の低下は誰もが避けられないことであり、長年にわたり社会に貢献され今は老いて人の助けを必要とされることを否定的に捉えないで、不自由なところは私たちが支援させていただくことで最後までその人らしく、病気になるって介護が必要なことは辛いけれどもここで暮らすことは幸せだと思っただけのような介護をしていきたいと思うからです。もちろん、お一人ひとり、その方の望む暮らしを支援することが目標ですので、ご希望に応じてサービスを組み立て、各職種の職員が力を合わせてケアにあたっていきます。例えば、ご自分でトイレに行きたいというご本人の希望があれば、それが可能かどうか医療職も含めて検討をさせていただき、機能訓練を行うこともやぶさかではありません。ご家族様のご希望も踏まえてサービス内容を検討し反映させていただきますので、サービスの内容についてご希望やご意見がございましたら、小さなことでも構いませんのでご遠慮なくお申し出下さい。また、各事業所にはご意見箱を設置し、匿名のご意見も伺っておりますのでご活用下さい。

ところで、少子高齢化による国内労働力の減少等に伴って人手不足が社会的な問題となっておりますが、介護業界においては全国の求人倍率が3.96倍、静岡県は5.19倍という危機的な状況です。当法人の職員（正職員）は平均年齢が30歳前後と若いスタッフが多く、7割が女性です。結婚や出産というライフステージの変化に伴って毎年一定数の退職者が出ますが、補充のために求人を出しても応募がほとんどないという状況です。誰でもできる仕事ではないので、皆様の周りに介護の仕事に興味をお持ちの方や看護師さん、福祉関係の学生さん等がいらっしゃいましたら、パートさんを含めご紹介をお願いできればと思います。

また、今働いている職員がやりがいをもって働くことができるように、ご面会の際は職員にお声掛けをいただき、職員とコミュニケーションを深めて頂けるとありがたいと思います。お願いばかりとなりましたが、今後とも皆様と地域に愛される法人として発展するよう皆様にご指導ご鞭撻を重ねてお願い申し上げます。簡単ですがご挨拶とさせていただきます。

## 施設間交流会

2施設の職員でボウリング大会を行いました。



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