

苦情・要望等

令和3年10月～令和4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
10/4	西之島の郷 ショート	退居されたご利用者様から今回はマットレスが硬かったから身体の痛みがあったとご家族にお話しがありました。家で使っている敷布団を持っていくことは可能でしょうか？柔らかいマットレスがあるなら、そちらに変えてもらうことはできないのでしょうか？とご家族より	硬いマットレスの選定、使用となってしまった事を謝罪しました。ご自宅で使用されている敷布団の持参は可能な旨をお伝えし、次回ご利用時には体圧分散マットレスの使用をお約束させていただきました。
10/8	西之島の郷 ショート	先日退居されたご利用者様の残りの薬が合いませんでした。内服薬の返却忘れがないか確認してほしいとご家族より	返却忘れや他ご利用者様のお手回り品への混入の可能性を踏まえ、関係者各職員に確認しました。また、同日に退居されたご利用者様への確認もしました。確認した後にご家族には、返却忘れや混入はなかった事をご報告、ご説明させていただきました。
10/12	西貝の郷 特養	電話にて職員が、「わかりません」とだけ言って無言になってしまった。わからないのは仕方ないが、わかり次第連絡するとか折り返し連絡するとか、もう一言あってもいいのではないかとご家族より	失礼な対応になってしまった事を謝罪しました。職員には電話対応を指導しました。
12/14	西之島の郷 特養	定期健診のたびに、病院近くのお墓に立ち寄りたいたいとご家族より	看護職員付き添いのもと、今回については対応させていただきました。
12/16	西之島の郷 特養	面会に来ましたが、職員の表情も暗く、はっきりとした挨拶もありませんでした。挨拶は基本だと思います。職員が暗いと預けていて大丈夫かと心配になりますとご家族より	ご不安な思いをさせてしまった事をお詫びし、職員にはお客様に対して気持ち良い挨拶をしっかりとるように再度指導しました。

職員募集中！応募のお問い合わせ、『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

笑顔の郷

第18号
令和4年2月発行

社会福祉法人 斉慎会
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



～スペシャルパレード SHOW～

クリスマスイベントは施設を盛り上げる四大イベントの一つで、今年もにぎやかに行うことができました。毎年恒例となっているサンタクロースと愉快な仲間たちによるパレードは、クリスマスソングの軽快なリズムにのりながら、お菓子と笑顔を皆様に届けることができました。

