

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
3/22	西貝の郷 特養	お客様の受診の際、付き添いにご家族様が来られなかったため、連絡すると、「受診の連絡は頂いていませんが。」とご家族様より。	ご家族様に再度連絡し、受診の結果の内容を報告する。受診の連絡がしっかり出来ていなかったことを謝罪した。
3/25	西之島の郷 特養	昔から通っていた『友人の美容室』でカラーとカットをしたい。とお客様より。	個別外出として送迎にて対応した。とても喜ばれていた。
4/16	西貝の郷 特養	歯を治して外へお肉を食べに行きたいが、職員に「義歯を直しても肉はかみ切れない」と言われた。思っているもそういう事は言わないで欲しい。とお客様より。	その場にいた職員よりお客様に謝罪した。対応した職員にも言動を改める様リーダーより注意した。
4/24	西貝の郷 特養	扇風機をもっていった際、お客様が「差し入れしてくれたプリンやヨーグルトを毎日食べたいのに、職員にだめだと言われ食べさせてもらえなかった。若い女の職員は私に対する扱いが雑。ベッドに移動するときなど体が痛い。肩を打つ事がある。寒いから毛布を掛けてと言ったら、顔まで被せられて、手を動かせないからずらすことも出来なかった」と言っていた。それで汗をかいて扇風機が欲しいという話になったのではないかとご家族様より。	職員よりお客様に再度確認し、謝罪とご意向を伺った。今後はご意向に沿った介助方法を検討した。
4/25	西之島の郷 全体	自分の携帯電話に、関係のない『西之島の郷』という所から何度も電話がかかってくる。どうにかならないかと、匿名希望様より。	電話のお相手には謝罪した。居宅会議で確認したところ、間違った番号で何度も電話をかけてしまっていたことがわかった。パソコンのデータベースから転記する場合は、拡大機能等を使いながら再確認をするようにした。
5/7	西貝の郷 特養	先日面会に行った際に職員から「また来た。」と言われたことがあって一瞬カチンときた。誰とは言わないが伝えたいと思う。とご家族様より	その場で不適切な対応をしたことや不快な思いされたことに謝罪した。

御 寄 付 西之島の郷 松下博様 金 200,000 円

ボランティア 西貝の郷 八木様 (アコーディオン演奏)

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24号
令和6年6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

西貝の郷
2月14日

動物ふれあい訪問

西之島の郷
3月13日



静岡県動物保護協会主催による「動物ふれあい訪問活動」がありました。

多くのお客様が参加され 9 頭の犬とボランティアの皆様が来てくださいました。ふれあいでは、お客様たちが犬に自分の顔を寄せたり、抱きしめたりして多くの笑顔と喜びが見られました。久しぶりの動物とのふれあいは、ゆったりとした安らぎと癒しの時間になりました。

