

# 苦情・要望等

令和6年6月～令和6年9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いたします。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
9/19	西貝の郷 特養	昨日の看護師の説明は納得がいかない。本人に直接点滴の事を言っていないからいいみたいになっていたが、そうではないと思う。本人に不安を与えているという事を看護師は、把握しているんですか？さらっと説明だけして謝罪する感じでもないから、注意してほしい。とご家族より。	介護主任よりご家族様に謝罪いたしました。同じ事がおきないように、施設全体で今回の問題を考えていく事をお伝えしました。
7/21	西之島の郷 特養	「食事について、7/20・21の朝食のみ、お粥が水っぽくなりすぎて食べる気がしなかった。もう少し硬めにしてほしい。」とお客様よりご意見がありました。	お米、もしくは加水量の計量ミスではないかと考えられます。今後は、軽量時の二重チェックと、米の吸水量も加味して調整を行う旨をお伝えし、謝罪いたしました。
8/27	西之島の郷 特養	「お客様のお部屋で訪問マッサージを行っていたところ、ノック無しで50歳くらいの男性の職員が部屋に入ってきて何かを探しました。閉まっている扉をノック無しで開けられて、とても驚きました。」と訪問マッサージ師様よりご意見がありました。	施術中にも関わらず、不快な思いをさせたことを謝罪いたしました。接遇はとても大切なことなので、今後はこのようなことが無いよう、ユニット全体で情報共有をいたしました。

## 齊慎会 TV

# YouTube



ユーチューブにて動画配信中！  
随時更新しますので、是非ご覧ください。



〒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25号

### 令和6年10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

# 納涼祭



8月22日、西之島の郷の各フロアにてミニ納涼祭を行いました。昔懐かしい射的や水ヨーヨー、紐引きくじ等を用意しました。今年はボランティアゲストとして磐田北高校3年生の生徒5名が参加され、会場と一緒に盛り上げ楽しむことができました。会場からユニットに戻ると、かき氷やスイカを召し上がっている姿が見られ、夏を感じるひと時でした。

