

# 苦情・要望等

平成30年8月～10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たく所存です。

受付	区分	苦情・要望の内容	施設の対応
8/7	西之島の郷 居宅	今の介護度で限度額がどのくらい超えるのかを聞いたのに返事が来ない。以前から対応が遅いのでケアマネージャーの交代をお願いしたい。	対応が遅れてしまったことと、必要な情報を提供出来ていなかったことについてお詫びし、同事業所のなかで担当ケアマネージャーの調整をさせていただきました。
9/26	西之島の郷 特養	着床時、起床時にナースコールを押したのにすぐに来てもらえなかった。来るのが遅くなったときは、何で遅くなったのか理由をしっかりと教えて欲しい。	配慮が足らなかったことについてご本人様にお詫びし、他ナースコールの呼び出し等で行くのが遅れてしまったときは、しっかりと理由を説明するように全ユニット職員に周知を図りました。
9/1	西貝の郷 特養	着床後、トイレに行きたくなくてナースコールを押したが、対応した職員に大きなカバンを持って「もう帰るところ」と嫌そうに言われて泣きたくなった。	業務時間外であったため、態度に出てしまったとのこと、対応した職員よりご本人様に謝罪をさせていただき、接遇と職員としての対応について再度指導を行いました。
10/28	西之島の郷 特養	ご本人様より「食事の量をもっと増やしてほしい。」と希望があった。	糖尿病の既往のある方なのである程度の制限は必要であり、お食事を増やす場合、おやつを中止する等の対応が必要である旨ご説明する。担当医師にも相談し、本人満足度と体調管理を考えながら大きな制限は今後かけない方向で様子を見ることとなった。

JA 遠州中央様より、新米をご寄贈頂きました。皆さん、笑顔で召し上がって頂きました。ありがとうございました！



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

# 笑顔の郷

第7号

平成30年11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

**秋**も深まり、朝夕はめっきり冷え込む様になりましたね。木枯らしが吹き、落ち葉が舞い散る様子に、冬の訪れを意識するようになって参りました。季節の変わり目、体調管理等には十分注意してくださいね。さて、今秋も西貝の郷・西之島の郷では、行事やイベント等、盛り沢山！今号では、その模様をご紹介します。



## 家族交流会

9月2日西之島の郷（きぼう街）

ご家族、入居者様と一緒にハバリウムを作りました。会話が弾んで穏やかな時間が流れました♪



10月6日西之島の郷（かおり街）

お孫さんも一緒に黒板表札を作りました。出来映えはいかがでしょうか♪

