

苦情・要望等

平成30年11月～平成31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
12/17	西之島の郷 特養	事務所前にて行事カレンダーを見ていたところ、ご本人より「生け花クラブに参加したい」と要望があったが、お願いできませんか？とご家族様より希望があった。	生け花クラブの定員に枠があったため、ご長男様に生け花クラブの日程やかかる費用（実費）についてご説明をしました。お願いしたいとのことだったので、次回1月の生け花クラブより参加となりました。
12/21	西貝の郷 短期	「夜、隣の部屋の人が見てくるので困る」「お風呂に入る時に男の人が一生懸命助けてくれるけど、女の人の方がいい。前に助けてくれれば誰でもいいよと言っちゃったけど変えてくれるかね」とご本人様より。	多床室の為、部屋同士が繋がったふすまを固定し他の部屋から覗くことが出来ないようにした。入浴に関しては、同性介助で対応できるよう入浴介助をする職員の調整を行った。
12/30	西之島の郷 特養	本人の両腕に湿疹があるのを発見したが、報告を受けていない。母の身体に何か異常があったときは、その都度知らせてほしい、とご家族様より。	施設内で情報の共有がなされていなかったこと、ご家族様に報告がなされていなかったこととお詫びしました。肌着を長袖に変更して様子観察とし、今後は細やかなことについても都度報告することで了解いただきました。
1/5	西之島の郷 特養	血糖値が高いため食事管理で調整できないか。義歯が合っていないと思うため、自分の知っている歯医者に受診してもよいか、とご家族様より。	血糖値については、おやつ時の代替品である栄養補助食品を低カロリーなものに変更し様子観察となりました。歯科受診については来月歯科検診があることをお伝えし、その結果を踏まえて今後の事を決めることになりました。

東部小学校4年生来所

11/8 東部小の生徒さんがデイサービスセンター西貝の郷に体験学習として来所されました。



歌やダンスを披露して頂き、利用者様とはヨーヨーや駒回し、折り紙などで楽しみました。



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8号
平成31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

ご挨拶

節分・立春を過ぎ、季節は少しずつ春に近づいているものの、依然としてインフルエンザは猛威を振るっており、施設は今感染症の発生防止に努めているところです。遅いご挨拶となりましたが、皆様、本年もどうぞよろしくお願い致します。

さて、昨年は、大阪北部地震や北海道胆振東部地震などの地震災害、西日本豪雨や台風による被害などが日本列島各地で発生する災害の多い1年でした。なかでも、台風24号は県内全域で大規模な停電を引き起こし、復旧までに数日を要して生活に大きな影響を与えたのは記憶に新しいところです。

西貝の郷では、台風が上陸した9月30日の夜23時頃から翌10月1日の22時頃まで停電し、施設の開設以来初めて電気の使えない1日を経験しました。当初は非常用発電機が使用できたためご利用者の皆様の起床介助時に全館真っ暗という事態は避けられましたが、間もなく発電機の燃料が切れてしまい、介護のためのナースコール、ベッドのギャッジ、センサー類、電気錠等が使用できなくなったため、職員は神経を使ってご利用者の対応とケアにあたりました。パソコン及びサーバーが使えないため介護記録等パソコンを使用する業務ができなくなり、厨房設備もほぼオール電化のため調理は不可能、食事は非常食で対応し、食器の洗浄もできないため使い捨て食器を使用しました。冷蔵庫、冷凍庫での食材の管理ができなくなり、エレベーターも使用できないため食事の配膳・下膳は職員が協力してすべて階段で行いました。揚水ポンプが止まると水道も使用できなくなり、生活用水は屋間に汲み置きした水や保存水があったものの、浄化槽が動いていないためトイレは使用を制限せざるを得ませんでした。入浴はできず、清拭での対応となり洗濯もできませんでした。

今振り返ればわずか1日のことでしたが、もっと困難な思いをされたであろう震災等で被災された方々の苦労を思うとともに、日頃の備えの大切さを思い知らされた出来事でした。1日のなかで様々な想定外の状況が起こったことは貴重な経験であり、なかでも非常用発電機の燃料切れでエンジンにエアが入る不具合が起こり、再起動できなかったことが今回の最大の反省点でした。こうしたことを教訓に、施設では非常災害対策を大きく見直し、職員の役割分担や新たなマニュアル作り等の対応を進めています。皆様にもご協力をお願いすることがあるかもしれませんがその節はよろしくお願い致します。

最後に、当法人及び施設は今年もよりよいサービスの提供を目指して役職員一丸となって事業運営にあたって参ります。皆様には、今後も変わらないご指導ご鞭撻を賜りますよう重ねてお願い申し上げます。

西貝の郷 施設長 小川正信