

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
12/18	西貝の郷 デイサービス	デイサービス用のかばんの中に別の人の外用薬が入っていた、とご家族より。	職員が返却する際に、確認をせず間違えて入れてしまった。ご家族には謝罪をし、次回ご利用時に返却する事でご了承いただいた。別の利用者のご家族にも謝罪を行った。当該職員には、名前の確認を必ず行い返却するよう指導をした。
1/6	西貝の郷 特養	「面会后部屋に行ったら、本人が寝た状態で、全身尿で濡れていて、毛布も濡れてしまっていた様で、そのままだと本人も可哀そうです」と話があり、交換を介護職員と行ってくださった様子だった。さらに「バルーンも抜けていた様で看護師さんもいつ入れられかわからないとの話でしたが、出来るだけ早くお願いします。」とご家族より。	相談員より尿失禁が増えていること、面会時に状況確認と交換対応が出来ておらず、心配をおかけしたことを謝罪した。看護師のバルーン交換については、時間帯で看護師がユニットを回り、他の入居者の対応を行っていることから順の対応となっていることを説明した。
1/9	西貝の郷 特養	ご家族より西貝の郷に電話があり「先週、血尿があり危ないかもしれない、週明けに病院の調整をすると電話をいただいていたがその後、連絡がない。」と怒った口調で連絡がある。	状況を確認し相談員からご家族に連絡し心配をおかけしたことを謝罪し、状態の説明を行った。ご状態を説明することで安心していただけたが、ご家族が心配している状況を考えれば事前に連絡し状況を伝えるべきであった。入居者の状態変化について電話するだけでなく、その後の経過についても必ず連絡するように体制を整える。
1/19	西貝の郷 デイサービス	最近の送迎時、車椅子ではなく歩行にて乗車している時がある。自宅では横移動くらいで他は車椅子で対応している。本人は無理をしていると思うので送迎は車椅子で対応してほしい、とご家族より。	ご利用者様の「大丈夫、できますよ」という言葉に職員の判断で歩行させてしまった。ご家族には電話口にて謝罪し、今後は車椅子にて対応させていただくことを伝える。対応に変更がある場合には、ご利用者様の身体状況等をご家族と相談しながら対応することとする。
1/21	西貝の郷 特養	面会時に「困ったや」「妹が心配して言ってきたことなんだけど。こないだ面会に来た時に、今こういった状態(看取り介護)なので先生はもうみてくれないと聞いたそうです。そんなことないですよね？」とご家族より心配そうに確認がある。	面会に付き添った職員より心配させてしまったことを謝罪する。往診に関しては毎週、医師にご利用者様の状態をみていただいている事をお伝えし、その場で往診について説明できたため、安心された様子であった。

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。

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23号
令和6年2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

クリスマス

西之島の郷



～サンタさんがやってきた～

Merry Christmas

12月22日 今回も施設全体行事としてクリスマスイベントを開催しました。レク行事委員会を中心に施設長や多職種職員が参加し、クリスマスのコスチュームを着て各ユニットを周りパレードと写真撮影を行いました。お菓子のプレゼントもあり喜ばれていました。



西貝の郷 クリスマス



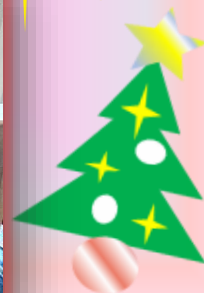
12/23 クリスマス会 (2F)

クリスマスツリーに飾りつけをしました。皆様でニコニコと楽しそうにお話しをしながら飾りつけをしていました。
ケーキは職員と一緒にクリームを絞ったり、フルーツをのせたり、おかわりが欲しいと手を挙げている方もいらっしゃいました。



12/23 クリスマス会 (3F)

クリスマスの音楽を流しながらクリスマス会をしました。
サンタクロースの帽子やひげをつけたり、ケーキにクリームやフルーツを盛り付けたりしました。「甘いものは嫌いだよ」と言われていた方も、ペロッと全部召し上がっていました。



味噌汁作り



1/13 味噌汁作り

毎月行っている味噌汁づくりでは、入居者様も慣れた様子で「あんたこれ得意だったよね」「これあたしがやるよ」と役割を入居者様同士で話され、行っていました。
毎月行ってきたことで、周りの方はどんなことができるのか覚えていての方が多く、皆様で協力しながら美味しい味噌汁を作る事ができました。

苦情・要望等

令和5年10月～令和6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
6/13	西貝の郷 特養	受診付き添いの際、「気温が高くなっており、汗をかきやすい体質なので、衣類調整をお願いしたい」とご家族より。	その場で上着を一枚脱いでいただき衣類調整をし、受診に行かれた。気温に適した衣類を選んで着ていただくようにした。
9/1	西貝の郷 特養	面会に来る度、居室のポータブルトイレに便が残っていて、トレットペーパーも散らかっている。何度もトイレに行くのでタイミングは難しいと思うが、家族としては片づけてもらえているのか心配になってしまう。とご家族より。	ご家族に、便の状態が軟便である事から、トイレに行かれる度に排便が見られる事、ペーパーの片付けについては水分補給や食事のタイミングで行っている事を説明し謝罪した。
10/17	西貝の郷 特養	胃ろうの交換日程の連絡が今回は遅かった。遅くなる旨の連絡が早めに欲しかった、本人の状況について、定期的な連絡が欲しい。とご家族より。	連絡対応が遅くなり、不快な思いをさせてしまった事を謝罪した。胃ろうの交換時期の連絡やご本人の様子を定期的に連絡するようご家族にお伝えした。
10/23	西貝の郷 デイサービス	デイから帰って来た母のかばんの中に連絡帳が入ってなかった。訪問看護の連絡帳もあるので、返却してもらいたい、とご家族より。	電話口ですぐに謝罪をし、連絡帳を探したが施設には見当たらず、引き続き搜索する旨をお伝えした。翌日、別の利用者様のかばんの中に入っていたとケアマネより連絡を受け、再度ご家族に報告し謝罪を行った。
11/3	西貝の郷 ショートステイ	「10月にショートステイを利用した際、床屋をお願いしてあったのにやってもえなかった、とご家族が話している」とケアマネより。	施設で床屋を行っているのは月2回だけであり、ショートステイ利用日に床屋は行われていない日であった為、ケアマネにはその旨をお伝えした。ご家族に直接お話を伺ったところ、「8～9月くらいに床屋の依頼をしたが、ショートステイ利用後も散髪はされていなかった」とのことであった。説明不足であったこと、行き違いがあったことを謝罪し、再度床屋の利用日の調整を行った。
11/25	西貝の郷 デイサービス	母が昨日デイサービスに着ていったベストがないですが、そちらにありますか？とご家族より。	電話を受け、利用者様が使っていたシルバーカーを確認すると中にベストが入っていた。シルバーカーの中の確認が不十分だったことを謝罪し、次回ご利用時に返却することでご了承いただいた。
12/15	西貝の郷 特養	今日、面会に伺った際、職員さんから「怒れちゃう。」と言われたのですが、あまり動いて迷惑をかける様なら、ベルト等の対応をして頂いても良いのですが…、とご家族より。	事実確認をしたところ、職員は移乗等の介助を行った際、ご利用様が怒ってしまうことを伝えたが、職員が外国人であった為、日本語が上手く話せず誤解を招く言い方になってしまった。相談員より不適切な発言に謝罪を行い、当該職員には言葉や伝え方によって、ご家族の心配や不信感に繋がることを指導し、今後は他の職員が対応に入ることによって正確にご家族に情報が伝えられる様にしていく。
12/15	西貝の郷 特養	面会后「2週間前に爪が(手足)伸びている為、爪切りを看護に依頼しましたが、その時看護師さんに『爪が固いので、入浴で軟らかくなった時に切ります。』と言われました。今日は入浴後だったので確認したのですが、爪切りはされていなかった、手の爪は家族で切りました。足の爪は厚く、普通の爪切りでは難しいので、お願いしたいです。」とご家族より。	依頼を受けたにも関わらず、対応が出来ないことを謝罪した。依頼を受けた介護職員が足の爪切りを行っていたが、切り方が不十分であった。今後、依頼を受けた際は、職員間、必要部署への情報共有を行うことを指導した。

1/13・1/31

西貝の郷

新年会

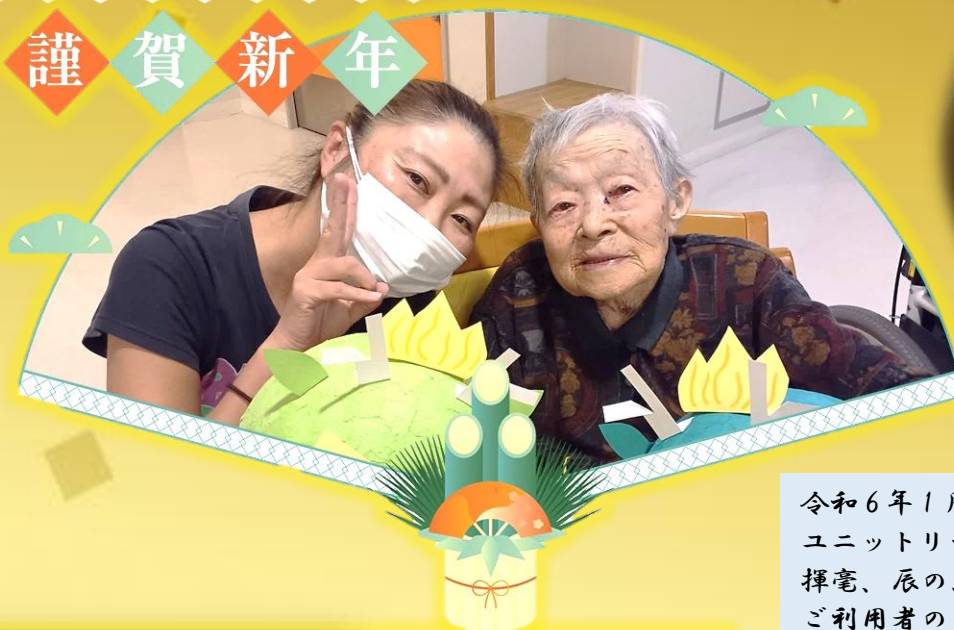
西之島の郷

1/5・1/26

令和6年1月13日 羽根つきと福笑いを行いました。
羽根つきは、羽子板を牛乳パックで作り、羽は風船を使いました。
福笑いは、職員がやり方の説明をすると最初は「これは難しそうだね」と言っていたのですが、最後は「ここはこうするとい」とお互いに声をかけられながら楽しまれました。



謹賀新年



令和6年1月5日 SS新年会を行いました。
ユニットリーダーによる今年の一文の揮毫、辰の張り子を披露するなどを行い、ご利用者の皆様のご健康やご多幸を祈念させていただきました。



新春



令和6年1月31日（若草ユニット）
小国神社へ初詣に行きました。



令和6年1月26日 つばさ街、きぼう街入居者の方々と新年を祝うイベントを行いました。イベントでは書道で好きな字を書いたり、おかめと的当てレクを行ったりと喜ばれました。終盤では踊りを楽しまれ、お汁粉を召し上がりました。



今年も皆様 健康で元気に過ごせますように

笑門福来



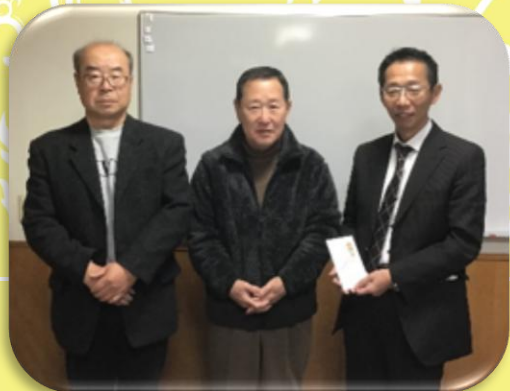
西貝の郷

- ☆11/30 メロー静岡クラウンメロン
- ☆12/7 生命保険協会
静岡県協会・車椅子
- ☆12/21 磐田市老人クラブ連合会
磐田地区 現金3万円



御寄付

皆様のご厚意によりたくさんのご寄付を頂戴いたしました。ありがとうございました。



西之島の郷

- ☆11/30 メロー静岡 クラウンメロン
- ☆10/10 藤本様より新米 30kg
- ☆10/18 匿名様 玄米 30kg
- ☆12/21 匿名様 青島三ヶ日みかん 7kgx2箱



入職者（令和5年10月～令和6年1月）

《西貝の郷》

- 10月 介護職員 山岡 静香
- 11月 看護職員 山下 かつ子
- 12月 介護職員 江川 真美（デイサービス）

《西之島の郷》

- 11月 介護職員 網野慎太郎
- 1月 看護職員 大石直子

実習等（令和5年10月～令和6年1月）

《西貝の郷》

- 10/4～5 浅羽中学校 4名
- 10/5～6 神明中学校 4名
- 10/12 城山中学校 5名

《西之島の郷》

なし

ボランティア・クラブ活動（令和5年10月～令和6年1月）

《西貝の郷》

なし

《西之島の郷》

なし

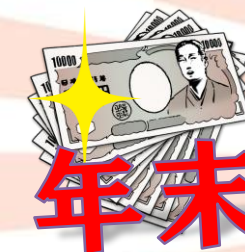
ひなたぼっこ

西之島の郷



10.31 めぐみ街 日光浴
暖かく、晴れやかな秋空の下、ご利用者の皆様にユニットテラスで日光浴をしていただきました。テラスには晴れやかな空に負けない素敵な笑顔が溢れていました。

ユニット・レクリエーション



年末ジャンボ ～己の力で1等をつかみ取れ～



令和5年12月21日・27日

12月21・27日 フロア行事として「西之島年末ジャンボ・箱の中身当てイベント」を開催しました。「西之島年末ジャンボ」では3Fの入居者様も参加され特養全体で楽しみました。その中でも特に楽しんでいたのは、イベント盛り上げ役の施設長だったかもしれません。箱の中身当てイベントでは、参加された入居者様は恐る恐る箱に手を入れ、真剣な表情で探っているようでした。それがかえって皆様の笑顔を引き出し、盛り上がっていました。今後もレク委員中心に笑いあるイベントを計画していきたいと思ひます。

※年末ジャンボのルール：当選者は好きなお菓子や日用品、雑貨と交換。