

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く所存です。

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だした。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、不快な思いをさせてしまっ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。





8/21 おやつ作り

8/21 2階北ブロック おやつ作り

パンケーキとかき氷の2種類のおやつを用意し、好きなものをお客様に選択してもらいました。お客様にどちらがいいですか？と伺うと、「かき氷が食べたい」と希望される方が圧倒的に多く、理由を聞いてみると「この間テレビでかき氷を観て、食べたかったんだー。」と嬉しそうに話していました。皆様ひと口召し上がると「冷たいや〜」「おいしい！おかわり頂戴！」ととても喜ばれていました。中には、かき氷とパンケーキを両方召し上がるお客様もあり「おいしい、ほっぺが落ちちゃいそう」と笑顔で召し上がっていました。

7/21 2階北ブロック ドライブ（見付天神）

見付天神へドライブに行きました。「初めて来る！」と言う方もいらっしゃり、神社の風景を楽しんでいました。天気も良く気温も高かったため、水筒を用意し途中で水分補給したり、冷やしたタオルを使用するなど暑さ対策をしながら散策しました。暑さのため予定より滞在時間は短くなってしまいましたが、綺麗な景色や空気に囲まれてとてもリフレッシュした様子でした。



7/21 見付天神ドライブ

実習等（令和6年6月～令和6年9月）

《西貝の郷》			《西之島の郷》		
6/7	東部小学校2年生	7名	6/17～7/17	磐田北高校3年生	3名
6/17～7/17	磐田北高校3年生	2名	9/9～9/27	磐田北高校2年生	2名
7/4～7/12	磐田北高校1年生	4名	9/25	磐田市立南部中学校3年生	3名
7/24～7/26	東海文化専門学校3年生	1名			
8/6～8/7	城山中学校教諭	1名			
9/2	磐田南部中学校3年生	8名			

入職者（令和6年6月～令和6年9月）

《西貝の郷》		《西之島の郷》	
6月	介護職員 釘本 千冬		なし
8月	介護職員 天野 いほ子		
9月	介護職員 村木 志帆		

御寄付

西貝の郷

JA遠州中央農協 新米10kg
石井優治様 現金10万円

西之島の郷

JA遠州中央農協 新米10kg
青木様 新米30kg
匿名ご希望 新米30kg



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す。



R6.9.25

職場体験学習

磐田市立南部中学校

3年生



職場訪問

静岡県社会福祉人材センターを通じ、中学生の職場体験学習の受け入れをいたしました。多職種による講話や試食体験、ユニットでの高齢者との関わり体験実習など、楽しさを模索しながら気持ちを込めて対応させていただきました。いつかまた西之島の郷にもう一度行ってみたいと思って頂けたら嬉しく思います。

四季を感じる季節湯（夏至）

西之島の郷



入浴レクリエーションを通して、お客様に夏らしい雰囲気を感じていただけたと思います。入浴中にスピーカーで音楽を流したことで、より特別感を感じていただけたのではないかと考えています。

西貝の郷 敬老会 西之島の郷



9月15日 敬老会&秋祭り

今年はお祝いの者が9名と多く、とても盛り上がりました。
ご家族様もたくさん参加していただき、職員と一緒に祝いしてお祝いをしました。
敬老会の後は、秋祭りを実施しました。かき氷やレクリエーションなどを行いました。
レクリエーションでは、「もっとやりたい!!」という声が多く聞かれました。
提灯等もあり、お客様はいつもと違う雰囲気を大変喜ばれていました。



9月16日 敬老会

今回、百歳の祝賀者4名、白寿2名、米寿4名、喜寿1名 計11名の方のお祝いを執り行わせていただきました。健やかに敬老の日を迎えることが出来、心よりお喜び申し上げますと共に、現在、安全で豊かな生活を送ることが出来ていることも皆様方のお力によるものと感謝しております。今後も末永くご健康でお過ごし下さいますようお願い申し上げます。

祝



介護実習

磐田北高校福祉科 3 年生
6 月 17 日～7 月 17 日

今年も磐田北高校福祉科 3 年生 3 名が西之島の郷にて介護実習を行いました。実習では介護過程の展開方法、相談員や看護職員、管理栄養士など多職種からの講義と実践、レクリエーション、社会人における礼儀とマナー、認知症ケアなど多くの内容を実習生と一緒に学ぶことができました。短い期間でしたが、お客様との信頼関係ができ充実した実習になったと思います。実習の最終日には、お客様と実習生がお互いに涙ぐまれる姿が見られ再会の約束をしている姿が印象的でした。私たち社会福祉事業所の使命として、地域の学校との繋がりを大切に未来の介護福祉士を育てていきたいと思います。



苦情・要望等

令和6年6月～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く所存です。

受付	区分	苦情の内容	施設の対応
6/10	西貝の郷 ショート	ショート利用中に熱がでたと連絡をいただいたが、帰ってきて連絡帳を確認すると、その記載がなくて気になった。ショート利用中の体調変化や経過を記録し教えてほしい。とご家族様より。	連絡帳への記入漏れを謝罪し、連絡帳の記入方法など漏れないように対策を検討しました。
6/12	西貝の郷 ショート	ショート利用中に衣類を着替えた形跡がないが、着替えをしてくれているのだろうか？ 着替えは職員が確認してくれているのだろうか？とご家族様より。	着替えは職員が付き添って行っているが、ご家族様より、衣類の洗濯はしないでほしいという要望があったにも関わらず、施設で洗濯をしてしまい、洗濯した衣類を着て頂いていた事、その事についても併せて謝罪いたしました。
6/25	西貝の郷 特養	面会に行った際、「トイレのセンサーが流れないように意地悪をされている。」と本人が泣きじゃくって言っていたが、どうなんでしょうか？とご家族様より。	センサーを使用すると、排便の確認が行えず、便秘の際の介入ができなくなるため、職員が排便の確認をした後に流す対応をとっている事をご家族様に説明しました。
8/23	西貝の郷 特養	いつも面会に行くと寝ている。他の方は起こしてもらって水分を提供してもらっているのを見かけるが、本人は水分をしっかりと提供してもらっているのか？とご家族様より。	カンファレンスを実施し、各部署よりご家族様にお客様の状態を報告いたしました。
9/10	西貝の郷 特養	職員がシーツ交換の時に掃除機をかけなかったり、タオル等を洗濯に出してくれなかったため、注意すると「そんな事を言われる筋合いはない」と言われた。とお客様より。	対応した職員と介護主任でお客様に謝罪をしました。ユニットリーダーより職員に指導を行いました。
9/17	西貝の郷 ショート	ショーステイを利用しましたが、帰ってくると、両腕に内出血がありました。どこかにぶつけたのでしょうか？ショーステイの様子も気になるので教えて下さい。とご家族様より	ご家族様に電話連絡し、ショート利用中の様子を連絡してなかった事を謝罪しました。連絡体制について、ショーステイの連絡帳の活用方法など再確認しました。
9/18	西貝の郷 特養	家族が面会に行った際、本人より「家族が点滴をしなくていいといったんでしょう？」と言われた。本人は看護師から聞いたと言っているが、本人がどういう経緯でそのような事をいったか教えてほしい。とご家族様より。	看護師より、点滴の話は直接本人にはしておらず、居室の扉前で他職員と話をしたため、それが聞こえてしまったかもしれないとご家族に説明しました。