

苦情・要望等

平成29年2月～4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
2/26	西貝の郷 特養	昨日、入浴の際に浴槽のお湯が冷え切っており、水になっていて驚いた。何とかしてほしかった、と入居者様より。	寒い思いをさせ、負担をかけてしまった事を謝罪し、職員には入居者様が快適に入浴ができるように配慮するよう指導を行った。
3/4	西貝の郷 特養	歯の詰め物が取れ、ゴミ箱に捨ててしまったと聞いたが、その話を相談員は知っているのか。以前は相談員が連絡をくれたが、最近はない。年末にも車椅子から落ちた事は知っているか。それ以来右手が痛いと言っている。先生に見てもらったり、受診をしたりの相談をしてほしい、とご家族様より。	相談員が状況の把握が出来ていなかった事を謝罪し、他部署間の情報共有・連携が不十分であった為、ご家族への報告や連絡の前には些細なことであってもしっかりと情報を共有していく事を全職員に周知徹底した。
3/11	西之島の郷 特養	他入居者が自分の部屋に入って私物を持ち出してしまうため、風呂や食事中は部屋に鍵をかけたい。	ご本人様に部屋の鍵をお渡しした。また、対象の入居者様については持ち出しをしてしまう状況を検証し、ご家族様とカンファレンスを実施した。
4/15	西之島の郷 短期	5泊6日の利用で、入浴が1回の記録だった。	実際には2回入浴していたが、持参された介護ノートの記録が1回となっていた。記載漏れについて謝罪した。
4/18	西之島の郷 特養	昼食を食べている際に、他のテーブルを動かされてゆっくりと出来なかった。	回診の準備の対応をしてしまった。ご本人様に謝罪し、食事中の配慮について徹底を促した。

笑顔の郷

第1号

平成29年5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

施設長ご挨拶

日頃から、斉慎会及び西貝の郷に対して、皆様方の温かいご支援とご協力を頂きまして、心からお礼と感謝を申し上げます。

平成28年3月31日、改正社会福祉法が成立、即日公布され、平成29年4月1日から全面施行されました。今回の改正の大きなテーマは、社会福祉法人制度の大改革であり、議決機関としての評議員会の設置、閲覧対象書類の拡大、役員報酬基準の作成・公表、社会福祉充実残額がある場合の社会福祉充実計画の作成義務、そして地域における公益的な取組の実施などが盛り込まれています。当法人においても、必要な準備を進めるなかで、評議員会については従来未設置でありましたので、今回はゼロからの選任となりました。心配しましたが民生委員・児童委員の皆様及び自治会関係者等地域の福祉関係者の皆様や企業経営者など8名の方に快くご承諾いただき、無事、評議員を選任することができました。評議員の皆様には、地域の福祉ニーズや福祉サービスを利用される方々の声を法人に届けて頂き、これからの法人運営に役立てていきたいと思っております。合わせて、皆様に愛され、必要とされる社会福祉法人となるよう、今まで以上に適切な法人運営と情報公開に努めることとし、従来、西貝の郷単独で発行しておりました「西貝便り」をリニューアルし、法人単位でこの「笑顔の郷」を発行させて頂くこととなりました。粗末なものですがお喜びいただければ皆様でご笑覧いただき、またご意見やご感想などをお寄せいただければ幸いです。

さて、西貝の郷は、ユニット型特別養護老人ホームを中心に、ショートステイ、デイサービスを併設して運営しております。最近、新聞やニュースでは「地域包括ケアシステム」という言葉が躍り、あちこちに新しい介護サービス事業所が次々と出来るなかで、一般の方々にとってそのサービスの内容や違いが分かりにくく、ご自身やご家族様にどのようなサービスや施設が合っているのかが分かりにくいのではないかと思います。西貝の郷には、介護サービスについて知識や経験の豊富な「生活相談員」や「介護支援専門員」がおり、私どもが提供するサービス以外のことについても、介護に関することは何でもご相談にに応じておりますので、お気軽に電話等でお問い合わせしていただきたいと思います。

新年度、西貝の郷も2名の学卒と数名の一般採用者を迎えて新年度のスタートを切りました。ご利用者様だけでなく、ご家族様、職員、そして地域の皆様すべてが笑顔で、安心していただけるような施設運営を目指して、職員一同、切磋琢磨して参ります。引き続き、ご指導、ご鞭撻を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

特別養護老人ホーム西貝の郷 施設長 小川正信

今年も納涼祭を開催します。

皆様お誘い合わせの上、お越しください。

西貝の郷

平成29年7月29日(土)

18:00～20:00

西之島の郷

平成29年7月23日(日)

17:00～19:30

※詳細が決まり次第、お知らせいたします。

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

若葉が目まぶしい季節となりました。日頃より、皆様には特別養護老人ホーム西之島の郷の運営にご支援とご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

今年度より、こちらの斉慎会広報誌においても西之島の郷の活動の様子を紹介させていただくことになりました。今までホームページでご案内してきた西之島の郷の取り組み事例や、ふれあいの様子をこちらでもご紹介して参りますので、どうぞ宜しく願い致します。

さて、西之島の郷も開設して節目の10年目を迎えることになりました。ここまでやってこられたのも、日頃より施設運営にご尽力いただいているご利用者、そしてご家族の皆様、地域の関係各位の方々のご理解とご協力あってのことだと改めて感謝を申し上げる次第です。昨今、社会福祉法人の在り方が社会福祉法人制度改革等においても謳われ、施設としての真価が問われる時代になって参りましたが、私たち西之島の郷も皆様に生活を楽しんでいただける施設となるよう、志を高く一歩ずつではありますが前進しております。現在、西之島の郷では、ご利用者様お一人おひとりの個別の生活スタイルに配慮した24時間生活シートを作成しておりますが、本年度はその勉強会・研修会を全職員に向けて実施致します。「その人らしさを尊重する」ご利用者様本位の原点に立ち返り、皆様に愛され続ける施設運営を今後も心掛けて参ります。これからも変わらぬご支援とご協力を心よりお願い致します。

特別養護老人ホーム西之島の郷 施設長 成田将史