

苦情・要望等

令和7年6月～令和7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
6/9	西貝の郷 特養	「昨日の夜、他の入居者が部屋に入って来た。おい！なにをしてるだ！」と言ったら私物を持って出ていった」「怒れてしまって眠れなくなった」何度も同じことがあるのでどうにかしてほしい、とお客様よりご意見がありました。	相談員よりご本人様、ご家族様に謝罪いたしました。夜間帯はお部屋に施錠をし、必要であれば居室の移動も検討予定であることをお伝えし、ご理解をいただきました。
6/18	西貝の郷 通所	デイサービスの送迎車がセンターラインをギリギリで走っている為、車体が反対車線にはみ出し危ない。何度も見かけるので危険な運転はやめて欲しい、と電話でのご意見がありました。	匿名での電話であった為、その場で謝罪をいたしました。今後はこのようなことが無いよう、職員に教育を行い、安全運転を心掛けていきます。
7/28	西之島の郷 特養	来客用のスリッパが脱げやすく歩きづらいです。また、ペタペタという音が気になります。音が静かな歩きやすいスリッパを用意していただければと思います。	ご不便をおかけし、申し訳ありません。脱げにくい仕様のクッション性のあるスリッパを用意しました。今後も備品の見直しに努めてまいります。
7/29	西貝の郷 特養	①相談員の対応が不親切ではないか。案内や相談援助を丁寧にしてほしい。 ②訪問調査での職員の対応の感じが悪かった。 ③本人が不安に感じるような事を言わないでほしい。 と、ご家族様よりご意見がありました。	①相談援助については、翌月上旬に介護主任と相談を行う時間を設けました。 ②当該職員に確認を行い、ご家族様の気分を害してしまうような受け答えは改善するよう指導を行いました。改善が難しければ訪問調査時の職員は検討するようにします。 ③に関しては、関わる職員に確認するが状況は不明でした。ご家族様にお伝えしご理解をいただきました。
7/30	西之島の郷 特養	施設への要望として、毎日の生活の中での特記など簡単で良いですが、部屋にMEMOノートを置いていただくと有難いです。情報交換として役立つと思います。御検討をお願い致します、と匿名のご意見がありました。	貴重なご意見ありがとうございます。今現在は、ご面会時に日頃の出来事などを、職員より直接お伝えできたらと考えております。また、玄関のご意見箱の用紙を改訂し、ご利用者氏名、ご家族氏名のご記入欄を設けさせていただきました。もしよろしければご記入いただき、直接ご相談していただけると幸いです。

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



第28号

令和7年10月発行

社会福祉法人 斎慎会
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 21 日 (木)

西之島の郷の各フロアにて納涼祭を行いました。今年はたこやき屋台ブースを作り、アツアツのおいしいたこ焼きを提供し喜ばされました。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。またボランティア・ゲストとして磐田北高等学校のたくさんの生徒様が参加され、会場を一緒に盛り上げてくれました。夏を感じる素敵なお時間となりました。

秋祭り

9月 14 日 (日)

敬老会後に秋祭りを行いました。職員手作りのワニワニパニックや、施設長力作の射的台で射的を楽しみました。

かき氷も美味しくいただきました！