

# 苦情・要望等

平成30年3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き所存です。

受付	区分	苦情・要望の内容	施設の対応
3/12	西之島の郷 特養	床屋で髪を刈り上げて短く切られてしまった。もっと長めの方が良かった。	ご本人様に、髪型についてのご要望を事前にしっかり伺わなかったことについて謝罪し、お許しをいただきました。
3/18	西之島の郷 特養	デコポンが食べたいので発注して欲しい。	ご要望の通り、直販農家に5kgのデコポンを1ケース発注しました。
4/17	西之島の郷 特養	まだ入居したばかりだが、定期的にトイレ誘導を実施し、ある程度の時間トイレに座る時間を取って欲しい。歌が好きなので音楽療法に参加を促してほしい。	左記内容についてケアプランに組み入れさせていただき、新たな要望があればその都度対応させていただくことをお伝えしました。
4/25	西之島の郷 特養	ご夫婦で西之島の郷に入居しており、先日旦那様のご逝去されたご家族より、奥様には旦那様のことは入院中と伝えて欲しい旨、施設前を霊柩車で通り、最後に少しでも近い距離でお別れをさせてあげたい旨のご要望がありました。	ご要望通りの対応に努め、奥様にはベランダにさりげなくご案内し、ご家族の思いに応えられるよう配慮しました。
4/29	西之島の郷 特養	面会時に髭が伸びていた。髭は薄いので毎日ではなくてよいが、自分では剃れないので職員さんをお願いしたい。	整容が行き届いていなかったことをお詫びし、今後は入浴時に週2回、職員が髭を剃らせていただくことを報告しました。

※西貝の郷への3～4月の苦情・要望等はありませんでした。

**今年も納涼祭を開催します。**  
**皆様お誘い合わせの上、是非お越しください。**

**西貝の郷**  
**平成30年7月28日(土)**  
**18:00～20:00**

**西之島の郷**  
**平成30年8月5日(日)**  
**17:00～19:30**

※詳細につきましては、決まり次第追って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

# 笑顔の郷

**第5号**  
**平成30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

新緑の季節となりました！

さわやかな5月の風が心地よく感じられ、木々の若葉が目鮮やかに写ります。

斉慎会も新年度を気持ち新たに迎えております。今号では、新任職員紹介、研修、イベント等盛り沢山にご紹介させていただきます。

## ご挨拶

斉慎会理事兼西之島の郷施設長の成田と申します。法人開設より15年が過ぎ、斉慎会2番目の特養として開設した西之島の郷も今年で11年目を迎えることになりました。日頃より斉慎会の運営に対してご支援とご協力を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に、改めてお礼と感謝を申し上げます。

さて皆様、良い法人、施設を創るために一番大切なもの、それはなんだと思われませんか。それは人です、人材です。良い人材無くしてよい施設は創れません。昨今、介護人材不足が叫ばれているなか、今年度、斉慎会は9名の学卒職員の採用に恵まれました。この施設にとって宝である人材を、立派に育て上げ、地域福祉の発展に務めていくことは我々の使命だと考えております。優秀な人材を確保することとともに、新たな人材が立派に成長することこそ大切なことであり、人材不足が深刻な問題となっているときこそ、日々ご利用者様を支え頑張っている職員がしっかりと力を発揮できる、そういった環境が必要だと考えています。斉慎会では新任職員の育成・教育に力を注いでいますが、今号ではその導入研修の様子も掲載しておりますので、是非ご覧になってください。まだまだ至らない点多々あるかと存じますが、どうぞ私たちと一緒に、厳しくも暖かい目線で私たちの宝の成長を見守っていただけたら幸いです。

先日ご逝去された入居者様のご家族から、「叔母は天寿を全うしました。西之島の郷で過ごさせて本当に良かった。」とおっしゃっていただけたことがありました。この仕事の、奥深さ、やりがいを改めて感じる事ができた瞬間でした。その方の、一生の最後の時を共に過ごさせていただいているという感謝の気持ちを忘れず、これからも皆様に愛され続ける施設運営を心掛けて参ります。今後とも変わらぬご指導ご鞭撻を心よりお願い申し上げます。新年度の御挨拶とさせていただきます。

特別養護老人ホーム西之島の郷 施設長 成田将史