

## ご意見受付書

受付日	令和1年9月5日
受付者	意見箱への投函
部署	高齢福祉部
内容	母が入所して丸3年が過ぎました。最近顔が荒れ、目の周りも赤く目やにもひどくなりました。数日前からおしぼりを持参し、ロールペーパーをやめ顔を拭いてもらいたい、使用後は持ち帰り洗濯するの…とお願いしました。すぐに結果が現れ、スタッフ数人が「きれいになりましたね」と言いました。 でもここまでしないといけませんか？棟の方で改善するという考えは出ないのでしょうか？他にも肌が荒れている方がいると思いますが…。 そして誤薬が起きています。 危機感、緊張感がないように思えます。取り返しのつかないことが起きる前に考えてください。母を預けている家族として心配です。

このことについて次のとおり改善します。

ご指摘いただいたとおり、入居者、ご家族の代わりとなって生活のサポートをさせていただくことが介護職としての役割です。

介護において入居者への気配り、配慮はとても重要な事であると同時に、ご家族の皆様のお気持ちにお応えすることも忘れてはなりません。その配慮が出来ていなかったこと誠に申し訳ありません。介護職としての役割をしっかりと認識し努めていきます。

誤薬については、重大な問題です。服薬介助は、ただ薬の服薬だけではなく、誤薬により最悪なケースもありうるということを念頭に置いて行わなければなりません。

忙しかったから、人が少なかったからという言い訳で片付けられる問題ではありません。プロとしての自覚が持てるよう指導していきます。

この度は、ご指摘いただき誠にありがとうございました。

令和1年9月11日

高齢福祉部長 竹下篤史

(公印省略)