

改善結果（状況）報告書

平成 28年 8月 18日

A 様

社会福祉法 明徳会
チャレンジめいとくの里
施設長 平川 貞俊 印

平成 28年 8月 4日付の苦情については、下記のとおり改善いたしましたので報告いたします。

記

苦情内容	<p>8/3（水）13:40、A様の入浴時に、サポート浴室大浴槽の湯温が上昇し、両足の膝下が赤くなりクーリング処置が必要となった事故が発生しました。 その事故を受けて、以下の通りお母様よりご要望を頂きました。</p> <p>①なぜ湯温が上昇したのか原因を教えてください。 ②今後、事故がないよう再発防止策を講じてください。 ③支援者一人に対応する場合は、転倒のリスクも念頭に置いて支援してください。</p>
改善結果	<p>この度は、入浴支援が行き届かずA様へ不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございました。また、ご家族の皆様に対しても大変ご心配とご迷惑おかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。 このことについて、お母様から頂きましたご要望をもとに、施設にて原因を究明と再発防止策を検討いたしました。</p> <p><u>①湯温が上昇した原因について</u> 日光により給湯器の配管が熱せられたり、湯口からの湯量が多かったりすると湯温が高くなります。特に夏場は、蛇口から水を足して調整する必要があります。当日も、湯落とし時には蛇口から水を足しており入浴開始時には適温を確認していましたが、湯口の湯量を下げていなかったことが原因と考えられます。</p> <p><u>②再発防止策と、③転倒のリスクを念頭においた支援について</u> 入浴支援に関して、これまで培ってきたご利用者様の立場に立った際に必要な、配慮や支援を行うことで事故を防ぐことは可能と考えました。しかし、今回ご意見をいただいたことで、それらが一人ひとりの支援員で捉え方や方法が少しでも違ってくると、誤った認識が継承され、今回とは違った事故も引き起こす危険性があることに気付きました。 以上のことから、チャレンジめいとくの里が提供する総合的な入浴支援のあり方について、別紙の通り「入浴支援マニュアル」を作成いたしました。これによって支援の標準化を図り、どの支援員であっても、ご利用者様に安心、安全、安らぎのある入浴支援ができるようにしたいと存じます。</p> <p>以上のように取り組んでまいります。この度は、貴重なご意見誠にありがとうございます。今後ともどうぞよろしく願いいたします。</p>

入浴支援マニュアル

目的

入浴は身体を清潔にするだけでなく、血行を良くし筋肉をほぐし、安眠、食欲増進、褥瘡、感染症の予防などさまざまな効果がある。また、爽快感をもたらすリラックスした気分になり、自分らしさを保つことにもつながる。このように入浴は、日常生活において重要な役割を担っているため、ご利用者様の心身の状態に合わせ満足いく入浴を援助することを目的とする。

1. 湯温管理について

- ①入浴介助者は、開始前に、**湯温が 37℃～41℃であるかを確認する。**
※一般的に、春夏は 37～39℃、秋冬は 39～41℃が適温とされている。
- ②開始前に浴槽の底まで支援者の肌で**体感確認**を行う。また、**定期的に湯温計を用いて目視確認**を行う。
- ③浴槽が満水となった場合は、湯口からの湯量を下げるが、お湯循環の為**継続してオーバーフローさせる。**
目的：a. 塩素濃度を維持する為。
b. 夏場は配管が日光で熱せられ、給湯温度が高くなる為。
- ④入浴中も常に湯温の確認を行い、**湯温が 41℃以上となる場合は、蛇口から水を足し、温度を下げる。**

2. 入浴介助について

- ・原則として、脱衣所に 1 人、浴室に 1 人支援員を配置する。配置については両者で打ち合わせる。1 人で実施する場合、**てんかん発作や身体介助、洗体・洗髪介助**を要するご利用者様は個別に対応する。
- ・開始前に、**入浴希望者、体調不良者**を確認する。
- ・浴槽の湯温やシャワー温度の確認調整、シャワーベンチ、浴室マットを設置した後、ご利用者様の入浴支援を開始する。
- ・脱衣所の出入りがスムーズになるよう、また転倒防止の為**ご利用者様の上靴を整理**する。
- ・**ご利用者様の皮膚の状態を観察**し外傷や疾患を発見した場合、程度に応じて施設長、サービス管理責任者、医務室へ報告する。
- ・入浴後は**水分の提供**を行う。

＜脱衣所支援者の主な役割＞

- ①脱衣所、浴室を合わせて **6 名を超えないよう**にご利用者様を誘導し、必要な方へ着脱介助を行う。
- ②**てんかん発作や身体介助、洗体・洗髪介助**を要するご利用者様の浴室への誘導は一人ずつ行う。また、**脱衣所からも適宜状況を確認**する。
- ③ご利用者様の**着脱衣類等の把握**。特に通所、短期入所ご利用者様の衣類は、他の方と混ざらないように注意する。
- ④ご利用者様の誘導等で**脱衣所を離れる場合は、浴室支援者へ許可を得ること。**

＜浴室支援者の主な役割＞

- ①**ご利用者様の支援度に応じて洗髪、洗体介助**を行う。
- ②**てんかん発作や身体介助**を要するご利用者様が安全に浴槽へ出入りできるよう介助を行う。また、**浴槽へ入られた後も適宜状況を確認**する。一人で対応が困難な場合は、脱衣所支援者へ協力を依頼する。
- ③定期的に湯温の**体感確認、目視確認**を行う。