

## 目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ①・・・1～3ページ
2. 令和6年度苦情相談センター研修会報告・・・3ページ
3. 苦情相談センターからのお知らせ・・・4ページ

## 1. 苦情調整委員からのメッセージ①



### ～子どもや高齢者の身体が目線で体調を整える～

苦情調整委員 佐々木裕子(愛知医科大学 看護学部 准教授)

#### <冬の熱中症対策の必要性>

毎日寒い日が続きます。そんな中、冬の熱中症予防の必要性について、さまざま情報が発信されています。寒い時期は暖房器具を使用することで室内が乾燥し、水分が失われやすく、脱水になりやすいとされています。既に実施されていると存じますが、改めて確認の機会としていただければと思います。

子どもの身体の水分量は乳幼児で体重の約70%、成人は約55～60%、高齢者は約50%と言われています。乳幼児は、体温調節機能の汗をかく機能が十分に発達していないことや、体重に比べて身体の表面積が広いことから、外気温の影響を受けやすく、熱が身体にこもりやすく体温が上昇しやすくなります。また、自分で体調の変化を訴えにくく、遊びの楽しさで身体の水分不足などの変化に気づきにくいことから、自分で予防することは難しく、周りで見守りに掛ける必要があります。

高齢者は、逆にそもそも身体の水分が少なめなものと、熱さやのどの渇きに対する感覚が鈍くなりがちであることから、特に冬場は水分をいらないと拒否され、極端に一日の水分摂取量が減ってしまうこともあり、周りで見守りに掛ける必要があります。

#### <冬でも必要な熱中症の予防>

##### 1)【水分補給】

まずは、こまめな水分補給が必要です。水分摂取量がわかるように、水筒などを用いることも1つの方法です。厚生労働省が勧める「冬の水分補給のポイント」は、常温や温かい飲み物を摂ることや、運動の前後・最中、入浴前後、就寝前後とされています。また、お食事からも水分補給はできますので、タンパク質やお野菜たっぷりの鍋料理なども工夫されていることと思います。

経口補水液やスポーツドリンク等を飲んでいただくときには、ぜひ成分に注意をはらってください。水分と電解質の補給はできますが、糖分の摂り過ぎや電解質の成分によるバランスを考える必要がある場合があります。スタッフの皆様や専門職と十分な検討の上、方針を決めていただきたいと思います。

また、子どもが風邪を引いた後に脱水症を引き起こしたという例が多く報告されています。発熱・おうと・下痢が続いたときには、ぜひ注意してください。

高齢者は身体のさまざまな機能が低下することにより、水分の吸収や尿で老廃物を出すなどの調節がしにくく、脱水症になりやすいとされています。ぜひ、こうして自身でのどの渴きを実感しにくく、のどが渴いたと訴えることが難しい人に、周りの目で体調に気遣っていききたいものです。

## 2) 【温度・湿度】

温度・湿度を気にかけてください。床暖房やエアコンなどの使用で、お部屋は確実に乾燥しています。加湿器などの使用で、お部屋の湿度を50~60%に保つことが推奨されています。身長の高い子どもや車いすの位置に立つ・座ってみるなどを行い、支援しておられる方の体感を知り、温度・湿度などの調整をしてください。

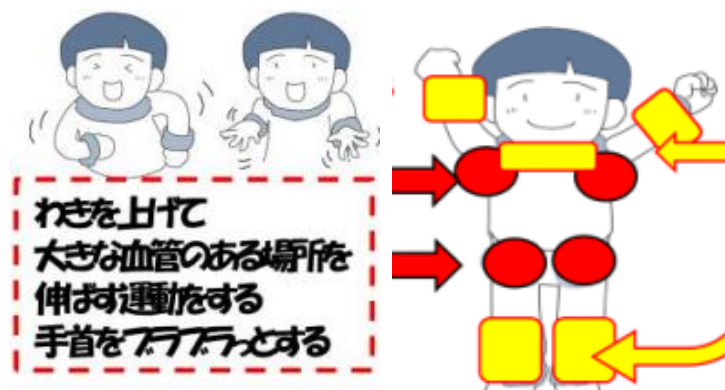
温度計や湿度計をつけられるのであれば、子どもや高齢者や車いすやベッド上で過ごされる方であれば、その身長や普段過ごされる高さにあわせた低い位置などに設置されると、子どもや高齢者の体感に近いところで計測されることが可能となります。

大きな窓からの冷気が気になるようでしたら、壁やカーテンからの距離をとった上で、触れて熱傷しない工夫をしつつ、窓近くに暖房器具を置くことも効果的です。

お部屋の温度が高くなり体温が高くなると、汗が増え呼気に含まれる温度もあがります。活動の状態にあわせた温度・湿度管理が必要になります。

## 3) 【あたためる部位と温め方の工夫】

高齢者が冷えを訴えられるときには、「くび」と呼ばれるところを温めてください。首回り、手首、足首、そして面積の大きい背中などです。その際には、低温熱傷に注意してください。カイロの使用法や場所、湯たんぽ使用の場合は、入るまで布団を温めておいて、使用する



際に外すなどが必要となります。電気毛布を使用の際には、麻痺などがある場合に感じにくさがあるので、冷えを訴えられてもまず温度を上げるのではなく、身体に触れて感触の良い物を履いていただくなどの工夫を先に実施いただくことをお勧めします。(上図は、RSY 看護福祉チームが能登半島地震支援活動で作成・使用したチラシからの抜粋です)

## 4) 【汗がこもらないように】

子どもが汗をかけるようにするために、汗を出す腺がたくさんある手の平や足の裏を綺麗に洗い、汗をかきやすくすることも必要です。手足をきれいに拭くことは、子どもの健康教育にも繋がりますので、少しずつでも実施し、夏にも活かせる知恵であるとお伝えいただければと思います。

## 5) 【極端な温度差を避けるために@浴室】

近年注目されている「ヒートショック」の1事例です。ある90代の高齢者が、ディサービスでいつものように健康チェックを受け、OKとハイタッチ後に入浴、その後たちくらみのような様子から意識消失、病院に救急車搬送されました。入浴前に浴室は十分に温められていましたが、利用者の身体が冷えていたこと、早めに入浴を済ませたなどいくつかの要因から、温度差に身体がついていかず、脳の血流が一時的に低下し、血圧低下が起きたのではないかと診断されました。

予防策としては、入浴前の水分補給、浴室や脱衣室などの温度差を少なくする、浴室では立位を避けて座位でいること、足をこまめに動かし足から順にお湯をかけたり、ふくらはぎの筋肉を動かすことを行うなどをお勧めします。

いずれも子どもや高齢者が感じる温度やそれによる体調変化を、職員の皆様が客観的に判断し対応することの大切さが共通していると思います。

他にも高齢者のたちくらしや急な血圧変化を予防する行動の1つに、トイレで排便時のいきみを減らすことなどがあります。できうることをできるだけ実施し、冬の体調を整えられることを実施していきたいと思います。

引用資料：

厚生労働省熱中症関連：[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou\\_iryuu/kenkou/nettyuu/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/kenkou/nettyuu/index.html)

西彼杵医師会：<https://www.mmjp.or.jp/nishisonogi-med/sickness60.html>

大塚製薬 経口補水液 OS-1：<https://www.os-1.jp/dehydration/winter/>、<https://www.os-.jp/dehydration/elder/>

提供資料別紙：快うん防災プロジェクト

## 2. 「令和6年度第2回福祉サービス苦情相談センター事業研修会」報告

令和7年1月27日(月)の13時30分から、名古屋市総合社会福祉会館7階大会議室で44名が参加し表記研修会を開催しました。

<研修テーマ>

カスタマーハラスメント研修～カスタマーハラスメントの理解と適切な対応策について～

<講師>

川上 百合氏 (ツクイスタッフ教育事業部所属パートナー講師)

<主な内容>

福祉施設や事業者にて日々対応する苦情相談について、組織改善に役立つ「通常の苦情」と、「通常ではない苦情」(カスタマーハラスメント)の違いや具体的な対応策について講義と意見交換を通じて学びました。

参加者からは「クレームとカスハラの違いをしっかりと教えていただき、理解することができました。クレームからカスハラに発展しないように初期対応を丁寧に行っていきたいと思いました。」

「利用者のためにも、職員のためにもマニュアルの整備を進めていく必要があると学んだため、職場に持ち帰り、本日の共有の研修・報告をしたいと思う。」という感想をいただきました。

本日の研修内容を、よりよい福祉サービスを提供するために、是非生かしていただけると幸いです。



※上記画像は、本メールニュース用に撮影したものです。セミナー実施中の録画・録音・撮影はご遠慮いただいています。

### 3. 苦情相談センターからのお知らせ



#### 【令和7年度契約更新手続きについて】

福祉サービス苦情相談センターは契約制であり、**契約期間満了前30日までに異議申出が無ければ**、1年間、契約更新となります。

福祉サービスの現場では、利用者の方々のご意見がますます多様化し、苦情件数も増加の一途であり、対応に苦慮されているケースも多くなってきています。是非、引き続きのご契約をお願いいたします。

只今、令和7年度の契約更新に向け、ご申告内容に変更のある事業所様には、ご報告をいただくようご案内しております。「事業所の住所が変わった」「事業内容を変更した」「定員が減った(増えた)」「法人代表者が変わった」等々の変更があった事業所様は、**令和7年3月1日までに申し出いただかないと今年度と同じ契約内容で自動更新** となってしまいますのでご注意ください。

スムーズな契約更新のため、この時期の確認作業について、事業所様のご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

#### 【事業所支援事業】

- ☆ 苦情契約をいただいている事業所様からのご相談について、支援させていただいております。
- ☆ 苦情対応で疑問に感じたり、専門的な助言が必要な場合、苦情調整委員の文書による助言(サポートくん)や、苦情解決に向けての話し合いの立会い、また研修会のご相談などもお受けしています。詳細は事務局へお問い合わせください。  
いつでもお待ちしております。



#### 【苦情受付報告】

- ☆ 事業所様で受け付けられた苦情について、**翌月の1日から15日までにWEBからのご報告**をお願いしております。また、ご報告の際に「その他」の欄にご質問等、ご遠慮なくご記入ください。
- ☆ ご報告いただいた中から、お問合せをさせていただくことがあります。
- ☆ ご報告いただくことにより、苦情調整委員の助言を参考にでき初期段階での解決につなげること等、事業所様のより良い福祉サービスの体制強化にもつながります。

発行元：名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター  
名古屋市北区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館5階  
TEL：052-910-7976 (平日 9~12 時及び 13~17 時) FAX：052-910-7977  
E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp

# ＝快うん防災プロジェクト 食べられていますか？眠れていますか？

## 気持ちよくお通じできてますか？

お腹は張っていませんか？  
うんちの硬さはどうですか？



### 快うんポイント③食事

乳酸菌、ビフィズス菌、発酵食品、  
ネバネバ食品(納豆,オクラ,長芋等)で腸  
内環境を整えましょう



### 快うんポイント②

朝は 6～7時台の朝日を浴びて体  
内リズムを整えましょう



### 快うんポイント④

腸を動かしましょう！



お腹を温めたり、ツボ押  
しをしてみましょう



お腹のマッサージを  
してみましょう



骨盤底筋を鍛  
えましょう

### 快うんポイント①観便

毎日うんちを観察して記録しましょう！

気持ちよくスルリと  
出すことを  
目標としましょう！

お通じは毎日出ていなくても 1  
日に何回出ても、気持ちよく出せて  
いれば大丈夫です！



### 快うんポイント⑤

考える人のよ  
うな姿勢で  
出してみましょう

つま先立てて  
前かがみ →



レスキューストックヤード(RSY)看護福祉チーム (星野, 鈴木, 椿, 藤井, 佐々木, 挿絵: 堀田)

うんこ文化センター おまかせうんちッチ ややのいえ能登応援チーム  
石川県小松市小馬出町 18 Mail: info88@sorabuta.com  
TEL: 0761-48-4988 FAX: 0761-48-4977

2024.6

それでも難しい方は、POO マスター  
(排便ケアのプロフェッショナル) や  
お医者さんに相談されることをお勧めします

