

# D wing

VOL. 28

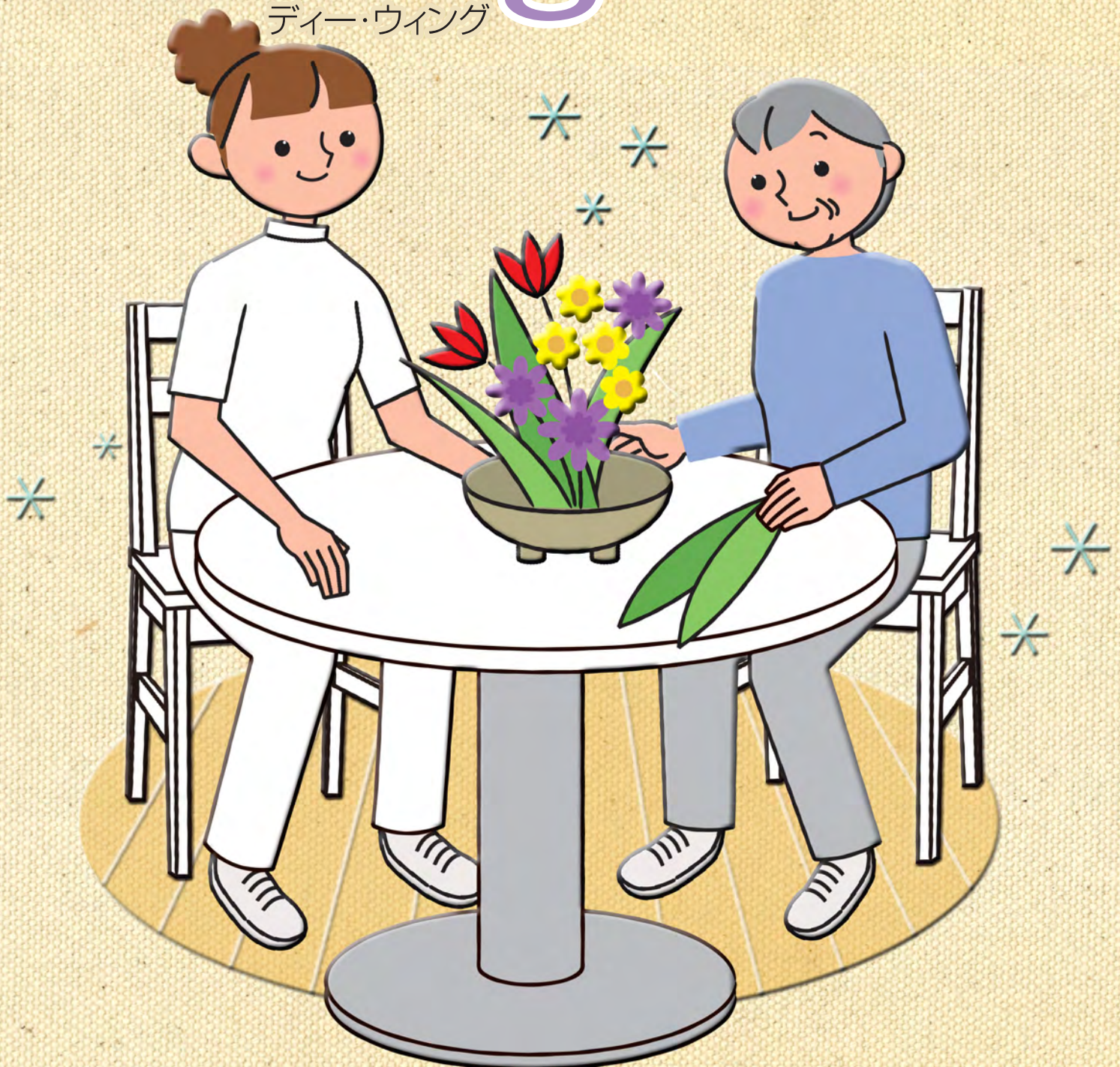
ディー・ウイング

この人に聞く！  
第11回 お仕事のヒント

家族からの  
苦情対応のポイント

第26回 Care Point

介護者が知っておきたい  
靴選びのポイント



# 家族からの苦情対応のポイント

介護現場では、特に家族への対応が大切です。忙しい現場では、ついその場限りの対応に終わってしまいがちですが、対応を誤ると家族との信頼関係を損なう事態になりかねません。苦情を寄せる家族の心情を読み取り、的確に対応するポイントについて、介護現場における苦情対応に詳しい濱島しのぶさんに話を聞きました。

## 家族からの「気をつけていれば避けられる苦情」への対応に注意

### 介護現場で発生する苦情は2種類

介護現場で発生する苦情はどのようなものでしょうか

介護現場で見られる苦情は家族からのものが大半です。利用者本人からの苦情もありますが、生活相談員や介護スタッフが適切に対応することでほぼ解決します。対応が難しいのはむしろ家族からの苦情です。介護現場で発生する苦情は、大きく分けて2種類あります。

### 気をつけていても起こり得る苦情

**事例** 親のADLの低下に納得できない家族

1年ぶりに親の入所施設を訪れた家族が、車いすの親を見て「前に来た時はあんなに歩いていたのに…」とつぶやきました。その言葉の陰には「職員の対応が良くないから歩けなくなっただけではないか」という不信感があり、これが「なぜ車いすにな

ったのか」という苦情となって出てきました。

施設や事業所の多くは、利用者の状況を知らせる「お便り」を定期的に発行し、利用者が行事に参加する写真などを載せて家族に送っています。そうした状況報告をこまめに行っているも、久しぶりに会った親が以前と違う姿であれば、家族が不安や不満を抱く要因となるでしょう。

### スタッフはどのように対応すればよいでしょうか

ここで必要なのは、職員の「コミュニケーション能力」と「心情理解能力」です。苦情は文字通り「情が苦しい」、気持ちに苦痛があることを意味します。ですから、家族の苦しい心情を受け止める共感の姿勢が必要です。

### 気をつけていれば避けられる苦情

**事例** 事業所間の連携ミス  
デイサービスとショートステイが

現状に至る経緯を説明する際にも、家族の心情に配慮しながら話をするのが大切です。「〜ができなくなった」などのマイナス表現は極力避け、「車いすで積極的にイベントに参加している」など、プラスイメージが伝わるような表現を心がけましょう。

## 苦情は小さいうちに適切に対応する

### 謝罪の言葉と傾聴の姿勢

苦情対応で、最初にするべきことは何ですか

まず、相手の怒りの心情をおさめてもらい、冷静な状況を作るために、謝罪の言葉を述べます。こちらに非があるか否かに関わらず、「わざわざお知らせ下さり恐縮です」「不安に感じられたことは誠に申し訳ございません」など、相手が気分を害されていることへの謝罪を表現することが大切です。それから、相手の言い分を聞きます。

実際に苦情を聞くときの態度、姿勢はどのようになればよいですか

相手の気持ちを受け止めようとする真摯な態度で「傾聴」します(表1)。要所要所でのうなずきやメモをとることも重要です。ひと通り話が終わったら、怒

りのあまり相手が訴えたい内容を整理できていないこともあるので「〜ということですね」と相手の反応を見ながら話の内容を確認します。

苦情対応でやってはいけないことはありますか

怪訝な顔をする、事務的な口調で対応する、「うちとしては…」を連発するなどです。いずれもこちらの非を認めたくないという守りの姿勢を相手に感じさせてしまいます。電話で苦情を受けた際には「知らない」「聞いていない」「分からない」といった

### 苦情のレベル

ご家族から言われた愚痴のようなものも、苦情と捉えるべきでしょうか

苦情で訴える要求にはレベルがあります(表2)。肝心なのは、小さい苦情でも報告をあげたり、施設内の会議の議題に載せる姿勢です。小さな火種を放置しておく、大きな苦情に発展しかねません。施設にとって、苦情を言う人は現在のケアの不足や欠点に気づかせてくれる有難い存在です。また、相手の心情に寄り添い、苦情の原因を解決できれば、苦情は家族との信頼関係を築くよいきっかけとなるのです。

表2: 苦情のレベル

苦情のレベル	苦情の内容	対応	ポイント
レベル1	“ちょっと言ってみた”程度のもの	主任に報告し、主任クラスで処理する	●聞いたことを放置しない ●記録に残す
レベル2	「ここだけの話にしておいてね…」と、担当スタッフに訴える	改善策を口頭で伝える	●ここからは“苦情”として会議で対応を話し合う ●施設として、誠意をもって対応する
レベル3	改善を求める訴え	文書で回答する	
レベル4	訴訟を起こされる、和解金などを要求される	第三者が介入して解決を図る	

表1: 傾聴の態度

苦情対応では「言った、言わない」のトラブル防止のためにも職員2人で応じることが原則。その上で、以下のような傾聴の態度で話を聞く。

- ① 座って聞く(立ち話はNG)
- ② メモをとる(聞くだけはNG)
- ③ 目線を合わせる
- ④ 要所でうなずきを入れる
- ⑤ 前傾姿勢で聴く(身体を相手に向ける)
- ⑥ 足を揃える
- ⑦ 姿勢を何度も変えない

## MESSAGE

濱島しのぶさんからのメッセージ

濱島しのぶさん  
株式会社しののコーポレーション  
代表取締役



### 苦情への対応

#### 苦情を言うに至った家族の“心情”に寄り添うことが大切です

苦情を訴える家族は大きく分けて2つの問題を抱えています。一つは苦情の原因となる出来事とその解決を求める「事実に対する問題」、もう一つはその出来事によってもたらされた怒りや不満といった「心情的問題」です。「きちんと説明して改善してほしい」という要求と、「こちらの怒りや心情を分かってくれているのか?」という気持ちが同時に発生しているのが苦情なのです。

苦情という形で家族が訴える内容は、介護サービスに関すること以外にもさまざまありますが、表面的に訴える言葉の陰に本当に要求したいことが隠れている場合もあります。相手の要求している核心が何なのかを見極めるためには、相手の気持ちを読み取る力が必要です。

苦情には迅速に対応することが重要ですが、事実に対する解決策ばかりを提示しても、怒りの感情や不満がおさまらなければ家族の納得は得られません。まずは相手の心情を理解し、寄り添う姿勢を優先しましょう。そうすることで、苦情の原因に対する改善案を受け入れる余裕が生まれてきます。

私は介護施設や病院の接遇コンサルタントや苦情対応のセミナーを行うときには、苦情対応のポイントはテクニックを覚えることではなく、苦情を訴える家族の心情に寄り添う共感力を持つことだとお話ししています。



併設されている施設での事例です。デイサービスを利用する男性が、ショートステイを利用したときに転倒し、足を骨折してしまいました。その後、痛みがなくなつたのでデイサービスの利用を再開して間もなく、家族から苦情の電話が入りました。骨折が完全に治癒していないのに、デイサービスの連絡ノートに「足のリハビリをしました」と書いてあったということです。電話口の口調は怒りを帯びていました。

この事例では、家族はショートステイ中の転倒事故の情報にデイサービスの職員にも共有され、しかるべき配慮があると思っていたのでしょう。現実には事業所合同の会議は月1回程度というところが多く、同じ法人内でも情報共有ができていないことが珍しくありません。こういった場合は共感の姿勢で苦情を聞き、説明することに加えて、連携ミスをなくす仕組みを作り、その改善策をご家族に報告することが必要です。

# 介護者が知っておきたい 靴選びのポイント



【監修】  
福祉技術研究所株式会社  
岩波君代

靴がフィットしているかどうかは、室内室外を問わず、日常生活の快適性を左右する重要なポイントです。履く人の活動パターンや足の形、足に障害があればその病態など、靴に必要な要件はさまざま。しかし、靴を履く歴史の短い日本には医療面における靴の専門家は決して多くありません。障害の進行を防ぎ健康な毎日を送ってもらうために、介護スタッフが知っておきたい靴選びのポイントについて、福祉技術研究所の岩波君代さんにかがいました。

## 機能が先でデザインは後回し？

体に装着する靴や衣類などは、その人に合っているかどうか、安全性や快適性に大きく影響します。特に靴は、足の大きさや形、歩き方などにフィットしていないと、転倒に直結する重要なアイテムです。そのため、体が弱っていたり、うまく歩けなかったりする人は、靴の機能性を十分吟味しなければなりません。

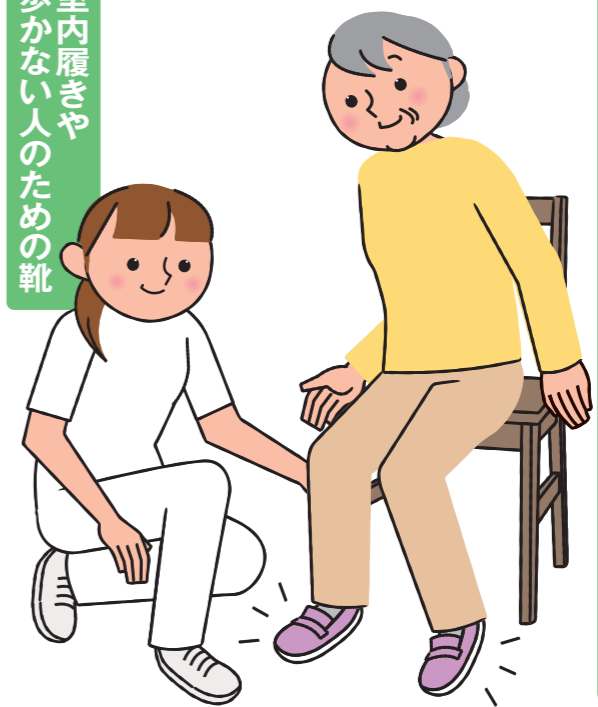
## 足取りの軽やかな靴を選ぶ

要介護者の靴選びは、一般的には、医師や理学療法士、シューフィッターに相談することが多いと思います。しかし、欧米に比べて日本では靴選びの適切なアドバイスができる専門家が少ないのが現状です。介護・福祉施設であれば、福祉用具専門相談員に相談するの

もよいでしょう。また介護従事者は、最低限の靴選びの知識は備えてほしいと思います。靴選びでは、「着脱しやすさ」や「足幅がきつくない」ことに関心が向きがちですが、意外と「足に吸いついてくれるフィット感」が「足取りの軽さ」をもたらしてくれれます。重量が軽い靴の方が足運びがスムーズかというところばかりはいえませんが、ただ、筋肉の衰えた高齢者は、軽い靴の方が疲れにくいので、長く歩く場合は楽です。普段の生活や歩くことが困難な人は、医師の診断のもと、補装具（装具としての靴など）を市町村に申請し、判定が通れば公費を受けて作ることができます。

## 室内履きや歩かない人のための靴

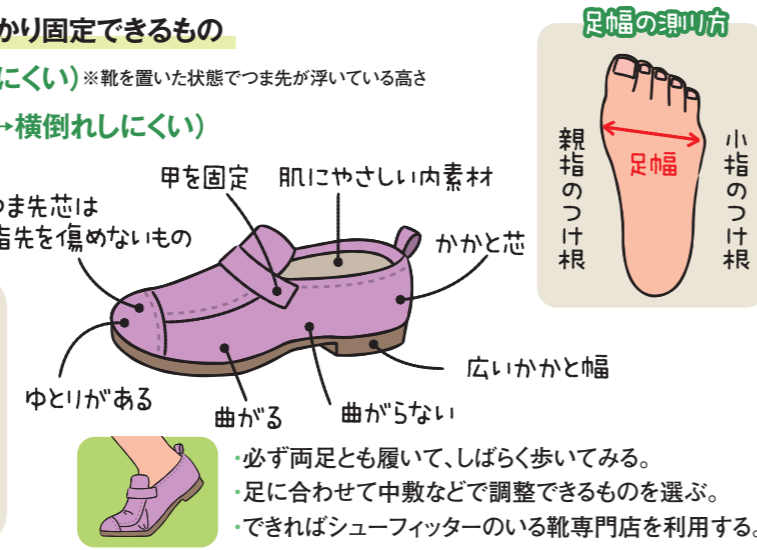
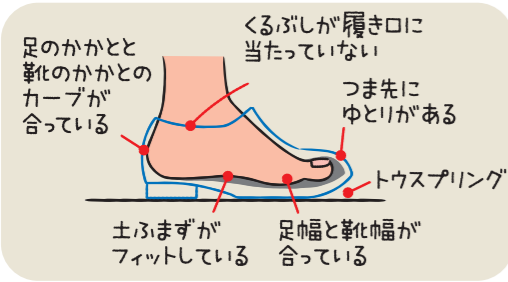
靴というと外出を中心に考えがちですが、ぜひ室内履きにも注目していただきたいと思えます。布のような柔らかい素材や、スリッパのようななつかしいタイプをよく見かけます。しかし、室内とはいえ靴の基本的な機能は備えなくてはなりません。かかとがしっかりついていて、足にフィットし、左右にぶれないこと、中敷きを利用することなどが重要です。車いすに乗るときも、靴底がしっかりとるかかとに芯が入っていないものが望ましいです。足置きにちゃんと足が置けるので、体幹の軸がぶれず座位姿勢が良くなくなり、バランスが保たれます。また、足の皮膚や爪の感染を防ぎ、足首の変形の進行を防ぐという機能にも注意して靴を選ぶよう心がけてほしいと思います。脳卒中後遺症で片まひが残っている人には、内反尖足（足先が下に向き、足裏が内側に向く）がみられますが、進行を抑える手段の一つとしても、初期の靴選びが重要です。



## 高齢者の靴選びのポイント

靴は歩行を助けるばかりでなく、足を保護することも重要な役目です。次の点に注意して選びましょう。

- ◆かかとに芯が入っていて、かかとがしっかり固定できるもの
- ◆トゥスプリング\*があるもの（→つまづきにくい）※靴を置いた状態でつま先が浮いている高さ
- ◆靴底のかかとや前方の幅が広いもの（→横倒れしにくい）
- ◆つま先にゆとりがあるもの
- ◆靴全体がねじれにくいもの



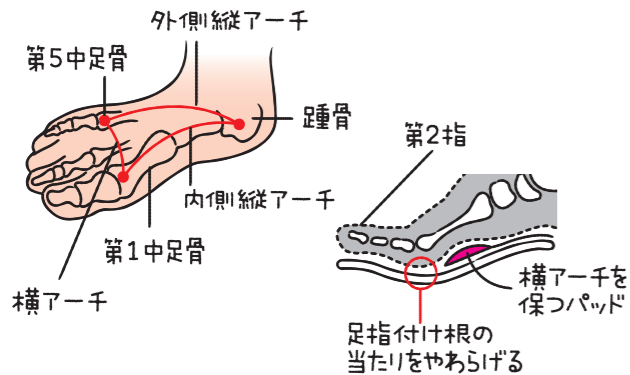
- ・必ず両足とも履いて、しばらく歩いてみる。
- ・足に合わせて中敷などで調整できるものを選ぶ。
- ・できればシューフィッターのいる靴専門店を利用する。

## 足の障害・症状と靴選びのポイント

### 外反母趾

足の変形で最も多い疾患です。足を支える3つのアーチのうち、横アーチがつぶれて起こることが多いとされています。

- 足のアーチを守るために適切な中敷きを使う
- 足の甲が固定できるもの
- 先細りでないもの、ヒールが高くないもの
- 靴幅が足幅に合っているもの



### 関節リウマチ

全身の関節に痛みを伴う炎症が起こります。足関節や足指が変形しやすく、市販の靴が履きづらくなります。そのような場合は、市販の靴の改良や靴型装具が必要となります。

- 手指が不自由なことから細かい動作が困難なので、着脱が楽なもの
- 中敷きが調整できるもの。室内履きも中敷きが入るものが安心。簡単な中敷きの調整は靴専門店でも対応してくれる
- 義肢装具士による靴型装具の作成には、公的補助も可能

### 糖尿病

糖尿病性神経障害では、とくに足の知覚神経、自律神経、運動神経が障害されて足の病気にかかりやすくなります。

- 傷から感染症にかかりやすいので、足に合った靴を選ぶことが最も重要
- 靴の中で足に圧がかからないよう、クッション性素材を使用したもの
- 履くたびに靴の中に異物などがいないか確認し、靴ずれにも注意  
(合わない靴を履いていても痛みを感じないことがあるため)

### 内反尖足

足がつま先だけまま内側に向いた状態です。脳卒中後遺症による片まひ、脳性まひの人の足に起こりやすい症状です。

- 内反尖足の予防のためには、かかとをしっかりと固定できる靴を選ぶ

### 変形性膝関節症

膝関節の軟骨がすり減り、痛みを伴いO脚に変形しやすくなります。靴底の外側のすり減りに気をつける必要があります。

- かかとに芯が入っているもの
- かかとの衝撃が和らぐ、クッション性が高いもの
- かかとや靴底の幅が広く、安定感があるもの（細いヒール靴は避ける）

2015年度も  
各地で開催

# Dケアセミナー

今年度も全国各地において、それぞれのニーズにお応えする講師陣をお招きして、充実した内容でセミナーを開催して参ります。お近くの地域のセミナーにご参加ください。

## Dケアセミナー in 立川

■日時:9月7日(月) 13:00~  
■会場:立川商工会議所 12F会議室  
■講演:

- ①地域でも施設でも生活を継続するケア  
講師:齊藤貴也様(社会福祉法人正吉福祉会 杜の風・上原 施設長)
- ②ケア組織の構築と改善事例  
講師:根岸広英様(株式会社サンケイビルウェルケア 運営統括部 機動支援課 課長)

## Dケアセミナー in 名古屋

■日時:9月25日(金) 13:00~  
■会場:ウイंकあいち 大会議室  
■講演:自立支援の基礎理論~自立支援の為に知っておきたい理論と技術~  
講師:藤尾祐子様(順天堂大学保健看護学部 准教授)

Dケアセミナーの開催報告です。

# D-CARE Report

## 介護の日 Dケアセミナー

■日時:11月11日(水)  
■会場:北とびあ つつじホール(東京都北区)  
■講演:第一部「転倒を恐れずトイレで排便しよう!」  
講師:鳥海房枝様  
第二部「選ばない、断らない、見届ける」  
講師:高口光子様

## Dケアセミナー in 大分

■日時:9月25日(金) 13:00~  
■会場:ホルトホール大分 3F会議室  
■講演:ETナースから学ぶ「スキンケアの基本と実践」  
講師:梶西ミチコ様(糸島医師会病院 看護部長/前、福岡大学病院)

## Dケアセミナー in 函館

■日時:11月25日 13:00~  
■会場:函館中央病院 8F講堂  
■講演:やってみよう! 介護職が今日からできる一歩先の口腔ケア  
講師:山田あつみ様  
(日本摂食嚥下リハビリテーション学会認定士 歯科衛生士)

## CARE VIEW



### 若い介護士の奮闘ぶりを描く 介護漫画「ヘルプマン!!」

2003年から11年間、講談社の青年漫画誌で連載され、2011年に第40回日本漫画家協会賞大賞を受賞した介護漫画「ヘルプマン!!」。

● **福祉の枠を越えた支えあいのサービスを**  
10年間も介護取材してきたくさかさんは、今でも新しいテーマを取り上げる時は自らおもむいて関係者に話を聞いています。

● **普通の人々が頑張る姿を描き続けたい**  
くさかさんが作品を通じて伝えたいことは、普通の人々が人間関係に悩んだり、情けなくなったりしながらも、前向きに頑張る姿だといいます。

● **累計105万部を超える介護漫画**  
「ヘルプマン!!」の主人公は、無鉄砲だが明るさと行動力、介護に対する熱意は誰にも負けない恩田百太郎(おんだ ももたろう)です。フリー介護士として介護の現場の厳しい現実や高齢社会の課題に真正面から向き合っていく姿に共感する人が多くいます。

● **「ヘルプマン!!」は、介護に関わる人はもちろん、すべての人に手にとっていたきたい漫画です。**  
援する漫画を描いていきたいですね。

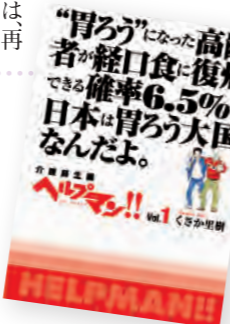
「介護の人手不足が叫ばれていますが、それは介護以外の仕事でも同じです。」  
「介護の人手不足が叫ばれていますが、それは介護以外の仕事でも同じです。」

### くさか里樹 くさか・りき

1980年漫画家デビュー。2003~2014年「ヘルプマン!!」を連載(講談社「イブニング」)。2009年日本認知症ケア学会・読売認知症ケア賞・特別賞受賞。2011年「ヘルプマン!!」で第40回日本漫画家協会賞大賞受賞。



※「ヘルプマン!!」第2巻「高齢ドライバー編」が2015年9月18日発売予定



©ヘルプマン!! くさか里樹著 朝日新聞出版刊第1巻 介護職生編 2015年5月発行

## 牛尾病院

### 勉強会を通じて スタッフの意識を改革

茨城県龍ケ崎市にある牛尾病院さんは、一般病床51床と療養病床120床からなる病院です。療養病床も2階が医療保険適用型、3階が介護保険適用型となっています。グループには老人保健施設と特別養護老人ホームがあり、地域の高齢者医療・介護の中核を担う施設です。この日の取材では2階の医療療養病床の花嶋看護部長にお話を伺いました。

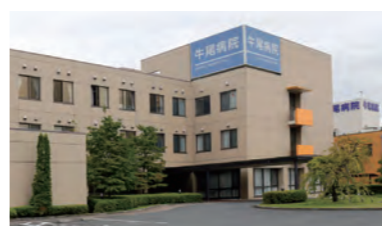
「白十字さんの商品はこれまでも使っていましたが、紙おむつの見直しを5月に行ったタイミングで、勉強会を実施してもらいました。その際にサルパフレヌケア ナイトロングの性能の高さを実感しまして、見直しばかりだった交換サイクルをまたすぐに変更して、ナイトロングを中心にしたサイクルにしました」。製品をご評価いただけるのはメーカーとして大変ありがたいことですが、その機会をご提供できたのが当社の勉強会であったことが更に嬉しい事でした。「ナイトロングをメインにしたことで、尿とりパッドの種類を絞り込むことができ、あて方の技術も統一がはかりやすくなりました。ナイトロングをご評価いただいたポイントとしては、吸収速度の速さと弱酸性素材による肌への優しさといった点だったそうです。



牛尾病院の皆さんと弊社職員

### ◆看護スタッフと介護スタッフの協力関係

「勉強会によって得られたものは、紙おむつの知識だけではなく、紙おむつによってケアが大きく変わることによってスタッフが気づき、意識が変わってきたのです。スタッフの皆さんが、自分たちにとってではなく患者さんにとって何が良いのか、をより細かく意識するようになってきたのだそうです。また、療養型病床では介護スタッフにも医療に関する高い知識が求められるケースが多く、介護スタッフが積極的に医療の知識を学ぶ姿勢が、相互連携を支えているのだと言います。



勉強会から1ヶ月で全ての使用アイテムを再度変え、定着させるというスピード感に、現場の実行力の高さを垣間見ました。

実際に取り組みを見て、ご利用者ももった日常生活を取り戻すことが自立を支えるケアなのだ、改めて想いを強くしました。

# こんにちは

今回の「こんにちは」では、岐阜県岐阜市の特別養護老人ホーム「るびなすピラ」様、茨城県龍ケ崎市の「牛尾病院」様におじゃましました。

## 特別養護老人ホーム

### るびなすピラ

### 自立支援介護の成果は 家族旅行



るびなすピラの皆さんと弊社天池

岐阜県庁を正面に臨む、るびなすピラさんは平成25年に開設したばかりの、新しい特養です。法人としては2軒目にあたる施設で、もう1軒の特養ハピネスピラで取り入れていた自立支援介護に、開設当初から取り組んでいます。施設方針のもと、坂口サービス部長を筆頭にケアマネ、管理栄養士などからなる委員会、目標の達成状況を細かくチェックしながら進めています。「とは言え日々の現場の中では、なぜそのケアを行わなければならないのか?という本質を見失いがちです。そこで管理栄養士の発案で、スタッフに「ケアの目標」を共有し、そのための自立支援介護の必要性を伝えるツールを作るなど、現場からもアイデアを出してもらって進めています」と田中施設長。自立度が改善してバスの段差を上げられるようになった方は、年1回家族旅行へお連れしているそうです。目に見える成果をスタッフ、ご家族と共有していくことが、関わる全ての人のモチベーションにつながるという考えです。また、自立支援介護のために開発した白十字の「自立支援パッド」についても、不安定な立位交換時に素早くあてられる点をご評価いただき、お褒めいただいています。

### ◆活動量を飛躍的に上げるハードレク

施設内を見学すると、階段室では階段を昇り降りしている方、施設の外に出れば、屋外歩行をしている方がいらっしゃいます。またちょうどこの日はハードレクを見ることもできました。噂には聞いていたものの、実際にスタッフ2名に支えられて施設の通路をダッシュするところを見ると、なかなか驚きの光景でしたが、相当な活動量であることが一目でわかりました。ご利用者の達成感を感じた表情が印象的でした。



# 立位交換をカンタンに

## 自立を支援するケアに サルバ フレースケア 自立支援パッド 尿とりパッド



ふつう サイズ:20cm×52cm



ながめ サイズ:20cm×58cm



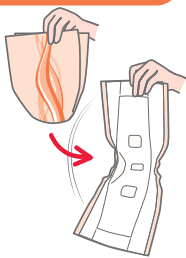
※イラストは自立支援パッドふつうです。

### 自立を支える3つの機能

#### 1 立位交換をカンタンに

##### すぐあてられる ノーモーション オープン

二つ折りのため、パッドの端を持つだけで片手で簡単に開きます。



##### 迷わずあてられる 前後同一形状

前後が同一の形状なので、男女問わず前後の確認を必要がなく、素早くあてられます。

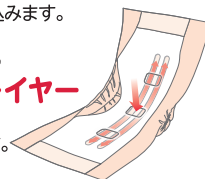
#### 2 座った姿勢でもしっかり吸収

##### 尿を吸収体内部へ引き込む 超吸収スポット

上層吸収体に3カ所ある“超吸収スポット”が、尿を吸収体内部へと引き込みます。

##### 尿を素早く拡散させる 超拡散スピードレイヤー

引き込まれた尿を素早く拡散、下層へ浸透させます。



##### 吸収体全体に拡散・吸収する 地下水路機能

下層吸収体をくりぬいた地下水路構造を通じて、尿を吸収体全体へ拡散し、効率よく吸収します。

#### 3 スレにくく、ズレてもモレにくい

##### フィットしてモレを防止 サイドフラップ包み込み形状

吸収体外にあるヒダを不織布で包み込むことで、フィット性を高め、モレを防ぎます。

##### 高い次元のフィット感を実現 ハイフィットギャザー

レッグギャザーの働きで、体が動いても足回りにフィットした状態をキープします。また、高さ約10cmの立体ギャザーにより、万が一ズレた場合にもモレを防ぎます。

#### 予防的スキンケアのために

##### 素肌と同じ 弱酸性素材

吸収体環境を弱酸性に近づけることで、カブレの原因の1つといわれるアルカリ性に傾いた尿からお肌を守ります。  
※全ての方にあてはまる訳ではありません。

##### ムレを防止 透湿性素材

バックシート(防水材)に透湿性の素材を使用することで、不快なムレを軽減します。

##### においを抑える\* 吸収ポリマー

吸収ポリマーがしっかり尿を吸収すると共に排尿後の気になるニオイを抑えます。  
※アンモニア臭に対して

#### 編集部より

介護保険法の改正から約半年が経過しました。この改正を受けて収入自体は減少傾向になるため、収支が悪化した施設がある一方で、その中でも着実に収益を確保している施設があります。その違いを見てみると、国の方針を見据えて手を打ってきたかどうか、が一つの要因になっているように感じます。今回導入が見送られた要介護度の改善に対する成功報酬などもその1つでしょう。

できるだけ在宅で、という方針は、施設ケアによって在宅で見られる状態に戻すことが求められることを指します。つまりこれまでより一層、自立度を高めるためのケアが必要になります。白十字がお届けする“サルバ自立支援パッド”はそうしたケアをサポートする尿とりパッドです。ぜひ一度お試しください。

お問い合わせ  
お便りは

白十字株式会社  
「D-wing」編集部まで

〒171-8552  
東京都豊島区高田3-23-12  
TEL.03-3987-6974