

社会福祉施設等における虐待防止の取組推進研修会  
2023. 3. 25 道庁別館

# 介護現場のストレスマネジメント

月形藤の園 特養部・養護部  
保坂 昌知

# 養介護施設従事者等による高齢者虐待の推移

内 容	件数	割合 (%)
教育・知識・介護技術等に関する問題	128	66.3
職員のストレスや感情コントロールの問題	51	26.4
虐待を助長する組織風土や職員間の関係性の悪さ	25	13.0
人員不足や人員配置の問題及び関連する多忙さ	23	11.9
倫理感や理念の欠如	20	10.4
虐待を行った職員の性格や資質の問題	20	10.4

## この時間の目的

- 養介護施設従事者等による高齢者虐待発生要因として、「職員のストレスと感情コントロール」が多く報告されています。
- ここでは、介護職員のストレスマネジメントについて学び、虐待や不適切ケアの防止に繋がる現場づくりについて考えます。

# ストレスとは…



# レジリエンスとは

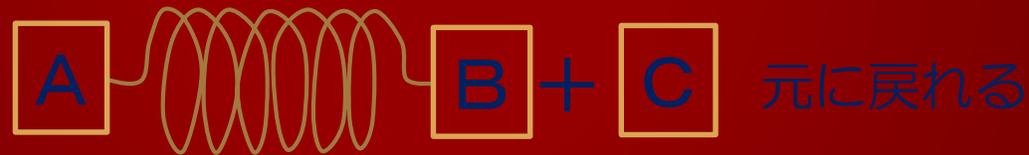
ストレスを乗り越えられるかどうかを左右する要素

A : 負 荷 ⇨ 負荷・持続期間 (ストレス)

B : 対処能力 ⇨ 自分で解決する

C : 支 え ⇨ 環境・絆

立ち直る力~こころのレジリエンス (弾性)



$$A < B + C$$



$$A > B + C$$

## 外的ストレス

物理的  
ストレス



社会的  
ストレス



## 内的ストレス

不安



心理的・情緒的  
ストレス

生理的・身体的  
ストレス

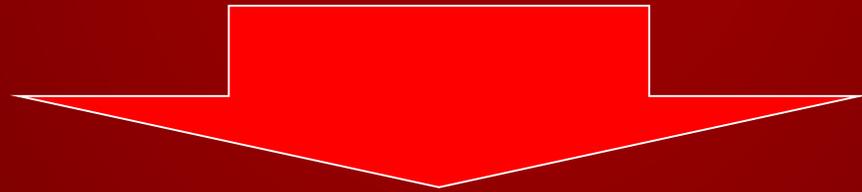


# ストレスのサイン(ストレス反応)

こころの状態	からだの状態	行動の変化
不安・悲しみ、イライラ感、活気の低下、抑うつ感 など	頭痛、めまい、肩こり、食欲低下、耳鳴り など	集中力低下、不眠、飲酒や喫煙増加 など

# ストレスの特徴

- 期待値 が大きいほど
- 見通し が悪いほど
- 支援 が少ないほど



**ストレスは強くなる**

# 「燃え尽き症候群(バーンアウト)」

肉体的な症状	精神的な症状
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 不眠</li><li>▪ 食欲がなくなる</li><li>▪ 胃腸の障害</li><li>▪ 息切れ</li><li>▪ めまい</li><li>▪ 高血圧</li><li>▪ 偏頭痛</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ イライラして怒りっぽくなる</li><li>▪ 脱力感</li><li>▪ 絶望感に襲われる</li><li>▪ 仕事への意欲がなくなる</li><li>▪ 何事にも無気力になる</li><li>▪ 他人に無関心になる</li><li>▪ 自分に否定的になる</li></ul>

# 介護職のストレスの原因

1. 人手不足、労働条件の悪さ
2. 利用者や家族への対応
3. 職場の人間関係
4. 身体的負担
5. 職場(法人)の方針

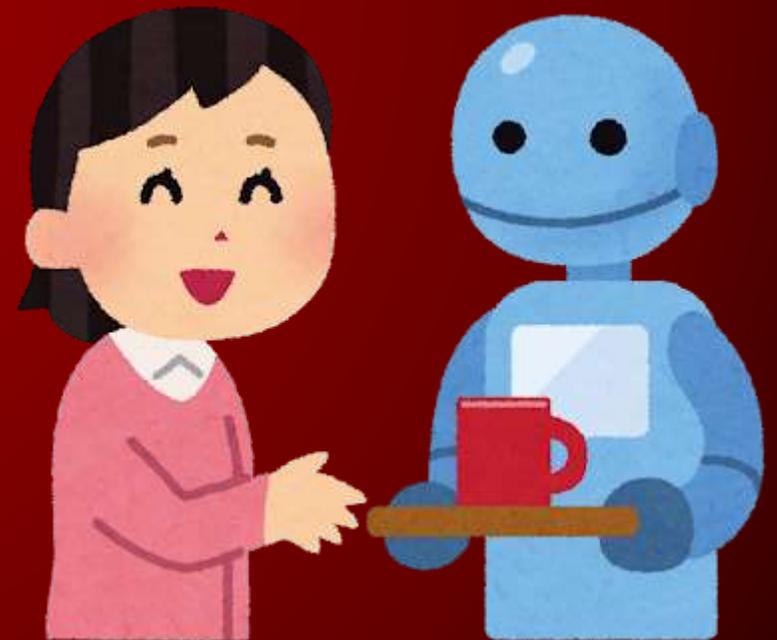


# 1. 人手不足、労働条件の悪さ

- 人材確保・定着が難しい状況
- 慢性的な人手不足のため、休みを希望通り取得できない
- 未経験者や中途採用者がいる中で、知識や技術が標準化していない
- 急な欠員が出た場合の残業、休日出勤は日常茶飯事
- 給料は低く、仕事へのやりがいを感じにくい

## 具体的な対策

- ケアに対する理念の周知徹底
- 介護ロボット等の導入支援事業(介護業務の軽減化)
- 労働環境の再構築(働きやすい職場づくり)
- 組織の人材育成のシステム(OJTなど)
- 昇給制度の見直し



## 2. 利用者や家族への対応



- 利用者や家族からの理不尽な理由の暴言や暴力。
- 認知症を患っている利用者の場合は、意志の疎通が難しく、思うように介護に応じてくれない。
- 本心では「むかつくなあ」とか「イライラする！」と感ずることがあっても、自分の感情をぐっと抑えて業務にあたらなければならない。

## 具体的な対策

- カスタマー・ハラスメントなどへの組織としての対応
- 家族や地域への情報発信
- 認知症ケアに対する正しい知識と技術の習得
- 仕事へのプロ意識の醸成(アンダー・マネジメント)



### 3. 職場の人間関係

- 言い方のきつい上司、上から目線で偉そうな先輩、陰口ばかり言っている職員、仕事を適当にする職員…。
- 介護の現場では男女問わず、幅広い年代のスタッフが働いているので、人間関係の構築が困難になりがち。
- 忙しい職場ほどコミュニケーションがうまくはかれず、業務がスムーズにいかないこともストレスにつながる。
- 苦手なスタッフと2人きりでの夜勤などは相当なストレス。
- 職場環境のよくないところでは、いじめやハラスメントのような問題も少なくない。

## 具体的な対策

- ケアに対する理念の周知徹底
- 同僚と仲良くしなければいけないという「義務感」を捨てる
- 嫌な上司・同僚介護士はスルーしてノーダメージ
- 上司による定期的な個人面談(トーキング)の実施
- 職場による組織的なハラスメント対策の徹底



## 4. 身体的負担

- 移乗介助にはある程度の力が必要、夏場の入浴介助は汗だくになるほどの肉体労働。
- 実際に多くの介護職は腰痛や肩こりの悩みを抱えている。
- 早朝出勤や夜勤があつたりと、出勤スタイルはまちまちで生活リズムを整えるのも一苦勞。
- 緊急時には一人で対応しなければならないプレッシャー。
- コロナ禍以降は特に「自分が感染してしまったら」、「集団感染したらどうしよう・・・」という不安を抱えている。

# 具体的な対策

- 介護機器やロボットの活用
- 介護職員のケアに対する意識転換  
(研修等)
- ICT(インカムなどのコミュニケーション・ツール)の活用
- 希望休の取入れやリフレッシュ休暇の取得



## 5. 職場(法人)の方針

- 現場の状況を見もせずサービス向上や売上アップを求める。
- 新人を育てるつもり(仕組み)がない。
- 人材募集をせず無茶なシフト組みで乗り切ろうとする。
- 新たな取り組みや会社の方針など、全てが決定事項として降りてきて、現場の意見を取り上げようとしない。

# 具体的な対策



- トップをはじめとするケアに対する理念の周知徹底
- 組織的な人材育成システム
- 民主的な運営姿勢(ボトムアップ体制の充実)

# メンタルヘルスケア 4つの取り組み

## ①セルフケア(個人)

職員がセルフケアをできるように、事業者がその支援を行うこと

## ②ラインによるケア(管理監督者)

管理監督者が職場環境の管理調整、職員への個別対応などを行うこと

## ③事業場内産業保健スタッフ等によるケア(事業所全体)

産業医や衛生管理者等が、職場のメンタルヘルスケアに関する支援等を行うこと

---

## ④事業場外資源によるケア(外部連携)

管理者は、保健センター、医院や心理相談室などを活用し、ネットワークを形成して、職員の支援に当たること

# 職場のメンタルヘルス

## 一次予防

- 健康管理(健康診断・質問紙調査)
- 職場管理(仕事量・質、人間関係)
- 教育研修
- ストレスチェック
- ストレスコーピング

## 二次予防

- 早期発見・早期治療
- メンタルヘルスサービス(社内相談室、外部医療機関)

## 三次予防

- 疾病管理
- 復職支援
- 再発予防

# 一次予防

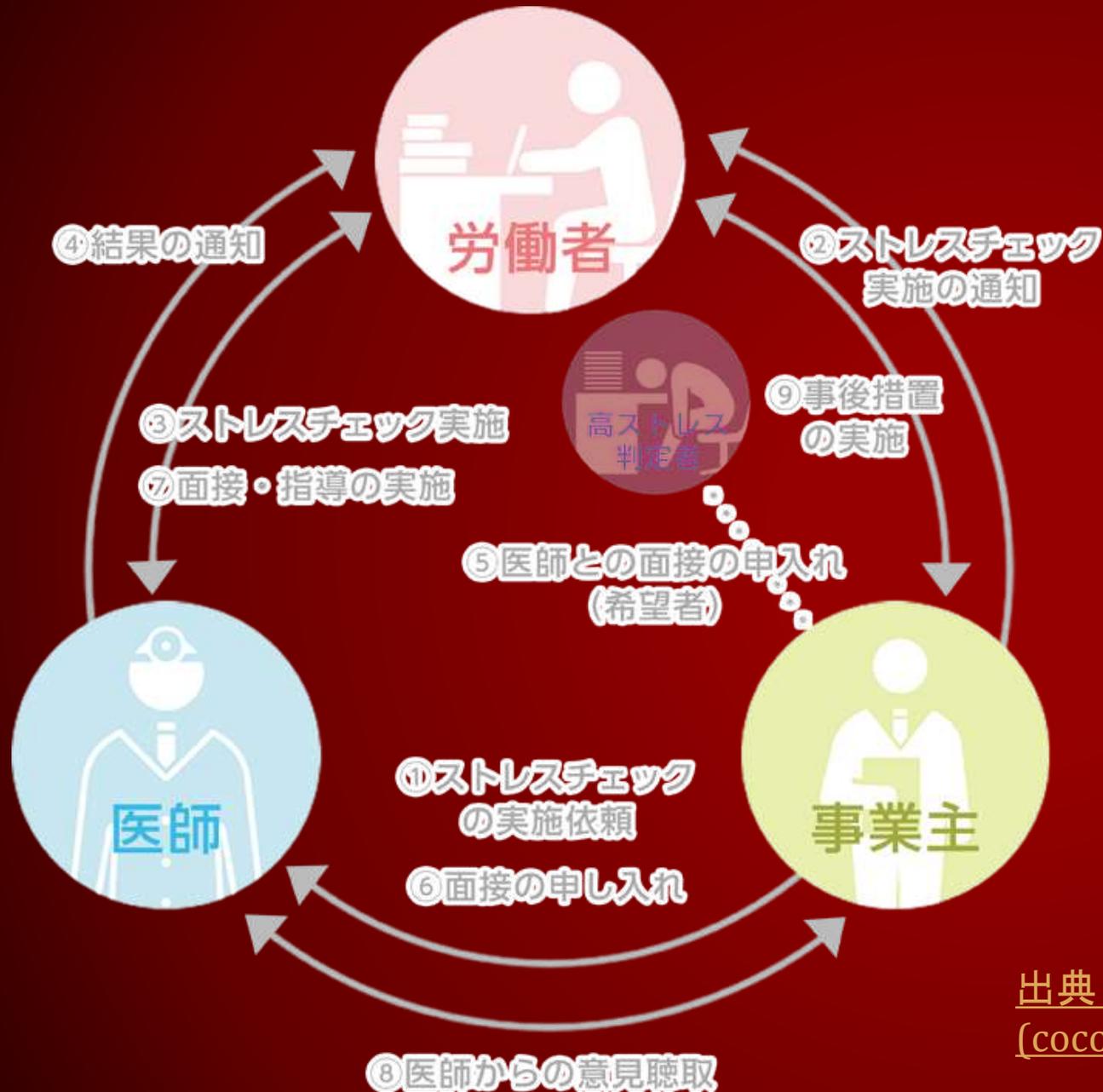
- 健康管理(健康診断・質問紙調査)
- 職場管理(仕事量・質、人間関係)
- 教育研修
- ストレス・チェック

2015年 労働安全衛生法の一部を改正する法律

年1回、50人以上の事業所が対象

医師によるストレスチェックの結果に基づいた面接指導の実施等を事業者  
に対し義務づける制度

- ストレス・コーピング



## ストレス・チェック制度

- ストレスチェックの実施
- 面接指導の実施
- 集団分析、職場環境の改善

出典：[ストレスチェック制度について | こころチェッカー \(cocorochecker.jp\)](http://cocorochecker.jp)

## 石川県 グループホームで起きた虐待事件

- 2005年、石川県かほく市の「グループホームたかまつ」で起きた事件。
- 28歳の介護職員がお年寄りに暴行を加えて火傷させ、殺害する事件が起きました。
- 容疑者は、お年寄りが寒がっていたので自室の石油ファンヒーター前に座らせてあげた後、トラブルになったことから、突発的にヒーターを服の上から体に押し付け、殺したそうです。
- 事件後、容疑者は浴室で睡眠薬を多量に服薬し、自殺を図りましたが、未遂に終わっています。

# 振り返ってみましょう

何度言っても理解できない・・・

カッとなったことはありませんか？

同じことを何度も何度も繰り返す・・・

うるさい！と思ったことはありませんか？

分からないのに、知らないのにすぐ手を出す・・・

怒鳴りたくなかったことはありませんか？



## 誰でも起こり得る瞬間

- イラッとする瞬間 (必ず体験する)
- キレル瞬間 (そうなる前に)
- ついカッと体験 (仲間意識に押される)
- ヒヤリハット体験 (急ぐ、焦る気持ち)

# アンガーマネジメント

- 1970年代にアメリカで提唱された、怒りの感情と上手に付き合うための心理教育または心理トレーニング方法
- 物を壊したり、相手を怒鳴ったり、はたまた自分を責めたり、攻撃性が強まる激しい怒りの感情に対する管理方法
- アンガーマネジメントでは「怒らない」状態を目指さない

# あなたの怒りのタイプは？

## 1) 公明正大

正義感が強く、曲がったことが許せないタイプ

## 2) 博学多才

向上心があり、完璧主義な点があるため、物事に白黒をつけないと気が済まないタイプ

## 3) 威風堂々

自尊心が高く、自分の価値観や考え方に対して誇りを持っているタイプ

## 4) 天真爛漫

自分の考えや感情を素直に伝えることができ、しがらみなく自由に行動したいタイプ

## 5) 外柔内剛

表向きの穏やかな印象とは裏腹に、自分の意思や決めたルールを重んじるタイプ

## 6) 用心堅固

人とも距離をとって、時間をかけて吟味し、交遊するタイプ

# アンガーマネジメントの方法

- **怒りを鎮める「6秒ルール」**

6秒数えることで、幾分理性的になれる

- **怒りを点数化する**

平穏な状態を0、人生最大の怒りを10として10段階で怒りに点数をつける

- **怒りが湧いたらその場から離れる**

6秒ルールでも怒りが収まりそうにない場合は、その場から離れるのも効果的

- **「〇〇すべき」という価値観を捨てる**

理想や価値観へのこだわりが多く、強いほど、怒りが生まれやすくなる

## ストレス・コーピングとは

- 「問題を上手く処理する」という意味の英語、copeに由来
- ストレスをどのように受け止め、どのように行動するか、という対処方法
- だれがやってもうまくいくというパーフェクトなコーピングはない
- 人それぞれのコーピングの方法がある

## 積極的な問題解決

問題の原因を明らかにして、積極的に解決しようとするコーピング。

例▶問題について情報を集め、解決方法を考えて実行する。

## 放棄・あきらめ

問題が起きた事はしょうがないこととあきらめるコーピング。

例▶「この問題は自分のせいで起きたわけではないので、しょうがない」と納得する。

## 回避・休養

問題そのものから、一時的に距離をとるコーピング。

例▶旅行に出かけてリフレッシュする。

## 相談

他者からの援助を求めるコーピング。

例▶同僚に相談したり、愚痴を聞いてもらう。

## 見方を変える

問題を別の視点からみるようにするコーピング。

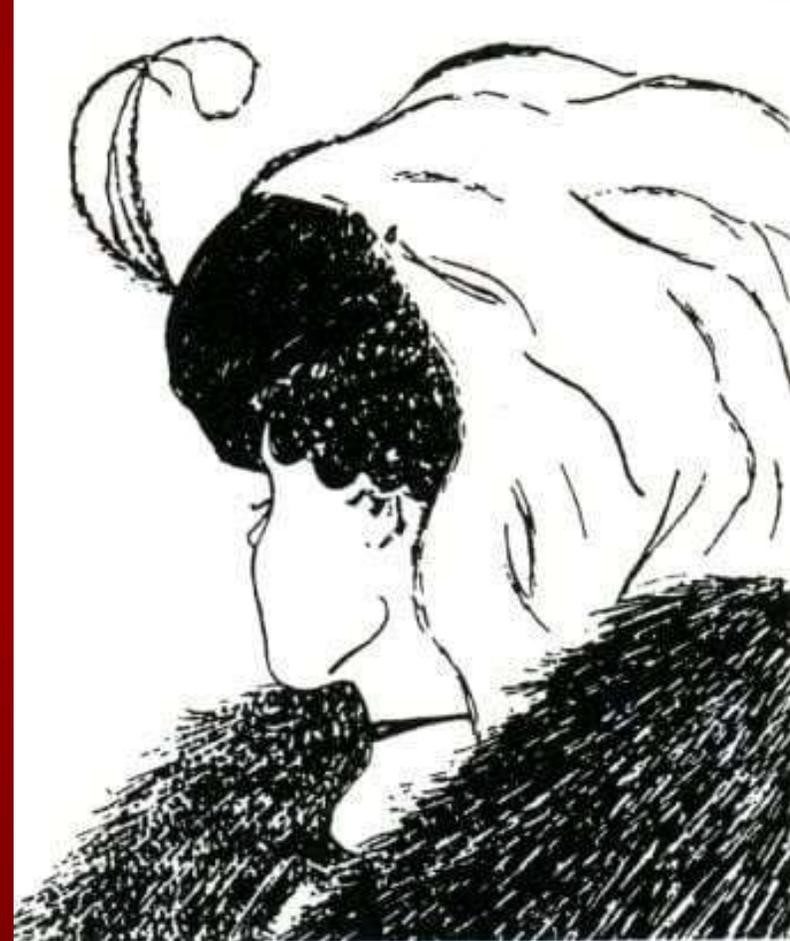
例▶「今は大変だが、自分にとって良い経験になる」とプラスに考える。

## 具体的なコーピング内容

- 目を閉じて何も考えない
- 呼吸に集中しながら深呼吸する
- ストレッチして身体を動かす  
(手足の力を抜く、背伸びをするなど)
- 席を立って歩き回る
- 飲み物や甘いものを口にする

- 心地よいと五感で感じることを楽しむ
- 映画鑑賞や読書で泣いたり笑ったりする
- スポーツジムに行く
- 創作・作業に没頭する
- 日光浴をする

物事には二面性がある



1992年…かつて看護師は「9K」と呼ばれていた

3 K

- きつい
- 汚い
- 危険

+

6 K

- 休暇が取れない
- 給料が安い
- 規則が厳しい
- 化粧がのらない
- 薬に頼って生きている
- 婚期が遅い

# まとめに代えて

- メンタルヘルスの取組みの第一は「予防的取組み」。
- 職員にストレスが生じたときにだけ対応するのではなく、日々の中でストレスが生じないように、職場全体で不都合を改善する。
- ストレスが極限に達する前に、ストレスが高じた職員を見つけてケアをするという仕組みをつくっていくことが重要。

# 参考文献

- 武井麻子「ひと相手の仕事はなぜつかれるのか」,大和書房,2006
- 社会福祉法人東北福祉会 認知症介護研究・研修仙台センター  
「介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト」認知症介護研究・研修仙台センター,2009
- 廣岡隆之「介護施設・事業所の人材確保 定着・獲得・育成 具体策」2016,日総研出版
- 沼上 幹 「組織戦略の考え方」ちくま新書,2003
- 田中ウルヴェ京「コーピングの教科書」(株)インデックスコミュニケーションズ,2008
- マリー=フランス・イルゴイエヌ,「モラルハラスメント」白水社,2017

# ご質問があれば下記のメールアドレスへ

樺戸郡月形町字当別原野417番地9

月形藤の園 特養部・養護部

保坂 昌知

Tel 0162(53)2214

Fax 0162(53)2923

mail [m.hosaka@fujinosono.jp](mailto:m.hosaka@fujinosono.jp)

