

施設の介護職員が行っているストレスマネジメントの工夫に関する調査 —具体的な取り組みのための広報誌の活用—

掘木 美鶴¹, 藤本 和子¹, 永住 充至²,

1) 特別養護老人ホームアイユウの苑 2) 介護療養型医療施設 松永医院

I. 研究目的

どんな職場にもストレスはつきものである。しかし、介護施設にはその仕事の性質上、特有のストレス構造があると言われている。その根本は、コミュニケーションにおける「本音(=効率的に仕事を片付けたい)」と「建前(=介護では、時間をかけた丁寧な対応が大事)」の使い分け、衝突である。¹⁾

施設の介護現場で直面したこの特有のストレスに対し、様々な工夫を凝らしているが介護職員は、労働条件、従事業務の質と量、利用者との関係、勤務先や上司との関係、同僚との関係、仕事以外の関係について条件が加わり²⁾ 悩みを抱えやすい環境にある。

施設の介護職員が抱える精神的・身体的な問題への対策として、実際に行っている取り組みを明らかにし、広報誌を通じて、他の介護職員が行っているストレスや問題への対策を共有する事で、ストレスマネジメントの工夫が広がるのではないかと考えた。

II. 研究方法

1. 対象

下関地域A法人内、特別養護老人ホーム・地域密着型特別養護老人ホーム・老人保健施設・介護療養型医療施設に勤務する介護職員 187名。

2. 調査方法

文章により調査目的と方法について説明し、任意無記名による自記式質問紙調査を実施した。

第一回アンケート

配布数 187、回収数 187、回収率 100%

有効回答数 187、有効回答率 100%

第二回アンケート

配布数 185、回収数 166、回収率 89%

有効回答数 166、有効回答率 100%

3. 調査実施期間

2011年11月1日 第一回アンケート用紙配布

2011年11月22日 アンケート用紙回収・集計

2012年1月25日 広報誌作成

2012年2月15日 広報誌配布

第二回アンケート用紙配布

2012年2月29日 アンケート用紙回収・集計

4. 主な調査内容

財団法人・介護労働安定センターによる、「介護労働者のストレスに関する調査」²⁾ を参考に、性別・職位・雇用形態などの基本属性 7項目と労働条件・利用者との関係など職場や仕事について感じている 5項目(質問項目 30問) 及び就業継続の意思をアンケート形式で調査した。また、ストレスマネジメントの工夫について自由記述で質問した。

回収したアンケートの集計結果から、広報誌を作成し回答者に配布。合わせて性別・職位と、調査結果が「参考になったか」・「調査結果から得た取り組みをやってみようと思ったか」・「感想」の 3項目をアンケート形式にて追加調査した。

5. 調査に際しての倫理的留意

調査実施に際しては、調査目的を書面にて説明し調査対象者の同意を得た。データの取り扱いについては、研究以外の目的で使用しないことを説明し、研究者のみで管理してプライバシー保護に留意しデータ管理責任者を決めて一元的に管理を行った。

6. 分析方法

第一回アンケートでは、職員の性別や年齢などの基本属性、職場や仕事について感じている 5項目(質問項目 30問)単純集計及びクロス集計で示した。ストレスマネジメントへの工夫についてはKJ法を用いて整理をおこなった。

第二回アンケートでは、調査結果が「参考になったか」・「調査結果から得た取り組みをやってみようと思ったか」について単純集計した。

III. 結果

1. 基本属性

基本属性を集計すると、男女比では男性 48名(26%)、女性 139名(74%)。年齢では、30代が 45名

(24%)次いで40代43名(23%)と全体のほぼ半数を占める。職位について、一般職は152名(81%)管理職26名(14%)その他9名(5%)であった。

2. 職場や仕事について感じる事

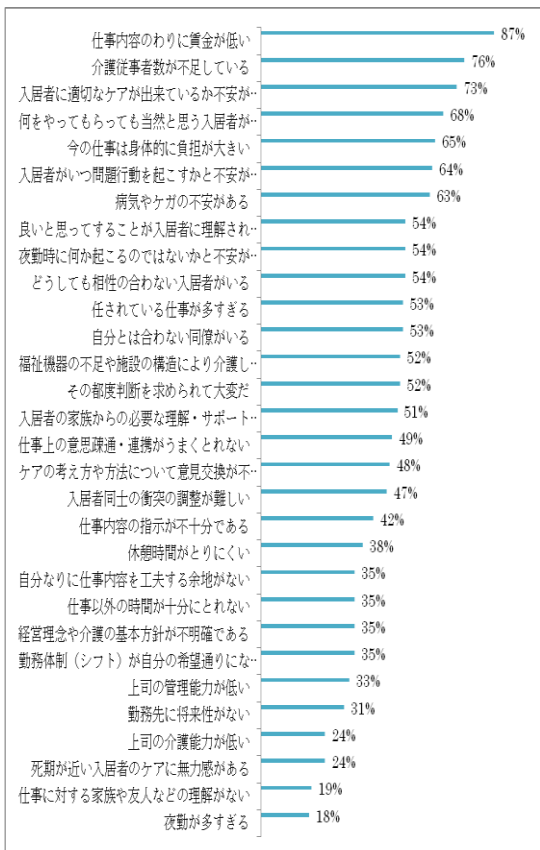


図1 ストレスが「ある」と回答した人(n=187)のうち上記項目に当てはまる人の割合

ストレスが「ある」と回答した人の割合が大きい順から①「仕事の内容のわりに賃金が低い」87%、②「介護従事者が不足している」76%、③「入居者に適切なケアが来ているか不安がある」73%、④「何をやっても当然と思っている入居者がいる」68%、⑤「今の仕事は身体的に負担が大きい」65%であった。

3. 一般職と管理職との比較

立場の違いによってストレスの違いがあるのではないかとこの点に着目し、比較調査した。

一般職と管理職それぞれの上位5項目は以下の通りであった。

一般職、管理職共に「仕事のわりに賃金が低い」「入居者に適切なケアが来っていないか不安」についてストレスを感じている割合は高い値を示した。

表1 一般職と管理職との比較

一般職	管理職
仕事のわりに賃金が低い (89%)	入居者に適切なケアが来っていないか不安 (78%)
介護従事者不足 (80%)	仕事のわりに賃金が低い (77%)
入居者に適切なケアが来ているか不安 (73%)	入居者がいつ問題行動を起こすかと不安がある (67%)
何をやっても当然だと思っている入居者がいる (70%)	その都度判断を求められて大変だ (62%)
今の仕事は身体的に負担が大きい (69%)	病気やケガの不安がある (62%)

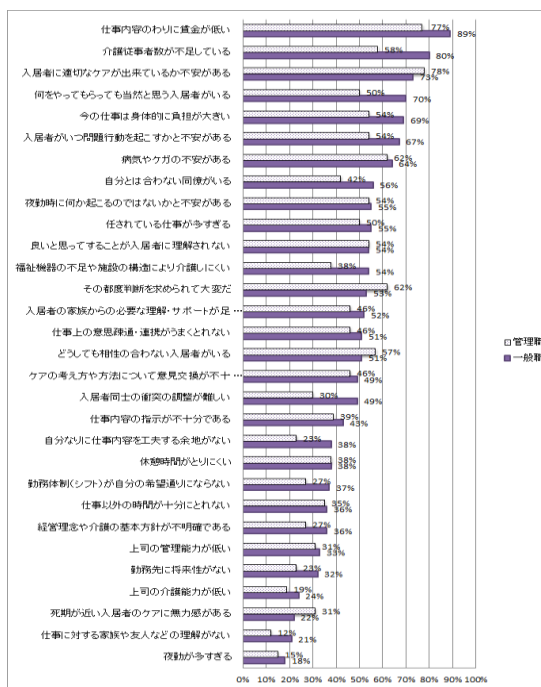


図2 ストレスが「ある」と回答した人(n=187)のうち上記項目に当てはまる人の職位別割合

一般職と管理職のストレスと感じている割合の差を見ると上位5項目は、①「介護従事者の不足」22%、②「何をやっても当然だと思っている入居者がいる」20%、③「入居者同士の衝突の調整が難しい」19%、④「自分なりに仕事内容を工夫する余地がない」15%、「今の仕事は身体的に負担が大きい」

15%と一般職が管理職より高い値を示し、①「死期の近い入居者のケアに無力感がある」9%、②「その都度判断を求められて大変だ」9%、③「どうしても合わない入居者がいる」6%、④「入居者に適切なケアが出来ているか不安がある」5%の4項目は、管理職が一般職より高い値を示した。

4. ストレス問題に対する具体的な取り組み

施設の介護職員が抱える精神的・身体的ストレスの対策として、実際に行っている施設や個人でのストレス・問題への取り組みについて「施設での取り組み」「個人での取り組み」を自由記述で得たものを、職位別でKJ法に基づき整理を行った結果

(1) 一般職では「話し合いや仕事での不安を聞いてもらっている」「ほかの職員に相談したり愚痴をこぼす」「管理者と面談の時間を設けている」など上司や同僚に相談して解決している32%、「月に一回のサービス会議や業務会で意見交換を行っている」「年に1回連続休暇がとれる」「出勤形態によりするべき仕事を分担している」など、方向性を統一する環境がある23%、「できる限り嫌な面を見ないようにして、良いところを探してみるようにする」「今までの常識にとらわれない考え方をする」「しかたがないと割り切る」「一呼吸おいてもう一度接する」など、気持ちのスイッチを切り替える19%などがあつた。

(2) 管理職では「休憩時間が平等にとれるよう、日勤帯、夜勤帯の休憩時間表を作成し掲示している」「スタッフとの面談を行っている」「良かったことはそれぞれのユニットで行うようにしている」など方向性を統一する環境を作っている66%、「自分自身が好きなことや興味・趣味に費やす時間や機会を意識的に設けることができるように努めている」「深く考えないように心掛けている、また公休はしっかり活用しリラックスすることを心がけている」「仕事後の会議等の時間の短縮(例1H→0.5H)また、休日出勤にならないようにしている」など、休日に仕事を出来るだけ持ち込まない11%、「好きにはなれなくても、嫌いにはならない様自分から声をかけたり歩み寄る努力を常に行っている」「フロアスタッフのみならず他職種の職員へ自ら積極的にはなしかけコミュニケーションを図り連携へとつながるよう努めている」「いつも反省し次からは笑顔で自分から声をかけるよう決めている」「良いコミュニケーションがとれるよう自分から働きかける」8%などがあつた。

5. 就業継続意志の確認

「今の勤務先にかかわらず、今後も介護の仕事を続けたいと思うか」の問いに対し、「できるだけ続け

たい」39%、「しばらくは続けたい」24%と、継続意志が「ある」と答えた人が全体の63%であつた。

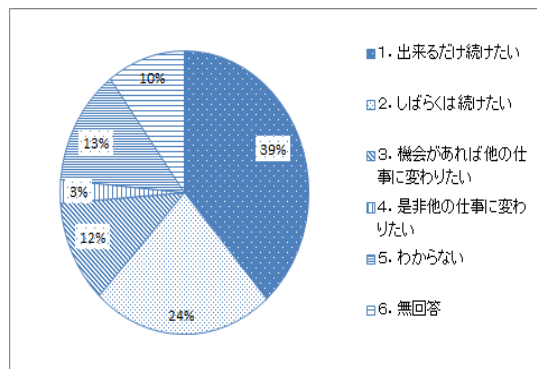


図3 「介護の仕事を続けたいか」継続意志の確認

6. 広報誌配布後のアンケート結果

「参考になった」と答えた人は全体の約1割に対し、「参考にならなかった」と答えた人は3割以上であつた。にもかかわらず、共有された具体策を実践してみたいと感じた人は全体の8割以上であつた。

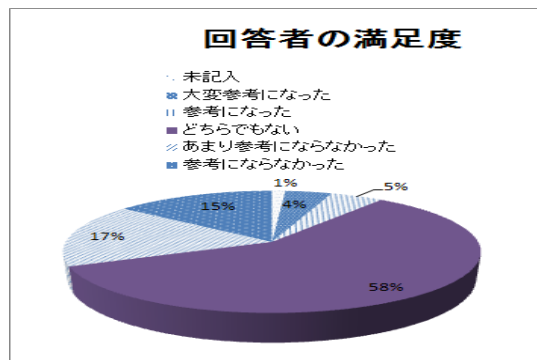


図4 広報誌配布後の回答者の満足度

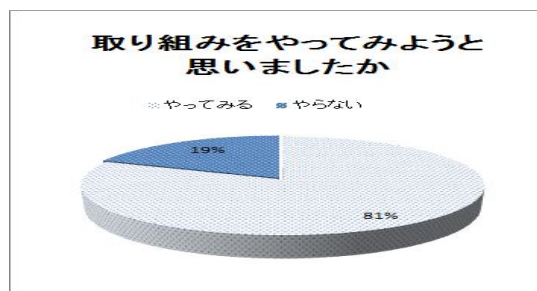


図5 「取り組みをやってみようと思ったか」

IV. 考察

第一回アンケート結果から、ストレスマネジメントの具体策の内容として、一般職は「入居者に対して結果を出す」ことが重要課題であると考えているのではないかと推察される。自分自身の心身状態が不安定なままケアを行うと入居者も落ち着かなくなり

対応が難しくなることを理解しているため、自分自身が心身ともに健康であることが必要で「誰かに相談する」「身体を動かす」など、心身ともに健康を保つことが期待できる具体的な取り組みを行っているのではないかと考える。

管理職は「結果を出すための手段」が重要課題であると考えており、そのためにはしっかり結果を残すために職員が働きやすい職場環境を作ることが必要で「会議を開催する」「面談をする」「連続休暇を取ってもらう」「家族へのこまめな情報発信」など、職員が安心して働くことが期待できる具体的な取り組みを行っているのではないかと考える。

第二回アンケートの結果では、一般職は「職場は違っても同じ介護職員として参考になるものもあり、考えや思いを共有できた事が良かったと思った」という回答もから、ストレスや問題への取り組みの幅が広がるきっかけになったのではないかと考える。また、「自分以外の方の思いを知る事が出来た。施設や個人の取り組み案はもっともっと提供していくべきと感じたと同時に介護に対しての（アンケートを取ることで）様々な取り組みによって今後このパーセンテージに変化が出てくればと思う」との回答もあり、具体的なストレスマネジメントの共有とアンケート結果活用への期待の大きさが伺えた。

一方管理職は、「調査結果をもとに、スタッフのストレスの軽減に繋げていきたいと思う」「少しでも解消していけるように今後もストレスマネジメントを継続してほしい」との声の一方で、「働いている人に良い結果や何かあればと思っていましたが、何も変わらず残念です」という対極な意見もあった。

これは“変えたい”“変わりたい”と思いながらも、どこかで“変えられない”と思い込んでいる、そう思わせている体質が課題だと考える。

継続就労意志アンケートの結果では、「介護の仕事が続けたい」と考えている人が過半数を超えている。これは就職難の社会背景もあるが、ストレスや問題を多く抱えながらも純粋に「介護の仕事がしたい」と考えている人も多いのではと考えられる。「介護職離れ」が叫ばれる中、具体的なストレスや問題の取り組みを発信し、共有し、実践することが急務ではないだろうか。

V. 結論

今回の研究では、施設の介護職員がストレスや問題と感じていることや、施設の介護職員が行っているストレスマネジメントの工夫について、施設と個

人での対策を知る事が出来た。広報誌を作成・配布したことにより自分以外の人を感じているストレスや問題に対しての具体的な取り組みを共有する機会が出来た。

また一般職と管理職では重要と捉えている課題に差異があることから、抱えるストレスや問題への視点に違いがある事を知ることが出来た。

一般職は「入居者に対して結果を出す」為に、自分自身が心身ともに健康であることが問題と考え、管理職は「結果を出すための手段」としてしっかり結果を残すために、職員が働きやすい職場環境を作ることが問題と考えている。施設はそれらのストレスや問題を正確に把握したうえで各々を支える援助を適切に行う事が必要であろう。そうすれば継続就労の意志向上も期待できる。

膨れ上がる施設の介護職員のストレスマネジメントの課題は、個人レベルや施設レベル、国レベル等でそれぞれ「具体的に」手をつけられず置き去りにされてきた。当然の結果として捉え直すべきであるが、国レベルで取り組むべき課題についての解決は難しい。しかし、まずは個人レベルからの捉え方次第でストレスや問題回避への工夫を広げる可能性を確認出来た。

また広報誌をA4サイズ一枚で収めた為、手軽に読むことが出来たという一方で、もう少し詳しい内容を具体的にもっと載せてほしかったという意見もあり、回答者によっては物足りなさが残ったのではないかとこの事が反省点である。

謝辞

本研究を行うにあたり、アンケート調査に快くご協力くださいました対象施設の長及び介護職員の皆様に深く感謝いたします。

また、ご指導いただきました矢原隆行先生には心からお礼申し上げます。

引用・参考文献

- 1) 堀之内隆久 「ストレスと上手に付き合う」
おはよう21 12月号(2002) P28
中央法規出版株式会社
- 2) 小川 (担当) 「介護労働者のストレスに関する調査」事務局・株式会社UFJ総合研究所内
『財団法人・介護労働安定センターによる、介護労働者のストレスに関する調査』(2005年)
(www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h16_chousa_02_s_chousahyo.pdf)