

広報紙を用いたストレス解消法の提供・共有 ～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より～

永住 充至¹, 堀木 美鶴², 古閑 加奈恵³, 藤本 和子⁴

- 1) 介護療養型医療施設 松永医院 2) 地域密着型介護老人福祉施設 アイユウの苑ゆめタウン
3) 老人保健施設 アイユウ 4) 特別養護老人ホーム アイユウの苑

I. 研究目的

昨年、私達下関ブロックが行った「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」¹⁾で、ストレスは、社会的な立場や置かれている環境や介護職員自身の捉え方などにより感じ方が異なるため、その欲求が満たされない時に起こる。ストレスマネジメントはその要因を正確に把握した上で、それらを満たすピンポイントな援助を適切に行う事が重要であることを確認した。

介護職就業上で起こるストレスが日々少しずつ積み重なり離職に繋がっている、いわゆる“介護職離れ”が叫ばれて久しい中、介護職就労の継続意志を確認したアンケート結果¹⁾では、就職難の社会背景もあると思うが「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た。

マズロー²⁾は、欲求5段階説で「人間の欲求は(低次の生理的欲求から安全の欲求、社会的欲求そして高次の自我欲求、自己実現欲求)5段階のピラミッドのように構成されており低階層の欲求が満たされると、より高次の階層の欲求を欲するようになる」と説いている。

介護職員がどのような仕事観を持ち就業しているのか、また抱えるストレスをどのように解消しているのか。これら介護職員自身の捉え方を把握した上で、広報紙という情報ツールを用いて、共有することが出来れば、ピンポイントな援助が可能になる。“こんな考えや思いをしているのは自分だけじゃない”という共感が、介護職員の心身に安定をもたらし、ストレスの解消に繋がるのではと考え調査・研究を試みた。

II. 研究方法

1. 対象

平成24年10月時点で下関地域Aグループ内の医療法人・社会福祉法人に勤務する介護職員223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223票、回収数223票、回収率100%
有効回答数197票、有効回答率88.3%

第二回アンケート

配布数223票、回収数204票、回収率91.5%
有効回答数202票、有効回答率99.0%

3. 調査実施期間

- ①平成24年10月1日～10月31日
②平成25年3月25日～3月31日

4. 主な調査内容

第一回アンケートでは、職員の性別、年代等の基本属性に加え、介護職員の「仕事観」についての質問(8問)及び、「わたしがしているストレス解消法」を自由記述で質問した。

第二回アンケートでは、第一回アンケートでの自由記述をKJ法にて分類し、多かったストレス解消法上位4項目を挙げ、ストレス解消の提案書として作成。第一回アンケート結果と合わせて広報紙とし介護職員に配布。その際、広報紙への各解消法への「参考になった割合」・「関心度」・「意見及び感想」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、当該対象施設の長に承認を得るとともに、文書にて調査対象者への調査目的の説明を行い協力の同意を得た。調査データの取り扱いに際しては、対象者の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基本属性ごとに介護職員の仕事観について質問。全くちがう→「0」、いくらかそうだ→「1」、まあそうだ→「2」、その通りだ→「3」で回答されたデータの「0」及び「3」について抽出し、単純集計及びクロス集計した。また自由記述の内容は、KJ法にて“食べる・呑む”“鑑賞”など9項目に分類し、多かった上位4項目に絞

り広報紙を作成した。

第二回アンケートでは、広報紙に掲載したストレス解消法の提案に対する項目ごとの「参考になった割合」と「関心度」を単純集計した。

III. 結果

第一回アンケートでの「仕事観」についての質問では「食べていくためにする仕事」が32%、「人や社会の役に立つ仕事」が31%「利用者（人）に感謝される仕事」が22%の順に「その通りだ」との結果であった。この順位は、男女別でみても同様の結果であり、年代別でみても上位3項目は順不同ではあるが同様の結果であった。

また「全くちがう」との回答が一番多かったのは「自分や家族の都合の良い時間（日）に働ける仕事」23%であった。この結果は男女別、年代別共に同様の結果であった。

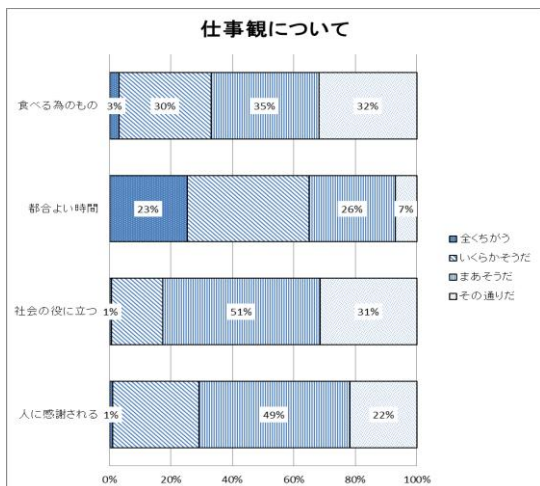


図1 仕事観に関するアンケート結果 (全体) (n = 197)

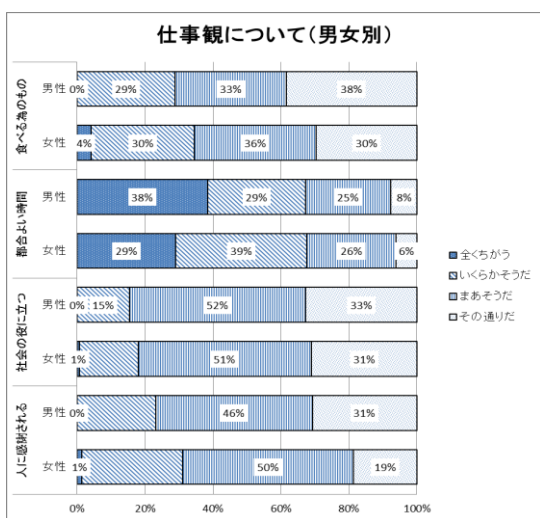


図2 仕事観に関するアンケート結果 (男女別) (n = 197)

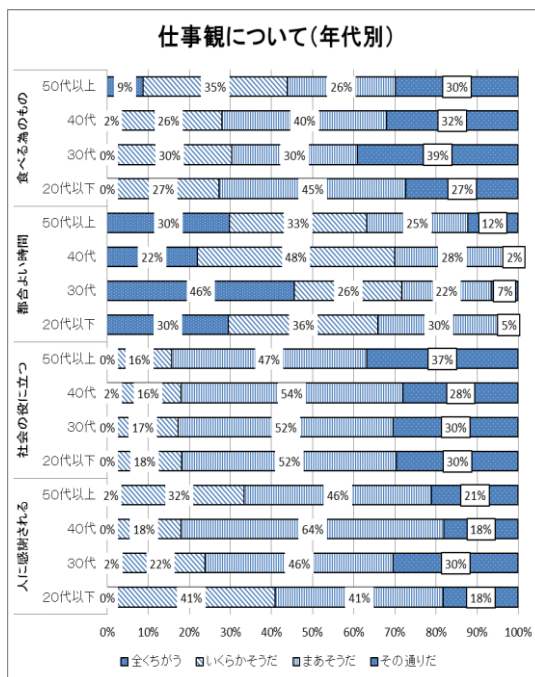


図3 仕事観に関するアンケート結果 (年代別) (n = 197)

表1 基本属性 (n = 197)

	基本属性	
	女性	男性
20代以下	32	12
30代	23	23
40代	39	11
50代以上	51	6
小計	145	52

また自由記述の「わたしがしているストレス解消法」では“食べる・呑む”という解消法が一番多く、友人と食事や飲み会を開くという意見が多かった。二番目には“映画・DVD鑑賞”での解消法で、休みの日にのんびりと録画しておいた番組や大好きなテレビ・DVDを観て笑うことがストレス発散との意見があった。三番目は“旅行”や“ドライブ”に行く解消法で、観光地などその季節の花や海など景色の良い所へ行き気分転換を図っていることが分かった。四番目は“入浴する”という解消法で、温泉に入り、遠くまで足をのばす、岩盤浴や自宅でアロマの入浴剤を使い、香りを楽しむなど工夫されている人もいた。

その他にはショッピングやカラオケ、運動、家族とのコミュニケーションなどがあつた。

第二回アンケートでは、第一回アンケートでの自由記述の結果に基づいて上位4項目（“食べる・呑

む” “映画・DVD・テレビ鑑賞” “旅行・ドライブ” “入浴”）について、すぐの実行しやすい身近な情報メンバーでまとめストレス解消法として広報紙で提案した。

広報紙に対しての自由記述「意見及び感想」では「他の職員も同じことを思っていると知り、安心しました」や「すぐ使えそうな身近なお得情報がたくさん載っており読んでいて楽しかった」また「ストレスケアについては大事なポイントだと思うので、今後も調査し提案することは大切だと思う」などの評価がある一方、「何故今なのかさっぱりわからない。作る側の単なる独りよがり押しつけなのでは？」や「対応策・気持ちの切り替え方法を膨らませて取材したり、より深い部分でのアンケート方式にしたりすることを期待していました」など意見もあった。その他には「紹介した店の住所だけでなく、地図があったら助かった」や「データを扱う紹介はグラフ化するなど工夫したほうが良い」などアドバイスもあった。

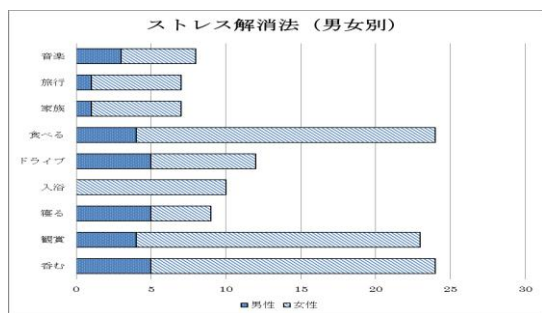


図4 ストレス解消法の自由記述を分類 (n=197)

広報紙を通じてのストレス解消法は参考になったかについては「大変なった」が22%、「まあまあなった」が58%と2項目8割を占め、「あまりならなかった」15%「全くならなかった」が4%であった。

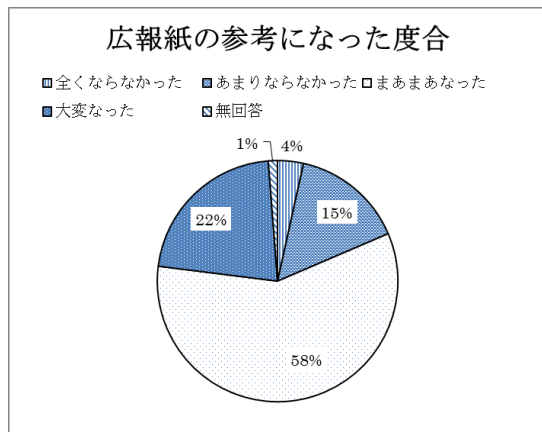


図5 広報紙の参考になった度合 (n=202)

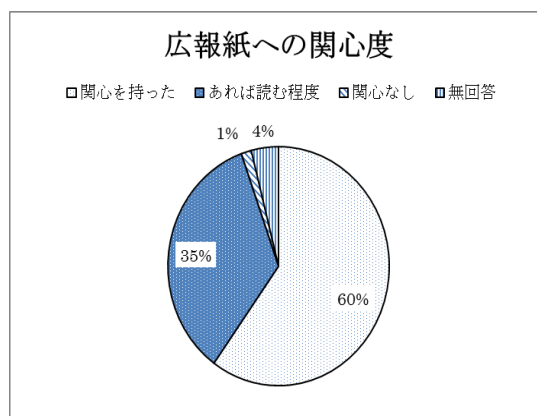


図6 広報紙への関心度 (n=202)

IV. 考察

第一回アンケートの「仕事観」についての質問では、介護の仕事は社会貢献のできる「人の役に立つ仕事」と思っている人が多い一方で「食べていくための仕事」と捉えている人が多かった。また「自分や家族の都合の良い時間（日）に働ける仕事」ではないと考える人が一番多かった。第一回アンケートの自由記述「わたしがしているストレス解消法」からもその傾向は読み取れた。

これは「人の役に立つ」という自己実現の欲求を持っているが「生活していくため」という安全の欲求や、多くの介護職員は、利用者（人）の生活を変則勤務で支える仕事の性質上、都合の良い時間（日）に働ける仕事ではないと感じており、家族や仲間との都合が合わせにくく、愛情を育む機会「愛情を得たい」という社会的欲求が満たされにくいと感じているのではないだろうか。

そのため、広報紙でのストレス解消法の提案は、都合の良い時間（日）に働けない仕事だからこそ、近場で気軽に実行できる“食べる・呑む” “DVD・映画鑑賞”などを家族や友人との都合が合わせやすい時間帯、“旅行”では、日帰りですぐに行けると、仕事帰りでも行けそうなこの提案が共感を得られ参考になったという回答が多かったと考えられる。資金や時間をかけなくても、大切な家族や友人と有意義な時間を費やすことをすぐ実現できることが、介護の仕事とは直接関係なくても「参考になった」という度合いに反映されていると言えるのではないかと思われる。

第二回アンケートでの自由記述では「職場や仕事について・・・他の職員も同じことを思っていると知り、安心しました」との意見があり、知る機会のなかった他の職員の仕事観に触れ“こんな考えや思

いをしているのは自分だけではない”と安堵感を得ることが出来たのではないかと推察される。

多くの介護職員が日々ストレスを抱えながらも仕事を続けていくためにより有効な手段や情報ツールの誕生を期待している。これを二回のアンケートを通じて、広報紙に関心を持った人が半数以上いたことから感じた。だからこそ関心のなかったと回答した人にも参考にしてもらえる更なる工夫が必要であると思う。

V. 結論

今回は介護の場を離れての解消法を“こんな考えや思いをしているのは自分だけではない”“家族や友人とお手軽にストレス発散したい”という思いを広報紙に載せて提案した。介護職員一人一人が感じる満たされない欲求は、マズロー²⁾が示すように段階によって様々で、今以上に成長したい「成長欲求」と、不足したものを補いたい「欠乏欲求」に大別される。置かれている立場や環境を踏まえて、どう満たしていくかで感じるストレスの捉え方や受け止め方に違いが出てくると言える。したがって、家族や仲間から愛情を得たいという低次の欲求つまり「欠乏欲求」が満たされない状況で、人の役に立ちたいという高次の欲求「成長欲求」は生まれにくく、アプローチは返ってストレスとなる可能性もある。

小田³⁾は「働くとは、誰かの役に立ち、誰かに喜んでもらうこと」であり「仕事とは、自分らしく輝き、自分と人を豊かにする手段である」と述べている。ストレスを抱えながらも仕事を続けたいと考える多くの介護職員が、日々感じた事を素直に“言える”場や知りたいことを広く“聞ける”有効な手段や情報ツールの一つとして広報紙を活用できれば、欠乏欲求が満たされ「人の役に立ちたい」という関心が出来、成長欲求が生まれる。

広報紙への期待の大きさとして「データを扱う紹介はグラフ化するなど工夫したほうが良い」という「構成や見せ方」に対する意見や「職場内でのモチベーションをどのように保ち、気持ちの切り替え方法を膨らませて取材するなど、より深い部分でのアンケート方式を期待していました」との「成長欲求を満たすための手段」を求める意見があった。

次回の課題としては、必要なところに必要なピンポイントの援助が出来る内容が求められる。加えて欠乏欲求が満たされていることを踏まえた上で「誰かの役に立ち、誰かに喜んでもらうこと」への成長欲求を満たすための提案であろう。

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、大畠啓先生には心からお礼申し上げます。

引用・参考文献

- 1) 堀木美鶴・藤本和子・永住充至
『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』(2012)
- 2) 「モチベーションアップの法則」
東京モチベーション研究所
<http://www.motivation-up.com/motivation/maslow.html>
- 3) 小田真嘉 著
「ひとつ上の自分に出会う3つのステップ」
『成長の法則』PHP研究所(2007) P216