



# 第Ⅳ部

## ストレスマネジメント の学習







# 1

『ストレスマネジメント  
支援テキスト』のねらい

# 1) 高齢者虐待防止とストレスマネジメント

## ●ストレスの表れとしての不適切ケアと高齢者虐待

近年、さまざまな調査から、高齢者介護の仕事に従事する人が抱える、大きなストレスが明らかにされています。物理的に重労働であることはもちろん、利用者と向き合う中での情緒的な労働の精神的な負担が大きなものであること、またそれに対する人員配置や賃金、働く人どうしの人間関係、重い責任や負担に対する組織的な支援の問題があることなどは、よく指摘されることです。

このような状況で働くことは、大きなストレスとなります。そして、非常に残念なことです。強引なケアや高圧的な態度、個別ケアを顧みない効率優先のケアなど、利用者への不適切なケアの方法となってストレスへの反応が表れてしまう場合があります。このような不適切なケアを行ってしまう状況が長く続くと、いつしかそれが蓄積・エスカレートして、「高齢者虐待」と呼ばれるような、極端に不適切なケアに至ってしまう可能性さえあります。

## ●ストレスマネジメントの必要性

このように、高齢者虐待や不適切なケアを生み出す背景を考えていくと、もっとも大きな問題の一つとして、現場の職員が抱えるストレスの問題が浮かび上がってきます。介護現場におけるストレスの中には、その原因を完全に絶つことが難しいものもあります。したがって単に問題を消失させるというような対策だけではなく、ストレスをため込まないようにしたり、ストレスと上手に付き合うという、**ストレスマネジメントを適切に行っていくことが大切**になります。そのことによって、より適切なケアが提供できるようになり、結果として高齢者虐待や不適切なケアを未然に防ぐことができると考えられます。

# 2) ストレスマネジメント支援テキストのねらい

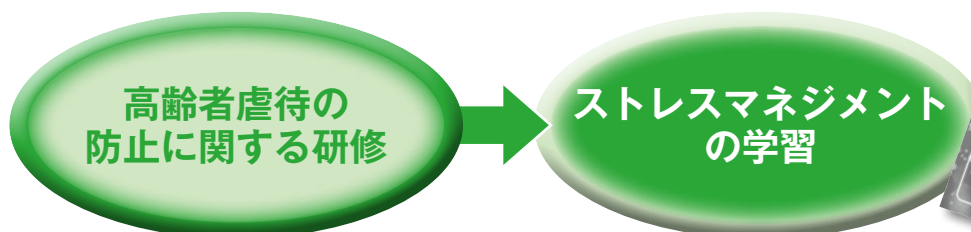
## ●『ストレスマネジメント支援テキスト』

上記のように、介護現場のストレスの問題は、高齢者虐待、あるいは不適切なケアの問題の背景として捉える必要があります。また、そのように捉えた上でストレスマネジメントの取り組みを行っていく際には、やはり基本的な事項をしっかりと学習することが大切です。

そのため本教育システムでは、高齢者虐待・不適切なケアの防止を目標としたストレスマネジメントの支援として、必要な内容をわかりやすく学べるテキスト『介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト（以下、『ストレスマネジメント支援テキスト』と表記します）を用意しました。

介護現場でのストレスには、個人で対処しうるものから組織的に考えるべき問題まで含まれていますので、このテキストは、高齢者介護に施設・事業所でかかわるさまざまな立場の人が共通して学べることを意図して作成されています。特に、こうした問題に取り組む際に負担がかかりやすいリーダーの立場に関する内容については、より詳しく述べられています。

このテキストは、単体で使用してももちろん構いませんが、上記のようなねらいをもって作成されたものであるため、高齢者虐待の防止に関する研修等と結びつけて学習することを強くおすすめします。





2

『ストレスマネジメント  
支援テキスト』の内容

# 1) ストレスマネジメント支援テキストの構成

## ●ストレスの表れとしての不適切ケアと高齢者虐待

『ストレスマネジメント支援テキスト』は5つの章から構成されています。

第1章「不適切なケアや高齢者虐待とストレス」では、不適切なケアや高齢者虐待発生の背景要因としてのストレスの問題と、個人・チーム・組織でストレスマネジメントをはかっていくことの必要性を説明しています。

第2章「ストレスのしくみと対処法」では、主に個人におけるストレス発生の仕組みや要因、ストレスへの気づきや自分でできる対処法について解説しています。

第3章「ストレスが生じやすい介護場面と対処法」では、個人とチームの間に存在する課題として、具体的な介護の場面で生じやすいストレスとその対処法の考え方について、実践的な事例を題材に解説しています。

第4章「組織としてのストレスマネジメント」では、職員がストレスを感じやすい組織の特徴と、それらを改善しストレスが少なく働きやすい職場を実現するための手段について、リーダーの役割を含めて具体的に説明しています。

第5章「リーダーとしてのストレスマネジメント」では、リーダーとしてチームのストレスマネジメントをはかることと、リーダー自身のストレスに対処していくことの両方の側面について解説しています。

このように、各章はさまざまな立場や範囲に応じて作成されており、章どうしがつながりをもつよう構成されています（図3参照）。

なお、巻末にはさらに学びたい方のために参考資料の一覧も掲載しています。

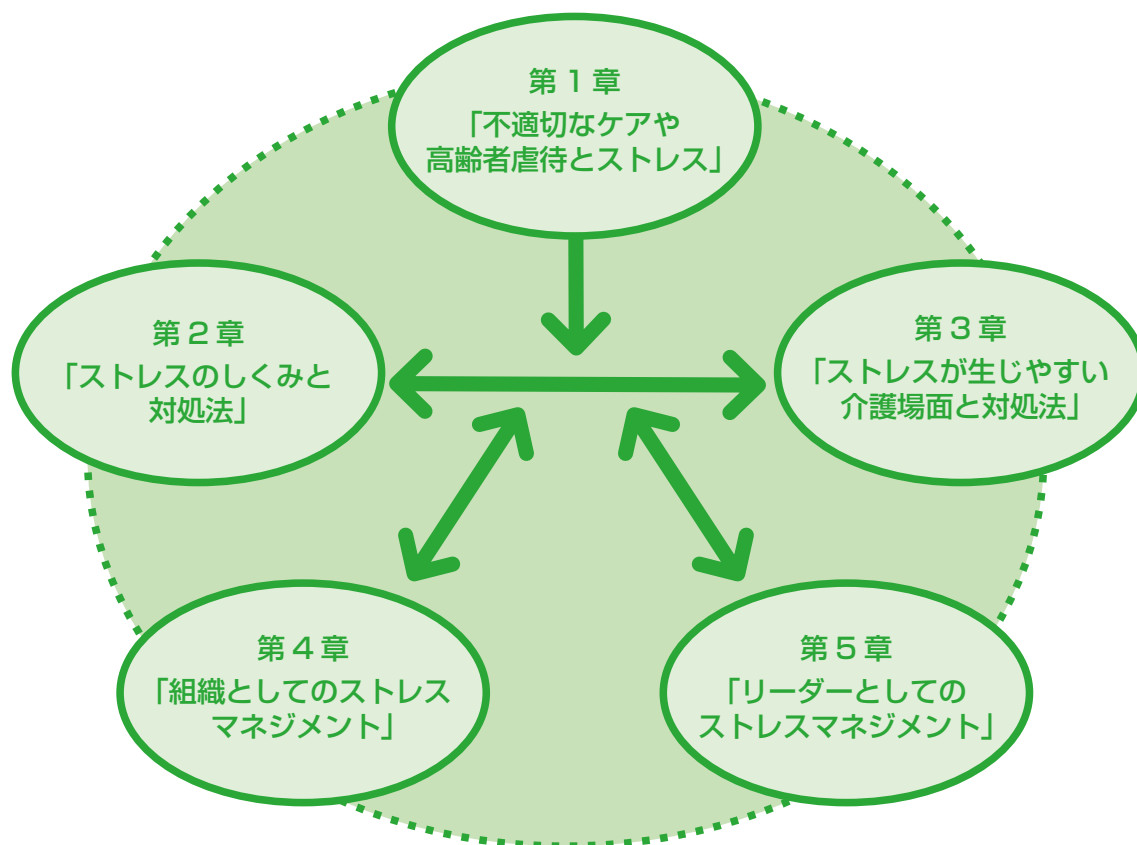


図3：『ストレスマネジメント支援テキスト』の構成

## 2) 各章の詳細

### ●第1章「不適切なケアや高齢者虐待とストレス」

第1章「不適切なケアや高齢者虐待とストレス」では、不適切なケアや高齢者虐待発生の背景要因としてのストレスの問題と、個人・チーム・組織でストレスマネジメントをはかっていくことの必要性を説明しています。

はじめに、高齢者介護の仕事に従事する人が抱えるストレスの多さについて、ある調査結果をもとに説明しています。また、ストレスの表れとして不適切なケアが生じやすくなること、またそれを放置することで高齢者虐待にもつながりうるということが解説されています。

さらに、上記の内容を踏まえて、不適切なケアや高齢者虐待の防止という観点からストレスマネジメントに取り組む必要があることと、その際に必要な個人やチーム、組織の各レベルでの取り組みの概要について述べています。テキスト全体の導入にもあたる章です。

### ●第2章「ストレスのしくみと対処法」

第2章「ストレスのしくみと対処法」では、主に個人におけるストレス発生の仕組みや要因、ストレスへの気づきや自分でできる対処法について解説しています。

ストレスマネジメントにおいてまず考えられるのが、個々人がストレス発生のしくみを知り、ストレスの表れ（サイン）に気づき、できる範囲で自分自身をケアしていくことの支援です。この章では、これらのことの基本となる事項を説明しています。

ストレス発生のしくみからはじまり、家庭を含めたストレス要因、ストレス反応がどのように表れるか、またそのサインをどのようにみつけられるか、といったことが、分かりやすく解説されています。さらに、それらのストレス状況に対して、主に個人として（セルフケアとして）どのようなことが行えるかということが、具体的に示されています。

### ●第3章「ストレスが生じやすい介護場面と対処法」

第3章「ストレスが生じやすい介護場面と対処法」では、個人とチームの間に存在する課題として、具体的な介護の場面で生じやすいストレスとその対処法の考え方について、実践的な事例を題材に解説しています。

介護の現場では、仕事の中のさまざまな場面でストレスを感じてしまうことがあります。利用者へのケアに関わる具体的な場面でストレスを感じ、それに対して上手く対処できない場合、不適切なケアにつながってしまう恐れがあります。そのため、具体的な仕事の場面に応じてストレスへの対処を考えていかなければなりません。

そのためこの章では、ストレスが生じやすい介護場面にはどのようなものがあるかを概説した後、6つの事例から、具体的な仕事の場面でストレスを感じた際に、どのような対処（ストレス軽減）が考えられるかを解説しています。また、認知症のある利用者への対応に関するストレスは、高齢者虐待や不適切なケアの背景として重要な問題であり、上記の事例でも複数取り上げていることから、認知症のケアに関する基本的な事項も解説しています。

## 2) 各章の詳細(つづき)

### ●第4章「組織としてのストレスマネジメント」

第4章「組織としてのストレスマネジメント」では、職員がストレスを感じやすい組織の特徴と、それらを改善しストレスが少なく働きやすい職場を実現するための手段について、リーダーの役割を含めて具体的に説明しています。

ストレスが少ない、あるいはストレスと上手く付き合うことができる「働きやすい職場」の実現のためには、施設・事業所全体、あるいは法人・団体全体での組織的な支援が欠かせません。個人の努力にのみまかされるような職場は、職員のストレス、ひいては不適切なケアや高齢者虐待の温床となる可能性があります。

そのためこの章では、職員がストレスを感じやすい組織の特徴や、組織として考えたいストレスマネジメントの考え方、リーダーの役割を概説した後、具体的な事例によって取り組みのあり方が学べるようになっていきます。5つの法人・施設から、「組織としてのメンタルヘルス対策」「組織の理念とコンプライアンス」「業務の量と質の見直し」「労働環境の改善」「人材育成における組織的ストレス支援」という課題について、具体的な取り組みやその中でのリーダーの役割について解説がなされています。

### ●第5章「リーダーとしてのストレスマネジメント」

第5章「リーダーとしてのストレスマネジメント」では、リーダーとしてチームのストレスマネジメントをはかることと、リーダー自身のストレスに対処していくことの両方の側面について解説しています。

施設・事業所における介護の仕事は、個人だけで完結するものではありません。また、職員間の人間関係やチームケアの状態がストレスになることもあります。そのため、リーダーを中心としたチームの問題としてストレスマネジメントを考える必要があります。

しかしその中で、チームのリーダーは、チームの支援と自分自身のストレスへの対処という両面の課題に取り組まなくてはならない場合があります。このことが、リーダーがストレスを抱えやすく、またストレスの内容も独自のものとなりやすい要因といえます。この章は、こうしたリーダーの抱えやすい2つの課題の両方について、ストレスマネジメントを支援することを目的に作成されました。

この章の前半では、チームのストレスマネジメントに取り組む場合のリーダーの役割を示しています。部下のストレス把握と支援のためのコミュニケーション、チームのマネジメント、現場での人材育成、組織への働きかけといった悩みやすいテーマについて、分かりやすく解説しています。

また後半では、リーダーが抱えるストレスとその対処について示しています。リーダーが抱えやすいストレスの特徴を解説した後、それらのストレスへの対処の方法や考え方について、具体的に解説しています。また、リーダーとしてのスキルアップの方法についてもポイントを示しています。さらに、リーダーに対して、組織がどのように支援すべきかということについても注意すべき事項を解説しています。





# 1) 基本的な位置づけと使い方

## ●研修教材としての位置づけ

『ストレスマネジメント支援テキスト』は、高齢者虐待や不適切なケアの防止を最終的な目標とした介護現場のストレスマネジメントの支援について、個人・チーム・組織などのさまざまな側面・立場から理解できる構成になっています。したがって、それぞれの立場の人が個別に読み込んで学習することも可能です。

しかし、介護の現場でストレスマネジメントを効果的にはかっていくためには、個々人の努力だけでは限界があります。チームや施設・事業所の中で必要な知識や取り組みのあり方を共有したり、取り組む範囲や職責による役割などを確認しあうことにこのテキストを用いると、より効果的です。具体的には、職場内研修などの学習教材として使用していただくことを想定しています。

## ●高齢者虐待防止に関する研修との接続

『ストレスマネジメント支援テキスト』は、施設・事業所内で高齢者虐待の防止をはかっていくための取り組みの一環として使用していただくことをもっとも想定して作成されています。本教育システムでは、高齢者虐待の問題の背景としてストレスマネジメントの問題を捉え、ストレスマネジメントを適切に行っていくことによって、より適切なケアが提供できるようになり、結果として高齢者虐待や不適切なケアを未然に防ぐことができると考えています。

実際に、本教育システムによる研修、特に「虐待防止事例演習」などを実施すると、高齢者虐待、あるいは不適切なケアを生み出しうる大きな要因として、現場の職員が抱えるストレスの問題が浮き上がってきます。したがって、本教育システムのうち、高齢者虐待の防止に直接的に関わる内容（本書第Ⅰ部「研修会の企画と運営」でプログラムの例を示したような内容）を一種の動機づけとして、ストレスマネジメントの学習につなげることができます。本書第Ⅰ部や、教育システムに含まれる教材を確認し、『ストレスマネジメント支援テキスト』を用いた研修との接続を検討してください。

## ●目的や対象者による使いわけ

第2章「『ストレスマネジメント支援テキスト』の内容」で示したように、このテキストは、個人やチーム、組織といったさまざまな側面や、直接介護に携わる職員としての個人やリーダー、組織の管理職と言ったさまざまな立場から学ぶことができる構成になっています。

基本的な内容は共通して学ぶことができますし、このテキスト全体をさまざまな立場の人が学ぶことで、より共通理解につながりやすくなります。

しかし、効率的に学ぶためには、学習の目的や対象者によって、学ぶ内容を検討すべき場合もあります。次ページ以降に、目的や対象者別の使い方を例示していますので、参考にしてください。

## 2) 目的・対象者別の使い方

### ●虐待防止との関係とセルフケアを中心とした基本的な内容を学ぶ

施設・事業所におけるストレスマネジメントの学習として、どの立場の人も共通して学ぶことが推奨されるのは、『ストレスマネジメント支援テキスト』の第1章～第3章の内容です。

これらの章を順番に学習することで、ストレスと不適切なケアや高齢者虐待との関係、ストレスのしくみと個人で取り組むことができるストレスマネジメント、具体的な仕事の場面で考えるべきことについて、基本的な内容を学習することができます。これらの内容はまた、直接介護に携わる現場で働く一般の職員向けの基本的な学習内容でもあります。

なお、第3章「ストレスが生じやすい介護場面と対処法」では6つの事例が示されています。これらの事例はすべてを学ぶことが望ましいですが、時間的な制約があったり、事例を掘り下げて考えたいような場合、あるいは身近な問題に合致する事例があるような場合などは、事例を選んで学ぶこともできます。また、事例をもとに学習する場合は、事例をもとにストレスの原因やしぐみを整理し、改善策を考えるような、演習形式での検討を行うとより効果的です。



### ●リーダーが学ぶ

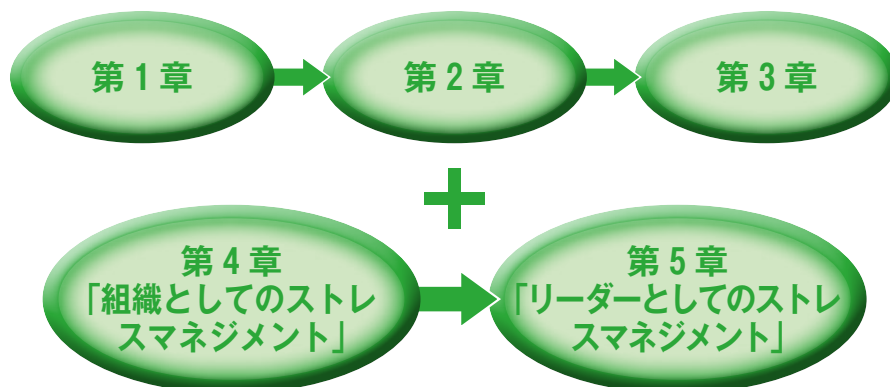
『ストレスマネジメント支援テキスト』が、もっとも読み手として想定しているのが主任やユニットリーダーといった、介護現場のリーダーにあたる人たちです。

そのため、リーダーがこのテキストに基づいて学ぶ場合は、テキストの内容全体を学習することがもっとも効果的です。

上記の「虐待防止との関係とセルフケアを中心とした基本的な内容を学ぶ」に示した学習を行った後、テキストの第4章および第5章の内容を順に学んでいきます。特に、第5章「リーダーとしてのストレスマネジメント」は、リーダーにとって重要な内容が分かりやすくまとめてありますので、十分に時間をとって学習することをおすすめします。第4章においても、組織的な取り組みを行う中でのリーダーの役割が示されていますので、よく説明するようにしましょう。

また、第5章では、リーダーが抱えやすいストレスへの対処方法の一つとして、「リーダー同士の交流機会」を設けることの大切さが示されています(41ページ)。そのため、リーダーを対象に学習の機会をもつ場合は、具体的な悩みやその対処法のアイデアを出し合うような、グループワーク形式の演習の時間を設けるとよりよいでしょう。

なお、研修を企画・運営する側にとっては、第4章・第5章の内容を教授する際には注意が必要です。第4章全体や第5章の一部は組織的な支援に関するものであり、自施設・事業所等において現時点で整備している体制や今後取り組むべき課題を整理しておかないと、受講するリーダーが新たな不満やストレスを抱えてしまうことになりかねません。テキストの内容を示すだけでなく、自施設・事業所等の状況を事前によく確認しておきましょう。



## 2) 目的・対象者別の使い方(つづき)

### ●管理職や施設長・管理者が学ぶ

リーダーを指導する立場以上の管理職の人から、施設長・管理者を含めた組織のトップまでが学習すべき内容は、当然ですがリーダーと同じくテキスト全体になります。

ただし、学習の着眼点はリーダーの場合と異なります。

この場合の学習者は、組織的な課題を把握し、改善に取り組むべき立場にあります。また、リーダーや現場の職員を指導・教育・支援する立場でもあります。そのため、そのような立場からテキストの内容を理解していく必要があります。テキストの内容を単に理解するだけでなく、自施設・事業所等の現状と今後取り組むべき課題を見出し、具体的な取り組みの検討にまでつなげることが重要です。その意味では、ストレスマネジメントに関する組織体制の振り返りなどに位置づけて学習することもできます。また、テキストの内容を学んだ後に、上記の点を検討する時間を設けることも効果的でしょう。

### ●チームとして学ぶ

前ページの「虐待防止との関係とセルフケアを中心とした基本的な内容を学ぶ」で示した、テキスト第1章～第3章の学習は、チームとして学ぶことも効果的な方法です。

ユニットやフロアなどのチーム単位では、ストレスマネジメントに関する課題や個人が置かれている環境が、チーム内で共通していることが多くあります。そのため、第2章でセルフケアの方法を考える際にチームでアイデアを出し合ったり、第3章の事例を検討する際にチームごとに集まるなどすると、ストレスマネジメントの問題をチームとして効果的に学ぶことができます。また、研修後のチーム内の協力や意見交換の活性化につながるという効果も期待できます。

ただし、チーム内の人間関係に起因する課題を抱えていたり、リーダーや特定の職員が攻撃対象になってしまう可能性があるような場合は、慎重に実施を検討する必要がありますので注意してください。

### ●読本として配布する

『ストレスマネジメント支援テキスト』は、高齢者虐待の防止と関連付けた研修教材として使用することが、もっとも望ましい形式です。

しかし、実際には研修の機会を設けることが難しい場合もあるでしょう。そのような場合は、改善の策として、このテキストを配布して、個別学習を促すことも考えられます。

その際には、まずは基本的な内容を理解するために第1章～第3章の内容を中心的に読むよう促すとよいでしょう。また、リーダーや管理職の人に対しては、上記の基本的な内容に加えて、前項までに示した内容を説明し、それを踏まえて第4章・第5章を読み込むように促すとよいでしょう。