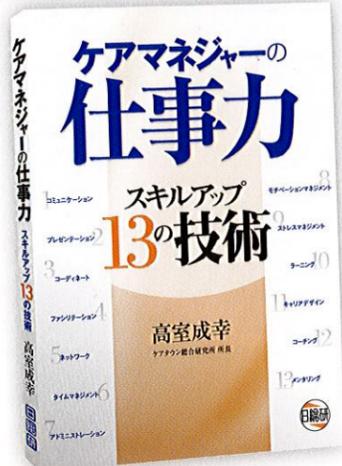


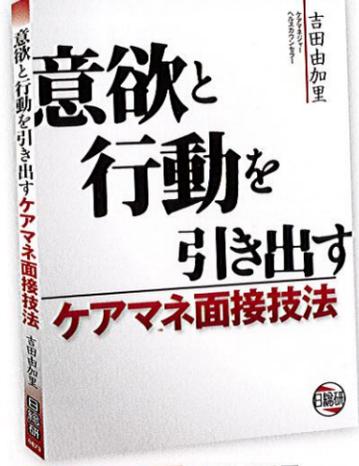
できるケアマネになるための技術を習得!



最新刊8/20 B5判 2色刷 216頁 定価 2,800円(税込)

ケアマネに必要なスキルをやさしく解説

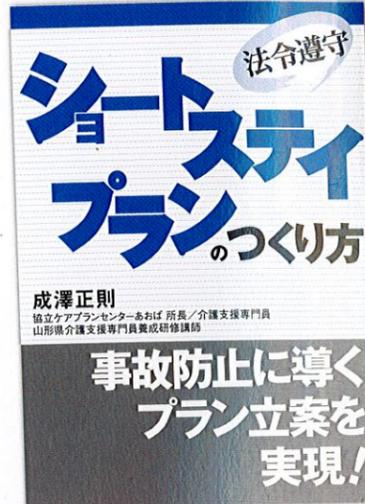
- 主な内容
- 7つのチーム・マネジメント技術
  - 話す・聞く(コミュニケーション) ● 伝える(プレゼンテーション) ほか
  - 6つのセルフ・マネジメント技術
  - 意欲・やる気(モチベーション) ほか



最新刊 B5判 192頁 定価 2,800円(税込)

利用者との信頼関係を築く ケアマネ・カウンセラーの会話術!

- 主な内容
- 意欲を引き出すプロセス
  - 自立支援に向けたケアマネジメントの視点
  - 面接場面のコミュニケーション法
  - ケアマネジメントの進め方のポイント ほか

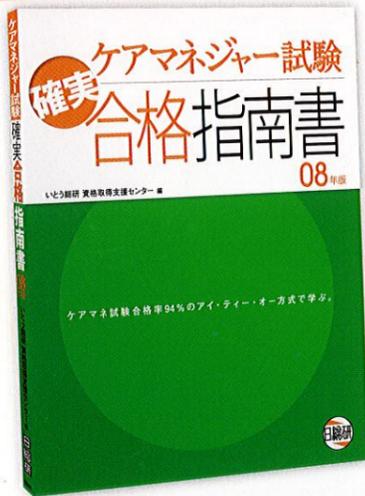


最新刊9/28 A4判 168頁予定 予価 3,700円(税込)

居室サービス計画に沿った短期入所サービス計画が作成できる!

- 主な内容
- 短期入所サービス計画とは
  - 短期入所サービス計画の作りかた
  - 短期入所サービス計画のモニタリングと記録 ほか

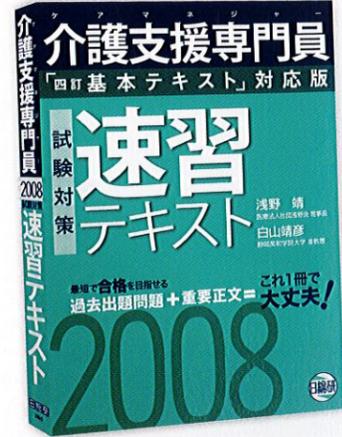
ケアマネ試験合格を目指す!



改訂3版 A4変形判 2色刷 232頁 定価 2,900円(税込)

多くの合格者を導いてきた試験対策の指南役が「記憶に残る覚え方」を指南。

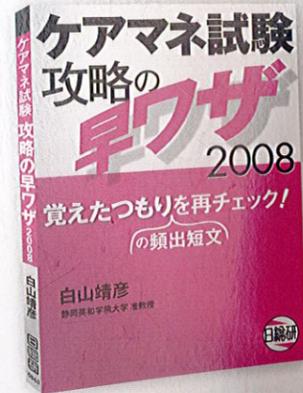
- 主な内容
- 介護支援専門員を目指して
  - 介護保険制度のフレームづくり ほか



改訂12版 B5判 2色刷 392頁 定価 3,600円(税込)

過去出題問題+重要正文=これ1冊で大丈夫!

- 主な内容
- 介護保険制度導入の背景 ● 介護保険制度
  - ケアマネジメント
  - 居宅介護支援・介護予防支援・施設介護支援 ほか



最新刊 A5判 160頁 定価 2,400円(税込)

ひっかけポイントの解説で解く力が身につく

- 主な内容
- 介護支援分野 介護保険制度導入の背景 ほか
  - 保健医療サービス分野
  - 高齢者の特徴と高齢期に多い疾病・障害 ほか
  - 福祉サービス分野 ほか

www.nissoken.com [ケータイサイト] www.nissoken.com/i/

電話 ☎0120-054977



詳しくは 日総研

検索

スタッフの主体性と判断力・実践力を養成!

隔月刊誌

# 介護人財育成

## +ぶらす

2008 9.10 月号

[会員制・定期刊行物]

新連載

- 管理者・リーダーのための 元気マネジメント
- 施設の三ツ星レストラン
- 職場内いじめを防ぐ! 介護現場の「モラル・ハラスメント」対策
- 介護保険施設における 介護職の ストレスマネジメント

連載

- 人手不足解消のヒント 介護職の確保・定着・育成
- 職場のレベルを向上させる! 現場活性術
- 看取りケア導入に向けた スタッフ教育
- 石郡英一の 介護リーダー成長日記

総力特集

教育担当者のための  
施設内研修  
実践教育ツール集

隔月刊誌

介護人財育成 +ぶらす

教育担当者のための施設内研修実践教育ツール集

2008 9.10 月号

日総研



表3 雇用管理面での取り組み状況と就業継続意向 (単位: サンプル数は件, 他は%)

職場の特性	サンプル数	就業継続意向					
		できるだけ続けたい	続けたいししばらくは	他の仕事に変わりたい	機会があれば他の仕事に変わりたい	是非	分からない
全体	580	52.4	26.9	10.2	1.2	6.6	2.8
事業所・職場・仕事のストレス関連要因が多くあてはまる							
雇用管理面での取り組みが十分	129	65.1	19.4	4.7	0.0	3.9	7.0
雇用管理面での取り組みが不十分	144	48.6	24.3	16.0	1.4	7.6	2.1
事業所・職場・仕事のストレス関連要因があまりあてはまらない							
雇用管理面での取り組みが十分	121	57.9	24.8	5.8	1.7	9.1	0.8
雇用管理面での取り組みが不十分	148	46.6	33.1	10.8	2.0	6.1	1.4

する介護職の場合は、「できるだけ続けたい」という人は48.6%、「しばらくは続けたい」という人が24.3%であり、両者を合わせると72.9%が就業継続意向を持っているという結果です。また、取り組みが不十分な施設に勤務する人の場合、「機会があれば他の仕事に変わりたい」が16.0%、「是非、他の仕事に変わりたい」という人が1.4%であり、少なくとも6人に1人が離職意向を持っていることが分かりました。

事業所・職場・仕事のストレス関連要因があまりあてはまらない職場についても、同様の傾向が見られます。

このことから、**事業所・職場・仕事のストレス関連要因の多寡にかかわらず、雇用管理面での取り組みが十分な施設では、勤務する介護職の就業継続意向が高い**と言えます。

雇用管理上の取り組みが十分であると、そこで働く介護職では、ストレス度が低くなり、他

方、職務満足度が高く、就業継続意向も高いという傾向が見られました。また、介護職は夜勤時の不安、適切なケアができていないか不安といったことによってストレスを感じており、その解消には研修の充実、事故やトラブルへの対応体制の整備が求められているにもかかわらず、まだそうした取り組みが十分だとは考えられていないことも分かりました。

そこで、今回は雇用管理上の取り組みのうち、特に介護職の不安やストレスの軽減に有効だと考えられる能力開発のあり方について考えてみます。

引用・参考文献

- 1) 介護労働安定センター『介護職のストレスに関する調査報告書』, 2005.
- 2) 佐藤博樹・堀田聰子「介護職のストレスと雇用管理のあり方: 高齢者介護施設をとりあげて」佐藤博樹・大木栄一・堀田聰子『ヘルパーの能力開発と雇用管理』勁草書房, 2006, 127-161頁.

介護支援専門員, 看護師, 社会福祉士。関東通信病院にて臨床経験を積み、関東通信病院付属高等看護学院専任教員を経て、在宅医療、介護の経営管理を経験する。現在は有限会社ファイブアローズを弟妹と設立し、利用者の要介護度の改善を図ると共に、生き生きとした毎日を送っていただけるような介護サービスを展開している。著書に『要介護度改善ケアガイドブック』(日総研出版)がある。



# 岩下由加里の コミュニケーション能力 養成講座



第4回

## いつも怖いと思われてしまうあなたへ 自分の思いを適切に、 でも優しく伝えよう

今回は、自分の思いをなかなか表現できない方に向けてお話ししました。さて今回は、若干ではありますが介護業界の中にも存在する、影響力を強く持つ「強く言い過ぎてしまう」タイプ、「あの怖いよねえ」と思われてしまいがちなタイプの方へ向けにお話をします。そうは言っても、私も分類すれば確実にこのタイプに入りますので、自戒の意味も込めてお話ししたいと思います。

### 仕事を達成することと 周囲との人間関係を 良好にすることの意味合い

20代のころ、大病院で外科系看護師として働

いていた私は、入院している患者のために仕事をしていました。入院中、患者が苦痛を感じないように、早く退院できるように、手術後の合併症が起こらないようにと、そのことだけを考えていたと言っても過言ではないでしょう。そのため、手術があまり上手ではない医師や術後の指示の出し方のおかしな医師、患者の苦痛を緩和できない看護師、医師のおかしな指示に対して何も言えない看護師というのは、私にとって「邪魔者！」でした。

そして案の定、気の強い私は、そういった医師や看護師に対して鬼のように攻撃していました。「こんな指示出して、うまくいくと思ってるの?」「馬鹿じゃない?!」「そんなこともできないの?!」…まるでいじめですね。今考えると

未熟者以外の何者でもないのですが、何せ、私の仕事の目的は患者を守ることだけでしたから、その方法が正しいと信じていたのです。

ところが、一緒に働く医師や看護師に対してこのような方法でコミュニケーションを取っているとどうなるか…。「岩下さんの言うことは正しいけど、でもねえ」、つまり、その言葉の裏には「俺の事情も考えてよ」「私の気持ちも

聞いてほしいわ」という気持ちが隠れていたのです。そして、私が目的としている「患者さんのために!」というやり方は、私が同僚から疎まれると同時にやりにくくなっていきました。そうなんです! 人は自分の嫌いな人から言われることは、たとえそれが正しくても嫌なんです。



## 一緒に働く人たちの協力が得られなければ仕事の目的は達成できない

前回、人間関係を良好にしたければ、好かれる努力をしようというお話をしました。今回は、仕事の目的を達成したいと考えるのであれば、それは1人ではできないということを理解してもらいたいと思っています。介護の仕事はチームで行っています。訪問介護のような訪問系のサービスでも、1人のホームヘルパーがずっと同じ利用者宅を訪問することはさまざまな点で問題があると考えられているため、時折、サービス担当責任者などが訪問することが望ましいでしょう。そう考えると、1人で仕事をする場合でも人間関係はとても重要なのです。

今回の「いつも怖いと思われてしまう」タイプの人は、仕事の目的を達成したいという気持ちが強い人が多いと感じています。事業所の仕事のルールを守らないスタッフがいると厳しく注意してしまうような人に多いのではないのでしょうか。「言ってることは正しいけどねえ。でもさあ」と言われるタイプです。

自分の仕事におけるやりたいことを実現した

いのなら、周囲の同僚や上司や部下たちの協力がなければ実現できない。この真実に目を向けてほしいのです。

### 人からどう思われてもよいと思っているタイプ

私の二十数年の医療・介護の経験上で、たった1人だけ「人からどう思われようと関係ないわ!」と言い切る看護師がいました。彼女は、病院で最高に怖い看護師として有名でした。「周囲からそう思われていて嫌じゃないの?」と彼女に聞いたのですが、全く平気なのだそうです。「ちゃんと仕事をしない相手が悪いでしょ」という意見でした。彼女にとっては、自分をイライラさせる周囲が悪いという考えなのです。

でも不思議なことに、彼女は重度の胃潰瘍を患っていました。神経性の胃潰瘍です。好き放題相手を批判し、自分の好きなやり方で「仕事をしてちょうだい」と発言しているのに、胃潰

瘍なのです。考え方がゆがんでいると、体が悲鳴を上げるんですね。彼女の課題は、自分にとって嫌な出来事を自分ではコントロールできないという事実を理解し、それに対する自分の反応

## 自分の特徴的な言動を理解し、人から好かれる言動をトレーニングする

### 人からは嫌われたくないのに怖いと思われてしまうタイプ

このタイプは、自分の言動が周囲にどう受け止められているか分かっていない場合が多くあります。自分を客観的に見られないタイプです。周囲の人々にちゃんと仕事をしてほしいと願っており、なおかつ、周囲の同僚と仲良くしたいと思っながらも、厳しい言葉を浴びせてしまうのです。

このタイプの場合、自分の特徴的な言動を理解し、どのような言動を取れば人から好かれるのかを徹底的にトレーニングする必要があります。要するに、本人はどうやればよいのか知らないのです。分からないのです。自分の言動が、周囲の人々にどのような影響を及ぼすかを考えてもいないのです。このタイプの大多数が、このような無自覚派です。「今の言い方、怖いよ。きついよ」と周囲の誰かが教えてあげないと、本人は全く気付きません。私もそのタイプです。

私の場合は、周囲の心を許した友人や家族がそうやって教えてくれるので幸せです。「そういった場合は、○○○って言った方が柔らかいよ」と愛する妹がよく助言をくれます。日々、トレーニングです。

は変えられるんだと気付くことなのですが、彼女は今でも全く課題に気付こうとせず、胃薬を飲み続けています。



### 本当に意地悪で言うってしまうタイプ

この頃、職場でのいじめがマスコミを騒がせています。いじめは学校だけで起こるのではないようです。この意地悪やいじめのような態度には深い意味があり、いじめる側の嫉妬心や認めてほしい気持ちが隠されています。「私はこんなに一生懸命仕事をしているのに、誰も認めてくれない」という気持ちです。

どう考えても本当にいじめではないかと思えるような言動があるスタッフには、職場での上司やパワーを持った同僚がそのスタッフを認め、褒めることが最も重要です。実際は褒めるような仕事ぶりではないかもしれませんが、よく観察すれば、そのスタッフなりにちゃんとやっている仕事もあるはず。このようなスタッフは、努力の方向が違うのでなかなか仕事の成果や効果は出せないかもしれませんが、本人なりに一生懸命やっていることもあるのです。

かなり重症の人は、精神療法の必要性を考えた方がよい場合もあります。幼少期のトラウマが、人間関係に悪影響を及ぼしてしまうことがあるからです。近頃、大型の介護施設などでは、

介護スタッフのカウンセリングのために精神科医やカウンセラーを雇用することがあるようです。このような取り組みもぜひ、参考にしてみたいかがでしょうか。

さて、本連載も残すところあと2回になりました。今回はこれまでのお話を踏まえ、周囲から嫌われず、愛され、自分の欲求を伝えられるような、人間関係を円滑にしていける自分に変わ

わるための方法を考えていきましょう。

そこで宿題です。「欲求」「要求」「期待」この3つのキーワードについて考えてみてください。あなたの仕事上での「欲求」は何ですか？ その「欲求」を満たすために相手に対してどう「要求」していますか？ そして、相手に何を「期待」していますか？ 考えてみてくださいね。

information



## 接遇の伝道師によるスキルセミナー

豊富な指導実績のベテラン講師

高橋啓子 株式会社縁(えにし) 代表取締役社長

※会員制・定期刊行物の年々購読者は3,000円off。

スピーチトレーニングを通じて、“話をまとめる”能力を身につける。

## 接遇インストラクター基礎養成コース

- ねらい
- 病医院、施設における“接遇の重要性”の再認識をはかる。
  - ロールプレイング(役割演技法)の指導力を磨く。
  - スピーチトレーニングを通じて、“話をまとめる”能力を身につける。

大阪 9/12(金)、13(土)、14(日) 東京 09年1/23(金)、24(土)、25(日)  
11/21(金)、22(土)、23(日)

札幌 11/7(金)、8(土)、9(日) 岡山 09年2/6(金)、7(土)、8(日)

〈参加料/共に税込〉

一般 39,000円 会員 36,000円 (定員各30名)

更に上を目指す方へ 上級(指導者)コース 東京 11/29(土)、30(日)  
大阪 12/6(土)、7(日)

## 特級(個別指導)コース

東京 09年2/28(土)、3/1(日)

クレマーをファンに変える。解決のステップとスキルを習得する2日間!

## 高橋啓子の患者満足度を高めるクレーム対応事例研修トレーニング

- プログラム
- 患者満足とクレームの関係
  - どんなクレームが多いか
  - クレーム解決のステップ
  - クレーム事例研究&トレーニング
  - 悪質なクレームへの対応法

東京 9/20(土)、21(日) 大阪 10/11(土)、12(日)  
東京Jホール(廣瀬お茶の水ビル3階) 大阪Jホール(本町華東ビル10階)

〈参加料/共に税込〉 一般 33,000円 会員 30,000円

お申し込みは ☎0120-054977

## 新連載

# 介護保険施設における介護職のストレスマネジメント

## 介護職のワークストレスとその組織的問題

新井充春 かな福祉専門学校 専任教員



1976年群馬県生まれ。介護福祉士・認定心理士。介護老人保健施設一般棟、認知症専門棟、一般病棟、療養型病棟の勤務を経て、特別養護老人ホームの介護実習指導者およびプリセプターシップ・システムのアソシエイトに就任。スーパーバイザーのOJTを積む。現在は介護福祉士の養成校において人材育成に専念。

E-mail: mitsuharu\_arai@yahoo.co.jp

## はじめに

今、わが国の介護福祉の領域は、深刻な人材不足の問題に直面しています。低賃金とワークストレスにより、介護職員の離職が絶えないと同時に、新たな採用も困難になりつつあります。介護事業所の約2割が指定の職員配置数を確保できない状況にあり、一部の事業所ではサービスの提供時間の削減を余儀なくされ、利用者とそのしわ寄せが及んでいます<sup>1)</sup>。

一方、今日では大学進学率と就職率の向上により、介護職が「低賃金で重労働」と敬遠されはじめたことから、介護福祉士を目指す若者の数は大きく減少し、その養成校は定員割れ<sup>\*1)</sup>により次々と廃校に追い込まれています。

\*1 介護福祉士の養成校の定員割れ

専門学校に限らず、大学・短大の同学科も同様。2008年度は養成大学の8割が定員割れとなり、ほぼ半数で定員充足率50%を下回る。某大学では定員40名に対し、入学者は4名の状況。関係者は「(介護職は低賃金で重労働などの理由から)高校の進路指導の選択肢から介護福祉士が除かれつつある」と言及<sup>2)</sup>。

わが国の少子高齢化は確実に進行し、将来はさまざまな職業において、労働の担い手の確保という課題を抱えます。介護職が「選ばれる職業」「働き続けることができる職業」になり、介護保険制度を支える人財の安定した確保と定着が実現しなければ、介護の需要と供給のバランスは崩壊し、高齢者大国日本の根幹を揺るがす危機に発展することは必至といえます。したがって、介護職の低賃金とワークストレスの問題は、緊急の課題として社会的に取り組んでいく必要があります。

本連載では、介護保険施設における介護職のワークストレスの問題に対して、施設の管理者と現場のリーダーが取り組めるアプローチについて、次の3段階構成で見たいきます。