



介護現場のための  
ストレスマネジメント  
支援テキスト

高齢者虐待・不適切ケアの  
防止に向けて



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

高齢者虐待・不適切ケアの  
防止に向けて

はじめに……………	p.2
●本書のねらいと使い方	
第1章……………	p.4
●不適切なケアや高齢者虐待とストレス	
第2章……………	p.7
●ストレスのしくみと対処法	
第3章……………	p.14
●ストレスが生じやすい介護場面と対処法	
第4章……………	p.23
●組織としてのストレスマネジメント	
第5章……………	p.31
●リーダーとしてのストレスマネジメント	
参考資料……………	p.48
●さらに学びたい方のために	
執筆者・委員一覧……………	p.49



## はじめに ～本書のねらいと使い方～

### 1 本書作成の経緯とねらい

本書『介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト』は、認知症介護研究・研修仙台センターが中心となって行った研究事業である「養介護施設従事者等による高齢者虐待の防止及びストレスマネジメント支援に向けた教育システムの開発事業」の成果としてまとめられた教育システムに含まれる学習教材として作成されたものです。

施設・事業所における高齢者虐待や、その前段階として考えられる不適切なケアが発生する背景には、さまざまな要因が存在しています。それらの要因の中でも、介護現場のスタッフが抱えるストレスの問題は大きなものです。私たちは、介護を提供する側のスタッフのみなさんが、ストレスをため込まないようにし、ストレスとうまく付き合えるようにしていく（マネジメントしていく）ことで質の高いケアが提供でき、結果として虐待や不適切なケアの防止につながると考えます。

このようなことから、本書は、介護現場におけるストレスの予防や軽減を支援し、そのことによって高齢者虐待や不適切なケアの防止につなげていくための教材として作成されました。また、特に介護現場のリーダーの立場にあるみなさんに活用していただけることを意識した内容になっています。

### 2 本書の構成

本書は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、スタッフ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。

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。

### 3 本書の使い方

本書は、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、それぞれの立場の方が個別にお読みいただいて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本書を用いると、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。

さらに、本書は、施設・事業所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います。本書を含む「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」では、施設・事業所における高齢者虐待の防止と、その大きな背景要因である介護現場のストレスをマネジメントすることの支援について、効果的に学習するためのプログラムと教材を作成しています（図1参照）。本書以外の教材を学習していくと、虐待や不適切なケアの発生要因やその防止策として、ストレスの問題が浮かび上がってきます。そのようなときに、具体的にストレスマネジメントをはかるための手だてを考える資料として、本書を活用してください。本書の教育システム全体として考えた場合の使用方法については、「教育プログラム」で詳しく説明していますので、参考にしてください。

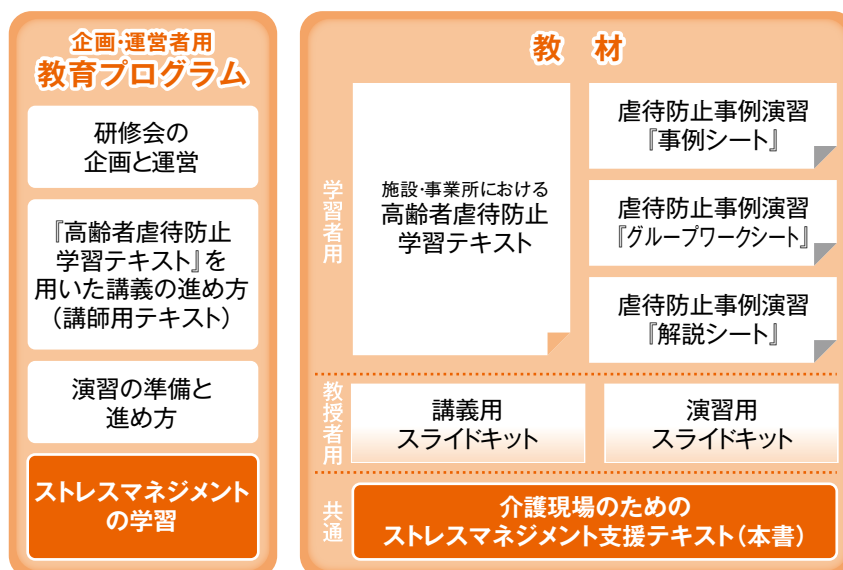


図1 「介護現場のための高齢者虐待防止教育システム」の構成

# 第1章 不適切なケアや高齢者虐待とストレス

## 1 不適切なケアや高齢者虐待の背景としてのストレス

### ● 介護現場でストレスを抱える人の多さ

ある調査\*では、特別養護老人ホームや介護老人保険施設、グループホームなどの入所系施設・事業所のスタッフに、感じている悩みや問題点などを調べています。その調査では、介護現場で悩みやすい34の項目についてあてはまるかどうかをたずねました。その結果、34項目中実に32項目で、半数を超える人が「あてはまる」と回答していました(図2)。

このように、高齢者介護の現場では、多くのスタッフがストレスを抱えています。

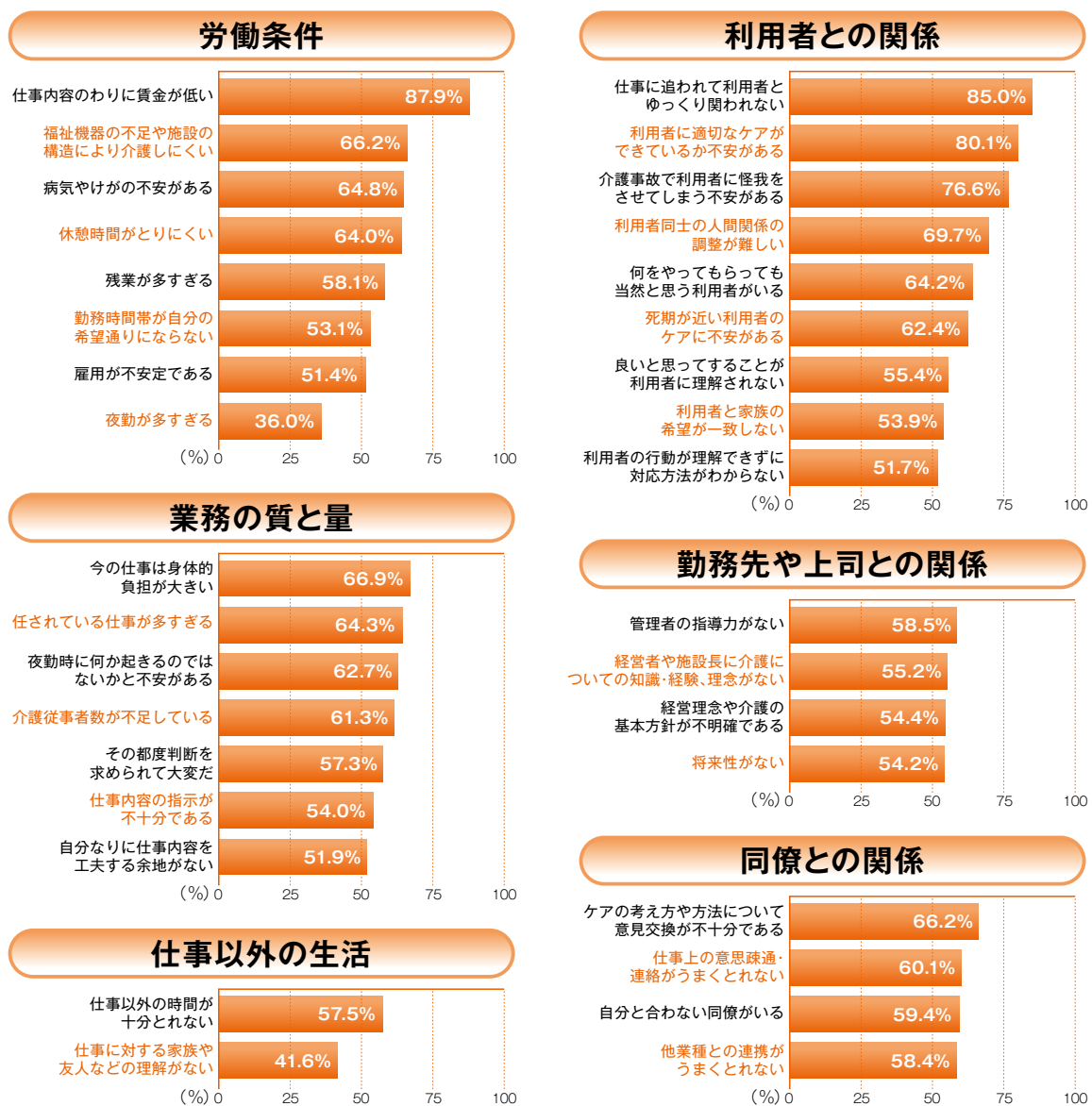


図2 介護職に従事する人の働く上での悩み・不安

\*財団法人介護労働安定センター『介護労働ガイダンスシリーズ 介護施設の雇用管理と労働者意識 平成19年度介護施設雇用管理実態調査結果』2008年。図は調査のうち、入所系施設・事業所スタッフの回答から作成した。

## 1 不適切なケアや高齢者虐待の背景としてのストレス

## ● ストレスの表れとしての不適切ケア

同じ調査では、一方で「利用者の笑顔に喜びを感じる」「利用者の生き方からさまざまなことを教えられる」「介護の仕事を通じて人間的に成長した」といったやりがいを感じている人も多いことが示されています。しかし、前ページで示したように不満やストレスを感じることも多いと、そうしたやりがいを得るための適切なケアが行いにくくなってしまふことがあります。

利用者と向き合うことを避けたり、決められた仕事だけを時間内に終わらせることを優先したり、同僚との報告・連絡・相談を怠ったりした経験はないでしょうか。利用者の意思を確認せずに強引なケアをしてしまったり、つい強い口調になってしまったりしたことはないでしょうか。これらの行動は、みなさんが抱えているストレスの表れかもしれません。

## ● ストレスが背景にある不適切ケアと高齢者虐待の関係

このとき考えたいのが、このような不適切な行動をとってしまう状態が長く続いてしまったときに、どのようなことが起こりうるかということです。少しの手抜き・消極さ・強引さがいつしかエスカレートして、「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わないとも限りません。

例えば、高齢者虐待の類型には「心理的虐待（高齢者に対する著しい暴言や著しく拒絶的な対応などによって強い心理的なダメージを与えてしまうこと）」があります。具体的には、排泄の失敗を罵るように叱ったり、意図的で極端な無視をしたりするような行為が考えられますが、このような行為が、あるスタッフによって何の前触れもなく突然なされる、ということは考えにくいと思います。おそらくそれ以前には、利用者に対する態度が少し厳しくなっていたり、利用者の呼びかけを避けるようなしぐさがあることの方が多いでしょう。そして、そのような態度の変化の原因は、仕事に対する負担感や不満といったストレスであるかもしれません。



高齢者虐待は、ある日突然起こるわけではありません。ストレスが上手に対処できないまま蓄積され、その表れである不適切な行動が少しずつ増え、エスカレートしていくことによって、虐待を行ってしまう可能性が生じてくることに十分に気をつけなければなりません。

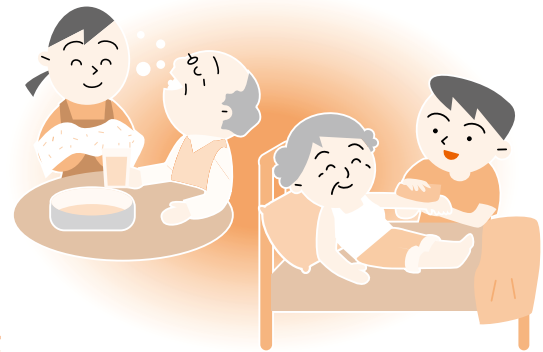
## 2 ストレスマネジメントの必要性

### ● 不適切ケア・高齢者虐待防止とストレスマネジメント

不適切なケアや高齢者虐待の背景にストレスの問題が考えられる場合、どのような改善策が考えられるでしょうか。

もちろん、高齢者虐待に至ってしまったような場合には、ただちに止めなければなりません。あるいはその前段階として不適切なケアがみられている状況でも、これを行わないように注意・指導することが必要になるでしょう。

しかし、そのように目の前で行われている行為を止めさせようとするだけで、本当に解決に結びつくのでしょうか。これまで述べてきたように、問題が生じた背景には、スタッフがストレスを抱えている、という状況があることが考えられます。このようなときには、やはりストレスの原因を軽減したり、ストレスとうまく付き合える(=ストレスマネジメント)ように支援していくことが必要になります。



### ● ストレスマネジメントに必要な支援

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(詳しくは、本書第2章で説明しています)。

また、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(第3章で事例をあげながら解説しています)。

さらに、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、スタッフ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。特に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るため、注意が必要です(第5章で詳しく解説しています)。

最後に、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(第4章で具体的に説明しています)。

ストレスマネジメントの問題は、このようにさまざまな段階・側面から考えていくことが必要です。次の章からは、それらを具体的に示していきます。