

1-12					
主題		認知症ケア専門職が勤務以外にも労働する感情労働の実情とストレス傾向			
副題		肉体労働、頭脳労働に次ぐ第三の労働としての感情労働			
キーワード 1	感情労働	キーワード 2	ストレス	研究(実践)期間	6ヶ月
法人名・事業所名		社福)三育ライフ 認知症対応型共同生活介護 グループホーム白山			
発表者(職種)		山下幸久(介護職員)、平尾明美(管理者)			
共同研究(実践)者		五味容子(介護支援専門員)、吉田加代(介護職員)			
電話	042-470-4630	FAX	042-470-4830		
事業所紹介	<p>グループホーム白山は、平成13年7月1日に開設されました。今年で17年を迎えました。桜の名所、白山公園にほど近い1ユニットのグループホームです。現在、男性3名、女性6名が協力しながら暮らしています。平均年齢は86.1歳、平均要介護度は2.2です。常勤職員4名、非常勤職員7名が奮闘中。</p>				
<p>《1. 研究(実践)前の状況と課題》</p> <p>17年を迎えた当施設では、一番長い入所期間の方は16年4ヶ月、一番短い方は7ヶ月である(H30年9月現在)。新しい入所者は環境変化の為、昼夜落ち着かずに過ごされることが多い。いつも同じ質問が寄せられ、職員が説明を終えた途端、また振り出しに戻り同じ質問の繰り返し。「家に帰る」と玄関を出る男性。今夏の炎天下、慌てて職員が追いかける。その同時期に、他の数名の方々の認知症状の進行が顕著に現れてきていた。その為に、怒鳴る、喧嘩する、怒る、気分が沈み込む、質問を繰り返すことがみられるようになり、ホームの雰囲気もざわざわと落ち着かなくなってきた。この状況を何とかしようと、職員は情報を共有し合い、ケア会議を開き対応を検討していた。職員の間でも「大変」「疲れる」「どうしたらいいの」などの言葉が思わず口から漏れるようになっていた。そんなストレスフルな状況があり、職員も疲弊しつつあった。</p> <p>《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》</p> <p>最近メディアでも「働き方改革」が多く取り上げられるようになった。その中で、肉体労働、頭脳労働に次ぐ第3の労働として「感情労働」が取り上げられる機会も多くなった。だがまだまだ認知度は低い。本研究ではまず、認知症ケアの現場にあり職員は体験的には知っているものの、まだまだ耳慣れない「感情労働」の存在を明らかにすることを目的とした。それは感情労働が職員である我々の仕事であること、またその仕事かどのような労働であるのかを知ることが、職員のストレスを軽減することにつながると期待したからである。さらに、認知症ケア専門職が職務上毎日のように経験している、感情労働から受けるストレスを浮き彫りにしていくことで、いかにストレスに対応してゆくかを調査する。</p>					

### 《3. 具体的な取り組みの内容》

- ・当施設及び東久留米市内にある他グループホーム5事業所に対し、認知症ケア専門職員(実際にケアに従事している職員)へのアンケートによる聞き取り調査を実施した。

研究・調査担当者：4名

調査期間：2018年8月7日～8月22日

調査方法：各事業所へのアンケート配布と回収

対象職員：88名(当施設11名・他5事業所職員合計77名)

- ・アンケート回収作業完了(担当者2名・8月23日)
- ・第1回集計・検討会(担当者2名・9月2日)
- ・第2回集計・検討会(担当者3名・9月7日)
- ・ストレスに関する施設内勉強会(感情労働のミニ講座含む)講師を招聘(出席者11名・9月7日)

### 《4. 取り組みの結果》

調査の全対象職員88名のうち有効回答回収者は69名、回収率は78%であった。

尚、回収数は71名であったが、開封すると全くの未記入者が2名いたため調査対象から除外した。アンケート調査により、自施設だけでは明確にできなかった感情労働の実態を、その数値と内容から客観的に見ることができた。さらに、感情労働からくるストレスと、認知症ケア専門者がどのように向き合っているのかという貴重なデータを得た。

### 《5. 考察、まとめ》

アンケート調査の分析をしてみると、分析前に研究チームが予測した通り、対象者のほぼ全員が勤務時間以外にも仕事のことを考えているということが分かった。そしてその思い出した内容の多くが負の感情に結びついているという内容も、想定内ではあった。職務で受けた負の感情を解決できないまま、職場から持ち帰るという状況はやはりストレスに満ちており、改善されるべきである。今後この研究を生かして職務におけるストレスに対応してゆきたい。

### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

本研究(実践)発表を行うにあたり、他事業所の管理者・各対象者に文書にて協力依頼をし、本発表以外でデータは使用しないこと、個人情報保護、未提出による不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たものとした。

### 《7. 参考文献》

- ・『管理される心』(2000年)世界思想社(A. R. ホックシールド)
- ・『ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか』(2006年)大和書房(武井麻子)
- ・『感情労働マネジメント』(2018年)生産性出版(田村尚子)

### 《8. 提案と発信》

本研究(実践)発表を行うにあたり、まず他事業所の責任者に協力依頼を打診したところ、5事業所全てで快い承諾を得た。また約8割の対象者からアンケート調査の回答を得て、本研究が進められた。協力者には本研究の結果をフィードバックすることを約束している。本研究結果の発信によって、他事業所の認知症ケア専門職員の、ストレス軽減に寄与できる情報提供をしたい。