

令和3年度東京都障害者虐待防止・権利擁護研修

職員の メンタルヘルス

えんじゅ

社会福祉法人文京槐の会
は〜と・ピア2 松下 功一

講義のねらい

職員が職場で過度のストレスを抱えていたり、他の職員から孤立したりしていることは、虐待が起きやすくなる要因の一つと考えられます。悩みを共有し、職員同士が支えあう、風通しの良い職場づくりを進めることで職員・利用者ともに生活の質の向上を目指します。

【ポイント】

1. ストレスとハラスメント
2. ストレスセルフチェック、ストレスコーピング
3. チームビルディング、リーダーがすべきこと
4. 怒りのメカニズムを知る

メンタルヘルス = 心の健康

- 前向きな気持ちを安定的に保ち
- 意欲的な姿勢で環境（職場）に適応することができ
- イキイキとした生活を送れる状態

メンタルヘルス不調者が出ると・・・

- ・業務に支障が生じる
- ・会社の過失が認められると、損害賠償責任

リスク管理の点からも、非常に大きな問題

ストレスについて

ストレスの3つの要素

-
- | | |
|--------------|---|
| 1.
ストレッサー | ストレスの「元」を指します。
暑さや寒さ・公害物質
人間関係や仕事上の問題など |
| 2.
認知 | 私たちの五感が
ストレッサーにより刺激された状態 |
| 3.
ストレス反応 | 認知されたストレッサーを解消しようとする
防御反応 |
-

ストレス反応の3つの分類

心理面	活力の低下、焦り、イライラ、不安、抑うつ（気分の落ち込み、興味・関心の低下）
身体面	節々の痛み、肩こりや頭痛・腰痛、目の疲れ、動悸や息切れ、胃痛、食欲低下、便秘、下痢、睡眠障害など
行動面	仕事上でのミス、事故、飲酒量・喫煙量の増加・食べ過ぎなど

福祉現場におけるストレス要因

- 支援の難しさ
- 負担の多さ(人員不足・業務の多忙さ・夜勤時の負担・等)
- 職場内の人間関係
- 組織風土(連絡の不徹底・見て見ぬふり・安易な支援の容認等)

コロナ禍でのストレス

1. 感染リスクに関するストレス

- ・自分がうつるのではないか
- ・自分がうつすのではないか
- ・暑い中でのマスク着用
- ・こまめな除菌

2. 生活に関するストレス

- ・自由に外出しづらい
- ・人と気軽に会いづらい
- ・家族がずっと家にいて生活上の負担が増した

コロナ禍でのストレス

3. 仕事に関するストレス

- テレビ会議や在宅勤務を勧められて、これまでとは仕事の進め方が変わってきた。
- 思うように仕事が進められない。
- 管理職であれば
 - 組織のマネジメントの難しさ
 - 事業をうまく運営できるのか

コロナ禍でのストレス

4. 金銭面でのストレス

- 業務縮小等で収入が下がった
- 家族の収入が減った

5. 将来に向けた不安

- 影響がいつ収束するのかまだ先が見えない
- これまでの生活や社会に戻らないのではないか

ハラスメントについて

ハラスメント

ハラスメントについて知り、理解することが必要です。

この理解・認識が無いと、知らないうちにハラスメント行為を行っていたり、あるいはハラスメントと言われることを恐れるあまり必要なこともできなくなってしまうなど、適正な業務の運営自体に支障が生じることとなります。

主なハラスメント

① セクシャルハラスメント

性的な嫌がらせや不快な言動によるもの
身体的な接触やプライベートなことに対する
言動、つきまといや頻繁なメールなど

② セカンドハラスメント

ハラスメントを訴えた人に対しての他の者や
周囲からの圧力。訴えた人の非を責めたり、
意識過剰との批判をする行為などが該当します。

主なハラスメント

③ パワーハラスメント

職層や習熟度などの優位性を背景に、適正な業務の範囲を超えて精神的、身体的苦痛を与える行為で、これらの行為が繰り返し、執拗に行われる場合などが該当します。

④ モラルハラスメント

行為や考え方の否定、不十分さの指摘、言葉や態度による精神的な嫌がらせ行為を継続的に行う状態。この被害者は大きな心理的負担を受けることとなります。

主なハラスメント

⑤ アルコールハラスメント

酒席での飲酒の強要や上下関係を利用して嫌がる行為を強要するような行為です。

⑥ ジェンダーハラスメント

「男らしさ」「女らしさ」の強要や性別に関わる偏見に基づいた行為の強要で、LGBTや性自認にかかる嫌がらせや度を越えた関与などが該当します。

その他のハラスメント

カラオケハラスメント

スモークハラスメント

ブラッドハラスメント

テクノロジーハラスメント

エイジハラスメント

マリッジハラスメント

マタニティハラスメント

レイシャル(人種)ハラスメント

カスタマーハラスメント

職場のハラスメント実態調査より

企業がハラスメントの相談を受けたうち
70%がパワハラに該当

従業員調査では・・・

パワハラをしたと感じた、指摘された 7.7%

パワハラを受けたと感じた 31%

どのような行為がパワハラ？

1	身体的な 攻撃	暴行・障害	「適正な業務の範囲」 超えている
2	精神的な 攻撃	脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	
3	人間関係か らの切り離し	隔離・仲間はずし・無視	
4	過大な要求	業務上明らかに不要なことや遂行不可能な ことの強制、仕事の妨害	個別具体的に判断 する必要あり
5	業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い 仕事の指示、仕事を与えない		
6	私的なことに過度に立ち入る		

SOGIハラスメント

好きになる人の性別（性的指向：Sexual Orientation）と、自分がどの性別かという認識（性自認：Gender Identity）

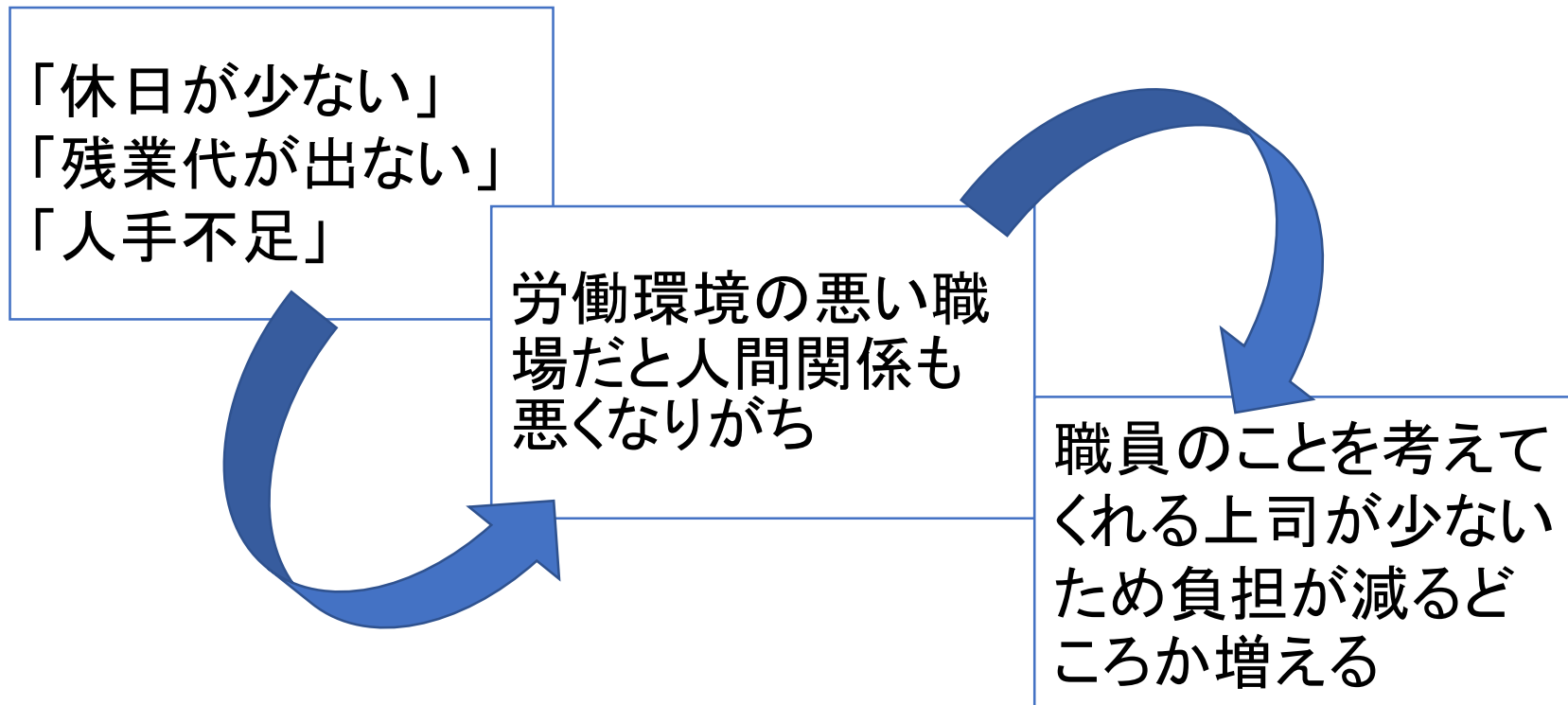
どのような行為がSOGIハラ？

1. 差別的な言動や嘲笑、差別的な呼称
2. いじめ・無視・暴力
3. 望まない性別での生活の強要 服装や振る舞い、トイレ等の使用
4. 不当な異動や解雇 性自認を認めない処遇や措置
5. 誰かのSOGIについて、許可なく公表すること（アウティング）

福祉職が離職する理由の25%



「運営や理念に対する不満や人間関係」



労働安全衛生法に基づく ストレスチェック制度

2015年12月より義務化
(50人未満の事業場は、当面のあいだ、努力義務)

5分でできる職場の ストレスセルフチェック

4つのSTEPによる簡単な質問から、
あなたの職場におけるストレスレベルを測定します。
質問は全部で57問です。(所要時間約5分間)
はじめに性別を選んでください。

男性

女性

このコンテンツは、厚生労働省「職業性ストレス簡易調査票フィードバックプログラム」に基づいて、制作致しました。
▶ 結果がうまく表示されない方はこちら

こころの耳

いいね! 625

ツイート

共有する

6.2K

厚生労働省

<https://kokoro.mhlw.go.jp/check/>



STEP1 仕事について

そうだ

まあそうだ

ややちがう

ちがう

非常にたくさんの仕事を
しなければならない

時間内に仕事が処理しき
れない

一生懸命働かなければ
ならない

かなり注意を集中する必
要がある

高度の知識や技術が必
要な難しい仕事だ

勤務中はいつも仕事のこ
とを考えていなければな
らない

体を大変よく使う仕事だ

自分のペースで仕事がで
きる

自分で仕事の順番・やり
方を決めることができる

職場のしごとの方針に自
分の意見を反映できる

自分の技能や知識を仕
事で使うことが少ない

私の部署内で意見の食
い違いがある

私の部署と他の部署とは
ウマが合わない

私の職場の雰囲気は友
好的である

私の職場の作業環境(騒
音、照明、温度、換気な
ど)はよくない

仕事の内容は自分に
合っている

働きがいのある仕事だ

STEP2 最近1か月の状態について

ほとんどなかった 時々あった しばしばあった ほとんどいつもあった

活気がわいてくる

元気がいっぱいだ

生き生きする

怒りを感じる

内心腹立たしい

イライラしている

ひどく疲れた

へとへとだ

だるい

気が張り詰めている

不安だ

落ち着かない

ゆううつだ

何をするのも面倒だ

物事に集中できない

STEP2 最近1か月の状態について

ほとんどなかった **時々あった** しばしばあった ほとんどいつもあった

気分が晴れない

仕事が手につかない

悲しいと感じる

めまいがする

体の節々が痛む

頭が重かったり頭痛がする

首筋や肩がこる

腰が痛い

目が疲れる

動悸や息切れがする

胃腸の具合が悪い

食欲がない

便秘や下痢をする

よく眠れない

STEP3 周りの方々について

非常に

かなり

多少

全くない

次の人たちはどれくらい気軽に話ができますか？

上司

職場の同僚

配偶者、家族、友人等

あなたが困った時、次の人たちはどれくらい頼りになりますか？

上司

職場の同僚

配偶者、家族、友人等

あなたの個人的な問題を相談したら、
次の人たちはどれくらい聞いてくれますか？

上司

職場の同僚

配偶者、家族、友人等

STEP4 満足度について

満足

まあ満足

やや不満足

不満

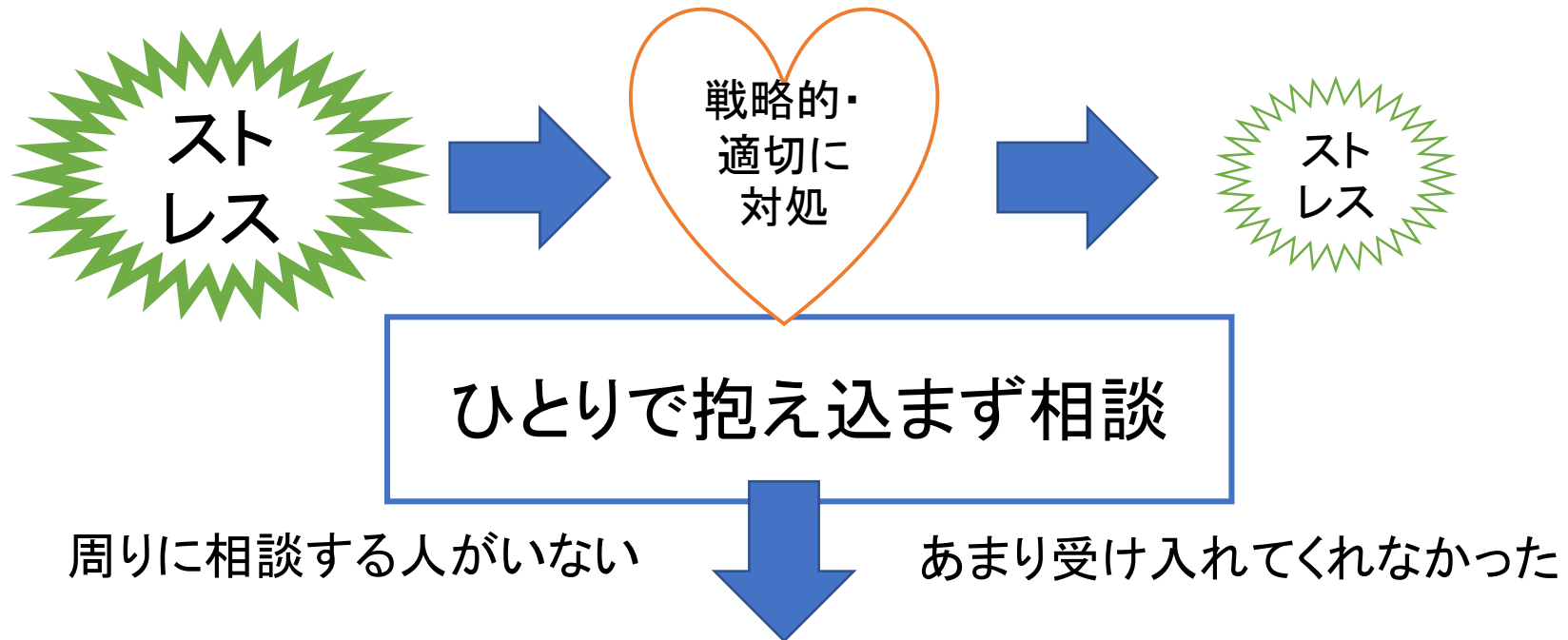
仕事に満足だ

家庭生活に満足だ

ストレスコーピングについて

ストレスコーピング

ストレスとうまく付き合うための技術や能力のこと

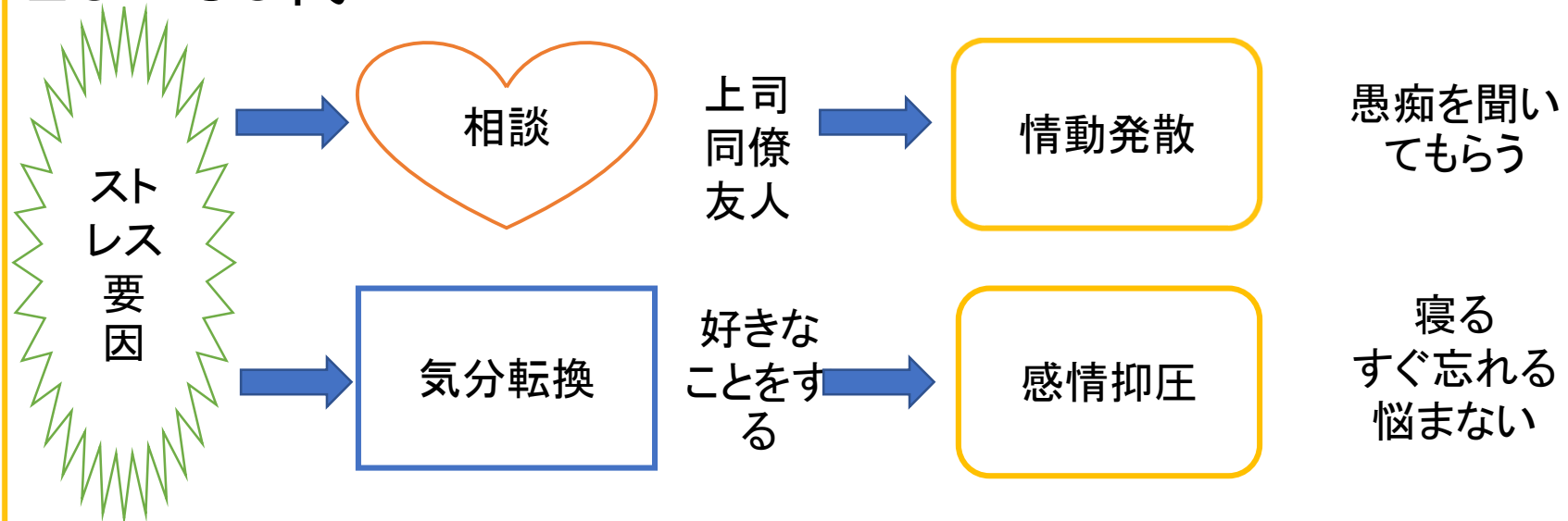


こころの健康相談統一ダイヤル

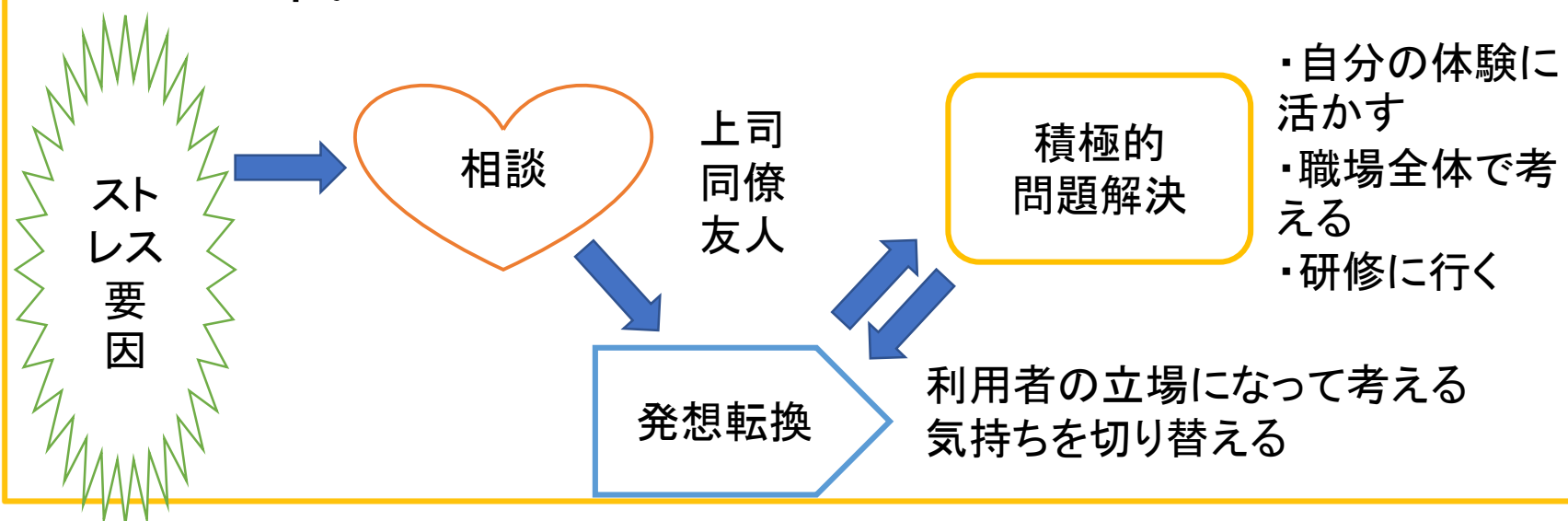
0570-064-556(おこなおう まもろうよ こころ)

ストレスコーピングの年代差

20～30代

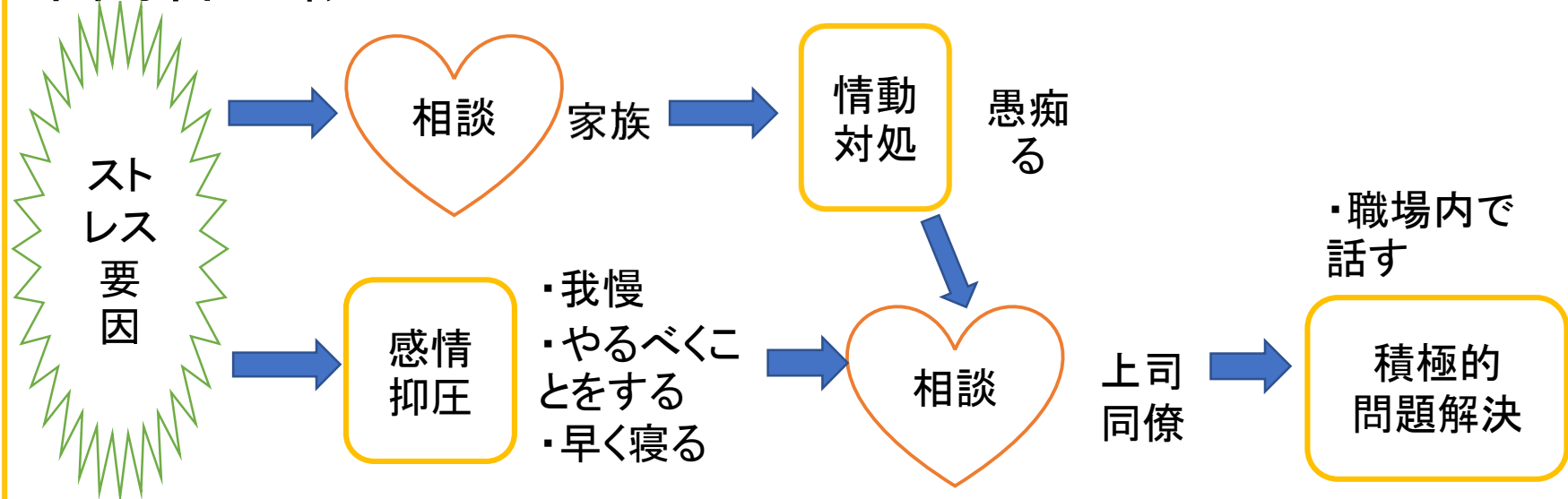


40～50代

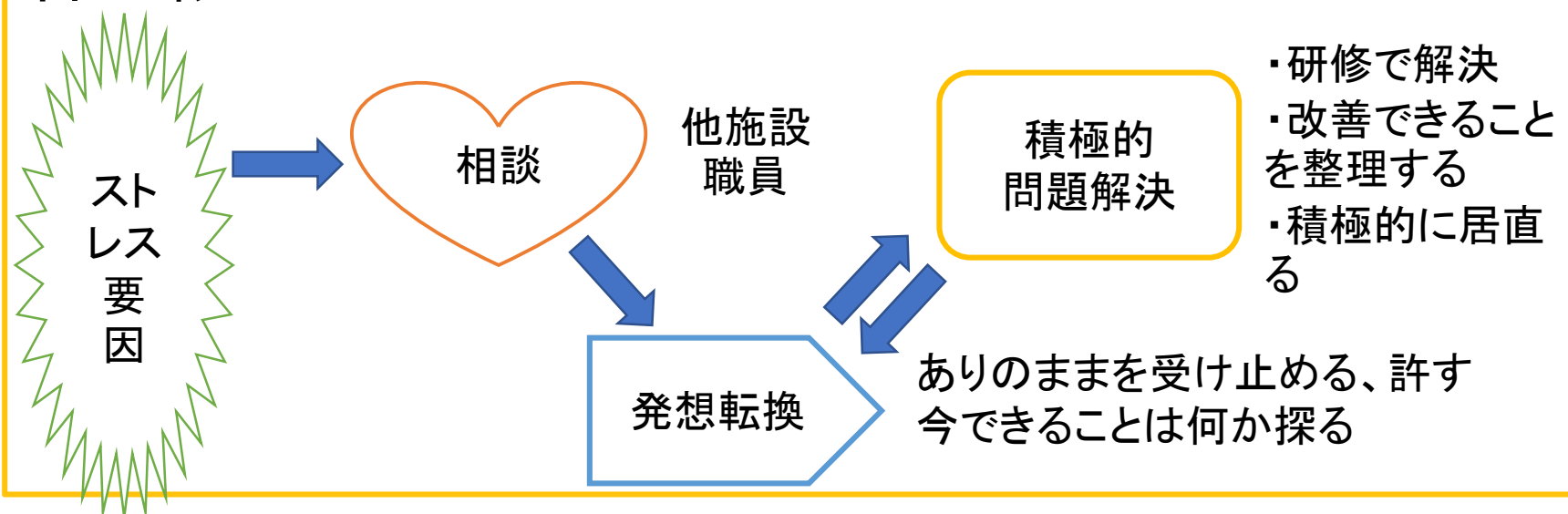


ストレスコーピングの職階差

中間管理職



管理職



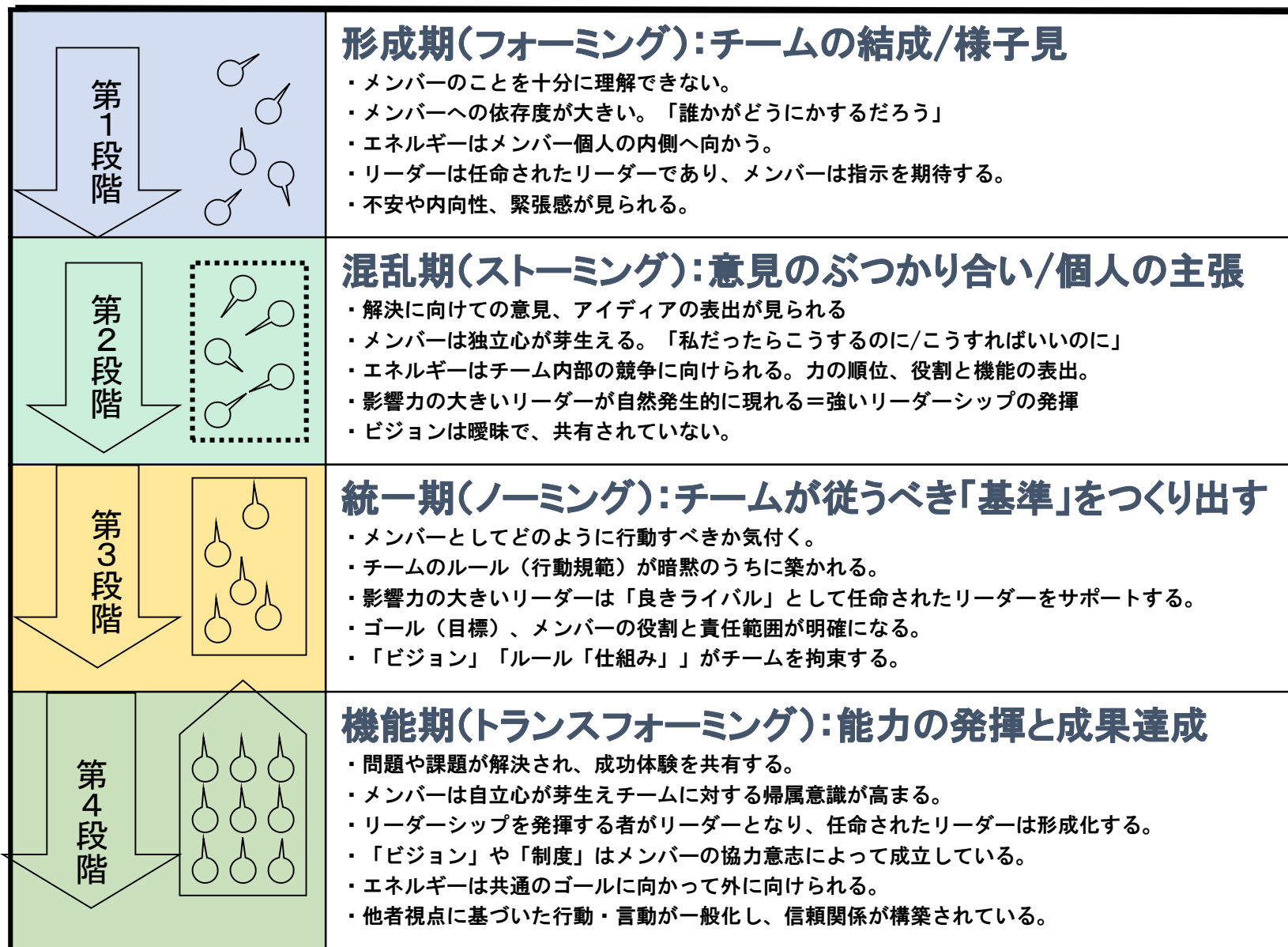
チームビルディング について

チームビルディングのプロセス(発達・成長段階)

課題解決のために理想的な形を作る

できないことを言うと欲求が下がる

自信が無い→評価、称賛されていない



タックマンモデル

やらされる→やりたい このチームにいてよかった! 成長実感

リーダーがすべきこと
について

リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

1. 日常的な支援場面の把握

- 管理者が現場に**直接足を運ぶ**。
- 支援場面の様子をよく見る・雰囲気を感じる。
(グループホームは特に)
- 日頃から職員との**コミュニケーション**を深める。
- 不適切な対応につながるエピソードはないか。
- 職員配置は適当か。

リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

2. 風通しの良い職場づくり

- 組織の閉鎖性と職員のストレスが虐待を生む背景
 - 上司に相談しやすい雰囲気か？
 - 「相談しても無駄」というあきらめはないか？
 - 職場の内外に相談・協力し合える環境が築かれているか？
- 不適切な対応をしなくて済む体制づくり
- オープンな虐待防止対応は
職員のモチベーション・支援の質の向上につながる。

リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

3. 虐待防止のため具体的な環境整備

① 事故・ヒヤリハット事例の報告

- 支援過程で、「ヒヤリ」としたり、「ハッと」した経験が誰とも共有されていないことは事故につながる。
- 早い段階で把握、分析、対策を講じる。
- 事故は東京都および市区町村に報告する習慣をつける。
- 「ニヤリ」「ホッと」の共有も重要

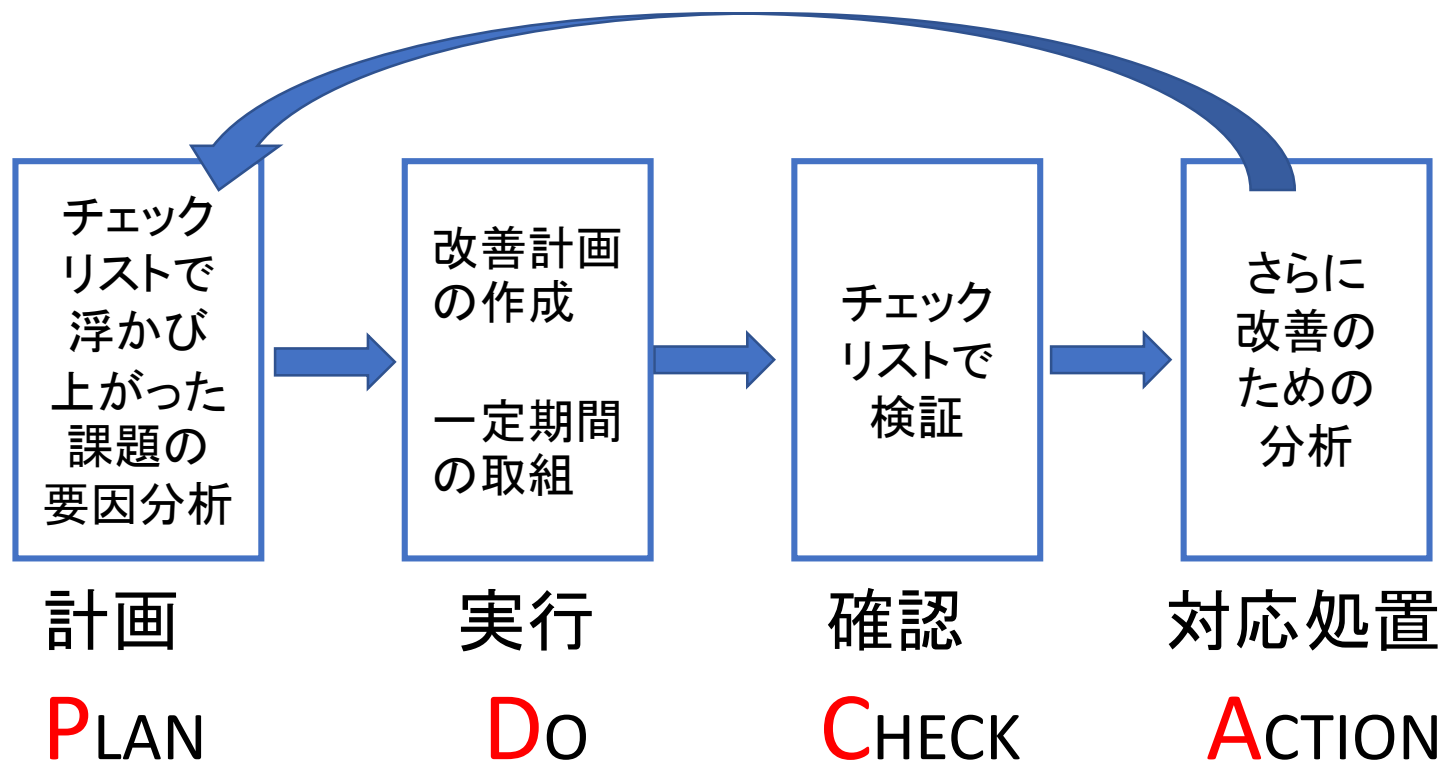
② 虐待防止チェックリストの活用

- 記述欄を設けることも有効
- PDCAサイクルを活用した改善

PDCAサイクル

継続的な「支援の改善」と「組織マネジメント」

虐待防止委員会



リーダーがすべきこと ～虐待防止につなげるために～

3. 虐待防止のため具体的な環境整備

③ 積極的な研修参加

- ・ 障害特性を理解し、**知識と技術**を獲得
- ・ 怒りの**メカニズム**を知る(アンガーコントロール)
- ・ 事例検討

他施設の手法や考え方を知る機会

⇒**ネットワークづくり**へ

④ ボランティアや実習生の受け入れ

- ・ 自分の業務や手法を**客観的に見つめ直す**機会
- ・ 施設に対する感想や意見を聞く⇒**客観的評価**

怒りのメカニズムを知る

怒りのメカニズムを知る (アンガーコントロール)

怒りとは？

- ・感情表現の一つ
- ・何かを伝えるための手段
 - 人が怒りを口にするのは
共感を欲しているから
- ・怒りは第二次感情

怒り(アンガー)の記録(ログ)をとる

内容

- 怒りの記録
- 曖昧で捉えどころのない怒りを文字に書く
- 筆記開示法

効果 メリット

- 書くことでクールダウン
- 書くことで客観的になれる
- 怒りの傾向、パターンに気づく

使い方

- その場で書く
- 直観的に書く
- 分析しない
- 怒りを感じたらその都度書く

怒り(アンガー)の記録(ログ)をとる

1. いつ、どこで
2. 何があったのか(事実)
3. 欲求と感情(本当はどうして欲しかったのか、怒りの裏にある本当の気持ちは何か)
4. 怒りのレベル(怒りのレベルはどのくらいだったか、10段階であらわしてみましょう)

* 心のコップ(耐性)を大きくすると怒りにくく、怒られ強くなる。小さいと怒りやすく、怒られ弱い！

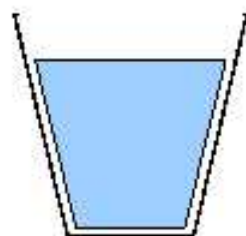


怒り

怒りは第二次感情

コップの中の量で外因が怒りになるかどうかが決まる。機嫌、体調と密接に関係する。

* 人によって同じことでもパニックになったり、ならなかったり。
被虐待児はなぜパニックを起こしやすいか？



<容量の大きさ>

- ・安定感 (わかってもらえる、受け入れてもらえる)
- ・自己肯定感 (私は私でいいんだという自信)
- ・困難を乗り越えてきた経験 小さいころのただこね

怒りに対するスキル 対処法

- タイムアウト（怒りのピークは6秒）
- 深呼吸
怒りは呼吸が浅くなる。
呼吸が整えば、冷静さを取り戻すことができる
- 肯定的に関わるスキルを練習する
（リフレーミング）

リフレーミングとは

「フレーム」・・・物事を見る視点のこと
フレームを変えること・・・「リフレーミング」

リフレーミングをした方がいい
シチュエーションとは・・・

- モチベーションを上げたいとき
- 自分に自信を持ちたいとき
- 苦手なタイプの人がいるとき

心に添った支援を目指して
安心と満足を

冰山モデル

行動にあらわれる部分：

他傷・自傷・物壊し・拒否

多動・不潔行為・行動停止・こだわり

行動の背後にあるもの：

要求が伝わらない・嫌な事を拒否できない

求められている事が理解できない

感覚的過敏又は始めや終わりが分からない

見通しが持てない・調子が悪い・環境が不快

理解してもらえない・変更が多く不安等

「行動」ではなく
「背後にあるもの」
に向けて支援をする

怒りの性質

- 高いところから低いところへ流れる
- 身近な対象ほど強くなる
- 矛先を固定できない
- 伝染しやすい
- エネルギーなる

• Do(やり方)とBe(あり方)

- 職場には、仕事を行うDo(やり方)と、仕事を行う組織の在り方(Be)がある
- 仕事はDo(やり方)の傾向にある
- チーム力を高めるためにはBe(どのような職場であるか)が重要

虐待のおこらない
(働きやすい)
環境を作るのは誰？