

# 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. ストレスを知る
2. 人のエネルギーの源は人間関係
3. 虐待を防止するためにリーダーがすべきこと
4. チェックリストの活用
5. 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

# 1. ストレスについて

# ストレスの3つの要素

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

# 福祉現場におけるストレス要因

1. 職場の人間関係
2. 慢性的な人手不足
3. 職場の理念や運営方針と合わない
4. 身体的な負担
5. 利用者や家族との関係
6. 仕事の評価が難しく公平感を感じにくい

# ストレス状況で生じやすい症状

| 思考(考え)面への影響  | 感情(気持ち)面への影響  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 同じことばかり考える</li><li>• 悪い結果ばかり考える</li><li>• 呆然として何も考えられない</li><li>• 大事なことを考えるのを避ける</li><li>• 集中できない</li><li>• 自分を責める</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 気持ちが沈む</li><li>• 何をするのもおっくうに感じる</li><li>• さみしい、哀しい</li><li>• 不安で仕方がない</li><li>• 落ち着かない、イライラする</li><li>• いなくなりたいと感じる</li></ul>       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• 眠れない、熟睡感がない</li><li>• 食欲がない</li><li>• 身体がだるい</li><li>• 頭が重い</li><li>• 動機や息苦しさがある</li><li>• ふらつく</li></ul>                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• 生活リズムが崩れる</li><li>• 過度に集中、没頭する</li><li>• 些細なことで腹を立てる</li><li>• アルコールや喫煙が増える</li><li>• 浪費が増える、ギャンブルに溺れる</li><li>• 運転が乱暴になる</li></ul> |
| 身体(からだ)面への影響   | 行動(習慣)面への影響   |

不安  
ストレス

# 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/>





## 2. 人のエネルギーの 源は人間関係

# 人間関係の基本は コミュニケーション

- コミュニケーションとは「伝達行為」
- 伝達の方法として2種類
  - 「言語的手段」: 言葉、文字
  - 「非言語的手段」: 身振り、表情、  
話すスピード・トーン(高低)・大きさ

「コミュニケーションが良い」=「伝えたいことが伝わる」  
=「理解しあえる」

「伝えたいこと」とは何でしょうか？

# 「伝えたいこと」とは？

## 1. 事実

「仕事量が多い」など(主観的)事実としての事柄

## 2. 考え(思考)

「この量を一人でするのは無理」などの考え

## 3. 気持ち(感情)

「つらい、苦しい、頑張りを認めてほしい」などの気持ち

## 4. 関係性(期待)

「主任、何とかして！」などの関係性を基にした期待

言語的

非言語的

# 良好なコミュニケーションとは

1. 感情を適切に表せるようになる
  1. 言いたいことを言うこと自体が目的ではない
    - 相手に自分の気持ちや考えを分かってもらう
    - 相手を批判や攻撃のために話すのではない
  2. 言いたいことを伝える「適切な方法」とは
    - 相手との関係を崩さない
    - 相手に聞く耳を持ってもらう
    - まずは、相手の理解、相手の気持ちへの配慮
    - その上で自分の考えや気持ちを伝える
  3. お互いが相手を理解することが目的(相互理解)

# 良好なコミュニケーションとは

## 2 難しい相手ともうまく対応できるようになる

- 相手がどんな人であっても、その人とうまくやっていくにはどうしたらいいのか、方法を考える
- 相手に問題があったとしても、相手のせいにするのではなく、自分の課題として考える
- 「対応方法を考える」ことにより状況を冷静に見ることが出来る

### 3. 虐待を防止するために リーダーがすべきこと

# 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

- 職員配置は適当か。
- 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。
- どんな記録を取るか。
- 不適切な対応につながるエピソードはないか。

# 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

# 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

### 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

参考 全国社会福祉協議会

「障害者の虐待防止に関する検討委員会」

「A:体制整備チェックリスト」

「B:虐待防止に関する取り組みの推進・改善シート」

「C:職員セルフチェックリスト」

「D:早期発見チェックリスト」

## 4. チェックリストの活用

# あなたにとってコミュニケーションが 取りやすい環境とは、どのような環 境ですか

- 普段から仕事のことでなく、会話の多い環境。支援について相談できる環境。
- 指示が的確であること
- 全体的に雰囲気は円満で落ち着いている環境
- 感じたこと、迷い、悩み、受容してくれる環境、相手を寛容できる雰囲気、「こんなこと言ったら怒られる、馬鹿にされる」と躊躇せずに相談できる。
- ささいなことでも、話しやすい環境
- 全員が笑顔で、ユトリのある雰囲気だと話しやすい
- 誰もが意見しやすいミーティングの場があること。そして意見が採用されること。
- 普段から良く話し合える状況にある環境だと思います。職員同士だとニックネーム等で呼び合っているような？ ですが、馴れ合いは良くないので適度に距離もあるほうが良いときもあり、バランスが必要です。

# 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。

→【はい】と答えた方。どのようなことが問題だと感じましたか？

- 利用者が主役であるはず。自己実現や集いの場ではない。支援員は主役ではない。
- 引継ぎの伝達が利用者を通じての連絡だった。
- 1人の利用者さんへの執着を感じる。
- 自分が楽をするために利用者対応を手抜きしているのでは?ということ
- 利用者のことを本当に考えての対応なのかと思われる「自分のストレスを解消するような対応」

# 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。

→【はい】と答えた方。どのようなことが問題だと感じましたか？

- TEL対応の時の話し方が、時に子ども扱いしている方が時々気にかかる
- 呼称について、呼び捨てで対応している時がある。呼称については、法人としての見解が求められるが、呼び捨ては論外ではないか。
- 利用者さん同士がもめたときに、確かに客観的正しさはあると思うのですが、非の多い方の気持ちにもまずは共感して寄り添うことが大切だと思います。一方的に言いくるめたり、多数で責める構図になる場合があつて、少し違うのかなと思います。

|                       | はい          | いいえ | その他 |
|-----------------------|-------------|-----|-----|
| 利用者へのサービス提供に関する悩みがある。 | 21<br>(25%) | 61  | 0   |

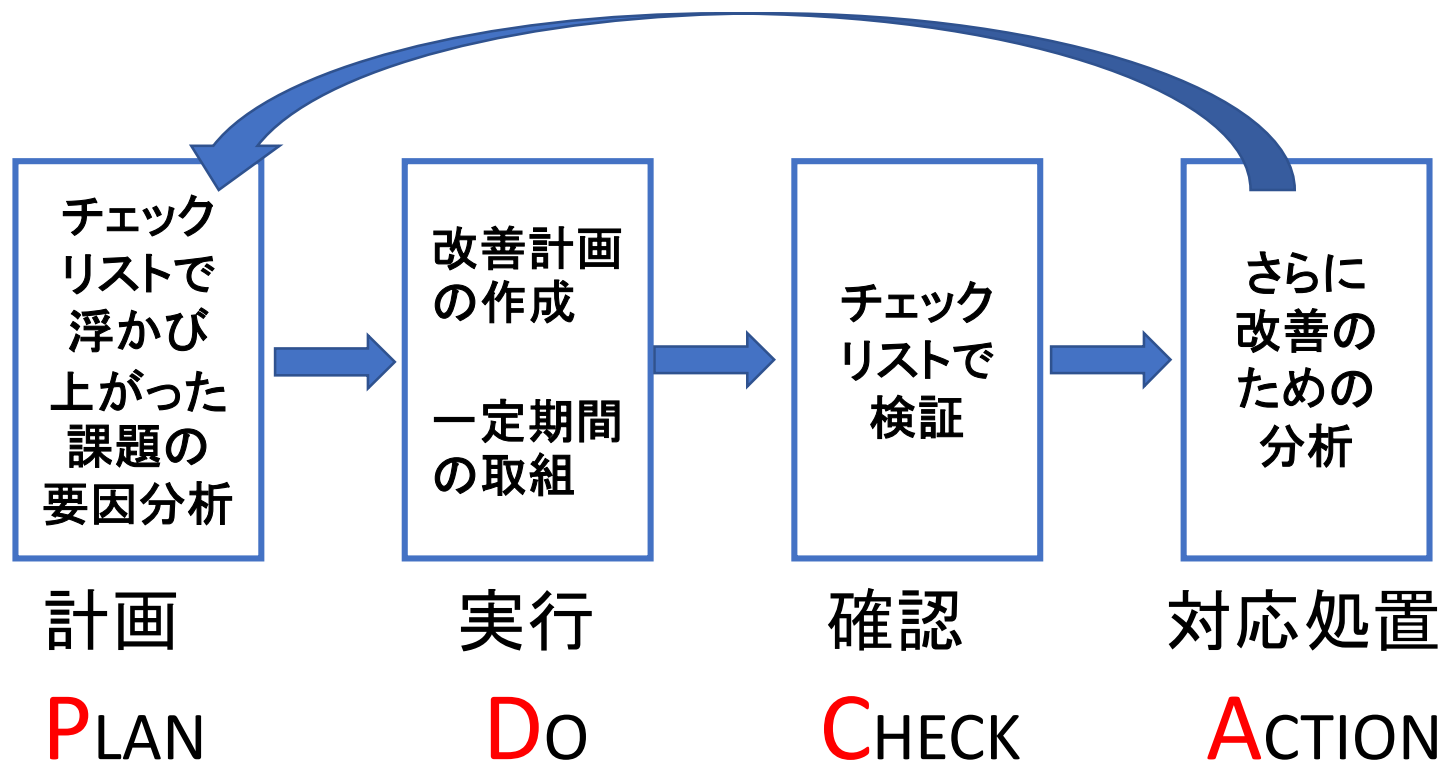
→【はい】と答えた方。どのような場面でしたか？

- ・介助方法、支援について迷うことがある。自立生活のサポートができていない。
- ・突発的な出来事への対応が適切に出来ているか。もっと良い方法があったのではないか。
- ・利用者の態度にイライラしてしまう。
- ・利用者の希望をどこまで許容していいのか。「思いを受け止めること、聞くこと」と「何でもOK」の境界

# 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、**人権知識と技術**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**

# 5. 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！

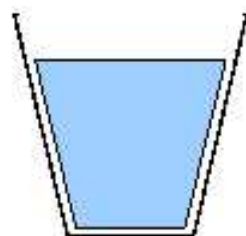


怒り

## 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)  
環境を作るのはあなた