

ストレスをプラスにする 職場づくり

高下 康司

山口県・特別養護老人ホーム アイユウの苑 主任生活相談員

「職員仕事満足度調査」 による職場環境の把握

当苑の運営主体である社会福祉法人松美会では、職員の仕事満足度を向上させることが、利用者の満足度を向上させることにつながるかと考えており、平成18年度から年に1回、すべての職員（およそ190人）に対して30項目の質問形式による「職員仕事満足度調査」を行ってきました。これにより職員が何に対して満足し、何に対して不満に思っているのかを調査・分析し、対策を図ることで、長く働き続けることができる職場づくりをめざしてきました。

この調査を5年間継続してきたなかで、ほかの調査項目と比較して「精神的ストレス」の項目については、職場環境の改善が思うように進んでいないことがわかり、その改善を集中的に実施することとなりました。

プロジェクトチーム によるストレス解消活動

特別養護老人ホームには、介護職員57

人、看護職員7人、生活相談員を含むそのほかの職員5人の、あわせて60人の職員がいます。その職員に対してどのような業務に精神的ストレスを感じているのか調査しました（図1・2）。その結果から、改善したい具体的なストレス項目を「食事介助に対するストレス」「夜勤業務に対するストレス」「記録に対するストレス」の三つに絞りました。

早速、これら三つのストレスを改善すべく介護職員・看護職員・生活相談員・管理栄養士の代表者で構成されたプロジェクトチーム（1チーム7人）を項目別に3チーム編成し、それぞれが1年以内に成果を出すことを目標にしました。

《食事介助に対するストレス》

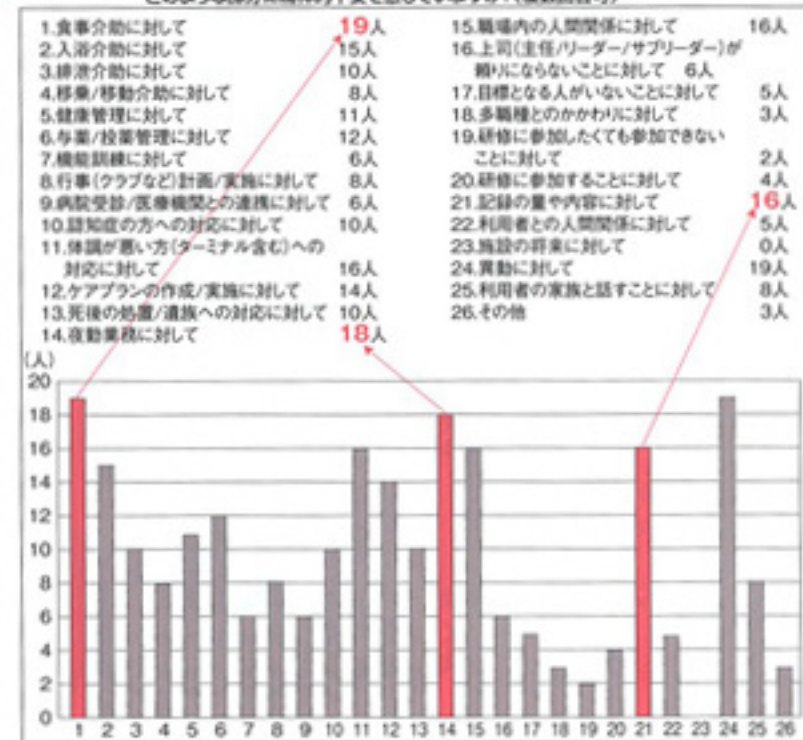
「食事介助に対するストレス」については、利用者の嚥下機能が低下しているなかで、食物を喉に詰まらせてしまわないか不安になったり、食事に時間がかかりすぎることに對する焦りなど、職員が食事介助を行う際にさまざまなストレスを感じることが判明しました。

そこでプロジェクトチームでは、食事介助をストレスなく行うためにいくつか

ことを考案しました。また、各介護場面における記録の着眼点や記録上の注意事項の整理、ユニットによってバラバラになりがちな専門用語の統一、記録の意味やその必要性・目的を定義化するなど、記録に関する事項をまとめたマニュアルを作成し、記録の質について標準化することで不満や難しさに対するストレスが少なくなるような改善を図ることができました。

ストレスをさまざまな改善につなげる

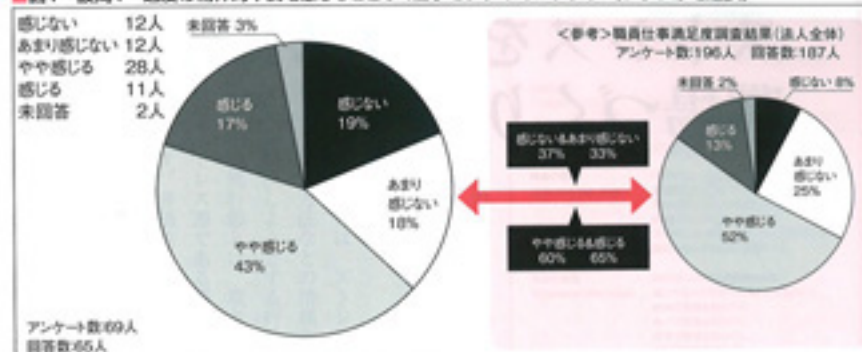
■図2 設問2 設問1で過度の精神的不安を感じない」と答えた方以外にお聞きします。どのような部分に精神的不安を感じていますか？(複数回答可)



した。あわせてプロジェクトチームに参加した職員のモチベーションアップも図

ることができ、効果的な取り組みでした。

■図1 設問1 過度の精神的不安を感じることなく仕事をすすめていますか？(いずれかを選択)



の工夫をこらしました。まず利用者の嚥下機能の向上を図るため、食事前に利用者に嚥下訓練を指導していただくなどの嚥下体操プログラムを用意しました。また、よりおいしく食事をとっていただくために、6種類の茶のなかから、利用者が好まれるお茶を提供するように心がけるとともに、利用者自身が食事しやすい体調や環境を整えることにしました。血液検査などを実施して一人ひとりに合った食事摂取量を調べ、無理なく食べられる量を設定したり、食事摂取量が少ない方の栄養分を補う栄養補助食品について、「よりおいしく」「より高カロリーで」「より量が少ない」、利用者にとって良い補助食品がないか再検討を行いました。さらには、食事をおいしく食べていただくための5カ条を作成し、介助を行う職員の意識統一を図って、職員の不安や焦りが少なくなるような改善を図りました。

「夜勤業務に対するストレス」については、看護職員がいない夜間に経験の浅い介護職員同士で夜勤をすることに対する不安や、看護職員に連絡するタイミング

「記録に対するストレス」については、「記録に対するストレス」については、業務負担量が大きく勤務時間内になかなか終わらないことに不満を感じたり、記録の質や記録上のさまざまなルールが難しく、ストレスを感じている職員が多いことが判明しました。

プロジェクトチームは、今まで使用してきた様式が二度手間となっていたことから、この記録業務の手順の効率化を図ることで、記録にかかる時間を短縮する