

# 認知症の看介護に生じる スタッフの陰性感情について

～ その改善への取り組み ～

静岡県

介護老人保健施設 ヒューマンライフ富士

看護科：清 博美      鈴木 ゆかり

介護科：金沢 麻衣      水野 幹也

## 【はじめに】

当施設は2階フロアは一般(75床)、3階フロアは認知症(75床)に分かれている。

今回新職員が数名入職し、認知症のフロアに配属され、看介護における**スタッフの声掛けが利用者様によって、違うような感じを受けた。**

またはじめは穏やかに対応していたスタッフも月日が経過していくにつれ**口調が変わり、対応も変わっていくような感じがあった。**



「何度も同じことを聴かれて、イライラする」

「介護拒否があり困る」

「ご飯をなかなか食べてくれない」



などいくつかの要因の特性をつかみアンケート調査を行い、  
スタッフの意識改善を図ることを試みた。途中経過では  
あるがここに報告する。



## 【アンケート方法】

質問方式とし、自由に書き込む欄も作成した。

できるだけ誰でも感じたままを表出できるように  
「無記名」にした。

また《対応》《要因》の案も何点か回答を用意し、一般・認知症それぞれのフロアスタッフ  
に対して調査を行った。



## 【アンケート内容】

- Q1) 同じ質問・話しを何度も繰り返す
- Q2) 説明しても理解してもらえない
- Q3) トイレ要求が頻回にある
- Q4) 介助時に大声を出される
- Q5) 介護拒否された時
- Q6) スタッフへの暴力行為がある
- Q7) 不潔行為時
- Q8) 異食行為時
- Q9) 徘徊時
- Q10) 食事介助しても食べてくれない
- Q11) 夜間不眠(せん妄・大声・不穏)
- Q12) その他(設問以外自由欄)

Q1～12まで設問毎に 右側の【対応】  
【要因】欄から選択して、回答してもらった。  
また、自由に記載できる「その他記入  
欄」も作成した。

### 【対応】

- ①いつもの事だと無視
- ②返事のみした
- ③強引に介助した
- ④嫌悪感を抱いた
- ⑤語気荒くなる、叱り口調になる
- ⑥他のスタッフにまかせる

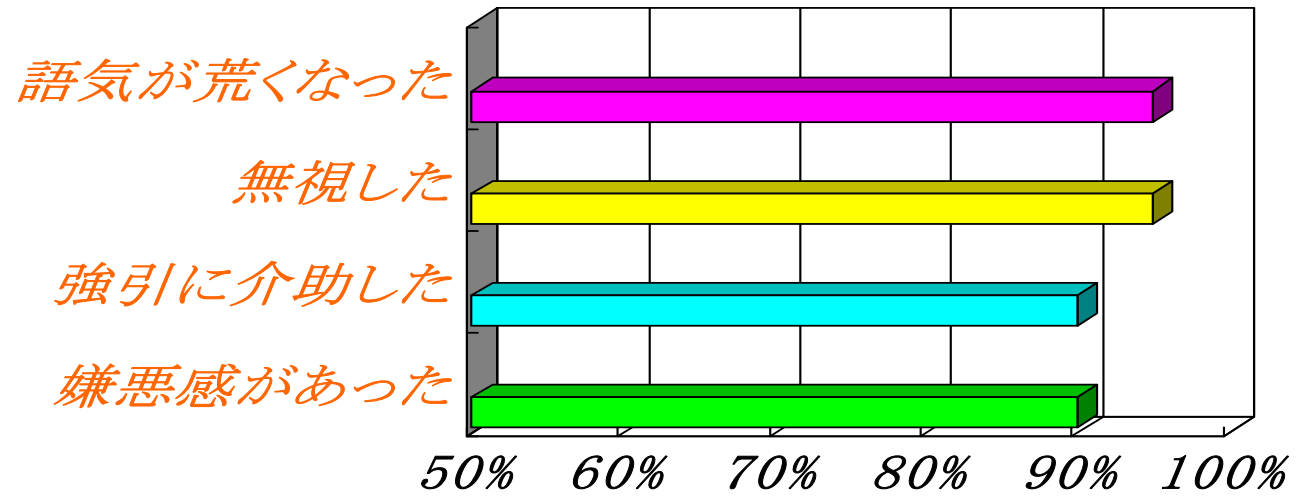
### 【要因】

- A 自分がイライラしていた
- B 相手の言葉でイライラした
- C 気持ち余裕がない
- D 仕事に不満
- E 体調不良、疲れ、寝不足等

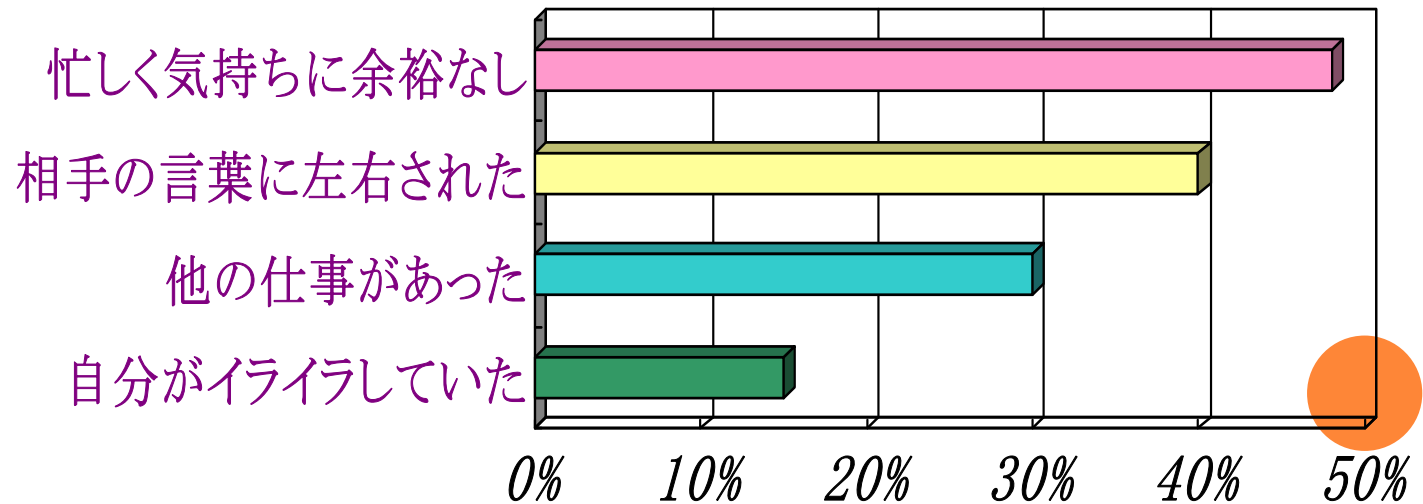


# 【結果】

## 【対応面】



## 【要因面】

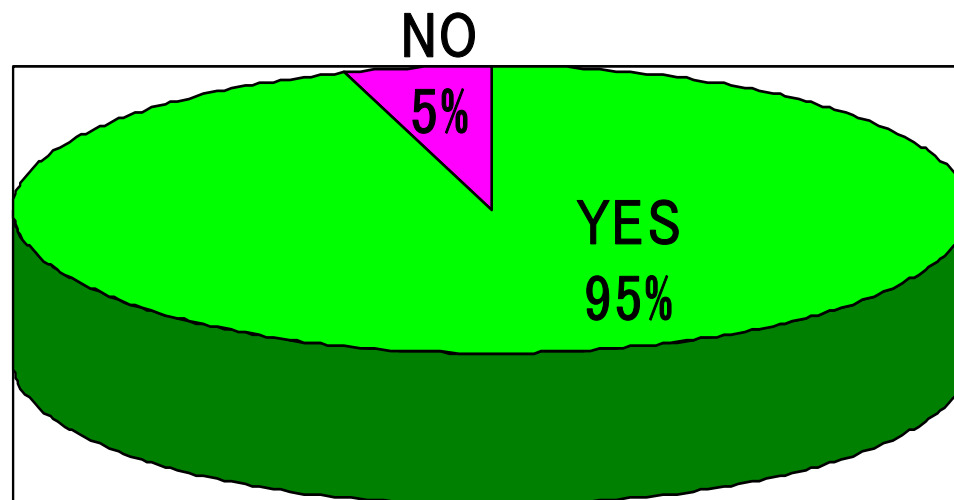


この調査でスタッフの  
「陰性感情」

が働いている事が明らかになった。

また利用者様への対応や、言葉遣いが粗末になったりしていることも判明した。

## 陰性感情の有無



## 【改善方法】

どうすれば改善できるのか！？

再度アンケート調査を行うことにした。

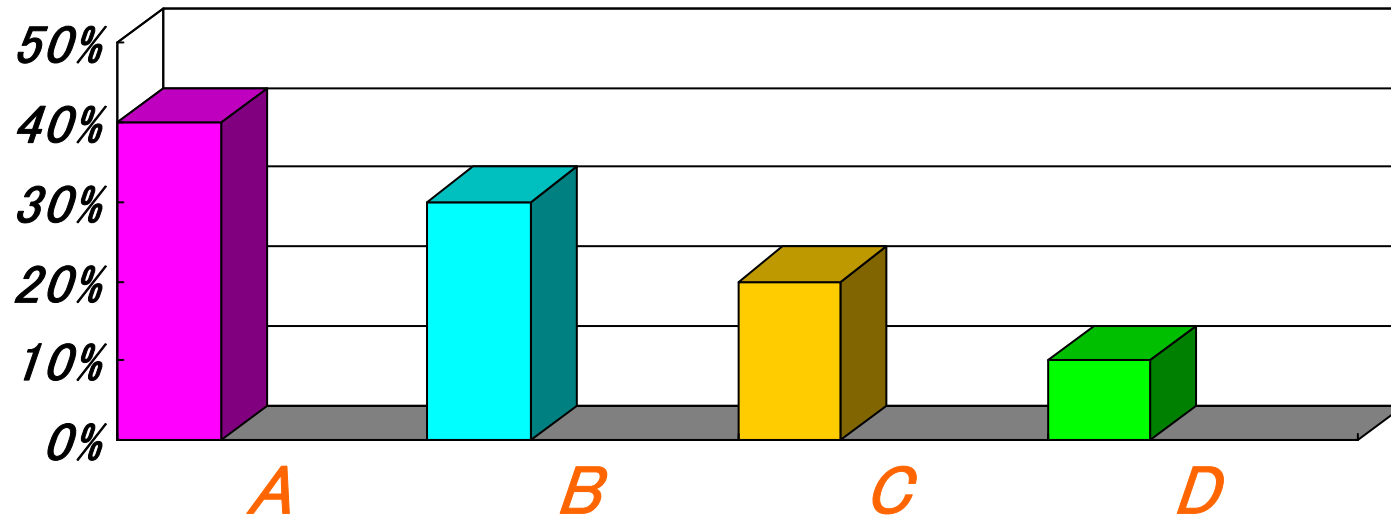
自分達の「**陰性感情のコントロール**」をどうすれば良いのか、意見を求めるアンケートを作成。

**改善方法の提案も記載してもらった**ところ、何点か挙げられていた。





## 【結果】



### A 業務・職場環境の改善 (40%)

(①声かけ・相談、②周りのスタッフのフォロー、③何でも話せる雰囲気づくり、  
④楽しい職場づくり、⑤職員増員等)

### B 自分の感情をコントロール (30%)

(①冷静に、②イライラしない等)

### C リフレッシュしてストレスをためない (20%)

(①休暇利用、②スポーツ等)

### D その他 (10%)



## 【今後の対応】

今回のアンケートにより、スタッフも現状でよいとは考えておらず、何かを変えていきたいという意識があることが、はっきりしてきました。

アンケートの結果を受け、スタッフに心のゆとりができるよう、シフトの時間変更などの改善を図っています。

今後も、更に『質の高い看介護』を目指し、基本的なマナーの導入を図ります。

具体的には、以下の点を中心に改善を図ります。



## 【基本的な接遇・マナー】

### ① スタッフに必要なモラルと基本マナー

◎倫理観・責任感を養う

◎コンプライアンスの徹底、プライバシーの保護と守秘義務

### ② チームケア(報告・相談・連絡)

◎インシデント・アクシデントにおける報告の徹底と共有

### ③ 言葉遣いによるトラブル防止

会話は第三者(別のご利用者)が聞いている

◎「友だちのような言葉掛け」「幼児に話すような口調」

「命令口調」



#### ④職場内での効果的なコミュニケーション

◎お互いに指摘し合えない関係がミスやトラブルにつながる

#### ⑤『笑顔とアイコンタクト』によるトラブル防止

◎違和感を感じた時は、確認、質問することが大切

◎アイコンタクトにより伝えやすい雰囲気をつくる

※参考資料引用

平成20年度

「接遇・マナー講座」

講師 **E&E**プロモーション(株)

代表取締役 石割 郁子 氏



## 【考察】

日々余裕のない勤務状況で気持ちにゆとりがなくなり、つい感情がでてしまうのは、誰にでもありえる事ではないでしょうか。しかし、我々は看介護職として利用者様に『**やすらぎと思いやりのあるケア**』の提供を目標としています。

見つけたその場で注意し指導することも必要ですが、その時だけで終わってしまうことが多いように思われます。そこには本人の意志が働いていないことが多く、“**注意されたから**”の意識が大きいため、結局持続していかないことがあるように思われます。

またこの施設の業務も、内容的にはそれほどの格差はないと思いますが、『**働いているスタッフの意識の格差**』はあると思われます。近代的設備の立派な施設でも、働いているスタッフの対応に不備があると、たとえ一部のスタッフだとしても、全体の評価になってしまうことが現実です。



今回アンケート調査を進める際、あるスタッフのイライラとした口調で対応している姿をみた別のスタッフから、  
「あれが陰性感情ですね」  
と話しかけられた時アンケート調査の成果を感じ嬉しくなりました。

スタッフに気づきが生まれ、それが意識改善につながってくれればと思います。

スタッフの感情が安定することで、またいつ何処で誰に見られても同じ看介護の対応ができることで、質の高いケアを利用者様に提供できるのではないのでしょうか。

以上

