



## 「イライラしている自分が嫌！」 職場で心の健康を守るために

介護の仕事は、人と人とが密接に関わるからこそ喜びが大きい一方で「怒り」や「苛立ち」が生まれやすい場面もあります。認知症の患者・利用者からの訴えが重なったとき、家族から厳しい言葉を受けたとき、忙しくて気持ちに余裕がなくなったとき…、感情が揺さぶられ「こんなことでイライラしたくないのに」と自分を責めてしまう職員も少なくないでしょう。今回のテーマは、医療介護現場でも知名度が上がってきている「アンガーマネジメント」です。

アンガーマネジメントの基本は“怒らないこと”ではありません。怒りは人間にとって自然な感情です。問題となるのは怒りの感情のまま行動し、人間関係や業務に悪影響を与えてしまうことです。それを避けるために「怒りをどう扱うか」が重要です。

### 怒りのメカニズム

怒りの感情は突然湧き上がるように感じますが、実はその奥には必ず別の感情が隠れています。最近イライラした出来事を思い出してみてください。その出来事が起こる前に、なにかほんの少し心が揺れる出来事はなかったでしょうか。例えば、突然の勤務変更で夜勤が続いたり（疲れ）、体調を崩し本調子でなかったり（不調）。そういった一見些細な出来事による負の感情や状態があなたの気持ちの余裕を奪っていきます。「怒り」が生まれるタイミングは、負の感情や状態が積み重なって、何かをきっかけに起こるもの。つまり、怒りは「第二の感情」と表現できます。



### イライラの伝染

小さな不満や苛立ちが蓄積すると、職員同士の空気が悪くなり、やがて患者・利用者に影響を与えます。無意識に口調が強くなったり、動作が荒くなったり、ため息をついたり…。怒りは言葉以外の方法でも確実に伝わります。だからこそ感情をため込まず、「吐き出せる場所」を職場に作る必要があります。毎日顔を合わせる仲間だからこそ、関係をこじらせたくないという思いもあるはず。怒らないようにする職場ではなく、不安や心配事などを共有できる職場環境を整えましょう。

### 家族対応のポイント

医療・介護現場で多い怒りの引き金に「家族対応」もあるのではないのでしょうか？突如飛んでくる家族からの厳しい言葉は、職員にとって「人格を否定された」「努力を認めてもらえない」と感じてしまうこともあるでしょう。ここで大切なのは、「相手にも不安要素がある」と捉え直す視点です。前項でも話したように、相手の感情が爆発してしまった要因がたくさんあったはず。ただ、相手を鎮めるように促す言葉は

逆効果になる場合もあるため、まずは冷静に話を聞くことが大切です。そして、今攻撃されているのは自分自身(個人)ではなく、職員(立場)であると捉えると感情の温度がかなり下がるでしょう。

### みんなでやってみよう

ここでの目的は、イライラしてしまうのは「自分だけじゃない」と感じることです。職場の中で怒りの感情が出てきやすい状況を例に挙げて、みんなで意見を出し合しましょう。

【例】 テーマ：「イライラする瞬間」

- ・夜勤あるある
- ・家族あるある
- ・同僚あるある
- ・プライベートあるある



【例】 テーマ：「忙しい中コールが鳴りやまない」

- ・その時どんな気持ちになりそう？
- ・怒りのレベルは10点満点で何点？

ファシリテーター（司会進行）の役割としては、発言に対し否定はせず、笑いを取り入れながら面白おかしく話せる環境を整えることです。ざっくばらんに話すことで参加者の本音が出やすくなり、ストレスが軽くなるのが期待できます。自分の怒りのパターンやスイッチが入る瞬間に気づくことができたり、仲間と感情を共有できる時間になるでしょう。

### アンガーマネジメントは「心の筋トレ」

イライラした日も、感情を爆発させてしまい誰かを傷つけてしまった日も「私はダメ人間だ…」と責める必要はありません。アンガーマネジメントは誰かと比べたりするものではなく、筋トレのように日々の積み重ねで身につくスキルです。自分の感情に向き合えた日が一日でもあればそれは大きな前進。いつの日か、上手にコントロールできるようになり、きっと毎日を前向きに過ごすことができるでしょう。ただ、現場の皆様は日々の業務に追われ、自分の感情に向き合う時間が作れないという現実もあるはず。管理者・リーダーには、アンガーマネジメントを習慣化した職場環境を整備するという重要な役割があります。怒りの感情が問題行動に発展する前に、感情を共有することが大切です。そうすることで職員同士のコミュニケーションが深まり、信頼関係が生まれます。結果として、患者・利用者へのケアの質が向上していくでしょう。

光洋ではアンガーマネジメント研修を行っています  
お気軽にご相談ください！





# ホッとできる我が家を目指して... 特別養護老人ホーム玉野山田荘様

岡山県玉野市にある特別養護老人ホーム「玉野山田荘」  
慢性的な人員不足を補い、職員が生き生きと働ける環境作りへの  
創意工夫を続ける倉持施設長を取材しました。



## 玉野山田荘の朝

朝7時半、倉持施設長の1日は、施設内共有スペースすべての消毒から始まります。客用スリッパ、手すり、エレベーターのボタンなど細かいところまで入念な消毒を終えると、次は新聞をユニット及び契約している入居者へ直接届けに回ります。こうして施設内を回りながら、職員や入居者とコミュニケーションを取るのが日課です。わざわざ会話をしに伺うのではなく、こうして自然にとる会話のなかに時々本音がポロっと出ることがあるのだそうです。また、職員の雰囲気や表情にあれ？と思うことがあると、統括課長や介護主任に伝えすぐに対応してもらうなど、ラインケアも徹底しています。一通り回り終わると部屋に戻り事務作業等を行います。ユニット内見守りカメラを導入したことで、各ユニット内をチェック出来るようになり、気になることがあるとカメラを通じ職員に話しかけるそうです。

「時々カメラから”誰かおらんの？””〇〇さんが動きよるよ”と施設長が話しかけてきて、急いで対応することがあります。我々が

どうしてもフロアから目が離れてしまうことがある時に、施設長がしっかりチェックしてくれているので助かります」と話すのは介護主任の山川さん。施設では、こうしたIT・ICTの導入が進んでいて人材不足の救世主としてフル活用しているのだそうです。

## 介護機器導入で職員の不安・負担軽減

玉野山田荘では先に掲げた見守りカメラのほか、バイタルウォッチやオンコール対応システムなど、様々な媒体等を活用し、ハード面をカバーしています。オンコール対応システムとは、介護現場における夜間の医療対応をサポートするシステムです。入居者の状態異常時に、施設看護師が不在の夜間でも介護職員がオンコール対応システムの職員（外部の看護師）に相談や対応指示を仰ぐことが出来、介護職員の不安解消や施設看護師の精神的・肉体的ストレスが解消され、離職の防止にも繋がっています。

バイタルウォッチは入居者の体温・血圧・心拍数・血中酸素濃度を24時間自動モニタリング出来る機能で、入居者の異常時に音で通

知され、職員の業務負担の軽減に大きく反映されているといいます。「最初はバイタルウォッチを付けることに抵抗のある入居者が多いのではないかと思いましたが、敬老の日のプレゼントとしてお渡ししたら“素敵な時計”と喜んで身に付けてくれる入居者が多くてびっくりしました。」と介護主任の星さんはそう話します。

入居者の世代では“時計は高価なもの”ととらえられている方も多いそうです。

## ハード面の強化で持続可能な運営を

記録業務や見守り作業、バイタルチェックなど、ハード面の仕事はICT等を活用し、排泄・食事・入浴などのソフト面に人手を集中させてケアを手厚くする。そのために導入する機器は1日に何人もの働きをしてくれる。だからこそ、機器代ととらえず人件費として捉えることが大事。

入居者にとって“ホッとする我が家のような施設”であるために、そして、持続可能な運営のために倉持施設長の創意工夫はまだまだ続きます。



自宅からでもスマホやタブレットでユニットのチェックができます。



光洋マイスターを取得した（左から）山根さん・星さん・山川さん。



バイタルウォッチを嬉しそうに見せてくれる利用者様。



オリーブユニットの職員さんが作ったオリーブ神社。