

# 暮らしを求めて

法人・事業所名

社会福祉法人勅使会 くつかけホーム

職種・発表者

介護職／河辺加代子・介護職／近藤 洋

## 01 取り組んだ課題

これまで職員が不快感の気持ちを持った状態で仕事に取り組む事で、利用者様が過ごされる空間に不穏な空気が漂う事がありました。今回、職員の心に着目し不快感はどこから生まれどんな影響があるのかに焦点を当て、生活空間をより良いものに改善していきたいと考え取り組みました。

## 02 具体的な取り組み

現状把握のため不快感の気持ちやどの様な状況で生まれるのか職員を対象にアンガーログを1か月間実施。また、不快感に関するアンケート調査も実施。まとめた内容から対策を打ち出し、職員を対象に「認知症に関する勉強会」を実施し、職員の「心の相談窓口」を開設。そして心を整える「ハッピーログ」を1か月間実施しました。

## 03 活動の成果と評価

アンガーログから不快感に繋がる情報が取れた事で職員の心の状態を把握できた事がとても良かったです。また、ハッピーログを行って頂く事で心を整える力がついてきたと思います。対策前では26%の職員しか不快感に対する意識を持っていなかったですが、対策後には対策前の方を含む87%の方が不快感に対する意識の改善があり、自己評価としてうまくいったと思っています。

## 04 今後の課題

課題が心の状態に着目しているため、今後何らかの変化は出てきてしまうと思いますが「心の相談窓口」は継続し問題解決への取り組みを行っていきます。

※参考資料

アンガーマネジメントからアンガーログ・ハッピーログを参考にし、勉強会では動画サイトを利用しています。

# 暮らしを求めて

2025.3.14

地域密着特別養護老人ホーム くつかけホーム

発表：河辺

PC操作：近藤



---

あなたは介護に携わる中で  
不快感を感じたことはありますか？

---





---

不快感は  
感情のひとつだから自然なこと

---





---

しかし

不快感が表面に出てしまうと・・・

---





---

利用者様や生活環境には  
どんな影響が及ぶのか？

---





---

今回、私たちは法人理念である  
「介護でも医療でもない“暮らし”を支える」  
について違った角度で着目し

---





---

職員から生み出される  
不快感をテーマに取り組みました

---





# 不快感のパワー

人が不快感を感じるのは人それぞれ違います。同じ状況でも思う人と思わない人がいます。しがしながら、自分が何に対して不快感を感じやすいのか人は案外理解していません。それどころか、いつ、何に不快感を感じたのか、「思い出してみてください」と言われても、覚えていない事が少なくありません。



# 不快感のパワー

そこで、今回1つ目に現状を調査するのに活用したのが不快感の感情と上手く付き合っていくトレーニングで使われる「**アンガーログ**」という方法です。





アンガーログについて



## 記録

- 業務を通して不快感を感じた時に専用の用紙に記録します。
- 項目は「いつ」・「どこで」・「何があった」「思ったこと」・「不快感の強さ（10段階）」の5項目だけ。



## 効果

- アンガーログをしばらく続けることで、自分が何に不快感を感じたのか、**傾向**がわかります。
- 傾向がわかると冷静に客観視できるようになり、また知ること  
で対策を考えるきっかけにもなります。



## べき

- 不快感は、自分がしている「こうあるべき」という**価値観が裏切られた時に起こる**とされ、自分がどういう「べき」を持っているのかがわかります。
- 価値観に良い悪いはありません。ただ過剰に大切にしている価値観があると感情が振れてしまうという事です。



## 実践

- 1ヶ月間実施。

# 実践 (1ヶ月間実施)

具体例 01

具体例 02

具体例 03

具体例 04

職員的心



## 具体例 ①

- ☑ いつ 5月23日(木) 19:20
- ☑ どこで 居室
- ☑ 何があった 痛みの訴えもあり服薬介助行うが  
吐き出され拒薬される
- ☑ 思ったこと また拒薬されると思うと憂鬱、悲しい
- ☑ 不快感の強さ

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## 具体例 ②

いつ 5月28日(火) 19:00

どこで 居室

何があった 介護抵抗のある方のオムツ交換中に他利用者様からコールあり。中々行けず音が段々大きくなる

思ったこと こんな時に、気持ちが焦る

不快感の強さ



### 具体例 ③

- ☑ いつ 6月7日(金) 14:00
- ☑ どこで 脱衣所
- ☑ 何があった 着衣時に叩いてこられる
- ☑ 思ったこと 力が強く大変、怪我をする
- ☑ 不快感の強さ



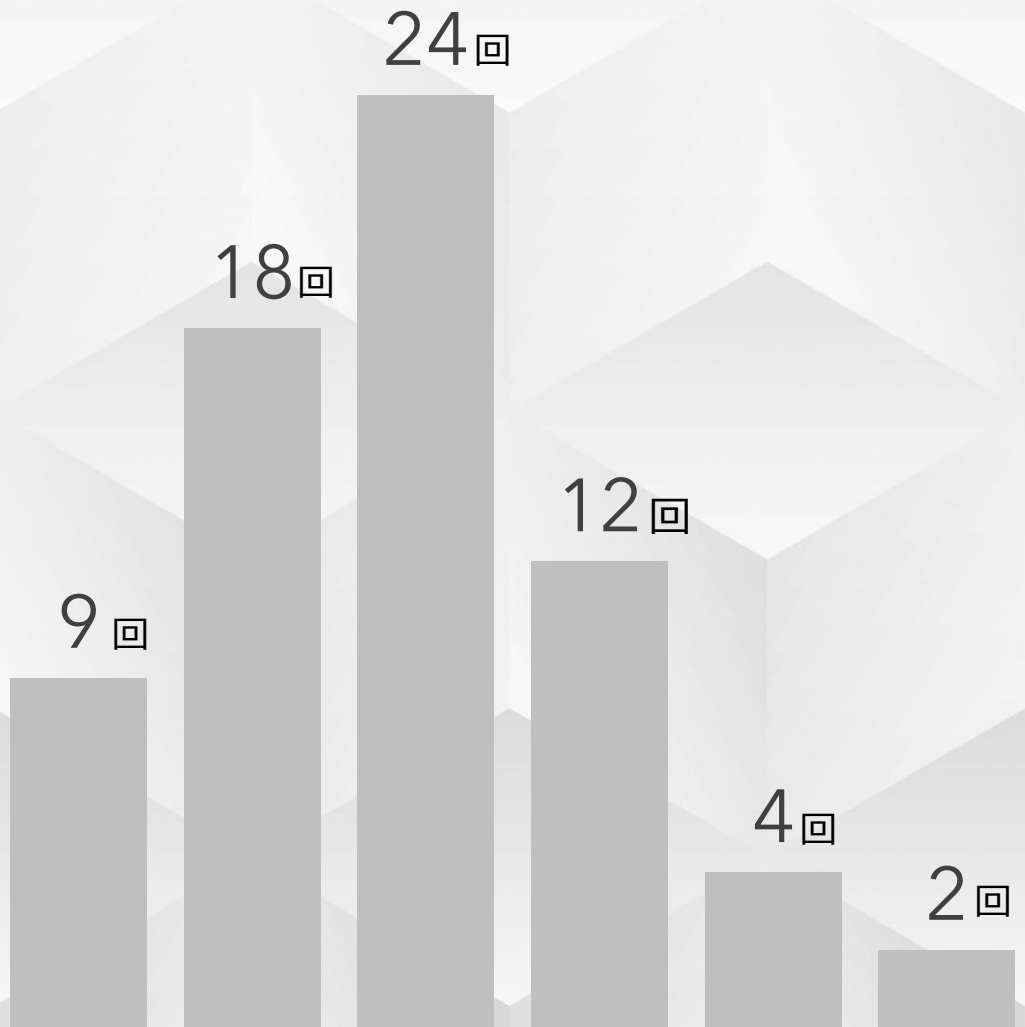


## 具体例 ④

- ☑ いつ 6月10日(月) 10:30
- ☑ どこで 居室
- ☑ 何があった 不潔行為。オムツ交換中に手を伸ばし  
陰部を掻きむしり手が汚れてしまう
- ☑ 思ったこと 声掛けしても全く伝わらない
- ☑ 不快感の強さ

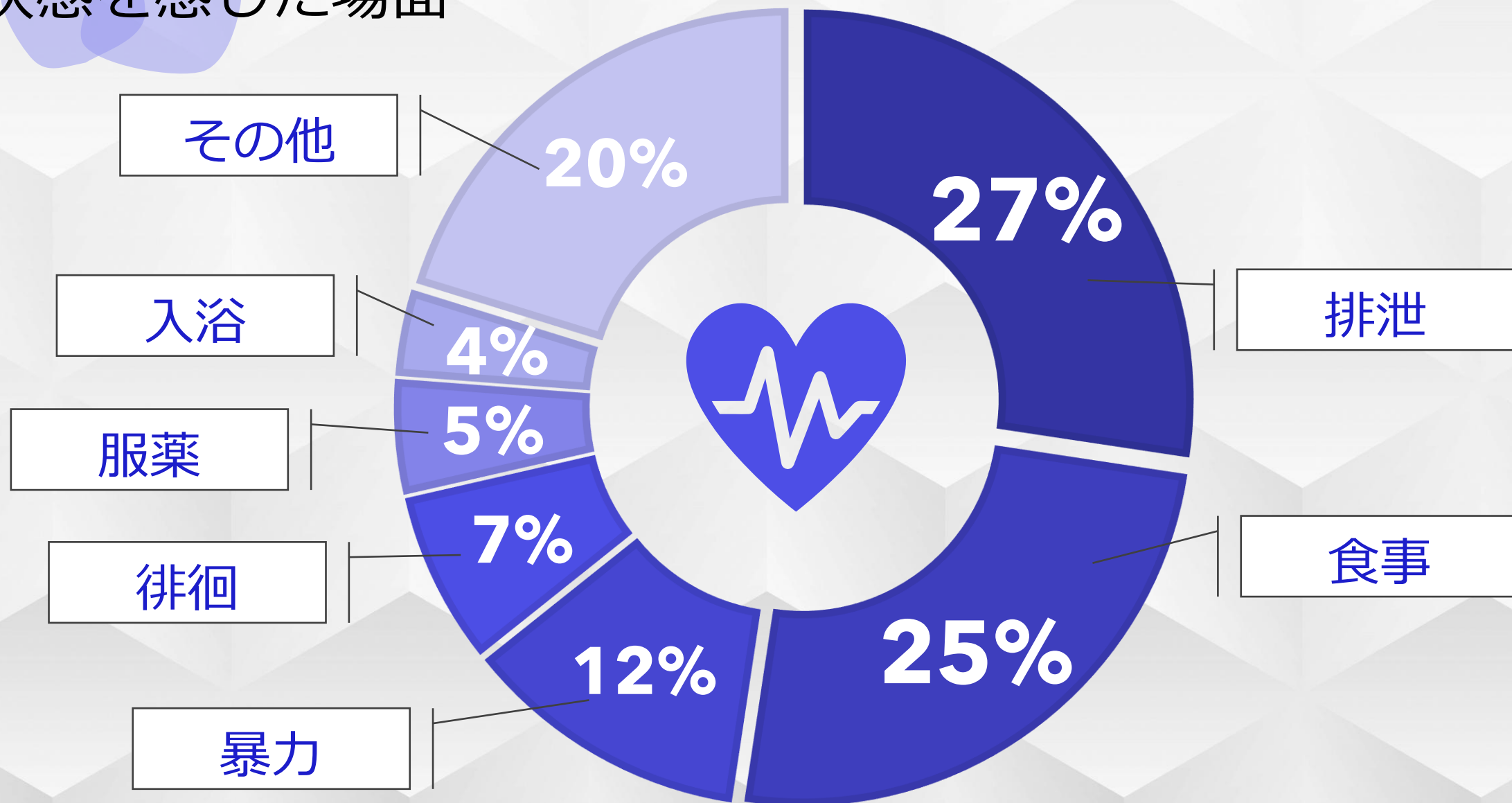


# 不快感の強さ



- 1 ストレスないが気にかかる
- 2 物事や発言に不快感 軽度
- 3 物事や発言に不快感 中度
- 4 腹立たしさを感じている 軽度
- 5 腹立たしさを感じている 中度
- 6 腹立たしさを感じている 重度

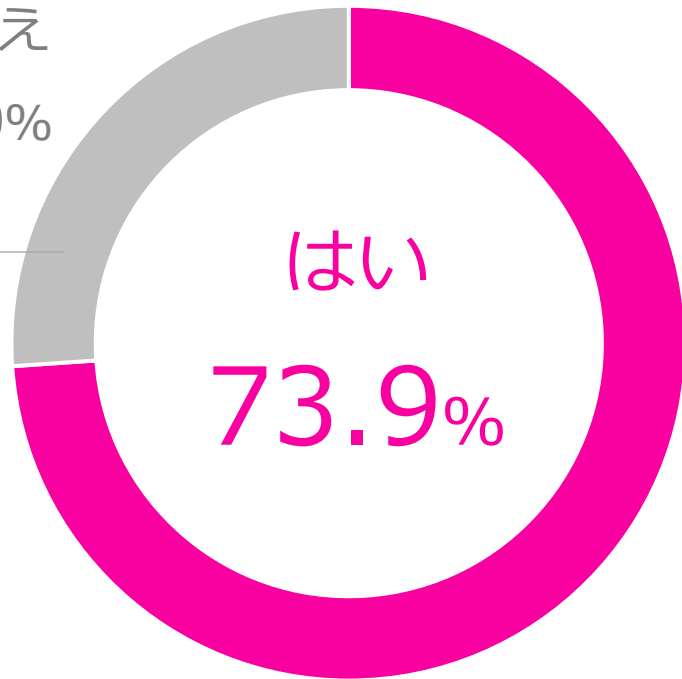
# 不快感を感じた場面



# アンケート調査

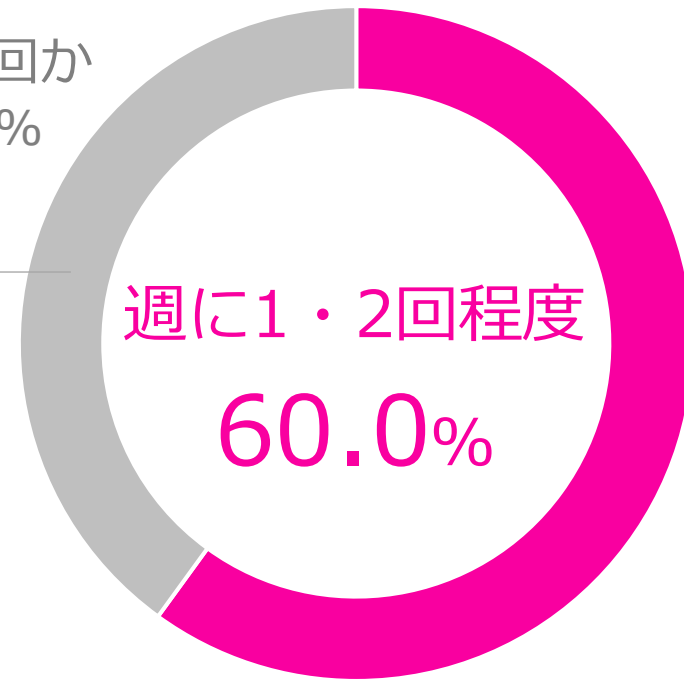
Q 介護で不快感を感じたことは  
ありますか？

いいえ  
26.0%



Q どの程度の頻度で不快感を  
感じますか？

週に何回か  
40.0%



# アンケート調査

Q 不快感からどんな影響があると思いますか？

(イメージを含む)

- 不穏な空気になる
- 笑顔が出なくなる
- 他者に八つ当たりしそうになる
- 周りも言いたい事も言えなくなる
- 介助中の事故が起きやすくなる
- サービスの質の低下
- 業務のミスが増える
- 冷静に周りが見えなくなる
- 業務が投げやりになる
- 利用者を不穏にさせてしまう
- 介護に対してモチベーションが下がる
- ゆとりがなくなる
- 良い事がない
- 視野が狭くなる
- 利用者がこちらの顔色を見るようになる
- 利用者や職員が心配になる
- 言葉がきつくなる
- 溜め込んでしまい体調不良になる
- 冷静な判断ができなくなる
- 利用者に対して優しくなれない
- 集中力がなくなる
- 他の人が緊張してしまう
- 利用者が言いたい事も言えなくなる
- 雰囲気が悪くなる
- 利用者に対して虐待、身体拘束等につながる
- 人材が足りない



**具体例 ①**

いつ 5月23日(木) 19:20

どこで 居室

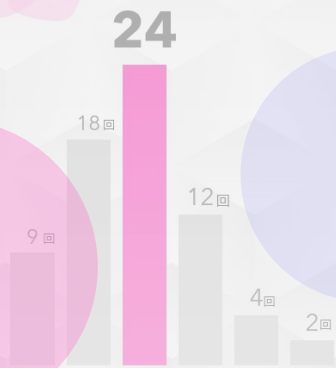
何があった 痛みの訴えもあり服薬介助を行う際、吐き出され拒薬される

思ったこと また拒薬されると思うと憂鬱、悲しい

不快感の強さ

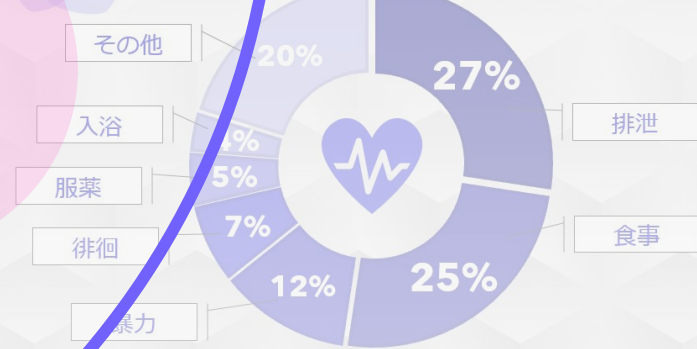
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

不快感の強さ



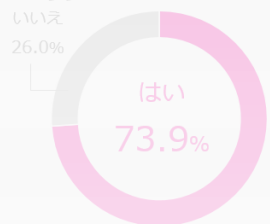
- 1 ストレスないが気にかかる
- 2 物事や発言に不快感 軽度
- 3 物事や発言に不快感 中度
- 4 腹立たしさを感じている 軽度
- 5 腹立たしさを感じている 中度
- 6 腹立たしさを感じている 重度

不快感を感じた場面

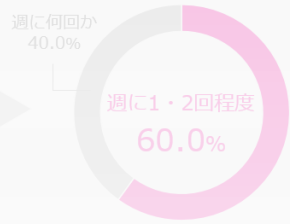


アンケート調査

Q 介護で不快感を感じたことはありますか？



Q どの程度の頻度で不快感を感じますか？



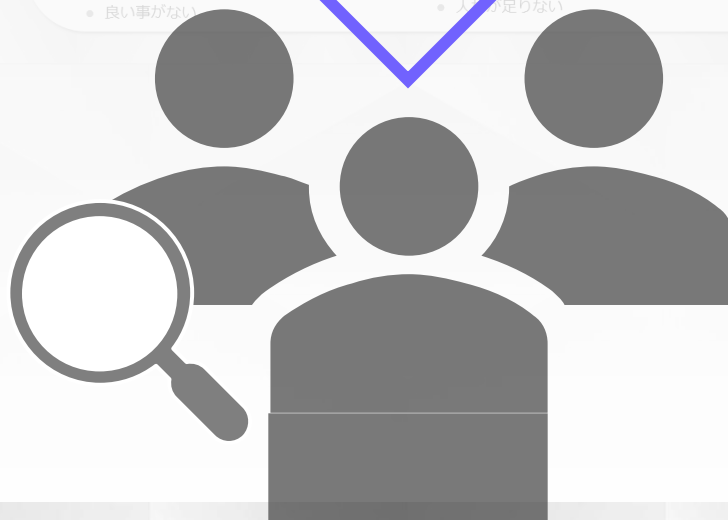
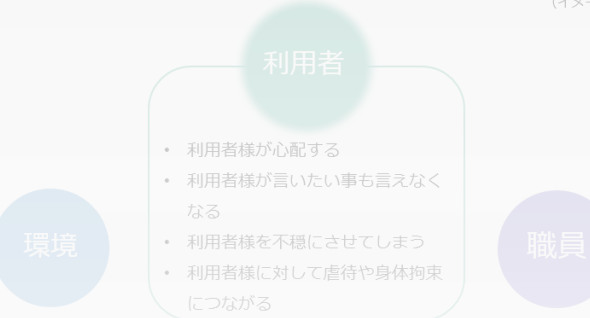
アンケート調査

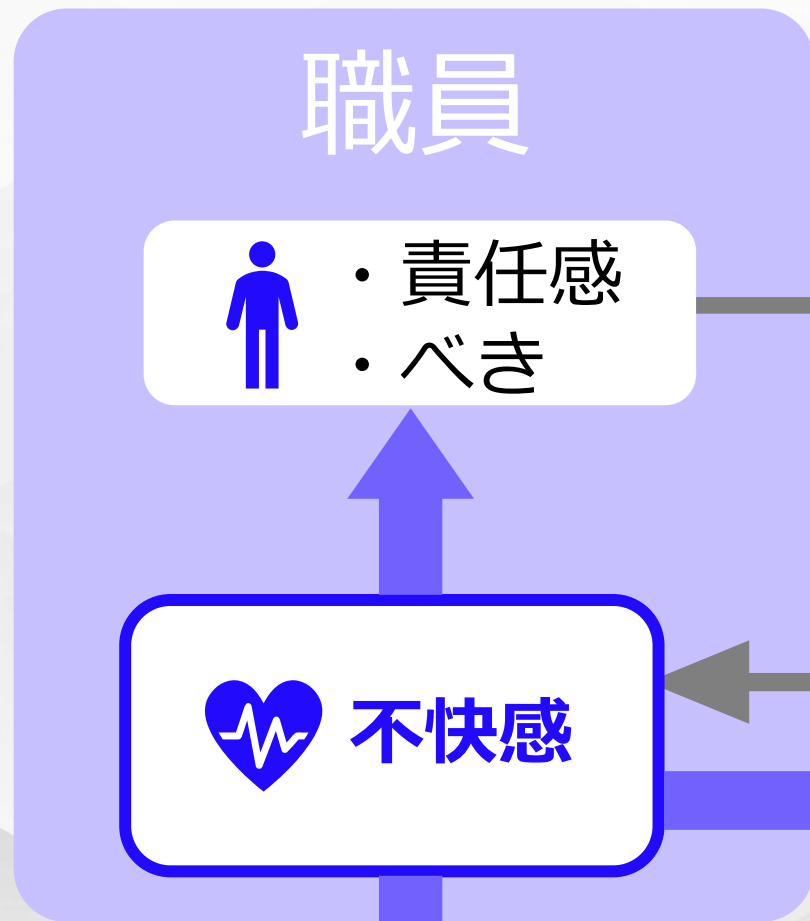
Q 不快感からどんな影響があると思いますか？ (イメージを含む)

- 不穏な空気になる
- 笑顔が出なくなる
- 他者に入つ当たりしようになる
- 周りも言いたい事も言えなくなる
- 介助時の事故が起きやすくなる
- サービスの質の低下
- 業務のミスが増える
- 冷静に周りが見えてなくなる
- 業務が投げやりになる
- 利用者を不穏にさせてしまう
- 介護に対してモチベーションが下がる
- ゆとりがなくなる
- 良い事がない
- 視野が狭くなる
- 利用者がこちらの顔色を見るようになる
- 利用者や職員が心配になる
- 言葉がきつくなる
- 溜め込んでしまい体調不良になる
- 冷静な判断ができなくなる
- 利用者に対して優しくならない
- 集中力がなくなる
- 他の人が緊張してしまう
- 利用者が言いたい事も言えなくなる
- 雰囲気が悪くなる
- 利用者に対して虐待、身体拘束等につながる
- 人手が足りない

アンケート調査

Q 不快感からどんな影響があると思いますか？ (イメージを含む)





不潔行為  
暴言  
暴力  
幻覚  
妄想  
興奮

介護

反応

環境



認知症への理解

職員の心のケア

ネガティブバリア



# 対策

01

認知症への理解

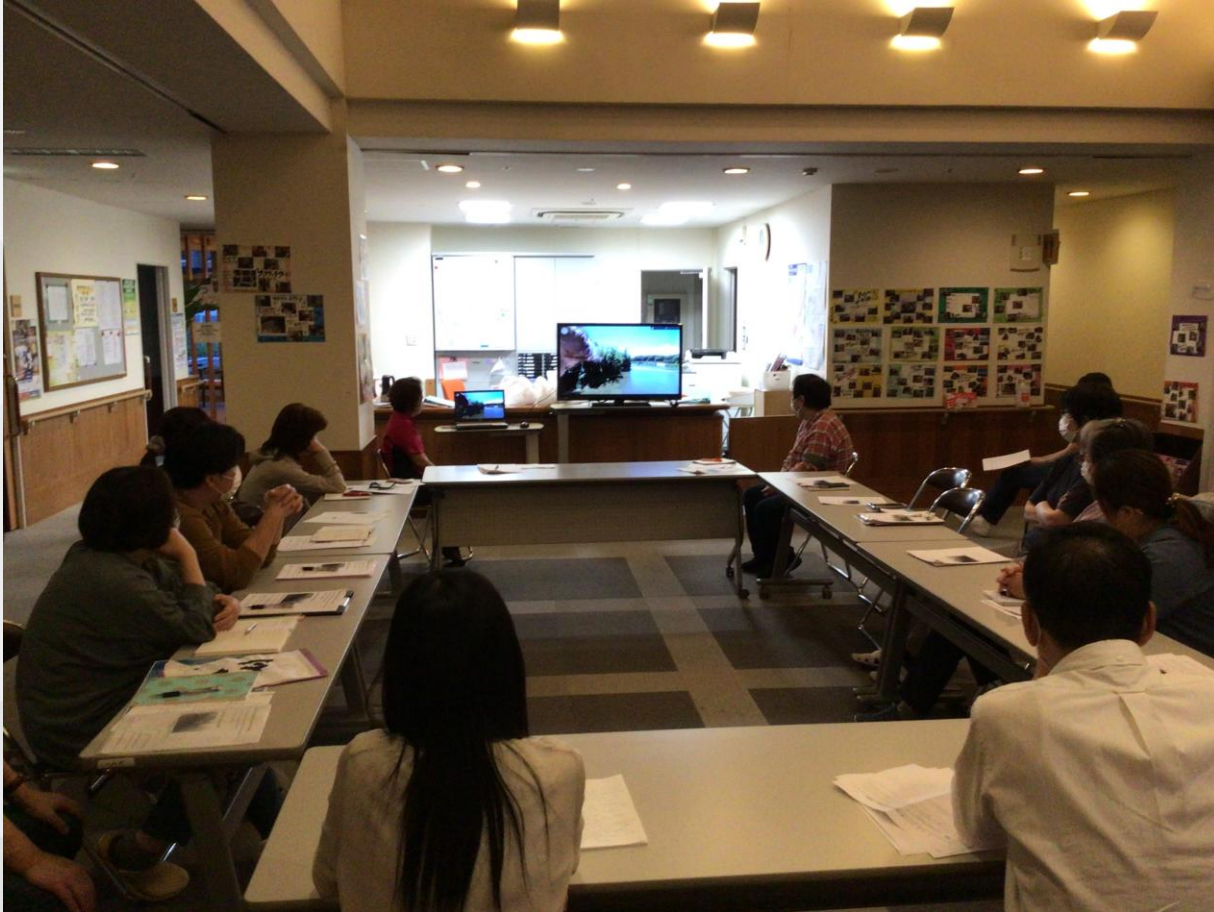
02

職員の心のケア

03

ネガティブバリア





## 勉強会実施

我々は認知症を経験した事がないため、認知症を想像しにくいのが現実です。しかし再現映像も近年増えており今回、幻視から現れる行動をテーマに職員で勉強会を実施。

## 認知症への理解



今後の寄り添った介助がしやすくなると感じました。



否定せず共感し寄り添い対応ができるよう心掛けます



映像をみて対応の仕方やや自分の行動を考え直す良い機会になりました



否定せず共感し寄り添い対応ができるよう心掛けます

## 職員の声



症状としての理解は分かるが同時に難しさも感じた



忙しい状況だと自分目線になることもあり反省したいです



私たちでは見る事のできない世界があり落ち着いて傾聴する事が大事であると感じた



分かりやすい映像だったので今後の介護がしやすくなると感じました

## 知らせてほしい、心のSOS

不安や悩み、ひとりで抱えていませんか？  
心が疲れたと思ったら相談してください

## 心の相談窓口



## サポート体制の設置

今回、相談を受ける事が数件あり、相談者と一緒に話し合い、心にゆとりを持ってもらえました。今後も同様のサポート体制を定期的に行えるようにしていきます。

03

## ネガティブバリア

嬉しさ

心が動いた瞬間

気分転換

小さな喜び

## ハッピーログ実施

幸福感を得る事や気付けた事への成功体験が増えていく事で、感情をプラスにしてネガティブな感情のバリアを作っていく事を目的としています。

職員A 一例			
8/1	利	自	出勤時青信号ばかりだった
8/2	利	自	いつも入浴を嫌がる方が入れた
8/3	利	自	枯れたと思った花が水やりをしたら生き返った
8/3	利	自	カレーライスが美味しくできた
8/5	利	自	笑顔で話がはずんだ
8/6	利	自	花がキレイに咲いた
8/7	利	自	英語の勉強が進んでいると実感した
8/8	利	自	口数が少ない方と昔話ができる
8/9	利	自	家族でラーメンを食べに行った
8/10	利	自	オクラを収穫してもらい笑顔が見れた
8/13	利	自	利用者さんに名前を呼んでくれた

## ハッピーログ実施

今回は「利用者様」について、「自分」についてにスポットを当てて記録を1ヶ月間実施していただきました。左のハッピーログは職員の一例です。

対策前のアンケートにて介護で不快感を感じたことがあるという方（73.9%）を対象に再調査を実施

# 再調査

Q 対策後では不快感を含め介護に携わる意識が改善できましたか？

はい

82.3%



# 再調査

