

入所利用者と褒める関わり

～ストレスフリーな空間づくりを目指して～

ひかり苑 支援員 玉村 由貴

1. はじめに

皆さんは日々の生活の中でストレスを感じていますか。またストレス解消方法を持っていますか。では利用者のストレスについて考えたことはありますか。私たちは「利用者のストレスってどうなっているのだろうか」「ストレスが目に見える方法はないのだろうか」と様々な疑問を抱えつつ、福祉QC活動を始めていきました。

福祉QC活動とは、問題を共有した管理者と職員が解決すべき課題を明確にし、活動期間を定め、具体的な問題解決に結びつけていきます。¹

活動の手順として以下のような流れで行われます。

- (1) テーマの選定（業務上の問題点の洗い出しと絞り込み）
- (2) 現状把握と目標の設定（データ化、図表化、到達目標・数値の決定）
- (3) 活動計画の策定（実施事項、実施方法の決定）
- (4) 要因分析・検証（原因と現状の統計解析、要因の絞り込み）
- (5) 対策の立案・実施（対策内容の検討、実施）
- (6) 効果の把握（現状値、目標値との比較、波及効果の確認）
- (7) 標準化と管理の定着（標準化の実施、職場への周知徹底）

2. 活動内容

(1) 問題点の把握・テーマ選定

福祉QCメンバー4名で取り組んでみたいテーマを出し合い、緊急性、効果性、重要性、全員参加、取り組みやすさ、短期解決、上位方針の項目別ごとに評価を行いました。その結果、入所している利用者のストレスについて研究しようという事になり、「利用者のストレス解消」に決定しました。

(2) 現状把握・目標の設定

まずストレスとは何か、またストレスの測定方法について理解を深める為に福祉QCメンバーで勉強会を行いました。私たちでも出来そうなストレスの測定方法は3つありました。その中からメンバー内で話し合い、簡単に測定でき、利用者の負担が少ないことから、唾液アミラーゼモニターで測定することとしました。（表①、表②）

唾液アミラーゼモニターとは、唾液の中に含まれるアミラーゼの濃度を数値化するものであり、0～30KU/L(キロユニットパーリットル)まではストレスがない状態となります。交感神経と副交感神経のバランスが崩れることによって唾液アミラーゼが活性化し、数値として現れます。（表③）

使用方法は①舌下にチップを差し込む②30秒待つ③装置に差し込む④数値が出るとなっています。

表①

現状把握 1-1 **QCメンバーの勉強会 1**

①ストレスについて知る
メンバーでストレスについて勉強会を実施

②ストレスの測定方法
ストレス測定についてメンバーで選考

測定器		方法	簡易性	被測定者への負担
コルチゾール	唾液、血液中のコルチゾール量	唾液または血液を採取して検査キットで濃度を測定。数値で表示。キットが高い	C	A
ストレスキャン	心拍の乱れ	スマホのアプリに指を乗せ心拍数から自律神経の乱れを数値で測定	B	B
唾液アミラーゼ	唾液中のアミラーゼ量	モニターで唾液中のアミラーゼ濃度を測定し、数値で表示。キットが安い	A	A

表②



表③

現状把握 1-2 **測定方法**

ストレス状態

0~30KU/L	ないよ!!!
31~45KU/L	ややあるよ
46~60KU/L	あるよ
61~ KU/L	かなりあるよ

唾液アミラーゼが活性化
副交感神経
交感神経

次に多職種を含めた職員へストレスについて知ってもらうために研修会を行いました。①ストレスを溜めていそうな利用者について②利用者のストレス解消法について考えていきました。まず①については測定した際数値が高かった利用者、また比較的言語コミュニケーションを図ることができる利用者もストレスがあるのではないかといい仮説を立て 12 名選出しました。(表④、表⑤)

表④

試した利用者のストレス解消法	
チョコデー	チョコレートを食べて1時間後に測定
褒めるデー	とにかく一日中褒める
お化粧品デー (女性のみ)	お化粧品をして気分転換
ドライブデー	1時間ドライブをして外の空気に触れる
入浴デー (男性のみ)	2~3名ずつ入浴剤入りのお風呂に30分浸かる
ミュージック・ケア	音楽に合わせて体を動かす

表⑤ ストレス測定表 (▲…平均より高い ▽…平均より低い)

	普段の 平均値	チョコデー	褒めるデー	入浴デー お化粧品デー	ドライブデー	ミュージック ケア
Aさん男性	46	25▽	47▲	42▽	37▽	36▽
Cさん男性	17	23▲	23▲	22▲	4▽	49▲
Fさん男性	17	3▽	9▽	36▲	14▽	2▽
Hさん男性	57	19▽	29▽	42▽	27▽	60▲
Lさん男性	50	49▽	53▲	37▽	33▽	65▲
Mさん男性	4	実施無し	17▲	実施無し	4	実施無し
Oさん女性	3	3	3	4▲	3	3
Pさん女性	77	180▲	110▲	115▲	75▽	54▽
Tさん女性	29	28▽	8▽	3▽	28▽	4▽
Uさん女性	85	39▽	26▽	27▽	89▲	194▲
Vさん女性	41	63▲	60▲	60▲	27▽	42▲
Yさん女性	28	17▽	2▽	31▲	12▽	3▽

お化粧品デー、褒めるデー、ミュージック・ケアについては、個々の平均値より実施後数値が高い利用者が多いため、「なぜ数値が下がらなかったのか」と疑問が浮かび上がりました。精神科医に確認してみたところ、ストレスには緊張のストレス、興奮のストレスといった様々な種類があることを知りました。そのためお化粧品デーや褒めるデー、ミュージック・ケアは興奮により数値が高かったのではないかと気付きました。

利用者を12名選出していましたが、ストレス数値の平均が高かった男性Hさん、女性Uさんに絞り、より深く考えていくことにしました。1日4回に分けて1週間測定を行ったところ、表⑥のようにHさんは18時台、Uさんは9時台が高いことが分かり、それをパレート図(表⑦)にしてみました。

表⑥ 現状把握7 男女対象者2名を選出して測定

Hさん時間帯別のストレス数値 少数点第1位は繰り上げ (単位: KU/L)

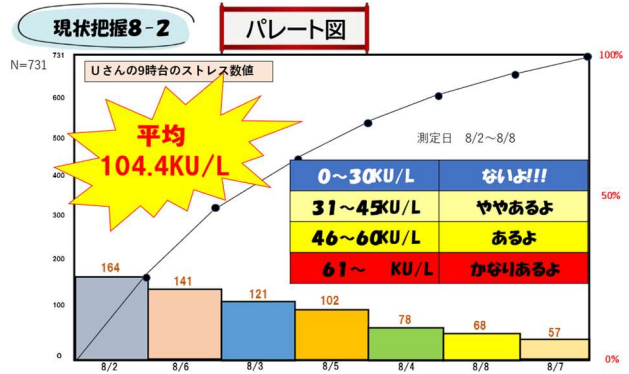
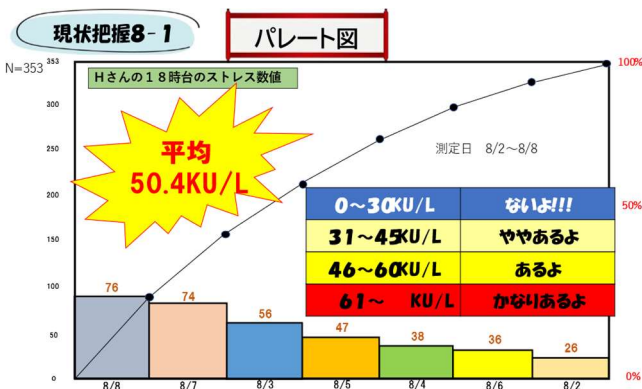
	8/2(月)◇	8/3(火)◇	8/4(水)◇	8/5(木)◇	8/6(金)◇	8/7(土)●	8/8(日)●	平均
9:00	74	44	21	49	47	60	49	50
12:00	49	実施できず	42	47	27	38	80	48
15:00	53	10	61	42	3	18	19	30
18:00	26	56	38	47	36	74	76	50.4

Uさん時間帯別のストレス数値

	8/2(月)◇	8/3(火)◇	8/4(水)◇	8/5(木)◇	8/6(金)◇	8/7(土)●	8/8(日)●	平均
9:00	164	121	78	102	141	57	68	104.4
12:00	3	24	135	63	5	50	実施できず	47
15:00	71	3	3	79	56	41	実施できず	43
18:00	実施できず	172	125	3	68	5	51	71

パレート図とは、重点的に取り組むべき課題とその全体への度合いなどを明らかにするグラフです

表⑦



目標の設定

一週間の唾液アミラーゼモニターの数値の平均を 30KU/L 以下にすると設定しました。

(3) 活動の計画

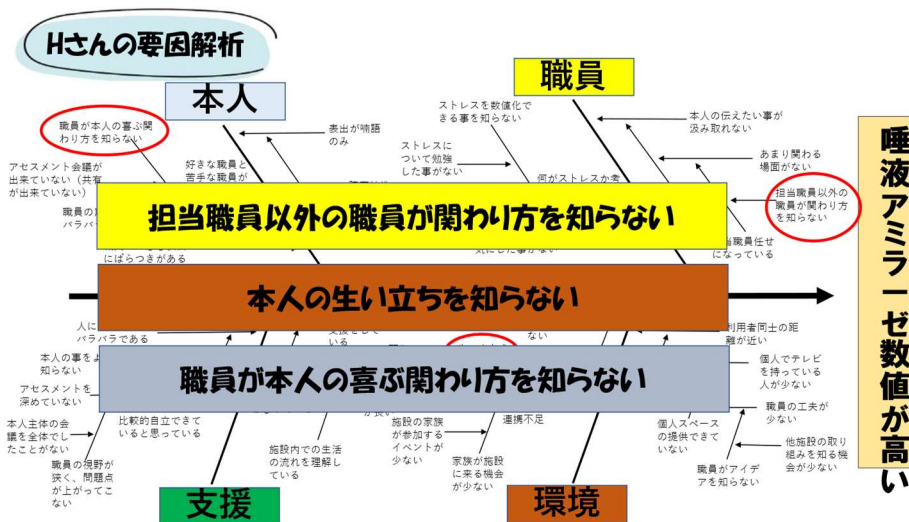
現状把握が計画通りに進めることが難しく、予定より長引いてしまいました。

(4) 要因解析

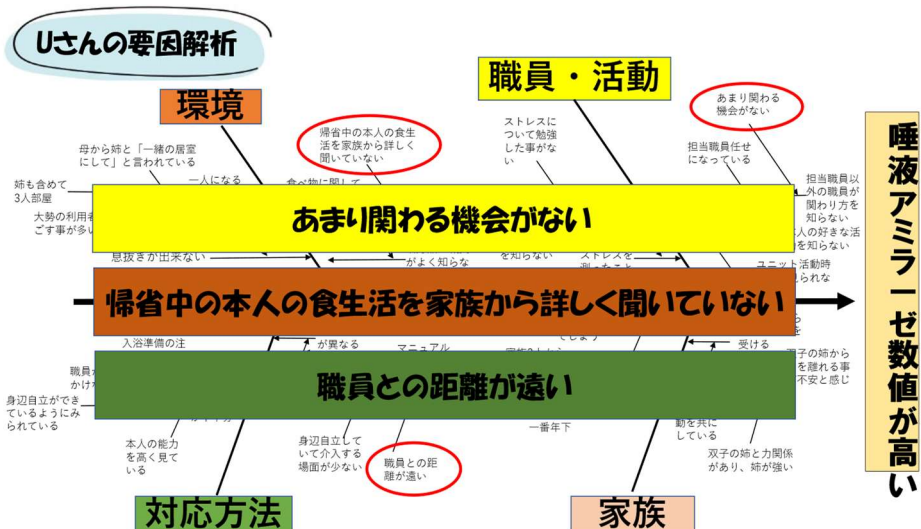
Hさんの要因解析では、一次要因に職員、本人、環境、支援を挙げています。そこから、「担当職員以外の職員が関わり方を知らない」、「本人の生き立ちを知らない」、「職員が本人の喜ぶ関わり方を知らない」の3つの重要要因が挙がりました。(表⑧)

Uさんの要因解析では、一次要因に職員・活動、環境、家族、対応方法を挙げています。そこから、「あまり関わる機会がない」、「帰省中の本人の食生活を家族から詳しく聞いていない」、「職員との距離が遠い」の3つの重要要因が挙がりました。(表⑨)

表⑧



表⑨



(5) 対策の立案・実施

Hさんの重要要因「担当職員以外の職員が関り方を知らない」ためお手伝い（洗濯物を一緒にたたむ）をしてもらう、「本人が喜ぶ関り方を知らない」ため本人を褒める、「本人の生き立ちを知らない」からおばあちゃんが好きだったこともあり、おばあちゃん動画鑑賞を対策として考えました。

Uさんの重要要因「あまり関わる機会がない」ため本人を褒める、「帰省中の本人の食生活を家族から詳しく聞いていない」ため、家族に好きな飲み物を聞き、ヤクルトを飲む、「職員との距離が遠い」からお手伝い(エプロンを一緒にたたむ)を対策として考えました。

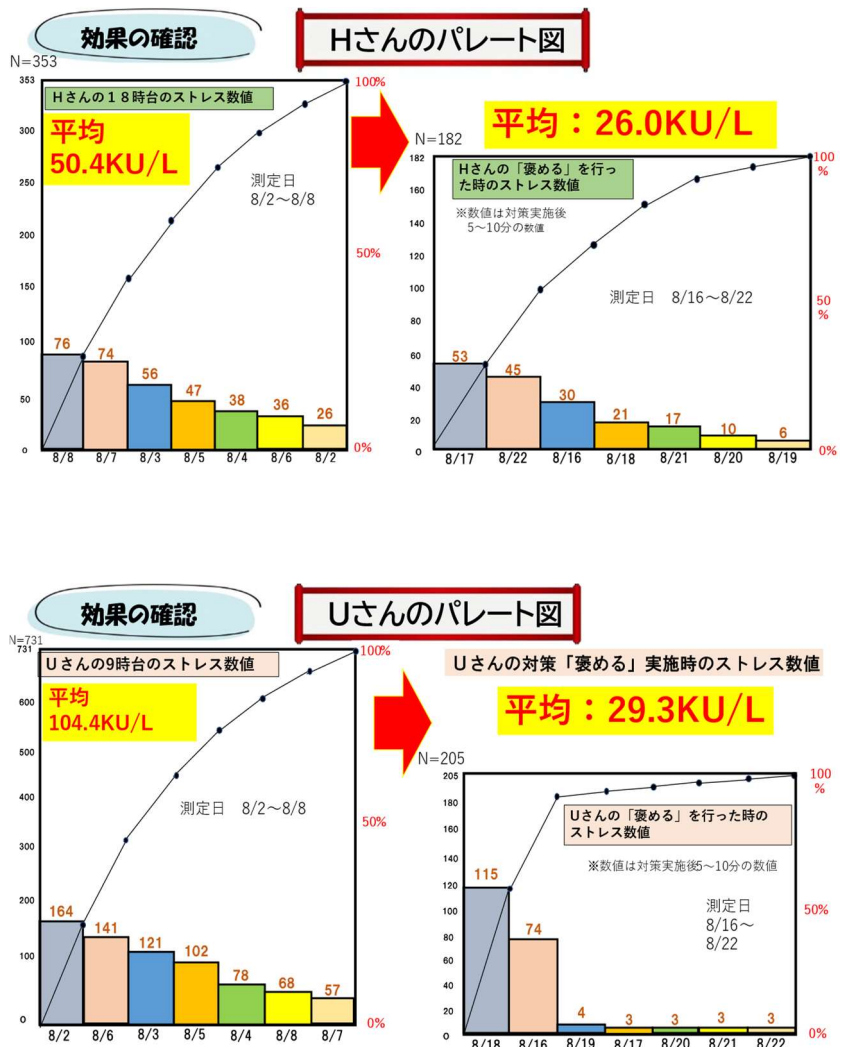
それぞれの対策は一週間ずつ行いました。まず、「褒める」を実施した際、平均値がHさん26.0、Uさんは29.4となり両名とも平均の数値が30以下となりました。次に、「お手伝い」を実施した際、Hさんは41.6、Uさんは84.0であり両名とも数値が多少は下がるものの、平均が30を下回る結果とはなりませんでした。最後にHさんの「動画鑑賞」、Uさんの「ヤクルトを飲む」を実施した際、Hさんは28.7、Uさんは101.1でした。Hさんは30を下回る結果となりましたが、Uさんはほとんど変化がありませんでした。

(6) 効果の確認

対策実施の結果から最も効果があった対策が「褒める」でした。

表⑩

Hさんはストレス数値の平均値が50.4から26.0、Uさんは104.4から29.3へと両名とも目標達成することができました。（表⑩）



(7) 歯止め・標準化

事業所全体で利用者だけでなく職員同士も褒めあう「褒めるデー」を定期的に行うようになりました。2か月に1回、22日に、利用者も職員もとにかく褒め合う日を設定し実施しています。褒め合うことでお互いの良いところを見つけようと会話も増え、また関わるきっかけとなっています。

3. おわりに

今回ストレスフリーな空間づくりを目指してというテーマで始めた取り組みですが、活動をしていく中で、数値だけではわからない良いストレスもあることが分かりました。また、入所している利用者のストレス測定を継続して、ストレスはあるけれど、それを解消する方法は私たち職員が持っていることが分かりました。目に見えないストレスを数値化できたことは、職員にとって多くの発見がありました。

特に大きな発見として、入所施設という狭い空間ではコミュニケーションがとても重要であることに気付きました。今回検証した「褒める」というコミュニケーションは利用者のストレス解消だけでなく、職員間の関係づくりにも大きく影響を及ぼしました。「褒める」ということで関わりが増え、今まで見えていなかった表情やしぐさが見え、新たな発見が多くありました。ストレスを下げようとするのではなく、職員の意識を変えることが最も重要なことが分かった私たち福祉QCの取り組みでした。

新型コロナウイルスの影響により未だ先の見えない不安な世の中が続いています。今回取り上げたHさん、Uさんだけでなく、他利用者に対しても定期的にストレスを測定していくことが必要と考えられます。その数値を的確に読み取り、利用者がより快適に過ごせるよう、私たちは努力を続けていきたいと考えます。

引用文献

¹ 日本福祉施設士会 業務改善の手法「福祉QC活動」を導入しませんか

<http://www.dswi-sisetusi.gr.jp/kaizen/kaizen.html>