

報道関係者 各位

2022年3月17日

ケアワーカーがコロナ禍で直面している「不安やストレス」を軽減する取り組み

**褒め合い、感謝し合う『ハートフルメッセージ』で****「ありがとう」が溢れる職場に**ケアワーカー発案による職場環境改善アクション  
～介護付有料老人ホーム 佐倉〈ゆうゆうの里〉の事例～

一般財団法人日本老人福祉財団(本部:東京都中央区、理事長:青木雅人)は、コロナ禍でのケアワーカーが抱える不安やストレスを軽減するセルフケアの取り組み事例として、同財団が運営する介護付有料老人ホーム 佐倉〈ゆうゆうの里〉の職員自身の発案により導入・実施した『ハートフルメッセージ』コミュニケーションによる「職場環境改善の取り組み」事例と、職員間のコミュニケーション改善成果について発表いたします。

コロナ禍で働くケアワーカーは、通常の介護業務に加えて感染症対策への配慮も求められることから業務にあたって心身ともに疲弊しており、こうしたストレスフルな環境下では、職場内での人間関係の悪化などに起因するケアワーカーの精神面での不調を招くケースも見られ、メンタルヘルスケアも課題となっています。一方で、厚生労働省によるアンケート調査では、「介護施設等の職員にとって、新型コロナウイルス感染症が流行する中で、仕事を続けるにあたって不安やストレスの軽減に役立っていること」を尋ねたところ、「同僚との普段の何気ない会話」や「利用者や利用者家族からの理解・感謝の言葉」など、日常業務での「コミュニケーション」を活発化することがケアワーカーのストレス軽減につながるということがわかりました。

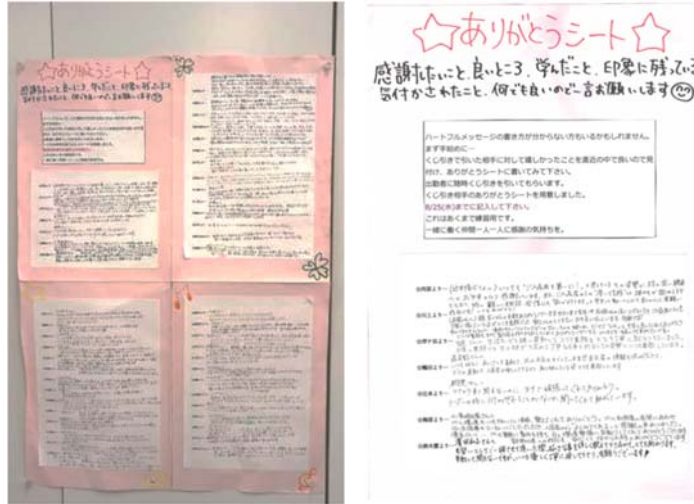


佐倉〈ゆうゆうの里〉の職員

介護付有料老人ホーム〈ゆうゆうの里〉を全国7箇所で開催している日本老人福祉財団では、入居者にいきいきとした生活を送ってもらうために、全施設の職員が「日常業務における課題」を「研究課題」として解決を図る「職員実践研究発表会」を毎年実施していますが、今回はコロナ禍において行われた発表会で「コミュニケーション」をテーマとした課題と解決の事例発表がありましたので紹介いたします。

■佐倉〈ゆうゆうの里〉における『ハートフルメッセージ』コミュニケーション事例

佐倉〈ゆうゆうの里〉では、職員間のコミュニケーション向上のために職員が情報を共有するボードを設置、職員同士のコミュニケーションを活性化するため、相手を指定して、「(同僚から)してもらって嬉しかったこと、助かったこと、感謝したいところ」を掲示する『ハートフルメッセージ』コミュニケーションを実施いたしました。



『ハートフルメッセージ』の掲示ボード(左)とメッセージカード(右)

『ハートフルメッセージ』では、普段の仕事の中で感謝しあい「ありがとう」の気持ちを表すコミュニケーションを共有することで、職員同士のコミュニケーションを強化し、助け合いの精神を醸成することで、サービスを向上し、職員の働きがいの向上も促し、同法人のスローガンでもある「ケア・スピリット～私にとって、あなたはとても大切な人です。」の実現を目指しました。

▶『ハートフルメッセージ』の成果

- 褒められ、感謝されることで、職員の多くが心の安定を得ている
- メッセージを見ることで、同僚のことを知る機会が増え、職員同士で会話をする機会が増えた
- どうしたら入居者の支援がうまくできるか等、意見を聞きあう機会も増え、援助サービスの向上につながった

職員コメント(1):

実は苦手かも・・・と思っていた人が、今では尊敬できる人になった。苦手だと思っていた同僚から『ハートフルメッセージ』もらったことで『自分のことをちゃんと見てくれていた』と感動。メッセージをもらってからは、自発的に相談する機会も増え、『同僚のようにしっかりした職員になりたいな』と思うようになりました。

職員コメント(2):

今までは『あの時は本当にありがとう』という気持ちを、当事者や同僚にも聞いて欲しいと思っても口頭で伝える以外の手段は思いつかなかったが、『ハートフルメッセージ』として挙げることで、多くの人目に留まり、感謝の気持ちが伝えられることができ私は満足できた。『ハートフルメッセージ』きっかけで同僚ともコミュニケーションがとれて「あー、みんなで喜び合えてよかったな」と感じています。

佐倉〈ゆうゆうの里〉施設長 前川規のコメント：

いわゆる「チクリ」や「告げ口」は当事者ではない第三者から言われると大変不愉快で、直接当事者に言われるよりダメージがあります。反対に「感謝」や「言葉で伝えるのは照れくさい」という『ハートフルメッセージ』は第三者から言われると直接言われるよりも心に響くものがあります。「誰も見ていないと思っていたけれど、見ていてくれた人がいるんだ」という気持ちはとても大切に、『ハートフルメッセージ』はそれが実現できる手段です。

『ハートフルメッセージ』実施後に行った職員アンケートでは、職員のコミュニケーション促進が、モチベーション向上やチームワークの向上によって入居者へのサービス向上にもつながっているとの声が上がったことから、同施設では『ハートフルメッセージ』コミュニケーションを継続して実施しています。

#### ▶『ハートフルメッセージ』概要概略

- ・取り組み実施期間： 令和3年8月10日～
- ・参加人数： 佐倉〈ゆうゆうの里〉生活サービス課職員 48名
- ・佐倉〈ゆうゆうの里〉： 千葉県佐倉市鎚木町 270-1  
総戸数 379戸 入居者数 446名  
管理者 1名、介護職員 108名、看護職員 7名、生活相談員 2名、機能訓練指導員 3名、  
計画作成担当者 4名、栄養士 5名、調理員 19名、事務員 10名、その他職員 21名  
(実人数令和3年7月1日時点)



佐倉〈ゆうゆうの里〉外観

「高齢期の豊かな暮らし方」を提案する日本老人福祉財団では、〈ゆうゆうの里〉を基盤として、高齢者の方が「夢と希望にチャレンジする自分らしい暮らし方」を実現できる高齢者福祉モデルを展開するため、職員一同さらなるサービス向上に日々努めてまいります。

■会社概要

財団名：一般財団法人 日本老人福祉財団

理事長：青木 雅人

設立：1973(昭和48)年

事業：介護付有料老人ホーム〈ゆうゆうの里〉を全国7箇所で開催  
(佐倉、湯河原、伊豆高原、浜松、京都、大阪、神戸)

特徴：創立49年目を迎える古参の有料老人ホーム運営事業者。自立の時期に入居し最期まで暮らせる  
住まい(終の棲家)を提供。

1施設あたり平均300戸を超える大型施設のCCRC「高齢者コミュニティ」を展開している

H P：<https://jscwo.jp/>

本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先

一般財団法人 日本老人福祉財団 本部 調査企画室兼サービス支援部 富田

Tel. 03-3662-3611 / Mail. tomita-ak@yuyunosato.or.jp