

【アンケートご協力をお願い】

1

毎日ご苦勞様です。

さて、皆様は「感情労働」ということばをご存知でしょうか。これは肉体労働、頭脳労働につづく第三の労働と言われています。

この度グループホーム白山（以下GH白山）では、現在この「感情労働」に関する調査・研究に取り組んでいます。そしてこの研究結果を、当法人主催の施設内研究会（H30年10月18日）において発表を予定しています。

今回のGH白山の研究対象者は、グループホーム（以下GH）で実際に認知症の方々の介護をされている認知症ケア専門職の皆様です。

このアンケート調査は東久留米市内のGH、6事業所様（GH白山含む）をお願い致しました。GH白山（1ユニット）の職員数は11名です。

同じGHの他事業所様の職員の皆様のご協力をいただくことによって、より多くのデータを収集し、本研究の内容を深めていきたいと考えています。

そして、認知症介護の現状とストレスの実態に少しでも迫ることが出来れば幸いです。さらにこの研究が、認知症介護の現場で働いておられる方々の個々の働き方に、何らかの気付きや発見など有益なものをもたらすことができるなら、担当者としてこんなに嬉しいことはありません。お忙しいとは思いますがご協力のほどよろしくお願ひいたします。

研究結果の公表に関しましては、研究発表会開催の当月10月末日までに、各事業所様宛で資料をお届けさせていただきます。

※資料の枚数の確認をお願いします。合計8枚です。提出用のアンケートは4枚です。

【お約束】

- ① 研究への参加は自由意思で、アンケートが回収されたもののみを研究対象とします。
- ② 回答が返信されなくても、個人に不利益がないことを保証します。
- ③ 研究結果の公表において、個人が特定できないことを保証します。
- ④ 得られたデータは本研究以外には使用しません。
- ⑤ 各事業所の管理者様には、対象者である職員の方々へ、回答内容や返信に対する強制をかけないことをお願いしています。
- ⑥ 回収された全ての回答用紙は、GH白山の研究チーム担当者4名のみが取り扱います。また、回答用紙の管理・保管は厳重に注意いたします。
- ⑦ 集められた回答用紙に関しては、H30年10月31日にすべてシュレッダー処理させていただきます。

アンケートの回収方法につきましては、個人情報保護のため、①同封しました封筒にアンケート4枚のみを入れ②各自で封をしていただき③用意した回収袋に入れ期日までにご提出お願ひいたします。 締め切り8月17日(金)

グループホーム白山 東久留米市滝山7-11-22 ホーム長 平尾

アンケート回答用紙の内容や本研究に関してのご質問などお問い合わせ先は、

GH白山 [042-470-4630] 研究チーム山下までお願ひします。

白山連絡先/hakusan@shalom-tokyo.net

ここからはアンケート前の事前知識として、感情労働に関して情報提供させていただきます。

ただ、担当者も今回の研究発表に向けて学びを始めたばかりです。ですからこうして説明させていただくこと自体がわれわれの研究発表に繋がっています。皆さんの中にはまた事業所様のなかには、既にこのテーマに沿った研修をされていらっしゃる方々もおられるかと思えます。そのような皆様からのご意見やアドバイス、また、その他テーマ関連の情報などありましたら、白山のアドレスにご連絡いただければ幸いです。

ここからは研究テーマに関する感情労働について説明していきたいと思えます。アンケートの質問内容の背景になるもので、我々が研究しようとしているその方向性に関するものです。ただ、固い文面が続くと、読む方々にも負担になると思えますのでゆる〜く参ります。内容は勿論真面目に、分かり易くを心掛けていきますのでよろしく願いいたします。

ただ、このテーマや研究に関して興味のない方々は読み飛ばして頂いても構いません。

興味のないこと読むのは疲れますよね。

では、即、アンケートに取り掛かってください(笑)

さて、研究発表のテーマは

「認知症ケア専門職者が勤務時間以外にも働いてしまう感情労働の実情とストレス傾向」
(仮題)

と、しました。難しそうで、なんだか研究発表ばいっ、ですよ。(だから研究発表だって)いくら立派そうなテーマでも、皆様のご協力があつてはじめて成立するものです。あらためてよろしく願いいたします。でも対象者全員が回答用紙提出してくれたら凄くないですか？ 回収率100%なんてね。

「こんなめんどくさいもの、わたしは絶対に出さないわ」という方の気持ちも尊重します。う〜ん、尊重しますよ、そりゃ。①と②のお約束がありますもん。でも、回収率80%前後のご協力をいただけないと研究発表として厳しいものがありますね。よろしくどうぞ。

では、はじめていきます。

日本で「感情労働」ということばや考え方が一般に知られるようになったのは、2000年以降のことだといえます。

そのきっかけになったのは、アメリカの社会学者のA・R・ホックシールド(1940年生まれ・女性)が1983年出版した本の日本語訳、『管理される心ー感情が商品になるとき』(世界思想社)が2000年に出版されたことによります。

このホックシールドの感情労働を扱った、別の書籍から引用すると、

「19世紀の労働者は肉体を酷使されていたが、サービス労働に従事する現代の労働者は

心を酷使されている」

「現代は感情が商品化された時代であり、対人的職業に従事する人は心を売らねばならない」

ホックシールドは、「感情」というその人らしさを象徴する部分、人間存在の根本をなす部分までもが商品の一部になっていることに対して問題意識を持ち、「感情労働」の本質を、対人サービスの現場への深く鋭い観察眼と関係者への誇大なインタビューなどを通して明らかにしました。その結果、数多くの問題提起がなされましたが、そのひとつとして感情労働が対人サービス従事者の心理面へ及ぼす影響に言及しています。この「感情労働」がわが国に紹介された当初は、対人サービスの代表的な職業である看護職・介護職などの現場で注目され、ストレスやバーンアウトとの関係性などさまざまな観点から研究が行われました。
(『感情労働マネジメント』田村尚子 生産性出版より)

「感情労働」とは、相手に対応する人自身の心に、苛立ちなど自然に生起する感情をコントロールする職業的努力のことを言います。

なんていう定義は知らなくても、私たちは仕事で毎日体験的していることです。理不尽で、腹の立つことがいっぱいあっても我慢してます。職業的努力ですよ。

①

私たちが対人サービス（支援）しているのは、認知症の方々です。

認知症のことを、ここで少しおさらいします。

認知症の中核症状（認知症の方なら誰でも現れる症状のこと）とは、脳の神経細胞が壊れることによって直接に起こる症状です。

症状としては、

記憶障害は、記憶することが苦手になります。

判断力の障害では、道筋を立てて考えることができなくなります。

題解決の障害では、予想外のことが出てくると混乱してしまいます。

実行機能障害では、計画を立てたり、手順を考えたりすることができなくなります。

見当識障害では、「いつ、どこ」がわからなくなります。今日の日付、曜日が出てこなかったり、よく知っている場所で迷うようになります。

一方では周囲の人との関わりの中で起きてくる症状を

BPSD（認知症の行動と心理症状）といいます。以前は、認知症の「周辺症状」と言われていたものです。(Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia)

行動的 心理的 症状 認知症の

暴言や暴力、興奮、抑うつ、不眠、昼夜逆転、幻覚、妄想、せん妄、徘徊、もの盗られ妄想、失禁などはいずれもBPSDでその人の置かれている環境や、人間関係、性格などが絡み合っただけ起きてくるため人それぞれ表れ方が違います。

介護者が対応に苦慮するのは中核症状よりもこのBPSDとされています。

仕事の中で理由もなく怒られたり、怒鳴られたり、あるときは「私のもの盗ったでしょ」なんて一方的に言われていませんか。いくら仕事とはいえ、いや仕事だからこそ、その場だけで終わらず、またその相手がいる職場に向かわなければなりません。ストレスは溜まります。そんな局面でも「感じのいい人」を演じるには、感情のコントロールをしなくてははいけませんね。

ホックシールドは、感情労働論の概念として「感情規則」「感情管理」をあげています。感情労働を行使する人は、自分が「自然に感じる」感情とは別に、その「職務にふさわしい感情」(感情規則)が、仕事場のマニュアルなどで定められているとしています。この「感情規則」にそって自分の感情をコントロールすることが「感情管理」です。感情労働者は職務の一部として感情規則にそって感情管理をすることを雇用者より求められ、これを遂行することが「感情労働」であるとしています。

※傍線担当者 (『感情労働マネジメント』田村尚子 生産性出版より)

今回私たちの研究では感情労働からのストレス（勤務時間を離れてからも仕事のことを考えるなど）に関するもの。もう一点は、そこに個人が抱く感情規則がどのように関わりを持つのか、あるいは持たないのかというような視点で進めていきたいと考えています。

仕事には「勤務時間」が設定されており、被雇用者はその勤務時間内で働きます。しかし、勤務時間以外にも仕事のことを考えたり、思い出したりしてしまう人は少なくないと思います。(中略)

本当は職場の中だけで味わえばよいはずの感情労働を、外に持ち出して、あるいは家に持ち帰ってまで味わってしまう、、、。これは、感情労働の「お持ち帰り」と呼んでもよいかもしれません。(『あなたの仕事感情労働ですよ？』関谷大輝 花伝社より)

【最後に】

勤務時間以外にも働く感情労働者の実態とストレス。それに対して個人はどのような感情や思考を使って対応しているのか。また、ほかにもストレス発散の個人的方法など大変興味深い内容です。

さて、10月予定の研究発表は1発表約15分と限られています。ですから、アンケートで質問させて頂いた内容・項目全て分析し考察を加え、発表に盛り込むということはできないかもしれません。

ただ、後日お渡しする資料では、集められたアンケート内容をデータ化し、全て公表（もちろん個人が特定されないように）させていただく予定でありますのでどうかご理解下さい。長々とここまで読んで頂きありがとうございました。

ご協力よろしく願いいたします。

担当者一同