



現場

のために

人

のために

# SNS産業カウンセリングシンポジウム パネルディスカッション

社会

のために

令和2年11月26日

公益社団法人全国老人福祉施設協議会

専務理事 北條 憲一

# 1. 全国老施協について

# 1. 公益社団法人 全国老人福祉施設協議会について

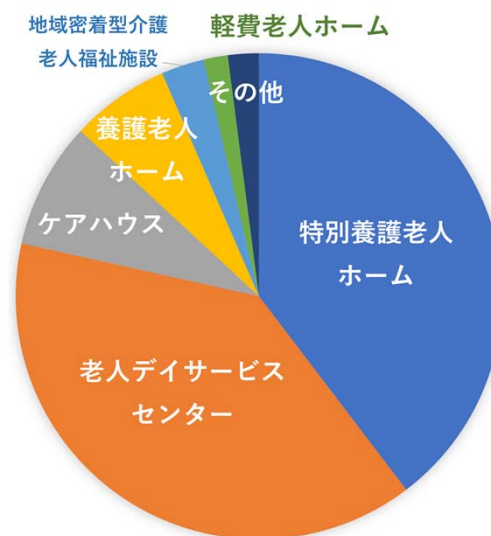
- 本会は、養老院の事業者による全国養老事業大会が大正14年に開催されたことを契機に、昭和7年に全国養老事業協会が設立されたことに遡ります。
- 平成21年に公益社団法人の第1号として認可を受け、全国約11,000の高齢者福祉・介護の事業所・施設を会員とする事業者団体です。
- 介護現場に対する調査研究、研修、相談支援事業等を展開しています。



## ■ 沿革

大正14	第1回 全国養老事業大会
昭和7	全国養老事業協会 設立
昭和37	全国社会福祉協議会内に 老人福祉施設協議会設置
昭和38	老人福祉法 施行 (養老院から老人ホームへ)
平成12	介護保険法 施行 一般社団法人 全国老人福祉施設協議会 設立
平成21	公益認定を受け、公益社団法人 全国老人福祉施設協議会 へ
平成30	次世代を見据えた 「老施協ビジョン2035」公表

## ■ 本会の会員施設の構成



[法人紹介パンフレット紹介URLはこちら](#)



## 2. JSここメン（LINEチャット） 導入の背景について

## 2.JSここメン（LINEチャット）導入の背景について



### 【介護現場の特徴】

- ・介護現場職員は、職場での昇進などよりも、利用者とふれあうことに働く喜びを感じる者が多い。
- ・しかしながら、近年特別養護老人ホームにおいては認知症の入所者が増加し、コミュニケーションが取りにくくなり、暴言などを受けることもあって、職員のストレスがたまりがちに。
- ・職場は少人数でチームワークが求められ人事異動も少ない。急拡大した業界であるため、部下・新人教育などの人材マネジメント（人間関係管理など）を円滑に行える中堅管理職層が育っていない。
- ・著しい人手不足で勤務に余裕がない（夜勤や排泄支援などの職務の厳しさ、低い賃金水準（平均より8万円低い）、介護の仕事に対する社会の評価がまだ低い）

### 【コロナ禍においてさらにストレスのたまりやすい介護現場】

- ・介護施設は、コロナ禍の中で施設内感染が発生すれば、たちどころにクラスターや死亡者の発生につながる。  
このため、感染防止策として、職員は、①通常以上に厳格な感染予防措置をとり、常に緊張感とストレスにさらされている。②職員間の会話や交流も最小限になっており孤独感を感じやすい。③私生活においても3密につながる場所（繁華街・行楽地など）への移動について自粛を求められストレスがたまっている。
- ・利用者も家族との面会や外出が制限され、認知症や生活機能の低下が進んでおり、職員への暴言なども増えている。

## 【前身となる「産業医による電話相談窓口」の開設】

- 新型コロナウイルス感染症の長期化に伴い、介護現場職員等の緊張状態やストレスの高まりが精神衛生に支障をきたし、ひいては利用者のケアの質に影響することが懸念された。そのため、令和2年4月に、産業医による電話相談窓口（無料）を開設した。
- 本会は介護事業者の施設長を会員とする組織であるため、介護現場職員にサービスが届きにくく、相談内容も管理職からの相談が多かった。

### ■ 産業医による新型コロナウイルス感染症（COVID-19）に関する相談窓口

**実施期間：** 令和2年4月～7月の毎週月曜日17：00-19：00 （合計16日間）

**相談件数：** 23件

**担当産業医：** 産業医科大学 公衆衛生学 非常勤助教 得津 慶（とくつ けい）氏  
（医師/産業医/社会医学系専門医(産業環境) / 産業医科大学産業医学ディプロマ/労働衛生  
コンサルタント（保健衛生）第6431号）

#### 相談内容例（情報共有に支障のない一般的案件のみ）：

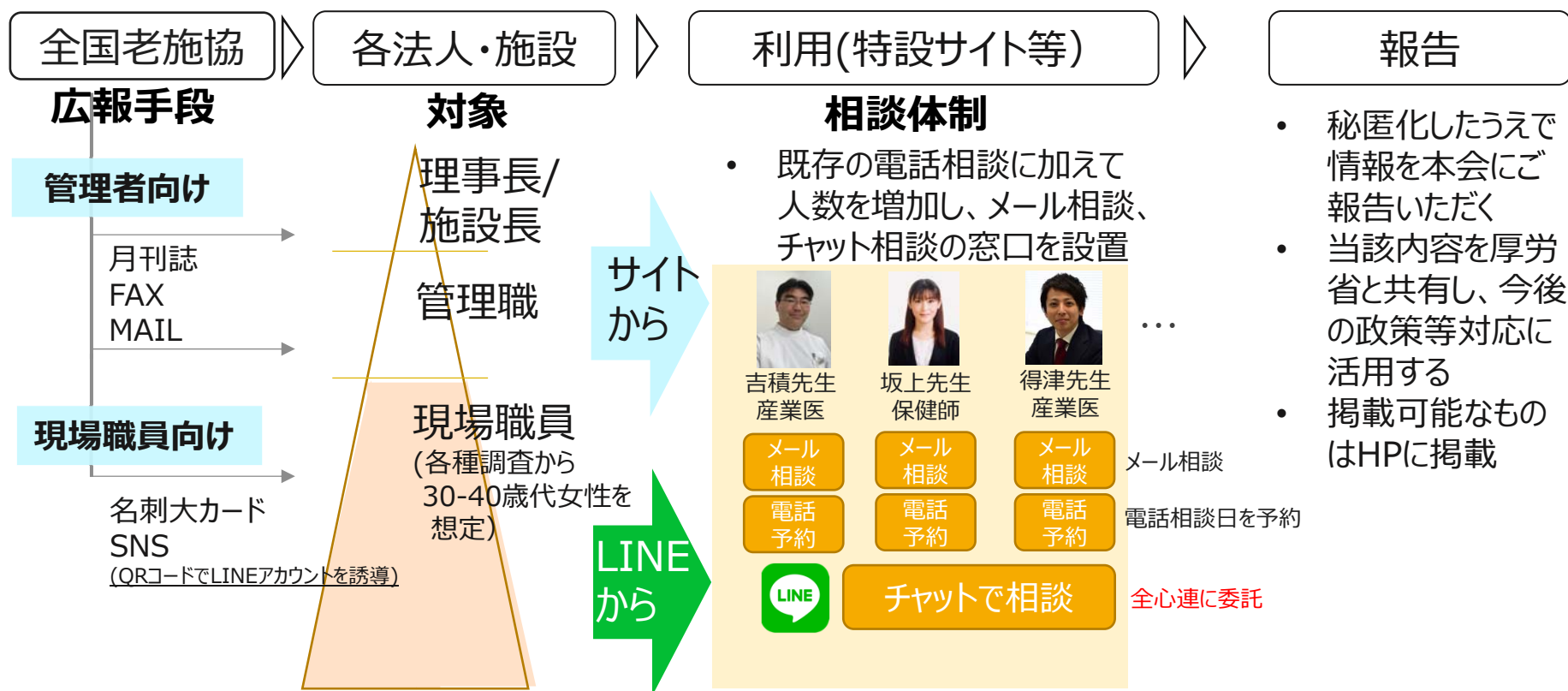
- PCR検査にて陽性となった職員のメンタルヘルスが心配です。
- 自分自身、生活環境の変化もあり仕事の面でも家庭の面でもストレスが大きくなっていると思います。職員のメンタルヘルスを把握する方法はありますか？
- コロナ感染の不安を理由に今の仕事を辞めてほしいと言われたと職員より相談された。医療職が感染したニュースをきっかけに特に家族が心配をしています。

事例は、こちらのURLにてご紹介しています→  
[JSここメン Q&Aよくあるご質問](#)



## 【国庫補助事業と現場職員への相談支援の充実】

- 令和2年度補正予算による「新型コロナウイルス感染症に対応する介護施設等の職員のためのこころの相談事業」の補助対象となったことを契機に、相談体制を充実させることとした。
- より現場職員からの相談が集まりやすくなるよう、LINEチャットとメールによる相談も可能とし、名刺大カード、チラシ、LINE、HP特設サイト <https://js-cocomen.com/> で周知を図った。 ※サービスの愛称=JS-ここメン（こころメンテナンス）





## ■ JSここメン ご案内チラシ



### JSここメン(こころメンテ)ご案内

#### いつも、ありがとうございます！

利用者様へのケアや、ご家族のみなさまとのコミュニケーション等、日々のお仕事、お疲れさまです。

世界各国では新型コロナウイルス感染症が猛威を振るっておりますが、国内の感染爆発を抑えることができているのも、みなさんの日々のケアの質の高さそのものですし、みなさんのご尽力のおかげです。

ですが、コロナ禍も長期化するなかで、働かされているみなさんに精神的にも負荷がかかっているのではないかと心配です。

例えば、最近めまいを感じることもある、目が疲れやすい、耳鳴りがする、好きなものでも食べる気がしない、肩が凝ったり首筋が張る等の症状はありませんでしたか？

気づかないうちにストレスは溜まっているものです。

全国老協では、いつでもご相談できるLINEチャット・メール・お電話による相談窓口や、役立つ情報を掲載した特設サイトを開設しましたので、お気軽にご利用くださいませ。

特設サイトは [こちら](https://js-cocomen.com/) です！

<https://js-cocomen.com/>

- ✓ 「CONTACT(お問い合わせ)」から、メール相談、お電話のご相談予約ができます。
- ✓ 定期的に、参考になる [コラム](#) を掲載しています。



LINEチャットは [こちら](https://line.me/R/ti/p/%40502myhys) です！

<https://line.me/R/ti/p/%40502myhys>

- ✓ メニュー画面のボタンからご相談いただけます。



QRコード



QRコード



ご担当の先生	ご対応日時 ※LINEチャット相談以外は平日のみ対応です。
得津先生(産業医/労働衛生コンサルタント)	月 17:00-19:00
吉積先生(産業医/日本産業衛生学会専門医・指導医)	火～金 9:00-17:00
坂上先生(保健師)	火～金 9:00-17:00
LINEチャット相談(カウンセラー)	火・木 19:00-21:00 日 17:00-19:00



## ■ 名刺大サイズQRコード

公益社団法人 全国老人福祉施設協議会  
Japanese Council of Senior Citizens Welfare Service

### JSここメン ご紹介

チャットで、専門のカウンセラー、メンタルトレーナーに匿名・無料で相談できます。相談受付日に相談用アカウントから話しかけてみてください。

疲れたら

# チャットで一息しませんか？

LINEで読み取り、相談用アカウントを友だち登録してください。

JSここメン  
(全国老協相談窓口)

2021年3月末日まで  
毎週火曜・木曜 19時～21時  
毎週日曜 17時～19時

監修 全心連 一般社団法人 全国心療学会

<https://www.mhea.or.jp/>

提供 株式会社アイディアヒューマンサポートサービス

<https://www.idear.co.jp/>

### いつも、ありがとうございます！

日々のお仕事、お疲れさまです。  
国内の新型コロナウイルスの感染爆発を抑えることができているのは、みなさんのお陰です。

ですが、コロナの長期化で、気づかないうちに心身ともに疲れが溜まっているのではないかと思います。

例えば、最近めまいを感じることもある、目が疲れやすい、耳鳴りがする、好きなものでも食べる気がしない等の症状はありませんでしたか？

全国老協では、匿名・無料でご相談できるチャット(表面)や、役立つ情報を掲載した特設サイト(右記)を開設しましたので、お気軽にご利用くださいませ。



お気軽にご相談ください！





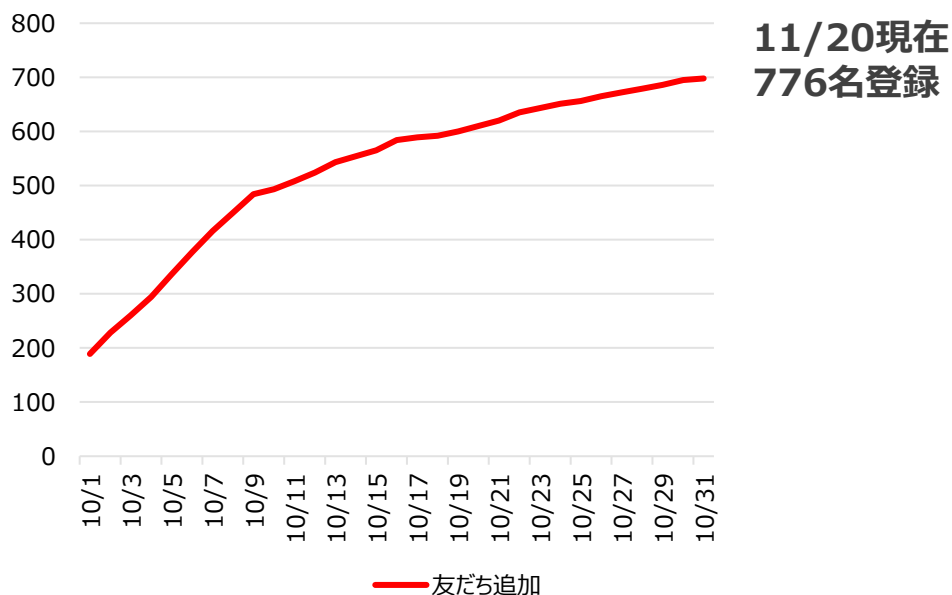
# 3. JSここメン（LINEチャット） お問い合わせ等の状況

### 3.お問い合わせ等の状況

#### 【LINE登録者数は1か月で約700名登録、満足度も高水準】

- JSここメンのLINEアカウントの友達登録は10/1の開設以来、1か月で約700名の登録に至っており、11/20現在で776名の登録となっている。
- 10月に行った相談者へのアンケート回答では80.0%が役に立ったと回答し、非対面でありながら「改善に向かえると思う」との回答が約7割を占めた。

JSここメン（チャット）友だち追加の状況  
(2020/10/1-)



10月相談者のアンケート回答

2.今日の相談は役に立ちましたか？

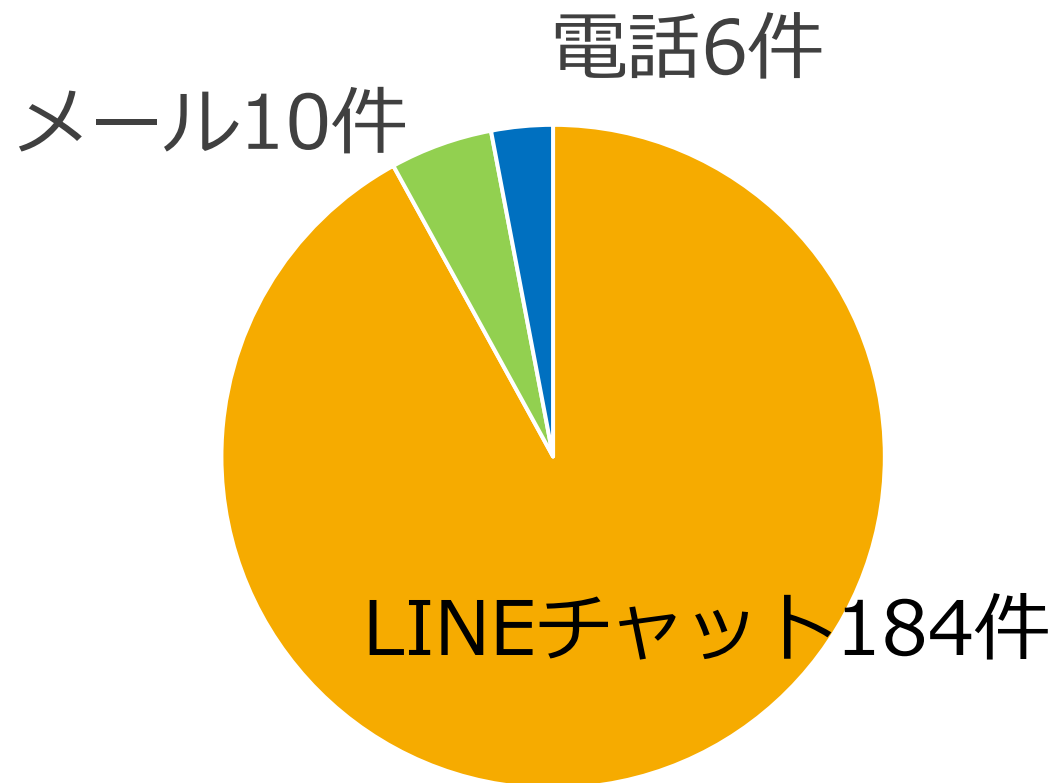
項目	件数	%
役に立った	20	80.0%
どちらでもない	4	16.0%
役に立たなかった	1	4.0%
	25	100.0%

3.相談していかがでしたか？

項目	件数	%
解決した	0	0.0%
解決したわけではないが、改善に向かえると思う	17	68.0%
わからない	6	24.0%
改善に向かえると思えない	2	8.0%
	25	100.0%

## 【開設以来2箇月弱の間の相談件数は200件】

- 10/1～11/22の相談件数は200件。
- そのうちLINEチャットによるものは184件で92%を占める。



## 【人間関係に関すること、仕事に関すること、体調に関することの相談が多い】

- 10月までのLINE相談の内容をみるとは、人間関係に関すること、仕事に関すること、体調に関することが多い。

相談内容 項目	9月		10月	
	件数	%	件数	%
人間関係（上司・先輩）			7	7.3%
人間関係（同僚）			4	4.2%
人間関係（後輩・部下）			3	3.1%
人間関係（その他）			6	6.3%
ハラスメント（上司）				
ハラスメント（同僚）			1	1.0%
ハラスメント（部下）				
ハラスメント（利用者）				
ハラスメント（その他）				
仕事（業務内容）	1	11.1%	1	1.0%
仕事（自分のスキル等）			4	4.2%
仕事（業務量）			4	4.2%
仕事（勤務時間）			3	3.1%
仕事（その他）	1	11.1%	11	11.5%
プライベート（家族）			3	3.1%
プライベート（生活面）	1	11.1%	4	4.2%
プライベート（金銭面）				
プライベート（その他）			1	1.0%
体調・身体	2	22.2%	11	11.5%
メンタル不調			6	6.3%
風評被害				
キャリア				
その他	4	44.4%	27	28.1%
	9	100.0%	96	100.0%

➤ 10月全体のうち **20.8%**

➤ 10月全体のうち **24.0%**

※9月はプレ開設分

# 4. JSここメン（LINEチャット） の実績と今後の展開について

## (1) 事業の実績について

### 相談の質について

相談を受けた人のうち、「役に立った」という人が80.0%となっており、**相談のニーズへの対応については高い評価**を得られているものと考えています。

### 相談の量について

相談件数は200件に達しています。また「LINEお友達登録」は776人に達していますが、これは、**登録さえしておけばいつでも相談に乗ってもらえるという安心感**につながっていると考えることができます。

特設サイトのアクセス数は1日84件、開設以来3458件にも及んでおり、「LINEお友達登録」にさえ行き着かない、**潜在的な相談ニーズのある人がまだ数多くいる**ことがうかがわれます。

本会は介護事業者の団体であり、個々の介護職員に対して直接的に情報提供するチャンネルをもたない中で、以上の成果は一定の評価ができると思いますが、さらに拡大を図って参りたいと考えています。



## 相談の手法について

LINE相談は現代の介護現場職員のニーズに応えやすいのでは・・・という手応えを感じています。

相談の手法	メリット	
面接	ノンバーバルなコミュニケーションを含め、会話を通じて相談者との間で濃密なやりとりも期待できる	
電話相談	相談はしたいが自分をあまりさらしたくないという相談者のニーズにあっており、面接のアポイントや訪問などの手間もかからず気軽に相談できる	伝えたいことを会話を通じて伝えやすい
メール相談		自分が入力した文章を読み返す中で自分を客観視できるプロセスが入ること、自分なりの気づき生まれやすい。無駄な堂々巡りが少なくなる。
LINE(チャット)相談		自分の伝えたいことや感じていることを整理しやすい メールよりは会話に近いやりとりができる

## (2) 事業の今後の展開について

### コロナ禍にかかわらない常設的相談体制へ

当会の本事業は、コロナ禍の中で特にストレスの高まっている**介護現場職員のメンタルヘルスの向上**を図ることを目的としています。

今後、コロナ禍がどうかにかかわらず、介護職場特有のメンタルヘルス上の課題に対応できる**常設的相談体制の構築に発展**していきたいと考えています。

さらには、介護現場職員が常に活用できる情報提供機能や掲示板機能などを盛り込んだ**スマホ用アプリケーションを構築**し、そのメニューの一つとして本事業を位置づけて、より介護現場職員が使いやすいものにしていくことを検討しております（参考）。

### 職場環境改善の取り組みへ

本事業は、個々の課題の解決を相談の中だけで完結させるのではなく、**介護職員が介護の仕事に「働きやすさ」と「働きがい」を感じてやりがいをもてるような職場作り**の取り組みの一環として位置づけたいと考えています。

そのため、介護職場における管理職の人材マネジメント教育が大変重要であると考えています。

なお、職場環境改善の取り組みに帰着しがたい、個人的なメンタルヘルス上の課題が大きいと考えられる案件については、医療的措置を含め専門的な相談へつなげていく仕組みも必要と考えられます。

## (参考) 介護従事者がいつでも気軽に閲覧できるプラットフォームを構築していく

- 本会では、介護従事者にとって有益な各種情報やサービスを介護従事者へダイレクトに提供できるアプリを作成する予定。
- JSここメンのLINEチャットによる相談支援窓口等の機能も、常設窓口化することが決まれば、このアプリの中に取り込めないかどうか今後検討。

### コミュニケーション・プラットフォーム構築

法人や施設のインターナルなコミュニケーションから福祉職スタッフを開放し、全国の同じ課題や環境にいる福祉職スタッフ同士が積極的にコミュニケーションを取り合い、双方でサービスレベルの向上を図ることのできる持続的なコミュニティプラットフォームを構築する。

