

## Ⅱ 調査結果

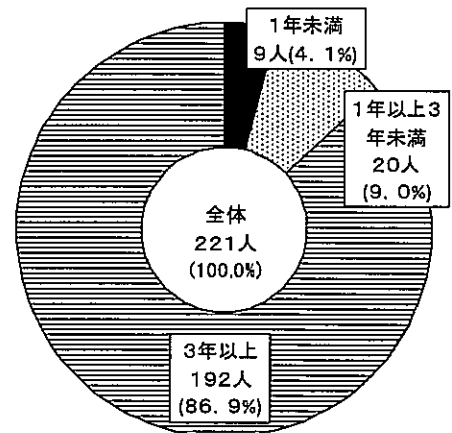
### 2 施設職員

#### (1) 介護老人福祉施設の介護職員

##### 問1 あなたの現在の状況について

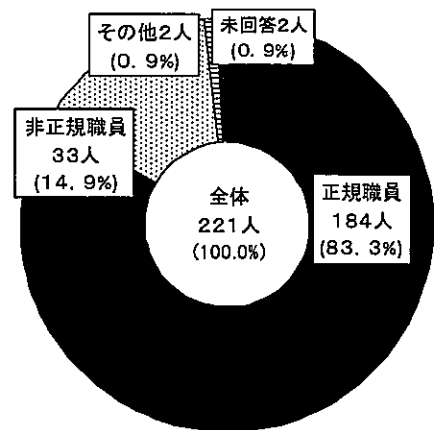
##### (1) 介護老人福祉施設での通算経験年数

- ・「1年未満」 9人 (4.1%)
- ・「1年以上3年未満」 20人 (9.0%)
- ・「3年以上」 192人 (86.9%)



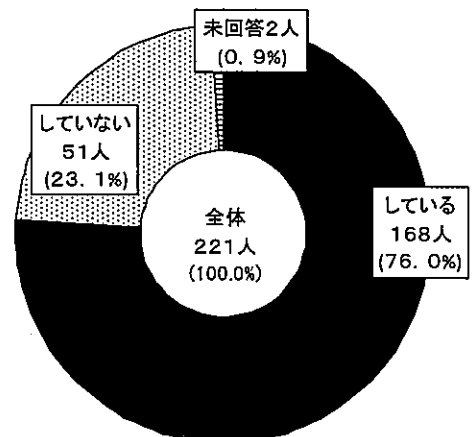
##### (2) 雇用形態

- ・「正規職員」 184人 (83.3%)
- ・「非正規職員」 33人 (14.9%)
- ・「その他」 2人 (0.9%)
- ・「未回答」 2人 (0.9%)



##### (3) 夜間勤務

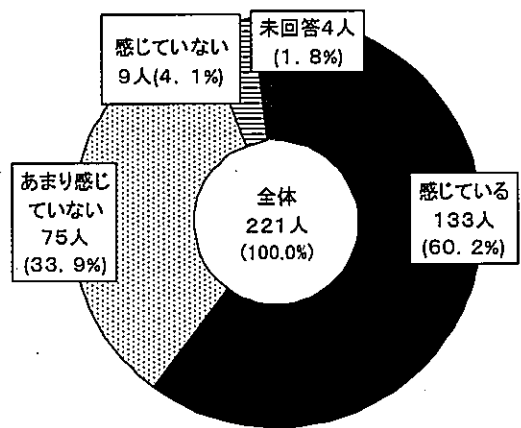
- ・「している」 168人 (76.0%)
- ・「していない」 51人 (23.1%)
- ・「未回答」 2人 (0.9%)



**問2** あなたの職場の環境について

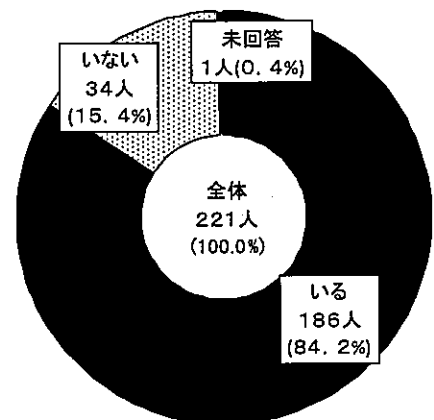
(1) あなたは、現在の業務に負担を感じていますか。

- ・「感じている」 133人 (60.2%)
- ・「あまり感じていない」 75人 (33.9%)
- ・「感じていない」 9人 (4.1%)
- ・「未回答」 4人 (1.8%)



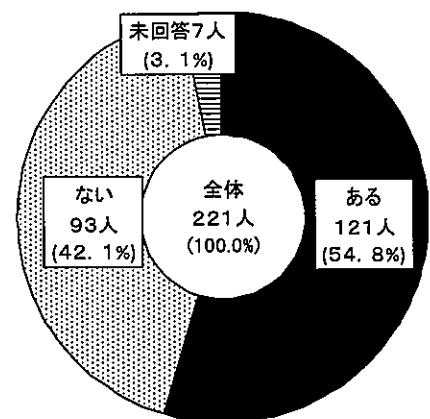
(2) あなたが仕事の上で何か困ったとき、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいますか。

- ・「いる」 186人 (84.2%)
- ・「いない」 34人 (15.4%)
- ・「未回答」 1人 (0.4%)



(3) ① あなたは、クライアントハラスメント（利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為等）を受けたことがありますか。

- ・「ある」 121人 (54.8%)
- ・「ない」 93人 (42.1%)
- ・「未回答」 7人 (3.1%)



(3) —② (3) —①で「ある」と回答した方の具体的な内容。

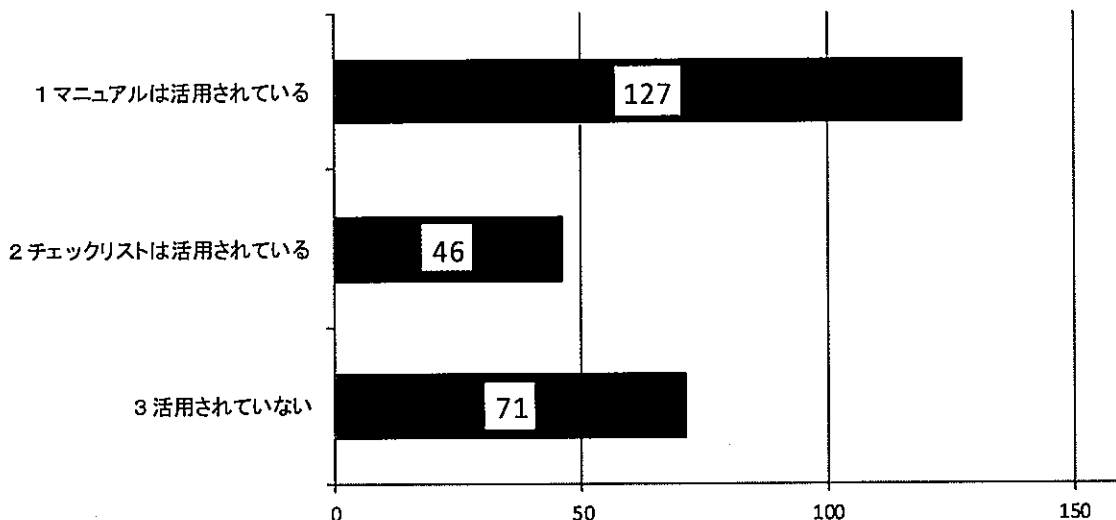
No.	具体的な内容
1	トイレ介助時、着衣交換時
2	引っ掻く、つねる、たたかれる
3	胸をさわらせろ、足で蹴られた…など
4	自分ではないが以前女性の同僚が「服を脱げ」「陰部を触られた」、尿をかけられたと聞いた。
5	感情コントロールが困難であり、暴力行為あり、主に叩く殴る等
6	暴力行為
7	首をしめられる、殴る蹴る
8	殴る
9	着替えるとき足で蹴られる
10	噛む、殴る
11	介助拒否による暴力行為
12	強い拒否と手を出す暴力行為
13	つねられたりかみつかれたりは時々ある
14	ケアをした際にたたかれた
15	叩かれる、つねられる
16	好意をもたれたようで結婚してほしいなどと言われた事がある(20年以上前)
17	叩かれる
18	認知症の理解力の低下から暴言を吐かれたり、たたかれたり
19	抵抗のある利用者様から叩かれた
20	叩かれる、つねられる、介助中に性的な表現や言葉を言われる
21	腕を噛む
22	たたかれる、ひっかかれる、さわられる
23	暴言、暴力等
24	暴力行為(叩く、つねる、蹴る)
25	性的言動や胸をさわる行為など
26	服を破られたり、暴力暴言、性的嫌がらせ
27	結婚してほしいと言われた、体に不必要に触ってこようとしてきた
28	たたく、つねる、言葉の嫌がらせ
29	かじられる、お尻を触られる
30	夜間男性利用者様(ショートステイ)利用の際、常時叫ぶ行為があり、「少々静かにしてください」と話す時腕をつかみ、興奮した口調でどなる
31	一緒に寝よう、つねる、たたかれる、非難される言動(言葉)
32	ひっかかれる
33	殴られる、蹴られる、言葉の暴力
34	噛まれる、引っかかれる、暴言
35	髪を引っ張られる、たたかれる
36	言葉の暴力、爪で引っ掻く、足で蹴る

No.	具体的な内容
37	介護拒否
38	かじられる、けられる
39	胸を触る
40	男性の方にズボンの中に手を入れられた
41	介護抵抗により叩かれたり、蹴飛ばされたり、引っ掻かれたりしたことがある
42	介助時胸を触ったり首の周りに顔を近づけたりする
43	叩かれる殴られる引っ掻かれる蹴られる
44	暴力行為
45	腕や顔を叩かれたことがある
46	暴力行為、いやがらせ
47	たたかれたり、ひっかかれたり、股間を触られたり
48	たたく
49	抱きつかれた、性的な言動、叩く蹴る、つねられる、引っ掻かれる、唾を吐かれる
50	暴力行為
51	腕をかまれる、暴言
52	靴を履かせる際にいきなり平手打ち、体をさわられる、「やるぞ」と言われる
53	胸、お尻をさわる
54	オムツ交換時に男性利用者にお尻を触られる、入浴介助時に男性利用者到下ネタを口にされる
55	介護抵抗で叩かれる、使用済みのパットを投げつけられた
56	胸をさわらせろ、やらせろ。介助中さわってくる
57	胸、お尻を触られた、叩くつねる行為
58	たたく
59	蹴る、つねる、叩く、大声をだす、暴れる
60	蹴られる叩かれる、つねるなど
61	支援の際につねる、かむ、たたく。男性入居者がお尻触る、ひわいな言葉等
62	性的な言葉、ボディタッチ、暴言
63	性的言動、さわる
64	胸などを触られたり性的な言葉を支援中ずっと言われる
65	たたく、爪を立てる
66	陰部に必要以上に触らせようとする、噛みつく、引っ掻き、叩く等
67	お尻を触られる、つねられる、引っ掻かれる
68	叩かれたりすることは多い
69	暴力暴言
70	物でたたかれる、言葉での暴力
71	利用者からの暴力
72	つねる、蹴る

No.	具体的な内容
73	顔や頭をたたく、蹴られる
74	叩く、噛む、唾を掛けられる、お尻等をさわられる
75	唾を吐かれる、たたかれる、つねられる、けられる
76	介助中にたたいてくる、つねってくる等、性的発言
77	体をさわられる、卑猥なことを言われる、たたかれる
78	認知症利用者に介助中叩かれたり、手をつねられたり、かじられたり
79	介助中に男性利用者にお尻を触られた、認知症利用者に「お前なんかやめてしまえ」と言われ頭を強く叩かれる
80	たたかれる、つねられる
81	かまれる、ひっかかれる、胸を触られる
82	殴る、蹴る、首絞められる
83	腕をつねられたり、叩かれたり
84	認知症による介護抵抗
85	暴力、性的嫌がらせ
86	たたく、蹴る、暴言、わいせつな言葉
87	オムツ交換時足で蹴られたり、手で叩かれたりすることがたびたびある
88	胸、おしりをさわられる、あばれて足であご、手などを蹴られる、メガネも壊れたことがあります
89	認知症の男性に叩かれた
90	叩く、つねる、蹴る
91	暴力行為
92	介助中抵抗され暴力行為を受けました
93	たたく、つねる、引っかく、ける、暴言
94	お尻を触る、性的言動
95	お尻を触られる、叩かれる、つねられる、蹴られる、噛まれる
96	殴る蹴る
97	おむつ交換時の抵抗(介護拒否)、精神疾患からの抱きつき行為
98	叩く、蹴る
99	難聴のため耳元で話をしていたら叩かれた、入浴介助中足をなでられたり、通りすぎりに胸や尻をなでられる
100	介護拒否による暴力行為(叩く、蹴る、噛みつく等)
101	暴力、胸や尻を触られる
102	なぐる、ける、叩かれる、つねられる、車イスで後ろからぶつけられる

(4) あなたの職場で、虐待防止マニュアルや虐待防止チェックリストは活用されていますか。(該当するもの全て)

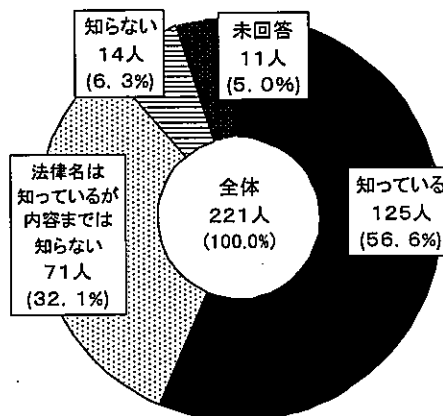
- ・「マニュアルは活用されている」 127人
- ・「チェックリストは活用されている」 46人
- ・「活用されていない」 71人



**問3** 「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」について

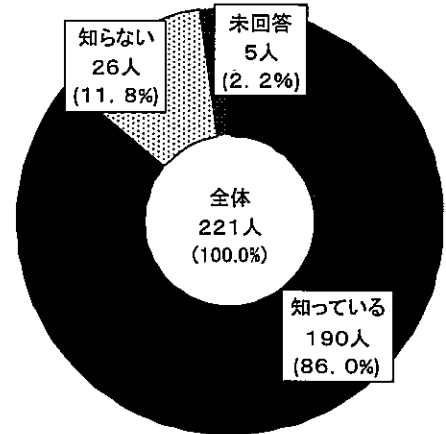
(1) あなたは、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(以下、「高齢者虐待防止法」と略す。)が平成18年4月から施行されていることを知っていますか。

- ・「知っている」 125人 (56.6%)
- ・「法律名は知っているが内容までは知らない」 71人 (32.1%)
- ・「知らない」 14人 (6.3%)
- ・「未回答」 11人 (5.0%)



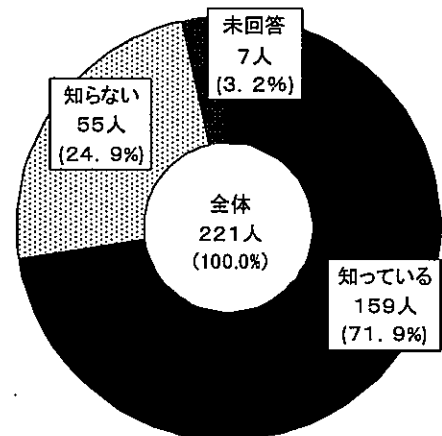
(2) あなたは、高齢者虐待防止法の中で、要介護施設従事者等は虐待を発見した時、市町村に通報しなければならないことを知っていますか。

- ・「知っている」 190人 (86.0%)
- ・「知らない」 26人 (11.8%)
- ・「未回答」 5人 (2.2%)



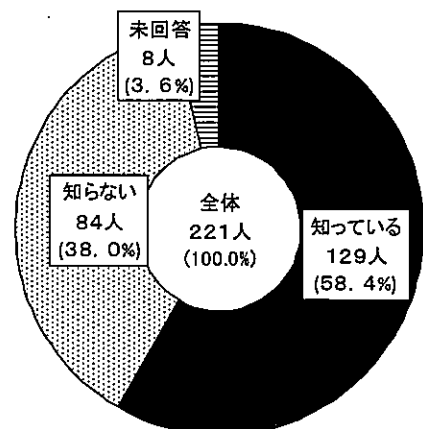
(3) あなたは、要介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等を行った従業者等は、通報等をしたことを理由に解雇その他不利益な取扱いを受けないことが高齢者虐待防止法に規定されていることを知っていますか。

- ・「知っている」 159人 (71.9%)
- ・「知らない」 55人 (24.9%)
- ・「未回答」 7人 (3.2%)



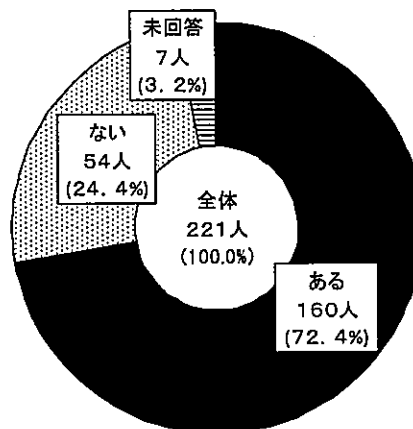
(4) あなたは、あなたの市町村の高齢者虐待の通報窓口がどこかを知っていますか。

- ・「知っている」 129人 (58.4%)
- ・「知らない」 84人 (38.0%)
- ・「未回答」 8人 (3.6%)



(5) あなたは、高齢者虐待防止法についての説明・研修等を受けたことがありますか。

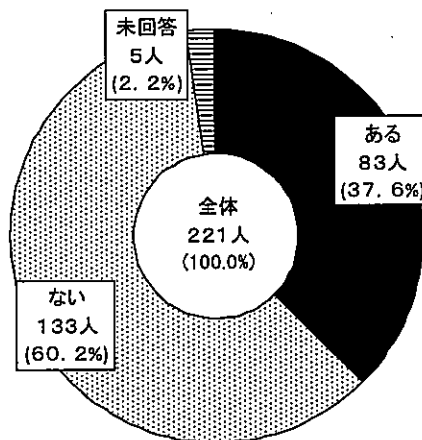
- ・「ある」 160人 (72.4%)
- ・「ない」 54人 (24.4%)
- ・「未回答」 7人 (3.2%)



**問4** 高齢者虐待について

(1) あなたは、日常のケア業務の中で、高齢者虐待と思われる行為を行いそうになったことがありますか。

- ・「行いそうになったことがある」 83人 (37.6%)
- ・「行いそうになったことはない」 133人 (60.2%)
- ・「未回答」 5人 (2.2%)

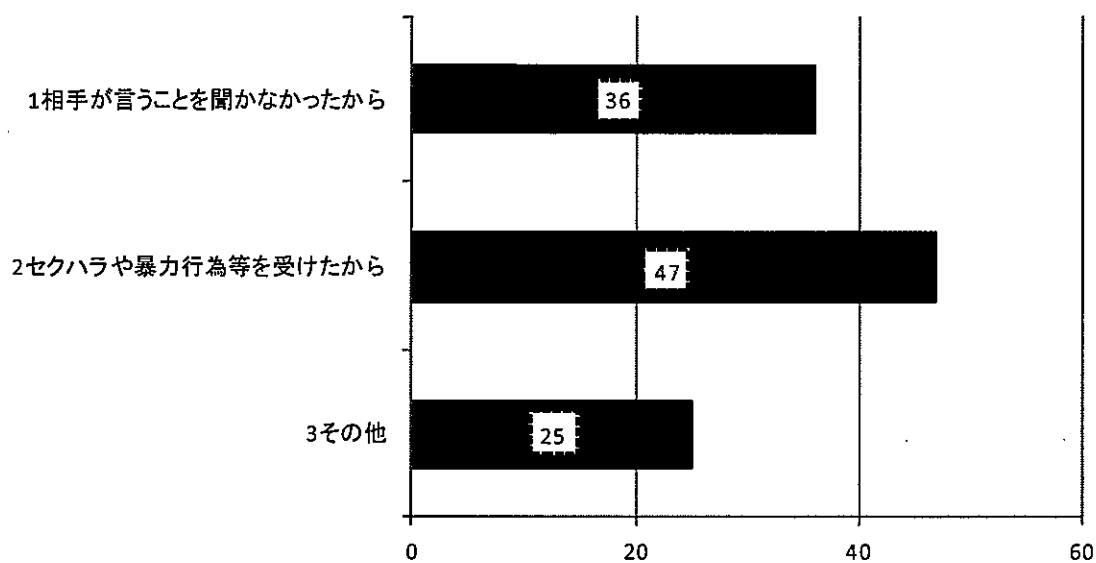




(1) で「行いそうになったことがある」と回答した83人のうち、その行為をしそうになったきっかけ

【複数回答】

- ・「2 セクハラや暴力行為等を受けたから」 47人
- ・「1 相手が言うことを聞かなかったから」 36人
- ・「3 その他」 25人



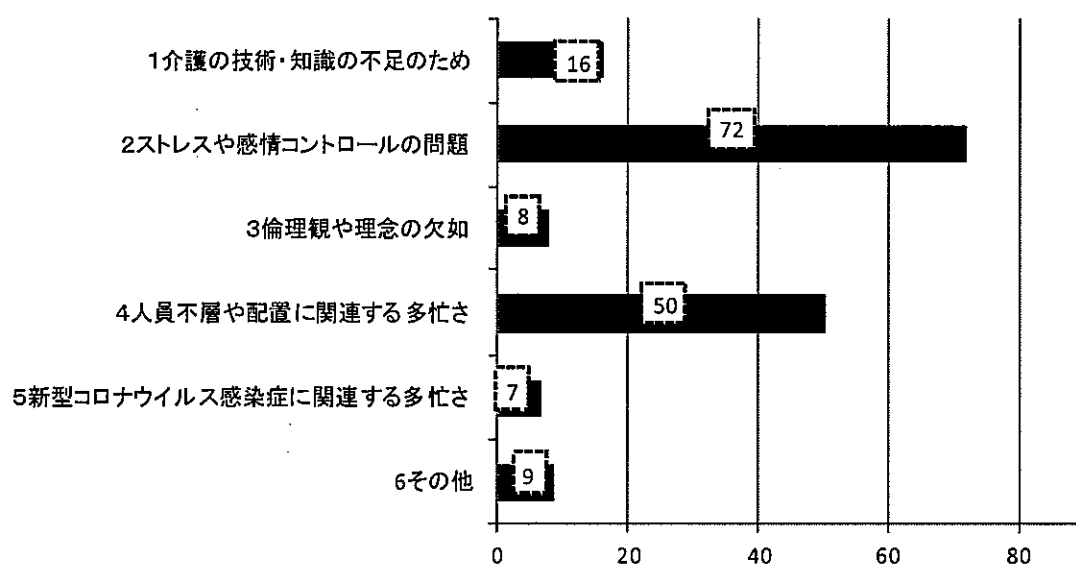
(1) で「行いそうになったことがある」と回答した方のきっかけのうち「その他」に記載された具体的な内容。

No	具体的な内容
1	夜勤などスタッフが1人の時に転倒の危険性がある利用者が何度も起きたり立ち上がったりし業務が進まない
2	利用者の不穏行動により業務がスムーズにいけなくなりイライラしてしまった
3	暴言が酷く泣いてしまった、早く死ねばいいのになって思ってしまった（言葉にはしてない）
4	相手側から介護拒否があり幾度とたたかれつねられる言動あり
5	言葉のストレス
6	多忙さでの心のゆとりが無かったため
7	認知症
8	危険な行為あり、やむを得ず
9	条件反射、防衛（自分を）
10	過度な暴言
11	何度も同じことを聞かれたり、急に怒鳴りだしたりされたとき
12	暴言
13	理解したうえで危険行為を行ったから
14	ナースコールが重なる等忙しい時
15	他利用者の対応が出来ない為

(1) で「行いそうになったことがある」と回答した83人のうち、その行為を行いそうになった背景

【複数回答】

- ・「2 ストレスや感情コントロールの問題」 72人
- ・「4 人員不足や配置に関連する多忙さ」 50人
- ・「1 介護の技術・知識の不足のため」 16人
- ・「3 倫理観や理念の欠如」 8人
- ・「5 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ」 7人
- ・「6 その他」 9人

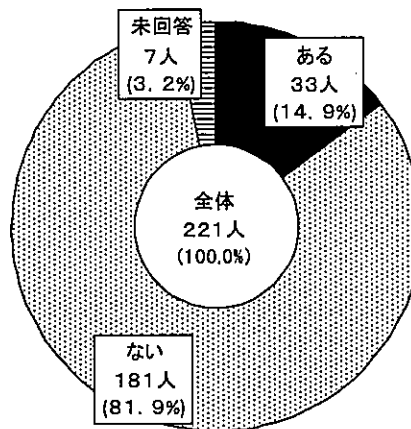


(1) で「行いそうになったことがある」と回答した方の背景で「その他」に記載された具体的な内容。

No	具体的な内容
1	時間にゆとりが無いとき
2	緊急性があるから
3	叩かれると介護者も痛いので反射的なものもある

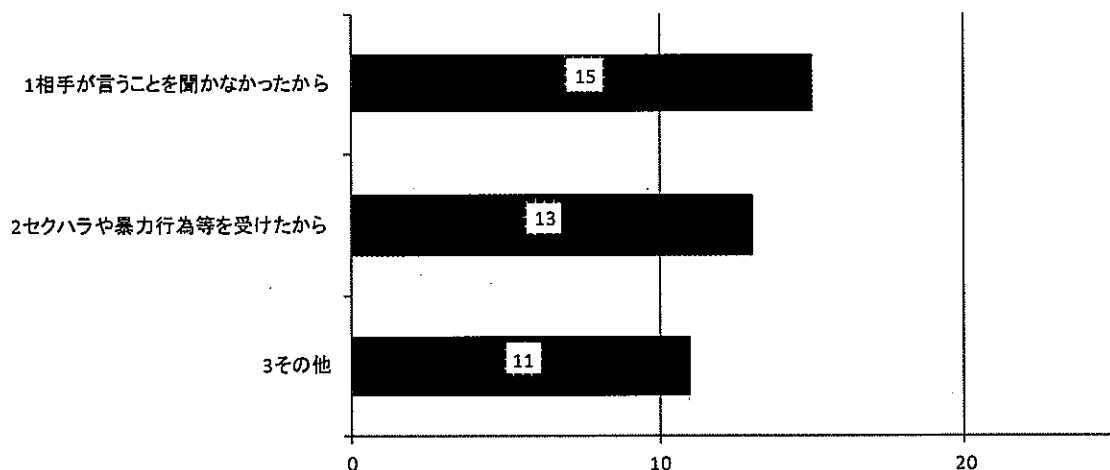
(2) あなたは、日常のケア業務の中で、高齢者虐待と思われる行為や不適切な行為を行ったことがありますか。

- ・「行ったことがある」 33人 (14.9%)
- ・「行ったことはない」 181人 (81.9%)
- ・「未回答」 7人 (3.2%)



(2) で「行ったことがある」と回答した33人のうち、その行為をしたきっかけ【複数回答】

- ・「1 相手がいうことを聞かなかったから」 15人
- ・「2 セクハラや暴力行為等を受けたから」 13人
- ・「3 その他」 11人

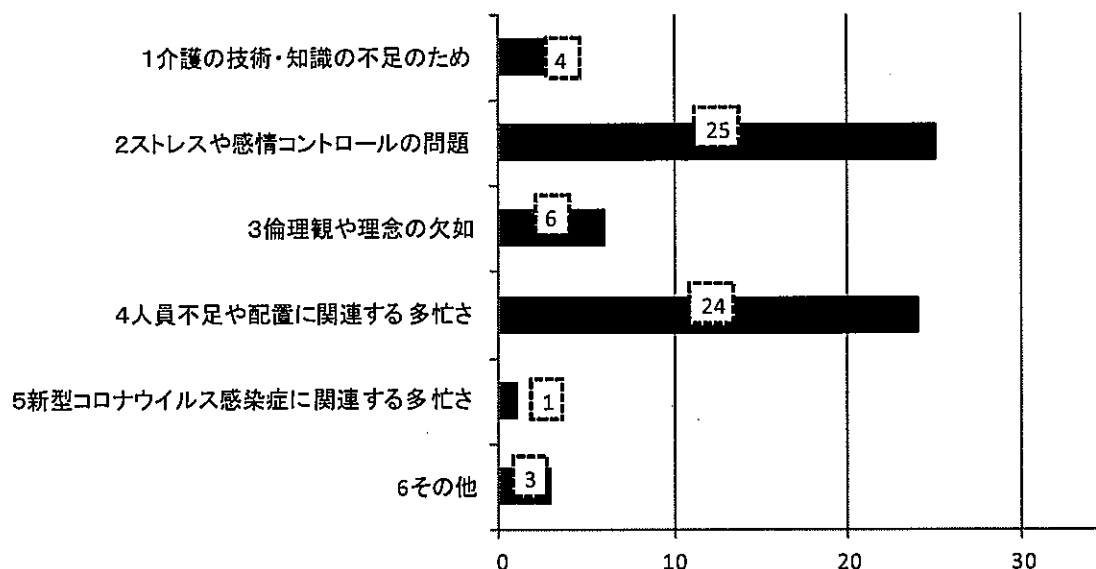


(2) で「行ったことがある」と回答した方のきっかけで「その他」に記載された具体的な内容。

No	具体的な内容
1	利用者の不穏行動により業務がスムーズにいかなくなりイライラしてしまった
2	暴言
3	危険な行為あり、やむを得ず
4	待っていて！と強い口調で声をかける、座っていてほしいと抑制する、小さな虐待と言うか暴言・暴力以外のものはある
5	自分で出来る事も行わない依存心が強い、多忙の時に訴えが多く有ったので
6	おむつをいじらないようにするのが施設内で当たり前になってる
7	利用者が怪我をしそうだったため

(2) で「行ったことがある」と回答した33人のうち、その行為を行った背景【複数回答】

- ・「2 ストレスや感情コントロールの問題」 25人
- ・「4 人員不足や配置に関連する多忙さ」 24人
- ・「3 倫理観や理念の欠如」 6人
- ・「1 介護の技術・知識の不足のため」 4人
- ・「5 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ」 1人
- ・「6 その他」 3人



(2) で「行ったことがある」と回答した方の背景で「その他」に記載された具体的な内容

No	具体的な内容
1	緊急性があるから

(1) 又は (2) で「ある」と回答した方

(3) —① どちらかへ相談しましたか。

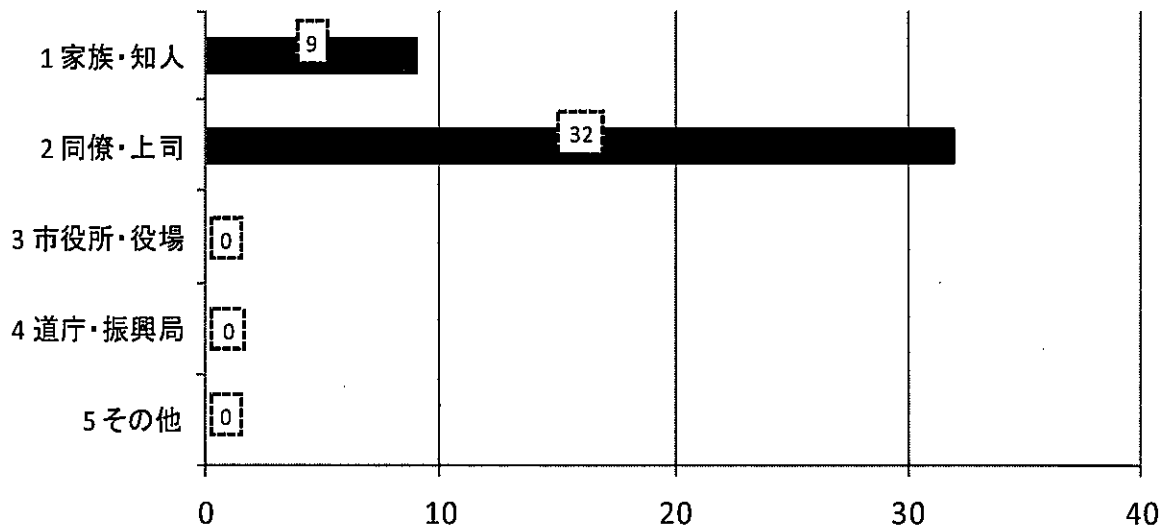
(1) 又は (2) で「ある」と回答した方 87 人 (重複して回答された方の分の 29 人を除く) のうち、

- ・「相談した」 37 人 (42.5%)
- ・「相談しなかった」 42 人 (48.3%)
- ・「未回答・回答内容不明」 8 人 (9.2%)



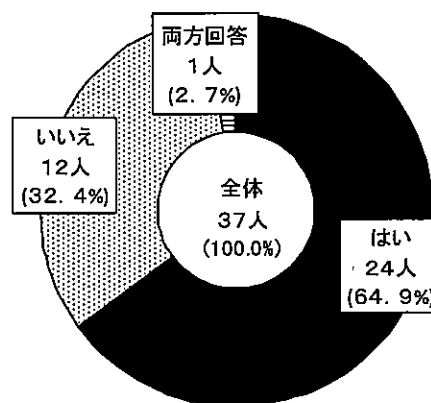
(3) —② 「相談した」と回答した方の相談先。【複数回答】

- 回答では、
- ・「2 同僚・上司」 32 人
  - ・「1 家族・知人」 9 人
  - ・「3 市役所・役場」 0 人
  - ・「4 道庁・振興局」 0 人
  - ・「5 その他」 0 人



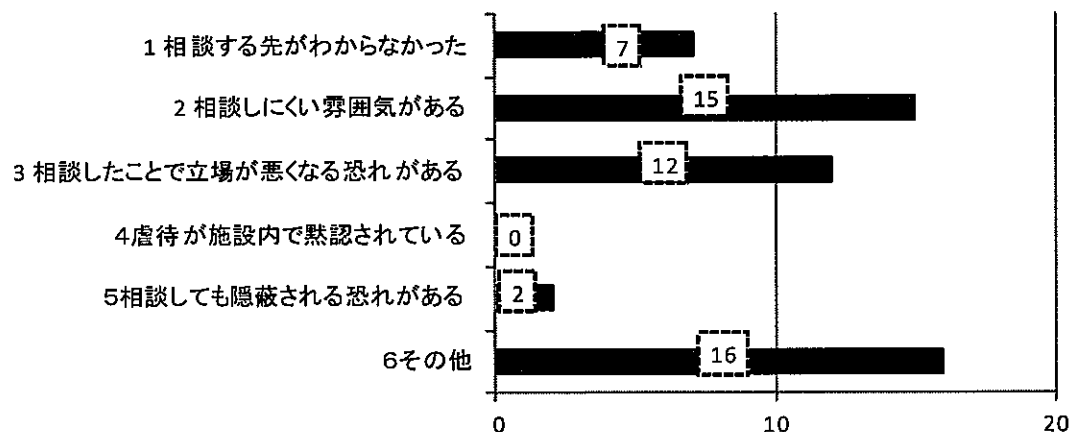
(3) -④ 相談した結果、状況は改善されましたか。

- ・「1 はい」 24人 (64.9%)
- ・「2 いいえ」 12人 (32.4%)
- ・「はい」「いいえ」の両方に回答 1人 (2.7%)



(3) -⑤ 「相談しなかった」と回答した方の理由。【複数回答】

- ・「2 相談しにくい雰囲気がある」 15人
- ・「3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある」 12人
- ・「1 相談する先がわからなかった」 7人
- ・「5 相談しても隠蔽される恐れがある」 2人
- ・「4 虐待が施設内で黙認されている」 0人
- ・「6 その他」 16人



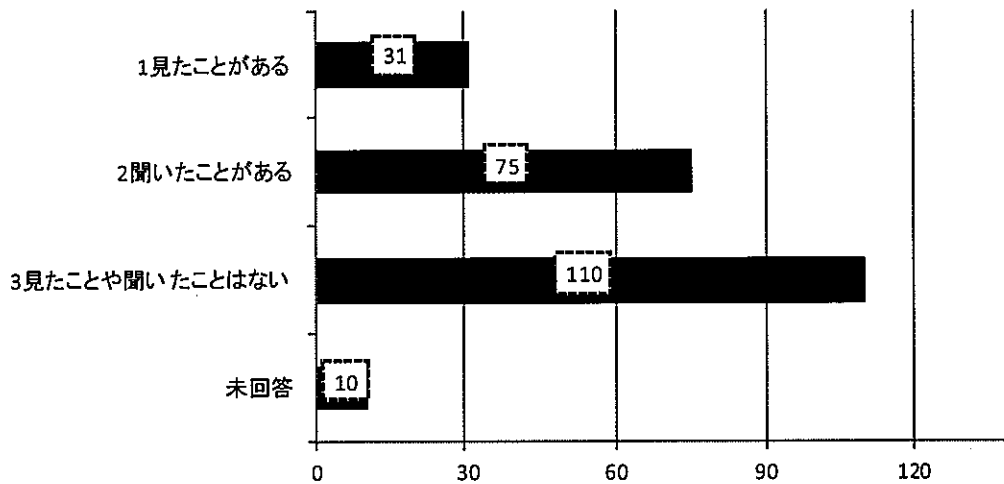


(3) -⑥ 「相談しなかった」と回答した方のうち「その他」に記載された具体的な理由。

No.	具体的な内容
1	対象者が普段からひとの言うことを聞かなかったりして怒るので相談することではないと思った
2	すぐ解決したから
3	今後自己解決できる自信があったから
4	感情に流されない様に気持ちにゆとりを持って介護する様に心がければよいと思ったから相談しませんでした
5	虐待だとだれも思っていない
6	虐待のレベルが暴力的な事ではない為
7	日々何かと主任、またはリーダーに声を掛けられお話をしているので、話の中で自分自身にとっての良いヒントを探しいかすことが出来ている
8	虐待をしそうになりましたがしてないため
9	虐待はしたことはないですが、不適切行為(無視などは)は相談するほどでもないことという自身の認識の低さがありました
10	一時の感情でありすぐにおさまったため
11	相談しても改善がないので
12	上司がダメ

(4) あなたは、職場の同僚や上司が、虐待の区分に該当するのではないかとと思われる行為をしているのを、見たことや聞いたことがありますか。

- ・「1 見たことがある」 31人
- ・「2 聞いたことがある」 75人
- ・「3 見たことや聞いたことはない」 110人
- ・未回答 10人

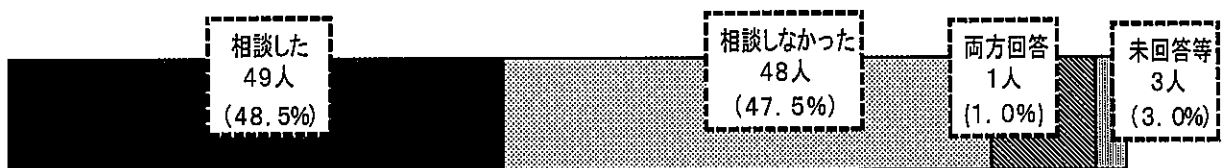


(4) で「ある」と回答した方

(5) —① どちらかへ相談しましたか。

(4) で「聞いたことがある」又は「見たことがある」と回答した101人（重複して回答された方、5人を除く）のうち、

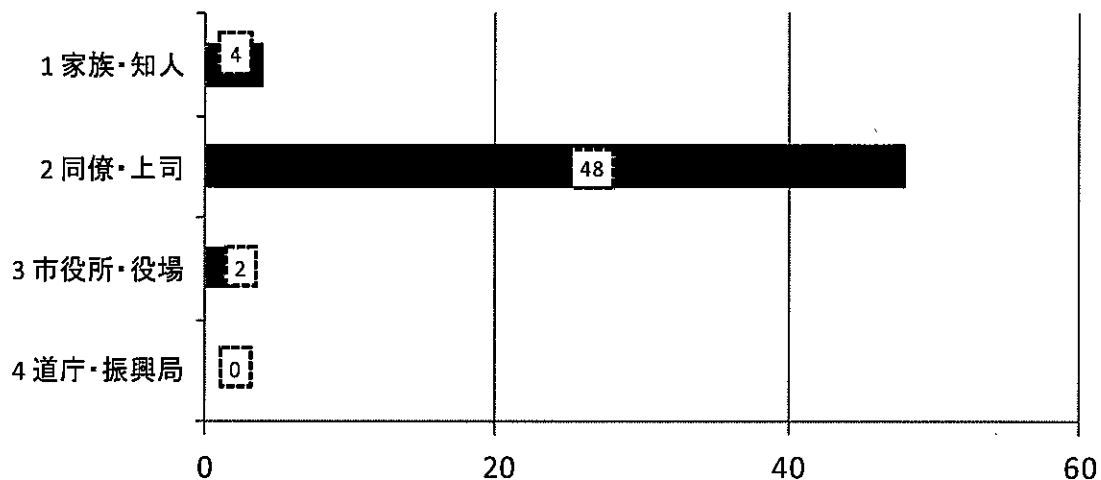
- ・「相談した」 49人 (48.5%)
- ・「相談しなかった」 48人 (47.5%)
- ・「相談した」「相談しなかった」の両方に回答 1人 (1.0%)
- ・「未回答・回答内容不明」 3人 (3.0%)



(5) -② 「相談した」と回答した方の相談先。【複数回答】

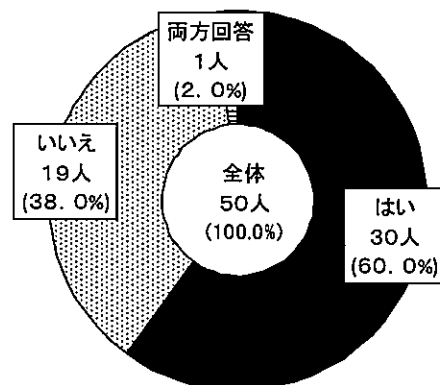
回答では、

- ・「2 同僚・上司」 48人
- ・「1 家族・知人」 4人
- ・「3 市役所・役場」 2人
- ・「4 道庁・振興局」 0人



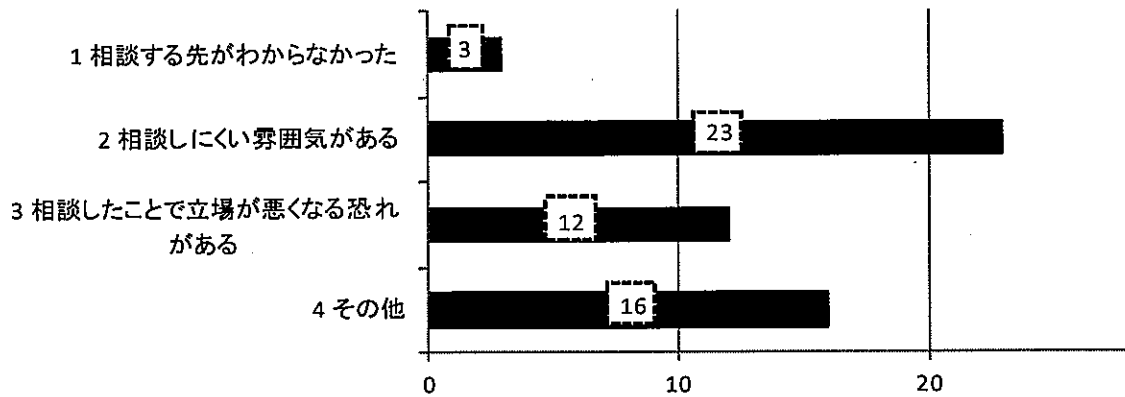
(5) -③ 相談した結果、状況は改善されましたか。

- ・「1 はい」 30人 (60.0%)
- ・「2 いいえ」 19人 (38.0%)
- ・「はい」「いいえ」の両方に回答 1人 (2.0%)



(5) -④ 「相談しなかった」と回答した方の理由。【複数回答】

- ・「2 相談しにくい雰囲気がある」 23人
- ・「3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある」 12人
- ・「1 相談する先がわからなかった」 3人
- ・「4 その他」 16人



(5) -⑤ 「相談しなかった」と回答した方のうち「その他」に記載された具体的な理由。

No.	具体的な内容
1	見たわけではないので聞いた話だけで話しにくい
2	その人が辞めてから知った
3	何回も注意されてる人だったから
4	確信がない
5	職員が信用できない
6	ほとんどの人が聞いてて知っていたから
7	虐待だと思っていなかったから
8	実際みていないため詳しい内容がわからなかった
9	緊急性があり仕方ないと思ったから
10	本人に言っても変わらないので、そういう場に居合わせた時には介助を代わったり雰囲気を変えるようにしている
11	すでに他の職員より相談されていた
12	実際にみていないため
13	信ぴょう性がなかった
14	真実かどうかははっきりしない為
15	相談しても問題は解決しない為

**問5**

「その他」

(1) あなたの職場で、高齢者虐待防止に関する取組について、ご紹介いただけることがありましたら、自由に記載してください。

No.	具体的な内容
1	毎月虐待防止委員会を開いて話し合いをしています、アンケート調査をしてより良い環境で働ける、そしてケアが出来るよう努めている
2	委員会メンバーを中心にミーティングの際に不適切ケアについての説明を行っている。2ヶ月に1度チェックリストを配布し注意喚起を行っている。
3	定期的な講習会の実施と委員会の設置
4	ミーティングでのチェックリストの読み上げ、ミーティング参加職員全員の確認
5	抑制廃止委員会が活動しており研修もしている。
6	不適切なケアと思われる事があった時は自由記述でPCに入力している、月に1回委員会にて話し合いの場を設けている
7	虐待につながるとと思われる職員の言動を無記名でPCに入力し施設全体で共有する仕組みがある
8	PC上で誰もが自由に書き込める「いろいろな場面での対応」がある
9	前々年度の高齢者虐待事案の監査での指摘及び改善の対処。虐待防止委員会、研修、アンガーマネジメント研修、会議等に理念復唱
10	研修実行
11	自分達より人生の大先輩であるということとを常に意識してかかわるようにしている
12	定期的な研修
13	身体拘束委員会がある
14	会議の時に高齢者虐待防止の書類が或る事を言って読むように促す
15	短い研修
16	他の施設での虐待の事件を回覧で回したり、研修や講習などで取り上げることで意識して仕事出来る。また、上司との距離が近いのもうちの職場の魅力だと思う。色々な職場を経験してきたが、1番良い。
17	虐待防止の研修を行っている
18	虐待防止委員会を開催し、事例の検討を行う
19	研修に行った人の発表に荘内研修で参加しています
20	年に1~2回研修を行い、虐待防止についての意識を常に持つようにしている
21	防止対策委員会の設置
22	毎月虐待防止についてのDVDをみている
23	研修や、高齢者虐待防止についてのDVDをユニットのメンバーで観たりした
24	虐待防止委員会を設置している
25	ヒヤリハットを活用し、その都度改善策を出している。虐待と感じたら上司に報告、または場合によりその場で注意する
26	虐待防止委員会

No.	具体的な内容
27	虐待防止委員会を中心に不適切ケア（の防止）に取り組んでいる。今年度はコロナの影響で中止、延期、書面で行っているが研修会を行っている。
28	不適切な言葉をNGワードとして注意している
29	委員会を毎月行い、日々のケアの中で疑問に思ったことを報告しています。そこで不適切なケアの案件があれば皆で話し合い、フロアの職員に伝え改善しています。
30	委員会などで話し合ったことを議事録に残すことがいい意味で各自が確認することで意識づいている。ミニ勉強会など。
31	内部研修
32	高齢者虐待、身体拘束の委員会があり毎月実施している。防止の為に目標を掲げて防止に努めている。職員対象に勉強会を実施。委員会内では虐待にあたるかどうか日頃のケアについて話し合い、改善に向けて取り組んでいる。
33	各フロアに虐待防止に関する啓発メッセージの掲示
34	高齢者虐待防止委員会からの発信
35	年に1回パワポで勉強会をしている、実際の声掛け等で高齢者の虐待になるか、どうすればいいかの検討を行ったことがある
36	毎年研修をしている
37	委員会などの職員の集まる場で具体的な例をあげて利用者への言葉遣いが虐待になるかならないかを勉強した
38	委員会からの虐待防止についての促しや資料を定期的に配布、介護職員へ発信
39	委員会にてこういった言動は虐待につながるのではないかと話し合える
40	研修等を実施、参加し、高齢者虐待等の防止を再確認している
41	取り組みはしていない
42	身体拘束委員会でユニットからの拘束につながる事等への相談を受け検討している
43	職員研修をおこなっている
44	研修会の実施、虐待防止委員会を毎月開催
45	月1回内部研修を行い、言動に注意している
46	施設独自の不適切なケアチェック表を作成し職員全体で毎月検討、確認を行っている。倫理高齢者虐待マニュアルも独自で作成
47	月1回内部研修を行っている
48	年に2回研修会がある

(2) あなたが、高齢者の尊厳を支えるケアを行うために日頃感じていること等がありましたら、自由に記載してください。

No.	具体的な内容
1	介護員の人数が少ない、休日が少ない（夜勤明け休日ですが、次の日も休みがあれば疲れとれるかも…）
2	ありすぎて辛い。不適切ケアや尊厳の保持、自己決定について話しても理解してくれる職

No.	具体的な内容
	員が少ない。介護員本位の風土が強く残っており、新人は多勢に無勢。ストレスについてもアンガーマネジメントやメンタルヘルスを自らやろうとする人が少ない。そもそもやり方が難しい、これではいつか虐待が起こる。自分も飲み込まれてしまう。
3	「自分の親だったら」と考え利用者のペースに合わせてかかわっています
4	一人一人のバックグラウンドをしっかりと理解し、ナラティブ的なケアを展開する事を大切にしている
5	特養で働いているのだが、施設の不備や人手不足により利用者本意だったり本来望んでいる生活を行えていない現状に日々葛藤している（我慢させていると思う）
6	家族と過ごす時間を大事にする
7	忙しいと言動が荒くなる職員が気になる
8	基本理念の理解、それに基づいたケアを行うことの大切さ
9	対人であることを忘れない、相手、自分、第三者から見て納得いくケアを心がける
10	尊厳は絶対に忘れちゃダメ
11	クライアントハラスメントと高齢者の尊厳の間で迷うことはあります。尊厳を大切にしながらハラスメントの背景にも十分配慮しながら行うのに苦労します
12	職業柄職員の中で”できる限り全量完食させなければならない”という風潮があつたりする。実際その方一人一人によるが、一日中ほとんど身体を動かさない高齢者も多くいる。そういう方々に1日3食全部残さず無理に食べさせるのは本人が辛いと思います
13	出来る限り本人の意思、希望に沿ったケアを行うよう心掛けてはいるが、不可能な時は納得していただけるよう説明している。
14	自分の家族だと思って接していくこと、色々な人生がありそれを乗り越えてきたことを意識すること
15	いずれは自分も人の手を借りて生きていかなければならない時があるので、その時に自分がして欲しいことをしてあげる事と、やさしい気持ちで接するよう心がけています。
16	①明日は我が身②その人らしい生活③自分の意思④自己決定
17	よい所を見つける、個人の意志を尊重する。意志の確認、発言自由な職場の空気、向上心というか、平常業務に追われてなさすぎ
18	現状では高齢者一人一人にじっくり時間をかけて携わることができていない為、しっかり尊厳を支えるケアができていないのではないかと感じます
19	時間内に業務が終わらないことで急いだり焦ったりすることがあり、業務量の調整や人員を増やすことが必要と思うが実現することが難しい。又、その状況を正確に上司に伝え、理解してもらうことが難しい
20	家での生活、今まで通りの生活に少しでも近づけられる様に支援できたらと思う。
21	業務に追われることが多く、気持ちにゆとりをもちたいと思っている。また職員同士でもっと話し合える機会があればいいと思う
22	スタッフが自分の介護の在り方に悩み、自分を追い詰め、最悪病院に通わねばならなくなっています。スタッフが多ければ虐待はなくなるのかと、上の者は言いますが時間的余裕、肉体的余裕があれば精神的にスタッフ同士で支え合っているのでは？と思います。片方



No.	具体的な内容
	の尊厳ばかりに重荷をおいての考え方はどうかと思うことが多いです。 最後に選ばれた場所として、笑顔がたくさん見れる場所にしていきたいと思います。
23	人員不足でバタバタしているため意思を尊重してあげられない
24	町に特養が1つしかないため色々なタイプの方々が入所します。例えば精神科の方や重認知症の方などタイプに合った施設に入ったほうが良いかと思っています。
25	その人の持っている価値観に対して自分とは違っていてもその人の個性としている
26	その人を尊重する
27	上から目線の話し方をしない。常に人生の先輩ということを念頭に関わらせていただくよう心がけている
28	高齢者をケアしている人のケアが足りない
29	何をするにも高齢者と一緒にやる事がよいと感じる
30	利用者様は人生の先輩なので尊敬の念を忘れずに日々ケアを行う
31	利用者の思いに寄り添いその人の立場になって考える
32	本人の自由な意思の尊重は心がけたいと思っている
33	介護度が上がり入居される介護量が増えているが人員は満たされていると上司・国は思っているので一人一人に寄り添えず自己嫌悪になる
34	高齢者の尊厳を重視しすぎて職員にかかるストレスが過剰になり心も体もギリギリの状態 で勤務している現状がある
35	職員も自然に仕事ができるようにしたい
36	高齢者の方の病気や精神状態を出来るだけ理解しようと思っています
37	施設状態によってだいぶ違いはあると思うが、個別対応の時間が十分に確保できれば更に 尊厳を支えるケアが可能と思えます。職員の心にゆとりが欲しい
38	身体の変化に気づく。関わりを多く持ち、笑顔が見られるよう心がけている。
39	利用者本意
40	認知症があっても体や心に何らかの問題があっても基本的には自分と何も変わらない。理 解できないこともある。だからその人を、見て聞いて知ろうと思う。何が必要か、何を必 要としているのか。 問4-?相談した→上司は改善のために動いてくれるが当事者の自覚がない。当事者に改善は 見られない。
41	現場のマンパワー不足、法人の隠ぺい体質
42	人員不足が深刻だと思う
43	羞恥心に配慮した声かけを行わずに「〇〇さん、便が出た」と言ってしまうことがありま す
44	職員は高齢者が生活できるようにするためのサポート役。職員の思いを押し付けない様に 裏方になる。人生の最期を気分よくゆったりと過ごしてもらおう。「今日が最期」と思いなが ら思いやって関わる
45	利用者自身らしさ、言葉の一言、を意識して行動している
46	職員同士のコミュニケーションの大切さ

No.	具体的な内容
47	利用者のケアが必要だと感じながらも人員不足により業務を優先してしまう傾向になりがちである。業務多忙によりつついっスピーツロックにあたるのではないかとという言葉が聞こえることがあり指導している
48	自分たちが良いと思っているケアに対し、実際利用者はどう思っているのか
49	介護者のストレスを溜めないこともすごく大切
50	敬語が足りない部分があり尊厳を軽視している部分はあると思いますが虐待をする事とイラっとする事は別物だと思います。
51	利用者だけでなく、職員(人、一人ひとりに) 尊厳があると感じることがある
52	利用者から不快な発言を受けても、個性だと思い対応している
53	相手の想いに沿い否定せずにかかわる事が大切だと感じる
54	相手の事を好きになる事「いやだ」「きらい」と感じる部分ではなく、よい所に注目してみる。出来ることを活かせる場面が無いか考える
55	暴力や暴言以外でもギリギリなグレーゾーンのもの（座っていてと抑圧すること等）は出来る限りしない、させないように意識している
56	心にゆとりが無いときや利用者への理解を十分にできていない時がよいケアが行われていないと感じる。利用者のことをしっかりと理解し、こころにゆとりをもって関わる必要がある
57	声を掛けお話しする事で何を考え思っているのか感じ取る事
58	・挨拶や言葉遣い、・なれ合いの状況の無い環境
59	施設に入る前のその方の生き方を想像し尊敬を忘れないことが大切と意識している
60	現場職員の知識の無さ、自覚のなさ
61	高齢化に伴ったその人らしい生活
62	人材不足で忙しい、心に余裕がない
63	高齢者からの暴力、暴言は問題にならないが介護士からの虐待は大きな問題になるのはおかしいと思う。
64	安楽に過ごして頂けるよう心がけている
65	自分が利用者だったらを考え行動しているが、日々業務に追われ本当に尊厳を支えるケアができていないかはわからない

(3) あなたはどのような取組を行えば、高齢者虐待防止につながると考えますか。自由に記載してください。

No.	具体的な内容
1	人員不足による業務多忙がなく職場のストレスが無ければ質の良いケアにつながる
2	仲間と悩みを共有しお互いに言い合える関係性を築く
3	多方面から虐待についてアプローチしても改善しているのか分かりづらい。トップダウンをしてくれない。高齢者虐待を介護職場の現状を国民に浸透させる。介福持っていない人はそもそも介護しちゃうダメとか、知識、昔ながらの考えをもっている人の根絶。もしくは認

No.	具体的な内容
	識が変わる程の何かがあればなくなる。
4	職員間で情報共有することでストレスのはけ口をつくる
5	ケアに係るすべての職員がストレスを抱えない様、「話せる」環境がしっかり出来る事。
6	・給料アップ（基本給や国からの手当も含め）現状割に合わない。・人員確保→スタッフが足りず一人当たりの負担が大きい、残業当たり前。業務が進まない、業務に追われ利用者と話をする時間もない
7	人員確保、特養の現状を役所の人に理解してもらう
8	余裕のある人員配置があれば一人一人に割ける時間も考え心にも余裕ができると思っている。また給与面でも自分の仕事にプライドを持てる人が増えるのではないか
9	定期的な研修、ケアの見直し、定期的な面接
10	業務の時間にゆとりが出来ると心にもゆとりが出来て今までよりも良いケアが出来ると思っています。
11	認知症の利用者のBPSDにつながる原因が人的環境であり自分達の言動であることをもって深く理解する
12	定期的な研修参加、事例研究
13	職場での忙しさをなくす、ゆとりある介護をしたい
14	余裕をもって仕事出来る環境があればいいと思いますが、人員不足の中、意識せずともネグレクトになっていたたり、カッとなる事があると思われる
15	時間や心に余裕を持つようにする。ストレスが問題なのかな、と。
16	防犯カメラの設置(実際に置いていない施設もある!!)、定期的な施設内での人員配置（職員間の移動）、職員のシフト作成の配慮(連続勤務日数をできるだけ長くしない＝疲労をためこまないように)
17	介護する側、受ける側両者の心のつながりや日々の接遇
18	人材確保と人材育成に力を入れることが大事だと思います
19	介護士のストレス軽減になるような取り組み
20	相談できる人と虐待を受けている人がいたらすぐに対応できるように組織的なつながりが大切で虐待を行う人には徹底的な制裁をして防止するしかないと思う。
21	その人らしい生活を支える事と自己決定を重視する。我々はサポーターであると思えば自ずと高齢者虐待防止につながる。
22	余裕の人員、講習会、自己研磨、事例をもっと出すと理解しやすい
23	法律で定める介護人員配置基準を見直して、介護職員配置を増やせば、介護者の心身の負担軽減になり虐待防止にもつながると思います。
24	それぞれの重要度を明確にし、重要な業務（入居者への対応）に時間を割けるように業務量を調整する事。その取り組みについては施設全体で行うことが必要だと思う
25	虐待する心理がわからないので、逆にどうして虐待するのか、虐待する人に聞いてみたい。そのような事をしたことがある人が一番わかるのかなと思う。
26	業務の見直し
27	介護の仕事をしていてストレスにならないことは絶対にないので少しでもストレスになら

No.	具体的な内容
	ないように人員の見直し、業務改善等をすれば心身ストレスも軽減して高齢者虐待することもないと思います。
28	職員の人員増をみたく事で自分達もきっちり休みを取れる事ではと思います。
29	時間にも心にも余裕を持って仕事がしたい。
30	「なんで分からないの！」みたいな言葉を発するような施設はよくないと思う。自施設は多種の方々も多い為介護員の精神的な安定が必要だと思います。プラス、サービス業だと言うことも自覚しないといけない。職員と嘱託の方の考えが違うため。
31	相手と近すぎる関係にならない様意識し、自らの感情のコントロールや現状の感情の状態を意識する
32	入所者は様々な理由で入ってきているのでその人に合った方法で接しています
33	自分にゆとりを持つことで相手にも優しく接することが出来ると思うのでその人に入り込みすぎず適切な距離感を持つことが大切だと思います
34	仕事での不満が無くなり、仕事しやすくなれば気持ちにもゆとりができて防止になる。問2-4のマニュアルはどこにあるのかわからない
35	職員間の情報交換、情報の共有、協力し合って関わっていく
36	職員のストレスをなくす
37	余裕のある人員配置
38	スタッフは連携をとり日々情報交換する。上司はスタッフがストレスをためないように話を聞く機会をつくる
39	常に心に余裕を持ちなるべく笑顔で利用者に対応する
40	介護保険法での特養のシステムを改めてほしい。古いシステムは虐待を生むしかないとおもう
41	介護の人員を増やし、ゆとりある職場になる。生活指導員など上司が現場の人の意見などをもっと聞いてほしい
42	入居者様の施設での生活を家族の方に見て頂ける機会があるとどの様なケアを行っているのか理解につながると思う。
43	介護スタッフの人員増、一人での対応時間を長くしない。(他介護員の目があると感情を押しさえることができる)
44	取り組みでどうにかなるようには思えなく、介護側の人一人性格の問題。性格は変わりますか。
45	研修、人員配置、休日休息時間の確保
46	CW同士が利用者様について話し合い、理解してあげる事。
47	職員も入居者と同じ自然体なら起きないと思う。作り笑いなし、強い口調になる時はなる。
48	現職場は心から満足しています。以前に1年ほど勤めていた職場では会社上層部と虐待してしまった職員が「無かったことにした」と他職員から聞いたことがあります
49	従事者の思いやり、私生活の安定。小さなアザ等も見逃さずに対応する。
50	気軽に相談できるような環境、雰囲気づくり
51	余裕のある業務

No.	具体的な内容
52	教育、ゆとり、余裕（時間、人員、相談できる人を持つ、話を聞いてくれる人を持つ）。自分（職員）の常識が通用すると思わない。疲れたら休む、一息つく。誰のために、何の仕事をしているのか思い出す。一人で頑張らない環境作り。密室にしない。
53	虐待は個人ではなく施設や法人の問題としてとらえる事。全てではないが。
54	BPSDの悪化を減らす工夫、認知症の勉強、理解、タイプ別の対応で心に余裕を持ってケアができる
55	うるおった人員、常にそれに対して学ぶ場がある
56	人員不足による多忙さをなくす。＝心にゆとりを持つ＝虐待防止できる。多忙→身体的精神的にストレスを感じる→小さなことでもイライラする→虐待につながる
57	ストレスを溜めてしまうことが一番問題かなと思うので、定期的に精神状態を聞くアンケートとかを取るのがいいのかなと思います。
58	簡単な勉強会
59	1人で考え込んでしまう前に同僚や上司に話を聞いてもらう。上司も話を聞いてあげるだけでも心は落ち着くと思います。あとは勉強会に参加して知識を得ると考え方が変わり防止につながると思います。
60	本当に介護の仕事をしたと思う人が働けば相手に対する思いやりが出来ると思う。職員同士の補い合い
61	施設全体で。一人一人が協力して取り組まないと…難しいですね
62	一人一人意識を変えるのは簡単ではないため難しいと思われる
63	風通しのよい職場環境。人材不足の解消。介護知識技術の向上、職員個人の自己研さん
64	職員一人一人の気持ちのゆとり、環境づくり
65	適切なケアを積み重ねる事で虐待とかけ離れた介護が出来ると思います。理念の周知
66	ケアをする側の心理的ケア(心の余裕)や、相談できる相手、対応できる職場がそろっていないと虐待がおきてしまうと思う。
67	虐待はあつてはならないと思いますが、現場では利用者からの暴力は日常的に有り、虐待へのリスクはどこも少なからずあります、TVや新聞で出たときは内部の状況背景は報道されませんが、簡単ではないですが、現場の状況を知ってもらい発信をしてもらいたい。「現場職員だけが悪い」という状況では働く人がいなくなる
68	より介護職員がストレスを感じないような業務改善を行う。
69	働く人が入居者に対して気持ちを理解して落ち着いて対応が出来るように働く人の環境を整える事が必要だと考える
70	介護職員を増やす。誰でもではなくしっかり専門的な知識を身につけて。誰かが急に休むと介護員が少なくなる。精神的な負担も大きくなる。もっと介護職がなりたい職業になるようにお給料面でもあがると離職も減るかだと思います
71	人員不足だからと言って誰でも受け入れてしまう、紹介されてしまう。全くの無知ではなく少しは介護を学んだ人を入れた方が良い。給料の見直し
72	介護職員が沢山いれば業務や心のゆとりができる
73	余裕を持ってケアに関わることが出来るようにする、また大変な事や不満等を職員同士や

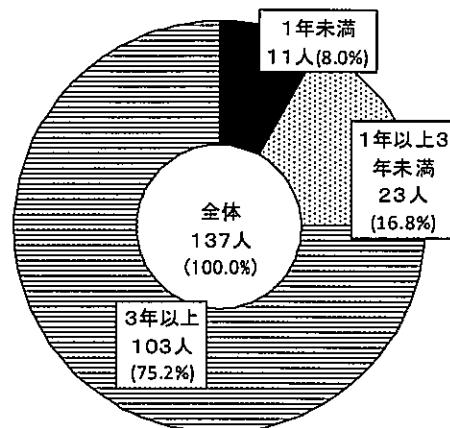
No.	具体的な内容
	上司へ相談でき、かつ解消へと動いていくことが大切ではないかと考える
74	介護の現場には介護員・看護師・事務員…様々な職種で勤務していますがそれぞれの業務を遂行すると共に介護だけ入居者様の対応をするのではなく施設全体でできる事を対応していく気持ちをもって協力体制が必要と思う。
75	職員同士が言い合える職場環境作り
76	定期的な研修
77	知識を身につける、ご家族の話(意向)を直接聞く
78	広い心
79	高齢者への虐待だけではなく介護士への虐待もあると思います。だから介護士の人材不足もあると思います
80	介護士の仕事量や精神的負担を軽減すると仕事にみあった報酬があるべき。
81	介護士の人数が増えて気持ちに余裕が出来ればいいと思う。
82	高齢者の方を自分にたとえて、やられたくない事はしない
83	1人で抱え込まないようにする
84	職員のストレスを減らせる取り組み、人員を多くして、2人で介助するなどすれば防止につながると思います
85	高齢者と職員が1:1でケアするのではなく、排せつ介助・入浴介助など2人でケアに入る等したら良いと思います。
86	人材不足解消、職員のストレス軽減、業務の軽減
87	職場環境の改善

## (2) 障害者支援施設の生活支援員

### 問1 あなたの現在の状況について

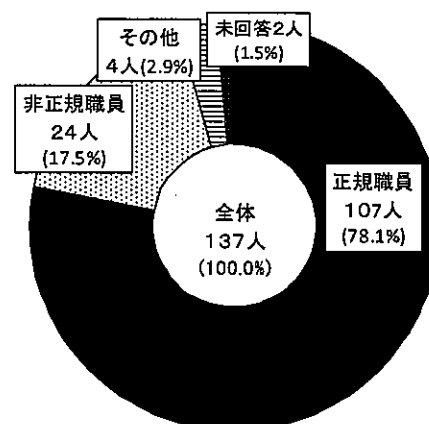
#### (1) 障害者支援施設での通算経験年数

- ・「1年未満」 11人 (8.0%)
- ・「1年以上3年未満」 23人 (16.8%)
- ・「3年以上」 103人 (75.2%)



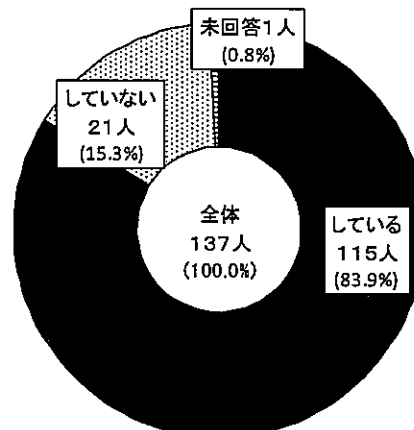
#### (2) 雇用形態

- ・「正規職員」 107人 (78.1%)
- ・「非正規職員」 24人 (17.5%)
- ・「その他」 4人 (2.9%)
- ・「未回答」 2人 (1.5%)



#### (3) 夜間勤務

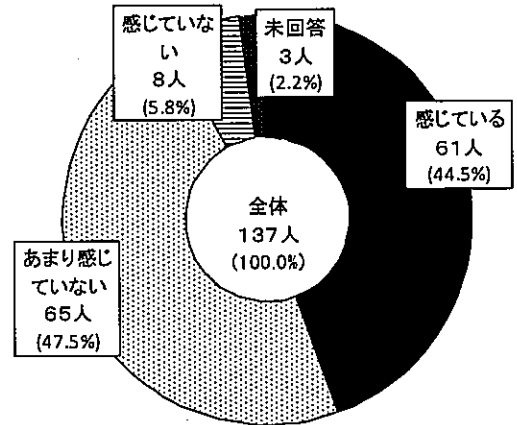
- ・「している」 115人 (83.9%)
- ・「していない」 21人 (15.3%)
- ・「未回答」 1人 (0.8%)



**問2** あなたの職場の環境について

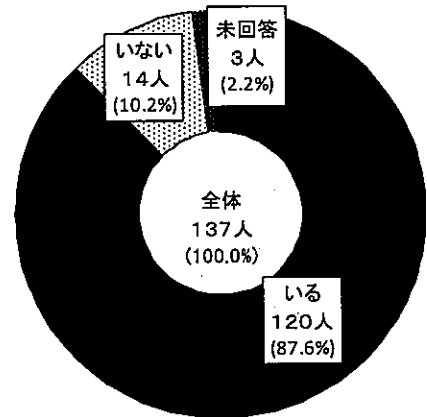
(1) あなたは、現在の業務に負担を感じていますか。

- ・「感じている」 61人 (44.5%)
- ・「あまり感じていない」 65人 (47.5%)
- ・「感じていない」 8人 (5.8%)
- ・「未回答」 3人 (2.2%)



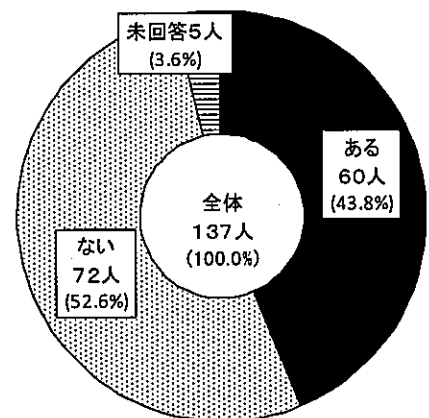
(2) あなたが仕事の上で何か困ったとき、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいますか。

- ・「いる」 120人 (87.6%)
- ・「いない」 14人 (10.2%)
- ・「未回答」 3人 (2.2%)



(3) ① あなたは、クライアントハラスメント (利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為等) を受けたことがありますか。

- ・「ある」 60人 (43.8%)
- ・「ない」 72人 (52.6%)
- ・「未回答」 5人 (3.6%)





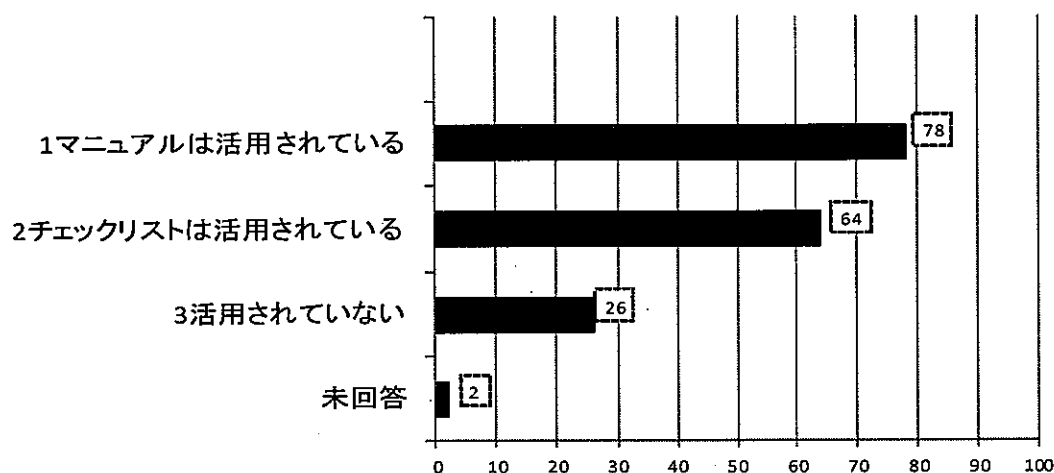
(3) —② (3) —①で「ある」と回答した方の具体的な内容。

No.	具体的な内容
1	一方的に恫喝される、叩く、蹴られる等
2	靴で叩かれる、蹴る、爪で引っ掻かれる
3	髪を引っ張る、つねる、叩かれる
4	利用者の不安定、不穏の際に叩かれる、蹴られる、押される
5	問題行為を止める際にケガをした、他害行為を受けた
6	たたかれる、噛まれる
7	利用者が不穏時に叩くなどの暴力行為を受けた
8	爪でひっかかれる
9	蹴られる、髪を掴まれる、においをかがれる、爪をたてられひっかかれる、咳をかけられる
10	顔を叩かれたり、蹴られたりする。抱きつかれたりキスをされる（ほぼ毎日）
11	叩く、蹴る、頭突き、かみつく
12	興奮時の他害
13	おなかを蹴られたり物を投げってくる
14	暴力行為、叩くつねる、物を投げる、やつあたりの
15	特定の利用者から著しい執着、行動の制限をうけた
16	利用者パニックによる腕のつねられ、お尻を触ろうとする
17	合理的とは思えない要求
18	暴言
19	手を叩かれる
20	お尻を触られた
21	暴力
22	他の利用者とトラブルになった利用者をなだめようとしたところ首を絞められる
23	性的言動、不穏時の対応にて他害行為
24	身体的欠点を言われたり、身体を触られる
25	暴力行為、無視
26	わがままを押し通そうとする、他害
27	叩く、かむ、爪を立てる
28	お尻を触られる、かじられる（跡のこってます）
29	耳に息をかける、お尻や胸をさわる
30	急な興奮行為で叩かれたり、かまれたりしたことがある
31	殴る、蹴る 暴力行為
32	食事介助を拒否され叩かれる
33	介助時に抵抗され叩かれたり蹴られたりした
34	暴力行為
35	頭突き、引っ掻き、ストーカー
36	頭を叩かれる、髪を引っ張られるなどの暴力行為、胸を触られる
37	暴力行為、髪を引っ張る、叩かれる、爪で引っ掻かれる

No.	具体的な内容
38	腕・顔へ噛みつき、髪を引っ張り振り回される、前歯を殴られ折られた
39	暴言暴行
40	叩く、髪を引っ張る、精神的ダメージのある言葉
41	不穏の時にあざが出来るほどつかまれる、かみつかれる等
42	興奮して暴力行為をする
43	噛む、殴る、髪の毛を引っ張る、つねる、唾吐き、頭突き
44	威嚇、暴力、誹謗中傷、性的嫌がらせ
45	噛まれる、髪を引っ張られる、胸倉をつかまれる、杖を振りかざされる
46	排せつ介助中に陰部を見せつけられた、胸を触られた
47	嫌がらせ、新人いじめをすることを常としている方もいますがあまり気にせず他スタッフと共有できているので問題はない
48	叩く蹴るつねる、追いかけられる、体に触ろうとする
49	叩く噛みつく、引っ掻く
50	殴る、蹴る、唾を吐く、「死ね」等暴言。利用者家族からのハラスメントがある
51	興奮した利用者に叩かれたり蹴られたりする。暴言も多く言われる
52	他害行為（つねる、たたく）
53	なぐる等の暴力行為

(4) あなたの職場で、虐待防止マニュアルや虐待防止チェックリストは活用されていますか。(該当するもの全て)

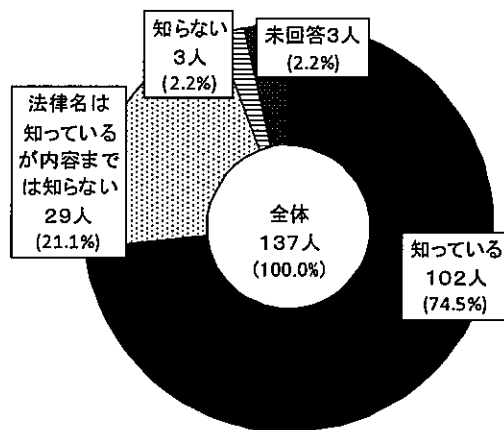
- ・「1 マニュアルは活用されている」 78人
- ・「2 チェックリストは活用されている」 64人
- ・「3 活用されていない」 26人
- ・「未回答」 2人



**問3** 「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」について

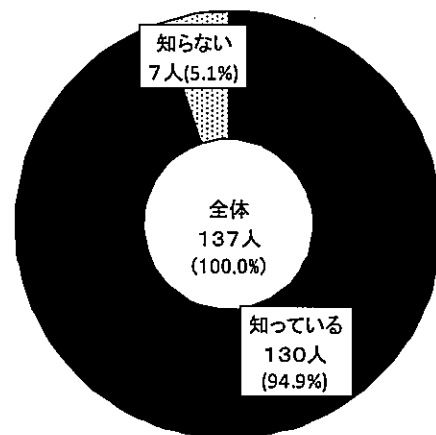
(1) あなたは、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下、「障害者虐待防止法」と略す。）が平成24年10月から施行されていることを知っていますか。

- ・「知っている」 102人 (74.5%)
- ・「法律名は知っているが内容までは知らない」 29人 (21.1%)
- ・「知らない」 3人 (2.2%)
- ・「未回答」 3人 (2.2%)



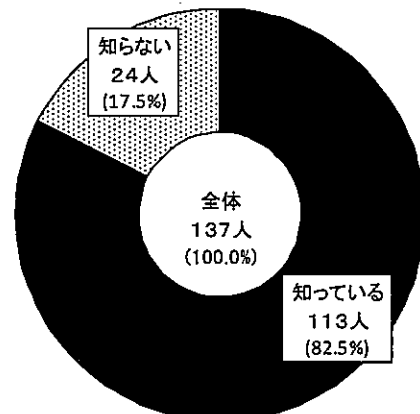
(2) あなたは、障害者虐待防止法の中で、障害者福祉施設従事者等による障がい者虐待を受けたと思われる障がい者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報しなければならないことを知っていますか。

- ・「知っている」 130人 (94.9%)
- ・「知らない」 7人 (5.1%)



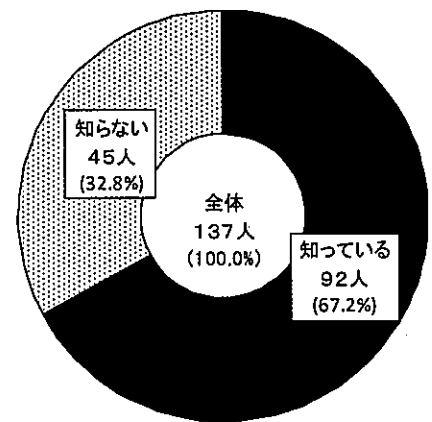
(3) あなたは、障害者福祉施設従事者等による障がい者虐待の通報等を行った従業者等は、通報等をしたことを理由に解雇その他不利益な取扱いを受けないことが障害者虐待防止法に規定されていることを知っていますか。

- ・「知っている」 113人 (82.5%)
- ・「知らない」 24人 (17.5%)



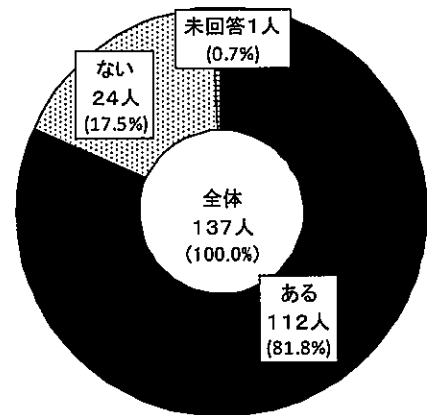
(4) あなたは、あなたの市町村の障がい者虐待の通報窓口がどこかを知っていますか。

- ・「知っている」 92人 (67.2%)
- ・「知らない」 45人 (32.8%)



(5) あなたは、障害者虐待防止法についての説明・研修等を受けたことがありますか。

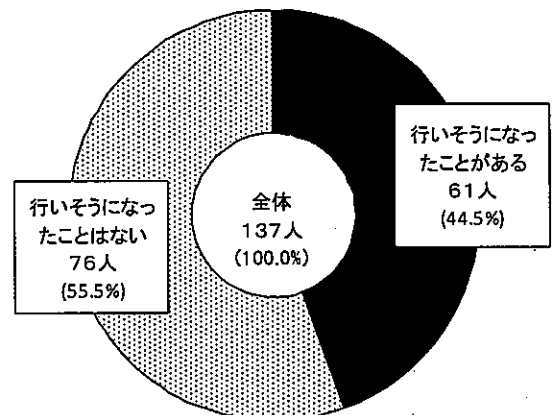
- ・「ある」 112人 (81.8%)
- ・「ない」 24人 (17.5%)
- ・「未回答」 1人 (0.7%)



#### 問4 障がい者虐待について

(1) あなたは、日常のケア業務の中で、障がい者虐待と思われる行為を行いそうになったことがありますか。

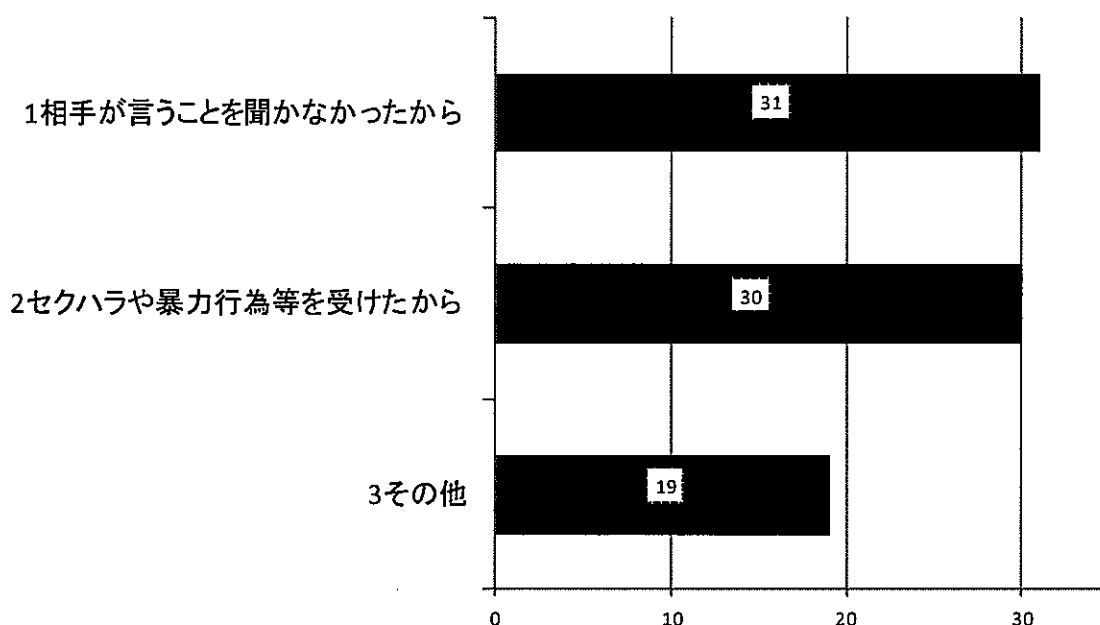
- ・「行いそうになったことはない」 76人 (55.5%)
- ・「行いそうになったことがある」 61人 (44.5%)



(1) で「行いそうになったことがある」と回答した61人のうち、その行為をしたきっかけ

【複数回答】

- ・「1 相手が言うことを聞かなかったから」 31人
- ・「2 セクハラや暴力行為等を受けたから」 30人
- ・「3 その他」 19人



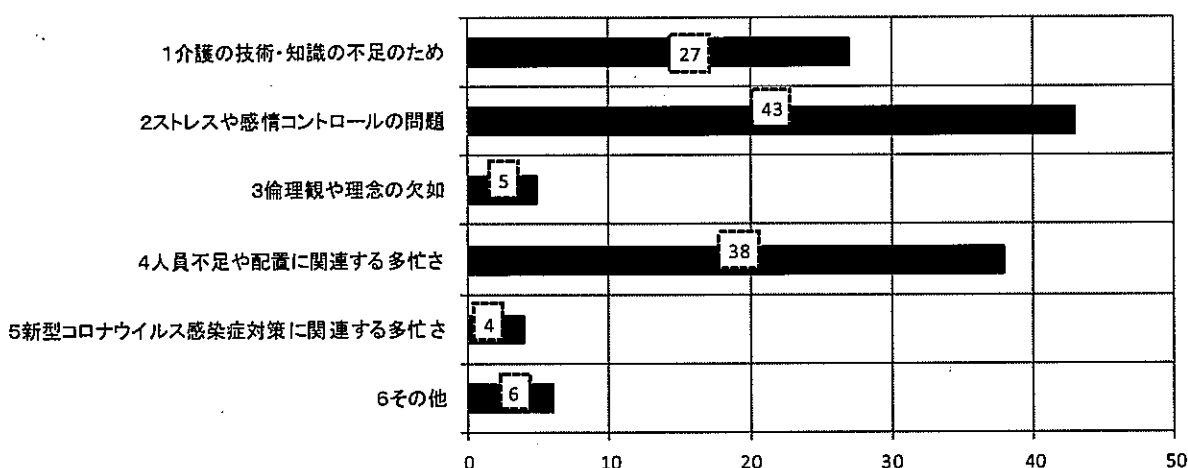
(1) で「行いそうになったことがある」と回答した方のきっかけのうち「その他」に記載された具体的な内容（未回答7人）。

No	具体的な内容
1	そうしなければ他利用者がケガをする、事故がおきる状況であったから。おさえなければいけない場面であったから。
2	他害行為を拘束しそうになった
3	時間に追われて語気が強くなってしまったことがあった
4	一人対応で余裕がなかった
5	職員を困らせる行動に執着する方の支援
6	利用者間のトラブル、他害行為をとめたり注意するときなど
7	利用者の声出しにイライラしてしまったから
8	他の利用者への暴力行為を止めるため
9	興奮している利用者、窓ガラスへ突っ込んだのを押さえきれずにケガをした（※利用者が）
10	多忙のため話しかけられても答えられない時がある
11	相手が危険なことをしたとき
12	他利用者に暴力をふるっていたから。

(1) で「行いそうになったことがある」と回答した61人のうち、その行為を行いそうになった背景

【複数回答】

- ・「2 ストレスや感情コントロールの問題」 43人
- ・「4 人員不足や配置に関連する多忙さ」 38人
- ・「1 介護の技術・知識の不足のため」 27人
- ・「6 その他」 6人
- ・「3 倫理観や理念の欠如」 5人
- ・「5 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ」 4人

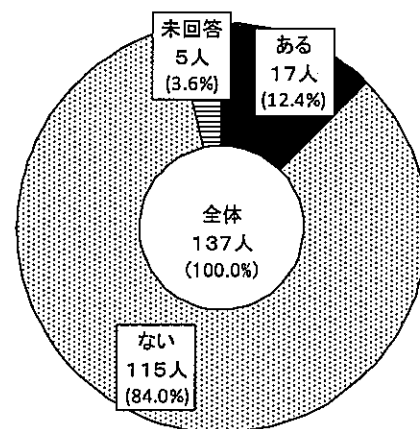


(1) で「行いそうになったことがある」と回答した方の背景で「その他」に記載された具体的な内容。

No	具体的な内容
1	自分の身を守るため
2	過剰防衛
3	関係性
4	他害行為に対しての制止
5	利用者による嫌がらせを本人に注意してもやめずしつこくされた際
6	人員不足でありえない配置の時

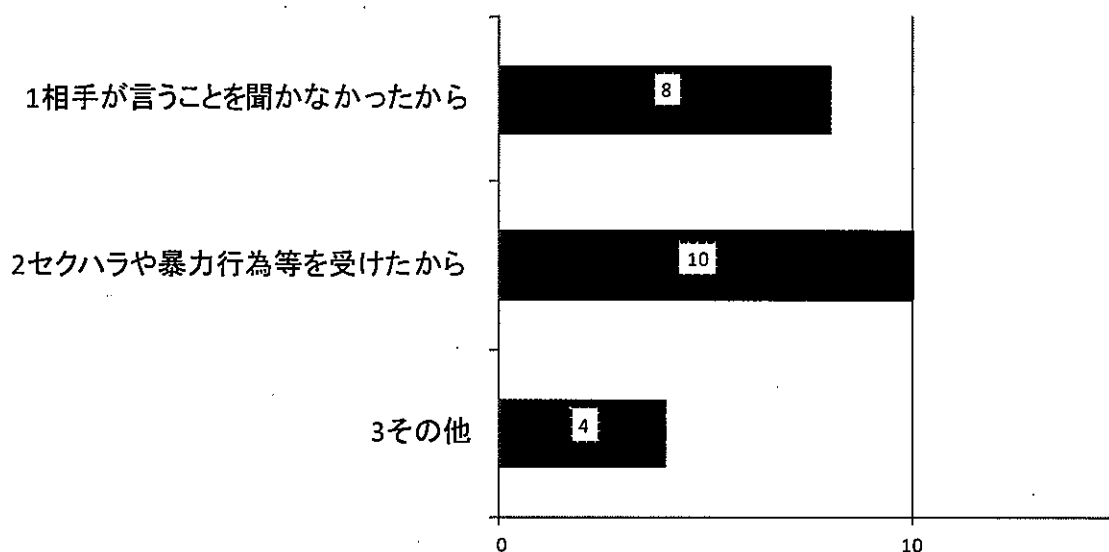
(2) あなたは、日常のケア業務の中で、障がい者虐待と思われる行為や不適切な行為を行ったことがありますか。

- ・「行ったことはない」 115人 (84.0%)
- ・「行ったことがある」 17人 (12.4%)
- ・「未回答」 5人 (3.6%)



(2) で「行ったことがある」と回答した17人のうち、その行為をしたきっかけ【複数回答】

- ・「2 セクハラや暴力行為等を受けたから」 10人
- ・「1 相手が言うということを聞かなかったから」 8人
- ・「3 その他」 4人

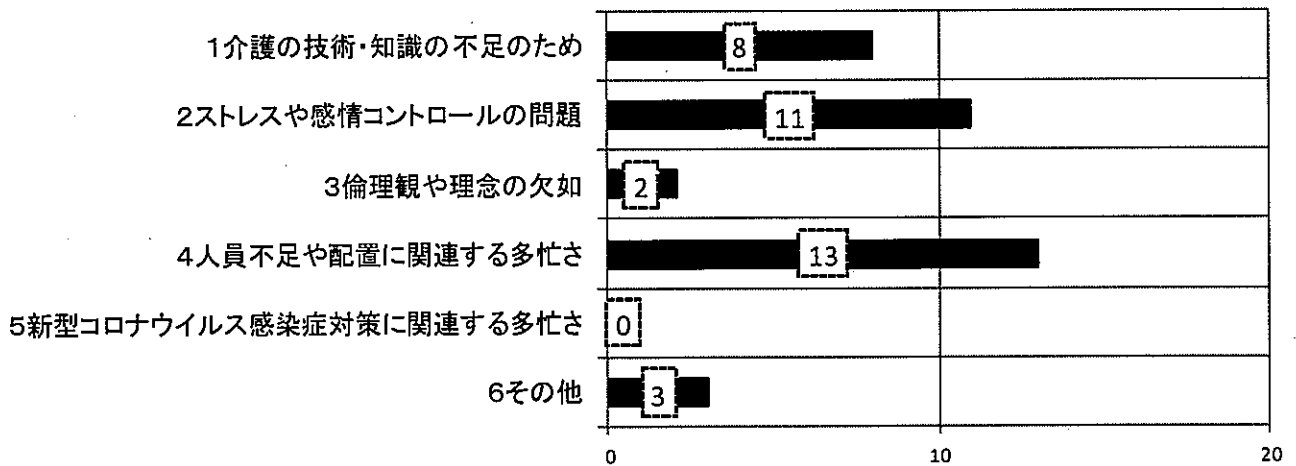


(2) で「行ったことがある」と回答した方のきっかけで「その他」に記載された具体的な内容。

No	具体的な内容
1	暴力行為をされおさえなければいけなかった
2	子供扱い、介助を待たせていること
3	暴れたときにおさえた

(2) で「行ったことがある」と回答した17人のうち、その行為を行った背景【複数回答】

- ・「4 人員不足や配置に関連する多忙さ」 13人
- ・「2 ストレスや感情コントロールの問題」 11人
- ・「1 介護の技術・知識の不足のため」 8人
- ・「6 その他」 3人
- ・「3 倫理観や理念の欠如」 2人
- ・「5 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ」 0人



(2) で「行ったことがある」と回答した方の背景で「その他」に記載された具体的な内容

No	具体的な内容
1	注意や嫌がらせ行為を無視等してもやめてくれず感情のコントロールができなかった
2	自分が大げがをと思ったから
3	他の利用者があぶない事があるため

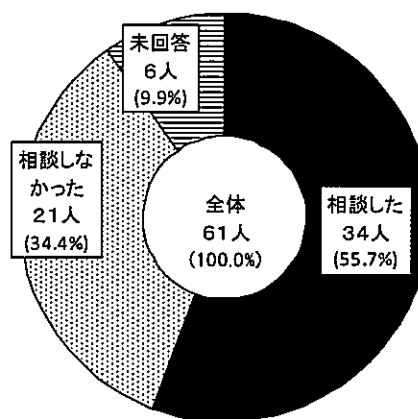


(1) 又は(2)で「ある」と回答した方

(3) —① どちらかへ相談しましたか。

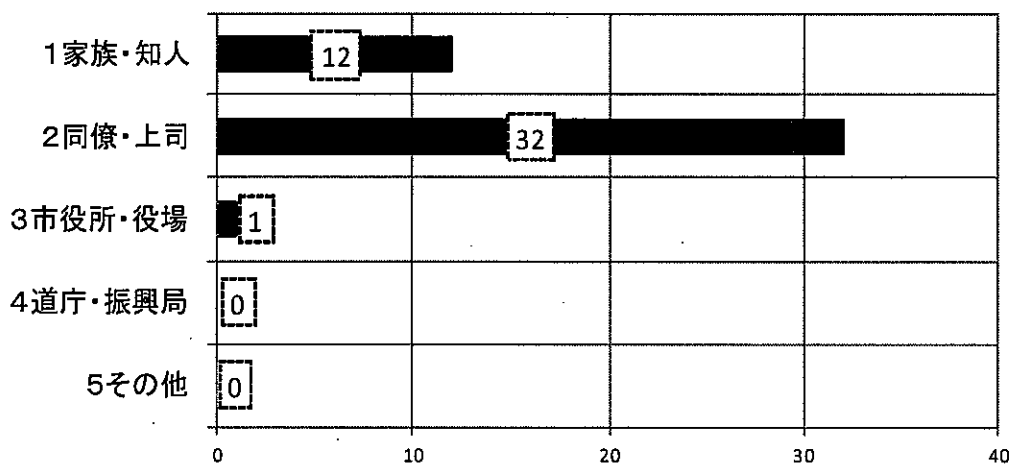
問1又は問2で「ある」と回答した方 61人(重複して回答された方の分の17人を除く)のうち、

- ・「相談した」 34人(55.7%)
- ・「相談しなかった」 21人(34.4%)
- ・「未回答」 6人(9.9%)



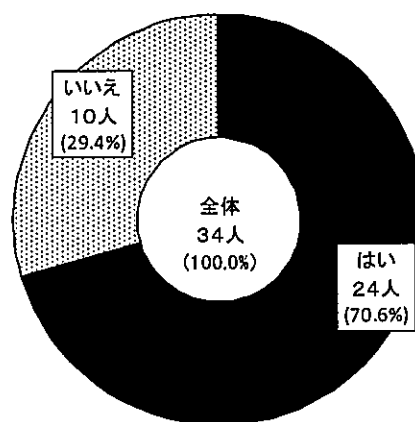
(3) —② 「相談した」と回答した方の相談先。【複数回答】

- ・「2 同僚・上司」 32人
- ・「1 家族・知人」 12人
- ・「3 市役所・役場」 1人



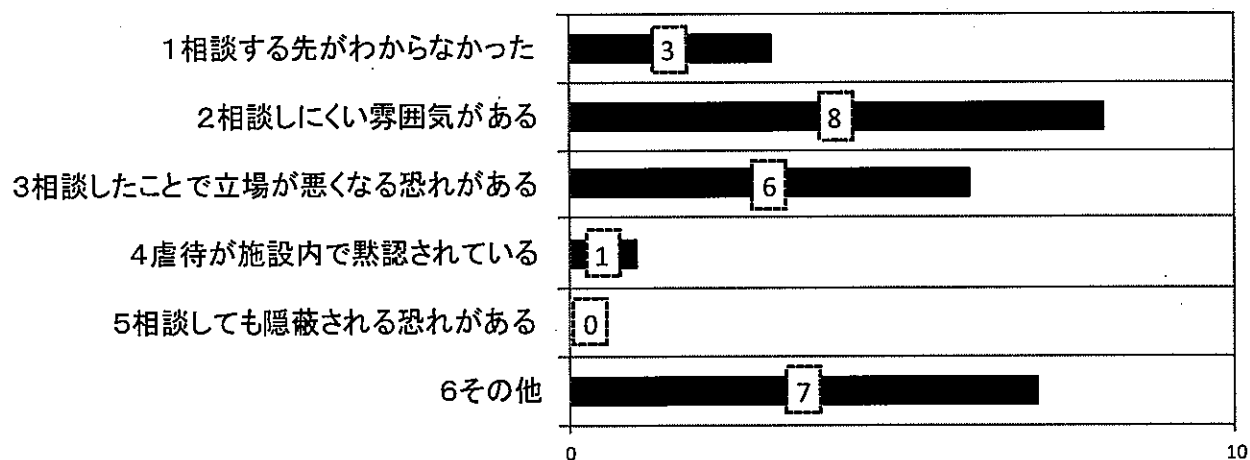
(3) -③ 相談した結果、状況は改善されましたか。

- ・「1 はい」 24人 (70.6%)
- ・「2 いいえ」 10人 (29.4%)



(3) -④ 「相談しなかった」と回答した方の理由。【複数回答】

- ・「2 相談しにくい雰囲気がある。」 8人
- ・「6 その他」 7人
- ・「3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある。」 6人
- ・「1 相談する先がわからなかった。」 3人
- ・「4 虐待が施設内で黙認されている。」 1人
- ・「5 相談しても隠蔽される恐れがある。」 0人

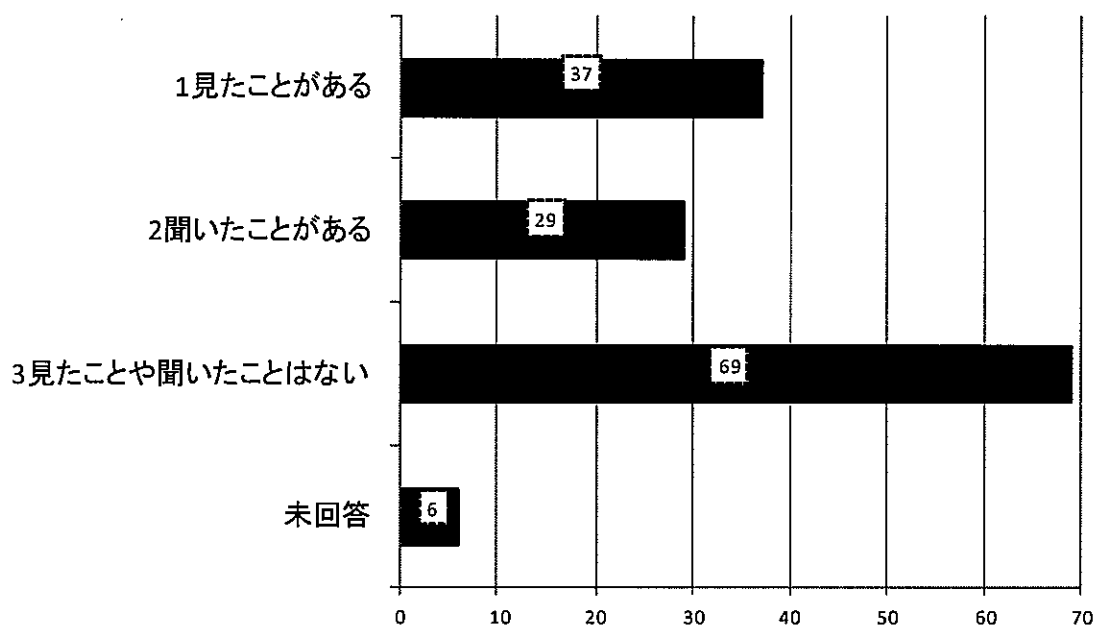


(3) -⑤ 「相談しなかった」と回答した方のうち「その他」に記載された具体的な理由 (未回答4人)。

No.	具体的な内容
1	その場から離れたり、冷静になってみたり、帰宅後に反省、それ以降はエスカレートしてないため。
2	自ら感情コントロールすることができた
3	疲れていたから

(4) あなたは、職場の同僚や上司が、虐待の区分に該当するのではないと思われる行為をしているのを、見たことや聞いたことがありますか。【複数回答】

- ・「3 見たことや聞いたことはない」 69人
- ・「1 見たことがある」 37人
- ・「2 聞いたことがある」 29人
- ・「未回答」 6人

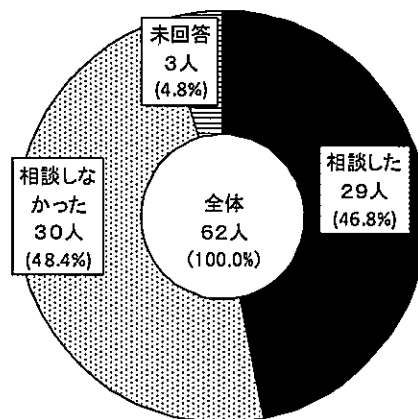


(4) で「ある」と回答した方

(5) —① どちらかへ相談しましたか。

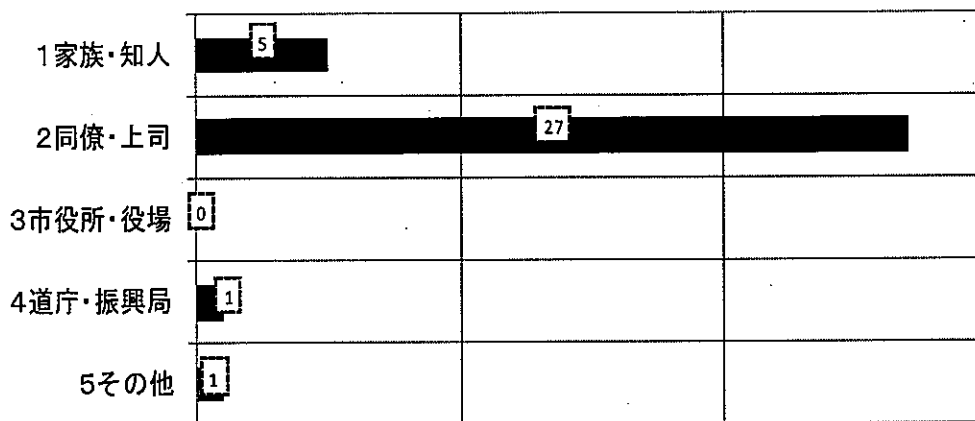
(4) で「聞いたことがある」又は「見たことがある」と回答した方62人（重複して回答された方、4人を除く）のうち、

- ・「相談した」 29人 (46.8%)
- ・「相談しなかった」 30人 (48.4%)
- ・「未回答」 3人 (4.8%)



(5) -② 「相談した」と回答した方の相談先。【複数回答】

- ・「2 同僚・上司」 27人
- ・「1 家族・知人」 5人
- ・「4 道庁・振興局」 1人
- ・「5 その他」 1人
- ・「3 市役所・役場」 0人

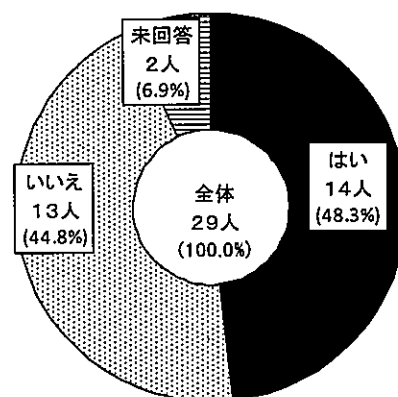


(5) -③ 「相談した」と回答した方のうち「その他」に記載された具体的な内容。

No.	具体的な内容
1	本人へ

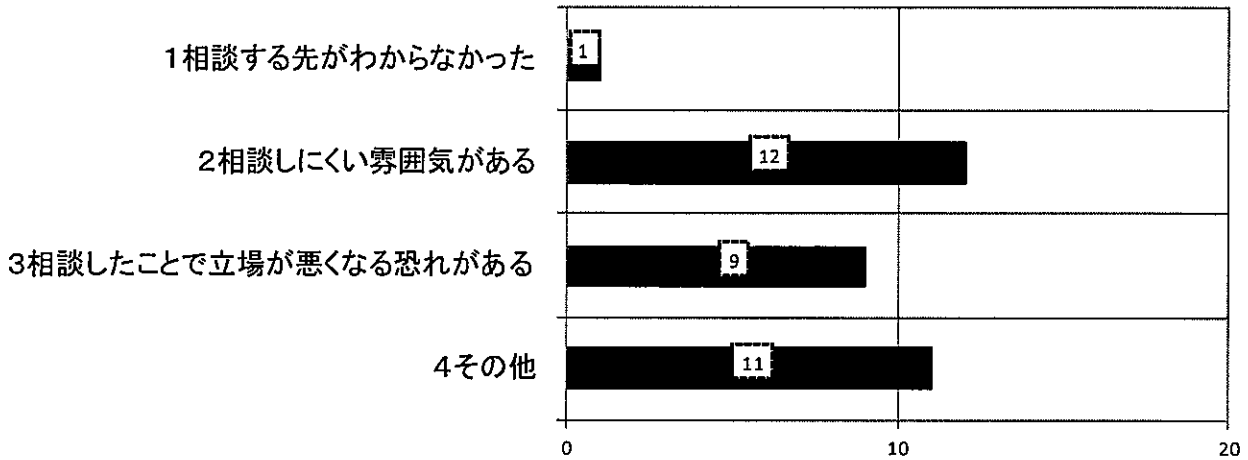
(5) -④ 相談した結果、状況は改善されましたか。

- ・「1 はい」 14人 (48.3%)
- ・「2 いいえ」 13人 (44.8%)
- ・「未回答」 2人 (6.9%)



(5) -⑤ 「相談しなかった」と回答した方の理由。【複数回答】

- ・「2 相談しにくい雰囲気がある。」 12人
- ・「4 その他」 11人
- ・「3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある。」 9人
- ・「1 相談する先がわからなかった。」 1人



(5) -⑥ 「相談しなかった」と回答した方のうち「その他」に記載された具体的な理由 (未回答5人)。

No.	具体的な内容
1	相手が既に別の事業所に居る為、また昔にあった話の為
2	過去、事後、解決済みのため
3	昔の話と聞いたため
4	(呼び捨て、子ども扱い)利用者側が気にしていない、親しみを感じている様子、エスカレートはしていない
5	過去の話で実際に見ていないため
6	大きな事でなかった事と、気持ちがわかったから

**問5** 「その他」

(1) あなたの職場で、障がい者虐待防止に関する取組について、ご紹介いただけることがありましたら、自由に記載してください。

No.	具体的な内容
1	オンブズマン/研修会/第三者委員
2	研修会への参加
3	人権侵害ゼロへの誓いへの署名/マニュアルの作成
4	施設外研修、施設内研修、施設内委員会活動、セルフチェック
5	毎月ではないが、定期的に虐待防止のセルフチェックリストの記入や毎回同じことでチェックしている人には話し合いをする等グループディスカッションを行っている
6	朝の打合せ等での呼びかけ、虐待防止セルフチェック、虐待防止についての施設内伝達研修
7	虐待防止委員会を設けてケースごとに内容・状況を明らかにして、全体に周知し問題点や改善点を全体で確認している
8	複数への支援
9	掲示板等に虐待防止の啓蒙プリント
10	職員会議、研修会の中で全職員が学んでいる
11	とにかく職員同士声を掛けよう（いっぱいいっぱいな職員へ無理させない為）
12	相談できる職場雰囲気づくり、管理職との関係
13	法人内で研修を定期的に実施
14	不穏時の対応は必ず2名以上で行う
15	人権尊重委員会があり、年1回だが利用者/職員に対してのアンケートを行い、考察なども含め発表している
16	虐待防止チェックリストの記入や集計
17	定期的に虐待チェックシートを行い日々見直し等を行っている
18	職場内研修や外部研修などに計画的に参加しています。/倫理綱領の読み上げ
19	委員会による毎月の意見交換、研修、チェックリストの記載
20	気づきメモ、虐待チェックリスト、虐待防止委員会での検討
21	スローガンを決め、日常気を付けることができるような取り組みをしている
22	●●内で掲示物としては見たことがある
23	研修、貼り紙、声かけ、定期的にアンケート調査
24	毎月、虐待防止委員会の開催、研修の実施

(2) あなたが、障がい者の尊厳を支えるケアを行うために日頃感じていること等がありましたら、自由に記載してください。

No.	具体的な内容
1	ストレスを感じたら自分の中で発散できる取り組みを作っておく
2	感情的にならずに冷静に対応しています。
3	支援をする上できれいごとだけではうまくできない、正しいことを教えることはできず葛藤している
4	大きな、これが侵害というのではないが、日々小さいこれは侵害ではないかというものがあって悩んでいる。(利用者への愛称/ちゃん付けなど)
5	研修に参加したことが役に立っていると思う
6	生活全般での支援で職員のペースで行ってしまう場面がある
7	得意不得意や身体的な特徴、物に対する見方等が違う部分がやや大きいために自分が優れている、助けることができるという錯覚をおこしてしまう。気が付いたら相手の尊厳を損なう言葉遣い等をしてしまっていることが多いように思える
8	障がい者施設に対しての知識、技術等に対しての質を高める必要がある。福祉従事者は日々のストレスで性格が変化する、モラルに依存しすぎ
9	自分が無理をしない、コンディショニング的にいらいらする日だったら利用者とは必要最低限の関わりでとどめる
10	利用者の事を一番に考え支援していくようにしている(出来る事は利用者へ声がけをし支援していく)
11	できる限り利用者の自己決定を尊重している。しかしそれを全員分すると時間と人員がたりない
12	一人の職員にかたよりの無い支援、ストレスの軽減、人として大切に思うこと
13	障がい者を支える環境の整備(マンパワー不足解消。職員が心に余裕を持つてる。)
14	障がいの区分や特性だけでは利用者理解は難しい。その利用者一人一人の性格や生い立ち(パーソナル)などによって利用者の考え方が異なるため
15	個人、事業所ひとりひとりの支援に対して明確な志
16	問(4)相談後改善されたか→どちらともいえない
17	尊厳を意識して支援している同僚が年々減ってきている、その中で自分の意識を保つことはストレスになる
18	障がい者の立場に立って支援や関わりを考える事が大切だと思う
19	介護の仕事は障がい者を支える為の尊い仕事だと思っています。しかし、それに見合う対価は得られていません。処遇改善加算も該当しない小さな施設ではきつい仕事、安い給料、職員退職という負のスパイラルから抜けられません
20	上司が不適切と思われる対応をしていると指摘できない。本人は正しいと思って行っており対応の個人差かと思い黙認してしまう。
21	利用者さんが自分らしく出せているのか、支援側の都合で利用者さんを見ていないか
22	個人の特性や性格に対する正しい知識が必要でありそれによって支援に対する考え方が変わると思う。

No.	具 体 的 な 内 容
23	余裕がない(人出不足)ので業務に追われる
24	自分または家族にしてほしくないと思うことは利用者にもぜったいにしてはいけないと心がけている
25	特に重度の方とはコミュニケーションがとりにくいので見守り等を多くしています。
26	障がい者の尊厳を守ると同じくらい職員の尊厳も守ってほしい。障がい者、老人への虐待の何倍もの暴力を職員は受けている現実を知ってほしい
27	障がいあるなしに関わらず個性はそれぞれで過剰に自己主張する方等も居られ”分かる方”には応酬して説明や応答(対応)も必要だと感じている
28	自分がその立場であればどう思うか(利用者の立場になって)常に考えるようにしている

(3) あなたはどのような取組を行えば、障がい者虐待防止につながると考えますか。自由に記載してください。

No.	具 体 的 な 内 容
1	一人一人のストレスを発散できる場所、話をする事のできる相手を作っておく
2	完璧をあたり前だと思わない、正解と不正解を決めつけない
3	施設内では周知できても保護者へ「利用者から職員が暴力」をされてたとえケガをしても報告できないことがあるのではないのでしょうか。本人の理解は難しい場合が多いと思うので保護者にはせめて理解してほしいと思う時がある
4	マンツーマンならどの障がい者も見ることが出来る(虐待につながらない)ので人をふやす。養護学校からの卒回生で障がいの重たい人ほど入れる施設がないのが現状です。(養護学校は人は手厚いが施設は少ない)
5	研修会への参加
6	研修への積極的な参加、参加したものがまた施設内で伝達研修
7	メンタルのケアを充実してもらえる
8	第三者の目が職場内に入ればよい(開かれた支援現場)
9	定期的に虐待についてのグループディスカッション等職場の中で行えればよい
10	負担が大きい仕事ではあると思うので、休日休憩等を十分に取れる勤務体制の充実を図る。障がいに対する知識をよりつけること、一人一人を理解すること
11	現場環境の改善(特に休養/労務改善)及び人間関係が良好な会社
12	利用者と上下関係になってしまいそうになると思うので、そういう事を心にとめて支援に関わる。一人の人として見る、かかわる。ストレスを溜めないように負担をかけない、仕事を減らす
13	複数人でケアすれば一人でケアするよりは防止になると思う。利用者から職員に対する暴言等を防止する策が少ない、守られていないと思います。
14	チームワークを取り職員同士できちんと話をして仕事をする。障がい者も同じ人として敬意をこめて接していきたいです
15	支援員同士注意しあえる風通しの良い職場を作る事



No.	具 体 的 な 内 容
16	アンガーマネジメントの研修と当たり前のことを支援する姿勢
17	職員の支援力を高める事は重要であるが、人手不足を解消してほしい
18	グレーゾーン、困難事例、施設の集団生活についてをテーマにした取組
19	人員不足の解消、賃金UP（心にゆとりが生まれる）
20	職員の確保、待遇改善
21	AI、ロボットの活用
22	組織の上に立つ人たちが現場の声を聞かない、支援を何とも思わないという現状を変え支援員と歩み寄り余計なストレスを無くすことにより防止につながると思う。
23	人手が少なすぎる。職員のストレス心のゆとりがない、これらが無くならないとすれば虐待も無くならないと思います。
24	人手不足の解消
25	障がい者を支える尊い仕事→給料高い→職員集まる→仕事の負担軽減される→丁寧な介護ができる→障がい者の尊厳が守られるようになると思う。
26	報連相の徹底、仕事に対する意欲向上のための講習等の参加や資格取得での視野の拡張など
27	職員の間にも人間性もありますが職員も人間なので人員不足等から疲労もたまりストレスなどにつながり虐待にもなるので人員不足の解消を行うのが良いと思う
28	ストレスや感情のコントロールを行い利用者さんと信頼関係を築く
29	相談しやすい環境を作る/第三者の目を施設内に入れる回数を増やす
30	相談しやすい環境・関係づくり。全職員同士の労い合い。一人で抱え込まない。利用者さんを待つ姿勢。利用者さんへの理解を深めようとする意識
31	業務内容の軽減、待遇改善
32	相談した結果、どのように改善されたか時間をかけて見る。隠さずにオープンにする環境や仕組みを作り上げる
33	風通しの良い職場環境/複数の目が届いている環境づくり
34	ゆとりのある人員の確保、介護士の質の向上
35	職員の人材確保と職員教育とゆとり
36	職員にも余裕が必要だと思います。他、いろんな方々が複数がかかわる環境がお互い必要です
37	今までの観点からではダメだと思います（なくなっていないから）/天知る、地知る、我知る。
38	障がい者虐待防止と共に、支援者に対しても何らかの守られる様な法が必要。親からのハラスメントなど、泣き寝入りしている状態。自分は何のために仕事をしているのかむなしくなる
39	障がい理解を深める、研修の開催や参加、各利用者のケース会議





北海道

『施設における高齢者・障がい者虐待防止に向けた利用者等実態調査』

# 入所者アンケート調査票

ご本人用

この調査は、介護保険施設・障害者支援施設に入所されているご本人やそのご家族の方々にご意見をお聞きすることで、より安全で、かつ適正なサービスの提供につなげていくことを目的としています。

虐待防止に向けた貴重な資料となりますので、ぜひ調査へのご協力をお願いいたします。

- \* ご記入いただいた内容に関して、施設へ直接確認を行うこともあります。
- \* ご回答いただいた内容は、調査目的以外の用途に使用することはありません。
- \* この調査は、施設名、個人名を特定した事例の通報を受け付ける目的ではありません。なお、高齢者・障がい者虐待に関する相談先は、別紙【参考】に記載のとおりですので、参考にしてください。
- \* 調査結果の概要は、北海道のホームページで公表させていただきます。なお、個人等が特定できる情報として公表されることはありません。

※ 回答は、あてはまる番号に○をつけてください。  
また、〔 〕内には、必要事項またはご意見などを記入してください。

※ご本人が筆記できない場合は、ご家族の方などが、ご本人から聞いた内容について記入しても結構です。

◆ご記入後の調査票は、返信用封筒により、令和2年7月3日(金)までに返信をお願いいたします。

## 《調査のお問い合わせ先》

北海道保健福祉部福祉局 施設運営指導課

電話 011-204-5075 【直通】

住所 〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目

問1 最近（または現在）、施設職員の方に対する対応で、次のようなことを感じたことがありますか。（あなた以外の入所者に対しての事柄でもかまいません。）  
 ※ 該当する数字に○をつけてください。

1 ある

2 ない

ある場合は、該当する数字に○をつけてください。（いくつでもかまいません。）

- 1 介助が丁寧でなく、なげやりに感じることもある。
- 2 自分のペースで食事をさせてくれないと感じることがある。
- 3 職員を呼んでもすぐに来てくれないことが多い。
- 4 声が大きく、怒られているように感じることもある。
- 5 心ない言葉で、不愉快な思いをしたことがある。
- 6 入浴、身体介護などで、恥ずかしい、嫌だと感じたことがある。
- 7 請求された料金に納得がいかなかったことがある。
- 8 その他（具体的に記入してください。）

問2 最近（または現在）、あなたは、施設職員から次のようなことをされたことがありますか。（あなた以外の入所者に対しての事柄でもかまいません。）  
 ※ 該当する数字に○をつけてください。

1 ある

2 ない

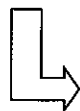
ある場合は、該当する数字に○をつけてください。（いくつでもかまいません。）

- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 たたかれる、蹴られるなど、痛い思いをさせられる。</li> <li>2 理由なく身体を拘束される。</li> <li>3 普段飲まない種類の薬や、多すぎる量の薬を飲まされる。</li> <li>4 介助されずに長時間放置される。</li> <li>5 怒鳴られる、悪口を言われる。</li> <li>6 性的な行為を強要される。</li> <li>7 人前で裸にされる。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>8 理由なくお金を渡してくれない。</li> <li>9 お金を勝手に使われる。</li> <li>10 その他（具体的に記入してください。）</li> </ol> |
|---|---|

(問1、問2で「ある」と答えた方に伺います。)

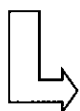
問3 どちらかへ相談しましたか。(該当する数字に○をつけてください。)

1 相談した



だれに(どこへ)相談しましたか。(該当する数字に○をつけてください。) ※「その他」を選択した場合 [ ] 内に具体的に記入願います。	
1 家族・知人 2 施設職員 3 市役所・役場	4 道庁・振興局 5 その他 [ ]
相談した結果、状況は改善されましたか。	
1 はい	2 いいえ

2 相談しなかった



なぜ相談しなかったのですか。(該当する数字に○をつけてください。) ※「その他」を選択した場合 [ ] 内に具体的に記入願います。	
1 相談する先がわからなかった。 2 相談しにくい雰囲気がある。 3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある。 4 その他 [ ]	

問4 その他（ご意見などがありましたらご自由に記入してください。）

おわりに 入所者ご本人のことについてお伺いします。

1 あなたの性別をお答えください。（該当する数字に○をつけてください。）

1 男性

2 女性

2 あなたの年齢についてお答えください。（該当する数字に○をつけてください。）

1 30歳未満

4 70歳～89歳

2 30歳～49歳

5 90歳以上

3 50歳～69歳

※代筆者の場合、ご本人との続柄を記入してください：〔 〕

◆これですべての質問は終わりです。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。



『施設における高齢者・障がい者虐待防止に向けた利用者等実態調査』  
入所者アンケート調査票

ご家族用

この調査は、介護保険施設・障害者支援施設に入所されているご本人やそのご家族の方々にご意見をお聞きすることで、より安全で、かつ適正なサービスの提供につなげていくことを目的としています。  
虐待防止に向けた貴重な資料となりますので、ぜひ調査へのご協力をお願いいたします。

- \* ご記入いただいた内容に関して、施設へ直接確認を行うこともあります。
- \* ご回答いただいた内容は、調査目的以外の用途に使用することはありません。
- \* この調査は、施設名、個人名を特定した事例の通報を受け付ける目的ではありません。なお、高齢者・障がい者虐待に関する相談先は、別紙【参考】に記載のとおりですので、参考にしてください。
- \* 調査結果の概要は、北海道のホームページで公表させていただきます。なお、個人等が特定できる情報として公表されることはありません。

※ 回答は、あてはまる番号に○をつけてください。  
また、〔 〕内には、必要事項またはご意見などを記入してください。

◆ご記入後の調査票は、返信用封筒により、令和2年7月3日(金)までに返信をお願いいたします。

《調査のお問い合わせ先》  
 北海道保健福祉部福祉局 施設運営指導課  
 電話 011-204-5075 【直通】  
 住所 〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目

問1 最近（または現在）、施設職員の入所者ご本人に対する対応で、次のようなことを感じたことがありますか。（ご本人以外の入所者に対しての事柄でもかまいません。） ※ 該当する数字に○をつけてください。

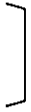
1 ある

2 ない



ある場合は、該当する数字に○をつけてください。（いくつでもかまいません。）

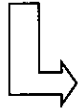
- 1 介助が丁寧でなく、なげやりに感じることもある。
- 2 自分のペースで食事をさせてくれないと感じることがある。
- 3 職員を呼んでもすぐに来てくれないことが多い。
- 4 声が大きく、怒られているように感じることもある。
- 5 心ない言葉で、不愉快な思いをしたことがある。
- 6 入浴、身体介護などで、恥ずかしい、嫌だと感じたことがある。
- 7 請求された料金に納得がいかなかったことがある。
- 8 その他（具体的にご記入ください。）



問2 最近（または現在）、入所者ご本人が、施設職員から次のようなことをされたことがありますか。（ご本人以外の入所者に対しての事柄でもかまいません。） ※ 該当する数字に○をつけてください。

1 ある

2 ない



ある場合は、該当する数字に○をつけてください。（いくつでもかまいません。）

- |   |  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1 たたかれる、蹴られるなど、痛い思いをさせられる。</li> <li>2 理由なく身体を拘束される。</li> <li>3 普段飲まない種類の薬や、多すぎる量の薬を飲まされる。</li> <li>4 介助されずに長時間放置される。</li> <li>5 怒鳴られる、悪口を言われる。</li> <li>6 性的な行為を強要される。</li> <li>7 人前で裸にされる。</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>8 理由なくお金を渡してくれない。</li> <li>9 お金を勝手に使われる。</li> <li>10 その他（具体的にご記入ください。）</li> </ol> |
|---|--|

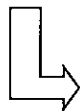




(問1、問2で「ある」と答えた方に伺います。)

問3 どちらかへ相談しましたか。(該当する数字に○をつけてください。)

1 相談した



だれに(どこへ)相談しましたか。(該当する数字に○をつけてください。) ※「その他」を選択した場合 [ ] 内に具体的に記入願います。	
1 家族・知人 2 施設職員 3 市役所・役場	4 道庁・振興局 5 その他 [ ]
相談した結果、状況は改善されましたか。	
1 はい	2 いいえ

2 相談しなかった



なぜ相談しなかったのですか。(該当する数字に○をつけてください。) ※「その他」を選択した場合 [ ] 内に具体的に記入願います。	
1 相談する先がわからなかった。 2 相談しにくい雰囲気がある。 3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある。 4 その他 [ ]	

問4 その他（ご意見などがありましたらご自由に記入してください。）

おわりに 入所者ご本人のことについてお伺いします。

1 入所者ご本人の性別をお答えください。（該当する数字に○をつけてください。）

1 男性

2 女性

2 入所者ご本人の年齢についてお答えください。（該当する数字に○をつけてください。）

1 30歳未満

4 70歳～89歳

2 30歳～49歳

5 90歳以上

3 50歳～69歳

※入所者ご本人との続柄を記入してください：[ ]

◆これですべての質問は終わりです。  
アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

【参考】

高齢者虐待に関する通報又は相談先

■ お住まいの市町村の高齢者保健福祉課、地域包括支援センター

■ 北海道高齢者虐待防止・相談支援センター（北海道社会福祉協議会内）

電話 011-281-0928

FAX 011-251-6156

※月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで

（祝日・年末年始は除きます）

障がい者虐待に関する通報又は相談先

■ お住まいの市町村の障害者虐待防止センター（市町村の障害福祉担当課）

■ 北海道障がい者権利擁護センター

（北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課内）

電話 011-231-8617

受付時間 平日：8：45～17：30

※休日・夜間は留守番電話での対応となります。

《調査のお問い合わせ先》

北海道保健福祉部福祉局 施設運営指導課

電話 011-204-5075 【直通】

住所 〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目





調査票

施設における高齢者・障がい者虐待防止に向けた施設従事者実態調査  
調査対象者：介護老人福祉施設の介護職員

※ 回答は、あてはまる番号に○をつけてください。  
また、内には、必要事項またはご意見などを記入してください。

問1 あなたの現在の状況について

(1) 介護老人福祉施設での通算経験年数

1. 1年未満      2. 1年以上3年未満      3. 3年以上

(2) 雇用形態

1. 正規職員      2. 非正規職員      3. その他

(3) 夜間勤務

1. している      2. していない

問2 あなたの職場の環境について

(1) あなたは、現在の業務に負担を感じていますか。

1. 感じている      2. あまり感じていない      3. 感じていない

(2) あなたが仕事の上で何か困ったとき、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいますか。

1. いる      2. いない

(3) あなたは、クライアントハラスメント（利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為等）を受けたことがありますか。

1. ある      2. ない

上記で、1. と答えた方のみ、お答えください。

ア どの様な内容ですか。（自由記載）

(4) あなたの職場で、虐待防止マニュアルや虐待防止チェックリストは活用されていますか。（該当するもの全て）

1. マニュアルは活用されている      2. チェックリストは活用されている  
3. 活用されていない

問3 「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」について

(1) あなたは、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下、「高齢者虐待防止法」と略す。）が平成18年4月から施行されていることを知っていますか。

(前のページからのつづき)

1. 知っている
2. 法律名は知っているが内容までは知らない
3. 知らない

(2) あなたは、高齢者虐待防止法の中で、養介護施設従事者等は虐待を発見した時、市町村に通報しなければならないことを知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない

(3) あなたは、養介護施設従事者等による高齢者虐待の通報等を行った従業者等は、通報等をしたことを理由に解雇その他不利益な取扱いを受けないことが高齢者虐待防止法に規定されていることを知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない

(4) あなたは、あなたの市町村の高齢者虐待の通報窓口がどこかを知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない

(5) あなたは、高齢者虐待防止法についての説明・研修等を受けたことがありますか。

1. ある
2. ない

#### 問4 高齢者虐待について

\*高齢者虐待とは、次のような行為のことをいいます。

虐待の区分	内容と具体例
身体的虐待	暴力的行為などで、身体にあざ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為。 【具体的な例】 ・平手打ちをする、つねる、殴る、蹴る、無理矢理食事を口に入れる、やけど、打撲させる ・ベッドに縛り付けたり、意図的に薬を過剰に服用させたりして、身体拘束、抑制をする／等 なお、身体拘束を例外的に行う場合として、「切迫性」、「非代替性」、「一時性」の3要件を満たし、施設内で必要な手続きがされているものを除く。
性的虐待	本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態の性的な行為またはその強要。 【具体的な例】 ・排せつの失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置する ・キス、性器への接触、セックスを強要する／等
心理的虐待	脅しや侮辱などの言葉や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的苦痛を与えること。 【具体的な例】 ・排泄の失敗を嘲笑したり、それを人前で話すなどにより高齢者に恥をかかせる ・怒鳴る、ののしる、悪口を言う ・侮蔑を込めて、子どものように扱う ・高齢者が話しかけているのを意図的に無視する／等
介護・世話の放棄・放任	意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や生活の世話をしている家族が、その提供を放棄または放任し、高齢者の生活環境や、高齢者自身の身体・精神的状態を悪化させていること。 【具体的な例】 ・入浴しておらず異臭がする、髪が伸び放題だったり、皮膚が汚れている ・水分や食事を十分に与えられていないことで、空腹状態が長時間にわたって続いたり、脱水症状や栄養失調の状態にある ・室内にごみを放置するなど、劣悪な住環境の中で生活させる ・高齢者本人が必要とする介護・医療サービスを、相応の理由なく制限したり使わせない／等
経済的虐待	本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由無く制限すること。 【具体的な例】 ・日常生活に必要な金銭を渡さない／使わせない ・本人の自宅等を本人に無断で売却する ・年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する／等

(1) あなたは、日常のケア業務の中で、高齢者虐待と思われる行為を行おうになったことがありますか。

1. 行いそうになったことがある
2. 行いそうになったことはない

上記で、1. と答えた方のみ、お答えください。

(前の問いからのつづき)

ア その行為を行いそうになったきっかけはなんですか。(該当するもの全て)

1. 相手が言うことを聞かなかったから  
2. セクハラや暴力行為等を受けたから  
3. その他

イ その行為を行いそうになった背景はどのようなものだったと思いますか。(該当するもの全て)

1. 介護の技術・知識の不足のため  
2. ストレスや感情コントロールの問題  
3. 倫理観や理念の欠如  
4. 人員不足や配置に関連する多忙さ  
5. 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ  
6. その他

(2) あなたは、日常のケア業務の中で、高齢者虐待と思われる行為や不適切な行為を行ったことがありますか。

1. 行ったことがある  
2. 行ったことはない



上記で、1. と答えた方のみ、お答えください。

ア その行為を行ったきっかけはなんですか。(該当するもの全て)

1. 相手が言うことを聞かなかったから  
2. セクハラや暴力行為等を受けたから  
3. その他

イ その行為を行った背景はどのようなものだったと思いますか。(該当するもの全て)

1. 介護の技術・知識の不足のため  
2. ストレスや感情コントロールの問題  
3. 倫理観や理念の欠如  
4. 人員不足や配置に関連する多忙さ  
5. 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ  
6. その他

(3) 上記(1)で、1. 行いそうになったことがある、(2)で1. 行ったことがあると答えた方のみ、お答えください。

そのことについて、どちらかへ相談しましたか。(該当するもの全て)

1. 相談した  
2. 相談しなかった

上記で、1. 相談したと答えた方のみ、お答えください。

誰に(どこへ)相談しましたか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. 家族・知人  
2. 同僚・上司  
3. 市役所・役場  
4. 道庁・振興局  
5. その他 [ ]



相談した結果、状況は改善されましたか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. はい  
2. いいえ

2. 相談しなかったと答えた方のみ、お答えください。

なぜ相談しなかったのですか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. 相談する先がわからなかった  
2. 相談しにくい雰囲気がある  
3. 相談したことで立場が悪くなる恐れがある  
4. 虐待が施設内で黙認されている  
5. 相談しても隠蔽される恐れがある  
6. その他

(4) あなたは、職場の同僚や上司が、上記に記載した虐待の区分に該当するのではないかと思われる行為をしているのを、見たことや聞いたことがありますか。

1. 見たことがある      2. 聞いたことがある      3. 見たことや聞いたことはない

上記で、1. または2.と答えた方のみ、お答えください。  
そのことについて、どちらかへ相談しましたか。(該当するもの全て)

1. 相談した      2. 相談しなかった

上記で、1. 相談したと答えた方のみ、お答えください。  
誰に(どこへ)相談しましたか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. 家族・知人      2. 同僚・上司      3. 市役所・役場      4. 道庁・振興局  
5. その他 [ ]



相談した結果、状況は改善されましたか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. はい      2. いいえ

2. 相談しなかったと答えた方のみ、お答えください。  
なぜ相談しなかったのですか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. 相談する先がわからなかった      2. 相談しにくい雰囲気がある  
3. 相談したことで立場が悪くなる恐れがある  
4. その他

#### 問5 その他

(1) あなたの職場で、高齢者虐待防止に関する取組について、ご紹介いただけることがありましたら、自由に記載してください。

(2) あなたが、高齢者の尊厳を支えるケアを行うために日頃感じていること等がありましたら、自由に記載してください。

(3) あなたはどのような取組を行えば、高齢者虐待防止につながると考えますか。自由に記載してください。

◆これですべての質問は終わりです◆

調査にご協力いただき、誠にありがとうございました。

※ご記入後の調査票は、返信用封筒により、令和2年7月3日(金)までに返信をお願いいたします。



**調査票****施設における高齢者・障がい者虐待防止に向けた施設従事者実態調査  
調査対象者：障害者支援施設の生活支援員**

※ 回答は、あてはまる番号に○をつけてください。  
また、内には、必要事項またはご意見などを記入してください。

**問1 あなたの現在の状況について****(1) 障害者支援施設での通算経年数**

1. 1年未満      2. 1年以上3年未満      3. 3年以上

**(2) 雇用形態**

1. 正規職員      2. 非正規職員      3. その他

**(3) 夜間勤務**

1. している      2. していない

**問2 あなたの職場の環境について****(1) あなたは、現在の業務に負担を感じていますか。**

1. 感じている      2. あまり感じていない      3. 感じていない

**(2) あなたが仕事の上で何か困ったとき、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいますか。**

1. いる      2. いない

**(3) あなたは、クライアントハラスメント（利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為等）を受けたことがありますか。**

1. ある      2. ない

上記で、1.と答えた方のみ、お答えください。

ア どの様な内容ですか。（自由記載）

**(4) あなたの職場で、虐待防止マニュアルや虐待防止チェックリストは活用されていますか。（該当するもの全て）**

1. マニュアルは活用されている      2. チェックリストは活用されている  
3. 活用されていない

**問3 「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」について**

(1) あなたは、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下、「障害者虐待防止法」と略す。）が平成24年10月から施行されていることを知っていますか。

(前のページからのつづき)

1. 知っている
2. 法律名は知っているが内容までは知らない
3. 知らない

(2) あなたは、障害者虐待防止法の中で、障害者福祉施設従事者等による障がい者虐待を受けたと思われる障がい者を発見した者は、速やかに、これを市町村に通報しなければならないことを知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない

(3) あなたは、障害者福祉施設従事者等による障がい者虐待の通報等を行った従業者等は、通報等をしたことを理由に解雇その他不利益な取扱いを受けないことが障害者虐待防止法に規定されていることを知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない

(4) あなたは、あなたの市町村の障がい者虐待の通報窓口がどこかを知っていますか。

1. 知っている
2. 知らない

(5) あなたは、障害者虐待防止法についての説明・研修等を受けたことがありますか。

1. ある
2. な い

#### 問4 障がい者虐待について

\*障がい者虐待とは、次のような行為のことをいいます。

虐待の区分	内 容 と 具 体 例
身体的虐待	暴力や体罰によって身体に傷やあざ、痛みを与える行為。身体を縛りつけたり、過剰な投薬によって身体の動きを抑制する行為。 【具体的な例】 ・平手打ちする ・殴る ・蹴る ・壁に叩きつける ・つねる ・無理矢理食べ物や飲み物を口に入れる ・やけど・打撲させる ・身体拘束(柱や椅子やベッドに縛り付ける、医療的必要性に基づかない投薬によって動きを抑制する、ミトンやつなぎ服を着せる、部屋に閉じ込める、施設側の管理の都合で睡眠薬を服用させる等) なお、身体拘束を例外的に行う場合として、「切迫性」、「非代替性」、「一時性」の3要件を満たし、施設内で必要な手続きがされているものを除く。
性的虐待	性的な行為やその強要(表面上は同意しているように見えても、本心からの同意かどうかを見極める必要がある) 【具体的な例】 ・性交 ・性器への接触 ・性的行為を強要する ・裸にする ・キスする ・本人の前でわいせつな言葉を発する、又は会話する ・わいせつな映像を見せる ・更衣やトイレ等の場面をのぞいたり映像や画像を撮影する
心理的虐待	脅し、侮辱等の言葉や態度、無視、嫌がらせ等によって精神的に苦痛を与えること。 【具体的な例】 ・「バカ」「あほ」等障がい者を侮辱する言葉を浴びせる ・怒鳴る ・ののしる ・悪口を言う ・仲間に入れない ・子ども扱いする ・人格をおとしめるような扱いをする ・話しかけているのに意図的に無視する
介護・世話の放棄・放任	食事や排泄・入浴、洗濯等身の世話や介助をしない、必要な福祉サービスや医療や教育を受けさせない等によって障がい者の生活環境や身体・精神的状態を悪化、又は不当に保持しないこと。 【具体的な例】 ・食事や水分を十分に与えない ・食事の著しい隔たりによって栄養状態が悪化している ・あまり入浴させない ・汚れた服を着させ続ける ・排泄の介助をしない ・髪や爪が伸び放題 ・室内の掃除をしない ・ごみを放置したままにしてある等劣悪な住環境の中で生活させる ・病気やけがをしても受診させない ・学校に行かせない ・必要な福祉サービスを受けさせない ・制限する ・同居人による身体虐待や性的虐待、心理的虐待を放置する
経済的虐待	本人の同意なしに(あるいはだます等して)財産や年金、賃金を使ったり勝手に運用し、本人が希望する金銭の使用を理由なく制限すること。 【具体的な例】 ・年金や賃金を渡さない ・本人の同意なしに財産や預貯金を処分・運用する ・日常生活に必要な金銭を渡さない・使わせない ・本人の同意なしに年金等を管理して渡さない

(1) あなたは、日常のケア業務の中で、障がい者虐待と思われる行為を行いそうになったことがありますか。

1. 行いそうになったことがある
2. 行いそうになったことはない

上記で、1.と答えた方のみ、お答えください。

(前の問いからのつづき)

ア その行為を行いそうになったきっかけはなんですか。(該当するもの全て)

1. 相手が言うことを聞かなかったから  
2. セクハラや暴力行為等を受けたから  
3. その他

イ その行為を行いそうになった背景はどのようなものだったと思いますか。(該当するもの全て)

1. 介護の技術・知識の不足のため  
2. ストレスや感情コントロールの問題  
3. 倫理観や理念の欠如  
4. 人員不足や配置に関連する多忙さ  
5. 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ  
6. その他

(2) あなたは、日常のケア業務の中で、障がい者虐待と思われる行為や不適切な行為を行ったことがありますか。

1. 行ったことがある  
2. 行ったことはない



上記で、1. と答えた方のみ、お答えください。

ア その行為を行いそうになったきっかけはなんですか。(該当するもの全て)

1. 相手が言うことを聞かなかったから  
2. セクハラや暴力行為等を受けたから  
3. その他

イ その行為を行いそうになった背景はどのようなものだったと思いますか。(該当するもの全て)

1. 介護の技術・知識の不足のため  
2. ストレスや感情コントロールの問題  
3. 倫理観や理念の欠如  
4. 人員不足や配置に関連する多忙さ  
5. 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ  
6. その他

(3) 上記(1)で、1. 行いそうになったことがある、(2)で1. 行ったことがあると答えた方のみ、お答えください。

そのことについて、どちらかへ相談しましたか。(該当するもの全て)

1. 相談した  
2. 相談しなかった

上記で、1. 相談したと答えた方のみ、お答えください。

誰に(どこへ)相談しましたか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. 家族・知人  
2. 同僚・上司  
3. 市役所・役場  
4. 道庁・振興局  
5. その他 [ ]



相談した結果、状況は改善されましたか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. はい  
2. いいえ

2. 相談しなかったと答えた方のみ、お答えください。

なぜ相談しなかったのですか。(該当する数字に○をつけてください。)

1. 相談する先がわからなかった  
2. 相談しにくい雰囲気がある  
3. 相談したことで立場が悪くなる恐れがある  
4. 虐待が施設内で黙認されている  
5. 相談しても隠蔽される恐れがある  
6. その他





## 施設における高齢者・障がい者虐待防止に向けた 施設従事者実態調査について

この調査は、施設職員による利用者に対する虐待事案が後を絶たない状況を踏まえ、虐待を未然に防止していく観点から、現場で高齢者又は障がい者の介護・支援に携わる施設従事者の声を積極的に収集し、安全で適正なサービスの提供につなげていくことを目的としています。

虐待防止に向けた貴重な資料となりますので、ぜひ調査へのご協力をお願いいたします。

- \* この調査では、お答えいただく方の個人名はご記入いたしませんので、個人が特定されることはありません。
- \* この調査は、施設名、個人名を特定した事例の通報を受け付ける目的ではありません。なお、高齢者・障がい者虐待に関する通報又は相談先は、裏面、【参考】に記載のとおりですので、参考にしてください。
- \* 調査結果の概要は、北海道のホームページで公表させていただきます。なお、個人等が特定できる情報として公表されることはありません。

**※ご記入後の調査票は、返信用封筒により、令和2年7月3日（金）までに返信をお願いいたします。**

### 《調査のお問い合わせ先》

北海道保健福祉部福祉局 施設運営指導課

電話 011-204-5075 【直通】

住所 〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目

**【参考】**

高齢者虐待に関する通報又は相談先

■ お住まいの市町村の高齢者保健福祉課、地域包括支援センター

■ 北海道高齢者虐待防止・相談支援センター（北海道社会福祉協議会内）

電話 011-281-0928

FAX 011-251-6156

※月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで

（祝日・年末年始は除きます）

障がい者虐待に関する通報又は相談先

■ お住まいの市町村の障害者虐待防止センター（市町村の障害福祉担当課）

■ 北海道障がい者権利擁護センター

（北海道保健福祉部福祉局障がい者保健福祉課内）

電話 011-231-8617

受付時間 平日：8：45～17：30

※休日・夜間は留守番電話での対応となります。

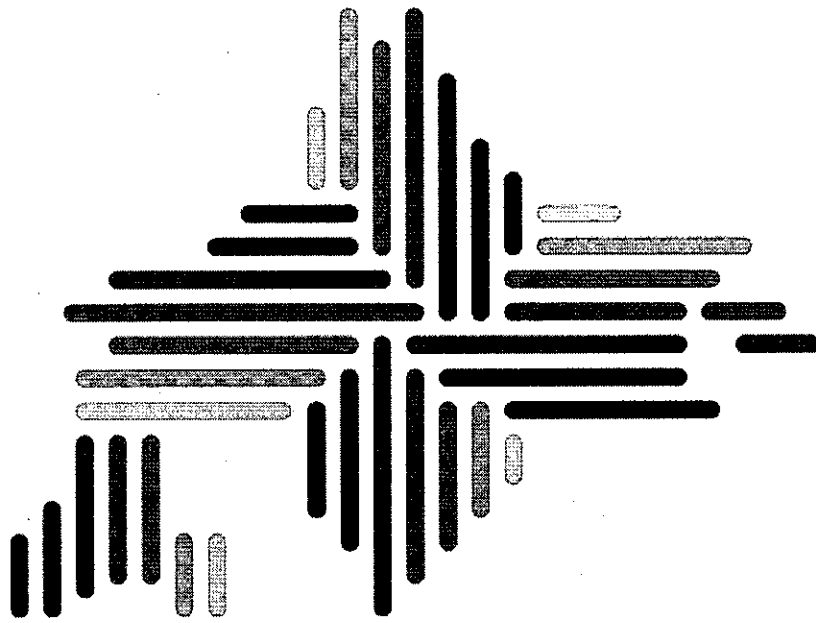
---

『施設における高齢者・障がい者虐待防止に向けた  
利用者等実態調査及び施設従事者実態調査』  
結果報告書

令和2年9月

編集・発行 北海道保健福祉部福祉局施設運営指導課  
〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目  
TEL (代表) 011-231-4111 内線 25-220  
(ダイヤルイン) 011-204-5075  
FAX 011-232-1097

---



新北海道スタイル