

Ⅱ 調査結果

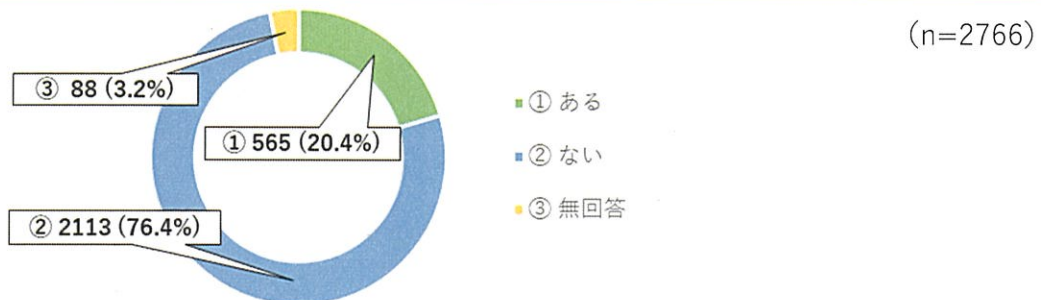
1 (1) 介護保険施設（利用者ご本人）

1 実態調査における調査項目ごとの回答内容

A - ① 本人に対する施設職員の対応（最近又は現在）

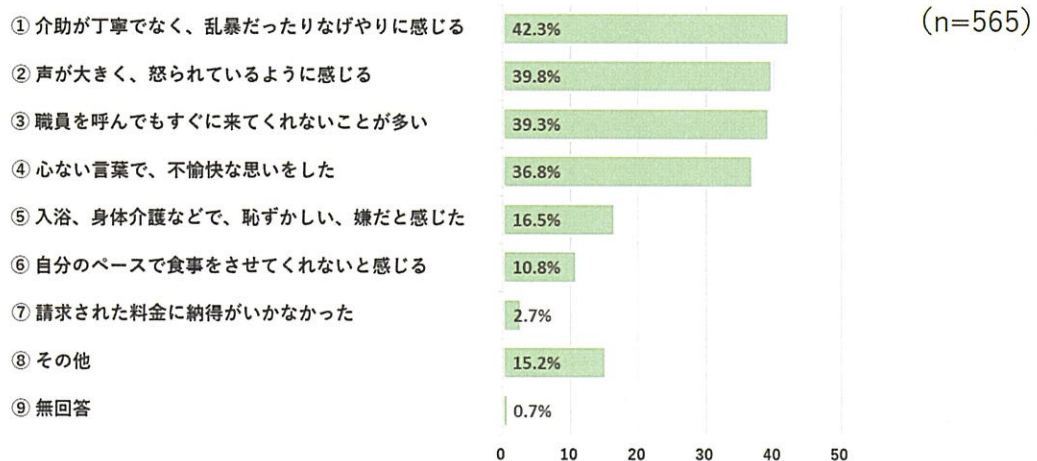
問1(1) 施設職員の対応で不適切と感じたことの有無

* 施設職員の対応で不適切と感じたことの有無は、「① ある」が20.4%、「② ない」が76.4%となっています。



問1(2) 施設職員の対応で不適切と感じたことの内容【複数回答あり】

* 施設職員の対応で不適切と感じたことの内容は、「① 介助が丁寧でなく、乱暴だったりなげやりに感じる」が42.3%と最も多く、次いで「② 声が大きく、怒られているように感じる」は39.8%、「③ 職員を呼んでもすぐに来てくれないことが多い」は39.3%となっています。



< 「その他」の主な内容 >

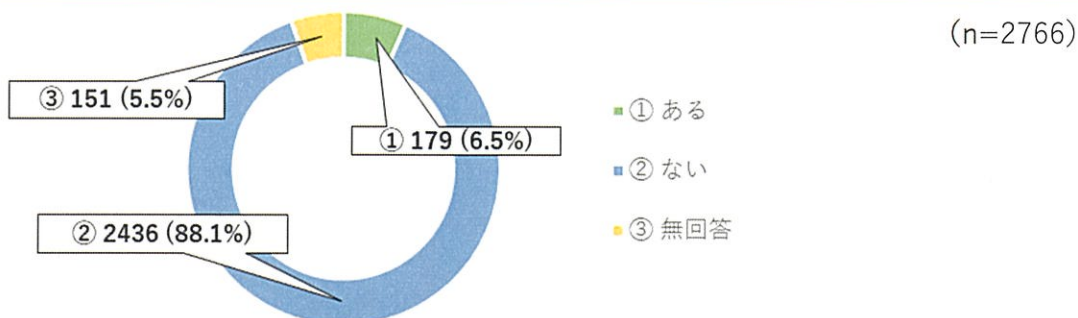
1	子ども扱いする。
2	冬用の靴、着替えの衣服が洗濯に出すとなくなる。薬もなくなる。 大の入れ物2個も買わされる。差し入れの食品も何個かなくなる。
3	職員を呼んでもすぐに来てくれないことたまにある
4	夜中に電気をつけてしまう職員がいる。目を覚ましてしまう。
5	忙しい時に対応が遅い時がある。(仕方ないけど)
6	皮肉めいた言葉を言われた事がある。
7	私はないけど、他の人で1時間以上、待たされてるのを、見た事があります。
8	職員の間で対応がバラバラ。仕事に対して自覚が足りない。
9	自分の声も小さく、低いのもかもしれないが、呼びかけたり挨拶しても、返事をしない。挨拶を返さないで、行ってしまふ職員がいる。
10	自分のペースでトイレに行けない時がある。
11	細い女の人のご飯を「ドンッ」と置いていって、おつゆがこぼれていやな思いをしている。 びっくりして「ありがとう」も言えない。
12	好き勝手に(自由に)ならない時がある。(時間など)
13	言葉づかいが優しい人とそうではない人がいるように感じる。
14	言い方が生意気(子どもにいうように)いう。
15	元々私は声の大きいのだが、自分の意にそぐわない事があり、興奮して話していたときに、「大きな声を出すのはやめて下さい」と注意された事がある。
16	気がつかっているのかもしれないが、笑ってごまかされているように思うことがあった。
17	看護師よりキツイ言い方を、された事があった。
18	1ヶ月どのくらいの料金を支払っているのか、どなたに聞いてもみんな口をつぐんでしまう。 心配事相談の人がきたのでそのむねをお聞きしたのですが、半年たっても回答がない。
19	男の人が乱暴に感じる事があった 声の大きいとビックリする
20	他の人と接しているのを見ると、もう少しやさしくしても良いかなと思うこともある。自分に対してはない。
21	親切にして欲しい時もある。普段は親切だけど、自分では、なかなか言えない。
22	職員の精神状態がイライラしてる時があり、何か頼んでも聞いてくれない時がある。
23	職員の数に対し、入居者の数が多く、待つことはふつう。職員少ない。
24	高齢者に対する対応が充分にされていないように感じる。
25	強い口調で、返事をされた。

26	介護職の方はたまに手早くすることがちょっと乱暴に感じることもある。
27	一部の職員の対応がひどく、再教育をしてほしい。
28	扱いが乱暴。もう少し丁寧にしてほしい。
29	ベッドから降りるときに痛い方の手を押さえつけられて起こされる時が辛い。
30	特に排泄、30分毎に排泄に行きたくなる。呼んだら「さっきも行ったから」。でも行きたいものは行きたい。
31	ちょっとしたお話でもしてくれたら嬉しい。
32	ごはんのおかわりをくれなかった
33	1. 女性介護員に感じる 2. とりあげられたことがある、意地悪いなと感じたことがある。お風呂とか入れてくれなかったら困るからだまって。 3. 隣の人が読んでも職員「かまわないで」と話す。4. うるさいと何回も言われたことがある。しょっちゅうある。
34	忙しいかもしれないが、最後まで話を聞いてくれない。
35	人数が少ないため、対応ができていないときもある。
36	職員同士の雑談が多いし話し声が大きい
37	介護職員が足りない
38	ナースコール押しても、たまに、すぐ来てくれない。特に、歯磨きの後に、待つ事がある。
39	トイレの時、忙しいから仕方ないと思っている。
40	ヘルプの職員が言い方がきついと感じる。あまり話しをきいてくれないと感じる。職員配置が少ないことは理解しています。
41	常に乱暴な言葉や声かけされる（されてるのを）見ている
42	職員でいばる人がいる。その人が当直だとイヤになってくる。態度・言葉がきつい。職員によって異なる。
43	強く言われると悲しくなることがある。さびしい気持ちになる。
44	スタッフの声大きい。
45	〇〇して！という命令的な言い方がある
46	入浴したい時に入れないとと言われて嫌な思いをした事がある。
47	少しバカにされたように感じることもある
48	おしっこさっきしたばかりと言われた
49	同性介助でないため初めは少し嫌な感じがした。
50	男性の入浴対応は少し恥ずかしい

A-② 施設職員からされたこと（最近又は現在）

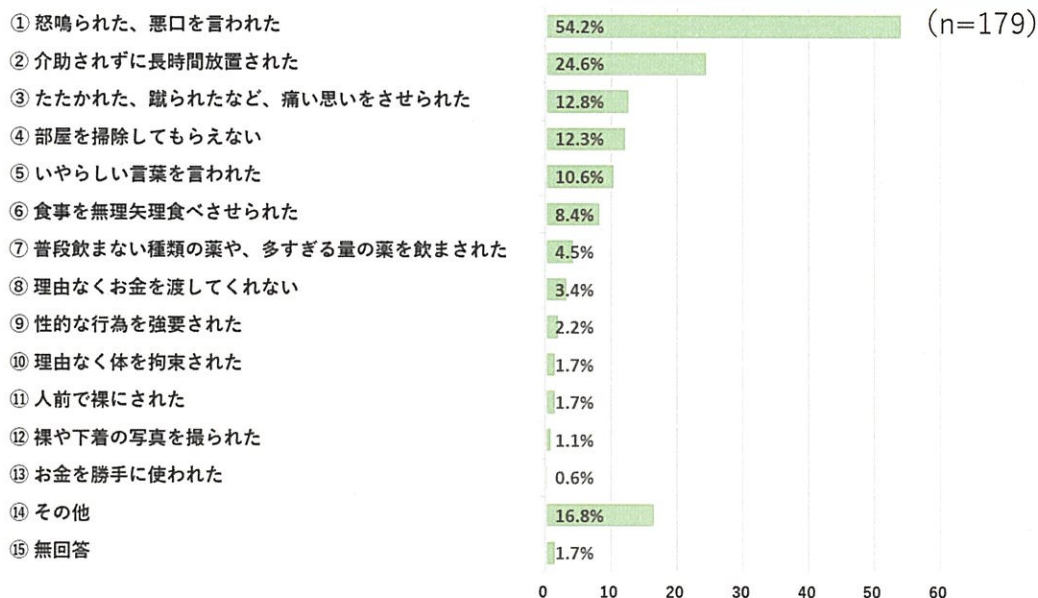
問2(1) 施設職員から不適切な対応をされたことの有無

* 施設職員から不適切な対応をされたことの有無は、「① ある」が6.5%、「② ない」は88.1%となっています。



問2(2) 施設職員からされた不適切な対応の内容【複数回答あり】

* 施設職員からされた不適切な対応の内容は、「① 怒鳴られた、悪口を言われた」が54.2%と最も多く、次いで「② 介助されずに長時間放置された」は24.6%、「③ その他」が16.8%となっています。



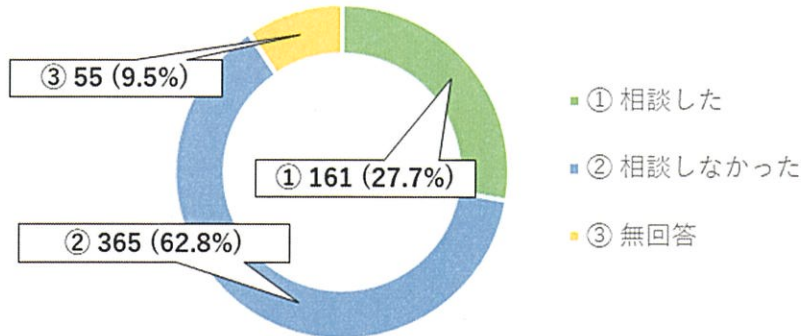
〈「その他」の主な内容〉

1	自分で出来る事は、自分で頑張るようにと言われる。理解はしているが、言い方が強くて、悲しく感じた。
2	自分が何か尋ねると無視をしたり、耳をふさいでしまうことがあった。
3	嫌みをいう人がいる。
4	看護師より「ご飯、食べなかったら、痩せちゃうよ。」「食べれ、食べれ。」と、云われた事があった。
5	家の人が持って来て下さった品物が私に届かなかった。
6	何の作用があるか分からない薬を飲んでいる。
7	トイレを待たされた。
8	つねられたり服をさわられたことがあったが、今はないです。
9	たたかれた、蹴られたなど、痛い思いをさせられた？・怒鳴られた、悪口を言われたと感じることはある。
10	お茶を飲めなくても医者から言われてるから飲めと言われる。
11	お菓子やジュースがなくなる。
12	この三ヶ月お世話になっていますが、まず職員の人数が足りないと思う。30人のうち車椅子が20人以上で後つえ歩き、残りトイレ、ハシおとした、立ち上る人、一人では無理です。大きな声も出ると思います。
13	お腹をつかまれた・車椅子ごと押されたことがある
14	下剤。今までの（在宅時）と違う薬を飲まされていた。
15	入浴後すぐに服を着せてくれない・舌打ちする
16	長く待たされた
17	職員は位置が少ないため理解はしているが、トイレなど待たされると辛い事がある。
18	「あんた1人だけ、みているわけではない。」と言われた。2～3回、言われた。
19	初めて会った職員に「初めまして」と挨拶したら「2回目だよ」と言われた。家族との面会で15分しか会えなくて、久しぶりに会えて、泣いていたら「泣くんじゃない」と職員に言われた。
20	自分自身をもっと尊重して接してほしい
21	私は左半身が動きません。ある一部の介護人（女）ですが、投げやりな言動を耳にします。私の頭は正常です。
22	一部の職員の対応が目にあまる。
23	一人の人ですが、暴力や怒鳴る。その人は今ユニットにはいません？私はその事を告発しました。その人は首にならずにまだここにいるみたいです。（頭の弱い人に特にです。）
24	意地悪したって言われたことがある。
25	食事は、食べたくない日があっても、水分取りなさいと言われる。辛い時がある。水分ばかりで、お腹いっぱいになる。
26	人によってやってくれるが、一部やってくれない人がいる。居室のゴミ箱をすててもらえない時がある。
27	床のゴミが気になる。自分ではできない。
28	お金を勝手に使われた。（なくなった）

問3(1) 相談の有無

* 施設職員の対応についての相談の有無は、「① 相談した」が27.7%となっており、「② 相談しなかった」は62.8%となっています。

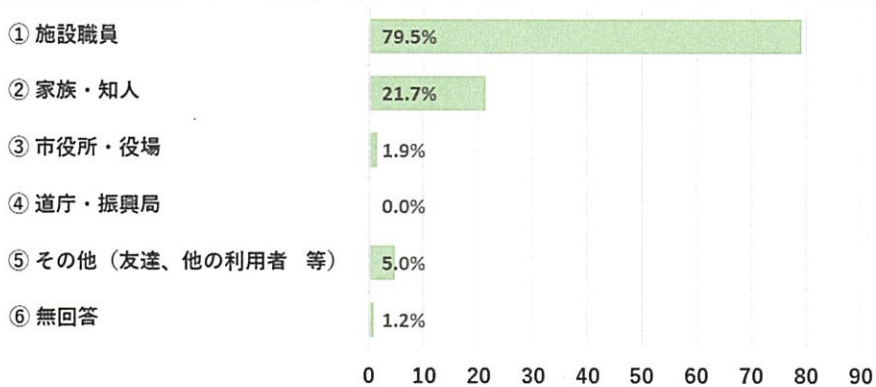
(n=581)



問3(2)a 相談先【複数回答あり】

* 施設職員の対応についての相談先は、「① 施設職員」が79.5%と最も多く、次いで「② 家族・知人」が21.7%、「③ その他」が5.0%となっています。

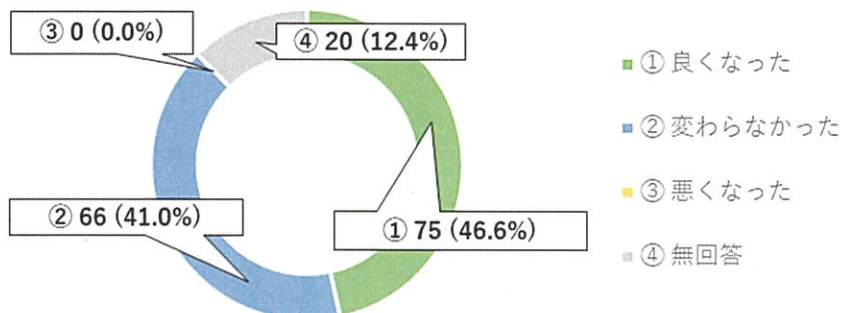
(n=161)



問3(2)b 相談した結果

* 相談による改善状況は、「① 良くなった」が46.6%、「② 変わらなかった」が41.0%となっています。

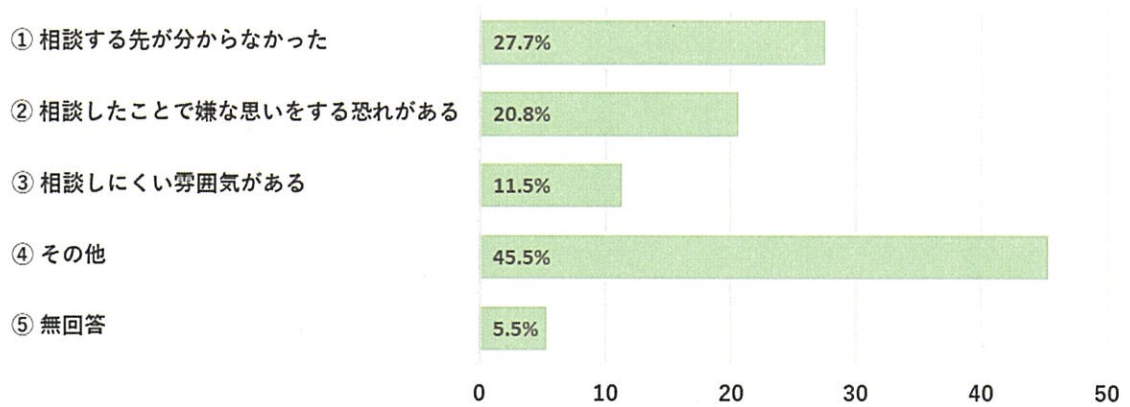
(n=161)



問3(3) 相談しなかった理由【複数回答あり】

* 相談しなかった理由は、「① その他」が45.5%と最も多く、次いで「② 相談する先が分からなかった」が27.7%、「③ 相談したことで嫌な思いをする恐れがある」が20.8%となっています。

(n=365)



< 「その他」の主な内容 >

1	特に理由はない。
2	相談するほどのことではないと思った。
3	職員が忙しいのがわかっているから。
4	周りのことを考えた。
5	自分が悪いからだと思ったから。
6	我慢していた。
7	一度だけのため相談まではしなくて良いと思いました。
8	なるべく物事を大きくしたくなかった。
9	その時思っても、つい、言いそびれる。
10	お世話になってるからいえない。

問4 その他（ご意見、ご要望など）【自由記載】

〈「その他」意見の主な内容〉

1 処遇に関する記載

1	排便が出たときは早く対応してほしいと思います。 しかし、人が足りないからすぐ来てくれないのだと思います。
2	入浴のとき見られたくないところを見られた。
3	男性職員が他の利用者へ大きな声で怒鳴っているのを聞いていると「こわい」と思う。自分も怒られるかもしれないと感じる。うまくスプーンを口まで運べない時に手伝ってくれるが、どんどん口に入れられる時がある。もっとゆっくり食べさせて欲しい。
4	他の人のことをやっているのに、なかなかすぐには来てくれない。
5	職員によってはちょっと待って、と言われて忘れられたり、ベッドにうつる時に乱暴に感じた。
6	時間が決められているので、自分のペースで生活しづらい。何もする事が無いので寝るしかないで寝てばかりいて困る。起こされても眠たいので寝たい。ここで生活できている事が有難く感じている。
7	自分はないけど、他の人に、きつい言葉を言ってるのを、見た事がある。
8	今はないけど、「ムッ」としたことはある。（昔） 金銭的な面での話し方?他の人に対して、人間だもの思うときはあるけど、おかしいことはない。
9	呼んでもいないのにすぐに職員が来る。自由に歩きたいが止められるし、ずっと職員が付いてくるので好きなように出来ない。家に行行って来たいが、悪い風邪がはやっているからダメと言われ外に出してくれない。
10	限定された職員の対応について詳しく話しをすることで、その後の対応が悪くなるのではないかと心配になる。
11	言いたいことはたくさんあるけど自分がガマンすればいい。嫌な気持ちの方は多いと思う。
12	トイレ行くと、知らせなければならぬのは何故か、疑問である。
13	・忙しいのはわかるが「ちょっと待って」「出来る所までやって」と言われるのがつらい時がある。 ・ルールがあるから仕方ないが自由にお金を使いたい。
14	・入浴の時に、女の職員に抱えてもらう時は恥ずかしいし不安だ。男の人にやってもらいたい。 ・朝に「起こしてください」と言っても「まだ早い」となかなか起こしてもらえない。
15	・食堂に移動するのも何で移動するのか理由を教えてくれない。 ・飲み物が空になってもいれてくれない。 ・嫌な職員はいる。
16	・担当が自分のことを何もしてくれない。ちゃんとやってくれる人が担当になってくれればいい。 ・車に乗って出かけたいけど連れて行ってもらえない。 ・家に居た時と同じく過ごせているからすごくいい。
17	・面会に来てくれないのが不満だ。
18	・あいさつをしないし、NCの対応もほとんど来ない。（特定の職員） ・訴えようとしていることを「わかってるから」と冷たく言われる。（例：「布団をかけて」「一人で出来ないの。わかっているから言わなくていい」） ・苦情を言ったことで職員の中で話をして自分に対して態度が悪くなった。→「あの人はすぐに上の人につげ口をする」と言っていると思う。
19	・「薬を付け過ぎ」と言われ、手の届かない所に隠された。（痒み止めの軟膏） ・大事にしている写真付きのハガキを隠された。（嫌がらせだと思う） ・家族に逢いたくても面会が出来ない。
20	「ドンッ」とお茶をこぼされたりすることもある。
21	面会をもっとしたい。家のことが気になる。孫の顔も見たいし外泊もしたい。
22	高齢者はやさしくしてもらったらうれしい。だから、やさしくしてほしい。 自分でむずかしいできないことを思いどおりにしてもらえないこともある。 それを言うと怒ってしまう人もいる。そうになるとイヤになる、ねむれないこともある。
23	言葉遣いが悪いと思ったときに、施設長に言ってやったら変わった。何でも話したら聞いてくれるし、直そうとする所はいい所だ。
24	レクリエーションをもっとしてくれたら、退屈しないのと思う。
25	コロナの対策の為とは、わかっているが、家族と自由に、面会出来ればと思う。

26	コロナで外泊が出来ていません。早く家に行きたい。施設長、もっと頑張れ！
27	・外食をしたい。・ラーメンやパンをもっと出してほしい。 ・遠方から娘が来たが面会させてもらえなかった。顔だけでも見たかった。
28	・私的には大変当所の待遇に満足しております。 ・特に味に対してうるさい私には、食事に関しては気を使っていて。 ・欲を言えば、もっと給料を出せる様に改善して良い人材を育てて、他の施設の模範となる様な事を考えて欲しい。
29	閉鎖的な環境はよくないと思う。
30	ドアの開け閉めの音がうるさい。

2 施設職員に関する記載

1	職員間で悪口を言っている。聞いていて良い気持はしない。溜息ばかりの職員もあり、なぜこの仕事を選んだのか聞いてみたい。
2	職員の数が足りないので「ちょっと待ってください」が多い。 職員の方がかわいそう。
3	職員の人が少ない時間（特に夜）は待たされることが多かったが、仕方がないと思っている。勝手に動くと思られるからずっと待っている。職員が増えればいいと思う。
4	・若い職員（新人）の指導がなされていない。 ・友達ではないのに言葉遣いがなれなれしい。お客様（利用料を払っているので）扱いして欲しい訳ではないがそれなりの対応をするべきではないか。 ・家で食べていたパンや麺がもっとメニューに入れてくれるとうれしい。
5	管理者等は午前と午後1回、1日2回程度現場を見回った方が良い。現状を理解する事が出来ると思う。従業員同士の私語が多いと思う。楽しく仕事をする事は良い事だが度が過ぎる仕事に影響するのではないかと思う。
6	10人に対して職員一人は少なすぎる。よくがまんしてると思う。
7	家族でも対応できない私達をケアしてくれるこの人達の待遇をもっと良くすべきです。ほこりある仕事に対してあたいすべき賃金が支払われるべきです。
8	介護職員の数が少なくて気の毒に感じる。
9	介護の人増やしてほしい。

3 施設への感謝に関する記載（一部抜粋）

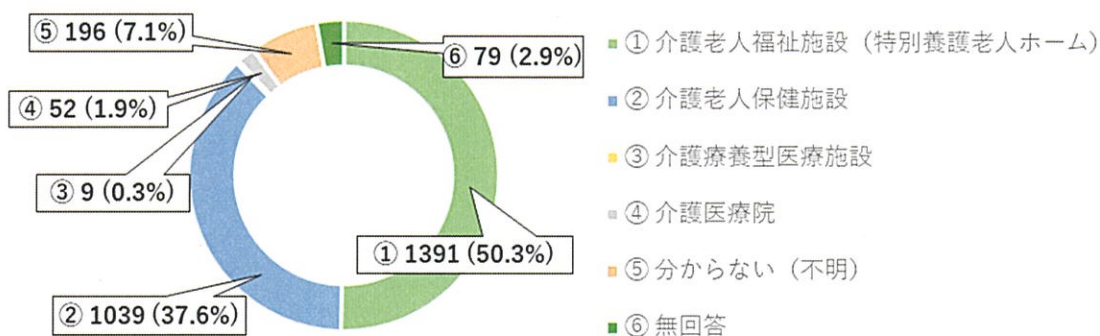
1	職員の方々は、良く動いてくださっている。 只忙しそうにしているので頼み事も軽く出来ない状況にある。人員の不足が以前想像していたより良好である。
2	介護職員があまりにも忙しそうで無理を言わずにがまんすることが多い。 でも優しい職員やしっかりプロ意識を持った職員がいるので心強い。
3	お互い様だから、良いことも悪いことも仕方がない、私も悪いし。皆いい人で、よくしてくれている。
4	いつも介護をして頂き有難うございます。食事の面で沢山の配慮があつて助かります。これからもよろしくお願い致します。
5	・看護師さん同士の、連携の素晴らしさに、感心しております。 ・入所者1人1人に対する、目配りの素晴らしさ。
6	トイレ介助してもらった時、私は、いらないと言ってるけど、職員さんは、ズボンを下ろすとき時とか、タオルを持ってきて、見えない配慮や工夫をしてくれて、ありがたい。

A - ③ 本人の状態

1 入所している施設種別

* 本人の入所している施設は、「① 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）」が50.3%、次いで「② 介護老人保健施設」が37.6%、「④ 介護医療院」が1.9%、「③ 介護療養型医療施設」が0.3%となっています。

(n=2,766)



2 性別

* 入所者本人の性別は、「① 男性」が23.3%となっており、「② 女性」は75.0%となっています。

(n=2,766)

