

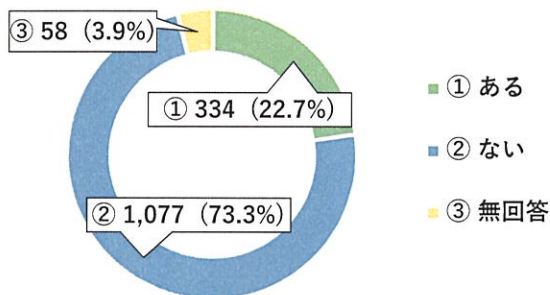
2 (1) 障害者支援施設（利用者ご本人）

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22.7%、「②ない」が73.3%となっています。

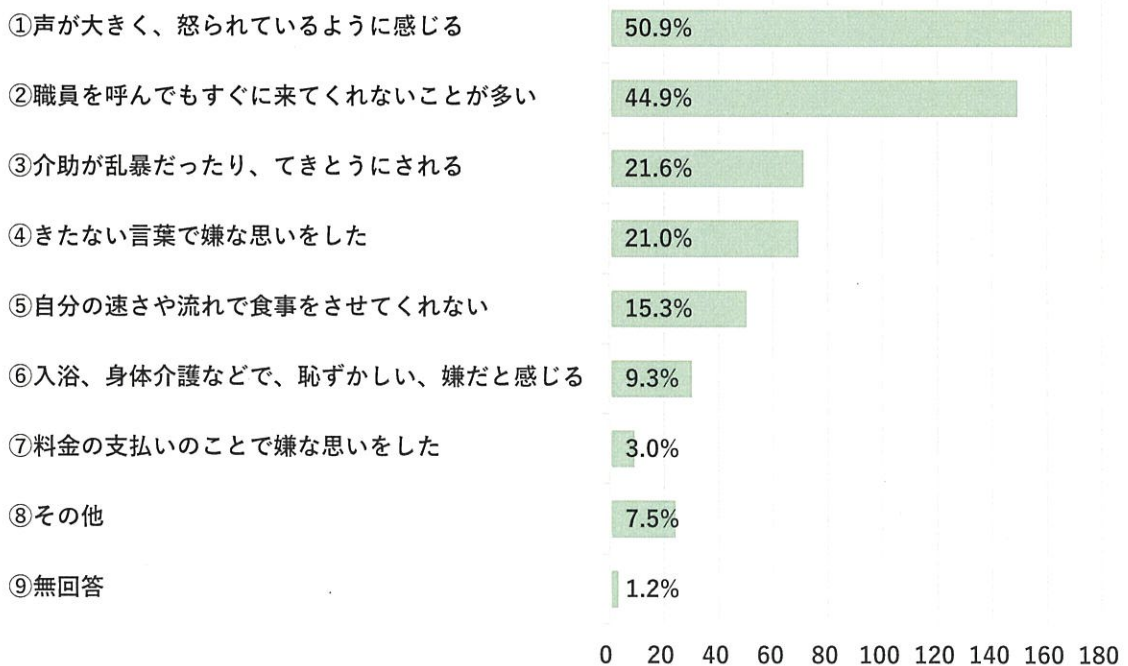
(n=1,469)



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声が大きく、怒られているように感じる」が50.9%と最も多く、次いで「②職員を呼んでもすぐに来てくれないことが多い」は44.9%、「③介助が乱暴だったり、てきとうにされる」は21.6%となっています。

(n=334)



問1で「ある」と回答した方のうち「その他」に記載された内容

No.	内容
1	入浴の介護の時、こちらから言わないとしてくれない。見て見ぬふり。
2	作業療法士さんが辞めて工作物が出来ない。
3	職員の中に話しづらい人がいる。苦手を感じる。
4	最近あまり見ない様だが、これまで利用者によって、コールボタンをはずされて、声で何度も呼んでいる者がいた。
5	食事メニューが同じ。味がわからない。
6	外出の日がいつかを教えてくれない。
7	相談にのってくれない。
8	悪口、バカ、アホ、嫌になった。
9	声が大きくてビックリすることがある。
10	夜中に歯を磨いたら、注意された。
11	買い物頼んでも、すぐ買ってくれない。
12	手首を切ろうとして、注意された。
13	おこづかいをふやしてほしい
14	自分以外の利用者が、相談している最中に暴力まではいかないが、それに近い行為があったと聞いた
15	自分が耳きこえないために嫌な思いした。
16	一部の人だが、入所者をえこいきみみたいなことをする。
17	入浴の際、後回しにされることがある。
18	他利用者が気になる。
19	昔蹴飛ばしたり張り手したり、息が苦しくなるまで叩かれたことがあった。
20	職員の人数が少ない。
21	夜中のオムツ交換の時に介助が乱暴だと感じた。
22	他の利用者に対し、施設職員がその利用者が行きたい場所に行こうとしているにも関わらず本人の意向を無視して車椅子を押して方向転換させている場面を見た。
23	その日の職員の気分によって支援の仕方が変わるのが嫌に感じる。
24	部屋の人と比べられる。態度が人によって違うことで嫌な思いをいしてる。

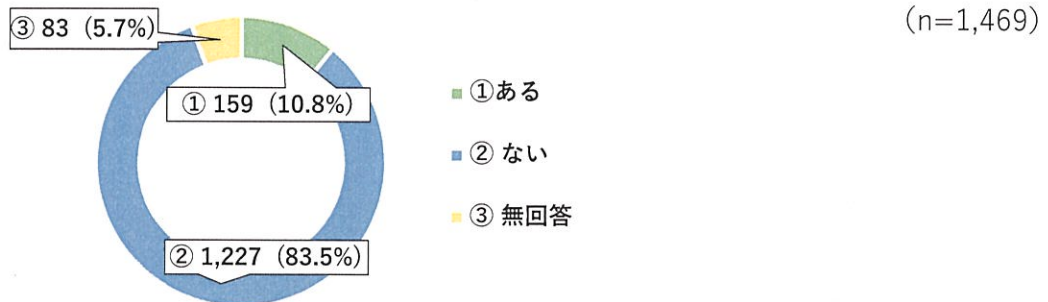
「その他」に記載された内容で、あてはまる数字に○をつけた具体的事例や感じていることなどを説明しているものについては、次のとおりです。

No.	内容
1	①自分が暴れたりするから、注意してくれていると思う。
2	①他の人に言っていた言葉が大きくて、いやだなと思った
3	②時々ある。お休みの時も。
4	②たまにある。
5	③くすりがはやいといわれることがある。さぎょうがかえってきからただいまといいいっておかえりといいたい。
6	⑤とちゅうでてつだってもらうから
7	耳が聞こえないから何を言ってるかわからないが、紙に書いてくれたらわかる

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

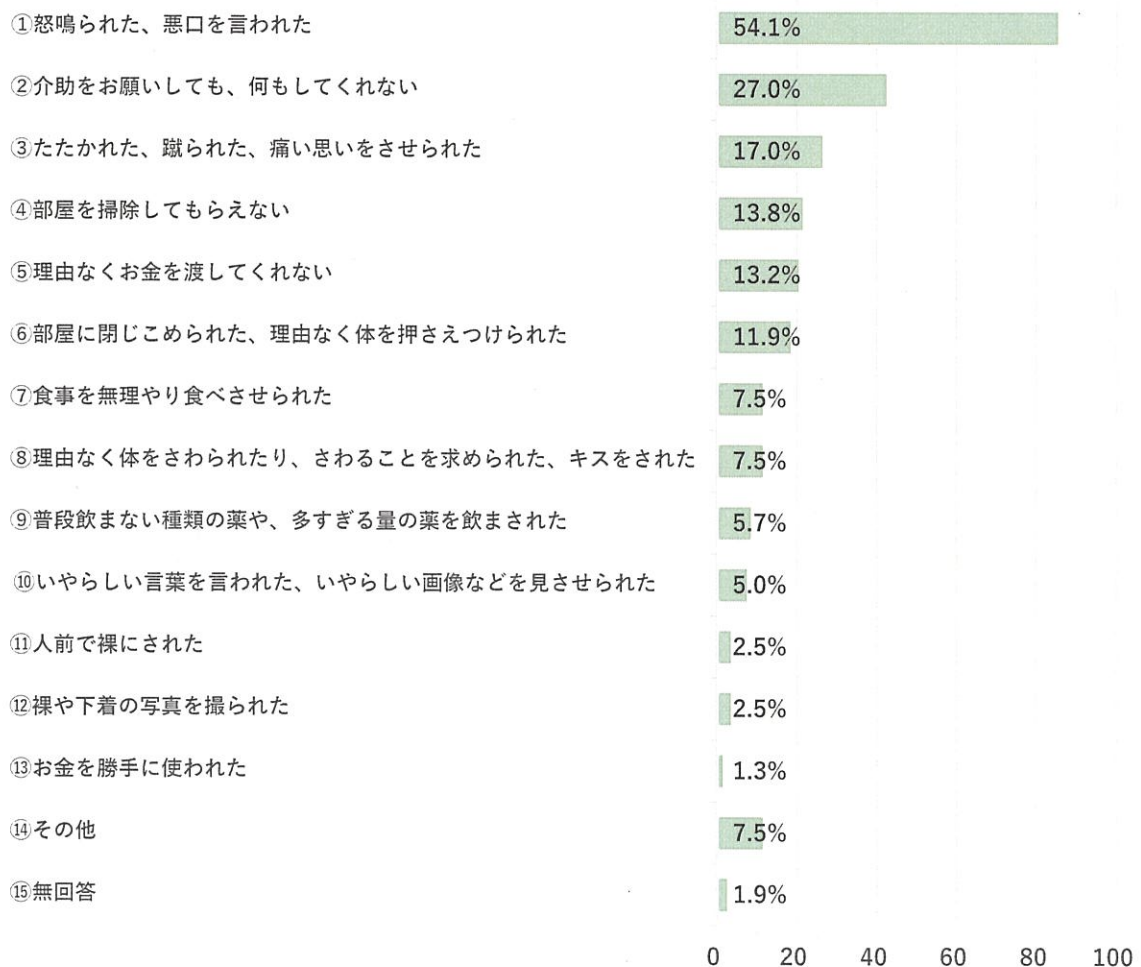
* 施設職員から不適切な対応をされたことの有無は、「① ある」が10.8%、「② ない」が83.5%となっています。



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54.1%と最も多く、次いで「②介助をお願いしても、何もしてくれない」が27.0%、「③たたかれた、蹴られた、痛い思いをさせられた」が17.0%となっています。

(n=159)



問2で「ある」と回答した方のうち「その他」に記載された内容

No.	内容
1	介助時間、その日によってバラバラである。
2	導尿時、左手で陰部をつかんでいると、さわらないように言われたことがある。
3	しんだ人にいじわるされた。
4	聞こえないのか、話かけても返事をしてくれない時がある。
5	コロナで部屋に閉じ込められた。人間らしくない。
6	お金を自分で管理したい。
7	買い物に行きたいが、行けないと言われる。
8	自分で出来ることは、自分でするようにと言われる。
9	病院に行く時、ジュース代を持たせてほしい。
10	理由ない言葉で傷ついた。説明された時に「分からない」と答えたら、バカにされたような発言があった。
11	時折、自分に処方された薬なのか気になることがある。
12	態度が全く違う。

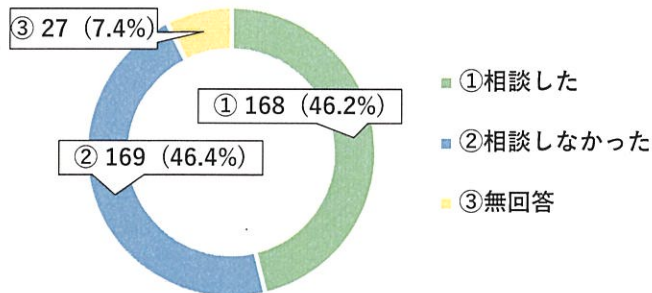
「その他」に記載された内容で、あてはまる数字に○をつけた具体的事例や感じていることなどを説明しているものについては、次のとおりです。

No.	内容
1	①おされた
2	①悪口を言われていると思う
3	②重度の精神遅滞の方、他の利用者心理的ストレスから、かいほうする取り組みはある。施設の構造で逆に他の利用者のストレスがある。それが精神遅滞の利用者に対して虐待にあたるのか？解決策を示してほしい
4	③自分以外の利用者。
5	④自分以外の部屋でほこりが積もっている部屋がある（掃除はできない人の部屋）
6	お金のことはわからない。
7	夏の間にも一度も布団を干してくれない。好きな人ばかり布団を干している。

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」は46.2%となっており、「②相談しなかった」は46.4%となっています。

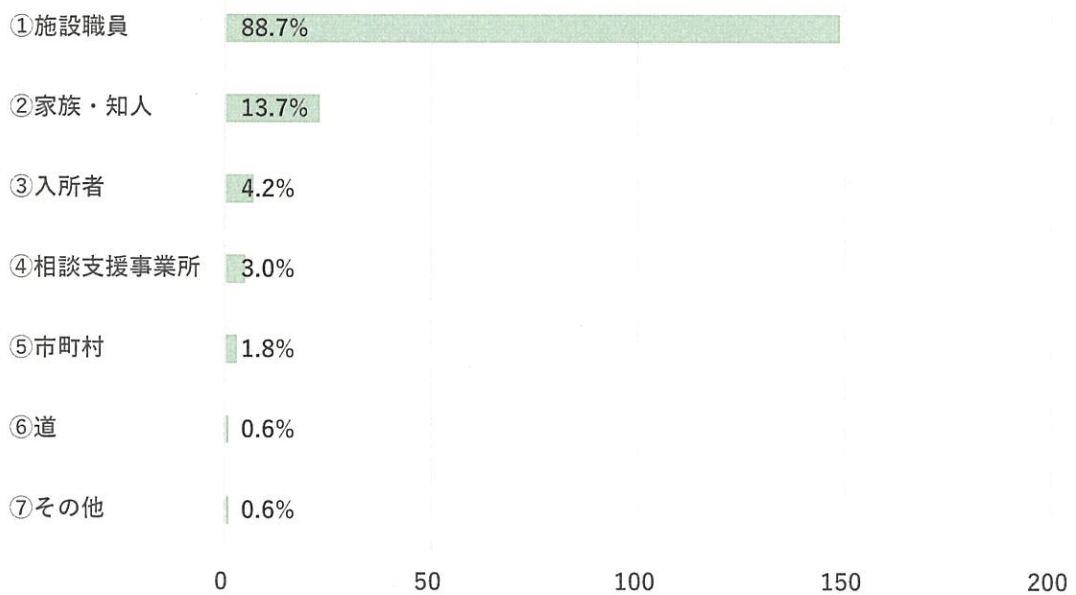
(n=364)



問3(2)a 相談先【複数回答あり】

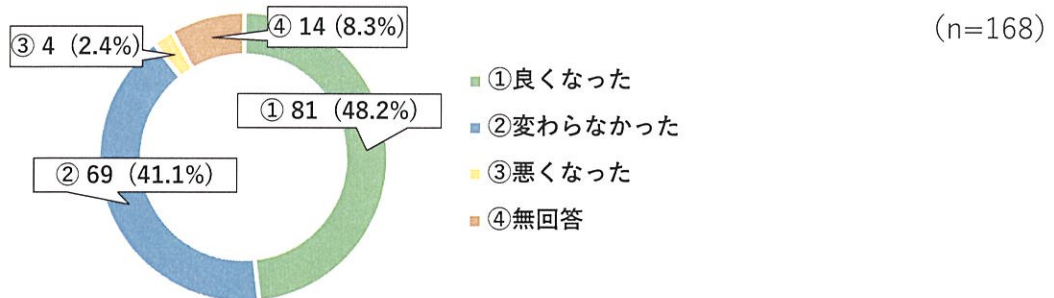
* 施設職員の対応についての相談先は、「①施設職員」が88.7%と最も多く、次いで「②家族・知人」が13.7%、「③入所者」が4.2%となっています。

(n=168)



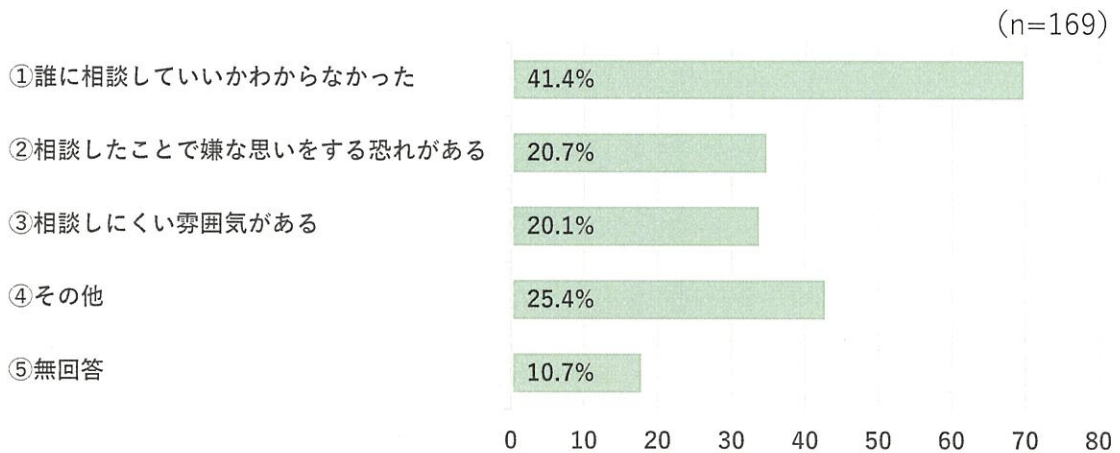
問3(2)b 相談した結果

* 相談による改善状況は、「①良くなった」は48.2%、「②変わらなかった」は41.1%、「③悪くなった」は2.4%となっています。



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誰に相談していいかわからなかった」が41.4%と最も多く、次いで「②相談したことで嫌な思いをする恐れがある」が20.7%、「③相談しにくい雰囲気がある」が20.1%となっています。



問3で「相談しなかった」と回答した方のうち「その他」に記載された内容

No.	内容
1	相談するほどのことでもないと思ったため。(11件)
2	特に理由はない。(10件)
3	職員が忙しそうだったため。(4件)
4	改善されることが期待できなかったから。(4件)
5	言いたくなかったから。(2件)
6	普段良い職員なので言うとし訳ないと思ったから。
7	昔だから忘れた。
8	自分で出来るから。
9	仕方がないと思った。
10	自分の事ではなかったから。
11	いつもではなく、時々なので。
12	我慢した。
13	なんでも退所させようとするから。

問4 その他（ご意見・ご要望など事由記載）に記載された主な内容（93件中51件抜粋）

No.	内容
1	もっとより良い対策や対応してほしい。
2	もう少し利用者に対してやさしくしてほしい。
3	3月中旬に施設のスタッフさんからこのアンケートを受け取りました。息子は会話ができないので（意思疎通、コミュニケーション）正確なことを書けない。施設スタッフと親の私達の密な会話、連絡 信頼関係に頼るしかない。また帰省の息子の様子、施設に戻る時の息子を見る限りでは、不満はなさそう。施設に戻る拒否もない。
4	昔、私の家族が「お金を貸して欲しい」と言われた。殴ることもあった。どこにも連れていってくれないこともあった。
5	人権侵害。食事がおかずが1週間同じ。食事が悪すぎる。食べたくない。人間として見てない。施設に閉じ込める。コロナが落ち着き年間の行事を全くやらなくなった。
6	お部屋で排泄介助が必要な方もいるが臭いが気になるので環境を整えて欲しい。
7	外出の時のタクシーやバスの利用の時の対応が悪い。
8	ご本人は、妄想があり、そして様々な要望を1日中訴えてくる方です。時々、受け入れる事ができない要望があり、それを不満に感じる時があるようです。そして、その事を施設職員に怒られたとの思いになるようです。（職員記載）
9	元相談員に車の免許証の更新させないと言われた。更新に行かせないとも言われた。更新させるとかささせないとか言うのは公安委員会にあるのであって相談員にあるのではない。たとえ障害があろうとも更新させるかは公安委員会にあるはずだ。免許の更新の権利の侵害だ。
10	たまに私のことを、みんな（他の利用者や職員）が話をしている気がする。私の悪口。施設を出て、家族と暮らしたい。気を使わなくていいから。
11	この施設にいたくない。（一人暮らししたい）
12	たたかないでほしい。大きな声で怒鳴らないでほしい。
13	トイレのカーテンが少し汚れている。
14	ラストの1人まで残らず連れ出しをお願いしたい。利用者一人ひとりのポイントを理解してもらいたい。
15	問2の1について、職員がイスを引いた時に当たってしまった事を蹴られたとの被害妄想になっているようです。 その他も被害妄想が多く、精神科へ受診していますが本人の回答通りに記入しました。（職員記載）
16	大浴場の中（浴槽）が汚い。掃除してほしい。
17	職員の声を、もっと大きな声で言ってもらいたい。
18	人がいないので人を増やしてほしい。
19	職員は皆さんいい人達。
20	職員が人手不足なので、人員を増やして欲しい。優しくて気がきく人をお願いしたい。
21	理解力はややあるが、相手にどう伝えて良いかわからないと思う。今の所、息子にとってはこの施設で良かったと思う。親の私も一週間に一度は会いに行き様子を見ており、若い先生方も良くやってくれて安心している。
22	支援者の言葉の暴力（パワハラ）が多い。
23	職員の対応に不満は無い。
24	一度改める様な話しがチラホラあった様だが、相変わらず人を呼ぶ時に「チャン付け」が多い。同級生、親友ならともかく、二十才そこそこの若者に言われるのは、どう考えても違和感有り。
25	職員の中にはあからさまに冷たい態度で接する者がいる。
26	職員が忙しくて、利用者がお願いしてもやってもらえない。

	もっと職員を増やし、安心して仕事ができるようにすれば、私たちも安心するし、虐待も無くなると思う。
27	職員の人数不足により、時間的な制約があり、食事時間に余裕がなく早食いする状態。施設側ではなく、国の施策に問題がある。
28	職員で相談しやすい人が欲しい。
29	勤務時間を守らない職員がいる。夜勤が終わっても帰らないで施設内に長時間いるのでなんとかしてほしい。
30	良く接してもらっている。
31	職員はリサイクルショップやレンタルショップに買い物に連れて行ってくれる。話もちゃんと聞いてくれて良い施設だと思う。
32	事実と異なる申し送り、カルテ、言動や、個人情報漏洩がある。
33	お風呂で背中をこすって欲しい時に、待っててと言われる。
34	職員が他の利用者の対応や、自分の仕事でデイルームに居なくて出入口の鍵を開けるのを待たされることがある。他の利用者が外へ飛び出していくことがあり、終日施錠されている場合がある。
35	利用者の人数に対して介護職員の人数が絶対的に足りない。
36	車椅子で生活しているので職員が皆な良い人で安心している。
37	他の入所者の服のみだれを直そうと思ったら注意された。自立について、どの位までがいいのかよくわからない。「見るな」とよく言われる。あえてよそ見をしているわけではないが嫌な思い。
38	職員にわからないことを聞いても教えてくれない、冷たい態度をとられる。
39	職員さんみんなやさしい。
40	介護員が足りない。専門学校が増えているわりに、看護、リハの人数も増えてそちらへ回ってしまう。自分に返ってくるという意識も足りず、汚ない仕事につきたからない若者も多いせいだと思う。汚ない仕事の主だが、介護をきちんとしてほしい。
41	説明がわかりづらいので、もう少しわかりやすく説明してほしい。
42	いく。とまと。
43	問1 内容全てに「うん」と返答されているが、時間をおいて再度たずねると返答しなく、不明。問2も同様な様子で不明。
44	言葉を発する事が困難。文字の理解不明。意思疎通難しく問1. 2. 3の返答できていないため記入していない。
45	障害者がなぜ生まれてくるのか理由を知りたい。
46	今年1月ごろにテレビを見たえし町で知的障がい施設で結婚した人々が施設職員子供作らないようにした人へ人しないと 友人で盲人どし結婚して子供を作っても盲人になった。 普通男と女がCPで結婚して子供を作ってCPになった 障がい者は、結婚する事大問題である
47	早く施設を出て、その他で、仕事を見つけたい。
48	困っていることがあれば懇談会で話す。
49	介護施設を増やしてほしい。
50	質問が難しくあまりわからなかった。
51	本人、言葉を話せなく、意思疎通困難なため、問1. 2. 3全て記入できない。
	その他、行きたい場所や食べたいもの、やりたいことなど、希望や要望を記載したものなど42件