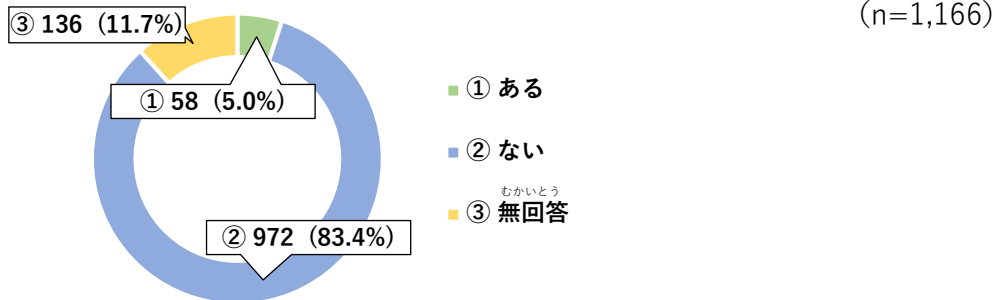


## 2 (2) 障害者支援施設（ご家族）

### 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

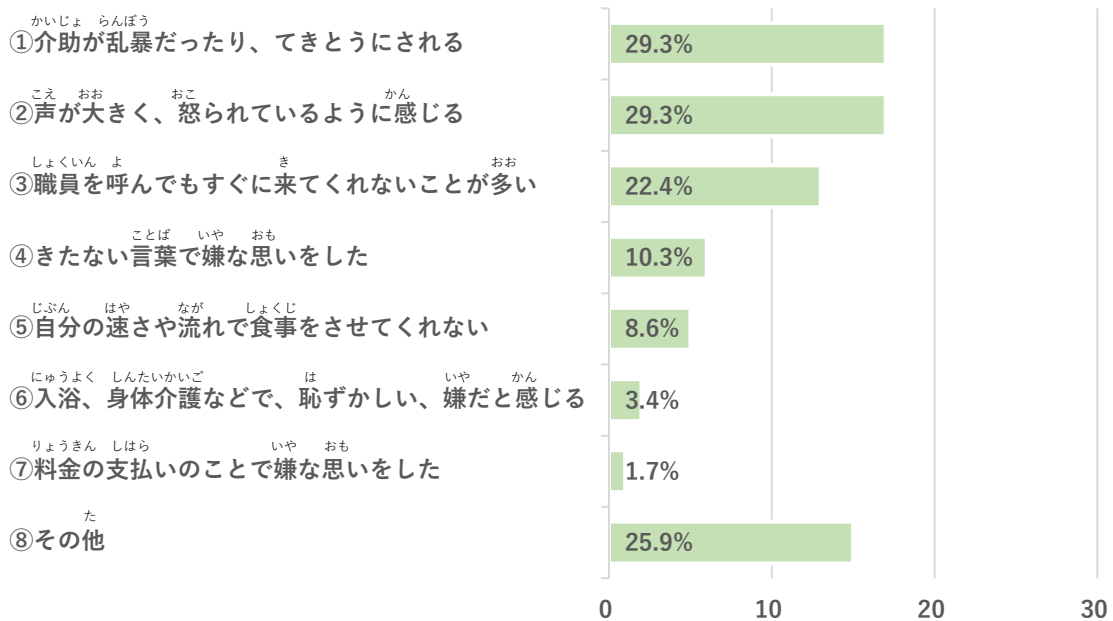
\* 施設職員の対応で不適切と感じたことの有無は、「①ある」が5.0%、「②ない」が83.4%となっています。



#### 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介助が乱暴だったり、てきとうにされる」及び「②声が大きく、怒られているように感じる」が29.3%と最も多く、次いで「③職員を呼んでもすぐに来てくれないことが多い」が22.4%となっています。

(n=58)



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

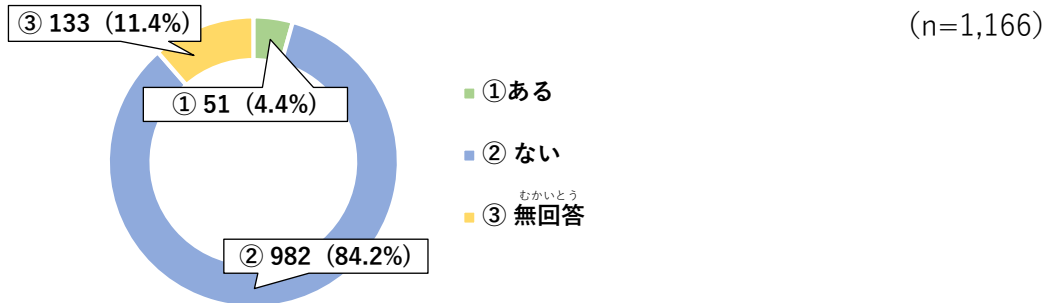
番号 No.	内容
1	職員にウォーターサーバーの水を飲むのは贅沢だ、水道水で十分だと言われたが、他の利用者がペットボトルにサーバーから水を入れるのは注意もせず見ていた。
2	入所者のおやつを施設職員が勝手に食べていたことが内部告発で発覚した。
3	入所した際に持参した私物のほとんどが返された。
4	本人が必要とする品物を聞いて、家族から施設に頼んだが買ってもらえない。
5	思ったよりも手のかかる方で、場所が違ったのではと言われた。
6	欲しいものを買っても買ってくれるのが遅い。あまり状況を教えてくれない。
7	最重度の利用者が、いつも同じ場所でスリッパをかじっている。
8	床屋に行く回数が少なく、見苦しいときがある。
9	言うことを聞いてくれないからと言って乱暴にされて服を破かれた。青あざもあったが、その支援員さんは辞めた。本人が家に帰省してきたときに、手足の爪が伸びていた。何度か週に一度くらい確認してほしいとお願いましたが、対応してもらえない。
10	面会時、他の手のかかる利用者もいたが、本人が何かしてもらいたい様子でも後まわしにされている場面を数回見かけた。
11	腕に青アザができている事がある。
12	キズや打撲の痕があってどうしてついたのかハッキリした説明がない。
13	コロナ禍で面会や一時帰宅が全くできなくなった。
14	歯みがきができていなくて、虫歯が全体に進行しボロボロになっている（ほぼ全歯）
15	本人が帰省時に「こわい、こわい、いたい、いたい」と訴えるので施設側に尋ねたが、思いあたる事がないと言われた。

「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。

番号 No.	内容
1	①知的障害者のため自分のことをはっきりと伝えることができない。職員の話しかきかれない。コロナのために会えない。
2	①⑤本人が言語障害なので詳しい事は聞けないが、日常的につねられたりする事はある様子。身体が不自由なだけで、感情は通常なので不快に思っているはず。
3	②施設利用者が自宅帰省時突然「バカ」「さっさとやれ」等大声を発する。本人は自閉症で話すことができず、施設での日々の生活で言われることをオウム返しで発していると思われる。心理的虐待と思われる。
4	②本人が年齢的に軟調になってきていることもあるが
5	③施設職員は人数が少なく、そのため忙しいのはわかるが全介護の入所者の身のまわりのお世話がきとうである（歯みがきなど）
6	③支援員不足ということはよく耳にする。
7	④帰省時の様子から職員の対応の仕方がわかる
8	④帰省したとき何度もその言葉を言う。

## 問2(1) 施設職員から不適切な対応をされたことの有無

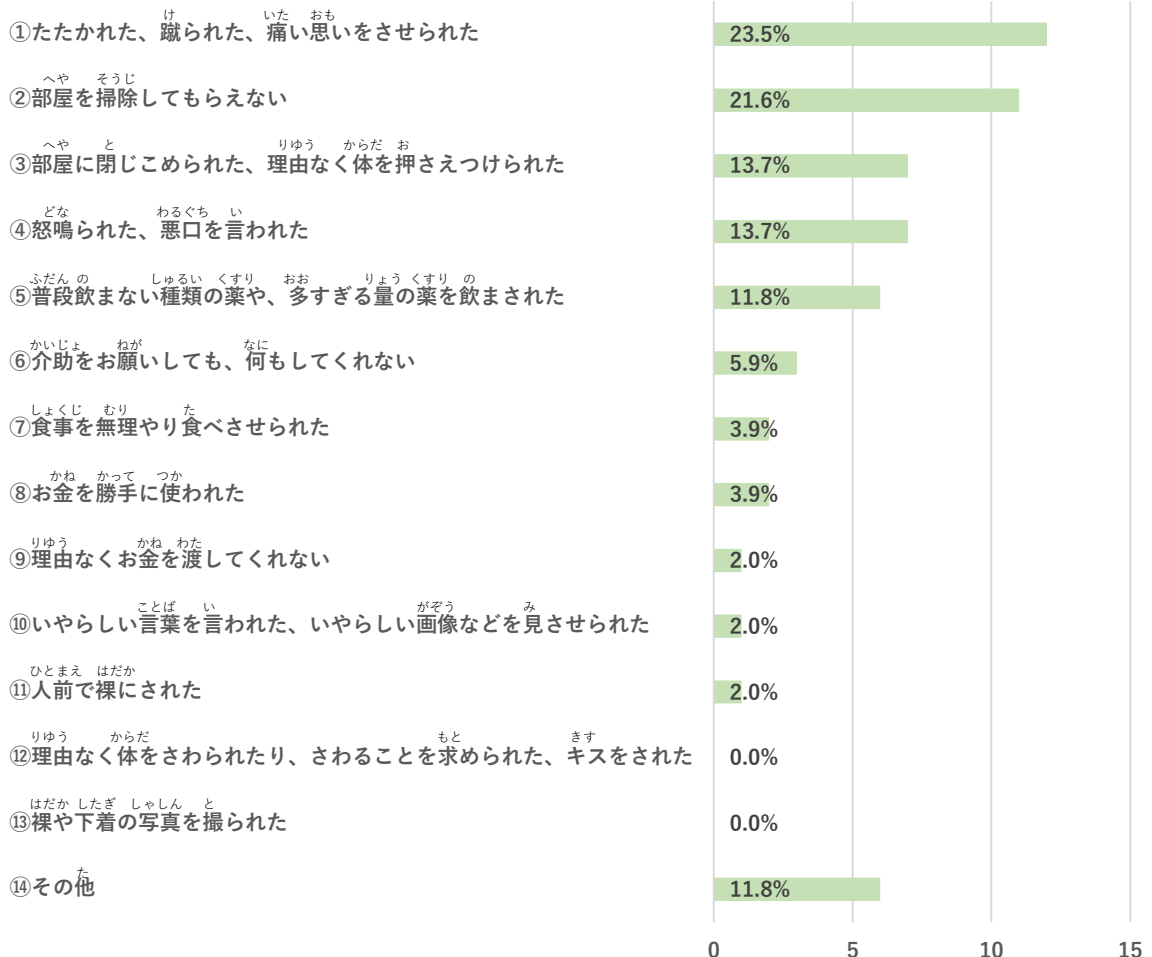
\* 施設職員から不適切な対応をされたことの有無は、「① ある」が4.4%、「② ない」が84.2%となっています。



## 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 たたかれた、蹴られた、痛い思いをさせられた」が23.5%と最も多く、次いで「② 部屋を掃除してもらえない」が21.6%、「③ 部屋に閉じ込められた、理由なく体を押さえつけられた」及び「④ 怒鳴られた、悪口を言われた」が13.7%となっています。

(n=51)



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

番号 No.	内容
1	介助を適当にされた(本人以外)(道から指導された件)
2	コロナウイルスが流行してからは本人の部屋に入ることができなくなってしまったので、部屋掃除などの状況は不明。本人は何かあっても伝えられない。
3	入所してから今までに怪我が多いので何かあるのかと疑問に思う。
4	自分の息子ではないが、時々施設に息子を迎えに行ったとき、他の利用者が職員に話しかけても無視されていた。自分の息子もこんなことをされていないか心配。帰省時、服の中の下着のシャツがとても汚れていて臭かった。洗濯していないようだった。
5	他の利用者がすごく怒られているのを見た事がある。理由はわからない。
6	いつも全裸の入所者がいる。

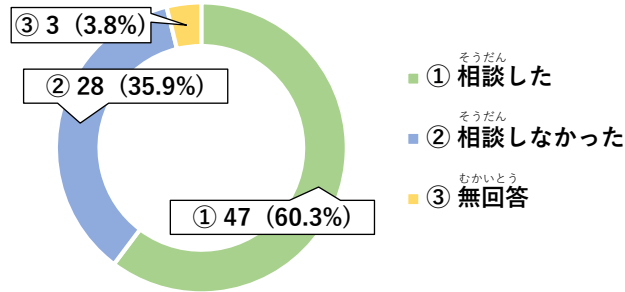
「その他」に記載された内容で、あてはまる数字に○をつけた具体的事例や感じていることなどを説明しているものについては、次のとおりです。

番号 No.	内容
1	①施設からの連絡により本人が虐待されたことを知った。職員は辞職させられた。
2	①夜中に職員一人が足の不自由な利用者と手を繋いで歩行中、利用者が転んで壁に頭をぶつけて4cm切った。職員も転倒した。
3	①施設内の入浴場で、男性の介助職員の方から頬を叩かれたと本人から聞かされた。
4	①③バカとか思い出すように言いたすことがある
5	①⑦何をするにも時間がかかるので事件にならないだけで介助者がイライラしてしまう等はあるのだと思う。
6	②本人はトイレの後うまく服やシャツをズボンに入れられない。いつも行くと服の後ろがだらんと出たまま。せめて見かけたらズボンに入れてやってほしい。家だけではないかもしれないけど背中が半分出たままになっている。
7	②たまに居室を見るが枕カバーが髪の毛だらけ、ほこりだらけになっている。
8	②歯磨き指導。
9	②身の回りのことはできるため本人の部屋の掃除は本人任せだが、せめて1ヶ月に1度くらいは手の届かないところをきれいにしてほしい。
10	②寝具の夏冬の入替えが行われておらず、適切な服装指導が行われていない。
11	②支援員によって差があり、ベッドの状態が、朝抜け出たままになっている。
12	②よくほこりが溜まっている。
13	②寝起きする部屋がほこりでいっぱい、人手が足りなくて掃除に手が回らないと言われた。
14	③部屋に行って泣きなさいと言われた。
15	⑤最近ではないが、間違った薬を飲まされて、本人に嘔吐、ふらつきの症状が出た。後日説明や謝罪があった。
16	⑤安定剤、眠剤
17	⑧以前買い物と一緒にいった職員が10万円もの入所者の品物を買った
18	⑨本人はバスを乗り継いで働きに行っていたので、お金の使い方はわかっている。

**問3(1) 相談の有無**

\* 施設職員しせつしよくいんの対応たいおうについての相談そうだんの有無うむは、「①相談したそうだん」が60.3%となっており、「②相談しなかったそうだん」が35.9%となっています。

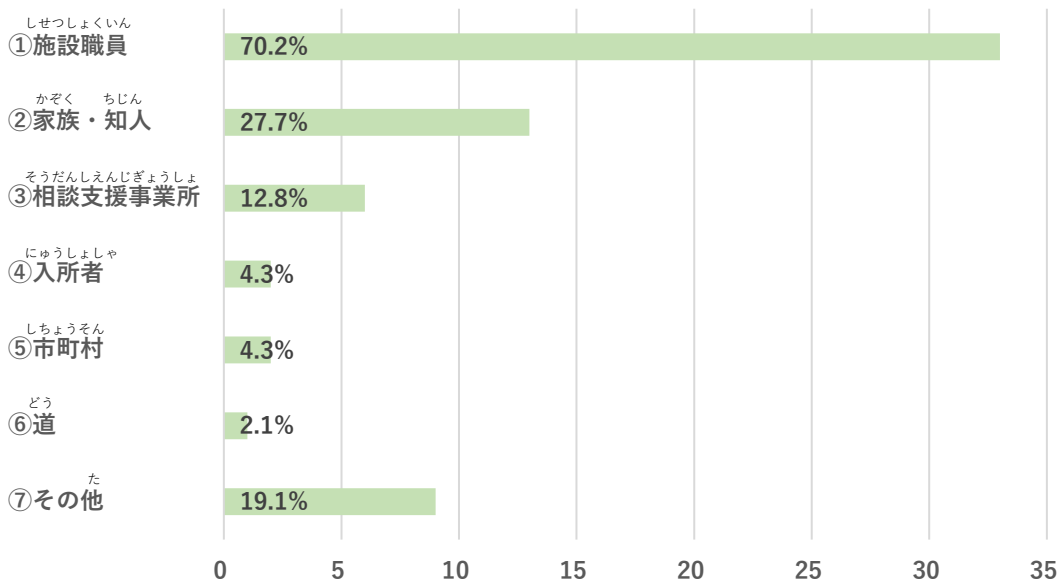
(n=78)



**問3(2)a 相談先【複数回答あり】**

\* 施設職員しせつしよくいんの対応たいおうについての相談先そうだんさきは、「①施設職員しせつしよくいん」が70.2%と最も多く、次いで「②家族・知人かぞくちじん」が27.7%、「③相談支援事業所そうだんしえんじぎょうしょ」が12.8%となっています。

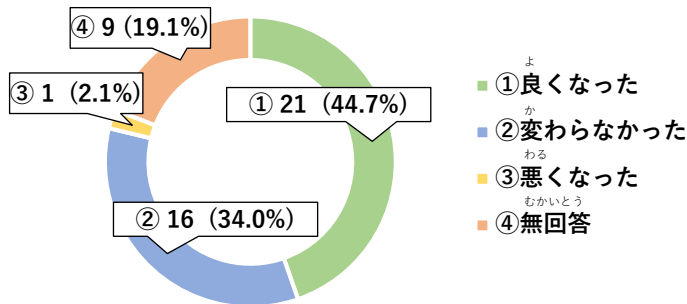
(n=47)



**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44.7%、「②変わらなかった」が34.0%、「③悪くなった」が2.1%となっています。

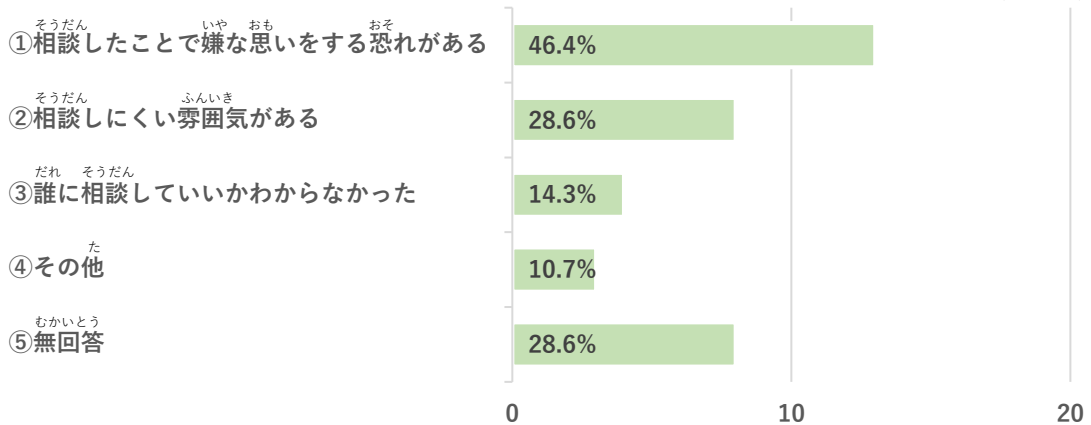
(n=47)



**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相談したことで嫌な思いをする恐れがある」が46.4%と最も多く、次いで「②相談しにくい雰囲気がある」が28.6%、「③誰に相談していいかわからなかった」が14.3%となっています。

(n=28)



**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**

番号 No.	内容
1	ベテラン職員で上からの信頼も厚く、職員の人たちが一目おいて仕事をしている方から信じて任せることにした。
2	職員に聞いていいかわからないし、本人に聞いても「してもらってない」と言うだけ。本当は少し部屋の床とかをきれいにしてもらいたい。スポンの件も背中が半分出ている。少しくらい見たら直してやってもらいたい。そのときの担当の職員の人によってマメに家に連絡くれる人とほとんどくれない人がいる。その差がけっこうある。
3	それほど大した問題でもないかと思い、ひどくなるようなら、言ってみようと思ってた。コロナで、しばらく施設に行けないので、最近のことはわからない。

問4 その他（ご意見・ご要望など事由記載）に記載された内容

1 処遇に関する記載（計74件のうち10件抜粋）

ナンバ No.	内容
1	言葉で伝える事が出来ない入所者なので帰省時の時などに職員を怖がる様子があるのか確認しかできていない。入所者の部屋にも見守りカメラなどの設置ができるようになってほしい。
2	障害を持った息子は言葉もなく、訴える事ができないので、施設の職員の皆さんにこれ迄以上に目をくばって頂きたい。私達親も施設との連絡を密にして見守って行きたい。
3	帰省時に怪我や皮膚病があって病院へ連れて行ったことがあった。健康診断の結果病気が見つかった場合は詳しく説明してほしい。再検査の結果はきちんと通知してほしい。対応が悪く不信感を覚えた。職員の方々にはお世話になっているのであまり強くも言うこともできないが、年に数回しか会えないこともあり、心配は尽きない。
4	高校卒業後13年間入所している。会話ができず、本人の口から入所中の生活について聞くことは困難だが、ほぼ毎週帰省し、またすなりと戻っていく姿を見ると特に不快なこともなく安定して暮らしているように思われる。ただ、コロナ自粛の長い期間狭いブース内だけの生活が続き、大変だった様子。感染を防ぐことはもちろん大切だが、健康な若者にとって相当なストレス生活であったはず。毎日の散歩や運動等を考えてもらえると良かった。
5	新しい職員の中には介護が乱暴な人もいるので気をつけて見てほしい。
6	本人は重度障がいでも車イスを利用している。話すことができないが、感情はあるので、親としては担当の方には気をつけて欲しく思う。また、職員の方々には大変な思いをしながらケアをしていただいております。職員の方々の精神面のケアも大切であると感じる。
7	スタッフの数が減少しており日中の活動がなくなり寝ている事が多くなった。日中はテレビを観ている事がほとんどで、今までのような体育館での運動やその他の活動がないことから、本人からの不満の声が多くなった。
8	しばらくコロナで帰宅できず、久しぶりに帰宅できることになり迎えに行ったら靴がボロボロになっていた。職員の教育はどうなっているのか。以前雪が降ってきた冬の初め迎えに行ったら夏靴だった。滑って怪我したら大変とすぐ帰り、冬靴を買った。大便をお漏らししたとき、紙で拭いただけだったので洗って下さいとお願いしたら、トイレに洗うところがないからとのこと。風呂で洗って下さいとお願いした。お世話になっているので強く言えばいじめられるのではと心配で言えない。
9	毎月の費用（自費の部分）の明細内容を出来るだけ詳しく記載してほしい。（例：衣類購入の場合何をどれだけ購入したのか、床屋代金は毎月必要なのか）
10	帰省の時、背中から腰にアザができていたが原因がわからないとのことだった。帰省する前に消えていたら、報告はなかったのかと、不信感を持った。

2 施設設備、職員教育、職員不足に関する記載（計27件のうち10件抜粋）

ナンバ No.	内容
1	人材不足による適正に欠ける職員を採用せざるを得ない状況から起こるのか…… または施設上層部の質の低下、甘さから起きるのか…… 最近度々耳にする虐待問題だが、信頼して預けている親としては、何とも許しがたく憤りを感じている。専門職としての教育、職場の空気環境、そして施設上層部の質の向上、職員の賃金改善が出来たらこの様な事件が無くなるのではないかと思う。
2	職員達は本当によくしてくれており、頭が下がる思い。できれば支援員の人数が不足気味に思うので、人数の確保と待遇改善がされたら入所者の生活の質も向上すると思う。
3	職員の人数や待遇の充実が結果として入所者の生活の質が上がると思う。できれば1人部屋でゆったりとした空間があることやトイレの数、設備、清潔さが保たれたらと思う。

	家庭の事情で帰省が難しい場合、施設に小さくても面会室があればありがたい。
4	本人が直接施設職員に訴えることができず、本人が自宅に帰省する機会に親へ本人から施設内の出来事が伝えられ、親が施設職員に事実関係の確認を求めることがあった。人材不足のせいか経験の浅い支援員が多く、気配り目配りが不足することが最近気になることが多くなっている。
5	本人が自分の言葉で表現できない障がい者なので概ね帰省の時の様子で判断している。親としていちばん心配なのは体の不調を訴えられないので、その点を重視していただければと思う。今、施設も人手不足のようで目が届かないこともあろうかと思うので、気をつけてもらえればと思っている。
6	本人は重度で持病もある。施設職員の方から通院した際何か問題があれば必ず連絡は受けているが、年に数回の行事または帰省したときの顔の表情とか様子を見ての判断となるため、今回の虐待に関するアンケートは直接的なことはほとんどわからない。報道で最近虐待のニュース見ると本当に心が痛む。私どもも高齢のためこの先のことを思うと心配。施設側でもいろいろと大変な仕事なので人手不足や資金問題もあるかと思うが、一日一日少しでも安心できる日が来ることを願っている。
7	近年パワハラ等の話が出てきているが、職員の教育の問題と思う。 入所者(利用者)との関係は良いと考える。確かにお客様なのかもしれないが、あまりお客様とすれば職員もストレスが心の負担増となると思う。
8	施設の支援員さんが業務に追われ、時間的にも精神的にも余裕のなさが感じられることがままある。虐待事案を見聞きしたことはないが、そうした余裕のなさが虐待事案に結びついていると思うので気がかりではある。
9	息子は知的障がいのある自閉症。施設に入り、大変お世話になっているが、きちんと障がいや特性について理解して対応していただけているとは思えないこともある。研修などをふやし、どうして本人がこのような行動をするのかわかってもらい対応に工夫してもらいたい。
10	親がどうにもできなくなり、泣く泣く子どもを預ける施設。子どもの幸せを考えるとやはり預かる側の職員の人数の充実や質の向上を願ってしまう。職員の給料改善など働く意欲をあげていただけたらと思う。子ども達と真剣に向き合ってあたたかさや仕事への誇りを持って気持ちよく頑張れるようにお願いしたい。

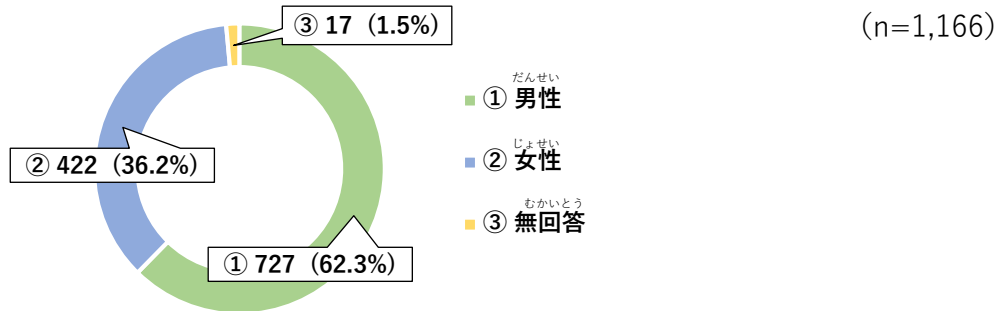
### 3 その他

ナンバ No.	内容
1	ここ3年施設にもあまり行けず、どういう生活をしているのか分からないが、何かあった時はお便りを頂いており、施設ではよくして頂いていると思っている。これから親亡き後の事が心配だが、コロナが収まれば施設とも話し合いをしていきたい。 (上記のほかコロナ禍から状況がわからない等の記載110件)
2	職員の方々には本当にお世話になっており、今までに不安に思うようなことは一度もない。面会時には普段の行動のことも詳しく話していただいている。コロナ禍でウイルスを施設に持ち込まないようにするため大変だったと思う。職員の方のケアもしていただきたいと思う。 (上記のほか施設への感謝に関する記載71件)
3	電話で本人の様子を聞くだけで、虐待があるかは分からない。やってもらっている負い目もあり、施設側に要望を出しにくい部分もある。夜間は人手も無いため、隠れてやられていたら、見つかりにくいとも思う。 北海道として、アンケートを取って終わりにしないで欲しい。施設内での虐待をなくすために、北海道の今後の取り組みに期待する。 (上記のほか制度、行政、本アンケート調査に関する意見等61件)
4	不満はない、特になし、その他138件



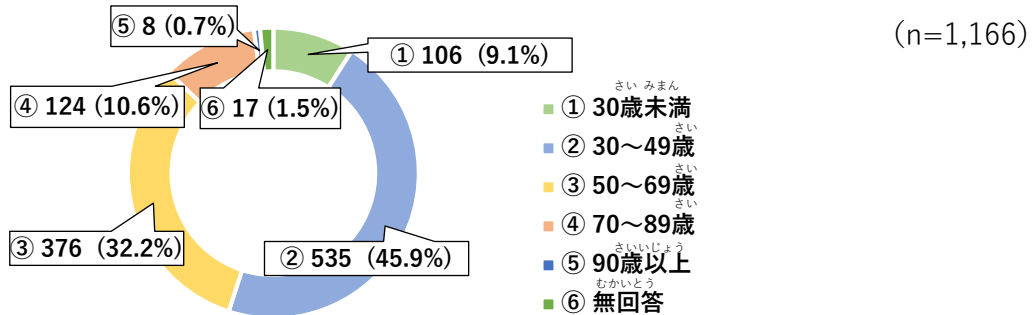
1 性別

\* 入所者本人の性別は、「①男性」が62.3%となっており、「②女性」は36.2%となっています。



2 年齢

\* 入所者本人の年齢は、「② 30～49歳」が45.9%と最も多く、次いで「③ 50～69歳」が33.8%、「④ 70～89歳」が10.6%となっています。



3 把握方法【複数回答あり】

\* 入所者本人の状況を確認した方法は、「①帰省時」が44.3%と最も多く、次いで「②面会時」が32.4%、「③電話」が24.3%となっています。

