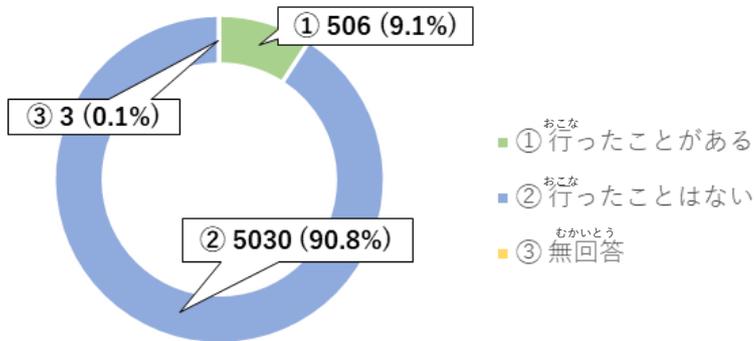


**問4(3) 虐待行為等を行ったことの有無**

\* 虐待行為等を行ったことの有無は、「① 行ったことがある」が9.1%となっており、「② 行ったことはない」が90.8%となっています。

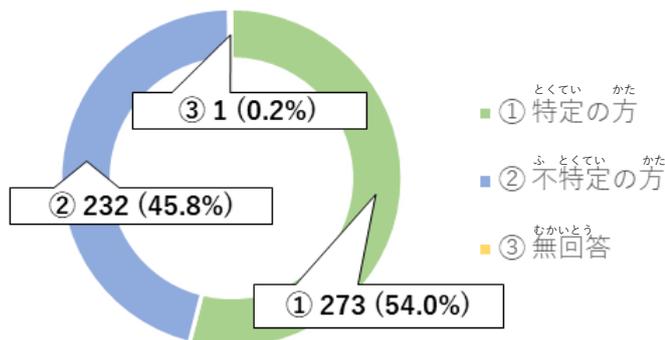
(n=5,539)



**問4(4)ア 虐待行為等を行った対象者**

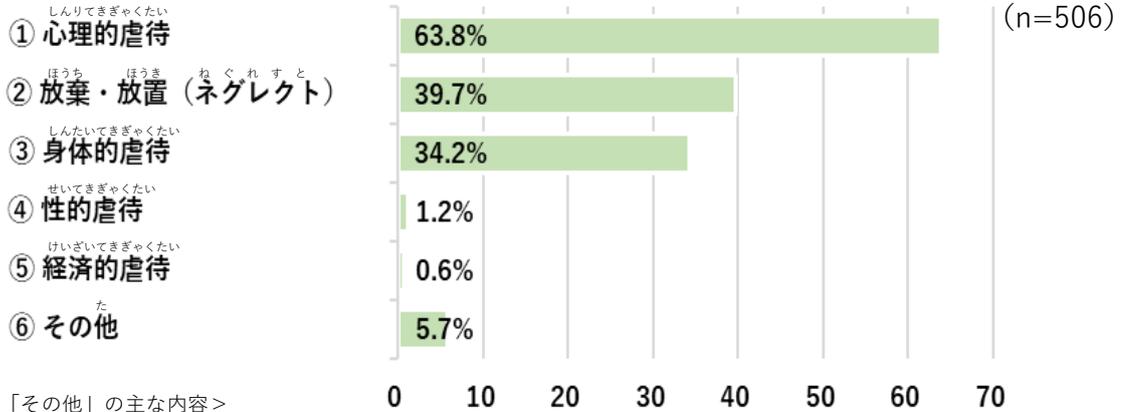
\* 虐待行為等を行った対象者は、「① 特定の方」が54.0%となっており、「② 不特定の方」が45.8%となっています。

(n=506)



**問4(4)イ 行った虐待行為等の内容【複数回答あり】**

\* 行った虐待行為等の内容は、「① 心理的虐待」が63.8%と最も多く、次いで「②放棄・放置（ネグレクト）」が39.7%、「③ 身体的虐待」が34.2%となっています。

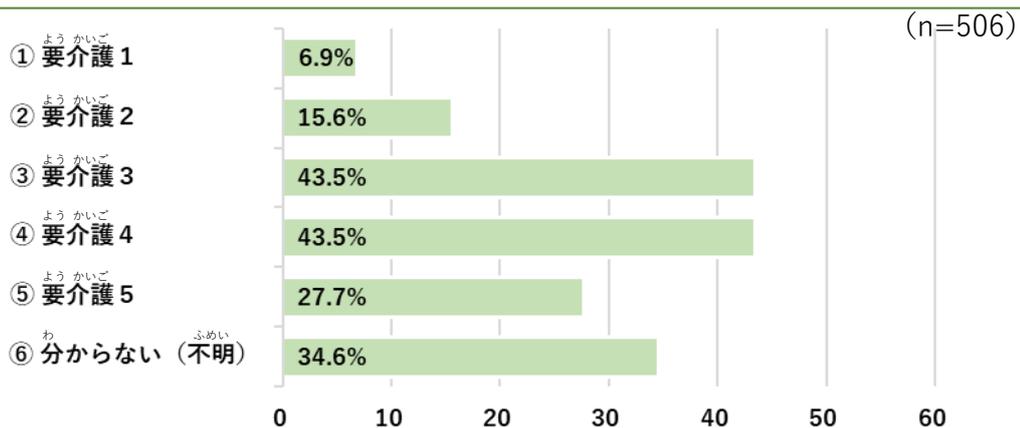


<「その他」の主な内容>

1	「ちょっと待って」などのスピーチロック
2	ちゃんやあだ名で呼び名を呼んでしまった事が不適切行為。
3	言葉遣いの悪さ
4	待っててと待たせる、職員と遠くから排泄の確認をすることがある。
5	一人での処置の際、手で妨害されるので、掛け物で手を押さえました。
6	対応を待たせてしまった。
7	色々な形でアプローチをしても納得頂けなかった時に、どうして良いか分からず無視してしまった
8	呼ばれていることを解っているのに優先度の高い方の対応に追われ無視、または後回しにしてしまう。
9	暴力を防ぐために手を押さえたりしていた。
10	カーテンを閉めずにオムツ交換を行ってしまった事がある。

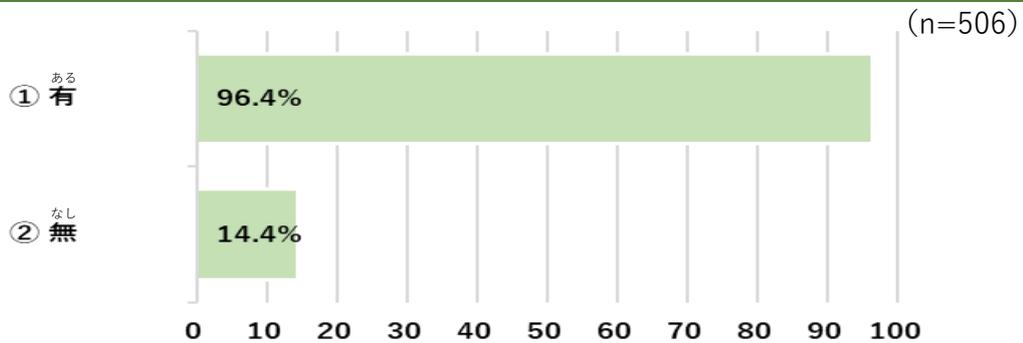
**問4(4)ウ 行った虐待行為等の対象者の状態（要介護度）【複数回答あり】**

\* 虐待行為等を受けた方の要介護度は、「③ 要介護3」、「④ 要介護4」が共に43.5%となっており、次いで「⑤ 要介護5」が27.7%となっています。



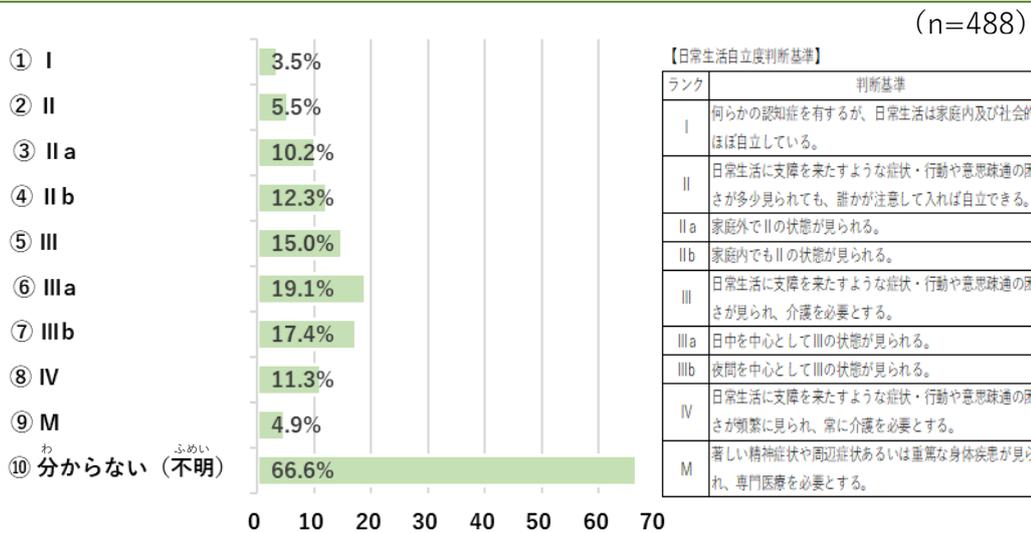
問4(4)ウ 行った虐待行為等の対象者の状態（認知症の有無）【複数回答あり】

\* 虐待行為等を受けた方の認知症の有無は、「① 有」が96.4%となっており、「② 無」の14.4%を大きく上回っています。



問4(4)ウ 行った虐待行為等の対象者の状態（日常生活自立度）【複数回答あり】

\* 虐待行為等を受けた方の認知症高齢者の日常生活自立度は、「⑥ IIIa」が19.1%となっており、次いで「⑦ IIIb」が17.4%、「⑤ III」が15.0%となっています。

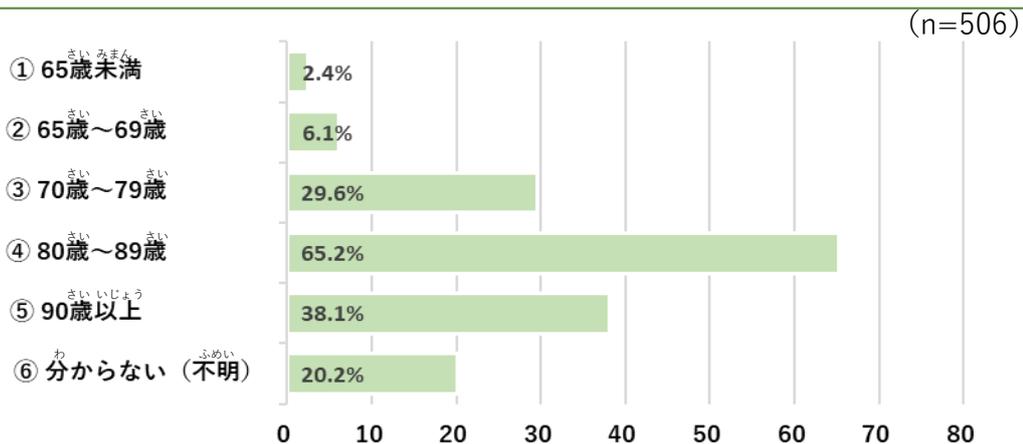


【日常生活自立度判断基準】

ランク	判断基準
I	何らかの認知症を有するが、日常生活は家庭内及び社会的にほぼ自立している。
II	日常生活に支障を来たすような症状・行動や意思疎通の困難さが多少見られても、誰かが注意して入れば自立できる。
IIa	家庭外での状態が見られる。
IIb	家庭内でもIIの状態が見られる。
III	日常生活に支障を来たすような症状・行動や意思疎通の困難さが見られ、介護を必要とする。
IIIa	日中を中心としてIIIの状態が見られる。
IIIb	夜間を中心としてIIIの状態が見られる。
IV	日常生活に支障を来たすような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られ、常に介護を必要とする。
M	著しい精神症状や周辺症状あるいは重篤な身体疾患が見られ、専門医療を必要とする。

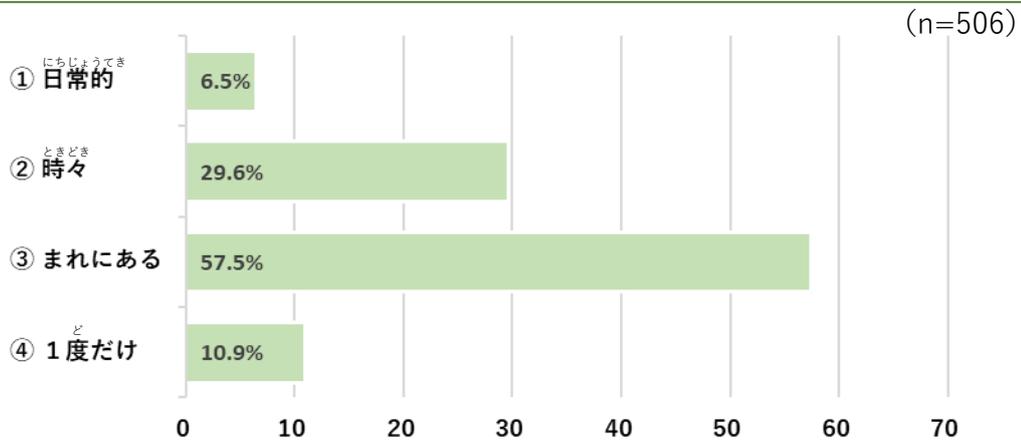
問4(4)エ 行った虐待行為等の対象者の年齢【複数回答あり】

\* 虐待行為等を受けた方の年齢は、「④ 80歳～89歳」が65.2%と最も多く、次いで「⑤ 90歳以上」が38.1%、「③ 70歳～79歳」が29.6%となっています。



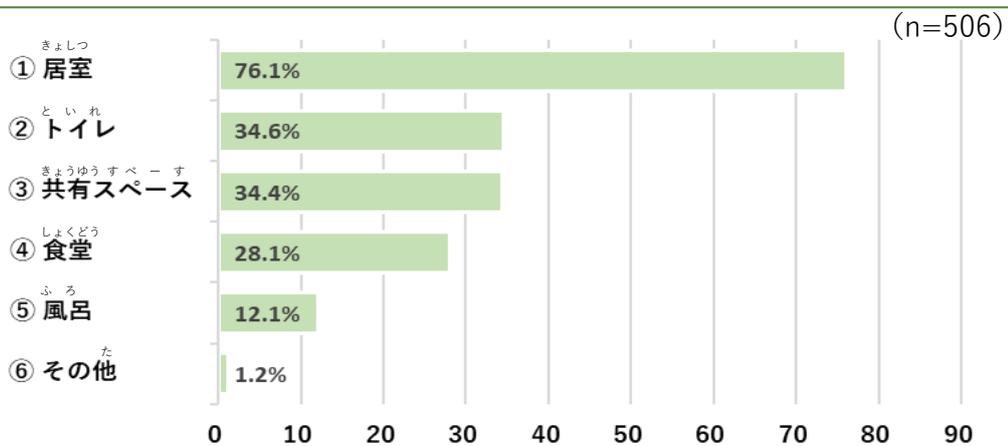
問4(4)オ 虐待行為等を行った頻度【複数回答あり】

\* 虐待行為等を行った頻度は、「③ まれにある」が57.5%と最も多く、次いで「②時々」が29.6%、「④ 1度だけ」が10.9%となっています。



問4(4)カ 虐待行為等を行った場所【複数回答あり】

\* 虐待行為等を行った場所は、「① 居室」が76.1%と最も多く、次いで「② トイレ」が34.6%、「③ 共有スペース」が34.4%となっています。



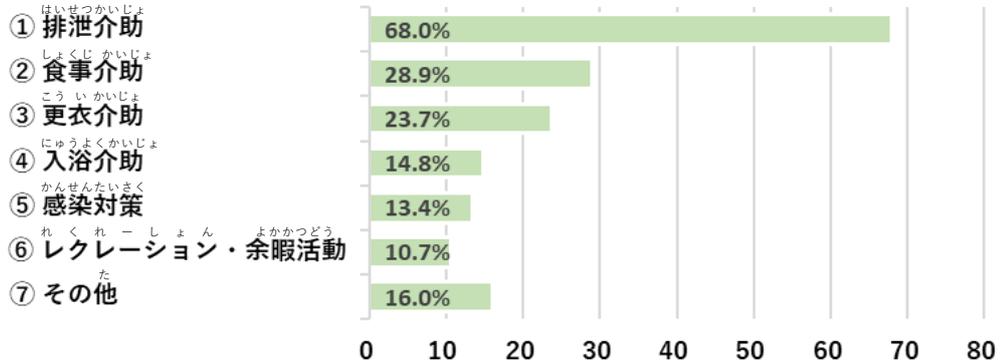
< 「その他」の主な内容 >

1	暴力、暴言があり、感情を抑えるためにその場から離れた。
2	施設内の接する全域
3	リハビリスペース
4	夜間コール複数鳴ったとき
5	廊下
6	他者居室

問4(4)キ 虐待行為等を行った場面【複数回答あり】

\* 虐待行為等を行った場面は、「① 排泄介助」が68.0%と最も多く、次いで「② 食事介助」が28.9%、「③ 更衣介助」が23.7%となっています。

(n=506)



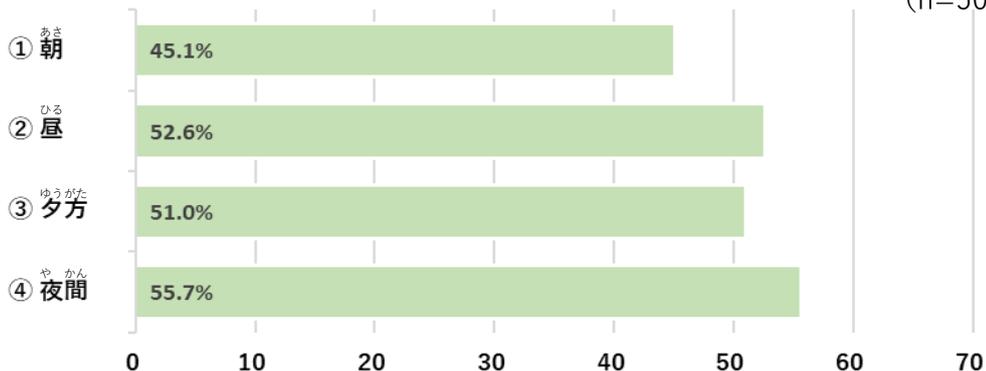
<「その他」の主な内容>

1	他者の介助で、すぐに対応することが困難だった。
2	同じ質問を繰り返す方がいて、その方だけを見ることができず、話しかけてきても相手にしてもらえない
3	口腔ケア時。
4	センサー、ナースコール呼び出し時
5	就寝介助時
6	夜間不眠時
7	徘徊を頻回に繰り返す方の対応場面
8	一日中トイレの訴えや食事の訴えを大声で言われる方に聞こえないふりをしたことがある。
9	利用者様が何度も同じことを繰り返し言い、きちんとした対応をしても聞き入れない、聞かない、自分の言い分だけをしつこく言う。急に怒りだし、暴力、噛みつき、引っ掻くなどの行為あり
10	車椅子からベットに移乗した際に髪を掴まれ、顔を殴られたり唾を吐きかけられたため。

問4(4)ク 虐待行為等を行った時間帯【複数回答あり】

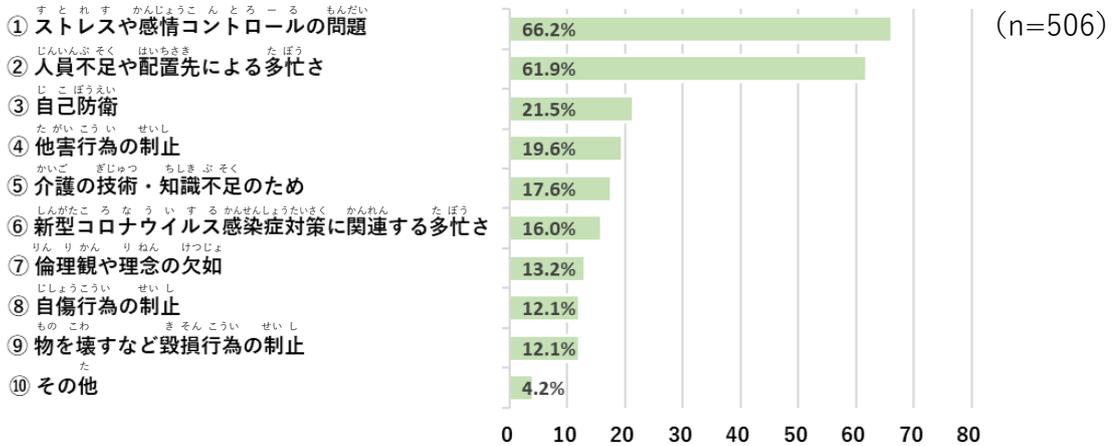
\* 虐待行為等を行った時間帯は、「④ 夜間」が55.7%と最も多く、次いで「② 昼」が52.6%、「③ 夕方」が51.0%となっています。

(n=506)



問4(4)ケ 虐待行為等を行ったきっかけ・要因【複数回答あり】

\* 虐待行為等を行ったきっかけ・要因は、「① ストレスや感情コントロールの問題」が66.2%と最も多く、次いで「② 人員不足や配置先による多忙さ」が61.9%、「③ 自己防衛」が21.5%となっています。

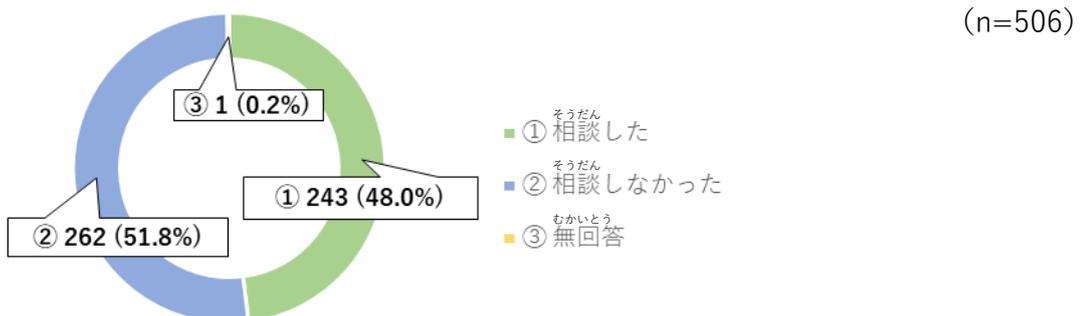


<「その他」の主な内容>

1	対象の入居者様が便汚染で汚れていてオムツ交換しようとしたが他の入居者様がトイレ誘導を希望した為、寝たきりの入居者様のため危険性が少なく待ってもらって他の入居者様を優先した。
2	転倒などのリスクが高い方の排泄介助などを行っているとき。
3	介助の際に毎回、殴られたり唾を吐きかけられたりして不満だった。手は出せないが腹が立って嫌な事を言ってしまった。
4	居室内で同様の話をずっとされていると、最初は対応出来るが、ずっとは難しい。多床室でオムツ交換中ずっと話されてしまうと、対応困難。相手にしてみると、無視されているといった感情になるかもしれない。
5	その人だけを見るのは配置基準的に難しく、常に声をかけられても対応できない。
6	その場を離れないといけない状況で排泄介助の途中でその場を離れてしまった
7	本人の希望と後は飲みみにくさから、つい食べやすいように介護士側の都合で
8	おむつ交換時に区切るためのカーテンが無く、同居室の利用者様に見えてしまう状態で行った
9	利用者への配慮が足りない言動をとってしまった。洗腸処置後の反応便について性状や量の確認を利用者が聞こえる音量で話してしまったなど。
10	施設入居者される前から、あだ名で呼ばれる事が日常だった方で、苗字で呼ぶより愛称やあだ名で呼ぶ方が返事をしたり気分を良くされる為。

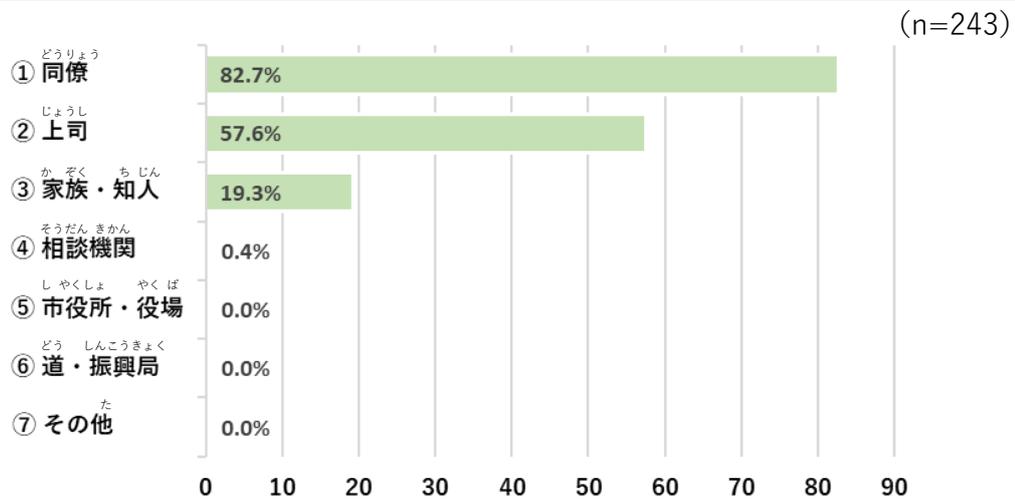
問4(4)コ 虐待行為等を行った際の相談の有無

\* 虐待行為等を行った際の相談の有無は、「① 相談した」が48.0%となっており、「② 相談しなかった」は51.8%となっています。



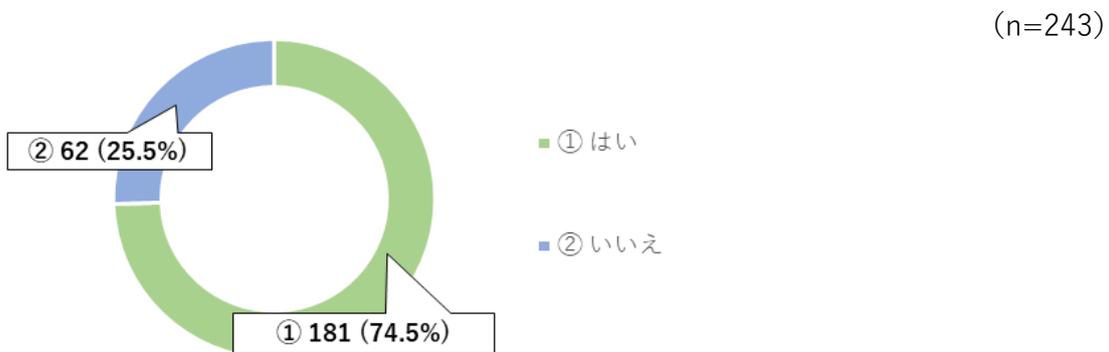
問4(4)サ 虐待行為等を行った際の相談先【複数回答あり】

\* 虐待行為等を行った際の相談先は、「① 同僚」が82.7%と最も多く、次いで「②上司」が57.6%、「③ 家族・知人」が19.3%となっています。



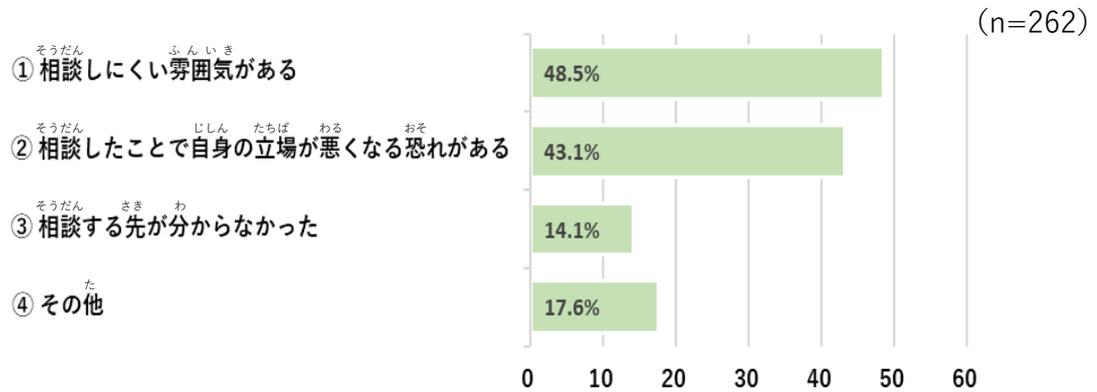
問4(4)シ 虐待行為等を行った際の相談による改善状況

\* 虐待行為等を行った際の相談による改善状況は、「① はい (改善した)」が74.5%となっており、「② いいえ (改善しなかった)」の25.5%を大きく上回っています。



**問4(4)ス 虐待行為等を行った際に相談しなかった理由【複数回答あり】**

\* 虐待行為等を行った際に相談しなかった理由は、「① 相談しにくい雰囲気がある」が48.5%と最も多く、次いで「② 相談したことで自身の立場が悪くなる恐れがある」が43.1%となっています。



<「その他」の主な内容>

1	相談したところで何も変わらないから
2	上司に相談しても無駄だから
3	日常的に同様のことがあるため。
4	自己反省することができているから。
5	自分の気持ちに余裕ないからだと思っているから相談はしていない
6	信頼できる相談相手がない。
7	施設内で自己評価表を定期的に提出し、その時に施設管理職が確認してる。頻回ではないので、自分の中で気をつけて行ければいいと思ってた。
8	原因がはっきりわかっているから
9	次の業務があったから
10	答えを出せる者がいない。解決に導ける者がいない。

**問4(4)セ 相談した結果、状況は改善されなかった理由【自由記載】**

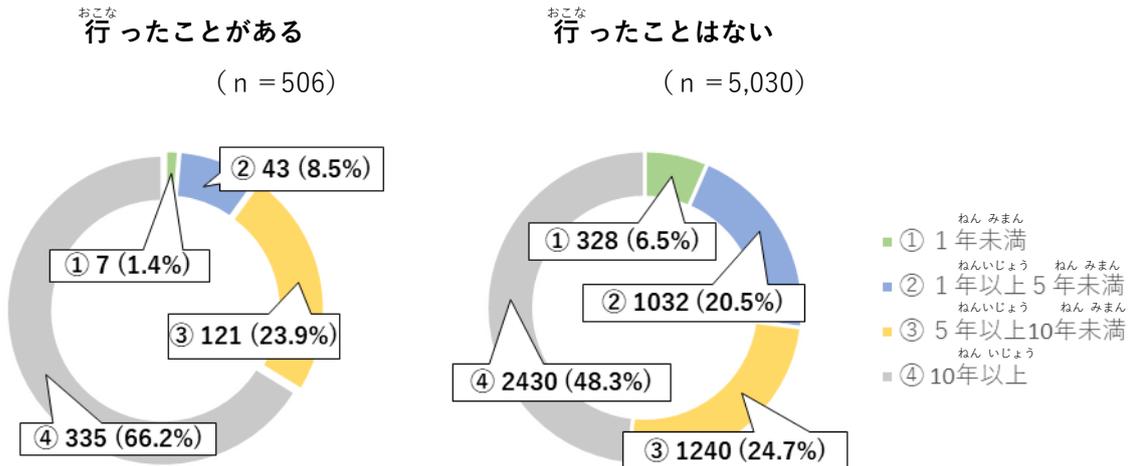
<主な内容>

1	人手不足で精神に余裕が持てない
2	人手不足や 体制など根本的な問題が解決しない為
3	施設全体で虐待についての意識が低く、改善しようとする気もない。
4	職場の環境や理解がない為。
5	人員不足、給料低すぎて介護を仕事にしたい人が入ってこなく職員もほぼ気持ちに余裕なくみえる
6	他の職員もイライラしてるから
7	1人が抱える仕事量が多くやることがたくさんあり、代わりに頼める人がいないなど人員不足も原因
8	現状の把握までは相談できるが、解決するまではいかない。 多忙のため、解決されなかったり、現場の現状ではすべてを改善するのは厳しいと思う。
9	皆もそれが虐待と思わずに行っている
10	暴力からの自己防衛なので、改善はされないとします

ぎやくたい おこな かいとう しょくいん けいこう  
**虐待を行ったことがあると回答した職員の傾向について**

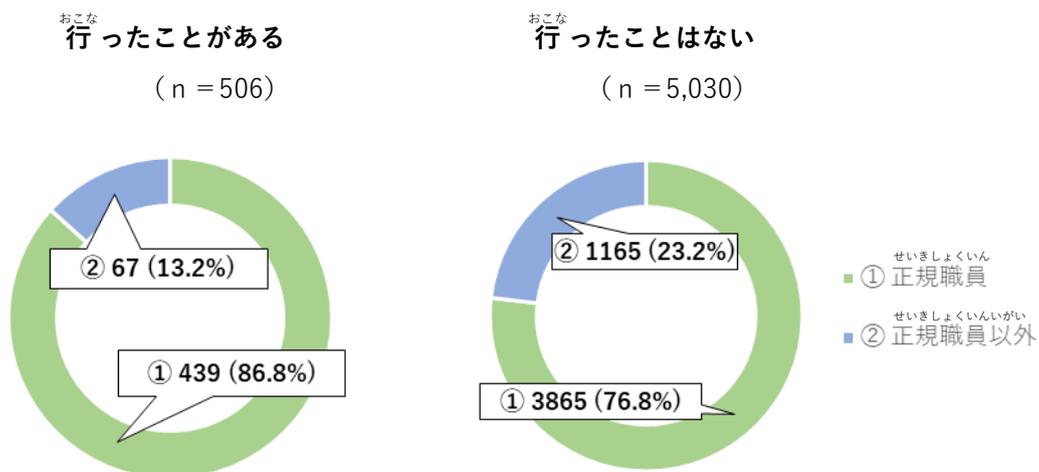
とく 問1(1) つうさんけいけんねんすう  
**通算経験年数**

\* きんむねんすう なが しょくいん ぎやくたいこういとう おこな けいこう  
 勤務年数が長い職員ほど虐待行為等を行ったことがある傾向にあります。



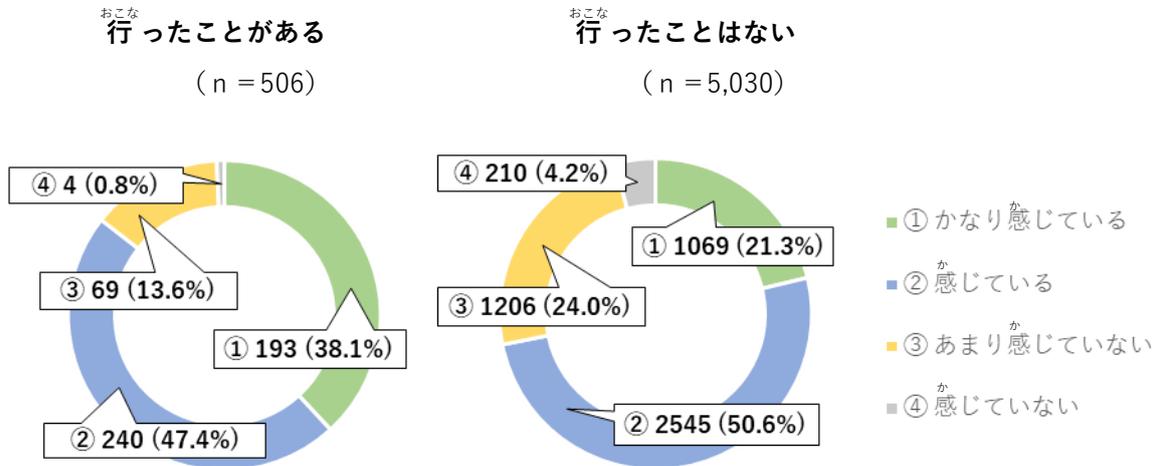
とく 問1(2) こようけいたい  
**雇用形態**

\* せいしゃいん なた ぎやくたいこういとう おこな けいけん けいこう  
 正社員の方が虐待行為等を行った経験がある傾向にあります。



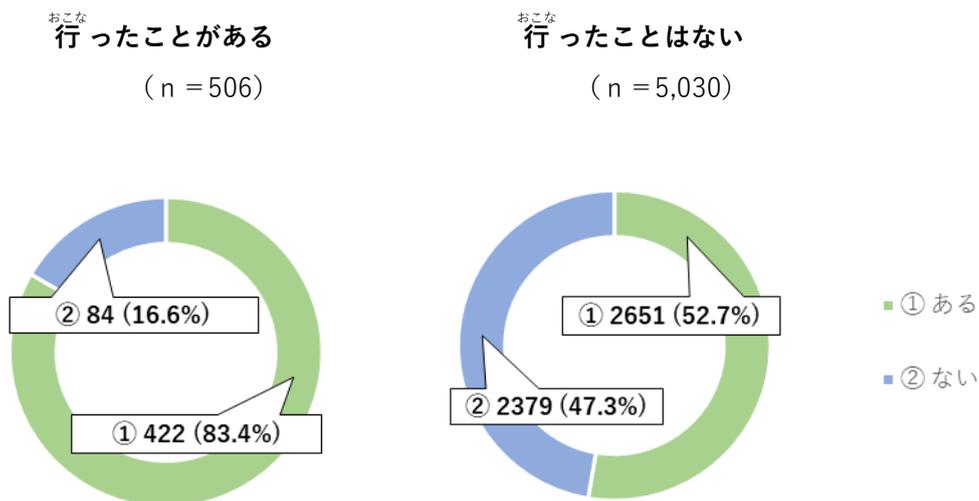
**問2(1) 業務負担**

\* 虐待行為等を行ったことがある職員は業務の負担感を強く感じている傾向にあります。



**問2(3) クライアントハラスメントの状況**

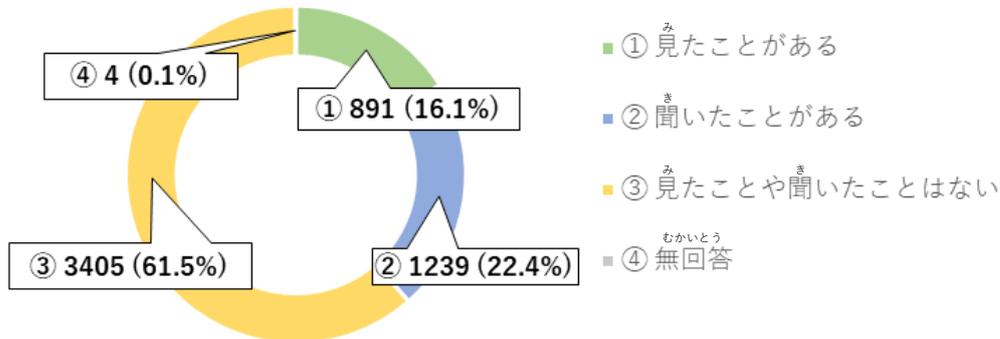
\* 虐待行為等を行ったことがある職員の多くがクライアントハラスメントを受けた経験があると回答している傾向にあります。



**問4(5) 虐待行為等を見聞きしたことの有無**

\* 虐待行為等を見聞きしたことの有無は、「① 見たことがある」が16.1%、「② 聞いたことがある」が22.4%となっており、見聞きしたことのある割合は合計38.5%となっています。

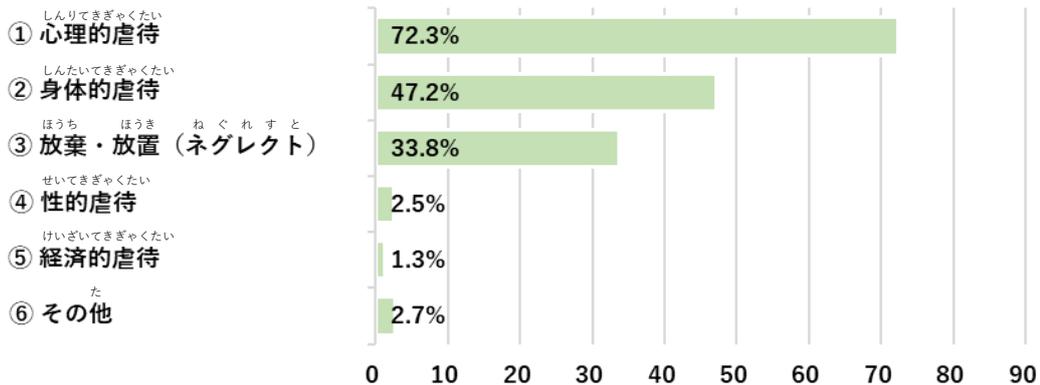
(n=5,539)



**問4(6)ア 見聞きした虐待行為等の内容【複数回答あり】**

\* 見聞きした行為等の内容は、「① 心理的虐待」が72.3%と最も多く、次いで「② 身体的虐待」が47.2%、「③ 放棄・放置（ネグレクト）」が33.8%となっています。

(n=2,130)



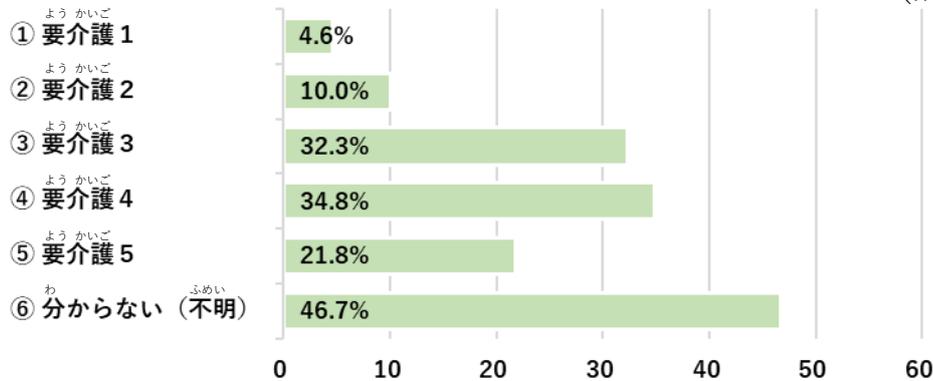
<「その他」の主な内容>

1	本人にはそれが不適切な言動と気がつかずご利用者様に声かけしている。
2	着替えをさせない
3	暴言の連呼
4	不適切、威圧的、感情的な言動
5	飲水時利用者様が嫌がっているにも拘らず後頭部を押さえて水を飲ませようとしていた。
6	ユニットの玄関を紐で縛り、行動の制限をした。
7	強い口調で命令
8	人手不足により、待たせてしまう
9	移乗介助の際に相手のペースを考えない介助方法により、入所者が腰を痛めた。
10	見守りカメラに写った入居者様の後ろ姿をみて「バーコード頭だ」と笑っていた。直接本人に伝わったわけではないが、聞いている側としては介護士としての人格を疑った。

問4(6)イ 見聞きした虐待行為等の対象者の状態(要介護度)【複数回答あり】

\* 見聞きした虐待行為等の対象者の要介護度は、「④ 要介護4」が34.8%となっており、次いで「③ 要介護3」が32.3%、「⑤ 要介護5」が21.8%となっています。

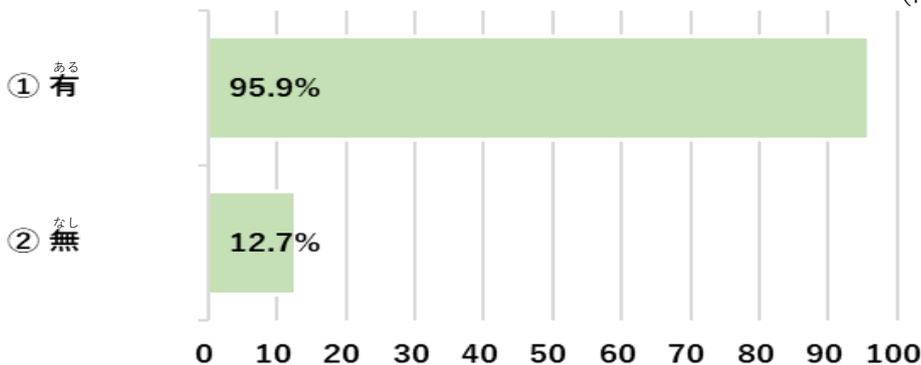
(n=2,130)



問4(6)イ 見聞きした虐待行為等の対象者の状態(認知症の有無)【複数回答あり】

\* 見聞きした虐待行為等対象者の認知症の有無は、「① 有」が95.9%となっており、「② 無」の12.7%を大きく上回っています。

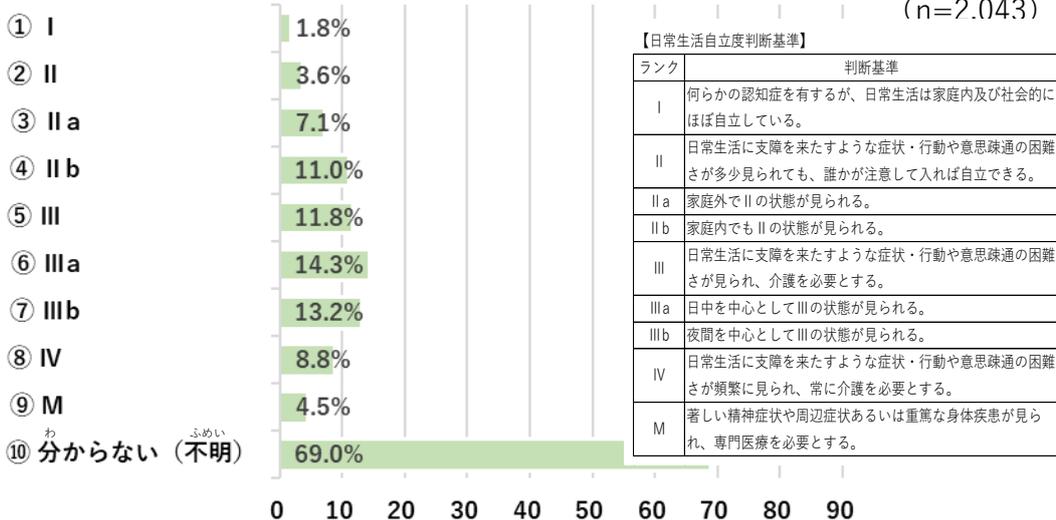
(n=2,130)



問4(6)イ 見聞きした虐待行為等の対象者の状態(日常生活自立度)【複数回答あり】

\* 見聞きした虐待行為等対象者の認知症高齢者の日常生活自立度は、「⑥ IIIa」が14.3%となっており、次いで「⑦ IIIb」が13.2%、「⑤ III」が11.8%となっています。

(n=2,043)

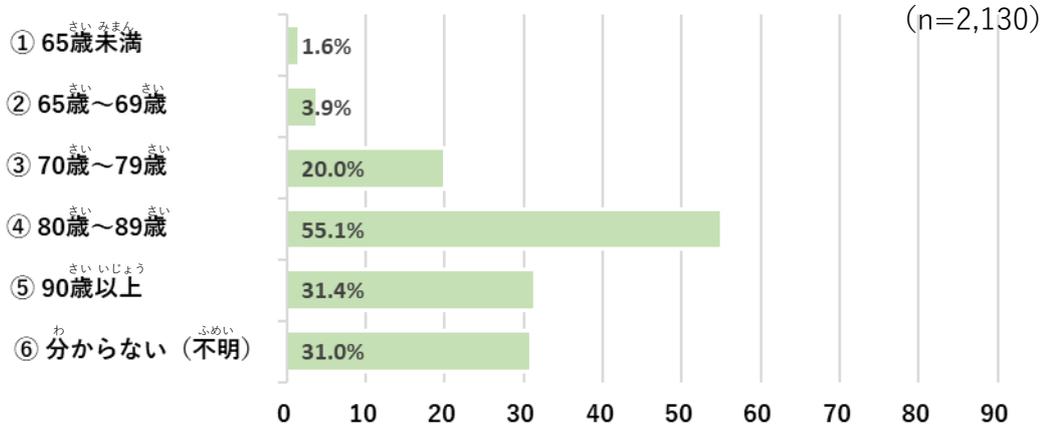


【日常生活自立度判断基準】

ランク	判断基準
I	何らかの認知症を有するが、日常生活は家庭内及び社会的にほぼ自立している。
II	日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが多少見られても、誰かが注意して入れれば自立できる。
IIa	家庭外でIIの状態が見られる。
IIb	家庭内でもIIの状態が見られる。
III	日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが見られ、介護を必要とする。
IIIa	日中を中心としてIIIの状態が見られる。
IIIb	夜間を中心としてIIIの状態が見られる。
IV	日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られ、常に介護を必要とする。
M	著しい精神症状や周辺症状あるいは重篤な身体疾患が見られ、専門医療を必要とする。

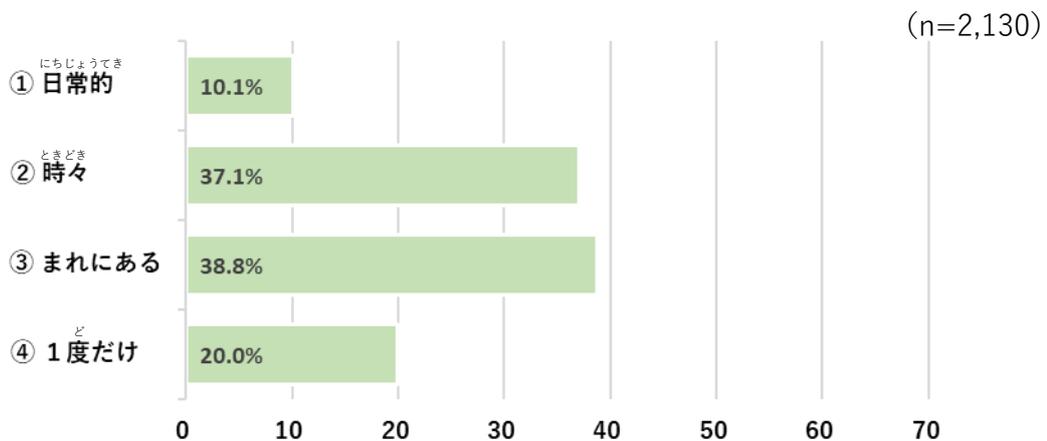
**問4(6)ウ 見聞きした虐待行為等の対象者の年齢【複数回答あり】**

\* 見聞きした虐待行為等の対象者の年齢は、「④ 80歳～89歳」が55.1%と最も多く、次いで「⑤ 90歳以上」が31.4%となっています。



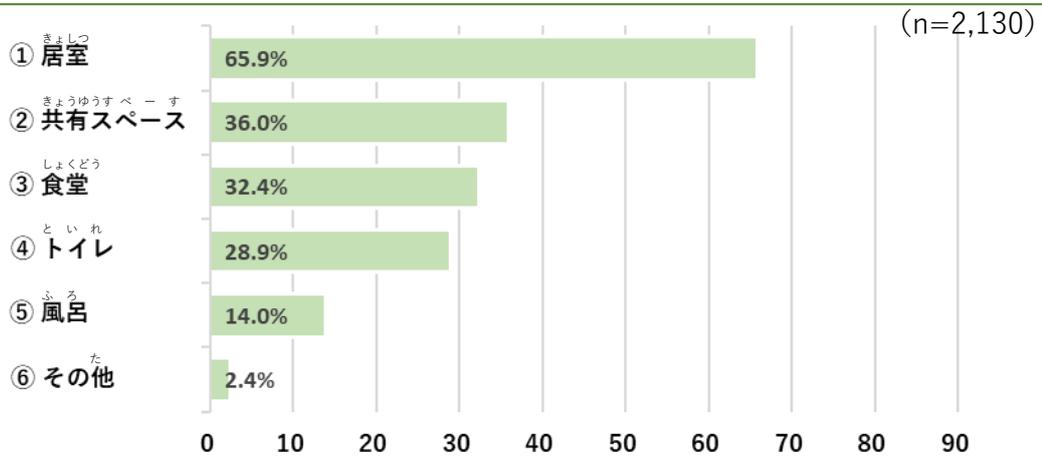
**問4(6)エ 見聞きした虐待行為等の頻度【複数回答あり】**

\* 見聞きした虐待行為等の頻度は、「③ まれにある」が38.8%と最も多く、次いで「② 時々」が37.1%、「④ 1度だけ」が20.0%となっています。



問4(6)オ 見聞きした虐待行為等の場所【複数回答あり】

\* 見聞きした虐待行為等の場所は、「①居室」が65.9%と最も多く、次いで「②共有スペース」が36.0%、「③食堂」が32.4%となっています。

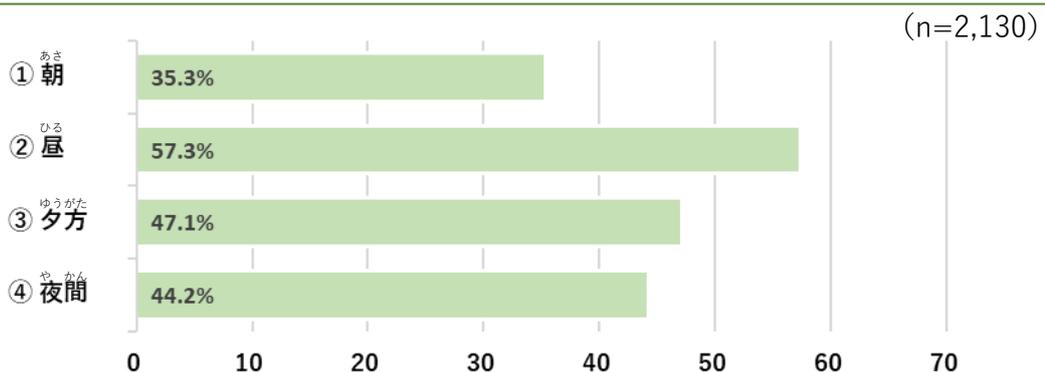


<「その他」の主な内容>

1	聞いただけで、分からない。
2	廊下
3	施設内の接する全域
4	浴室
5	廊下
6	洗面所
7	詳しい内容は伝えられていないので不明。
8	具体的な事は不明。
9	排便時、排便を触ろうとするため手を押さえるが利用者から叩かれるつねられる。手が動かないように手を押さえる。
10	夜間コール複数鳴ったとき

問4(6)カ 見聞きした虐待行為等の時間帯【複数回答あり】

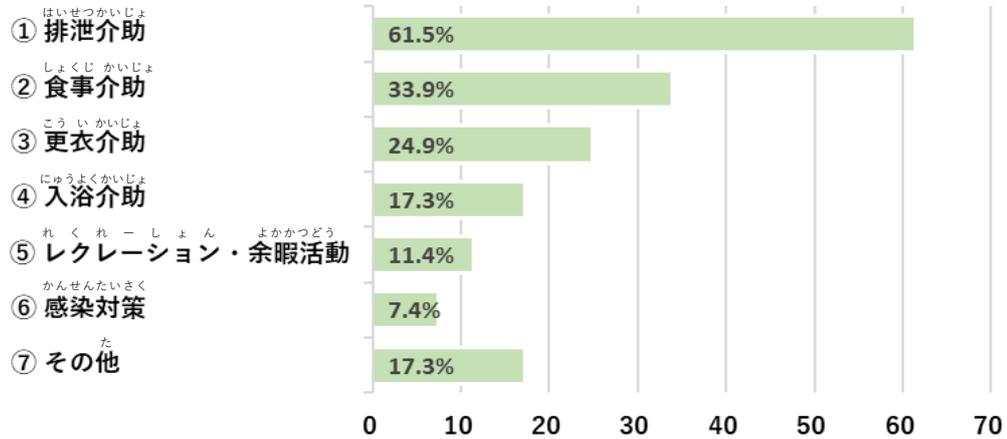
\* 見聞きした虐待行為等の時間帯は、「②昼」が57.3%と最も多く、次いで「③夕方」が47.1%、「④夜間」が44.2%となっています。



問4(6)キ 見聞きした虐待行為等の場面【複数回答あり】

\* 見聞きした虐待行為等の場面は、「①排泄介助」が61.5%と最も多く、次いで「②食事介助」が33.9%、「③更衣介助」が24.9%となっています。

(n=2,130)

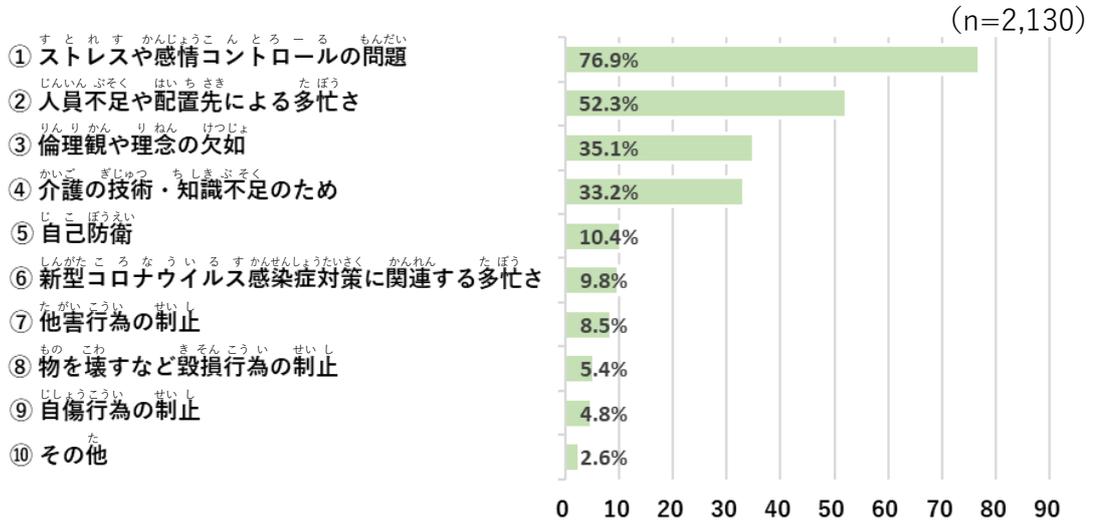


< 「その他」の主な内容 >

1	勝手に動いてしまい転倒の危険があった。その際に怒鳴るような声掛けを行っていた。
2	ナースコールの対応時。
3	車椅子からベッドへの移乗介助。
4	事故に繋がる危険な動作をしたとき。
5	服薬介助時。
6	利用者に対して、ひどい口調や態度で接していた。
7	動かないで等のスピーチロック。車椅子等を押さえる。
8	詰め所に同じ利用者様が何度も来られて、同じ訴えを繰り返したとき。
9	詳しくは知らない。
10	特にすることなどない比較的ゆったりとした時間帯。

問4(6)ク 見聞きした虐待行為等のきっかけ・要因【複数回答あり】

\* 見聞きした虐待行為等のきっかけ・要因は、「① ストレスや感情コントロールの問題」が76.9%と最も多く、次いで「② 人員不足や配置先による多忙さ」が52.3%、「③ 倫理観や理念の欠如」が35.1%となっています。

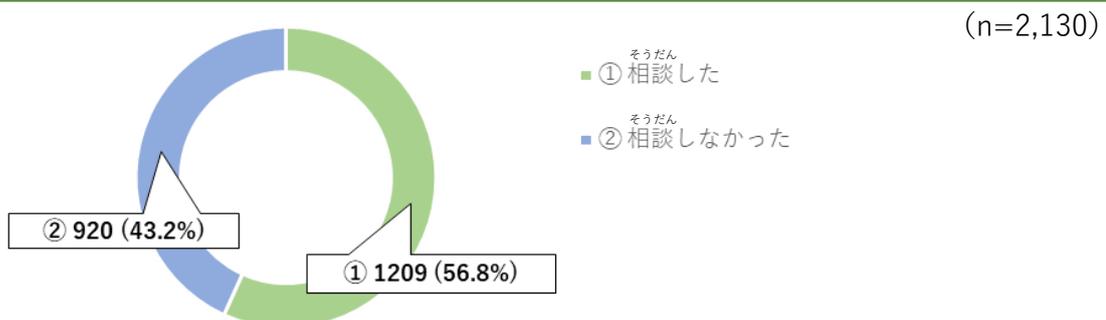


< 「その他」の主な内容 >

1	ベテランの方で利用者様に対しお客様という認識が甘かったと思われる。
2	人間性 性格の悪さ
3	人格の問題。言葉の語気もともと荒い。利用者からもクレームが聞かれる。
4	国の人員配置の少なさから、最低限だけなので利用者と向き合って話してられない。個別に出来ない
5	職員同士のいじめがあり、利用者に対するストレスをどうしていいかわからない環境にあると思う
6	利用者様から殴られたりして、カッとなってしまったと思う
7	仕事量の多さ 人間関係で病んでしまう
8	他ユニットだったからわからない
9	めんどくさいから
10	その人じゃないから気持ちがわからない

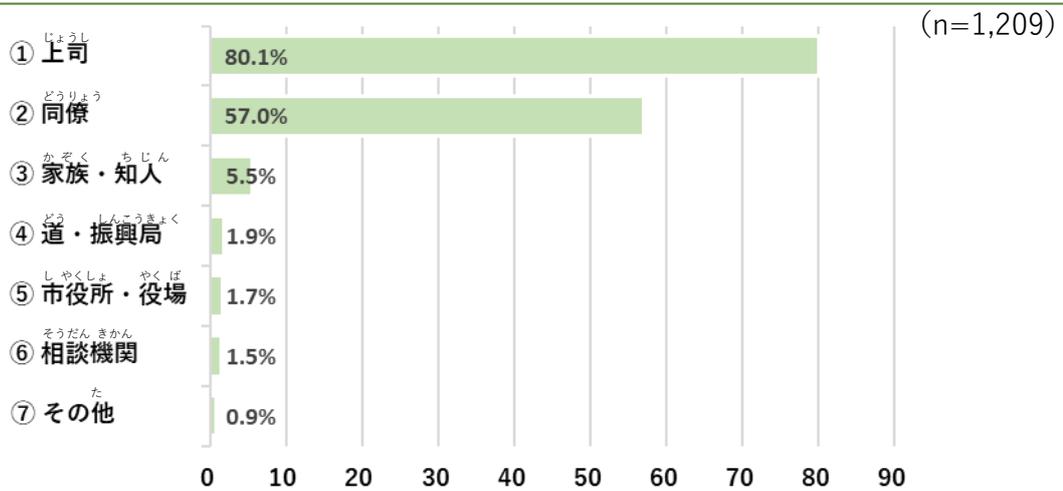
問4(6)ケ 見聞きした虐待行為等に関する報告・相談の有無

\* 見聞きした虐待行為等に関する報告・相談の有無は、「① 相談した」が56.8%となっており、「② 相談しなかった」は43.2%となっています。



問4(6)コ 見聞きした虐待行為等の報告・相談先【複数回答あり】

\* 見聞きした虐待行為等の報告・相談先は、「① 上司」が80.1%と最も多く、次いで「② 同僚」が57.0%、「③ 家族・知人」が5.5%となっています。

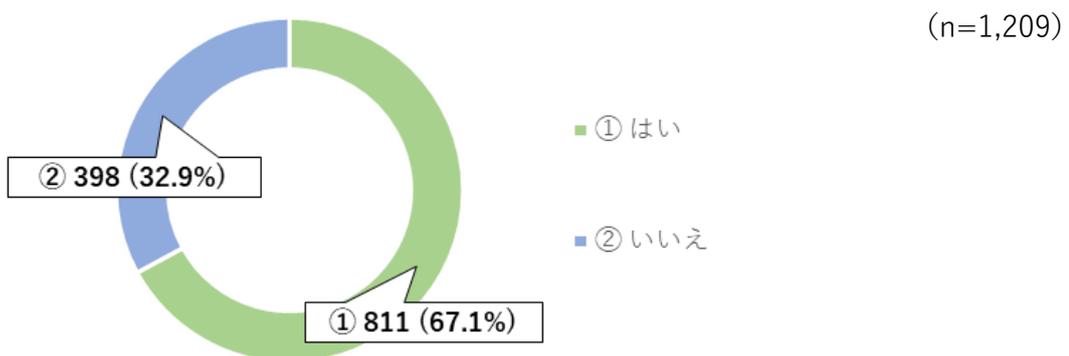


< 「その他」の主な内容 >

1	本人に直接指導した。
2	同僚とこんなことがあったと話し、自分達も気を付けようと思った。
3	適正におやつを与えていないことが判明したため、与えるよう指導した。
4	大きな問題となり、上司から話を聞いた
5	虐待防止委員会
6	接遇がおかしい。敬語を使って欲しい。相手への尊敬を持って欲しい。など、書面に起こし、身体拘束防止委員会に出しても改善せず、全職種や役職者が集まる会議にも再度提出したが、「この会議に出す内容ではない。委員会ですべき」と話は終了し改善なし。
7	本人に伝えた
8	職場内の苦情申し立て・虐待報告箱
9	自分がいたユニットではないのでどのような報告があったのか詳しくはわからない
10	環境委員会のアンケートに書いたが、施設として取り組むべき問題と答えていたが、その後も変わらない。

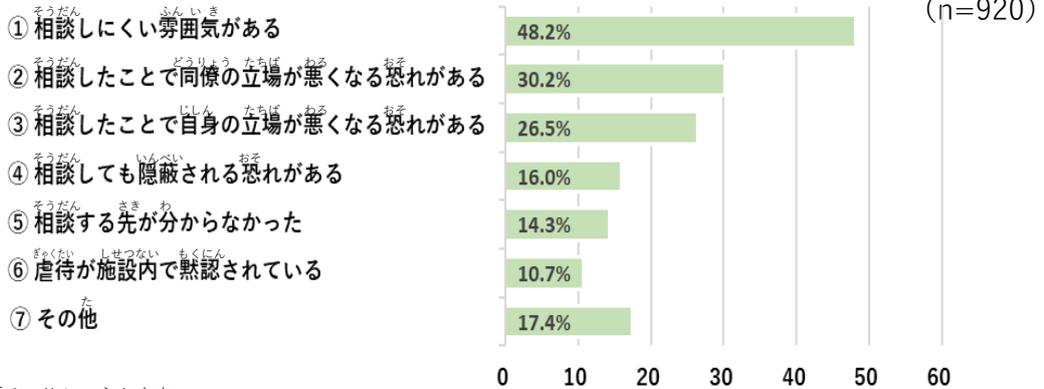
問4(6)サ 見聞きした虐待行為等の報告・相談による改善状況

\* 見聞きした虐待行為等の報告・相談による改善状況は、「① はい(改善した)」が67.1%となっており、「② いいえ(改善しなかった)」は32.9%となっています。



問4(6)シ 見聞きした虐待行為等を報告・相談しなかった理由【複数回答あり】

\* 見聞きした虐待行為等を報告・相談しなかった理由は、「① 相談しにくい雰囲気がある」が48.2%と最も多く、次いで「② 相談したことで同僚の立場が悪くなる恐れがある」が30.2%となっています。



< 「その他」の主な内容 >

1	人から聞いた話だけだったので。
2	聞いただけで、実際に自分が見たわけではないので、事実が分からない為。
3	その行為は後から知った為。事前に見たりしていない為。
4	直接本人に注意喚起を促した。
5	相談したところで改善されなかったと思ったので。
6	本人の問題なので誰が何を言っても変わらないと思った。
7	信頼できる相談相手がいない。
8	介護をしている者は皆が抱えている苦しみだと思っている。逆に、なぜ介護者を守る法律がないのかとさえ思う。
9	自分が聞いた時にはすでに上司は動いていた。
10	施設全体の虐待に関する認識が低い

問4(6)ス 報告・相談した結果、状況は改善されなかったことの考え

< 「その他」の主な内容 >

1	本人に改善の意思がない。
2	時間が経つとまた繰り返してしまっている。
3	不適切なケアだという認識がない。
4	上司の指導力の低さ。
5	施設管理者や上司が虐待についての認識が甘く、問題視していない。
6	上司等からの指導不足。
7	そもそも介護職員を募集しても来ない。給料と労働が内容が見合っていない。
8	介護施設の人員不足は慢性的であり、募集をしたからと言って容易く人員を確保できない。公休すら消化できず、希望の日に有給休暇も取れず、夜勤明けに半日残業、夜勤明け翌日休めずまた勤務しているのが介護業界の現状です。もっと国が改善に向けて何か対策してほしい。
9	多忙やストレスなどの根本的な問題が解決されていないから。
10	ストレスや感情コントロールの問題。