

**施設従事者等による高齢者・障害者虐待の防止と
対応に関する調査結果**

令和元年 11 月

**名古屋市高齢者虐待相談センター
名古屋市障害者虐待相談センター**

目 次

調査概要.....	1
調査結果	
Ⅰ 調査対象：高齢者福祉施設・事業所	
1 回答者の基礎情報.....	2
2 高齢者虐待行為に対する認識について.....	5
3 高齢者虐待への対応について.....	8
4 高齢者虐待に関する意識と取り組み.....	11
5 高齢者虐待の防止と対応に向けた工夫や課題等について.....	13
Ⅱ 調査対象：障害者福祉施設・事業所	
1 回答者の基礎情報.....	21
2 障害者虐待行為に対する認識について.....	24
3 障害者虐待への対応について.....	26
4 障害者虐待に関する意識と取り組み.....	29
5 障害者虐待の防止と対応に向けた工夫や課題等について.....	31
【添付資料】	
施設従事者等による高齢者・障害者虐待の防止と対応に関する調査	
1 高齢者福祉施設・事業者用.....	38
2 障害者福祉施設・事業者用.....	44

調査概要

1. 調査の目的

名古屋市内における施設及び事業所職員による高齢者及び障害者に対する虐待の防止に向けた課題を明確にし、職員等への研修等に役立てるため、施設及び事業所職員に対して人権意識や組織体制等についてアンケート調査により把握する。

2. 調査対象者と調査票及び回収状況

名古屋市内 1, 186 事業所に勤務する職員（1 事業所あたり 3 名）

種別	事業所数	送付数	有効回答数	回収率	調査票
高齢者	911	2,733	1,082	39.6%	高齢者 福祉施設・ 事業所
特別養護老人ホーム	82				
老人保健施設	75				
有料老人ホーム	101				
グループホーム	196				
デイサービス・デイケア	457				
障害者	275	825	440	53.3%	障害者 福祉施設・ 事業所
入所施設	16				
共同生活援助	119				
生活介護事業所	140				

※集計表記上の留意点

- ・ %表示については、小数点第 2 位を四捨五入して小数点第 1 位までを表示している。したがって、全体の合計値が必ずしも 100%にならない場合がある。
- ・ クロス集計は事業種別で集計を行っている。事業種別の「無回答」については表示を省略しており、全体回答数と分析軸の回答数の合計が一致しない場合がある。

3. 調査方法

調査票の発送、返信ともに郵送法により実施

4. 調査実施時期

平成 29 年 9 月 13 日～10 月 6 日

調査結果

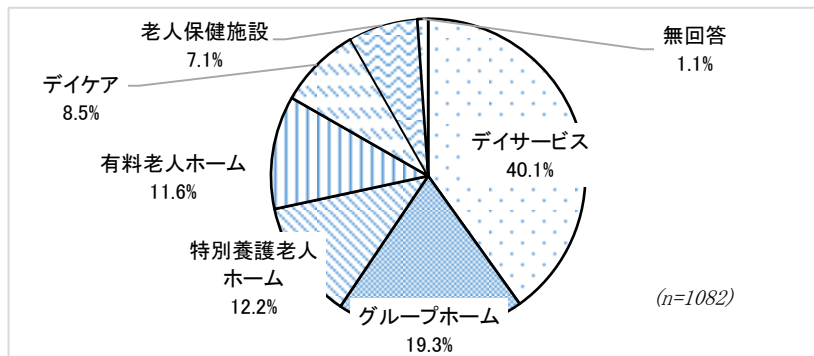
I 調査対象：高齢者福祉施設・事業所

1. 回答者の基礎情報

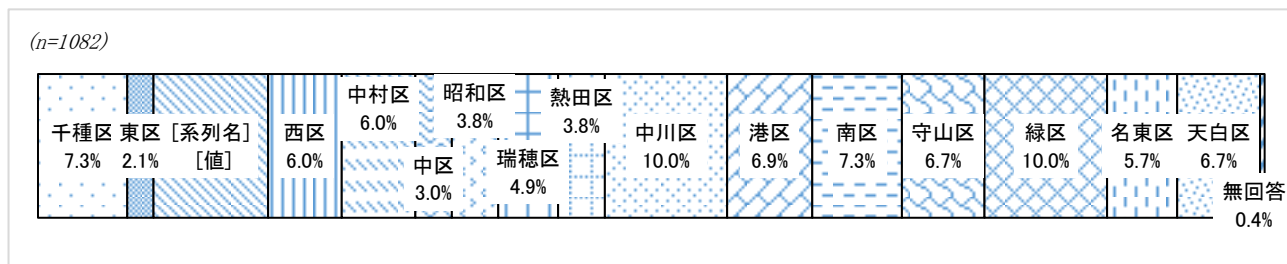
(1) 事業種別及び地域別

回答者の勤務する事業所は「デイサービス」が、40.1%で最も多かった。

グラフ表数番号 01



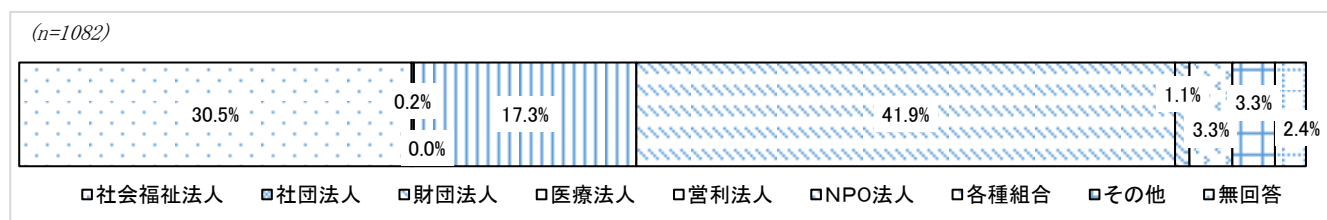
グラフ表数番号 02



(2) 運営主体

事業所の運営主体は全体では営利法人が4割超で最も多いが、事業種別にみると特別養護老人ホームでは「社会福祉法人」、有料老人ホーム・デイサービス・グループホームでは「営利法人」が最も多かった。

グラフ表数番号 03



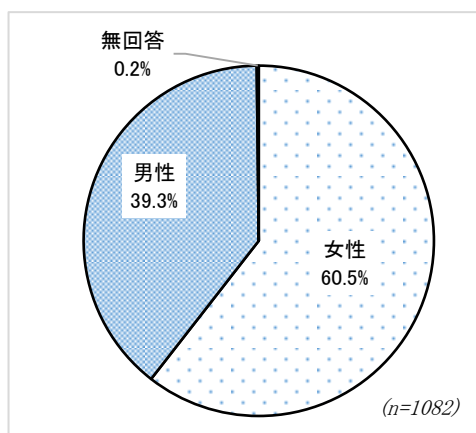
グラフ表数番号 04

	社会福祉法人	社団法人	財団法人	医療法人	営利法人	各種組合	NPO法人	その他	無回答	計
全体 (1082)	30.5%	0.2%	0.0%	17.3%	41.9%	3.3%	1.1%	3.3%	2.4%	100.0%
特別養護老人ホーム (132)	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.0%	0.0%	2.3%	0.0%	100.0%
老人保健施設 (77)	5.2%	0.0%	0.0%	72.7%	1.3%	11.7%	0.0%	9.1%	0.0%	100.0%
有料老人ホーム (126)	9.5%	0.0%	0.0%	4.8%	77.8%	2.4%	0.0%	3.2%	2.4%	100.0%
グループホーム (209)	14.4%	0.0%	0.0%	8.6%	67.0%	0.5%	1.0%	2.9%	5.7%	100.0%
デイサービス (434)	33.4%	0.5%	0.0%	10.4%	47.5%	2.3%	2.3%	2.1%	1.6%	100.0%
デイケア (92)	9.8%	0.0%	0.0%	66.3%	1.1%	13.0%	0.0%	7.6%	2.2%	100.0%

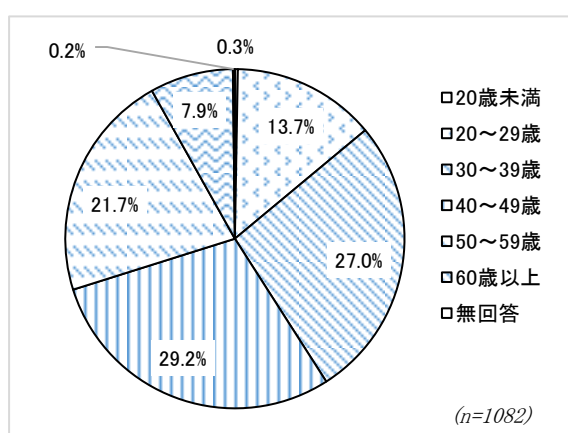
(3) 性別・年齢

回答者の性別は「女性」が 60.5%、年齢別では「30～39 歳」「40～49 歳」がそれぞれ 3 割弱であった。

グラフ表数番号 05



グラフ表数番号 06

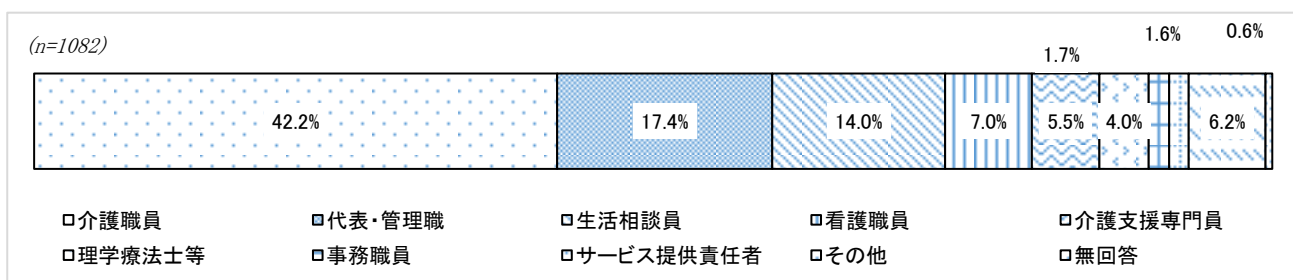


(4) 職種

回答者の職種について、保有する資格でなく雇用されている職種では「介護職員」が最も多く 4 割以上だった。

事業種別にみると、入所系事業所では「介護職員」が半数超だったが、通所系事業所では約 3 割であった。デイサービスでは「生活相談員」が 27.9%、デイケアでは「医師・理学療法士等」が 32.6%と比較的多かった。

グラフ表数番号 07



グラフ表数番号 08

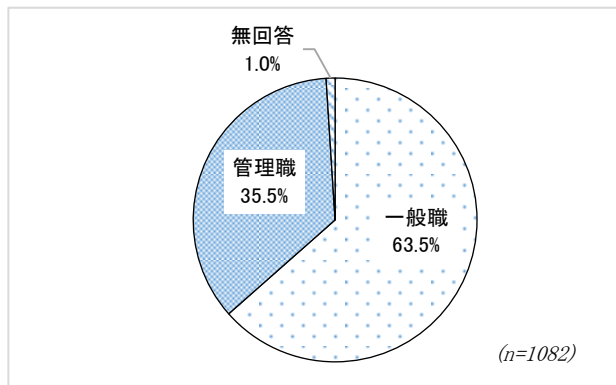
	介護職員	代表・管理職	生活相談員	看護職員	介護支援専門員	理学療法士等(*)	事務職員	サービス提供責任者	その他	無回答	計
全体 (1082)	42.2%	17.4%	14.0%	7.0%	5.5%	4.0%	1.7%	1.6%	6.2%	0.6%	100.0%
特別養護老人ホーム (132)	54.5%	8.3%	14.4%	6.8%	7.6%	0.0%	3.0%	0.0%	4.5%	0.8%	100.0%
老人保健施設 (77)	57.1%	2.6%	2.6%	14.3%	5.2%	6.5%	3.9%	1.3%	5.2%	1.3%	100.0%
有料老人ホーム(126)	50.0%	19.0%	6.3%	7.1%	8.7%	0.8%	1.6%	2.4%	4.0%	0.0%	100.0%
グループホーム (209)	53.1%	23.4%	0.0%	1.0%	9.1%	0.0%	0.0%	3.3%	10.0%	0.0%	100.0%
デイサービス (434)	30.9%	22.6%	27.9%	7.4%	2.1%	1.4%	1.2%	0.7%	5.3%	0.7%	100.0%
デイケア (92)	37.0%	3.3%	1.1%	14.1%	0.0%	32.6%	4.3%	1.1%	6.5%	0.0%	100.0%

*理学療法士等には、医師及び作業療法士も含む。

(5) 役職

回答者の役職は「一般職」が6割超であった。

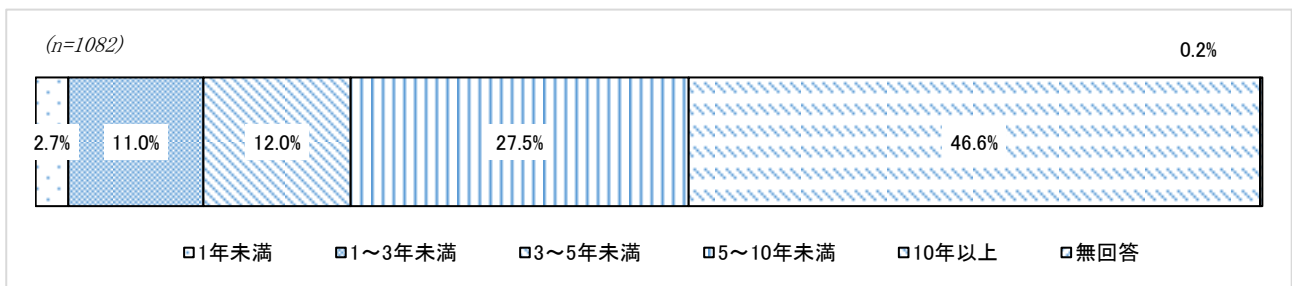
グラフ表数番号 09



(6) 経験年数

高齢者福祉にたずさわった経験年数は「10年以上」が最も多く、次いで「5～10年未満」が多かった。

グラフ表数番号 10



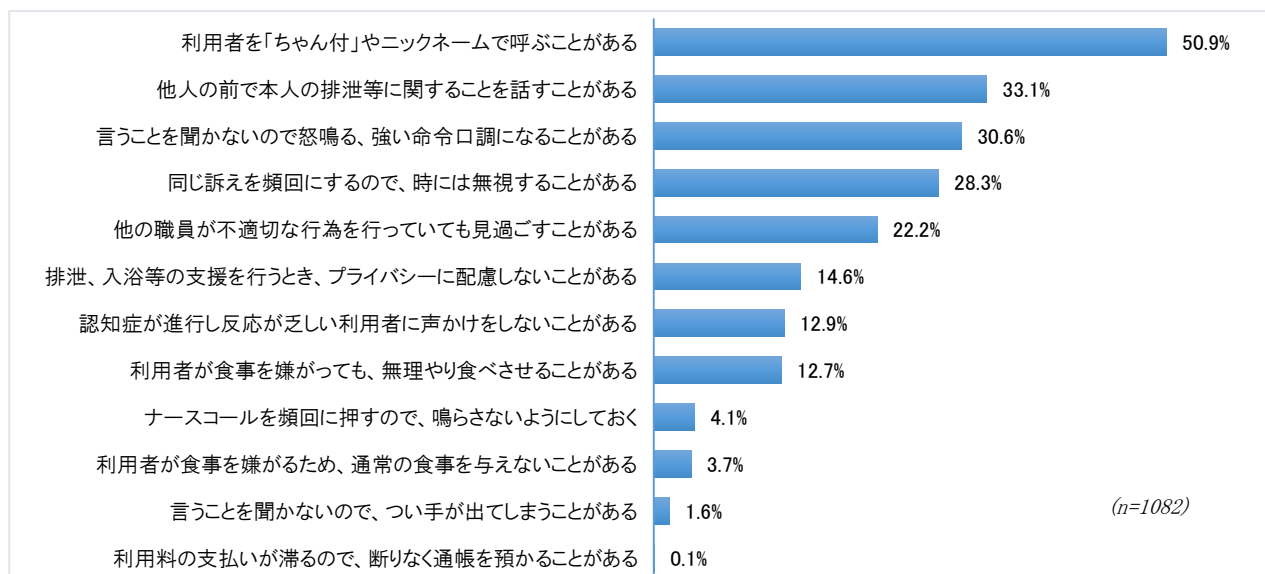
2. 高齢者虐待行為に対する認識について

(1) ここ1年以内に行った、または見聞きした行為について

例示の行為は、高齢者虐待にあたる又は虐待につながりやすい不適切なケアであると考えられる。この行為（以下、「虐待行為」という。）について、ここ1年以内に回答者が行った、又は他の職員が行っていたのを見聞きしたことがあるか尋ねると、すべての行為について「ある」と回答があった。そのうち「利用者を‘ちゃん付’やニックネームで呼ぶことがある」との回答が最も多く、全体で50.9%であった。

入所系事業所では「言うことを聞かないので怒鳴る、命令口調になることがある」「他人の前で本人の排泄等に関する話を話さことがある」と回答した割合が通所系事業所に比べて高かった。

グラフ表数番号 11



グラフ表数番号 12

	ちゃん付やニックネームで呼ぶ	本人の排泄等に関する話を話す	怒鳴る、強い命令口調になる	訴えが頻回なので、無視する	他の職員の不適切な行為を見過す	排泄等の際、プライバシーに配慮しない	認知症の利用者に声をかけをしない	嫌がっても、無理やり食べさせる	ナースコールを鳴らないようにしておく	嫌がるため、通常の食事を与えない	つい手が出てしまう	利用者に断りなく通帳を預かる
全体 (1082)	50.9%	33.1%	30.6%	28.3%	22.2%	14.6%	12.9%	12.7%	4.1%	3.7%	1.6%	0.1%
特別養護老人ホーム (132)	58.3%	53.0%	53.0%	48.5%	34.1%	28.0%	27.3%	25.0%	10.6%	8.3%	3.8%	0.0%
老人保健施設 (77)	59.7%	48.1%	49.4%	50.6%	40.3%	31.2%	20.8%	26.0%	15.6%	7.8%	2.6%	0.0%
有料老人ホーム (126)	40.5%	30.2%	35.7%	29.4%	20.6%	8.7%	13.5%	12.7%	4.0%	4.0%	0.8%	0.0%
グループホーム (209)	52.2%	41.6%	40.2%	29.7%	28.7%	21.1%	13.9%	13.4%	3.8%	5.3%	2.9%	0.5%
デイサービス (434)	52.5%	24.2%	17.1%	19.4%	14.7%	8.3%	6.9%	7.1%	0.5%	1.4%	0.5%	0.0%
デイケア (92)	35.9%	18.5%	16.3%	19.6%	12.0%	4.3%	10.9%	8.7%	1.1%	1.1%	0.0%	0.0%

入所系の施設の回答では、虐待行為を1つでも自身が行ったり、見たり聞いたりしたことがあるとの回答は75.9%であった。通所系の施設では、60.3%で、入所系の施設の割合が高くなっている。

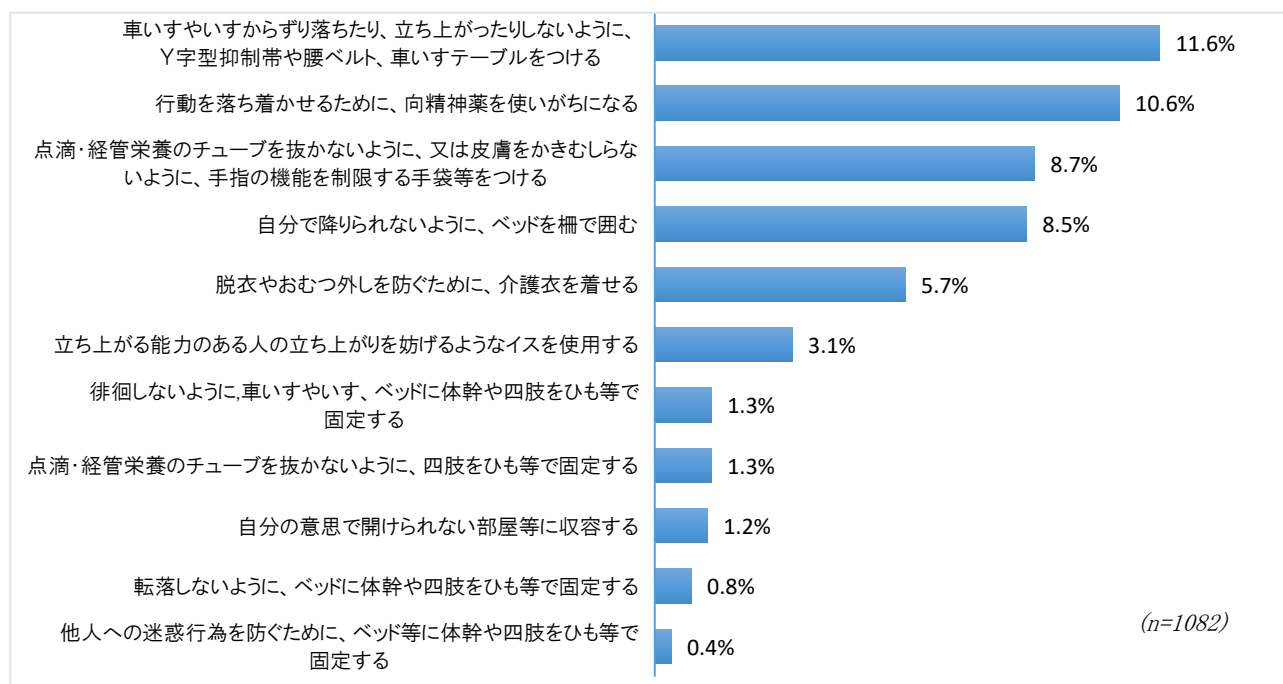
	特別養護 老人ホーム	老人保健 施設	有料老人 ホーム	グループ ホーム	入所系 施設小計	デイ サービス	デイケア	通所系 小計	合計
虐待行為あり 割合	82.6%	81.8%	70.6%	72.7%	75.9%	63.4%	45.7%	60.3%	68.2%

(2) ここ1年以内に行った、または見聞きした身体拘束について

例示の行為は原則的には全て身体拘束にあたると思われる。この行為（以下、「拘束行為」という。）について、必要性のある利用者がいた場合に、ここ1年以内に回答者が行った、又は他の職員が行っているのを見聞きしたことがあるか尋ねると、すべての行為について「ある」と回答があった。そのうち「車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける」が最も多く、全体で11.6%であった。

事業種別では「向精神薬を使いがちになる」と回答した特別養護老人ホームの割合が29.5%と最も高く、次いで「Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける」と回答した老人保健施設が27.3%、「手指の機能を制限する手袋等をつける」と回答した有料老人ホームが27.0%であった。

グラフ表数番号 13



グラフ表数番号 14

	Y字抑制帯や腰ベルト等をつける	向精神薬を使いがちな	手指の機能を制限する手袋等をつける	ベッドを柵で囲む	介護衣を着せる	立ち上がりを妨げるイスを使用する	徘徊防止のため体幹や四肢を固定する	チューブを抜かないようひも等で固定する	自分で開けられない部屋等に収容する	転落防止のため体幹や四肢を固定する	迷惑行為防止のため体幹や四肢を固定する
全体 (1082)	11.6%	10.6%	8.7%	8.5%	5.7%	3.1%	1.3%	1.3%	1.2%	0.8%	0.4%
特別養護老人ホーム (132)	13.6%	29.5%	9.8%	6.1%	9.1%	9.8%	3.0%	1.5%	3.0%	1.5%	0.8%
老人保健施設 (77)	27.3%	22.1%	20.8%	19.5%	10.4%	5.2%	2.6%	2.6%	1.3%	1.3%	1.3%
有料老人ホーム (126)	14.3%	15.9%	27.0%	17.5%	15.9%	2.4%	0.8%	4.0%	1.6%	0.8%	0.8%
グループホーム (209)	11.5%	14.4%	5.3%	12.0%	6.7%	2.4%	1.4%	1.9%	1.9%	1.0%	0.5%
デイサービス (434)	8.5%	1.6%	3.0%	3.7%	1.2%	1.6%	0.9%	0.2%	0.2%	0.7%	0.0%
デイケア (92)	5.4%	1.1%	6.5%	5.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

入所系の施設の回答では、1つでも自身が行ったり、見たり聞いたりしたことがあるとの回答は41.4であった。通所系の施設では、14.3%で、入所系の施設の割合が高くなっている。

	特別養護老人ホーム	老人保健施設	有料老人ホーム	グループホーム	入所系施設小計	デイサービス	デイケア	通所系小計	合計
拘束行為あり割合	40.9%	43.2%	48.4%	33.0%	41.4%	14.5%	13.0%	14.3%	28.0%

拘束行為を自身が行ったり、見たり聞いたりした割合が予想以上に高い割合となった。身体拘束は、①切迫性 ②非代替性 ③一時性の3要件を全て満たす場合、「緊急やむを得ない」として認められることがある。また、やむを得ず身体拘束を行うときの手続きとしては、①組織による決定と個別支援計画への記載 ②本人や家族等への説明 ③必要な事項の記録等が必要となる。身体拘束の廃止については、各施設で色々な取り組みが行われており、この3要件を満たしていると判断されていると思われるが、再度「やむを得ず身体拘束を行う場合の3要件」や「必要な手続き」が行われたか、を振り返ることが必要である。

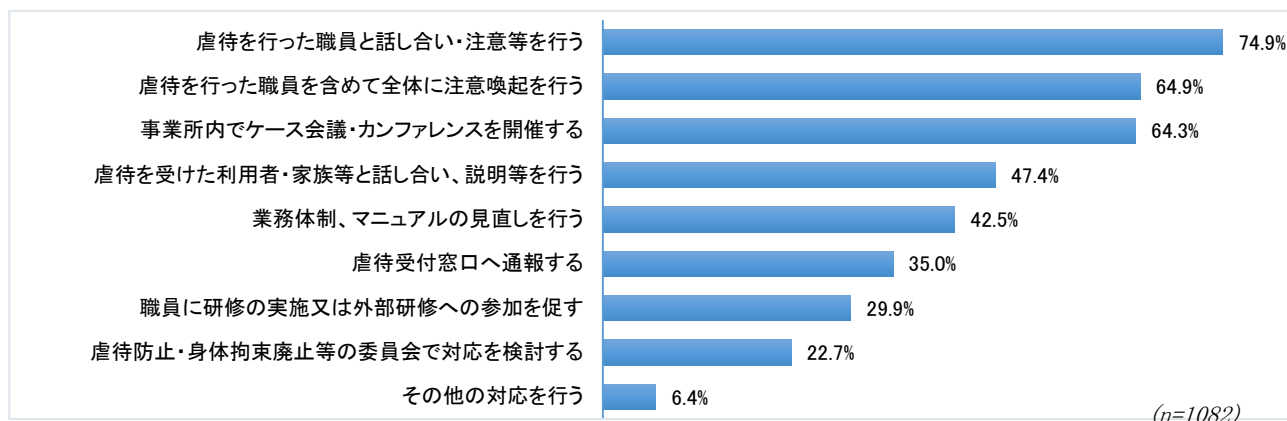
3. 高齢者虐待への対応について

(1) 高齢者虐待が疑われたケースに気づいた際の対応について

高齢者虐待が疑われたケースに気づいた際の対応については「虐待を行った職員と話し合い・注意等を行う」と回答した人が最も多く、全体で 74.9%であった。次に「虐待を行った職員を含めて全体に注意喚起を行う」「事業所内でケース会議・カンファレンスを開催する」が多く 6 割を超えた。また「虐待受付窓口へ通報する」は、35.0%であった。

「虐待防止・身体拘束廃止等の委員会に対応を検討する」は、特別養護老人ホーム、老人保健施設で 5 割前後の回答があったが、グループホーム、デイサービス、デイケアでの回答は 2 割に満たなかった。

グラフ表数番号 15（複数回答:上限なし）



グラフ表数番号 16（複数回答:上限なし）

	虐待を行った職員と話し合い・注意等を行う	虐待した職員を含めて全体に注意喚起を行う	ケース会議・カンファレンスを開催する	虐待を受けた利用者・家族等と話し合い、説明等を行う	業務体制、マニュアルの見直しを行う	虐待受付窓口へ通報する	職員に研修の実施又は外部研修への参加を促す	権利擁護・虐待防止・身体拘束廃止等の委員会に対応を検討する	その他の対応を行う
全体 (1082)	74.9%	64.9%	64.3%	47.4%	42.5%	35.0%	29.9%	22.7%	6.4%
特別養護老人ホーム (132)	73.5%	66.7%	57.6%	45.5%	37.9%	31.8%	34.8%	46.2%	4.5%
老人保健施設 (77)	84.4%	72.7%	62.3%	45.5%	42.9%	28.6%	29.9%	54.5%	2.6%
有料老人ホーム (126)	76.2%	71.4%	64.3%	53.2%	53.2%	38.9%	33.3%	38.1%	14.3%
グループホーム (209)	75.1%	67.0%	65.1%	42.1%	45.9%	31.6%	33.5%	14.4%	6.7%
デイサービス (434)	74.9%	62.4%	66.4%	49.3%	41.2%	38.2%	28.3%	11.3%	5.1%
デイケア (92)	68.5%	55.4%	63.0%	48.9%	34.8%	34.8%	18.5%	16.3%	6.5%

○上記グラフ表数番号 15・16 の「その他の対応」の内容

- ・上司、管理者、法人本部に相談、報告する。
- ・ケアマネジャーに連絡する。
- ・会社の何でも相談窓口相談する。
- ・賞罰委員会が動き、厳しく罰する。
- ・自宅待機、出勤停止を実施する。
- ・原因、状況など詳細を調べる。
- ・虐待を行った職員を現場から一定期間外す。等

高齢者虐待防止法第 21 条「養介護施設従事者等による高齢者虐待に係る通報等」において、養介護施設従事者等は、虐待を受けたと思われる高齢者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報しなければならないと定められている。

今回の調査で「虐待受付窓口へ通報する」と回答した方は 35.0%に留まったが、問 9・10 にて虐待行為や拘束行為を行った又見聞きしたことが「ある」と「ない」を比較すると「ない」方は全体の割合よりも高く「ある」方は低い傾向があった。

虐待行為や拘束行為がない施設ほど通報するという認識がされており、虐待防止法や適切な介護の知識を持つことが虐待防止につながっていると考えられる。

	虐待行為 ない	拘束行為 ない	虐待行為・拘束行為 ともに ない		平均値
通報割合	43.5%	38.7%	45.8%		
	虐待行為 ある		拘束行為 ある		35.0%
通報割合	1 つ以上	5 つ以上	1 つ以上	3 つ以上	
	31.1%	25.4%	25.7%	22.2%	

虐待が疑われたケースに気づいた際の対応の上位が通報でなく話し合いや注意喚起、ケース会議等になったのは、発見したのが一般職員の場合、まずは上司へ報告し対応の指示を仰ぐのが一般的な流れであるためであると考えられる。結果として「虐待受付窓口へ通報する」や「虐待防止・身体拘束廃止等の委員会で検討」が低くなっているが、前記のとおり、虐待防止法では虐待を発見した者は通報が義務付けられている。報告を受けた上司は、施設内での話し合い等の対応に併せて、虐待受付窓口への通報をすることを意識する必要がある。

「虐待防止・身体拘束廃止等の委員会で検討」の割合も 22.7%に留まっている。厚生労働省では、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を 3 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従事者等に周知徹底を図ることとしている。また、平成 30 年度の介護報酬の改定により、上記基準を満たさない場合は、「身体拘束廃止未実施減算」が規定されている。これらのことから、虐待防止等の委員会の適切な開催が求められる。

(2) マニュアルの活用やヒヤリハットの体制について

高齢者虐待の対応マニュアルや虐待防止チェックリストが「ある」との回答は 57.3%あり、そのうち「活用されている」との回答は 32.9%であった。一方「あるが、活用されていない」「ない」「分からない」との回答が 65.4%あった。

事業種別では、有料老人ホームで活用されている割合が 5 割以上と高かった。またヒヤリハットの報告については、全体で 87.8%が「報告体制はある」と回答した。

グラフ表数番号 17

	あり、 活用されている	あるが、 活用されていない	ない	わからない	無回答	計
全体 (1082)	32.9%	24.4%	16.0%	25.0%	1.8%	100.0%
特別養護老人ホーム (132)	37.1%	23.5%	12.9%	24.2%	2.3%	100.0%
老人保健施設 (77)	35.1%	19.5%	19.5%	22.1%	3.9%	100.0%
有料老人ホーム (126)	50.8%	17.5%	15.9%	15.9%	0.0%	100.0%
グループホーム (209)	33.5%	31.6%	12.4%	21.1%	1.4%	100.0%
デイサービス (434)	28.1%	23.0%	16.8%	30.6%	1.4%	100.0%
デイケア (92)	20.7%	28.3%	22.8%	25.0%	3.3%	100.0%

グラフ表数番号 18

	報告体制は ある	報告体制はあるが 徹底されていない	報告体制は ない	わからない	無回答	計
全体 (1082)	87.8%	10.1%	1.0%	0.8%	0.3%	100.0%
特別養護老人ホーム (132)	92.4%	6.8%	0.0%	0.8%	0.0%	100.0%
老人保健施設 (77)	89.6%	9.1%	0.0%	1.3%	0.0%	100.0%
有料老人ホーム (126)	90.5%	9.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
グループホーム (209)	88.0%	11.5%	0.0%	0.5%	0.0%	100.0%
デイサービス (434)	86.4%	10.6%	1.8%	0.9%	0.2%	100.0%
デイケア (92)	82. 6%	12. 0%	2. 2%	2. 2%	1. 1%	100. 0%

問 9・10 にて虐待行為や拘束行為を行った又は見聞きしたことが「ない」と回答した方の施設では、マニュアルやチェックリストが活用されている割合が全体より高くなっている。一方「ある」と回答した方の施設では、マニュアルが活用されていない、若しくはあるかどうか分からない割合が全体より高くなっている。このことから、マニュアルの活用やチェックリストの活用についても啓発が必要であると考え。

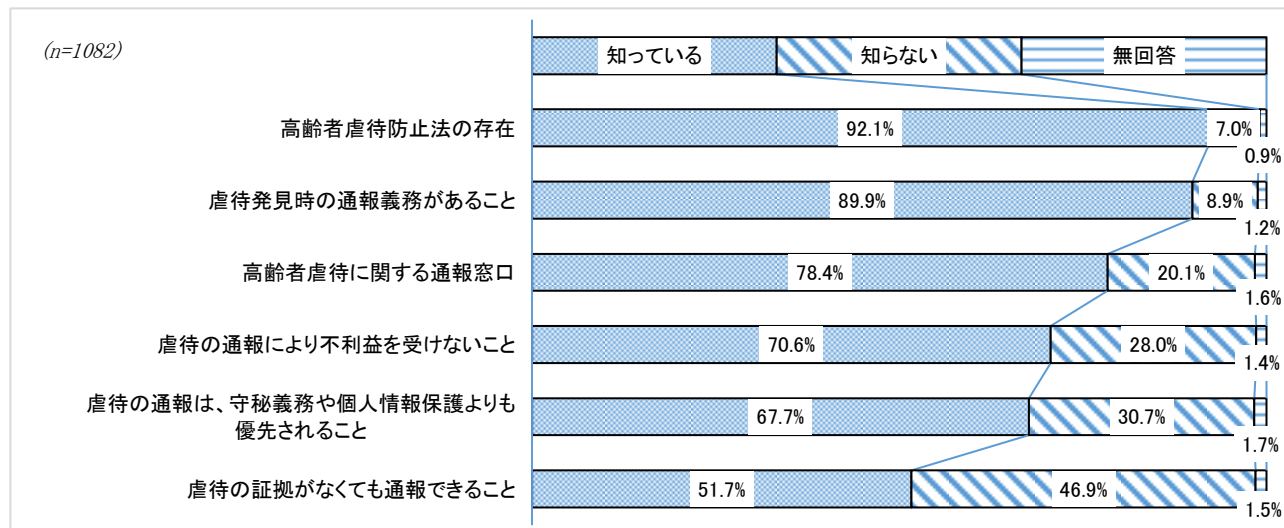
	全体	虐待行為 無	虐待行為 有	身体拘束 無	身体拘束 有
活用されている	32. 9%	44. 9%	27. 3%	35. 1%	27. 3%
活用されていない	24. 4%	18. 0%	27. 4%	22. 2%	29. 9%
マニュアルはない	16. 0%	13. 9%	17. 0%	15. 4%	17. 4%
分からない	25. 0%	20. 0%	27. 3%	25. 3%	24. 0%

4. 高齢者虐待に関する意識と取り組み

(1) 高齢者虐待防止法に関する理解について

虐待防止法の存在を「知っている」割合は 92.1%と全体的に高かった。入所系施設と通所系施設を比較すると、入所系では 95.6%であるが、通所系では 88.4%に留まっている。また虐待防止法で定められている「虐待発見時の通報義務があること」「虐待通報は、守秘義務や個人情報より優先されること」等についての理解割合は低いため、虐待防止法の内容についての周知が必要である。

グラフ表数番号 19



グラフ表数番号 20

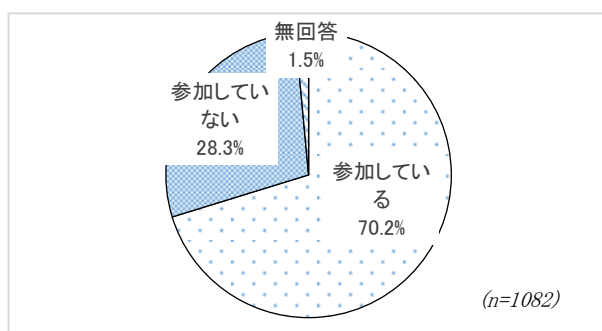
	高齢者虐待防止法の存在			虐待発見時の通報義務があること			高齢者虐待に関する通報窓口		
	知っている	知らない	無回答	知っている	知らない	無回答	知っている	知らない	無回答
全体 (1082)	92.1%	7.0%	0.9%	89.9%	8.9%	1.2%	78.4%	20.1%	1.6%
特別養護老人ホーム (132)	96.2%	3.8%	0.0%	92.4%	7.6%	0.0%	84.1%	15.9%	0.0%
老人保健施設 (77)	94.8%	5.2%	0.0%	90.9%	9.1%	0.0%	80.5%	19.5%	0.0%
有料老人ホーム (126)	96.0%	4.0%	0.0%	90.5%	8.7%	0.8%	82.5%	15.9%	1.6%
グループホーム (209)	95.2%	3.8%	0.0%	90.9%	8.6%	0.5%	75.1%	22.5%	2.4%
デイサービス (434)	90.6%	8.8%	0.7%	90.6%	8.5%	0.9%	79.0%	20.0%	0.9%
デイケア (92)	78.3%	17.4%	4.3%	81.5%	14.1%	4.3%	67.4%	28.3%	4.3%
	虐待の通報により不利益を受けないこと			通報が守秘義務や個人情報保護よりも優先されること			虐待の証拠がなくても通報できること		
	知っている	知らない	無回答	知っている	知らない	無回答	知っている	知らない	無回答
全体 (1082)	70.6%	28.0%	1.4%	67.7%	30.7%	1.7%	51.7%	46.9%	1.5%
特別養護老人ホーム (132)	79.5%	20.5%	0.0%	74.2%	25.8%	0.0%	58.3%	40.9%	0.8%
老人保健施設 (77)	67.5%	32.5%	0.0%	61.0%	37.7%	1.3%	44.2%	55.8%	0.0%
有料老人ホーム (126)	77.0%	22.2%	0.8%	78.6%	19.8%	1.6%	57.1%	41.3%	1.6%
グループホーム (209)	71.3%	26.8%	1.9%	66.5%	31.1%	2.4%	50.2%	47.8%	1.9%
デイサービス (434)	68.9%	30.0%	1.2%	67.5%	31.3%	1.2%	52.8%	46.3%	0.9%
デイケア (92)	57.6%	39.1%	3.3%	52.2%	44.6%	3.3%	37.0%	59.8%	3.3%

	平均値	入所系施設	通所系施設
高齢者虐待防止法の存在を知っている	92.1%	95.6%	88.4%
通報義務があることを知っている	89.9%	91.2%	89.0%
通報窓口を知っている	78.4%	79.8%	77.0%
通報により不利益を受けないこと知っている	70.6%	74.1%	66.9%
通報が守秘義務より優先されることを知っている	51.7%	52.9%	50.0%
証拠がなくても通報できることを知っている	67.7%	70.4%	64.8%

(2) 高齢者に関する医療・福祉・介護に関する研修への参加について

ここ３年以内に高齢者に関する研修に参加しているかについては「参加している」と回答した人が約７割あった。

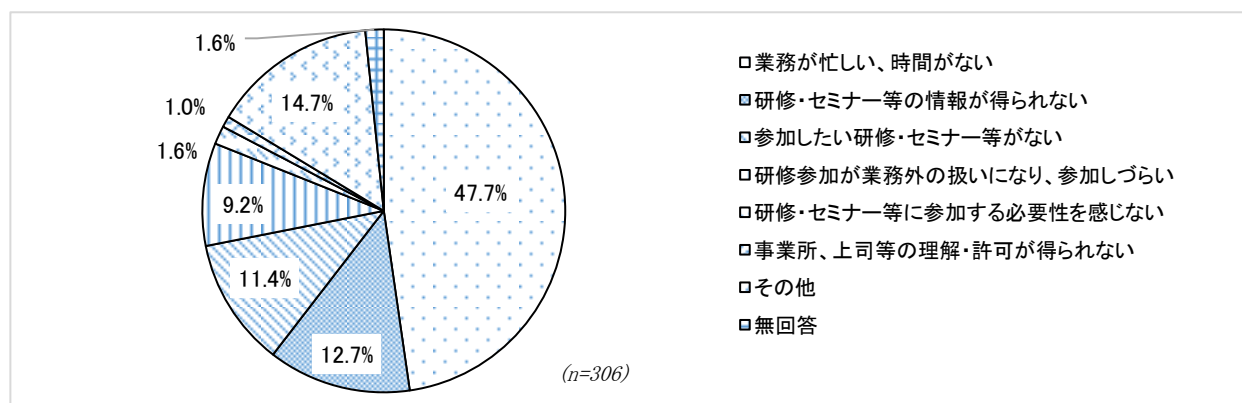
グラフ表数番号 21



「参加していない」と回答した方に研修に参加していない理由を尋ねると、全体では「業務が忙しい、時間がない」との回答が47.7%で最も多かった。

研修に参加していない割合で一番大きい割合を示しているのは、事業種別は「デイサービス」で、職種は「ケアワーカー・介護職員」が47.1%と高くなっている。その中で「業務が忙しい、時間がない」という方が40.1%、「研修・セミナー等の情報が得られない」という方が26.6%ある。また老人保健施設では「参加したい研修・セミナー等がない」との回答が4割を超えている。虐待相談センターとしては、現場のニーズに合った魅力ある研修を開催する必要がある。

グラフ表数番号 22



		業務が忙しい、 時間がない	研修・セミナー等の 情報が得られない	参加したい研修・セ ミナー等がない	研修参加が業務外 の扱いになり、参加 しづらい	研修・セミナー等に 参加する必要性を 感じない	事業所、上司等の理 解許可が得られな い	その他	無回答	計
全体	(306)	47.7%	12.7%	11.4%	9.2%	1.6%	1.0%	14.7%	1.6%	100.0%
特別養護老人ホーム	(31)	51.6%	9.7%	16.1%	3.2%	3.2%	0.0%	12.9%	3.2%	100.0%
老人保健施設	(12)	33.3%	8.3%	41.7%	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	100.0%
有料老人ホーム	(29)	62.1%	10.3%	0.0%	13.8%	3.4%	3.4%	6.9%	0.0%	100.0%
グループホーム	(49)	46.9%	10.2%	12.2%	12.2%	0.0%	2.0%	14.3%	2.0%	100.0%
デイサービス	(155)	45.2%	17.4%	10.3%	7.7%	1.9%	0.6%	16.8%	0.0%	100.0%
デイケア	(27)	44.4%	0.0%	11.1%	22.2%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	100.0%

5. 高齢者虐待の防止と対応に向けた工夫や課題等について

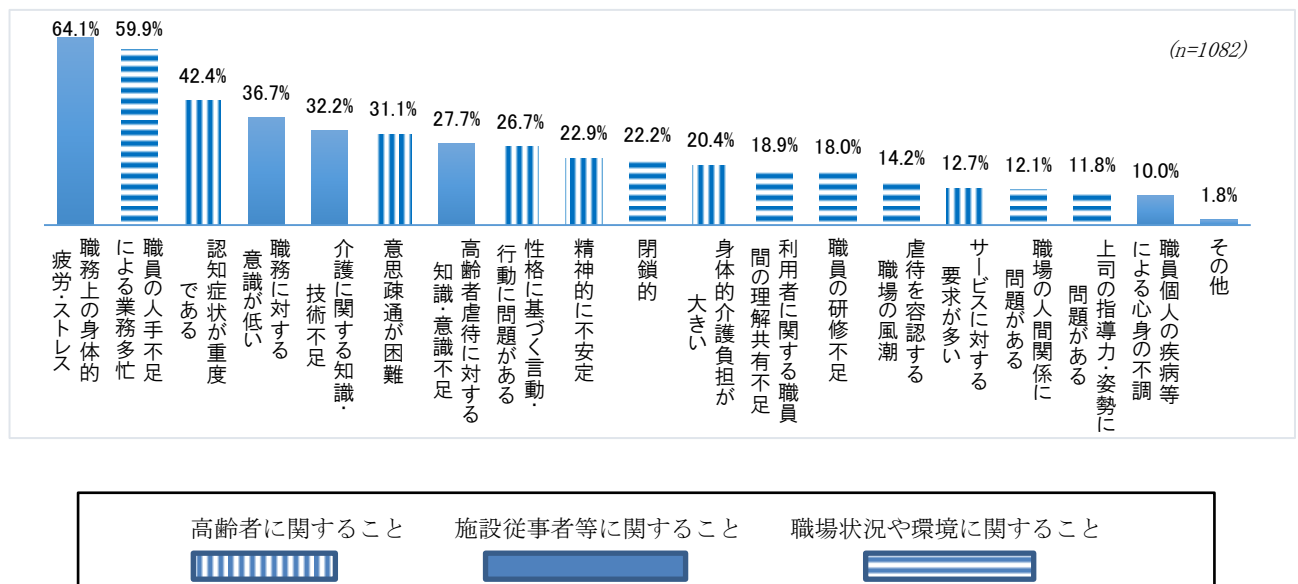
(1) 高齢者虐待の原因について

高齢者虐待が起きる原因については、施設従事者等に関する項目の「職務上の身体的疲労・ストレス」が 64.1%で最も多く、次に多かったのは、職場環境に関する項目の「人手不足による業務多忙」で、59.9%の回答があった。高齢者に関する項目の「認知症状が重度である」にも 4 割以上の回答があった。

さらに問 9・10 にて虐待行為・拘束行為を行った又は見聞きしたことが「ある」「ない」とで比較すると、「ある」という方は「上司の指導力・姿勢に問題がある」、「閉鎖的（第三者の目が入らない等）」が全体よりも高く、「ない」という方は逆に低くなっている。「ない」という方で全体よりも高かった。「本人の身体的介護負担が大きい」や「利用者に関する職員の理解共有不足」は、「ある」という方は低い傾向にあった。

「ある」の施設では職場状況や環境に関するものに、「ない」の施設では高齢者に関するものに原因や課題があると考えていることが窺える。

グラフ表数番号 24（複数回答：3 つまで）



グラフ表数番号 25 (複数回答:3 つまで)

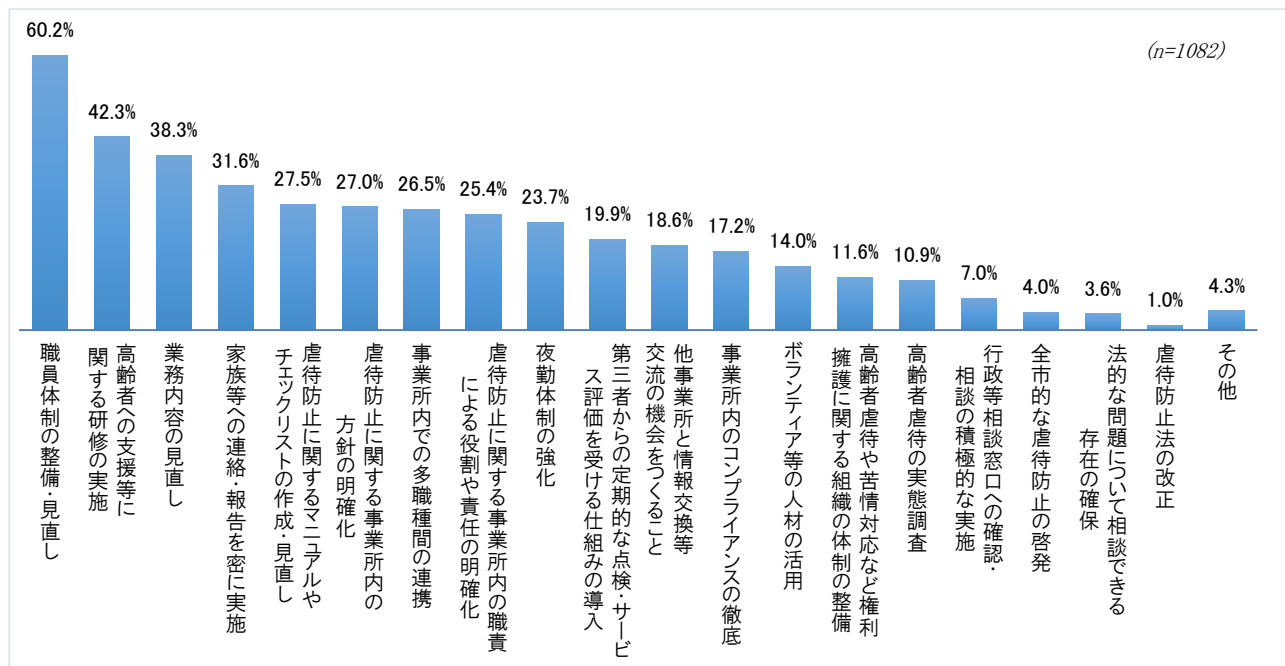
	職務上のストレス	人手不足・業務多忙	認知症状が重度	職務への意識が低い	介護知識・技術不足	意思疎通が困難	虐待知識・意識不足	性格に基づく言動	精神的に不安定	閉鎖的
全体 (1082)	64.1%	59.9%	42.4%	36.7%	32.2%	31.1%	27.7%	26.7%	22.9%	22.2%
特別養護老人ホーム (132)	67.4%	64.4%	46.2%	37.1%	38.6%	23.5%	28.0%	25.8%	29.5%	22.7%
老人保健施設 (77)	68.8%	55.8%	48.1%	33.8%	36.4%	28.6%	24.7%	18.2%	18.2%	23.4%
有料老人ホーム (126)	69.8%	65.1%	41.3%	31.0%	28.6%	38.9%	31.7%	31.7%	19.8%	18.3%
グループホーム (209)	65.1%	54.1%	39.7%	42.1%	38.8%	38.8%	36.8%	33.5%	33.0%	23.4%
デイサービス (434)	62.2%	62.7%	42.4%	37.3%	27.6%	28.1%	24.7%	24.7%	20.3%	20.7%
デイケア (92)	54.3%	51.1%	40.2%	30.4%	27.2%	28.3%	20.7%	22.8%	13.0%	30.4%
	身体負担が大きい	職員間の理解不足	職員の研修不足	職場の風潮	サービスへの要求過多	職場の人間関係	上司の指導力	職員の心身不調	その他	
全体 (1082)	20.4%	18.9%	18.0%	14.2%	12.7%	12.1%	11.8%	10.0%	1.8%	
特別養護老人ホーム (132)	18.2%	15.9%	20.5%	13.6%	18.9%	12.9%	8.3%	9.8%	3.0%	
老人保健施設 (77)	19.5%	18.2%	14.3%	9.1%	13.0%	7.8%	3.9%	2.6%	5.2%	
有料老人ホーム (126)	15.1%	19.0%	14.3%	14.3%	8.7%	8.7%	10.3%	11.1%	0.8%	
グループホーム (209)	19.6%	23.0%	24.9%	14.8%	6.2%	15.3%	13.4%	12.0%	1.9%	
デイサービス (434)	22.4%	19.6%	15.9%	15.4%	13.6%	10.8%	15.0%	10.6%	1.4%	
デイケア (92)	21.7%	12.0%	17.4%	14.1%	19.6%	19.6%	6.5%	8.7%	0.0%	

＜高齢者に関すること＞ ・意思疎通が困難 ・身体的介護負担が大きい ・認知症状が重度である ・精神的に不安定 ・サービスに対する要求が多い ・性格に基づく言動・行動に問題がある	＜施設従事者等に関すること＞ ・職務上の身体的疲労・ストレス ・介護に関する知識・技術の不足 ・職務に対する意識が低い ・職員個人の疾病等による心身の不調 ・高齢者虐待に対する知識・意識の不足	＜職場状況や環境に関すること＞ ・職員の研修不足 ・上司の指導力・姿勢に問題がある ・職員の人手不足による業務多忙 ・職場の人間関係に問題がある ・虐待を容認する職場の風潮 ・利用者に関する職員間の理解共有不足 ・閉鎖的（第三者の目が入らない等）
--	---	--

(2) 高齢者虐待の防止に向けて必要なこと

高齢者虐待の防止に向けて必要と感じることは「職員体制の整備・見直し」が最も多く 60.2%であった。次に多かったのは「高齢者への支援等に関する研修の実施（又は参加）」で、42.3%の回答があった。

グラフ表数番号 26（複数回答：5 つまで）



グラフ表数番号 27（複数回答：5 つまで）

	体制の整備	研修の実施	業務の見直し	家族への密な連絡	マニュアルの作成	方針の明確化	多職種間の連携	責任の明確化	夜勤体制の強化	サービス評価の導入
全体 (1082)	60.2%	42.3%	38.3%	31.6%	27.5%	27.0%	26.5%	25.4%	23.7%	19.9%
特別養護老人ホーム (132)	65.2%	41.7%	46.2%	28.0%	25.8%	23.5%	38.6%	26.5%	38.6%	14.4%
老人保健施設 (77)	72.7%	45.5%	39.0%	32.5%	26.0%	14.3%	28.6%	19.5%	28.6%	20.8%
有料老人ホーム (126)	62.7%	33.3%	38.1%	37.3%	34.1%	25.4%	27.0%	27.8%	23.0%	19.0%
グループホーム (209)	52.6%	52.2%	34.9%	24.4%	33.5%	33.0%	14.4%	25.4%	24.9%	22.0%
デイサービス (434)	58.3%	41.7%	37.8%	32.5%	24.9%	27.6%	27.4%	25.3%	18.2%	20.7%
デイケア (92)	64.1%	33.7%	33.7%	40.2%	23.9%	29.3%	30.4%	26.1%	20.7%	21.7%
	他事業所と情報交換	コンプライアンスの徹底	ボランティアの活用	権利擁護の体制整備	虐待の実態調査	行政への相談	虐待防止の啓発	法的な問題の相談	虐待防止法の改正	その他
全体 (1082)	18.6%	17.2%	14.0%	11.6%	10.9%	7.0%	4.0%	3.6%	1.0%	4.3%
特別養護老人ホーム (132)	12.9%	15.2%	11.4%	9.1%	8.3%	3.0%	3.8%	1.5%	2.3%	3.8%
老人保健施設 (77)	11.7%	14.3%	19.5%	20.8%	19.5%	5.2%	6.5%	2.6%	1.3%	6.5%
有料老人ホーム (126)	13.5%	25.4%	14.3%	14.3%	11.9%	7.1%	0.8%	6.3%	0.8%	4.0%
グループホーム (209)	23.9%	17.2%	12.4%	12.0%	15.3%	6.7%	3.8%	4.3%	1.0%	3.8%
デイサービス (434)	20.3%	16.8%	15.0%	10.4%	8.3%	9.2%	4.6%	2.3%	0.7%	3.7%
デイケア (92)	20.7%	12.0%	10.9%	7.6%	8.7%	5.4%	4.3%	8.7%	1.1%	6.5%

○上記グラフ表数番号 25・26 の「その他」の内容

・介護職員の給与アップ・社会的地位の向上 ・介護報酬のアップ ・人手不足解消 ・職員のメンタルケア 等

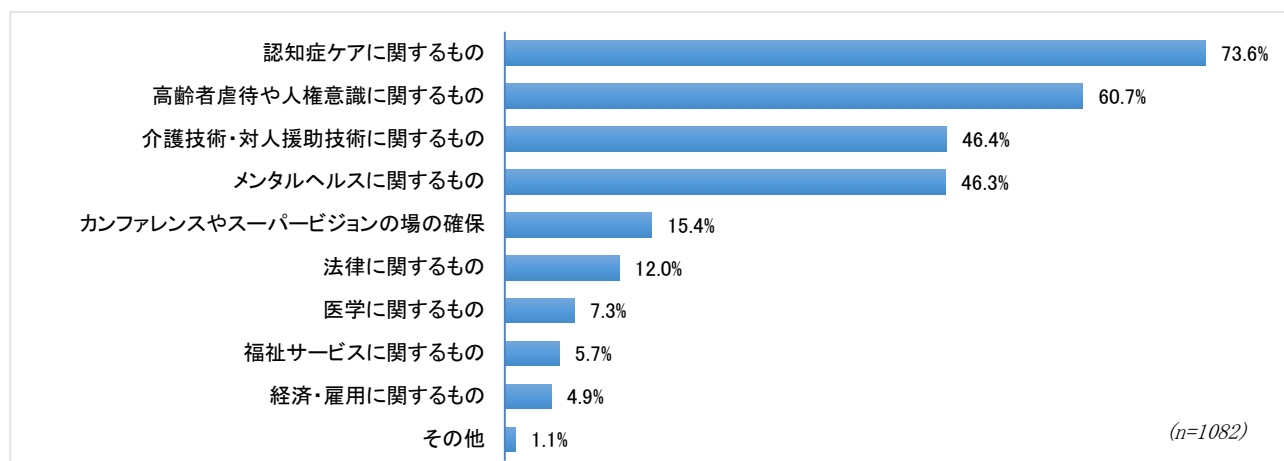
(3) 必要と感じる研修内容

高齢者虐待の防止に向けて必要と感じる研修内容については「認知症ケアに関するもの」が73.6%と最も多かった。次に多かったのは「高齢者虐待や人権意識に関するもの」で、60.7%の回答があった。

(2) の高齢者虐待の防止に向けて必要なことでも、42.3%の人は「高齢者への支援等に関する研修の実施」と回答している。

研修参加の割合に問9・10の虐待行為・拘束行為の「ある」「ない」で差はほとんどなく、いずれも約30%は参加していない。しかし、自由記述の分析から、虐待の「ない」施設では58.3%が研修参加後に施設内での研修内容の共有がされていることが分かり、虐待行為が「ある」の施設では、28.1%と差が出ました。これは、研修参加後の共有や伝達の大切さが表れており、単に研修会への参加率を上げるだけでなく、研修後の施設内での共有化を図る仕組みを作っていくことや、伝達研修が行いやすい資料作りも考えていく必要がある。

グラフ表数番号 28 (複数回答:3 つまで)



グラフ表数番号 29

	認知症 ケア	虐待・ 人権	介護・ 援助技術	メンタル ヘルス	カンファ レンス等	法律	医学	福祉 サービス	経済・ 雇用	その他
全体 (1082)	73.6%	60.7%	46.4%	46.3%	15.4%	12.0%	7.3%	5.7%	4.9%	1.1%
特別養護老人ホーム (132)	77.3%	62.9%	49.2%	43.9%	14.4%	15.9%	6.1%	3.0%	4.5%	1.5%
老人保健施設 (77)	70.1%	58.4%	39.0%	50.6%	13.0%	19.5%	7.8%	5.2%	2.6%	3.9%
有料老人ホーム (126)	75.4%	56.3%	46.0%	50.0%	13.5%	19.8%	7.1%	0.8%	4.8%	0.0%
グループホーム (209)	75.1%	61.7%	49.8%	47.8%	18.2%	12.9%	4.8%	4.8%	4.3%	1.9%
デイサービス (434)	72.8%	62.9%	46.1%	45.2%	16.1%	7.1%	6.9%	7.1%	5.1%	0.7%
デイケア (92)	69.6%	53.3%	44.6%	43.5%	13.0%	8.7%	15.2%	13.0%	6.5%	0.0%

○上記グラフ表数番号 28・29 の「その他」の内容

・接遇・マナー ・事例検討 ・ストレス解消法 等

(4) 施設従事者による高齢者虐待防止のため、事業所や職員が独自に工夫していること（主な意見）

○職員間のコミュニケーション、情報共有、上司への報告（144 件）

- ・スタッフへの声掛けやコミュニケーションで、深刻な問題に発展しないようにしている。
- ・職員間で常に声をかけ合い、一人の方に負担がかからないようにしている。
- ・見守りは介護職員だけでなく、事務職を含め多職種で協力している。
- ・職員面談で悩みを聞いたりして、管理者と従事者間で常に情報共有や問題の解決に努めている。
- ・問題行動の多い方については、どのような対応、声かけがいいのか等を情報共有する。
- ・短時間のカンファレンスを実施し、その都度問題を解決するようにしている。
- ・気になったことは、ひとりで抱えこまないで上司に相談する。

○高齢者への接し方、ケアの仕方、状態の把握（120 件）

- ・利用者の病気や認知機能面、身体能力などの情報をスタッフと共有し、対応方法を統一するようにしている。
- ・問題行動があれば、それをどうしていくか、医療、介護両面で観察し、チームで改善できるように関わり、対応を統一する。
- ・利用者から施設従事者に対する感情（合う、合わない、好き、嫌い）を見極め、事務所全体でフォローする。
- ・自分の対応が上手くいかない場合は、スタッフを変えて対応して、お互いにストレスにならないようにする。
- ・「敬う」気持ちを日々忘れずに、利用者に接するようにしている。
- ・重度の認知症で意思疎通が困難な方に対して、家族と関わったり、昔の話を聞いたりして、「重度の認知症の〇〇様」ではなく、例えば「女ひとりで、子ども3人を育てて、孫も育てた家族思いの優しい〇〇様」として、一人の人間としての尊厳を持って関わられるようにする。
- ・利用者はお客様ということを常に意識して業務を行う。
- ・忙しくて焦っている時に対応が雑になると感じているので、事前準備を怠らないようにしている。
- ・利用者に対して、敬語や丁寧な言葉を使う。
- ・入浴の際に、痣や怪我がないか複数の職員で確認する。

○研修・勉強会の実施（98 件）

- ・年に1回の虐待防止研修を実施する。
- ・接遇、虐待、身体拘束に関する研修を定期的に行う。
- ・毎月の介護会議で、職員同士で研修をしている。
- ・2か月に1回「高齢者虐待・不適切なケア」の勉強会を実施している。

○メンタルヘルス・ストレスの軽減（93 件）

- ・メンタルヘルスが維持できるように、スタッフに対して計画的に有給休暇をとってもらっている。
- ・ストレスが溜まっていると思われる職員に声をかけて、困っていることがないか聞き出すようにしている。
- ・自分自身が健康であるように心がけている。ストレスをためないよう休養できる時には休養して、心も体もリフレッシュするようにする。
- ・忙しい時こそ、自分があわてていると感じる時こそ、大きく深呼吸をしたり、頬を1回叩いたりして、気持ちを切りかえる。

- ・ケアの前の自分へのメンタルコントロール（深呼吸、ストレッチなど）をする。

○各種委員会・会議の開催やチェックリストの活用（88 件）

- ・身体拘束委員会、虐待防止委員会を設け定期的にケース会議を行うことで職員の意識向上を図る。
- ・サービス相談委員会に外部委員も参加して、苦情内容の確認やカンファレンスをしている。
- ・テレビや新聞等のニュースの事例をもとに、ミーティングで話し合いをする。
- ・月 1 回の全体ミーティングで虐待にあたる行為がないか全員で検討する。
- ・会議や事故カンファレンスでは、常に高齢者虐待を念頭にのぞむ。
- ・虐待に関するチェックリストを定期的に全職員に配信して回答をとりまとめ、各項目に対して協議し対策を講じている。
- ・2 か月に 1 回、全職員に「高齢者虐待・不適切ケア」のチェックリストに記入してもらう。
- ・虐待防止強化週間と称して、2 か月に 1 回、高齢者虐待・身体拘束について意識調査チェックリストを活用して、虐待防止に取り組んでいる。

○職場環境、体制（65 件）

- ・一人に対処せず、チームとして多くの手を入れて介護を分散している。
- ・できるだけ 2 人体制で介護にあたるように指導している。
- ・通報しやすい環境づくりのため、法人内の管理者へのメールアドレスを誰にでも分かるようにしている。
- ・職員の個別能力による研修期間の延長、業務シフトの選別・変更や配置職員のバランスを考える。
- ・記録物等の事務作業は簡略化し、できるかぎり職員の帰宅時間を早くするようにしている。

○家族、ケアマネなどの関係者への連絡（22 件）

- ・どんな小さな傷、皮下出血もアクシデントとして報告する。また、家族へも相談員から報告する。
- ・利用者からの理不尽な要求等があった時は、一人で判断せずに必ず管理者、他のスタッフやケアマネジャーと連絡をとり丁寧に対応する。

○その他（51 件）

- ・ヒヤリハットの報告書もあるが、嬉しいことや喜ばしいことを報告するニヤリホットの報告体制も作っている。
- ・共同スペースなどの場所に防犯カメラを設置している。
- ・職員に利用者体験をしてもらう。

(5) 施設従事者による高齢者虐待について気づいたこと（主な意見）

○人員体制、待遇、職員のストレス（135 件）

- ・現場での人手不足により、介護者自身の余裕のない介護が虐待につながる。人を増やしてほしい。
- ・運営標準を満たす為に適性を欠いた人でも採用しなくてはならない場合もあり、人手不足が深刻。このまま介護保険の抑制ばかりしていれば、いずれ介護業界が崩壊し、虐待も増えてくるのではないか。
- ・福祉現場の人員基準がそもそもおかしい。職員にゆとりがなさすぎて虐待は起きる。
- ・介護職員のストレスが大きな問題ではないかと感じる。業務量の割に給料が少ないなど、モチベーションの低下が虐待を招く原因ではないか。
- ・施設が増え、有能な職員の確保が困難になってきていて、本来であれば向いていないと思われる人材でも採用せざるを得ない。
- ・職員自身の健康管理、精神管理ができていないと、高齢者のささいな行動がストレスを増強させてし

まうことがある。

- ・法改正のたびに介護報酬が下げられ、事業所の体力も限界。処遇改善加算などは焼け石に水。対症療法にすらならない。
- ・虐待が起きるのは、夜勤帯が多い。ほとんどが一人夜勤だが、法律で2人勤務体制にすればよい。

○高齢者への接し方、ケアの仕方（69件）

- ・介護する人も一人ではないという意識と仕組みが必要だと思い、チームアプローチを実践している。
- ・不適切なケアをしないことや、記録をしっかりとすることも大切である。
- ・排泄ケア場面等で、羞恥心や尊厳に配慮しているつもりであるが、日常業務のなかで意識が薄れてしまう。
- ・問題行動のある方や何度も同じ要求をされる方に、どうしてもきつい口調になったり、大きな声が出たりというのは、ほとんどの方が経験していると思う。施設従事者個々が強い意識を持って反省して、少しでも改善しようとする気持ちを持たなければいけないと思う。
- ・知らず知らずのうちにスピーチロックを使ってしまっていたということはあると思う。日常業務の中で無意識につい発してしまった言動など、その場ですぐに注意できればいいと思う。

○職員間の連携、研修など（51件）

- ・以前、言葉遣いは荒く注意が必要な職員がいたが、研修の定期開催とお互いの言動チェックと報告による指導、家族の思いや人生を伝えることでかなり改善した。不適切介護、虐待の起かない職場づくりを職員全体で行っている。
- ・介護に対しての知識・技術の研鑽と認知症への理解を正しく持ち、どんな状態に陥っても冷静な判断ができるように研修を行う。
- ・初めて介護に携わる人は、尊厳や虐待の知識が少ないと思う。始めに違和感を持っても、業務に追われるとそれが普通になってしまうので、振り返りや知識を深める研修は大切である。

○虐待の認識（25件）

- ・身体拘束をしないことが大前提でも、利用者の安全を確保することを第一に考えると、さらに危険が及ぶことを避けるため施錠等をすべきか葛藤がある。
- ・虐待かどうかの線引きが分からないとことがある。たとえば、判断能力が低下してベッドから落ちる危険性がある方に柵を4つしてしまうことは虐待になってしまうのかジレンマ。
- ・どこからが虐待にあたるか明確に認識することが必要である。
- ・虐待か命を守るためにやむを得ない行為か、の区別が難しい。

○高齢者や家族からの暴言・暴力（14件）

- ・施設従事者による虐待が注視されているが、現実には高齢者やその家族による施設従事者に対する暴言や暴力が多い。認知症等の疾患との関わりもあるが、日常的に暴言暴力にさらされている施設従事者にも注視していかなければ、高齢者虐待はなくならないと思う。
- ・高齢者や家族から一方的な文句、要望があるが、施設側は仕事ということで我慢を求められる。表には出にくい問題を感じる。
- ・施設従事者として入所者に手を挙げることはもちろんいけないが、入所者から噛みつかれたり、暴言・暴力の場合、職員を守ってくれる法律がないので、やりきれない気持ちになる。

○その他（82件）

- ・テレビ等で報道がされ、すべての福祉従事者が悪いイメージで見られたり、介護の仕事のイメージが低下している気がする。高齢者を大切にすることは誰でも持っているが、余裕がなくなり虐待を行

ってしまうのではないか。施設従事者が余裕を持って接することができるよう行政が動かなければならない。

- ・最近、虐待が死亡事故につながってしまうことが増えているように感じる。福祉業界全体で取り組むべき課題である。
- ・よく報道されている虐待のニュースは、特に夜勤中はどの施設にも起こりうると思う。
- ・ニュース等で虐待の事案がよく取り上げられるようになったと思うが、以前は虐待が表に出ていないだけだと思う。
- ・虐待のニュースが流れることで、介護の仕事をしたいと思う人が減ってしまうのではないかと思う。介護の仕事に自分は誇りを持っているので、介護の仕事はこういう良いこともあるのだということが、もっと世間に伝わればいいと思う。
- ・最近、たて続けにニュース等報道で取り上げられている虐待事例があるが、その後どうなったのか、原因は？など、その後についてもっと知りたい。
- ・本人や家族の理解を得たうえで、監視システムをつくる。

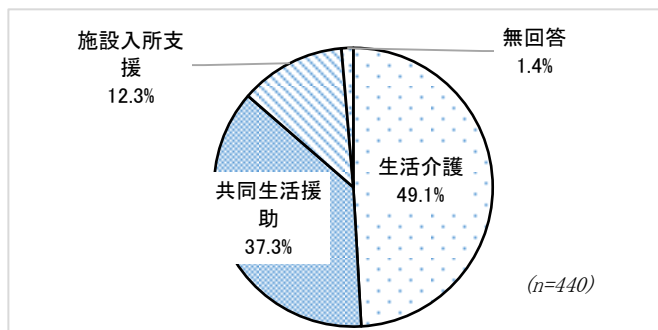
Ⅱ 調査対象：障害者福祉施設・事業所

1. 回答者の基礎情報

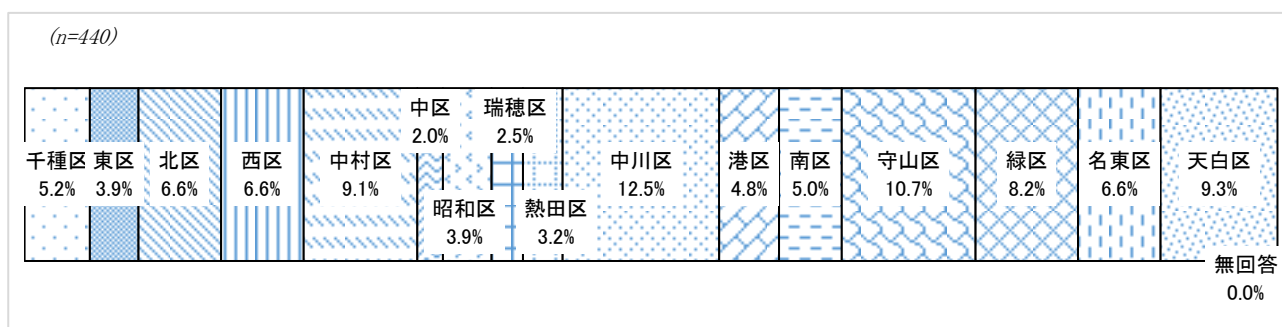
(1) 事業所別・地域別

回答者の勤務する事業所は「生活介護」が、49.1%で最も多かった。

グラフ表数番号 01



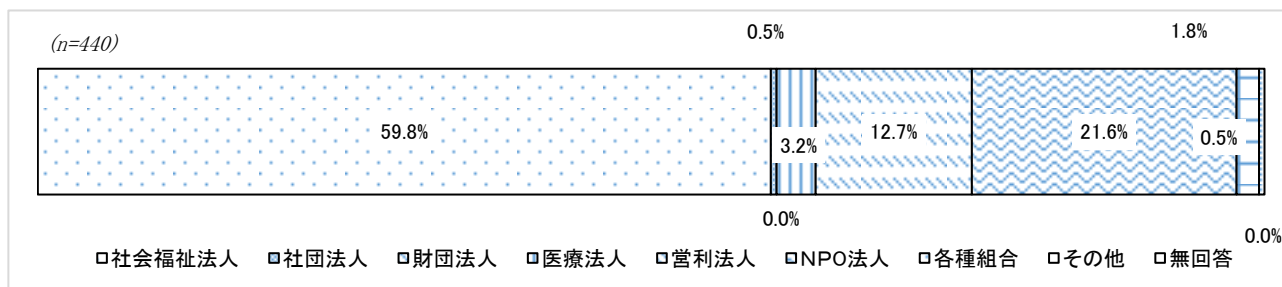
グラフ表数番号 02



(2) 運営主体

事業所の運営主体は、どの事業種別でも「社会福祉法人」が最も多かった。

グラフ表数番号 03



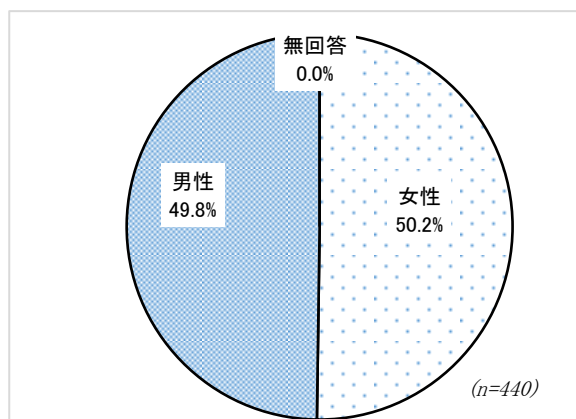
グラフ表数番号 04

	社会福祉法人	社団法人	財団法人	医療法人	営利法人	各種組合	NPO法人	その他	無回答	計
全体 (440)	59.8%	0.5%	0.0%	3.2%	12.7%	21.6%	0.0%	1.8%	0.5%	100.0%
施設入所支援 (54)	79.6%	0.0%	0.0%	1.9%	1.9%	3.7%	0.0%	11.1%	1.9%	100.0%
共同生活援助 (164)	50.0%	0.0%	0.0%	7.9%	10.4%	31.1%	0.0%	0.6%	0.0%	100.0%
生活介護 (216)	62.5%	0.9%	0.0%	0.0%	16.2%	19.4%	0.0%	0.5%	0.5%	100.0%

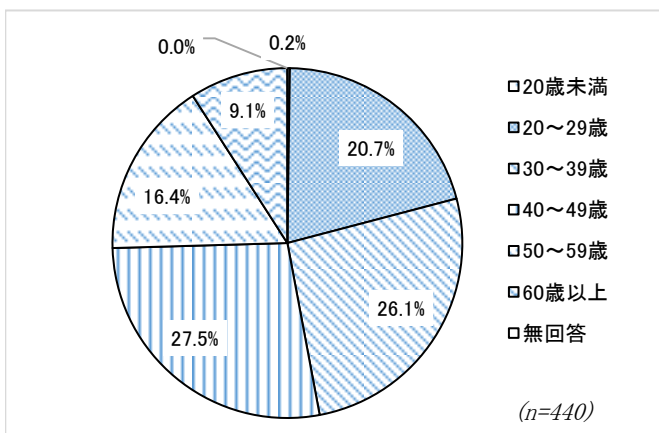
(3) 性別・年齢

回答者の性別は「女性」と「男性」がほぼ半数であった。年齢別でみると「30～39 歳」「40～49 歳」がそれぞれ 3 割弱であった。

グラフ表数番号 05



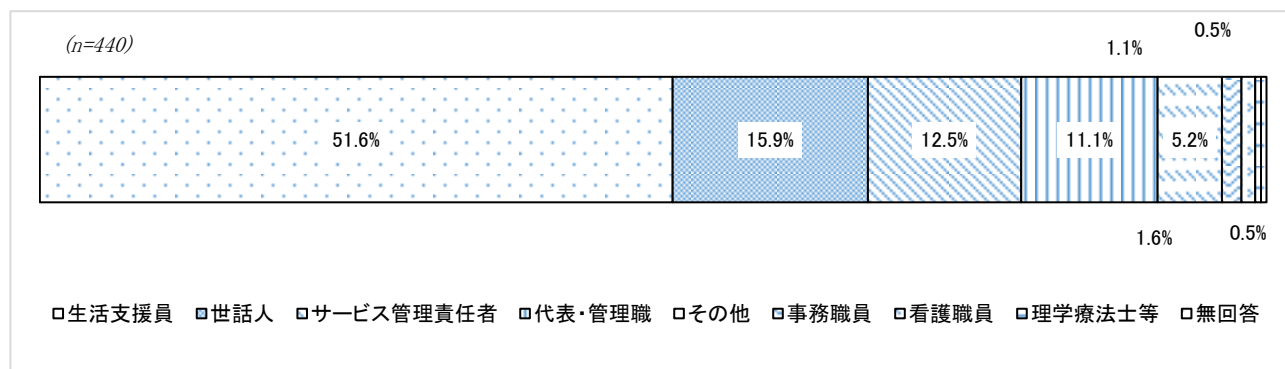
グラフ表数番号 06



(4) 職種

回答者の職種について、保有する資格でなく雇用されている職種では、施設入所支援、生活介護においては「生活支援員」が最も多く、共同生活援助では「世話人」が多かった。

グラフ表数番号 07



グラフ表数番号 08

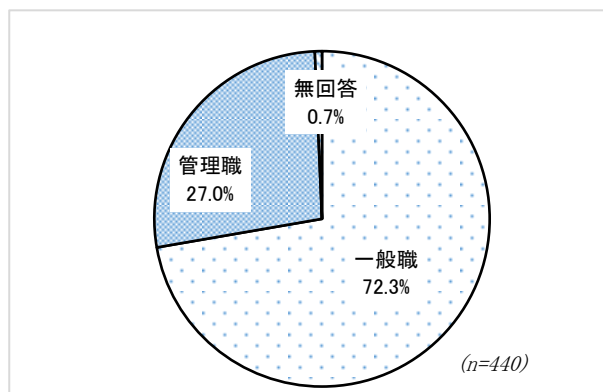
	生活支援員	世話人	サービス管理責任者	代表・管理職	事務職員	看護職員	理学療法士等(*)	その他	無回答	計
全体 (440)	51.6%	15.9%	12.5%	11.1%	1.6%	1.1%	0.5%	5.2%	0.5%	100.0%
施設入所支援 (54)	70.4%	9.3%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	9.3%	0.0%	100.0%
共同生活援助 (164)	23.2%	36.6%	17.7%	13.4%	2.4%	0.6%	0.0%	5.5%	0.6%	100.0%
生活介護 (216)	67.6%	1.9%	10.2%	12.5%	1.4%	1.9%	0.0%	4.2%	0.5%	100.0%

* 理学療法士等には、医師及び作業療法士も含む。

(5) 役職

回答者の役職は「一般職」が7割超であった。

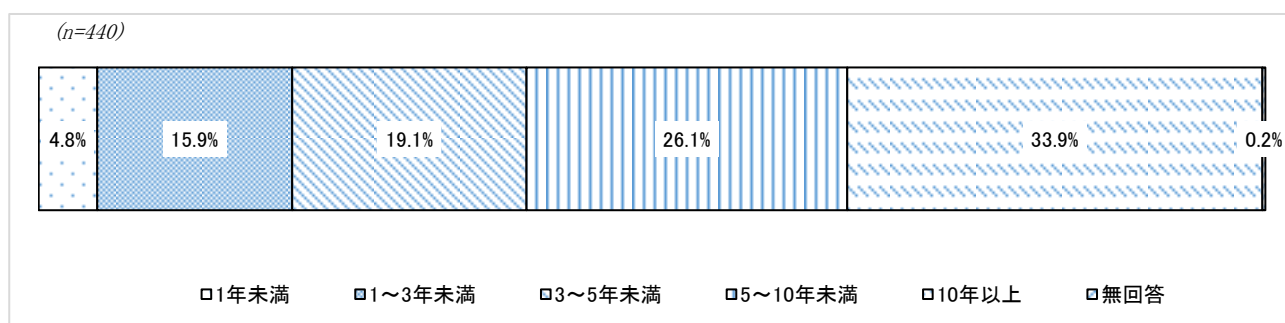
グラフ表数番号 09



(6) 経験年数

障害者福祉にたずさわった経験年数は「10年以上」が最も多く、次いで「5～10年未満」が多かった。

グラフ表数番号 10



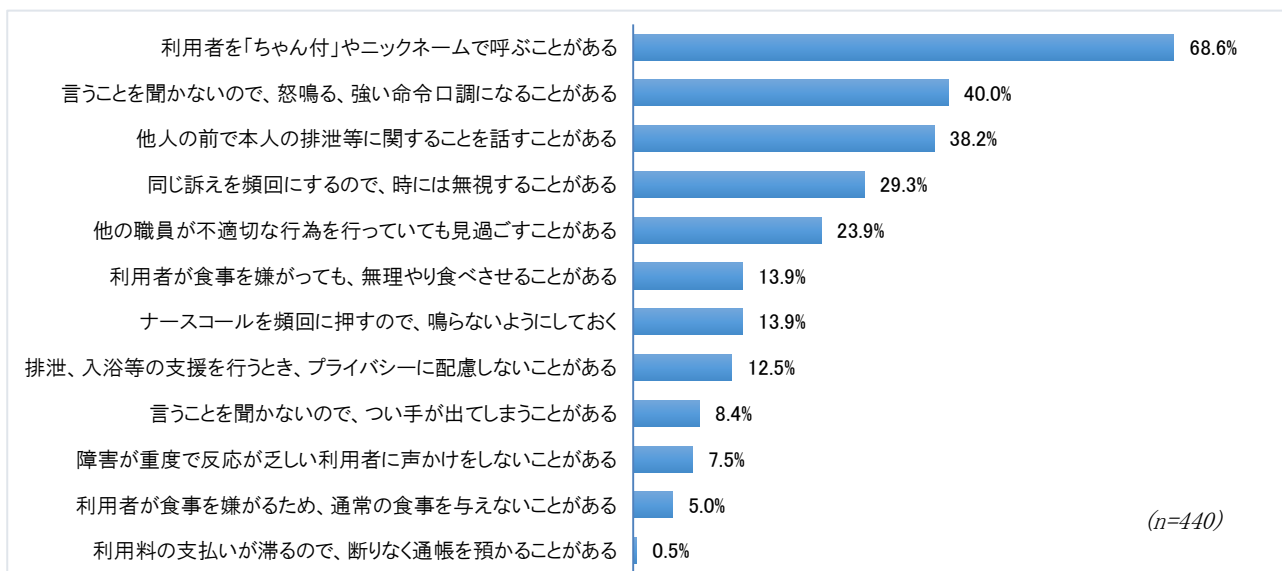
2. 障害者虐待行為に対する認識について

(1) ここ1年以内に行った、または見聞きした行為について

例示の行為は、障害者虐待にあたる又は虐待につながりやすい不適切なケアであると考えられる。この行為（以下、「虐待行為」という。）について、ここ1年以内に回答者が行った、又は他の職員が行っていたのを見聞きしたことがあるか尋ねると、すべての行為について「ある」と回答があった。そのうち「利用者を‘ちゃん付’やニックネームで呼ぶことがある」との回答が最も多く、全体で68.6%であった。

事業種別では、施設入所支援で全般的に「ある」と回答した割合が高かった。

グラフ表数番号 11



グラフ表数番号 12

	ちゃん付」やニックネームで呼ぶ	怒鳴る、強い命令口調になる	す本人の排泄等に関する話を話	訴えが頻回なので、無視する	他の職員の不適切な行為を見過	嫌がっても、無理やり食べさせる	おくナースコールを鳴らないようにし	排泄等の際、プライバシーに配慮しない	つい手が出てしまう	障害が重度の利用者に声かけをしない	嫌がるため、通常の食事を与えない	利用者に断りなく通帳を預かる
全体 (440)	68.6%	40.0%	38.2%	29.3%	23.9%	13.9%	13.9%	12.5%	8.4%	7.5%	5.0%	0.5%
施設入所支援 (54)	81.5%	63.0%	59.3%	51.9%	38.9%	33.3%	29.6%	31.5%	14.8%	16.7%	3.7%	0.0%
共同生活援助 (164)	59.1%	33.5%	23.8%	18.9%	17.1%	7.9%	7.9%	8.5%	6.7%	4.3%	4.9%	1.2%
生活介護 (216)	72.7%	40.3%	44.0%	31.9%	25.0%	13.9%	14.4%	11.1%	8.3%	6.9%	5.6%	0.0%

虐待行為が1つ以上「ある」という回答は全体で79.7%であり、高齢者福祉施設の平均値68.2%より高くなっている。

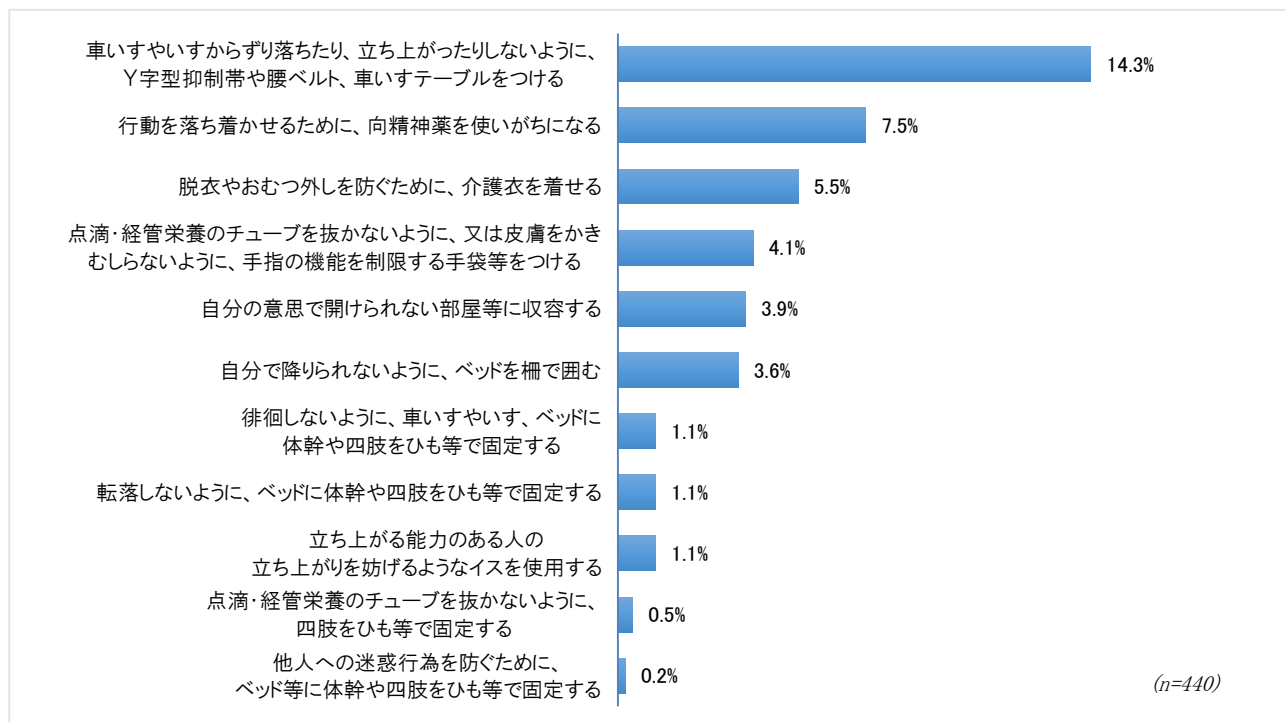
中でも施設入所支援では、虐待行為が5つ以上「ある」との回答が44.4%と高い割合となっている。

	施設入所支援	共同生活援助	生活介護	平均
「虐待行為1つ以上ある」と回答	90.7%	68.7%	85.2%	79.7%
「虐待行為5つ以上ある」と回答	44.4%	11.7%	22.2%	21.0%

(2)ここ1年以内に行った、または見聞きした身体拘束について

例示の行為は原則的には全て身体拘束にあたると考えられる。この行為（以下、「拘束行為」という。）について、必要性のある利用者がいた場合に、ここ1年以内に回答者が行った、又は他の職員が行っているのを見聞きしたことがあるか尋ねると、すべての行為について「ある」と回答があった。そのうち「車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける」が最も多く、全体で14.3%であった。

グラフ表数番号 13



グラフ表数番号 14

	Y字抑制帯や腰ベルト等をつける	向精神薬を使いがちな	介護衣を着せる	手指の機能を制限する手袋等をつける	自分で開けられない部屋等に収容する	ベッドを柵で囲む	徘徊防止のため体幹や四肢を固定する	転落防止のため体幹や四肢を固定する	立ち上がりを妨げるイスを使用する	ひも等で固定する	チューブを抜かないように固定する	迷惑行為防止のため体幹や四肢を固定する
全体 (440)	14.3%	7.5%	5.5%	4.1%	3.9%	3.6%	1.1%	1.1%	1.1%	0.5%	0.2%	
施設入所支援 (54)	31.5%	14.8%	27.8%	9.3%	18.5%	14.8%	3.7%	1.9%	3.7%	0.0%	0.0%	
共同生活援助 (164)	1.2%	6.1%	0.0%	0.0%	2.4%	1.2%	1.2%	0.6%	0.6%	0.0%	0.6%	
生活介護 (216)	19.9%	6.9%	4.2%	5.6%	1.4%	2.8%	0.5%	1.4%	0.9%	0.9%	0.0%	

事業種別では、施設入所支援で全般的に「ある」と回答した割合が高く、「1 つ以上ある」は 50%を越え、「3 つ以上ある」でも 20.4%と予想以上に高い割合であった。

	施設入所支援	共同生活援助	生活介護	平均
「拘束行為 1 つ以上ある」と回答	53.7%	10.4%	26.4%	23.8%
「拘束行為 3 つ以上ある」と回答	20.4%	0.6%	5.6%	5.5%

身体拘束は、①切迫性 ②非代替性 ③一時性の 3 要件を全て満たす場合、「緊急やむを得ない」として認められることがある。また、やむを得ず身体拘束を行うときの手続きとしては、①組織による決定と個別支援計画への記載 ②本人や家族等への説明 ③必要な事項の記録等が必要となる。身体拘束の廃止については、各施設で色々な取り組みが行われており、この 3 要件を満たしていると判断されていると思われるが、再度「やむを得ず身体拘束を行う場合の 3 要件」や「必要な手続き」が行われたか、を振り返ることが必要である。

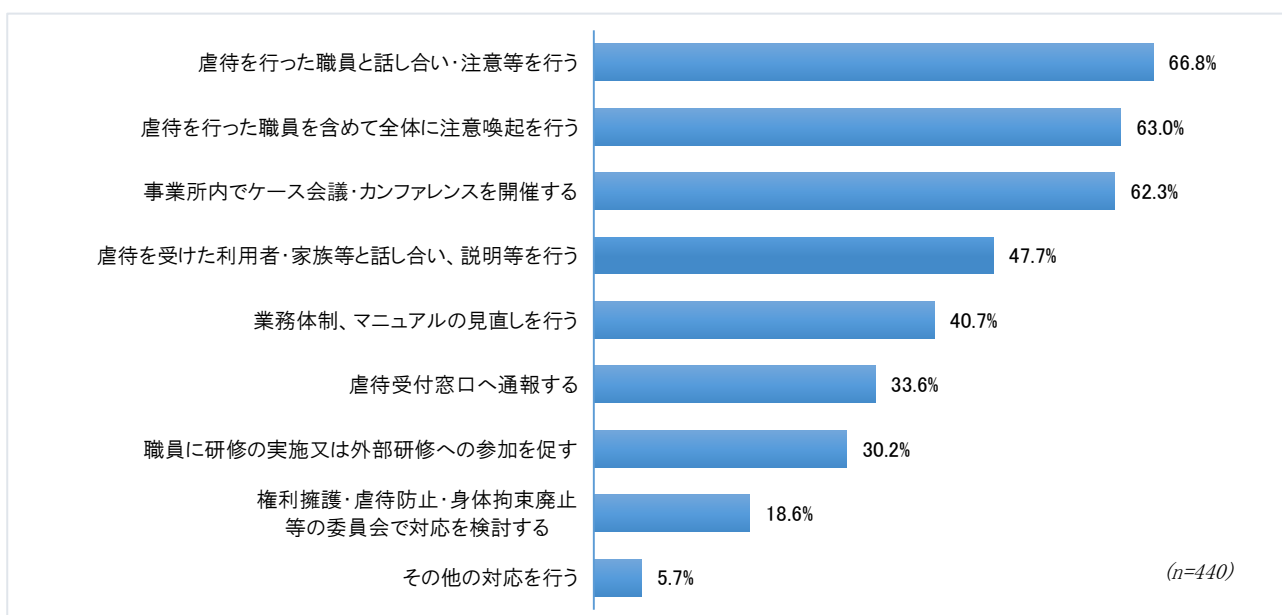
3. 障害者虐待への対応について

(1) 障害者虐待が疑われたケースに気づいた際の対応について

障害者虐待が疑われたケースに気づいた際の対応については「虐待を行った職員と話し合い・注意等を行う」「虐待を行った職員を含めて全体に注意喚起を行う」「事業所内でケース会議・カンファレンスを開催する」が多く、6 割を超えた。また「虐待を受けた利用者・家族等と話し合い、説明等を行う」は、5 割弱で、「虐待受付窓口へ通報する」は約 3 割であった。

事業種別では、共同生活援助において各対応が高い割合で行われていたが、「虐待防止・身体拘束廃止等の委員会で対応を検討する」と回答した割合は全体で 2 割を下回った。

グラフ表数番号 15（複数回答：上限なし）



グラフ表数番号 16（複数回答：上限なし）

	虐待を行った職員と話し合い・注意等を行う	虐待した職員を含めて全体に注意喚起を行う	ケース会議・カンファレンスを開催する	虐待を受けた利用者・家族等と話し合い、説明等を行う	業務体制、マニュアルの見直しを行う	虐待受付窓口へ通報する	職員に研修の実施又は外部研修への参加を促す	権利擁護・虐待防止・身体拘束廃止等の委員会で対応を検討する	その他の対応を行う
全体 (440)	66.8%	63.0%	62.3%	47.7%	40.7%	33.6%	30.2%	18.6%	5.7%
施設入所支援 (54)	57.4%	61.1%	59.3%	33.3%	25.9%	38.9%	29.6%	35.2%	5.6%
共同生活援助 (164)	70.1%	63.4%	64.0%	50.0%	48.2%	36.0%	28.7%	20.7%	6.1%
生活介護 (216)	67.1%	63.0%	61.1%	48.6%	37.5%	30.1%	31.5%	12.5%	5.6%

○上記グラフ表数番号 15・16 の「その他の対応」の内容

・上司・管理者に報告、相談する。等

障害者虐待防止法第 16 条「障害者福祉施設従事者等による障害者虐待に係る通報等」において、障害者福祉施設従事者等による障害者虐待を受けたと思われる障害者を発見した者は、速やかにこれを市町村に通報しなければならないと定められている。

今回の調査で「虐待相談窓口へ通報する」と回答した方は 33.6%に留まったが、問 9・10 にて虐待行為・拘束行為を行った又は見聞きしたことが「ある」方と「ない」方を比較すると「ない」方は全体の割合よりも高く、「ある」方は低い傾向があった。

虐待行為や拘束行為がない施設ほど通報するという認識がされており、虐待防止法や適切な介護の知識を持つことが、虐待防止につながっていると考えられる。

通報割合	虐待行為 ない		拘束行為 ない		虐待行為・拘束行為ともに ない	全体
	45.5%		33.9%		46.3%	
通報割合	虐待行為 ある		拘束行為 ある		虐待行為・拘束行為ともに ある	
	1 つ以上	5 つ以上	1 つ以上	3 つ以上		
	30.7%	26.9%	32.7%	29.2%	33.0%	

虐待が疑われたケース等に気づいた際の対応の上位が通報でなく話し合いや注意喚起、ケース会議等になったのは、発見したのが一般職員の場合、まずは上司へ報告し対応の指示を仰ぐのが一般的な流れであるためであると考えられる。結果として「虐待受付窓口へ通報する」や「虐待防止・身体拘束廃止等の委員会で検討」が低くなっているが、前記のとおり、虐待防止法では虐待を発見した者は通報が義務付けられている。報告を受けた上司は、施設内での話し合い等の対応に併せて、虐待受付窓口への通報をすることを意識する必要がある。

「虐待防止・身体拘束廃止等の委員会で検討」の割合も 18.6%に留まっている。障害者福祉施設等は「指定障害者福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準について」において運営規定に「虐待を

防止するための措置に関する事項」を定めることが義務付けられている。また、「障害者福祉施設等における障害者虐待の防止と対応の手引き」には、虐待を防止するための措置として虐待防止委員会の設置等の必要な体制の整備が求められている。各施設では、虐待防止委員会を設置し、「虐待防止のための計画づくり」「虐待防止のチェックとモニタリング」「虐待発生後の検証と再発防止策の検討」に取り組んでいく必要がある。

(2) マニュアルの活用やヒヤリハットの体制について

障害者虐待の対応マニュアルや虐待防止チェックリストが「ある」との回答は 50.9%あり、そのうち「活用されている」との回答は 32.5%であった。一方「あるが、活用されていない」「ない」「分からない」との回答が 66.8%であった。またヒヤリハットの報告については、全体で 68.4%が「報告体制はある」と回答した。

グラフ表数番号 17

	あり、 活用されている	あるが、 活用されていない	ない	わからない	無回答	計
全体 (440)	32.5%	18.4%	23.9%	24.5%	0.7%	100.0%
施設入所支援 (54)	37.0%	24.1%	13.0%	24.1%	1.9%	100.0%
共同生活援助 (164)	29.9%	19.5%	29.9%	20.1%	0.6%	100.0%
生活介護 (216)	33.8%	15.7%	22.7%	27.3%	0.5%	100.0%

グラフ表数番号 18

	報告体制は ある	報告体制はあるが 徹底されていない	報告体制は ない	わからない	無回答	計
全体 (440)	68.4%	18.4%	9.3%	3.6%	0.2%	100.0%
施設入所支援 (54)	59.3%	22.2%	11.1%	5.6%	1.9%	100.0%
共同生活援助 (164)	71.3%	15.9%	11.0%	1.8%	0.0%	100.0%
生活介護 (216)	68.5%	19.0%	7.9%	4.6%	0.0%	100.0%

問 9・10 にて虐待行為や拘束行為を行った又は見聞きしたことが「ない」と回答した方の施設では、マニュアルやチェックリストが活用されている割合が全体より高くなっている。一方「ある」と回答した方の施設では、マニュアルが活用されていない、もしくはマニュアルはない割合が全体より高くなっている。このことから、マニュアルの活用やチェックリストの活用についても啓発が必要と考える。

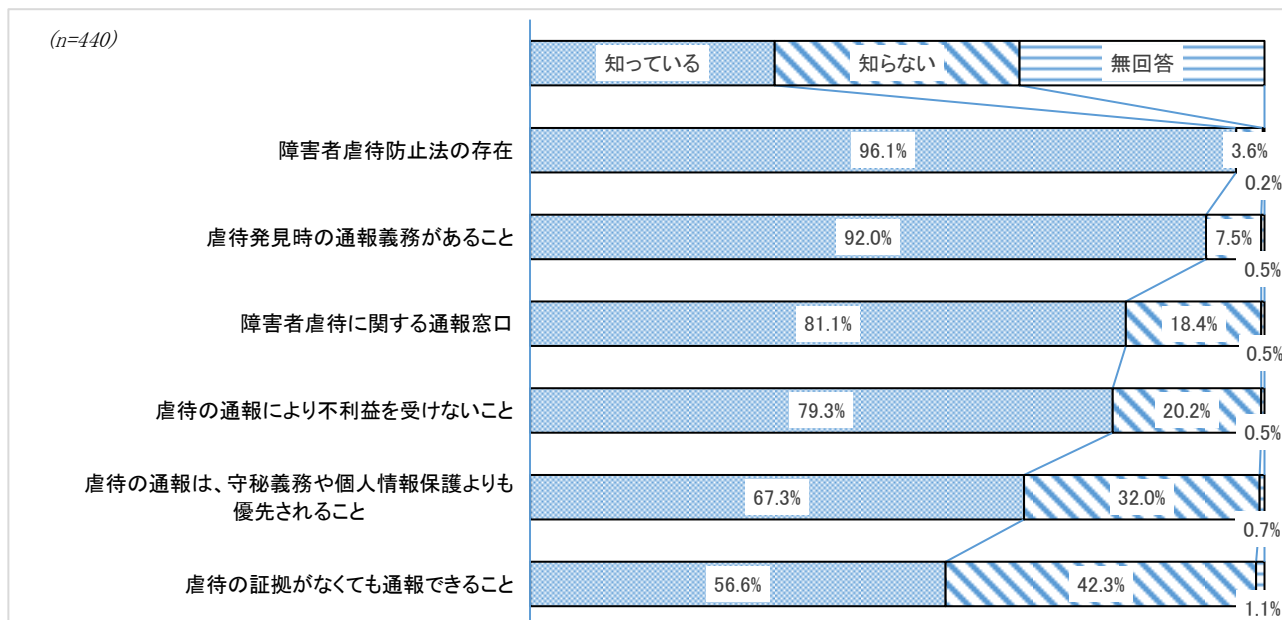
	全体	虐待行為 無	虐待行為 有	身体拘束 無	身体拘束 有
活用されている	32.5%	38.6%	31.0%	34.5%	26.0%
活用されていない	18.4%	17.0%	18.8%	16.1%	26.0%
マニュアルはない	23.9%	22.7%	24.1%	23.5%	25.0%
分からない	24.5%	19.3%	25.9%	25.3%	22.1%

4. 障害者虐待に関する意識と取り組み

(1) 障害者虐待防止法に関する理解について

虐待防止法の存在を「知っている」割合は96.1%と全体的に高かった。しかし「通報により不利益を受けないこと」「虐待の通報は、守秘義務や個人情報保護よりも優先されること」「虐待の証拠がなくても通報できること」等についての理解割合は低いため、虐待防止法の内容についての周知が必要である。

グラフ表数番号 19



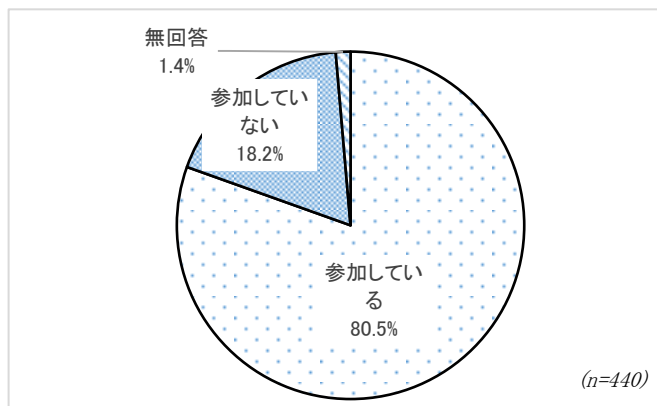
グラフ表数番号 20

	障害者虐待防止法の存在			虐待発見時の通報義務があること			障害者虐待に関する通報窓口		
	知っている	知らない	無回答	知っている	知らない	無回答	知っている	知らない	無回答
全体 (440)	96.1%	3.6%	0.2%	92.0%	7.5%	0.5%	81.1%	18.4%	0.5%
施設入所支援 (54)	96.3%	3.7%	0.0%	94.4%	5.6%	0.0%	81.5%	18.5%	0.0%
共同生活援助 (164)	96.3%	3.0%	0.6%	90.9%	8.5%	0.6%	82.3%	17.1%	0.6%
生活介護 (216)	95.8%	4.2%	0.0%	92.1%	7.4%	0.5%	79.6%	19.9%	0.5%
	虐待の通報により不利益を受けないこと			通報が守秘義務や個人情報保護よりも優先されること			虐待の証拠がなくても通報できること		
	知っている	知らない	無回答	知っている	知らない	無回答	知っている	知らない	無回答
全体 (440)	79.3%	20.2%	0.5%	67.3%	32.0%	0.7%	56.6%	42.3%	1.1%
施設入所支援 (54)	77.8%	22.2%	0.0%	70.4%	29.6%	0.0%	57.4%	42.6%	0.0%
共同生活援助 (164)	79.3%	20.1%	0.6%	68.3%	31.1%	0.6%	54.3%	45.1%	0.6%
生活介護 (216)	79.2%	20.4%	0.5%	65.3%	33.8%	0.9%	57.9%	40.3%	1.9%

(2)障害者に関する医療・福祉・介護に関する研修への参加について

ここ３年以内の研修への参加については「参加している」と回答した人が８割超あった。

グラフ表数番号 21



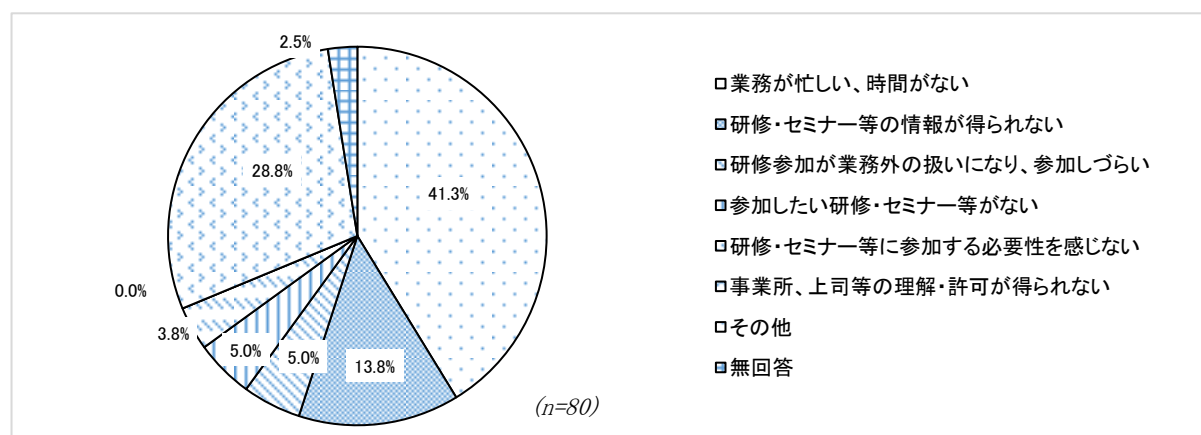
「参加していない」と回答した人に研修に参加していない理由について尋ねると「業務が忙しい、時間がない」との回答が約４割と最も多かった。

研修に参加していない割合は全体で 18.2%あり、事業種別では大きな違いはない。研修に参加していない理由として「業務が忙しい、時間がない」を上げている職種としては、生活支援員 44.4%、世話人 40.0%と４割を超えている。

虐待防止法の存在は知っているが、その内容を理解していない割合が高い状況があるため、研修等において周知に努める必要がある。しかし、業務が忙しくて参加できない職種があることもわかったので、参加した職員からの伝達研修や伝達研修を行ないやすい研修資料の工夫が必要であると考えます。

また問 9・10 にて虐待行為や拘束行為が「ある」という施設の割合が予想以上に高かったことから、「虐待行為の予防」及び「身体拘束について」等の研修を企画することも必要である。

グラフ表数番号 22



グラフ表数番号 23

	業務が忙しい、時間がない	研修・セミナー等の情報が得られない	参加したい研修・セミナー等がない	研修参加が業務外の扱いになり、参加しづらい	研修・セミナー等に参加する必要性を感じない	事業所、上司等の理解・許可が得られない	その他	無回答	計
全体 (80)	41.3%	13.8%	5.0%	5.0%	3.8%	0.0%	28.8%	2.5%	100.0%
施設入所支援 (10)	70.0%	10.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	100.0%
共同生活援助 (26)	34.6%	26.9%	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%	30.8%	0.0%	100.0%
生活介護 (64)	40.0%	7.5%	5.0%	7.5%	7.5%	0.0%	32.5%	0.0%	100.0%

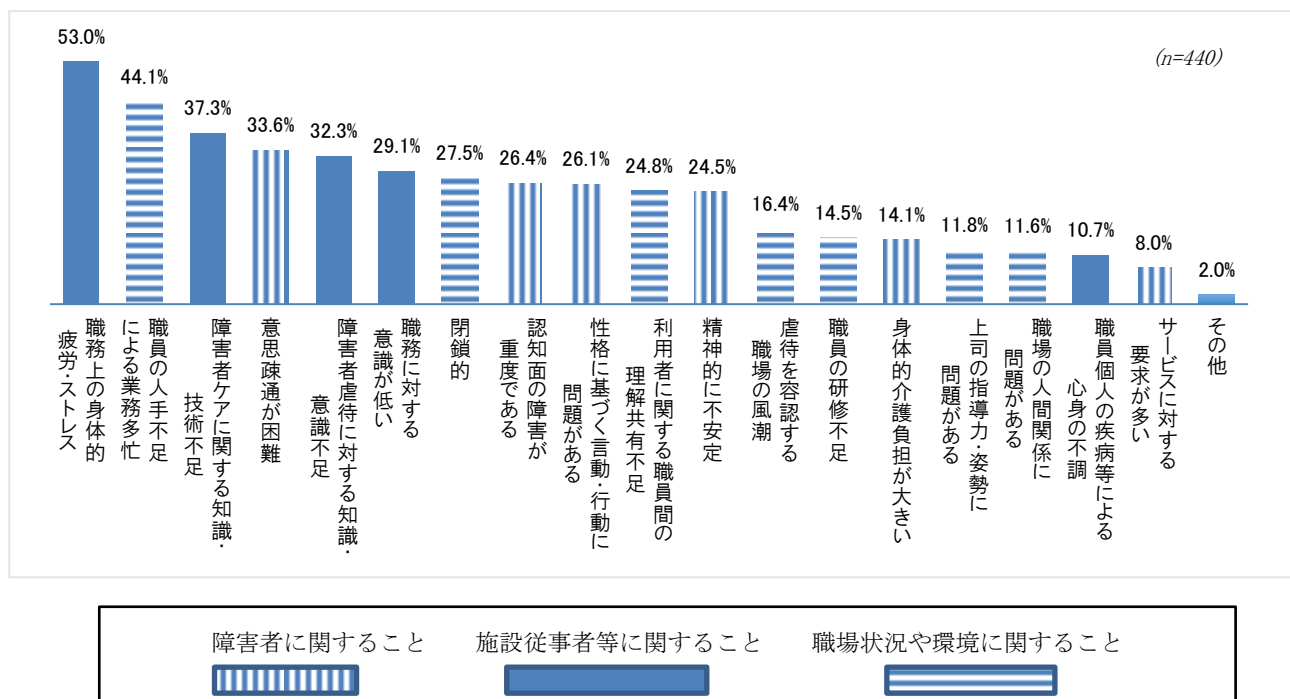
5. 障害者虐待の防止と対応に向けた工夫や課題等について

(1) 障害者虐待の原因について

障害者虐待が起きる原因については、全体では施設従事者等に関する項目の「職務上の身体的疲労・ストレス」が 53.0%で最も多く、次に多かったのは職場環境に関する項目の「職員の人手不足による業務多忙」で、44.1%の回答があった。施設従事者に関する項目は多くが上位を占めている他、「障害者ケアに関する知識・技術不足」「意思疎通が困難」「障害者虐待に対する知識・意識不足」にも3割以上の回答があった。

事業種別でみると、施設入所支援では「職務上の身体的疲労・ストレス」「人手不足による業務多忙」がともに6割を超えた。

グラフ表数番号 24 (複数回答:3 つまで)



グラフ表数番号 25（複数回答:3 つまで）

	職務上の ストレス	人手不足・ 業務多忙	ケアの知 識不足	意思疎通 が困難	虐待知識・ 意識不足	職務への 意識が低い	閉鎖的	認知障害 が重度	性格に基 づく言動	職員間の 理解不足
全体 (440)	53.0%	44.1%	37.3%	33.6%	32.3%	29.1%	27.5%	26.4%	26.1%	24.8%
施設入所支援 (54)	61.1%	61.1%	37.0%	35.2%	27.8%	25.9%	20.4%	25.9%	35.2%	13.0%
共同生活援助(164)	55.5%	46.3%	41.5%	32.9%	33.5%	28.7%	31.7%	25.0%	27.4%	29.3%
生活介護 (216)	48.6%	38.0%	34.7%	33.8%	32.9%	28.7%	25.9%	28.2%	21.8%	25.0%
	精神的に 不安定	職場の 風潮	職員の 研修不足	身体負担 が大きい	上司の 指導力	職場の 人間関係	職員の 心身不調	サービスへの 要求過多	その他	
全体 (440)	24.5%	16.4%	14.5%	14.1%	11.8%	11.6%	10.7%	8.0%	2.0%	
施設入所支援 (54)	29.6%	18.5%	11.1%	16.7%	22.2%	20.4%	7.4%	11.1%	3.7%	
共同生活援助(164)	25.0%	14.6%	14.6%	11.0%	7.9%	11.0%	11.0%	7.9%	3.0%	
生活介護 (216)	21.8%	17.1%	15.7%	15.7%	11.1%	9.3%	10.6%	6.9%	0.9%	

＜障害者に関すること＞ ・意思疎通が困難 ・身体的介護負担が大きい ・認知面の障害（知的障害や行動障害）が重度である ・精神的に不安定 ・サービスに対する要求が多い ・性格に基づく言動・行動に問題がある	＜施設従事者等に関すること＞ ・職務上の身体的疲労・ストレス ・障害者ケアに関する知識・技術の不足 ・職務に対する意識が低い ・職員個人の疾病等による心身の不調 ・障害者虐待に対する知識・意識の不足	＜職場状況や環境に関すること＞ ・職員の研修不足 ・上司の指導力・姿勢に問題がある ・職員の人手不足による業務多忙 ・職場の人間関係に問題がある ・虐待を容認する職場の風潮 ・利用者に関する職員間の理解共有不足 ・閉鎖的（第三者の目が入らない等）
---	--	--

問 9・10 にて虐待行為・拘束行為を行った又は見聞きしたことが「ある」「ない」とで比較すると、「ある」では全体より高かった「障害者ケアに関する知識不足」「上司の指導力・姿勢に問題」「閉鎖的（第三者の目が入らない等）」が「ない」では低い傾向にあった。一方「ない」で全体より高かった「身体的介護負担が大きい」「職務に対する意識が低い」「虐待を容認する職場の風潮」は「ある」では低く、虐待の「ある」施設と「ない」施設とで、虐待の起きる原因への考え方に差があることが窺える。虐待の「ある」施設が感じている課題解消に向けては、施設従事者の知識技能向上や上司からの適切な指導力を高めていくこと、第三者の目が入る開かれた施設風土づくりをしていくことも大切である。

※表中の太字は平均値より高い数値を示す

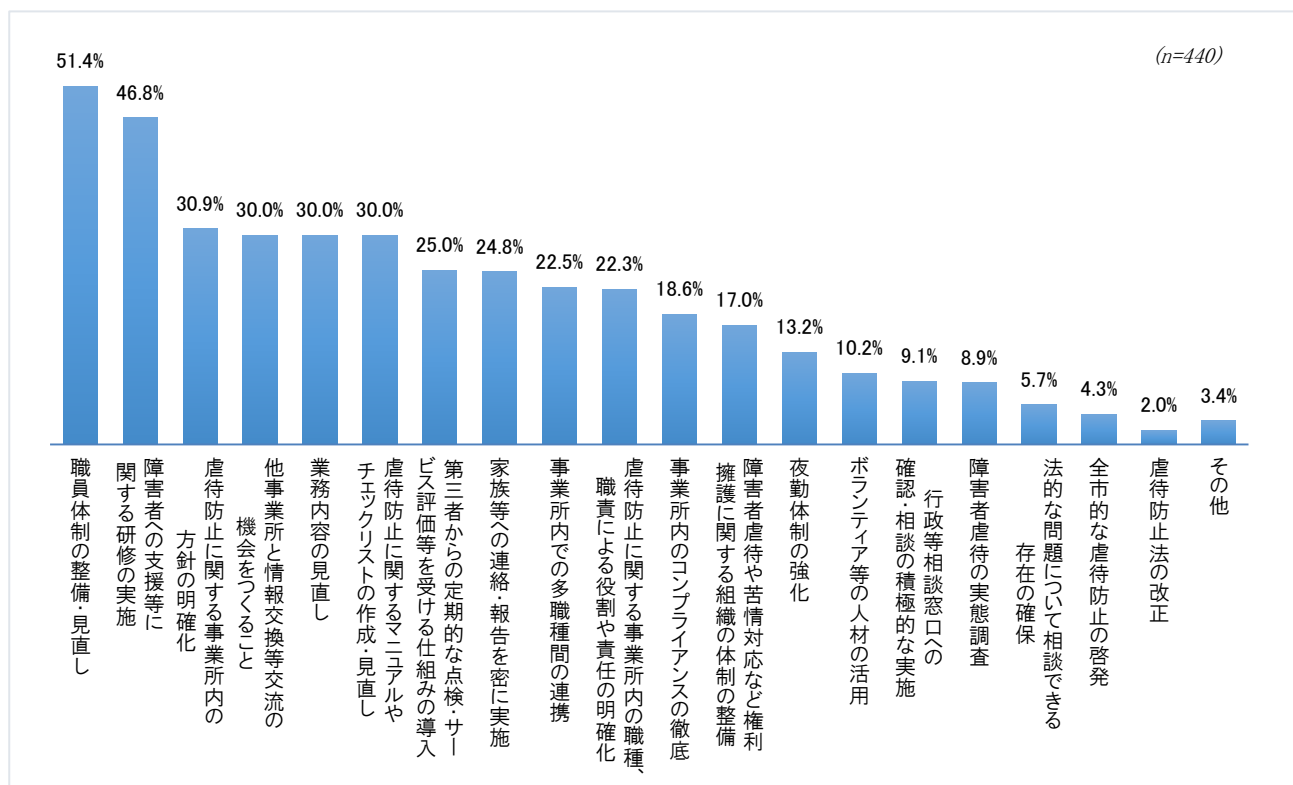
	虐待行為 あり		拘束行為 あり		虐待・拘束行為 共にあり	全体
	1 つ以上	5 つ以上	1 つ以上	3 つ以上		
意思疎通が困難	31.0%	34.4%	35.6%	29.2%	36.0%	33.6%
身体的介護負担が大きい	13.4%	12.9%	10.6%	8.3%	10.1%	14.1%
認知面の障害が重度	28.4%	28.0%	31.7%	20.8%	30.3%	26.4%
精神的に不安定	23.0%	19.4%	26.0%	25.0%	27.0%	24.5%
障害者ケアに関する 知識等の不足	37.5%	41.9%	45.2%	50.0%	43.8%	37.3%
職務に対する意識が低い	27.8%	21.5%	25.0%	25.0%	22.5%	29.1%
上司の指導力・姿勢に問題	13.6%	15.1%	15.4%	16.7%	15.7%	11.8%
虐待を容認する職場の風潮	15.3%	19.4%	15.4%	16.7%	14.6%	16.4%
利用者に関する職員間 の理解共有不足	23.0%	25.8%	15.4%	16.7%	25.8%	24.8%
閉鎖的	27.6%	31.2%	29.8%	20.8%	33.7%	27.5%

	虐待行為 なし	拘束行為 なし	虐待・拘束行為 共になし	全体
意思疎通が困難	44.3%	33.0%	43.9%	33.6%
身体的介護負担が大きい	17.0%	15.2%	17.1%	14.1%
認知面の障害が重度	18.2%	24.7%	14.6%	26.4%
精神的に不安定	30.7%	24.1%	31.7%	24.5%
障害者ケアに関する知識等の不足	36.4%	34.8%	35.4%	37.3%
職務に対する意識が低い	34.1%	30.4%	32.9%	29.1%
上司の指導力・姿勢に問題	4.5%	10.7%	3.7%	11.8%
虐待を容認する職場の風潮	20.5%	16.7%	20.7%	16.4%
利用者に関する職員間の理解共有不足	31.8%	24.1%	30.5%	24.8%
閉鎖的	27.3%	26.8%	29.3%	27.5%

(2) 障害者虐待の防止に向けて必要なこと

障害者虐待の防止に向けて必要と感じることは「職員体制の整備・見直し」が 51.4%で最も多かった。次に多かったのは「障害者への支援等に関する研修の実施（又は参加）」で、46.8%の回答があった。

グラフ表数番号 26（複数回答：5 つまで）



○上記グラフ票数番号 26 の「その他」の内容

- ・何といっても職員不足が施設内の支援の質の低下を生み出していると感じる。
- ・職員体制の整備・見直し
- ・心身負担ややり場のない感情の長期蓄積を改善しないと無くならない。
- ・職員への研修の実施
- ・職員の休憩時間の確保
- ・職員のストレスチェックや精神面のケア

等

グラフ表数番号 27 (複数回答:5 つまで)

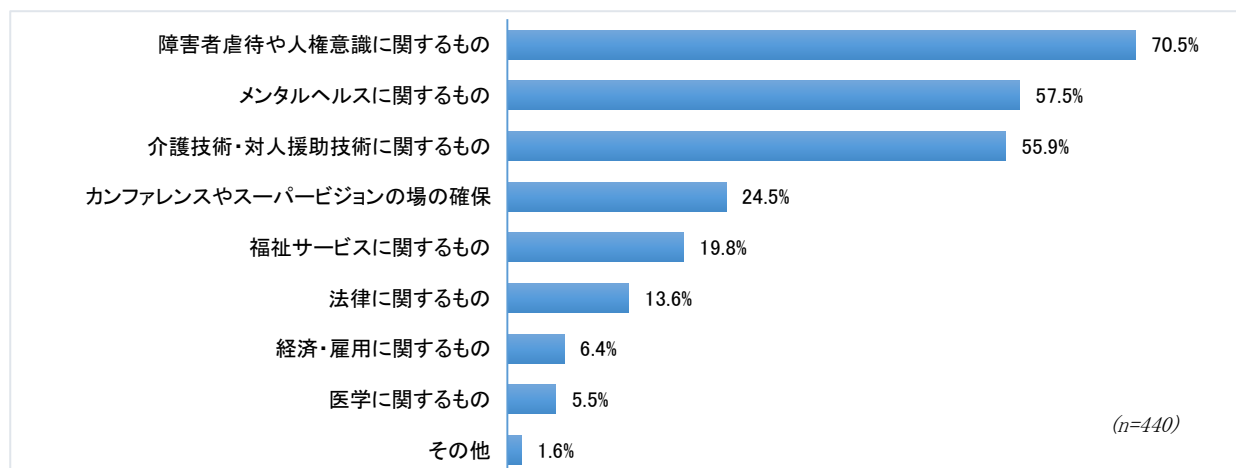
	体制の整備	研修の実施	方針の明確化	他事業所と情報交換	業務の見直し	マニュアルの作成	サービス評価の導入	家族への密な連絡	多職種間の連携	責任の明確化
全体 (440)	51.4%	46.8%	30.9%	30.0%	30.0%	30.0%	25.0%	24.8%	22.5%	22.3%
施設入所支援 (54)	63.0%	42.6%	31.5%	24.1%	38.9%	29.6%	18.5%	18.5%	24.1%	25.9%
共同生活援助(164)	49.4%	42.7%	29.3%	35.4%	29.3%	32.3%	26.2%	23.8%	23.8%	19.5%
生活介護 (216)	49.5%	52.3%	32.4%	26.9%	27.8%	29.2%	26.4%	27.3%	21.8%	23.1%
	コンプライアンスの徹底	権利擁護の体制整備	夜勤体制の強化	ボランティアの活用	行政への相談	虐待の実態調査	法的な問題の相談	虐待防止の啓発	虐待防止法の改正	その他
全体 (440)	18.6%	17.0%	13.2%	10.2%	9.1%	8.9%	5.7%	4.3%	2.0%	3.4%
施設入所支援 (54)	14.8%	16.7%	29.6%	9.3%	1.9%	13.0%	3.7%	1.9%	3.7%	1.9%
共同生活援助(164)	20.7%	16.5%	17.1%	11.6%	9.8%	6.7%	7.3%	4.9%	2.4%	1.8%
生活介護 (216)	18.5%	17.6%	5.6%	9.7%	10.2%	8.8%	5.1%	4.6%	0.9%	5.1%

(3) 必要と感じる研修内容

障害者虐待の防止に向けて必要と感じる研修内容については「障害者虐待や人権意識に関するもの」が 70.5%と最も多かった。次に多かったのは「メンタルヘルスに関するもの」が 57.5%、「介護技術・対人援助技術に関するもの」が 55.9%であった。

(2) の障害者虐待の防止に向けて必要なことでも、46.8%の人が「障害者への支援等に関する研修の実施」と回答しており、事業所の職員のニーズに応えられるようなさまざまな研修の機会を設けることが求められている。

グラフ表数番号 28 (複数回答:3 つまで)



グラフ表数番号 29 (複数回答:3 つまで)

	虐待・人権	メンタルヘルス	介護・援助技術	カンファレンス等	福祉サービス	法律	経済・雇用	医学	その他
全体 (440)	70.5%	57.5%	55.9%	24.5%	19.8%	13.6%	6.4%	5.5%	1.6%
施設入所支援 (54)	57.4%	74.1%	57.4%	33.3%	16.7%	20.4%	3.7%	7.4%	0.0%
共同生活援助(164)	72.0%	57.9%	48.8%	23.8%	22.0%	15.9%	9.8%	6.1%	2.4%
生活介護 (216)	72.7%	53.7%	61.6%	23.1%	18.5%	9.7%	4.2%	4.6%	1.4%

(4) 施設従事者による障害者虐待防止のため、事業所や職員が独自に工夫していること（主な意見）

○障害者とのコミュニケーション、接し方、障害特性の理解（103 件）

- ・利用者にきちんと伝えること。物事を押し付けるのではなく、自己選択・自己決定をしていけるように促していく。
- ・利用者本人の行動には、意味があったり考えがあったりするため、本人の行動（意思）を尊重する。
- ・利用者に対して敬語で話すことを意識している。それにより一定の距離を保ち、利用者への感情を平静に保つことができる。
- ・呼称の「さん」付けを徹底している。
- ・忙しくても、穏やかな口調で話すように意識している。
- ・過剰に反応せず、落ち着いた態度で接する。
- ・利用者一人ひとりが、対等の大人であることを意識する。
- ・「何となく」とか「今までそうだったから」の流れで支援せず、どうしてその支援が必要で、利用者の最善の利益は何かを考えれば、虐待にはならない。
- ・利用者と職員のレクリエーションで交流を強化している。

○職員間のコミュニケーション、情報共有、上司への報告（75 件）

- ・一人のためこまないように、すぐに先輩や上司に相談・報告をする。
- ・毎日、利用者が帰宅後に支援会議を行い、一日の出来事を担当ごとに報告しあい、アドバイスをお互いにする。
- ・週 2 回行われる会議で、利用者の障害特性についての情報交換や介護技術向上のためのディスカッションを密に行う。
- ・職員によって対応が別々では利用者が混乱するため、支援内容の統一と返答などをあわせる。
- ・全スタッフに対して、常に声かけをしている。
- ・職員同士が馴れ合いにならないようにする。
- ・記録を細かく残す。

○研修・勉強会の実施（36 件）

- ・虐待防止と権利擁護の研修をそれぞれ年 1 回行う。
- ・法人内で虐待防止に関する研修をロールプレイで行い、職員に伝わりやすくした。
- ・共に働き共に生きるとはどういうことなのかを各事業所が集まり、一日かけて年一回講習を行う。
- ・法人内で勉強会を開催したり、虐待防止をテーマとした川柳を出し合って共有する。
- ・ニュース等で障害者虐待に関連する話題があった時には、取り上げて職員が考える機会になるようにしている。
- ・パート職員向けの虐待防止の研修をする。

○各種委員会の開催やチェックリスト等の活用（29 件）

- ・法人に権利擁護委員会を設置し、月に 1 回各事業所で振り返りを行っている。
- ・人権委員会が設置されており、定期的に研修やアンケート等を実施している。
- ・毎月、虐待防止委員会を開催している。
- ・虐待防止チェックリストを毎月行っている。
- ・半年に 1 回程度、虐待防止チェックを職員全員で記入して、自分や自分のチームの支援について振り返る機会をつくる。
- ・虐待防止に関する掲示物を壁に貼る。

○職場環境、体制（24 件）

- ・利用者と職員が 2 人きりにならないようにする。
- ・一人の利用者に一人の職員がつきっきりになるのではなく、職員を交代して対応している。
- ・一人の職員に仕事が集中しないように、仕事の量や内容を定期的に見直し、管理者が中心になって割り振りをすることで、余裕のない職員がでないようにしている。

○職員のメンタルヘルス、ストレスの軽減（16 件）

- ・職員自身がストレスを溜めこんでしまうと、周りの人へイライラがまわってしまうため、業務終了後に、音楽を聴く等のリフレッシュできる時間を一日のなかに作っている。
- ・仕事以外では支援のことは考えないようにし、ONとOFFのスイッチの切り替えをきちんとする。
- ・虐待防止のためだけではないが、スタッフのメンタルヘルスのために臨床心理士によるカウンセリングを行っている。

○外部に開かれた職場づくり（12 件）

- ・実習生を受け入れ、外部からの声を聞いて、職場に反映される体制をとっている。
- ・閉鎖的な職場にならないように、利用者のプライバシーに配慮しつつ、福祉関係者だけでなくたくさんの人が出入りできるような空間づくりをめざす。
- ・地域の人や見学者、ケアマネジャーにいつも開放している。

○その他（17 件）

- ・定期的に利用者に対して、何をされたら嬉しいか嫌な気分になるかアンケートをとっている。
- ・「生活を良くする会」という利用者の話合いの場をつくっている。

(5) 施設従事者による障害者虐待について気づいたこと（主な意見）

○人的体制、待遇、職員のストレス（40 件）

- ・職員不足、職務の多忙のためか気持ちに余裕がなく、利用者と向き合う時間が確保できない。
- ・どここの事業所も人的余裕のない体制で業務を行っている。利用者、入居者一人ひとりにじっくり向き合えない状況で要求に対応しきれない。そのような状況からお互いにいら立ち負のスパイラルに陥り虐待につながる。
- ・人手不足による疲労、残業の多さ、休みがとれないなど、ストレスやイライラの悪循環が虐待につながる。心や体調にゆとりがあればやさしくできる。
- ・スタッフの処遇の低さは、職員の質に直結している。研修やコンプライアンスの徹底のみでは限界がある。
- ・人手不足で職員の質より量が求められている。採用希望者の質も低下している。面接等で、人権意識があらわれるような採用基準テストのようなものが事業所に配布されるとよい。
- ・夜間は少数の職員なので対応が大変である。
- ・夜勤は、生活が不規則になるので、仕事外でもイライラしてしまう人が多いように感じる。専門知識や虐待防止マニュアルも大切だと思うが、職員が精神的にもっと働きやすくなる制度や仕組みがあれば、虐待のリスクが減ると思う。

○障害者へのケアの仕方など（20 件）

- ・長年サービスを提供している中で会話が馴れ合いになり、言葉による虐待ともとられる話し方になる時がある。

- ・利用者と職員の距離感が大切である。
- ・拘束をしなければ、他の利用者に危険が及ぶケースが施設には多々ある。

○虐待の認識（19 件）

- ・安心・安全を守ることの大切さと、活動の自由（QOL）の尊重の間で生じる葛藤あり、難しさを感じる。
- ・虐待はいけないと思う反面、怪我の防止などの安全面を考えると、なかなか境界が曖昧で線引きがむずかしいと感じる。
- ・自分自身が虐待ではないかと思うことが、他の職員からすると虐待ではないと言われることもあり、ギャップを感じることもある。

○職員間の連携、研修など（15 件）

- ・職員同士の声掛け等で、職場の雰囲気や虐待への認識がだいぶ違うと思う。
- ・職場にはマニュアル等はないが、スタッフ等連携して、サビ管・管理者との“ほうれんそう”（＝報告・連絡・相談）を大切にしている。
- ・障害に対する知識不足を職員が認識することが大切であり、支援方法の研修等が必要である。
- ・日常の何気ない場面で、気づかずに虐待にあたっていないか、些細なことと思わず、その事例を施設内外の研修で学習することが必要である。

○障害者からの暴力（6 件）

- ・利用者が職員に対して暴力をすることがある。他害という言葉で表されるが、職員が守られていないのが現実である。
- ・利用者から職員が暴力を受けても、職員の技術不足ということで片付けられる。職員を守る法律がない。

○その他（42 件）

- ・テレビなどで虐待などが取り上げられ、福祉職のマイナスのイメージが先行してしまっている。社会的評価も低くなり、国も福祉を後回しという状況になり悪循環している。報道では取り上げられない部分ではあるが、利用者の仕事、生活、笑顔などを大切にして日々頑張っている職員がいることも評価してもらいたい。
- ・空間的にも精神的にも、閉鎖的であることが虐待につながると思うので、ハード面でもソフト面でもオープンにしていくことが大切である。
- ・障害が重ければ重いほど、困っている等の訴えができないので、表面化しにくい。気づくことなど虐待にならないような前段階での働きかけが必要である。
- ・相模原の事件は、例外中の例外であろうが、またこの種の事件が発生することがないとは言い切れないのが現実である。日頃から些細な行動や出来事のなかに大事が発生する芽があることをよく認識しながら、生活支援をしていかなければならない。
- ・最近、ニュースでも虐待などが多く報道されるが、施設内の会議や職員一人ひとりの努力はもちろんのことだが、質の高い支援を提供できるように、国全体で努力していかないと、虐待が繰り返されるのではないと思う。

施設従事者等による高齢者・障害者虐待の防止と対応に関する調査

2017 年 9 月

【ご協力のお願い】

名古屋市社会福祉協議会では、施設従事者等による高齢者・障害者虐待の防止に向けて課題を明確にし、啓発や研修等に役立てるため、名古屋市内の高齢者福祉施設・介護保険居宅サービス事業所、障害者福祉施設・障害福祉サービス事業所の職員の方を対象に、アンケート調査を実施いたします。ご多忙中誠に恐縮ではございますが、ご協力をお願い申し上げます。

- 「施設従事者等」とは、介護保険等の入所施設や介護保険居宅サービス事業所の業務に従事する職員の略称とします。
- 調査票は無記名式としています。回答情報のとりまとめにあたりましては、個人情報に配慮し、個人や事業所が特定されないよう、細心の注意をもって行います。また、ご回答の内容については、本調査の目的以外には使用いたしません。
- ご回答いただいた調査票は、返信用封筒（切手不要）に入れて、**10月6日（金）**までにご投函をお願いします。
- 本調査についてご不明な点、ご質問等がございましたら、下記【調査に関するお問い合わせ先】までご連絡をお願いいたします。

【調査に関するお問い合わせ先】

調査責任機関 : 名古屋市高齢者虐待相談センター
名古屋市障害者虐待相談センター

（ 設置：名古屋市
運営：（福）名古屋市社会福祉協議 ）

〒462-8558 名古屋市北区清水四丁目 17-1
TEL : 052-856-9001

I はじめに、回答者ご自身についてお伺いします。

問1. あなたが勤務する事業所の種別をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | |
|--------------------|------------------|-----------------|
| 1 特別養護老人ホーム | 3 有料老人ホーム | 5 デイサービス |
| 2 老人保健施設 | 4 グループホーム | 6 デイケア |

問2. 事業所の所在区をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | | |
|--------------|--------------|---------------|---------------|
| 1 千種区 | 5 中村区 | 9 熱田区 | 13 守山区 |
| 2 東区 | 6 中区 | 10 中川区 | 14 緑区 |
| 3 北区 | 7 昭和区 | 11 港区 | 15 名東区 |
| 4 西区 | 8 瑞穂区 | 12 南区 | 16 天白区 |

問3. 事業所の運営主体をお答えください。(○は1つだけ)

- | | |
|-----------------|---------------------------|
| 1 社会福祉法人 | 5 営利法人(株式会社、有限会社等) |
| 2 社団法人 | 6 NPO法人 |
| 3 財団法人 | 7 各種組合 |
| 4 医療法人 | 8 その他 |

問4. あなたの性別をお答えください。(○は1つだけ)

- | | |
|--------------|--------------|
| 1 男 性 | 2 女 性 |
|--------------|--------------|

問5. あなたの年齢をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | | | | |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| 1 20歳未満 | 2 20～29歳 | 3 30～39歳 | 4 40～49歳 | 5 50～59歳 | 6 60歳以上 |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|

問6. あなたの役職をお答えください。(○は1つだけ)

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1 管理職(所長、管理者 等) | 2 一般職(役職のないスタッフ 等) |
|------------------------|---------------------------|

問7. あなたの職種をお答えください。(○は1つだけ) ※保有する資格ではなく、雇用されている職種をお答えください。

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1 代表・管理者(所長・センター等) | 6 看護職員 |
| 2 サービス提供責任者 | 7 医師、理学療法士、作業療法士 |
| 3 介護支援専門員・ケアマネジャー | 8 事務職員 |
| 4 生活相談員 | 9 その他 |
| 5 ケアワーカー・介護職員 | |

問8. あなたが、高齢者福祉に携わった経験年数をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | | | |
|---------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------|
| 1 1年未満 | 2 1～3年未満 | 3 3～5年未満 | 4 5～10年未満 | 5 10年以上 |
|---------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------|

Ⅱ 次の行為についてお伺いします。

問9. 次にあげる行為のうち、ここ1年以内にあなた自身が行ったこと、または他の職員が行っていたのを見たり聞いたりした行為はありますか。((ア)～(シ)の各項目につき、○は1つだけ)

(ア) 利用者が食事を嫌がるため、通常の食事を与えないことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(イ) 言うことを聞かないので、怒鳴る、強い命令口調になることがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(ウ) 利用者を「ちゃん付」やニックネームで呼ぶことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(エ) 認知症が進行し反応が乏しい利用者に声かけをしないことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(オ) 言うことを聞かないので、つい手が出てしまうことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(カ) 利用者が食事を嫌がっても、無理やり食べさせることがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(キ) 他人の前で本人の排泄等に関する話を話することがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(ク) 同じ訴えを頻回にするので、時には無視することがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(ケ) ナースコールを頻回に押すので、鳴らないようにしておく	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(コ) 更衣や排泄、入浴等の支援を行うとき、プライバシーに配慮しないことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(サ) 利用料の支払いが滞るので、断りなく通帳を預かることがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(シ) 他の職員が不適切な行為を行っていても見過ごすことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし

問10. 次にあげる行為を行う必要性のある利用者がいた場合、ここ1年以内にあなた自身が行ったこと、または他の職員が行っているのを見たり聞いたりした行為はありますか。((ア)～(サ)の各項目につき、○は1つだけ)

(ア) 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で固定する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(イ) 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で固定する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(ウ) 自分で降りられないように、ベッドを柵(サイドレール)で囲む	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(エ) 点滴・経管栄養のチューブを抜かないように、四肢をひも等で固定する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(オ) 点滴・経管栄養のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(カ) 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりにしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(キ) 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようなイスを使用する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(ク) 脱衣やおむつ外しを防ぐために、介護衣(つなぎ服)を着せる	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(ケ) 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッド等に体幹や四肢をひも等で固定する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(コ) 行動を落ち着かせるために、向精神薬を使いがちになる	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(サ) 自分の意思で開けられない部屋等に収容する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし

Ⅲ 虐待・身体拘束への対応についてお伺いします。

問11. あなたの施設・事業所において高齢者虐待、または虐待が疑われたケースに気づいた際、どのように対応しますか。あてはまるものすべてお答えください。(○はいくつでも)

1 虐待受付窓口へ通報する	6 権利擁護・虐待防止・身体拘束廃止等の委員会で
2 虐待を行った職員と話し合い・注意等を行う	対応を検討する
3 虐待を受けた利用者・家族等と話し合い、説明等を行う	7 職員に研修の実施又は外部研修への参加を促す
4 事業所内でケース会議・カンファレンスを開催する	8 業務体制、マニュアルの見直しを行う
5 虐待を行った職員を含めて全体に注意喚起を行う	9 その他の対応を行う ()

問12. あなたの職場では虐待対応マニュアルや虐待防止チェックリスト等がありますか。また、活用されていますか。(○は1つだけ)

1 あり、活用されている	3 ない
2 あるが、活用されていない	4 わからない

問13. あなたの職場では、ヒヤリハット(事故に至ってはいないが、場合によっては事故になっていたかも知れないはっとした事例)の報告も行っていますか。(○は1つだけ)

1 ヒヤリハットの報告体制はある	3 ヒヤリハットの報告体制はない
2 報告体制はあるが、徹底されていない	4 わからない

Ⅳ 虐待防止に関する意識と取り組みについてお伺いします。

問14. あなたは高齢者虐待防止法に関する次のことについて知っていますか。((ア)～(カ)の各項目につき、1、2のどちらか○は1つだけ)

(ア) 高齢者虐待防止法の存在	1 知っている	2 知らない
(イ) 虐待発見時の通報義務があること	1 知っている	2 知らない
(ウ) 高齢者虐待に関する通報窓口	1 知っている	2 知らない
(エ) 虐待の通報により不利益を受けないこと	1 知っている	2 知らない
(オ) 虐待の証拠がなくても通報できること	1 知っている	2 知らない
(カ) 虐待の通報は、守秘義務や個人情報保護よりも優先されること	1 知っている	2 知らない

問15. あなたは、この3年以内に高齢者に関する医療・福祉・介護に関する研修やセミナーに参加していますか。

1 参加している	2 参加していない
----------	-----------

↓
問 17 へ お 進 み ください

↓
問 16 へ お 進 み ください

【問15で「2 参加していない」とお答えの方に】

問16. 高齢者福祉に関しての研修やセミナーに参加していない理由として、あてはまるものをお答えください。
(○は1つだけ)

1 参加したい研修・セミナー等がない	5 事業所、上司等の理解・許可が得られない
2 研修・セミナー等に参加する必要性を感じない	6 研修・セミナー等の情報が得られない
3 業務が忙しい、時間がない	7 その他
4 研修参加が業務外の扱いになり、参加しづらい	

V 虐待の防止と対応に向けた工夫や今後の課題についてお伺いします。

問17. 施設従事者等による高齢者虐待は、どのようなことが原因で起きると考えられますか。主なものを3つまでお答えください。(○は3つまで)

＜高齢者に関すること＞	＜施設従事者等に関すること＞	＜職場状況や環境に関すること＞
1 意思疎通が困難	7 職務上の身体的疲労・ストレス	12 職員の研修不足
2 身体的介護負担が大きい	8 介護に関する知識・技術不足	13 上司の指導力・姿勢に問題がある
3 認知症状が重度である	9 職務に対する意識が低い	14 職員の人手不足による業務多忙
4 精神的に不安定	10 職員個人の疾病等による心身の不調	15 職場の人間関係に問題がある
5 サービスに対する要求が多い	11 高齢者虐待に対する知識・意識不足	16 虐待を容認する職場の風潮
6 性格に基づく言動・行動に問題がある		17 利用者に関する職員間の理解共有不足
		18 閉鎖的(第三者の目が入らない等)
		19 その他

問18. 施設従事者等による高齢者虐待の防止に向けて、必要とを感じるのはどのようなことですか。主なものを5つまでお答えください。(○は5つまで)

1 高齢者への支援等に関する研修の実施(又は参加)	12 高齢者虐待や苦情対応など権利擁護に関する組織の体制の整備
2 他事業所と情報交換等交流の機会をつくること	13 家族等への連絡・報告を密に行うこと
3 業務内容(一斉介助や流れ作業など)の見直し	14 行政等相談窓口への確認・相談の積極的な実施
4 事業所内での多職種間の連携	15 法的な問題について相談できる存在(顧問弁護士等)の確保
5 職員体制の整備・見直し	16 第三者からの定期的な点検・サービス評価等を受ける仕組みの導入
6 夜勤体制の強化	17 虐待防止法の改正
7 ボランティア等の人材の活用	18 全市的な虐待防止の啓発
8 事業所内のコンプライアンス(法令順守)の徹底	19 高齢者虐待の実態調査
9 虐待防止に関する事業所内の方針の明確化	20 その他
10 虐待防止に関する事業所内の職種、職責による役割や責任の明確化	()
11 虐待防止に関するマニュアルやチェックリストの作成・見直し	

問19. 施設従事者等による高齢者虐待の防止に向けて、研修に関して必要とを感じるものはどれですか。主なものを3つまでお答えください。(○は3つまで)

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 1 高齢者虐待や人権意識に関するもの | 6 医学に関するもの |
| 2 介護技術・対人援助技術に関するもの | 7 法律に関するもの |
| 3 認知症ケアに関するもの | 8 経済・雇用に関するもの |
| 4 福祉サービスに関するもの | 9 カンファレンスやスーパービジョンの場の確保 |
| 5 メンタルヘルスに関するもの | 10 その他() |

問20. 施設従事者等による高齢者虐待の防止のために、事業所やあなた自身が独自に工夫して実践していることを ご記入ください。

--

問21. あなたが最近、施設従事者等による高齢者虐待について気づいたことがあればご記入ください。

--

施設従事者等による高齢者・障害者虐待の防止と対応に関する調査

2017 年 9 月

【ご協力のお願い】

名古屋市社会福祉協議会では、施設従事者等による高齢者・障害者虐待の防止に向けて課題を明確にし、啓発や研修等に役立てるため、名古屋市内の高齢者福祉施設・介護保険居宅サービス事業所、障害者福祉施設・障害福祉サービス事業所の職員の方を対象に、アンケート調査を実施いたします。ご多忙中誠に恐縮ではございますが、ご協力をお願い申し上げます。

- 「施設従事者等」とは、障害者福祉施設や障害福祉サービス事業所の業務に従事する職員の略称とします。
- 調査票は無記名式としています。回答情報のとりまとめにあたりましては、個人情報に配慮し、個人や事業所が特定されないよう、細心の注意をもって行います。また、ご回答の内容については、本調査の目的以外には使用いたしません。
- ご回答いただいた調査票は、返信用封筒（切手不要）に入れて、**10月6日（金）**までにご投函をお願いします。
- 本調査についてご不明な点、ご質問等がございましたら、下記【調査に関するお問い合わせ先】までご連絡をお願いいたします。

【調査に関するお問い合わせ先】

調査責任機関 : 名古屋市高齢者虐待相談センター
名古屋市障害者虐待相談センター

（ 設置：名古屋市
運営：（福）名古屋市社会福祉協議 ）

〒462-8558 名古屋市北区清水四丁目 17-1
TEL : 052-856-9001

I はじめに、回答者ご自身についてお伺いします。

問1. あなたが勤務する事業所の種別をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | |
|-----------------|-----------------|---------------|
| 1 施設入所支援 | 2 共同生活援助 | 3 生活介護 |
|-----------------|-----------------|---------------|

問2. 事業所の所在区をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | | |
|--------------|--------------|---------------|---------------|
| 1 千種区 | 5 中村区 | 9 熱田区 | 13 守山区 |
| 2 東区 | 6 中区 | 10 中川区 | 14 緑区 |
| 3 北区 | 7 昭和区 | 11 港区 | 15 名東区 |
| 4 西区 | 8 瑞穂区 | 12 南区 | 16 天白区 |

問3. 事業所の運営主体をお答えください。(○は1つだけ)

- | | |
|-----------------|---------------------------|
| 1 社会福祉法人 | 5 営利法人(株式会社、有限会社等) |
| 2 社団法人 | 6 NPO法人 |
| 3 財団法人 | 7 各種組合 |
| 4 医療法人 | 8 その他 |

問4. あなたの性別をお答えください。(○は1つだけ)

- | | |
|-------------|-------------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|-------------|-------------|

問5. あなたの年齢をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | | | | |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| 1 20歳未満 | 2 20～29歳 | 3 30～39歳 | 4 40～49歳 | 5 50～59歳 | 6 60歳以上 |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|

問6. あなたの役職をお答えください。(○は1つだけ)

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1 管理職(所長、管理者 等) | 2 一般職(役職のないスタッフ 等) |
|------------------------|---------------------------|

問7. あなたの職種をお答えください。(○は1つだけ) ※保有する資格ではなく、雇用されている職種をお答えください。

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1 代表・管理者(所長・センター等) | 5 看護職員 |
| 2 サービス管理責任者 | 6 医師、理学療法士、作業療法士 |
| 3 生活支援員 | 7 事務職員 |
| 4 世話人 | 8 その他 |

問8. あなたが、障害者福祉に携わった経験年数をお答えください。(○は1つだけ)

- | | | | | |
|---------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------|
| 1 1年未満 | 2 1～3年未満 | 3 3～5年未満 | 4 5～10年未満 | 5 10年以上 |
|---------------|-----------------|-----------------|------------------|----------------|

Ⅱ 次の行為についてお伺いします。

問9. 次にあげる行為のうち、ここ1年以内にあなた自身が行ったこと、または他の職員が行っているのを見たり聞いたりした行為はありますか。((ア)～(シ)の各項目につき、○は1つだけ)

(ア) 利用者が食事を嫌がるため、通常の食事を与えないことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(イ) 言うことを聞かないので、怒鳴る、強い命令口調になることがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(ウ) 利用者を「ちゃん付」やニックネームで呼ぶことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(エ) 障害が重度で反応が乏しい利用者に声かけをしないことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(オ) 言うことを聞かないので、つい手が出てしまうことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(カ) 利用者が食事を嫌がっても、無理やり食べさせることがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(キ) 他人の前で本人の排泄等に関することを話すことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(ク) 同じ訴えを頻回にするので、時には無視することがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(ケ) 不要に服もしくは腕をつかむなど行動を制限することがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(コ) 更衣や排泄、入浴等の支援を行うとき、プライバシーに配慮しないことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(サ) 利用料の支払いが滞るので、断りなく通帳を預かることがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし
(シ) 他の職員が不適切な行為を行っていても見過ごすことがある	1 ある	2 ない	3 該当者なし

問10. 次にあげる行為を行う必要性のある利用者がいた場合、ここ1年以内にあなた自身が行ったこと、または他の職員が行っているのを見たり聞いたりした行為はありますか。((ア)～(サ)の各項目につき、○は1つだけ)

(ア) 徘徊しないように、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で固定する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(イ) 転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で固定する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(ウ) 自分で降りられないように、ベッドを柵(サイドレール)で囲む	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(エ) 点滴・経管栄養のチューブを抜かないように、四肢をひも等で固定する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(オ) 点滴・経管栄養のチューブを抜かないように、又は皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(カ) 車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったたりしないように、Y字型抑制帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(キ) 立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようなイスを使用する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(ク) 脱衣やおむつ外しを防ぐために、介護衣(つなぎ服)を着せる	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(ケ) 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッド等に体幹や四肢をひも等で固定する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(コ) 行動を落ち着かせるために、向精神薬を使いがちになる	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし
(サ) 自分の意思で開けられない部屋等に収容する	1 行った	2 行わなかった	3 該当者なし

Ⅲ 虐待への対応についてお伺いします。

問11. あなたの施設・事業所において障害者虐待、または虐待が疑われたケースに気づいた際、どのように対応しますか。あてはまるものすべてお答えください。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------------------|--------------------------|
| 1 虐待受付窓口へ通報する | 5 虐待を行った職員を含めて全体に注意喚起を行う |
| 2 虐待を行った職員と話し合い・注意等を行う | 6 権利擁護・虐待防止等の委員会で対応を検討する |
| 3 虐待を受けた利用者・家族等と話し合い、説明等を行う | 7 職員に研修の実施又は外部研修への参加を促す |
| 4 事業所内でケース会議・カンファレンスを開催する | 8 業務体制、マニュアルの見直しを行う |
| | 9 その他の対応を行う
() |

問12. あなたの職場では虐待対応マニュアルや虐待防止チェックリスト等がありますか。また、活用されていますか。(○は1つだけ)

- | | |
|----------------|---------|
| 1 あり、活用されている | 3 ない |
| 2 あるが、活用されていない | 4 わからない |

問13. あなたの職場では、ヒヤリハット(事故に至ってはいないが、場合によっては事故になっていたかも知れないはっとした事例)の報告も行っていますか。(○は1つだけ)

- | | |
|---------------------|------------------|
| 1 ヒヤリハットの報告体制はある | 3 ヒヤリハットの報告体制はない |
| 2 報告体制はあるが、徹底されていない | 4 わからない |

Ⅳ 虐待防止に関する意識と取り組みについてお伺いします。

問14. あなたは障害者虐待防止法に関する次のことについて知っていますか。((ア)～(カ)の各項目につき、1、2のどちらか○は1つだけ)

(ア) 障害者虐待防止法の存在	1 知っている	2 知らない
(イ) 虐待発見時の通報義務があること	1 知っている	2 知らない
(ウ) 障害者虐待に関する通報窓口	1 知っている	2 知らない
(エ) 虐待の通報により不利益を受けないこと	1 知っている	2 知らない
(オ) 虐待の証拠がなくても通報できること	1 知っている	2 知らない
(カ) 虐待の通報は、守秘義務や個人情報保護よりも優先されること	1 知っている	2 知らない

問15. あなたは、この3年以内に障害者に関する医療・福祉・介護に関する研修やセミナーに参加していますか。

- | | |
|----------|-----------|
| 1 参加している | 2 参加していない |
|----------|-----------|

↓
問 17 へ お 進 み ください

↓
問 16 へ お 進 み ください

【問15で「2 参加していない」とお答えの方に】

問16. 障害者福祉に関しての研修やセミナーに参加していない理由として、あてはまるものをお答えください。
(○は1つだけ)

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1 参加したい研修・セミナー等がない | 5 事業所、上司等の理解・許可が得られない |
| 2 研修・セミナー等に参加する必要性を感じない | 6 研修・セミナー等の情報が得られない |
| 3 業務が忙しい、時間がない、時間が合わない | 7 その他 |
| 4 研修参加が業務外の扱いになり、参加しづらい | |

V 虐待の防止と対応に向けた工夫や今後の課題についてお伺いします。

問17. 施設従事者等による障害者虐待は、どのようなことが原因で起きると考えられますか。主なものを3つまでお答えください。(○は3つまで)

＜障害者に関すること＞	＜施設従事者等に関すること＞	＜職場状況や環境に関すること＞
1 意思疎通が困難	7 職務上の身体的疲労・ストレス	12 職員の研修不足
2 身体的介護負担が大きい	8 障害者ケアに関する知識や技術の不足	13 上司の指導力・姿勢に問題がある
3 認知面の障害(知的障害や行動障害)が重度である	9 職務に対する意識が低い	14 職員の人手不足による業務多忙
4 精神的に不安定	10 職員個人の疾病等による心身の不調	15 職場の人間関係に問題がある
5 サービスに対する要求が多い	11 障害者虐待に対する知識や意識の不足	16 虐待を容認する職場の風潮
6 性格に基づく言動・行動に問題がある		17 利用者に関する職員間の理解共有不足
		18 閉鎖的(第三者の目が入らない等)
		19 その他

問18. 施設従事者等による障害者虐待の防止に向けて、必要と感じるのはどのようなことですか。主なものを5つまでお答えください。(○は5つまで)

1 障害者への支援等に関する研修の実施(又は参加)	12 障害者虐待や苦情対応など権利擁護に関する組織体制の整備
2 他事業所と情報交換等交流の機会をつくること	13 家族等への連絡・報告を密に行うこと
3 業務内容(一斉介助や流れ作業など)の見直し	14 行政等相談窓口への確認・相談の積極的な実施
4 事業所内での多職種間の連携	15 法的な問題について相談できる存在(弁護士等)の確保
5 職員体制の整備・見直し	16 第三者からの定期的な点検・サービス評価等を受ける仕組みの導入
6 夜勤体制の強化	17 虐待防止法の改正
7 ボランティア等の人材の活用	18 全市的な虐待防止の啓発
8 事業所内のコンプライアンス(法令順守)の徹底	19 障害者虐待の実態調査
9 虐待防止に関する事業所内の方針の明確化	20 その他
10 虐待防止に関する事業所内の職種、職責による役割や責任の明確化	()
11 虐待防止に関するマニュアルやチェックリストの作成・見直し	

問19. 施設従事者等による障害者虐待の防止に向けて、研修に関して必要とを感じるものはどれですか。主なものを3つまでお答えください。(○は3つまで)

- | | |
|---------------------|-------------------------|
| 1 障害者虐待や人権意識に関するもの | 6 法律に関するもの |
| 2 介護技術・対人援助技術に関するもの | 7 経済・雇用に関するもの |
| 3 福祉サービスに関するもの | 8 カンファレンスやスーパービジョンの場の確保 |
| 4 メンタルヘルスに関するもの | 9 その他() |
| 5 医学に関するもの | |

問20. 施設従事者等による障害者虐待の防止のために、事業所やあなた自身が独自に工夫して実践していることをご記入ください。

問21. あなたが最近、施設従事者等による障害者虐待について気づいたことがあればご記入ください。