

『施設における高齢者・障がい者虐待防止に向けた利用者等実態調査及び
施設従事者実態調査』結果報告書（概要版）

1 調査の概要について

①調査目的	施設職員による利用者に対する虐待事案が後を絶たない状況を踏まえ、虐待を未然に防止していく観点から、現に施設を利用している高齢者や障がい者ご本人及びご家族並びに現場で介護・支援に携わる施設従事者の声を積極的に収集し、安全で適正なサービス提供につなげていくために本調査を実施。																																																											
②調査対象	・ご本人・ご家族																																																											
	施設種別	調査依頼施設数	1施設当たり調査依頼人数	調査依頼人数計																																																								
	介護老人福祉施設	30施設	20人（ご本人10人、ご家族10人）	600人																																																								
	障害者支援施設	20施設	20人（ご本人10人、ご家族10人）	400人																																																								
	計	50施設	―――	1,000人																																																								
	・施設従事者																																																											
施設種別	調査依頼施設数	1施設当たり調査依頼人数	調査依頼人数計																																																									
介護老人福祉施設	30施設	介護職員10人	300人																																																									
障害者支援施設	20施設	生活支援員10人	200人																																																									
計	50施設	―――	500人																																																									
・調査依頼施設の抽出方法 ア 北海道所管の施設（平成 28 年から平成 30 年まで実施した施設を除く。）から無作為に抽出。 各 14 振興局の調査依頼施設数は、施設種別ごとに施設数の割合で案分。 イ ご本人へは「意思表示が可能な方」から選定したが、10 人以下の場合は、ご家族への調査依頼人数に振り替え。																																																												
③調査方法	施設に、ご本人・ご家族、施設従事者への調査票の配付を依頼。 回答は、ご本人・ご家族、施設従事者が道に直接郵送。																																																											
④調査期間	令和2年6月12日（金）～7月3日（金）																																																											
⑤調査項目	・ご本人・ご家族～施設職員の対応に対する認識、相談の有無等 ・施設従事者～職場環境や虐待に対する認識等																																																											
⑥回収数(率)	<table><tr><th colspan="2">区 分</th><th>配付数</th><th>回収数</th><th>回収率</th></tr><tr><td rowspan="4">介護老人福祉施設</td><td>ご本人</td><td>297人</td><td>230人</td><td>77.4%</td></tr><tr><td>ご家族</td><td>303人</td><td>209人</td><td>69.0%</td></tr><tr><td>従事者</td><td>300人</td><td>221人</td><td>73.7%</td></tr><tr><td>小 計</td><td>900人</td><td>660人</td><td>73.3%</td></tr><tr><td rowspan="4">障害者支援施設</td><td>ご本人</td><td>200人</td><td>169人</td><td>84.5%</td></tr><tr><td>ご家族</td><td>200人</td><td>108人</td><td>54.0%</td></tr><tr><td>従事者</td><td>200人</td><td>137人</td><td>68.5%</td></tr><tr><td>小 計</td><td>600人</td><td>414人</td><td>69.0%</td></tr><tr><td rowspan="4">計</td><td>ご本人</td><td>497人</td><td>399人</td><td>80.3%</td></tr><tr><td>ご家族</td><td>503人</td><td>317人</td><td>63.0%</td></tr><tr><td>従事者</td><td>500人</td><td>358人</td><td>71.6%</td></tr><tr><td>合 計</td><td>1,500人</td><td>1,074人</td><td>71.6%</td></tr></table>				区 分		配付数	回収数	回収率	介護老人福祉施設	ご本人	297人	230人	77.4%	ご家族	303人	209人	69.0%	従事者	300人	221人	73.7%	小 計	900人	660人	73.3%	障害者支援施設	ご本人	200人	169人	84.5%	ご家族	200人	108人	54.0%	従事者	200人	137人	68.5%	小 計	600人	414人	69.0%	計	ご本人	497人	399人	80.3%	ご家族	503人	317人	63.0%	従事者	500人	358人	71.6%	合 計	1,500人	1,074人	71.6%
区 分		配付数	回収数	回収率																																																								
介護老人福祉施設	ご本人	297人	230人	77.4%																																																								
	ご家族	303人	209人	69.0%																																																								
	従事者	300人	221人	73.7%																																																								
	小 計	900人	660人	73.3%																																																								
障害者支援施設	ご本人	200人	169人	84.5%																																																								
	ご家族	200人	108人	54.0%																																																								
	従事者	200人	137人	68.5%																																																								
	小 計	600人	414人	69.0%																																																								
計	ご本人	497人	399人	80.3%																																																								
	ご家族	503人	317人	63.0%																																																								
	従事者	500人	358人	71.6%																																																								
	合 計	1,500人	1,074人	71.6%																																																								

2 介護老人福祉施設の利用者の調査結果について（主な項目）

（1）施設職員の対応に対する認識（感じたこと）

■ 施設職員の対応で、次のようなことを感じたことがありますか。

○ ご本人の回答

・「1 介助が丁寧でなく、なげやりに感じることもある。」 27人

・「4 声が大きく、怒られているように感じることもある。」 27人

・「5 心ない言葉で、不愉快な思いをしたことがある。」 22人

○ ご家族の回答

・「1 介助が丁寧でなく、なげやりに感じることもある。」 7人

・「4 声が大きく、怒られているように感じることもある。」 6人

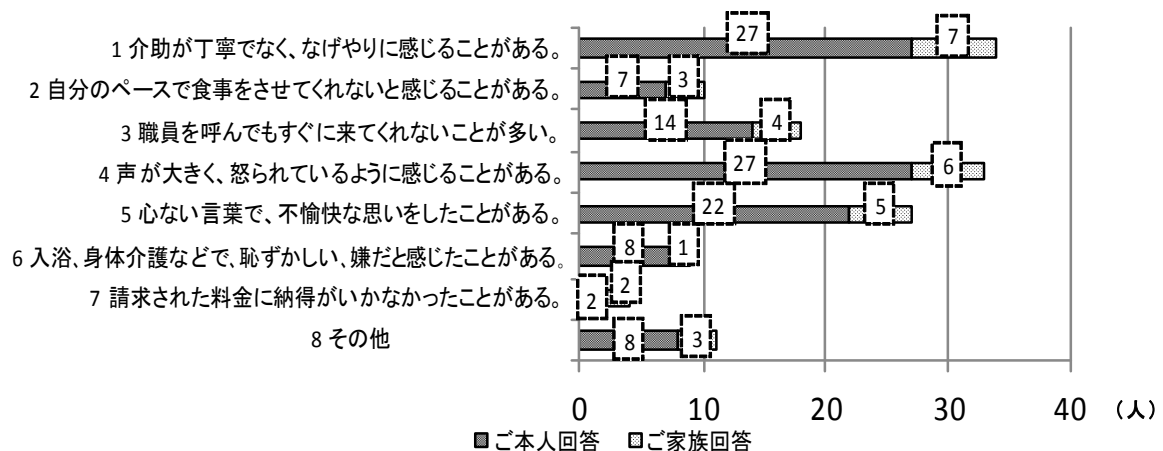
・「5 心ない言葉で、不愉快な思いをしたことがある。」 5人

○ 全体

・「1 介助が丁寧でなく、なげやりに感じることもある。」 34人

・「4 声が大きく、怒られているように感じることもある。」 33人

・「5 心ない言葉で、不愉快な思いをしたことがある。」 27人



■ 上記1～8の項目を感じたことがあるか

・ 全体 439人の回答

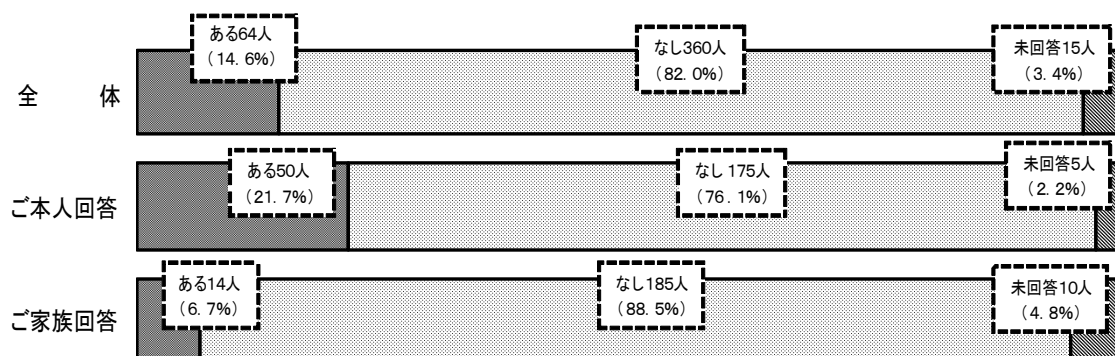
「ある」64人 (14.6%)、「なし」360人 (82.0%)、「未回答」15人 (3.4%)

・ ご本人230人の回答

「ある」50人 (21.7%)、「なし」175人 (76.1%)、「未回答」5人 (2.2%)

・ ご家族209人の回答

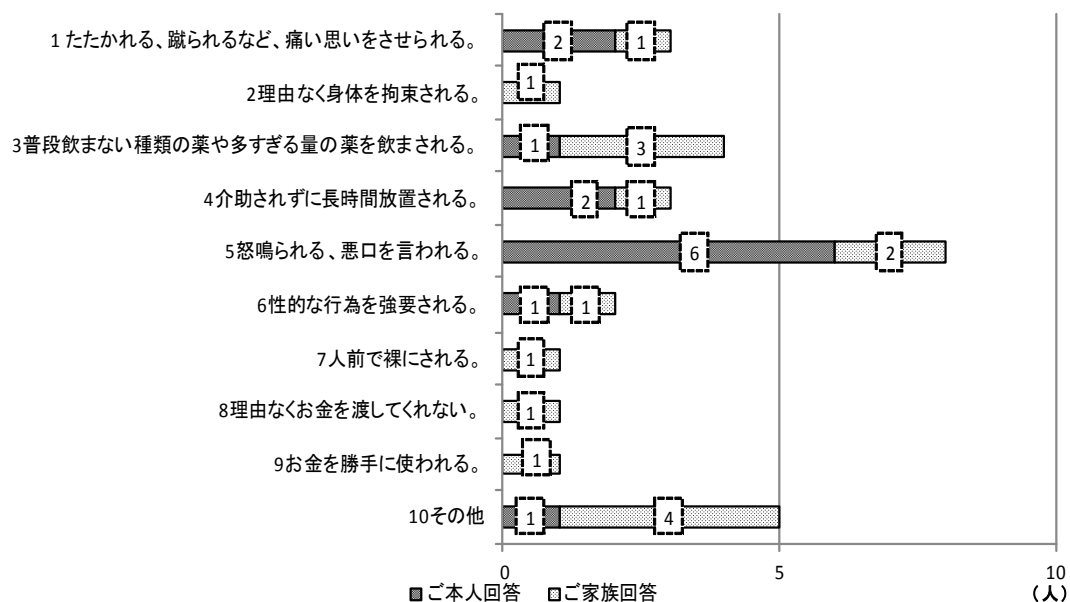
「ある」14人 (6.7%)、「なし」185人 (88.5%)、「未回答」10人 (4.8%)



(2) 施設職員の対応に対する認識（されたこと）

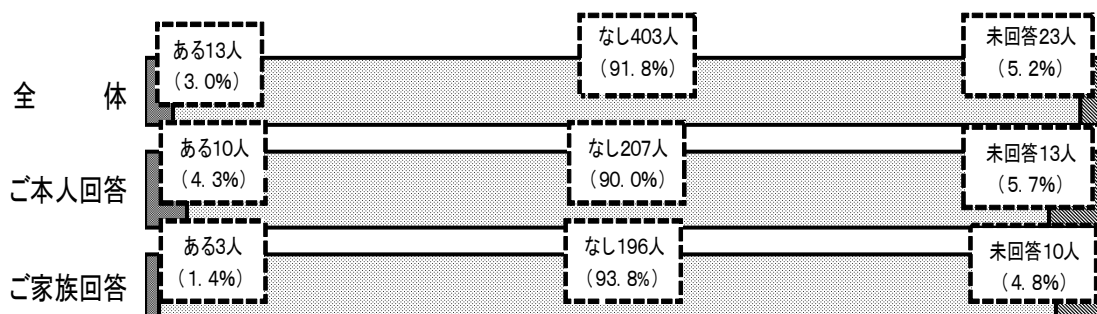
■ 施設職員の対応で、次のようなことをされたことがありますか。

- ご本人の回答
 - ・「5 怒鳴られる、悪口を言われる。」 6人
 - ・「1 たたかれる、蹴られるなど、痛い思いをさせられる。」 2人
 - ・「4 介助されずに長時間放置される。」 2人
- ご家族の回答
 - ・「3 普段飲まない種類の薬や、多すぎる量の薬を飲まされる。」 3人
 - ・「5 怒鳴られる、悪口を言われる。」 2人
- 全体
 - ・「5 怒鳴られる、悪口を言われる。」 8人
 - ・「3 普段飲まない種類の薬や、多すぎる量の薬を飲まされる。」 4人
 - ・「1 たたかれる、蹴られるなど、痛い思いをさせられる。」 3人
 - ・「4 介助されずに長時間放置される。」 3人



■ 上記1～10の項目をされたことがあるか

- ・ 全体 439人の回答
「ある」13人 (3.0%)、「なし」403人 (91.8%)、「未回答」23人 (5.2%)
- ・ ご本人230人の回答
 「ある」10人 (4.3%)、「なし」207人 (90.0%)、「未回答」13人 (5.7%)
- ・ ご家族209人の回答
 「ある」3人 (1.4%)、「なし」196人 (93.8%)、「未回答」10人 (4.8%)



(3) 施設職員の対応に関する相談の有無

■ どちらかに相談しましたか。

- (1) 又は(2)の「施設職員の対応に対する認識」で「ある」と回答した方 **66人** (重複して回答された11人を除く。)のうち、

・ 「相談した」 **23人 (34.8%)**
 ・ 「相談しなかった」 **33人 (50.0%)**

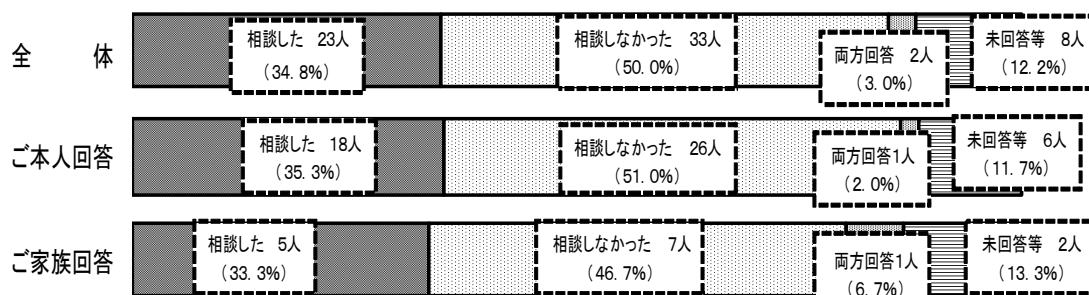
・ 「相談した」「相談しなかった」の両方に回答 2人 (3.0%)
 ・ 「未回答・回答内容不明」 8人 (12.2%)

- ご本人で「ある」と回答した方51人のうち

・ 「相談した」 18人 (35.3%)
 ・ 「相談しなかった」 26人 (51.0%)
 ・ 「相談した」「相談しなかった」の両方に回答 1人 (2.0%)
 ・ 「未回答・回答内容不明」 6人 (11.7%)

- ご家族で「ある」と回答した方15人のうち

・ 「相談した」 5人 (33.3%)
 ・ 「相談しなかった」 7人 (46.7%)
 ・ 「相談した」「相談しなかった」の両方に回答 1人 (6.7%)
 ・ 「未回答・回答内容不明」 2人 (13.3%)



■ 「相談した」と回答した方の相談先【複数回答】

- ご本人の回答

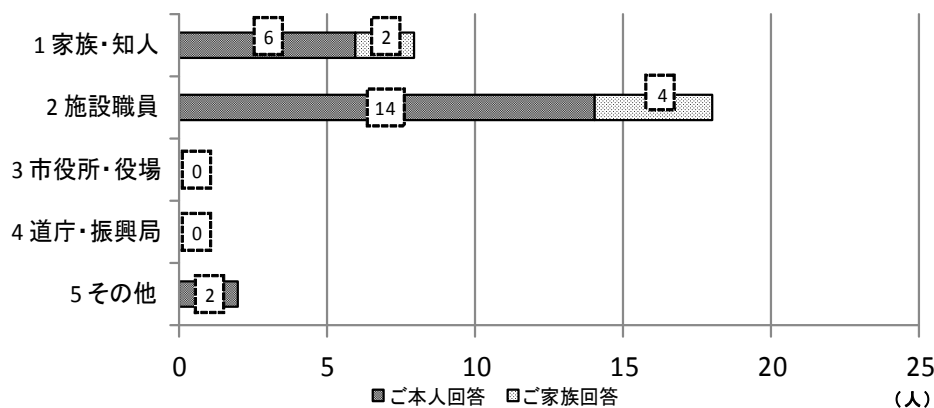
・ 「2 施設職員」 14人
 ・ 「1 家族・知人」 6人

- ご家族の回答

・ 「2 施設職員」 4人
 ・ 「1 家族・知人」 2人

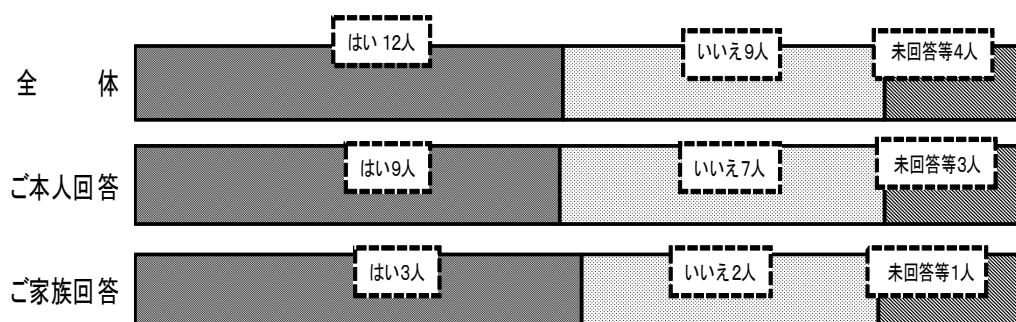
- 全体の回答

・ 「2 施設職員」 18人
 ・ 「1 家族・知人」 8人



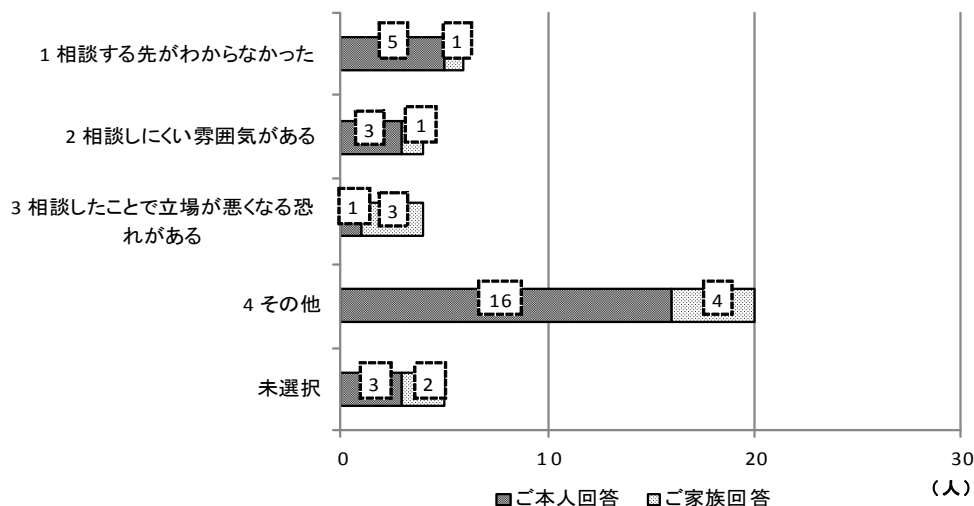
■ 相談した結果、状況は改善されましたか。

- ご本人の回答
 - ・はい 9人
 - ・いいえ 7人
 - ・「未回答・回答内容不明」 3人
- ご家族の回答
 - ・はい 3人
 - ・いいえ 2人
 - ・「未回答・回答内容不明」 1人
- 全体の回答
 - ・はい 12人
 - ・いいえ 9人
 - ・「未回答・回答内容不明」 4人



■ 「相談しなかった」と回答した方の、その理由。【複数回答】

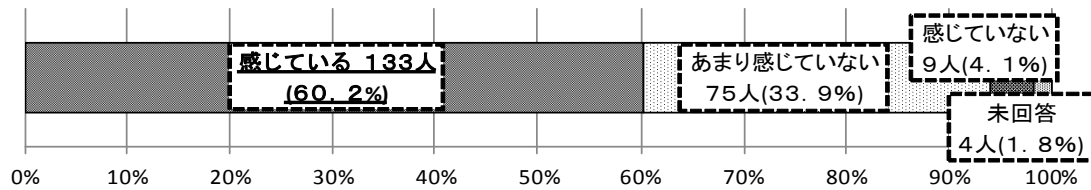
- ご本人の回答
 - ・「1 相談する先がわからなかった。」 5人
 - ・「2 相談しにくい雰囲気がある。」 3人
 - ・「3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある。」 1人
- ご家族の回答
 - ・「3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある。」 3人
 - ・「1 相談する先がわからなかった。」 1人
 - ・「2 相談しにくい雰囲気がある。」 1人
- 全体の回答
 - ・「1 相談する先がわからなかった。」 6人
 - ・「2 相談しにくい雰囲気がある。」 4人
 - ・「3 相談したことで立場が悪くなる恐れがある。」 4人



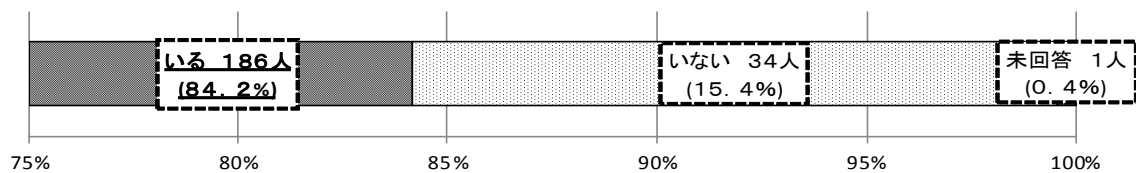
3 介護老人福祉施設の従事者の調査結果について（主な項目）

（1）施設職員の職場の環境

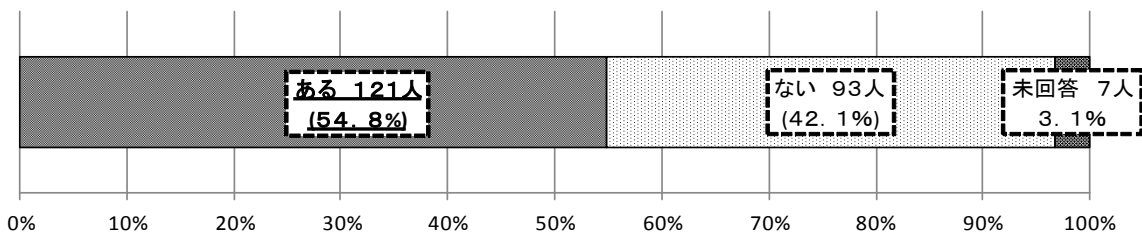
■ 現在の業務に負担を感じていますか。



■ 仕事の上で何か困ったとき、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいますか。

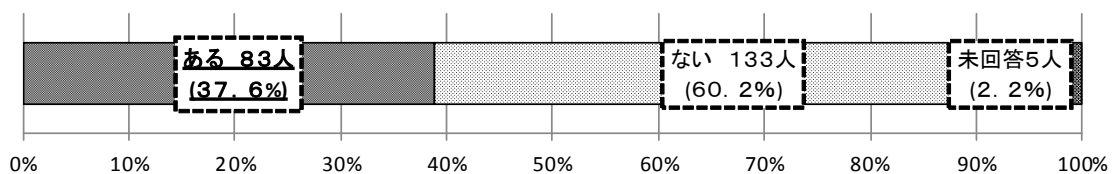


■ クライアントハラスメント（利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為等）を受けたことがありますか。



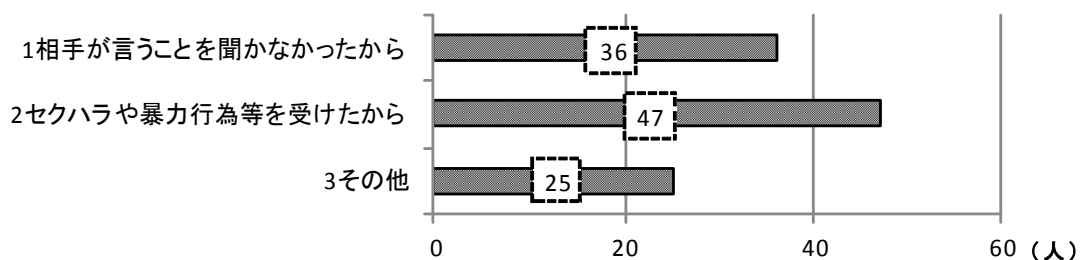
（2）高齢者虐待について

■ 日常のケア業務の中で、高齢者虐待と思われる行為や不適切な行為をしそうになったことがありますか。



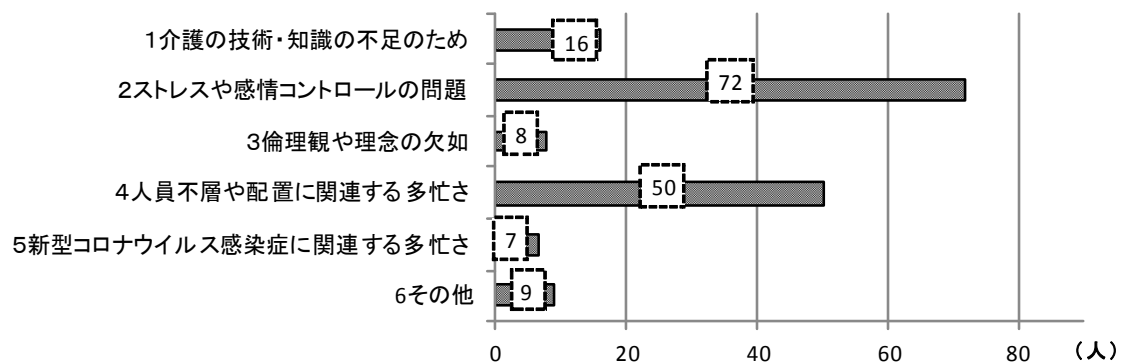
○ 「しそうになったことがある」と回答した83人のうち、そのきっかけ【複数回答】

- ・「2 セクハラや暴力行為等を受けたから」 47人
- ・「1 相手が言うことを聞かなかったから」 36人
- ・「3 その他」 25人

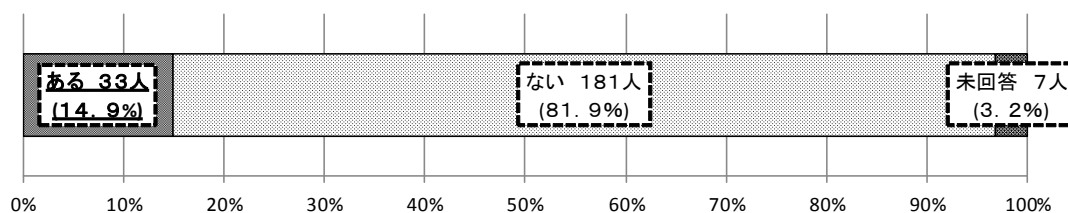


○「ある」と回答した83人のうち、その行為を行った背景【複数回答】

- ・「2 ストレスや感情コントロールの問題」 72人
- ・「4 人員不足や配置に関連する多忙さ」 50人
- ・「1 介護の技術・知識の不足のため」 16人
- ・「3 倫理観や理念の欠如」 8人
- ・「5 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ」 7人
- ・「6 その他」 9人

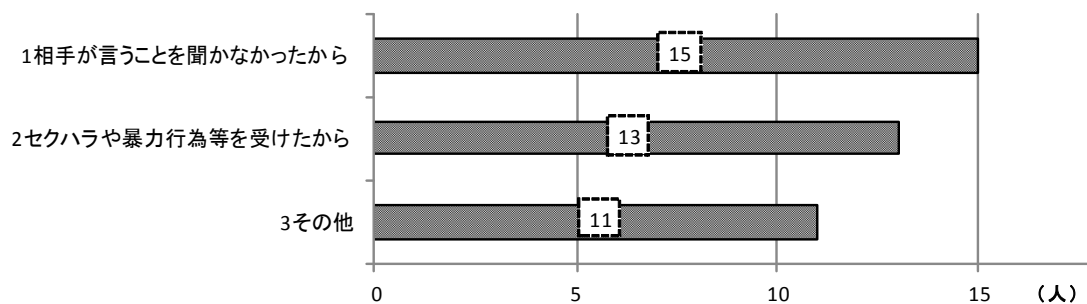


■ 日常のケア業務の中で、高齢者虐待と思われる行為や不適切な行為を行ったことがありますか。



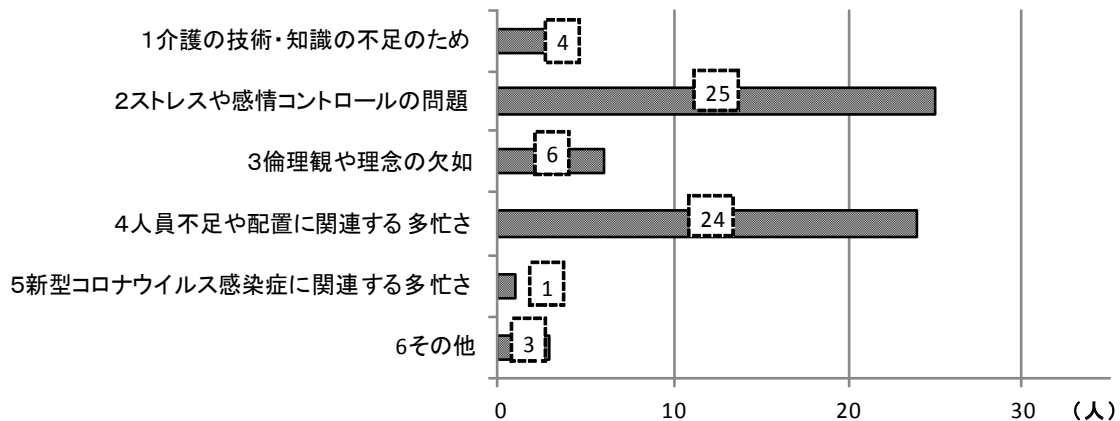
○「ある」と回答した33人のうち、その行為をしたきっかけ【複数回答】

- ・「1 相手が言うことを聞かなかったから」 15人
- ・「2 セクハラや暴力行為等を受けたから」 13人
- ・「3 その他」 11人



○「ある」と回答した33人のうち、その行為を行った背景【複数回答】

・「2 ストレスや感情コントロールの問題」	25人
・「4 人員不足や配置に関連する多忙さ」	24人
・「3 倫理観や理念の欠如」	6人
・「1 介護の技術・知識の不足のため」	4人
・「5 新型コロナウイルス感染症対策に関連する多忙さ」	1人
・「6 その他」	3人



■ 職場の同僚や上司が、虐待の区分に該当するのではないかとと思われる行為をしているのを、見たことや聞いたことがありますか。【複数回答】

・「3 見たことや聞いたことはない」	110人
・「1 見たことがある」	31人
・「2 聞いたことがある」	75人

