

高齢者虐待防止の取組みに向けたご本人又はご家族向け調査

1 目的

養介護施設等を利用する本人又は家族などから施設職員の対応について感じていることを把握し、「施設職員のための高齢者虐待防止の手引き」の作成の基礎資料とする。

2 調査方法

(1) 対象

1	養介護施設を利用する本人又は家族(60施設)	746人
	高齢者虐待防止部会ワーキング委員施設利用者(本人又は家族など) 5施設×10~20人	80人
	身体拘束廃止推進モデル施設(特養、老健)利用者(本人又は家族など) 24施設×10人	240人
	部会・ワーキング委員の管轄市町村の施設利用者(本人又は家族など) 事務局が無作為抽出 31施設	406人
2	認知症の人と家族の会(本人又は家族など)	254人
合計		1,000人

～ の施設別内訳

	ワーキング 委員施設	身体拘束 モデル施設	無作為抽出	施設数	対象者数
特別養護老人ホーム	1	17	1	19	206
介護老人保健施設	1	7	6	14	150
介護療養型医療施設	1		7	8	130
有料老人ホーム	1		6	7	140
認知症高齢者グループホーム	1		11	12	120
合計	5	24	31	60	746

(2) 方法

本人・家族

施設に、利用者・家族への調査票配布を依頼。回答は、本人・家族が、県に直接郵送。

認知症の人と家族の会

県が本人・家族に調査票を配布。回答は本人・家族が、県に直接郵送。

(3) 調査期間

平成20年8月12日～9月12日

(4) 調査内容

記入者の属性(本人との続柄、性別、年代、)

施設利用者本人の属性等(性別、年代、介護保険認定状況、施設利用状況等)

施設職員の対応に関する相談場所周知状況

施設職員の対応に関する認識(虐待分類別)と具体的事項

施設職員の対応に関する相談の有無等

その他

3 回収数

配布数 1,000人 回収数 594人(回収率 59.4%)

4 集計結果

各項目別に、単純集計を行うとともに、具体的な記述は分類を行った上で集計を行った。

(1) 問1 - 1 記入者について

・本人が58人(9.8%)、本人以外 536人(90.2%)であった。

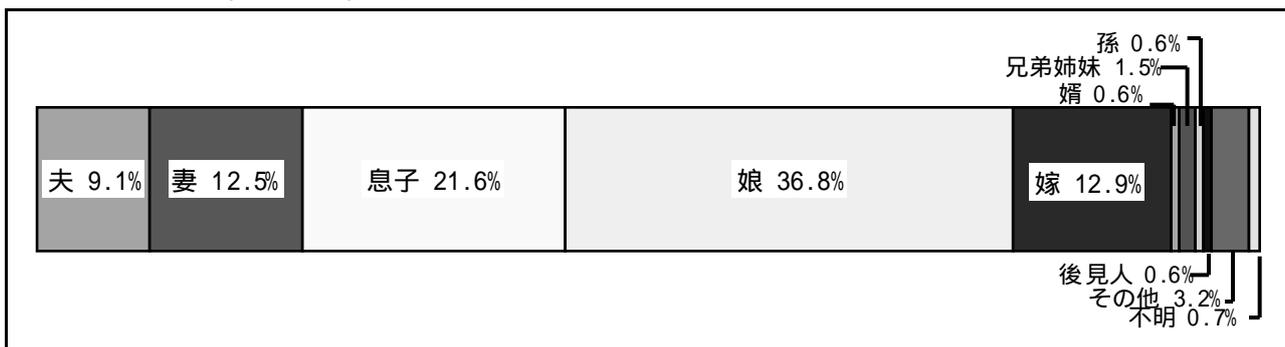


(2) 問1 - 2 本人以外が記入した場合の記入者の性別、年齢について

・男性が176人(32.6%)、女性359人(67.0%)不明1人(0.2%)であった。
・年齢は、60歳代 188人(35.1%)、50歳代 141人(26.3%)、
70歳代 99人(18.5%)、40歳代 43人(8.0%)、
80歳代 29人(5.4%)、90歳代 3人(0.6%)の順であった。
その他 14人(2.6%)であった。

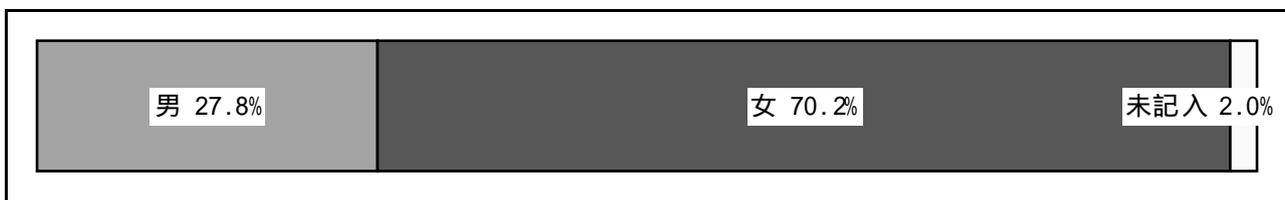
(3) 問1 - 3 記入者の施設利用者(本人)との続柄について

・娘 197人(36.8%)、息子 116人(21.6%)、妻 67人(12.5%)、
夫 67人(9.1%)の順であった。



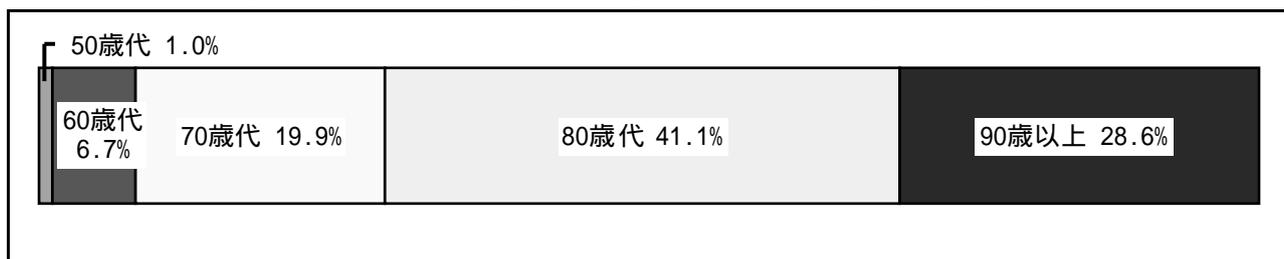
(4) 問2 - 1 施設利用者本人について

・男 165人(27.8%)、女 417人(70.2%)、未記入 12人(2.0%)であった。



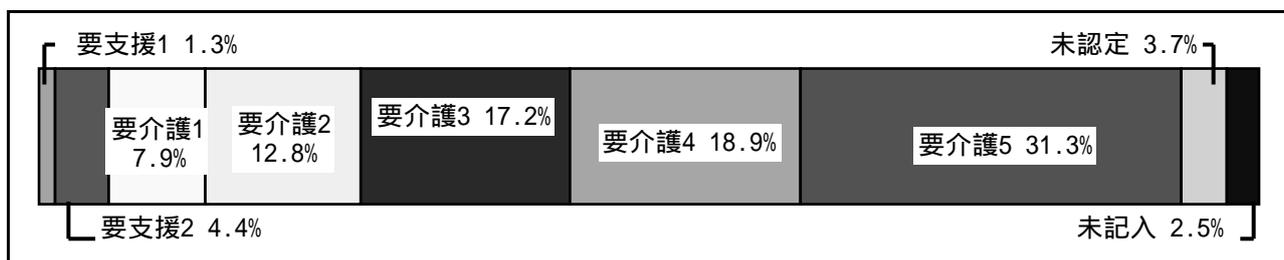
(5) 問2 - 2 本人の年齢について

- ・ 80歳代 244人(41.1%)、90歳以上 170人(28.6%)、70歳代 118人(19.9%)、60歳代 40人(6.7%)、50歳代 6人(1.0%)であった。



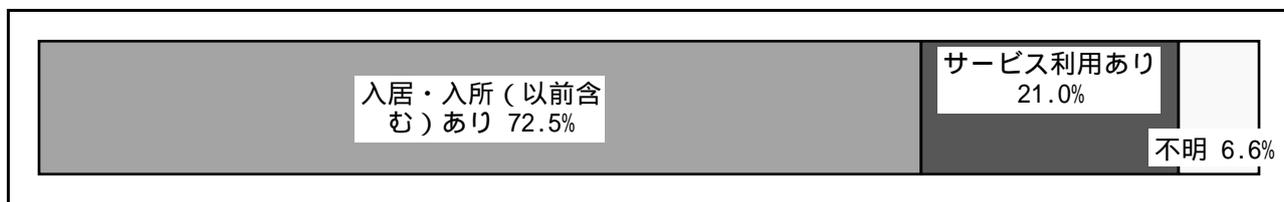
(6) 問2 - 3 本人の介護度について

- ・ 要介護5 186人(31.3%)、要介護4 112人(18.9%)、要介護3 102人(17.2%)の順であった。



(7) 問2 - 4 施設利用について

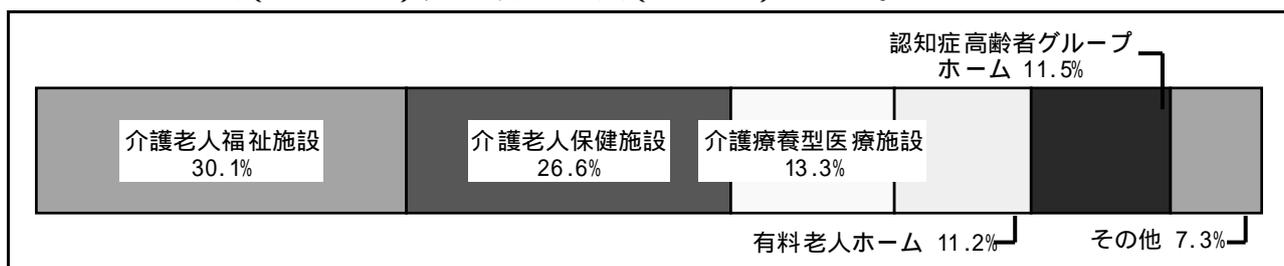
- ・ 入居(入所)している、又は以前に入居(入所)したことがある 453人(75.2%)、入居(入所)したことはないが、施設でのサービスを利用したことがある 131人(21.0%)、不明 41人(6.6%)であった。



- ・ なお、入居(入所)したことがない方の施設でのサービス利用状況(複数回答)は、通所介護 83人(48.3%)、短期入所 73人(42.2%)、通所リハ 16人(9.3%)であった。

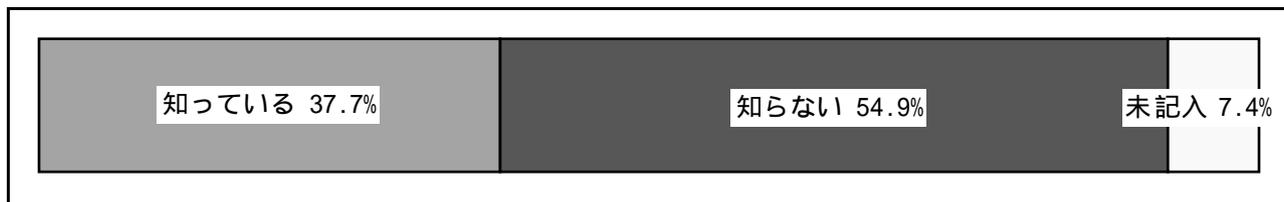
(8) 問2 - 5 入居(入所)している、又は以前に入居(入所)したことがある方の施設利用状況について (複数回答)

- ・ 介護老人福祉施設 172人(30.1%)、介護老人保健施設 152人(26.6%)、介護療養型医療施設 76人(13.3%)、有料老人ホーム 65人(11.2%)、認知症高齢者グループホーム 72人(11.5%)、その他 42人(7.3%)であった。



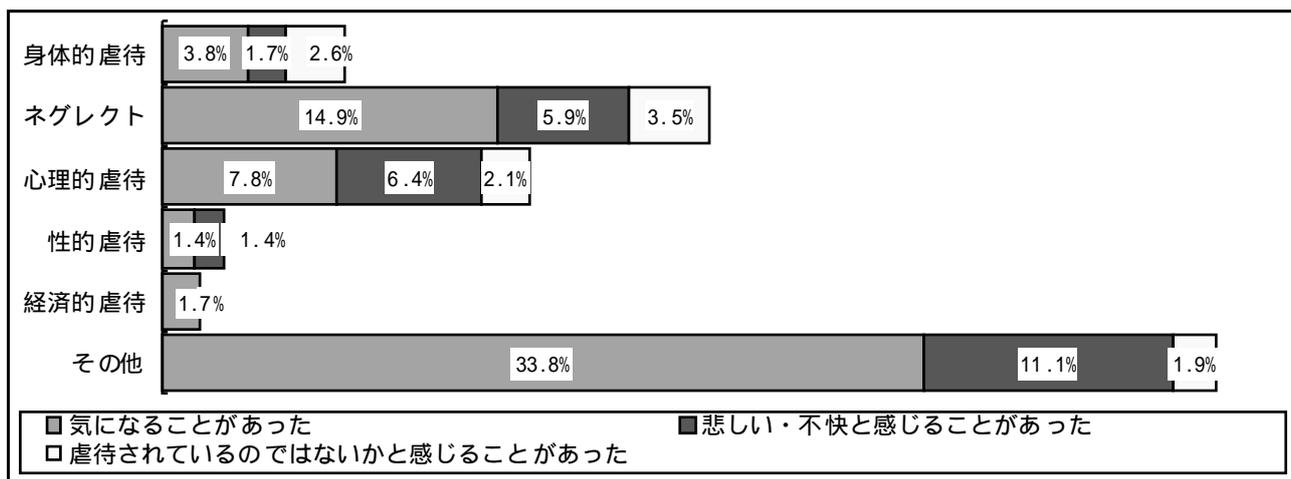
(9) 問3 施設職員の対応を不快に感じたり、虐待をされているのではないかと感じたりした時、相談するところを知っているか

- ・相談するところを知っている 224人(37.7%)、知らない 326人(54.9%)、未記入 44人(7.4%)であった。



(10) 問4 施設職員の対応で次のようなことを感じたりしたことがあるか

- ・回答者594人のうち182人(30.6%)から423件の記載があった。感じ方は、気になることがあった 268件(63.4%)、悲しい・不快と感ずることがあった 112件(26.2%)、虐待されているのではないかと感ずることがあった 43件(10.2%)であった。
- ・また、上記内容が身体に直接関係する対応(身体的虐待)34件(8.0%)、生活をするうえでの対応(介護・世話の放棄・放任)103件(24.3%)、言葉や態度(心理的虐待)69件(16.3%)、性的なことと思われること(性的虐待)12件(2.8%)、金銭などの管理の対応(経済的虐待)7件(1.7%)、その他198件(46.8%)であった。



記載内容抜粋

ゴシック体は、判断に迷う行為として「高齢者虐待防止の取組みに関する養介護施設従事者向け調査」の『(6) 問3 「高齢者虐待防止の取組みに向けたご本人又はご家族向け調査」に記載されている行為や対応例をどのように思うか』の設問項目に設定した。

身体的虐待

気になること	<ul style="list-style-type: none"> ・微熱を理由に、ベッド上での生活を強制された。 ・口を無理矢理開けて、食べさせられる。 ・入浴の際の機械的。入浴時、いきなり頭からシャワーをかけられた。 ・車椅子の移動、あるいは食事の介助、衣服の着脱時等、乱暴であったり、テンポが速く、入居者がおどおどしている場面を見ることが多い。 ・患者の方に布団を掛けるとき、放り投げるように掛けた。 ・食事をまだ口にしていなのに、強い薬(抗生剤)を飲ませようとした。 ・入所者のペースで食事をさせてくれない。 ・最初から、粉薬をご飯に混ぜてしまう。
悲しい・不快と感ずること	<ul style="list-style-type: none"> ・鼻から入れているチューブを抜き取る事があったので、ベッドに手を縛られた。縛り方に問題があり、痛々しかった。 ・物でも扱うように車に乗せた時の態度が気に障った。

悲しい・不快と 感じる事	<ul style="list-style-type: none"> ・些細なことでも粗末に扱われると辛い。 ・ベッドから車椅子への移乗を依頼したら、「乗っければいいんですね」と物扱いされた。
虐待されている と感じる事	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子のベルトで拘束されているのを目撃した。 ・トイレに閉じこめられた。 ・つねられたか、はたかれたようで、手足に触れると「痛い、痛い」という。腕や足につねったような傷跡と内出血があった。 ・お尻を叩いているのを見た。 ・認知症だから分からないだろうと思って、頭を叩かれた。 ・座っていた車椅子の後ろを1回蹴飛ばされた。 ・車椅子を強く押し放つ。

ネグレクト

気になる事	<ul style="list-style-type: none"> ・今は忙しいから、後でと言われた。 ・食事が減少している患者さんに「食べないと死んじゃうよ。」と言っていた。 ・忙しい時間帯は寝かされている。 ・訪問の度にめやにがたまっている。 ・自力でベッドに戻れないのに、車椅子に放置された。 ・大小便の処置に困り、呼んだが、なかなか来てくれなかった。 ・ポツンと一人、部屋にいる姿に悲しい思いをした。一人しかいない ・洋服がはだけたり、汚れているのにそのまま。 ・髪の毛ぼさぼさ。入浴後、髪の毛を乾かしてもらえない。 ・全介助でなくても出来るヒゲ剃りや歯磨きは毎日して欲しいとお願いしたが、なかなか実行してもらえなかった。 ・ベッドのシーツ上の食べこぼしが常にある。 ・一日中おしゃべりさせたり、椅子に座らせっぱなしだったり、積極的に働きかけをする姿勢がない。 ・「食欲がなく、お食事を召し上がりませんでした。」と帰ってきて、痩せて体力をなくすことがあった。 ・トイレに行く時間が決められている。 ・伺いを立てずに、食事が終わるとすぐに寝かせる。 ・周りの入所者は髪型が変わっているのに、カットをお願いしたにもかかわらず伸びている。 ・洗濯物を乾燥機にかけ、クシャクシャ畳んだりして、洋服が駄目になってしまう。 ・散歩や話し相手等、一度として見たことがない。 ・車椅子に乗ることが出来たので、乗せてくれと頼んだが、乗せてくれなかった。 ・8月の暑い日に、風呂上がりにジャンパーを着せられていた。 ・歯磨き用カップが汚れたまま。 ・職員が食事中の介護のため、相手になってももらえなかった。 ・おやつ時間に寝ていると、後からはもらえない。職員同士の話で、「もうあげなくていいよ」と言っていた。
悲しい・不快と 感じる事	<ul style="list-style-type: none"> ・粥を落下させてしまった人に対して、「あら残念ね」と言って、代わりのものを運んでこなかった。 ・発熱時、家族が面会に行き、やっと氷枕をしてもらえた。 ・発熱者を寝間着に着替えさせず、服のまま、ベッドで寝かせていた ・身体に垢がついている。どのような入浴をしているのか疑問。 ・一週間、汗疹に気付かなかった。 ・介助法を工夫して、食事摂取量を増やして欲しいとお願いしたが、「うちでは出来ない。嫌なら他施設に移ってくれ。」と言われた。 ・車椅子の操作が一部出来ない入所者に「自分でやりなさいよ」と言って、そのまま去った。
虐待されている と感じる事	<ul style="list-style-type: none"> ・まだ十分トイレで対応できる時も朝の1回のみトイレで対応。朝以外はオムツ対応。 ・ベッド上で1週間生活したため、歩けなくなった。 ・食事以外は寝かされている。 ・夜間はオムツ交換をしにくれず、寝間着からシーツがびしょびしょになり、冷たか

	<p>った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜、ベッドから落ちたと連絡があり、数カ所内出血していたのに、手当していなかった。
--	--

心理的虐待

<p>気になること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・耳の遠い方が多い為声が大きくなるが、正常な方は、怒られているように感じる。 ・「寝てばかりいるのだから、ここにいてもしょうがないですよ」と言われた ・「入院しているのは、あなた1人じゃないんだから」と言われた ・認知症老人に対して、「同じ事を何回も言わない。」「何回言ったら分かるの?」「さっきトイレに行ったばかりでしょう。」等と言葉を荒げて言う。 ・食べ残しをすると、「残した物は捨てなければならぬのよ」と強い口調で言われた ・上から物を言う。高齢者(=年長者)を敬う態度から遠い。 ・名前を間違えられた。 ・母の名前を呼び捨てや「お婆さん」と呼ぶ。 ・「それはやめましょう。駄目です。」等の指示している態度。 ・本人のいる前で、トイレ(便のこと)に関して話された。 ・子供扱いされた。 ・手が掛かる人に対して、聞こえない素振りをした。 ・車椅子の老婦人が「帰りたい」と言っていることに対し、無視している。 ・誤った名前のプレートを正しいものに替えてくれなかった。
<p>悲しい・不快と 感じること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・耳が不自由ではないのに、耳元で大きな声を掛けていた。 ・怪我をした際、必要以上に「さん、分かりましたか?」と色々な職員に確認された。 ・食事の際、認知症の方に対して、「お猿さんみたい」という言葉を聞いた ・認知症なので、本人は分からないが、あだ名を付けて呼んでいた。 ・「臭い、臭い」「ばっちいね」と声掛けしながらオムツ交換をした。 ・厳しい口調で入居者に対応しているのを見た。エアコンの温度を下げたら、「勝手に下げないでくれ」と言った。 ・自室での喫煙はしていないのに、「煙草の臭いがする」と言われ、「嘘つき」と言われた。 ・化粧をしている母に対し、眉の描き方がおかしいと平気で言う。 ・子供に対してするように、頭を撫でる。 ・夜間の失敗に対して、「待機している人が1,000人もいるのに、入れたんだから」と恩着せがましいことを言った。 ・挨拶をしてもそっぽを向く人がたまにいる。挨拶しても無視される。 ・1人の看護師が自分に対してだけ冷たくしたり、無視したりした。「手の掛かるような奴が来た」というような目つき、態度を取った
<p>虐待されている と感じること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「お前なんか早く死んじまえ。そしたら、自分たちが楽になる。」と言われた。 ・意思疎通の出来ない人に対し、「もう食べないの?」と言った。 ・施設の近くを通ると、職員の罵声、怒声が聞こえるそうです。 ・「何回も鳴らすな!」と不機嫌な顔で叱られた。 ・「あれが悪い」「これが悪い」と短所ばかり言う。 ・入浴後着替える下着がないので、探したところ、ロッカーの奥に置いてあった。意地悪としか考えられない位置である。

性的虐待

<p>気になること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・男性スタッフにお風呂や下の世話をしてもらうこと。 ・下着をおろした状態のまま、ズボンを履かされていた。 ・男性が入浴介助をしてくれることに戸惑った。 ・カーテンもせず、廊下から丸見えの状態ですぐ側にパンツを脱がせっぱなし ・男性介護士が母のオムツ替えに来たとき、他の入所者の性的なことを話題に挙げて話をしていたようだ。 ・女性介護士に「女として恥ずかしいことをされた」と言っていた。
<p>悲しい・不快と 感じること</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・短期入所の身体検査の際、傷の有無を体中調べられ、肛門まで見られた父はどんなに恥ずかしい思いをしたか。 ・入浴、排泄等、身体介護で恥ずかしい、嫌だと感じたことがあった

	<ul style="list-style-type: none"> ・いきなり懐に手を入れ、脇の下を触る。 ・下着を履いているかどうか、ズボンを下げて確かめる。 ・オムツ交換はなるべく女性にやってもらいたい。
--	--

経済的虐待

気になること	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさんに金品を要求された。 ・出金日が決まっていて、好きなときにおろせない。 ・父は見聞きが満足に出来ないのに、かなり高額なテレビ使用量を取られている。 ・不当な料金を請求されている。 ・事前連絡なしに、お小遣い預かり金でゴム印を購入されていた。 ・お風呂に入っていないのに、料金を取られた。 ・刺激を与える事を理由に、見てもいないテレビの利用料を1日630円も取られている。
--------	--

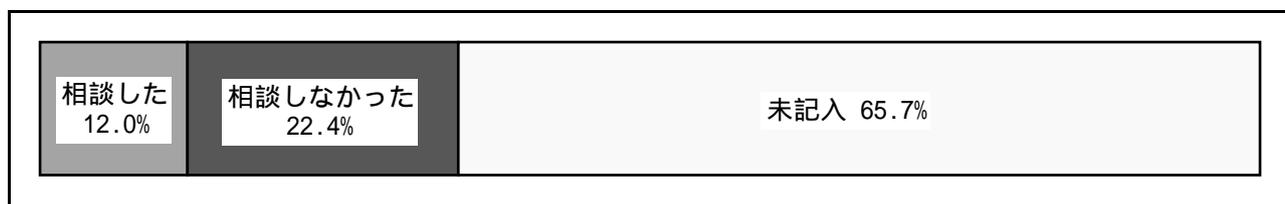
その他

気になること	<ul style="list-style-type: none"> ・転びやすいので、あまり歩かないと言われるらしい。 ・「すぐに忘れてしまいますから」という答えが返ってくると少しがっかりします。 ・「あらあ、もう帰っちゃうんだって。淋しいね。」と職員が言った時。 ・デイサービス利用時、認知症の利用者の作話を聞き、家族を非難した。 ・施設職員の一部が挨拶や目礼をしない。 ・利用者の家族に対して、施設の陰口を言った。 ・職員同士で上司の悪口を言っていた。 ・「お嬢さん奥さんなので、自分がしたくならないと動かないですね。」とされた。 ・90歳の夫を病院へ連れて行き、老健に戻ったとき、「えっ、もう帰って来ちゃったの?」「黄疸出てるでしょ、黄疸!」「栄養失調じゃないの?」「唾吐いて汚いから、みんなに嫌われているのよ!」「安い夜勤手当でやってるんだから!」と言われた。 ・自宅で看ることが出来ないから入所させているのに、へんに期待させるような事を母に直接言う。 ・相談員から3ヶ月で他の施設に移って下さいと言われた。 ・褥そうの治療中、緑濃菌が出たら、「他の利用者につうつといけないから、なるべく早く手術で閉じて下さい。」と言われた。 ・医師の巡回時、入所者を叩いて元気づける。 ・職員が入所者との私語に夢中で全然対応してくれない。 ・平等に声掛けをして欲しい。 ・職員が利用者のベッドでよく寝ている。職員がソファでくつろいでいた。 ・監査を通る為に仕事をしていると明言している。 ・認知症の義母に理路整然と話す。 ・怪我をしても、家族への連絡がない。 ・治療法を家族に説明しなかった。 ・薬剤師が忙しいとは思いますが、家族に一日分ずつ分けてくれるように行って、何時間も掛かって何万円分の薬を用意したが、一袋(一回分ずつ)確認するのは大変なので、処分しましたと言われた時。 ・世話をしている時に電話があると困るので、しないで欲しいと所長に言われた ・明瞭な金額設定になっていないので、分かりにくい。 ・人手不足。職員不足。 ・職員がよく変わり、連絡不足と考える。 ・入居者同士のトラブルに対する心構え、対応、夜勤の際(人手が少ない時)の不測の事態の対応。 ・職員同士の意見が違ふときがある。 ・物がなくなるのは何故でしょうか? ・面会時に受付にも多目的ホールにも誰もいない。 ・ビデオ鑑賞中におやつ時刻になったため、曲の途中だったが、ビデオを消した。 ・他の入所者が職員にお菓子や飲み物を渡している。渡すと、入所者の待遇が良くなる。夜勤者も夜食としてそれを当てにしている節がある。
--------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・オムツ交換の際、「やだ、やだ」と母の声がしていたのが気になった。 ・入居時の書類に記載した家族歴や学歴等のマル秘事項が、たちまち職員間に広まった。 ・自分の価値観を押しつける。先入観でものを見る。
悲しい・不快と 感じること	<ul style="list-style-type: none"> ・外泊を断ったら、嫌みを言われた。 ・経験豊富と思われる人ほど、お説教型、紋切り型の物言い。 ・車椅子への移乗時、患側の足が車椅子の下に入り込む為、アザや傷が出来ていた。 ・人手不足で疲れてくると、対応が暗くなる。 ・全員が時間内に食事を済ませるムードがあり、個性の尊重が見られない。 ・間違えた衣類が入っていたので、洗濯して渡したら、お礼も言わずに立ち去った。 ・使える入れ歯があるのに、新しい入れ歯を作らされた。 ・何種類かの薬を家族経由で看護師に渡していたが、洗濯する際、ポケットの中に薬が入っていることが度々あり、薬の管理が分からない。 ・時々、夜、大声を出したり、暴れたりすると看護師さんから聞いたので、同室の方に謝ると、「全然うるさくなく、静かですよ」と言われた。 ・「眠たい」「早く帰りたい」等の職員の私語を聞いた。 ・「あの人は困った」等の職員間の話は聞きたくなかった。 ・姑は何もやっていないのに、姑からすごく被害を受けているように言う看護師がいた。 ・ケアマネジャーが介護にあたっている介護士を馬鹿にしている感じが不快 ・職員が入所者の食べ物を口にしていただけを目撃した人がいた。 ・昼食のメニューが入っていたので、夕飯と重ならず助かるとノートに書いたが、数回のみしか入ってこない。 ・家族に虐待をされているか調べたのか、非常に不快だった。 ・本人の衣類でないものを着せられていた事があった。 ・入浴後の着替え用と洗濯物を区別する袋を用意するよう指示されたが、着替え用の袋に汚れた衣類が入っていることが度々。 ・お喋りと塗り絵ばかり。 ・夜間、寝られない度に読書をさせる。 ・お正月になったら、外泊するように言われた。
虐待されている と感じること	<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンなどの調整が出来ていなかった。部屋に埃がたまっていた。 ・「ここにいると殺される」と女性入居者が言っていた。

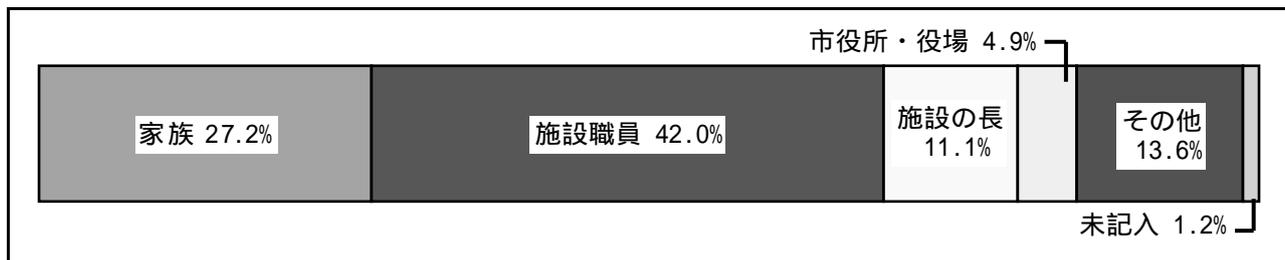
(11) 問5 施設職員の対応を不快に感じたり、虐待をされているのではないかと感じたりした時、どちらかに相談したか

- ・相談した 71人(12.0%)、 相談しなかった 133人(22.4%)、未記入 390人(65.7%)であった。



(12) 問5 - 1 施設職員の対応を不快に感じたり、虐待をされているのではないかと感じたりした時 どこへ相談したか 複数回答

- 施設職員 34人(42.0%)、家族 22人(27.2%)、施設長 9人(11.1%)、市役所・役場 4人(4.9%)、県庁・国民保健医療連合会はなかった。



(13) 問5 - 2 相談しなかった理由(自由記載)

- 相談しなかった133人の理由を本人記載及び本人以外記載で分類すると以下のとおりであった。
- 本人が相談しなかった理由は 該当する事実なし 本人(自分)への影響心配 制度・施設の問題 であり詳細は下記のとおりであった。

本人記載

該当する事実なし

- 質問内容は強い関心を持ち、平素 注意していますが、感じたことがなかった。
- 当該職員の「育ち」「教養」の高低によるものであり、「いたわりの心」があり、悪意のないものと判断した。
- 自分に対してではなかったから。

本人(自分)への影響心配

- 施設の職員に相談した後で、要介護5に当たられると尚つらい思いをするから。

制度・施設の問題

- 長いこと入所しているから、職員のことはわかる。自分のことは自分で気づいて言葉遣いをなおすべき。
- 相談しても無駄。改善されないと思ったから。

- 本人以外の記載では 虐待の事実が不明のため 相談機関がわからなかったため 経過観察希望のため 施設への遠慮のため 本人への影響や虐待進行懸念のため 施設利用を中止したため 仕方ないと感じたため マンパワーや制度上の問題 その他であり、詳細は以下のとおりであった。

本人以外記載(記載者及び記載内容)

虐待の事実が不明のため

- 自分の家族に対してはない。どの位の回数か分からない。(妻)
- ごく一部の人に言われた事だったので。(妻)
- 証拠がなかった。まずは施設長に相談すべきと思った。(夫)
- 事後で発見、気付いたため。(夫)
- 本人認知症なので、相談不可能。(夫)
- 私がいな時間の方が長く、いな時にいじめられたらとも思った。(娘)
- 私が目撃した訳ではないから。(娘)

相談機関がわからなかったため

- どこへ、どのように相談して良いか判らなかつた。(息子)
- 相談するところが分からない。(息子)
- 誰に相談して良いか判らない。(息子)
- 施設の長に問題あり。県や市のどこへ行くのか?(息子)
- 相談機関があることを知らなかつた。知っていても相談は出来なかつたと思う。(娘)
- 誰に話したらよいか分からないから。(その他)

経過観察希望のため

- ・目に余る事ではなかった。頻繁ではない。(嫁)
- ・経過 様子を見て判断したい。(兄弟姉妹)
- ・これからも同じような言葉が多く聞かれるようになったら相談。(妻)
- ・また相談する程ではないと判断した。しばらく様子を見るつもり。(息子)

施設への遠慮のため

- ・お願いしている立場のため、多少のことは仕方ないし、あきらめた。(嫁)
- ・施設の人で不足がわかり、あまり注文をつけられない。(夫)
- ・直接本人に注意した。人手不足については 職員も必死です。(娘)
- ・説明する職員の話であきらめました。(娘)
- ・母は10分置き位にトイレに行きたがるので、忙しい 職員の人たちの気持ちも察することが出来たから。(娘)
- ・その日の職員の気分等でたまたまだったかも知れない、他の職員の態度で全体の雰囲気か判る為。(娘)
- ・事務方に言っても無駄だと介護士の人たちに言われたから。(娘)
- ・良くして頂いているので、言いにくかった。(娘)
- ・お世話になってますので、小さな事は言いにくいです。(娘)

本人への影響や虐待進行懸念のため

- ・本人の為、差別が更に進むと考えた。(嫁)
- ・直接云いたかったが、又見えない所で仕返しされるのではないかと感じて!!(妻)
- ・即施設を退所するように言われたら、行き先が無く大変困るから。(息子)
- ・他の施設を考えなかったのも、事を荒立てるつもりがなかった。(息子)
- ・介護中の為、不利益を被るかも知れないと思ったから。(息子)
- ・患者は人質にとられているという意識があるため。(夫)
- ・相談すれば却ってその反動があるのではないかと言うことと、それ程強く感じなかった。(夫)
- ・施設を利用するのが難しいので、人質にとられているようで出来ない。(娘)
- ・対応が逆に悪くなるのを恐れた。(娘)
- ・意地悪が加速されると思うから。(娘)
- ・入所本人に差し障りがあるのではと思ひ。(娘)
- ・あまり施設側に文句を言ったりすると、父に対しての対応が悪くなるのでは?と心配するため。(娘)

仕方ないと感じたため

- ・その位は許容範囲と思ったそうです。(嫁)
- ・他人に介護を託すということは、少しぐらいの不都合があっても仕方がないことだと思ったから。(嫁)
- ・よくある患者の弱み。(息子)
- ・お願いしているからなー。(息子)
- ・またそのうち替わるだろうと思ったりした。(息子)
- ・自宅では看護できないので。(息子)
- ・自宅で母の世話をすることは不可能、職員も神様ではないので、仕事へのストレスがあると思うから。(息子)
- ・自身で介護しているときも、なかなかうまく介護できない状態だったので、多少はしょうがないと思う。(娘)
- ・お世話をして頂く方々も手が足りないのだと思う。我慢できるところは仕方ないと思っている。(娘)
- ・入所している母には直接関係ないと思われた。そして、あまり逆らわない方が良いとも思った。(娘)
- ・行政の方針なので、仕方がない。(娘)

マンパワーや制度上の問題

- ・認知症に対する対応は一朝一夕にして決まるものではない。研修、経験の積み重ねだろうから、今後に期待することが必要だろうから。(夫)
- ・(職員の質も含め)職員数の絶対的不足。金銭的余裕(どこか赤字状態)のなさが実情。かつ殆どの施設がそうであることから、地方機関(末端)の問題ではなく、国(政府)の無認知、無策、無能力の故と実感するから。(夫)
- ・病院の雇用体制の問題?もしくは最低OKの制度の問題?転職希望者の人数の問題で個々の働いている人に持ってくる問題ではないと思う。(娘)

その他

- ・本人が直接訴えていたから。(嫁)
- ・職員との雑談の中で、それとなく話した。(嫁)
- ・個人レベルのことなので。(嫁)
- ・それ程の事ではないと思ったから。(後見人)
- ・私が無知でケアマネだけに何回も相談して頼りにしていた。グループホームはそうゆうものと。(妻)
- ・許容範囲、必要に応じ要望は伝えている。週1回嫌がらずに利用できるようになっているので。(妻)
- ・もう9年も入院しており、状況は十分把握している。(夫)

(14) 問6 その他(意見等自由記載)

本人記載

対応への感謝や満足に関して

- ・施設職員の皆様大変親切、かつ仲間の皆様と仲良く。私のアルツハイマー症(介護度1)の治療に大変役立っていると感じています。
- ・私は家庭でヘルパーさんの支援を受けていますが、特に問題視する様なこともなく、感謝しております。
- ・車椅子の生活ですが、何の不自由もなく、有り難いと感謝の毎日です。
- ・自分自身まだ元気ですのでこの園で幸せに老後を送っています。日々感謝しています。
- ・耐える所は耐えて感謝しながらお世話して頂かなくてはと考えています。

苦情に関して

- ・一日3回の食事があまりにもまずいです。毎日の生活で困ることはありませんが、食事にはみんな困っております。
- ・年数が経つに連れ(施設の開設後の年数)ケアワーカーの質が低下していると感じる。
- ・土・日は職員の人では足りません。入居者間でいじめがあります。

制度に関して

- ・私は介護1から要支援2にランクが1つ下がったので、特別養護老人ホームでは自費でなければ入所できず、妻も長期入所しているため、1ヶ月に3日程でないと同じホームに行けず、困っております。国で私のような場合、認めてもらいたいと思います。
- ・老人ホームのつもりで入所したが、病院化している。医療制度でもう少し何とかならないか。

職員の対応に関して

- ・人数的な制約もあると思うが介護職員が非常に忙しそう。
- ・職員の人数が少ないような気がします。
- ・ヘルパーさんの数が少ないし、質及び技術が低下している為、将来に不安を感じる。
- ・仕事に責任を持ってください。
- ・相手が老人です。優しい心といたわりの言葉を忘れないように。これから他国から大勢のヘルパーが来ます。恥ずかしくないように自国の老人たちを助けながら見守ってください。

職員の待遇等に関して

- ・ヘルパーの職場定着率が極めて低くヘルパーの質の向上、待遇の改善などについて、特設のご配慮を切望する。
- ・特に若い人たちが将来も介護を続けようと思って下さるような介護環境の整備(給与、勤務条件)を願うのみです。
- ・最近、特にヘルパーさんの退職が目立ち、入居者にしわ寄せが目立ちます。少し余裕を持って対応して欲しいと思います。優遇してあげてください。

その他

- ・手数をかけて調査されるのですから、もう少し項目を具体的にあげても良かったと思う。
- ・相談しても無駄。改善されないと思ったから。

本人以外記載(記載者及び記載内容)

虐待に関して

- ・虐待防止教育を施設側に十分に義務づけてほしい。経営理念の中に虐待禁止を織り込ませてほしい。(息子)

- ・職員一人一人の負担が大きいと言うことは、もっとそれに見合った待遇が必用だと思ふ家族も安心できる。職員の方達の待遇が悪いといずれ虐待に繋がることもあると思う。(妻)
- ・もし何かあっても直接施設に...というのは難しいと思う。認知症で本人の訴えがどこまで正しいのか不明だ。(娘)
- ・老人が職員に虐待されているのではなく、未熟な制度に虐待されている気がする。(娘)
- ・勉強させないホームに虐待が生まれるのでしょうか。本人がもっと職員さんといろいろ話したいのですが、他の老人の方々のお世話をしなければならいので忙しく、残念そうでした。カウンセラーが専門でいるとよいと思った。充実した賃金の補助、国の補助金を介護福祉に導入すれば、虐待などなくなるでしょう。介護福祉に予算をもっと導入してほしい。良心的な介護者をもっと守り、増やす努力を行政で行って欲しい!!(娘)
- ・高齢者虐待防止の取り組みは、加害者が施設関係者の場合と施設利用者の場合がある。それ故、マニュアルは基本編、施設編、利用者編の3つのマニュアルが必要かと考える。(息子)
- ・人手が不足していて、もともと大変な仕事がさらに大変になっているのではないかと。経営も大変と聞いている。公的支援がもっとあればと願う。若い人の雇用の確保にも虐待予防にもなる。(娘)
- ・もっと負担が軽くなるようにしてあげて欲しい。金銭的にも時間的にも、もっとゆとりを持って仕事ができる様に環境条件のバックアップを行政には強く要望する。スタッフの人々がゆとりを持ってこそお年寄りにもゆとりと接する事が出来る。疲労がイライラを増し、それが虐待につながると思う。(娘)
- ・虐待防マニュアルよりももっと根本的な“クレド”(つまり「信条」とか「行動規範」とか)を重視していかないといけないと思う。ノウハウはもちろん重要だが、もっと根本的にせまるものがあるとケースやクライアントに合ったマニュアルが生きてくるのではないだろうか。(夫)
- ・虐待は隠れる傾向にあると考えているので、たまに訪問する家族が見つめるのは大変難しいと思う。特に認知症の場合、本人の訴えが必ずしも正しいとは言えない場合もある為。(嫁)
- ・全国の施設の中には虐待の問題もあるようですので、このようなアンケートは有効だと思う。(娘)
- ・施設で働く方の不満(待遇)をなくす事が虐待防止にもつながるのではないかと。(娘)
- ・虐待等も一方的なものだけでは思われない。利用者の方にもサービスを受ける側だという傲慢はないか。虐待に向いてしまう介護の場の環境の悪さ(設備、人手不足、教育の不十分など)にも目を向けて頂きたい。(嫁)
- ・我慢の糸が切れることも、人間としてあるだろうと理解している。相手を悲しませるまでになってはいけませんが、誰にでも起こりうる事で、人数(介護の方)にも問題があると思う。人手が多ければこういう事も避けられるのではないかと。(妻)
- ・施設の医師、看護、介護職員の人材面での待遇改善と人数確保を抜本的に強化するのが一番。福祉は3K職場、8K職場と言われる労働環境の中で、安い給料で人数が少ないと、残ってくれているスタッフにしわ寄せが来るから、どんなに優しい介護職員でも、訪問者、家族が見て虐待に見えるかも知れない。(娘)
- ・介護学校等、接遇、処遇、メンタル面の教育が薄い。虐待防止にかかわらず、マニュアル作成は結構なこと、ただ、そのマニュアルの精神、理念がどの程度、介護保険施設等に浸透するのか?”県の方で出張研修など企画するのはどうか。(孫)
- ・見える虐待は少ないと思うが、見えない、聞かえない、感じない振りをして、介護不作為行為の防止が難しい。(寝たきり、寝返りさせ、褥そう防止、オムツ替えをしてたぐれ防止に気を遣って欲しい。)(夫)
- ・職員間の命令指揮系統が確立されて居らず、その場その場でばらばらに動いているように見える。虐待防止のためにリーダーがマニュアルを示し、相互にきちんと実施されているか確かめ合うようにした方が良いと思う。(娘)
- ・利用者第一の実用的なマニュアルにしてほしい。(妻)

対応への感謝や満足に関して

- ・お陰様で、看護師さん、介護士さん方が、良い方で、本当に感謝をしている。(只、入院費が高額で大変ですが。)自宅ではこんなに出来ないと思う。(妻)
- ・本人も「とても良くしてくれる」と言っている。(入所前の母は私に対して被害妄想がひどく、母の世話をするのが不可能状態だった。今は穏やか。)(娘)
- ・施設では家族会と言う会を持っており、意見を交換また悩みを聞き、職員が施設に言う。介護職員の教育も徹底している。(夫)

- ・入居しているグループホームは本当に素晴らしい介護が行われています。逆にこんな良い所が調査もあると施設の励みになるのでは?と思っています。(嫁)
- ・施設職員の皆様はご親切であり、感謝しています。(養子)
- ・毎日の様にわずかな時間ですが、認知症のため 食事の時間に見てます。看護師さん、介護士さん達はいらっしゃらなくともきちんと見ますからと、優しく言ってくれますが、全員の方々がくたくたになる程 働いている姿を見ると申し訳なく思います。施設の職員の方々もとても思いやりあり、人格者だと思います。日々感謝しております。(妻)
- ・職員の皆さん、とても親切で明るく対応して下さるので、全く心配していません。(息子)
- ・入所した施設が非常に尊敬に値する場所だった。(県外)人権を尊重して下さり、結局は器(建物)ではなく、働く人々の心だと感じた施設だった。それにはトップの理念が大きいと思う。(嫁)
- ・家族の面会時、一番癒される時、施設職員の笑顔である。(夫)
- ・度々見舞いに行くが、なかなか良くやっているなど思う。(娘)
- ・職員の方がめいっぱい働き、いつも忙しそうで、外から見て大変な重労働だろうなあと感じられます。職員の方にはとても感謝しております。(娘)
- ・虐待と思われる場面にあった事もなく、かえって手厚い介護に頭が下がります。本人も筆談で「良くして貰い、幸せなのです。運がいいのです。」と書いたばかり。虐待はあってはならない事。しかし自分勝手なことを言い、している入所者に接している職員の方々を見てると、自分には我慢が出来るだろうかと思わされる。(娘)
- ・教育が行き届いている。介護サービスの面では最高の内容だと思う(夫)
- ・私の場合1人なので見てあげられなく、今、入所させてもらい、本当に感謝にたえません。(嫁)
- ・いつもあたたかい笑顔と優しい挨拶がある中で過ごさせて貰っていることに感謝している。(娘)
- ・面会に行ったときの職員の方達の“明るさ”、“気持ちよさ”、“笑顔”が嬉しいです。少しも大変さを出さずにいるお姿には感謝の気持ちでいっぱい。(娘)
- ・食事は必ず施設職員さんが一緒に食べてくださるので(作ってくださった方が)、安心している(嫁)
- ・私共家族も施設入所は初めての経験で不安一杯でしたが、施設職員の方々のおかげで対応にほっとした。(夫)
- ・家庭的な環境の中、職員の方々にも親切にして貰っていると思っている。(嫁)
- ・とても面倒を見て下さり安心して居ます。不快に感じた事は一度もない。(娘)
- ・このような施設がなかったら妹は穏やかな老後を迎えられなかった。(兄弟姉妹)
- ・施設職員は忙しくて大変だと思う。良く面倒を見て貰って大変感謝。(息子)
- ・大変手厚い介護を受けております。ありがたく感謝している。(義妹)
- ・職員も医師も大変良くして下さい感謝している。(娘)
- ・気になったら、施設に言えば、対応してくれる。(妻)
- ・施設側に色々な改善があり、良くなっている。職員の人たちともコミュニケーションが取れている。(息子)
- ・私が介護をしなくてはいけなかった事を代わりにやっていただき、大変感謝している。(娘)

制度に関して

- ・在宅介護は気の休まる暇もなく、月1~2回で、又、別の来宅サービスで外の空気を入れたい。来宅サービスの種類がよくわからないので、ケアマネの方に相談致す。(嫁)
- ・建物が古くなった場合、どうなるのか心配な面がある。市や国の援助で多床室のある建物が再建されないと困る。(妻)
- ・認知症だが、ある程度体が動くため、動けるため、実際の症状に対しての要介護度の認定が低いように感じている。このような認知症の者を対象とした介護度査定基準を作りたい。(娘)
- ・私以外20名が介護保険を受けているが平均して1人18万円の自己負担と生保受給者との不公平さを感じている。介護職員は12名うち外国人は7名で介護の主力を担っている。基本的な教育をしっかり施設側でしてほしいと要望している。(妻)
- ・今、医療機関は高齢者を受け入れられないし、介護療養型医療施設をどんどん減らしていくという政策で追い出されて、家に戻されても、病院探しをどうして良いのか悩んで、共倒れになるのが目に見えている。どうして良いのか教えて欲しい。(嫁)
- ・このようなお仕事、尊い志の皆さんが心身とも、そして経済的に優遇され、潤いある環境で働いて頂け

- るような体制をとって欲しい。今の介護保険制度はそれに逆行している様に思う。(嫁)
- ・特養でも患者や家族が医師を選べる自由を強く希望する。(妻)
 - ・具体的な公的相談窓口の連絡先等をお教え願いたい。(息子)
 - ・高額な医療費がかかる。やむを得ないことなのか、利用者に負担を減らす方法はないのか？(息子)
 - ・家で介護が大変になって来たので、特養に短期入所をお願いしたら、問題有りとのことで断られた。なんのための介護保険か？(妻)
 - ・年金から差引かれる保険料は上がり、年金は減るばかり。特に今度の後期高齢者保健の増額は国保の3倍。非常識極まるといえよう。老人はどうして生きていけば良いのか？(夫)
 - ・介護で胃ろう、尿管カテーテル状態で、自宅に一人では介護は出来ぬ！介護床を廃止しないでほしい。(息子)
 - ・若年性アルツハイマー病で、自宅での介護中、若年ゆえのデイサービス等の利用が難しかった。(体力があり、他の利用者との年齢差など)若年性認知症専門の施設があるといい。(妻)
 - ・介護保険の見直しは一般的に木を見て森を見ないと同じ事柄になっている。寝たきり老人の一般家庭での介護は昔と違って、家族構成の在り方、前期高齢者が・後期高齢者を見るという社会の在り方を直視すべき。(息子)
 - ・特養老人ホームの夜間の人員が極端に少ない為、対応が劣悪になり、問題を感じる事が起きて来るのは、職員の意識の向上だけでなく、行政上の配慮がもっとされなくてはならないのではないかと考えている。(息子)
 - ・今後とも安心して入院を続けられるよう介護の制度を改善して。(息子)
 - ・福祉介護士を増やすのではなく、より質の高いヘルパーさんを増やすことの大切さを感じる。(嫁)
 - ・老人保健施設は3ヶ月で出されるので、ずっと入れる施設になることを希望する。(娘)
 - ・そろそろ施設を増やすより、内容を良く、職員の増加。(娘)
 - ・介護保険と医療保険が一緒に使用出来るようにならないと、老健に入所している物は病院へ行くことが難しい。(娘)
 - ・介護療養型医療施設がなくなると聞いたが、介護と医療が一緒に施設の方が利用する本人、家族が何かと安心。是非、このような施設の継続を望む。(妻)
 - ・病院と老健のリハビリでは内容的に差がある。病院から老健の中間の充実したリハビリ施設望まれる。(息子)
 - ・厚生労働省の方針は、今後、介護療養型医療施設の削減するとの事。単に医療費の削減の為に。本当に必要な施設は維持してもらいたい。(息子)
 - ・介護人員の人数に比べ、施設職員の人員が少なすぎる。(1人の受け持ち、約10人前後)(息子)
 - ・介護者が後期高齢者なので、年金者でも安心して入所できる場所が多くなることを望む。(妻)
 - ・介護床・健忘の利用が困難な場合も多々ある。家族共倒れにならないような施設の設立が肝要。(息子)
 - ・介護者不足の实情は想像以上です。何とかありませんか。(夫)
 - ・今後益々老人が増え、施設も増えていく事でしょう。老老介護問題も、年々高くなる諸費用も自分の身も気になる。より公平に、より充実した制度を期待する。(娘)
 - ・これから益々老人が増えてくる。老人ホームは個室化する傾向にあると聞く。費用も上昇していく。現状でも職員さんが不足しているのに、個室を増やしたら、益々人手が不足してしまい、入居したくても出来ない人が増え、悪循環に陥る。(息子)
 - ・ある施設(ユニットケアの施設)で、入居する人は非課税世帯等、収入の低い世帯は、市から補助金など支出が増えるので、迷惑だから、特養の室料増定を下げるように指導されてしまうので、入居者として選ばないようにしていると言われたが、それで良いのか？(娘)
 - ・もし不備があるとすれば、人数不足が最大の敵！こういうアンケートよりももっと何か根本的な制度変化を望む。(娘)
 - ・施設の入所費用が高額なので、年金などではまかなえない。(娘)
 - ・特養ホーム等に入所したいが、空きがない。新築のホームは利用料が高いので入れない。(夫)
- 職員の対応等に関して
- ・看護師が早足で入ってきて、黙っていきなり母を抱き上げたり、衣類を開いたりして、母は大声で怖かった。今は看護師も介護士も事前に一声掛けてくれているようでとても安心。ぜひ、この一声掛けのことを小さい作業にも徹底して欲しいと願っている。(義妹)
 - ・職員の数も足りないと思うが、もう少し見守りをして頂きたい。(妻)

- ・ヘルパーの教育(勉強)の中に愛の教育?というか入れて欲しいと思う。(娘)
- ・介護する者に心のゆとりがなければ、良い介護は出来ないと思う。(娘)
- ・ヘルパーさんが日常の介護に時間を取られ、入所者を楽しませる、一人一人に寄り添うという面では多少歯がゆい思いもする。(娘)
- ・仕事をこなしているといった態度で、やるせない気持ち一杯、自分が看てあげられないのが悔しい。(娘)
- ・認知症の人への対応の仕方について、職員の方にもっと知識として勉強して欲しい。グループホームの職員にはヘルパー資格のない人も多いが、認知症の正しい知識は必要だと思う。(妻)
- ・出来るだけ言葉を掛けてもらいたいが、忙しそうなので、言い出せない。(娘)
- ・職員の方がよくやってくさるが、忙しそうで時間外のおむつ交換など頼みにくい。(娘)
- ・衣服が汚れていたり、顔を拭いてもらっていなかったりと職員の数が多ければいいと思うことはよくあります。(介護職の待遇がよくなれないといけませんね)(夫)
- ・やっとスタッフに慣れてきたと思うと、辞めてしまい、心が痛みます。家族としても入居している者の事をよく解って頂ける方が長く居てくださるよう、願いたい。お給料の面で辞めてしまうのかとも思うが、何とかならないのか。(嫁)
- ・実際は少しでも元気な人はほったらかし状態。介護士の入れ替わりが激しいです。(娘)
- ・職員の中には速やかに対応してくれる人もいるが、中にはやってもらいたくても不機嫌な顔をされるので、頼みづらい人もいる。(娘)
- ・忙しいことはよく分かる。一応話を聞いて欲しいと思う。そして、説明をしてほしい。まだまだ理解できる方もいらっしゃると思うので。(娘)
- ・職員の対応は良い方である。オムツの交換や、床ずれの対応が気掛かりだが、申し入れにくい点がある。(嫁)
- ・運営予算上の問題と思われるが、要介護者へのよりきめ細かい手の当て方(食事介助、口腔衛生、入浴清拭及び医療対応)の不足と不安は残った。(夫)
- ・職員はよく動いているが、ゆとりがないように思える。業務におわれているように感じる。(夫)
- ・何か感じる事があってもこれ以上スタッフに要求しても無理だろうと自分なりに判断してしまうことが多くなった。(娘)
- ・ショートステイで夜間、ベッドから落ちて腕を骨折したことがある。24時間常時監視するのは無理であることはわかるが、良い方法はないものだろうか。(夫)
- ・職員数が少なく、入替(定着率の悪さから)の多さからか、1人の職員が数人の面倒を見なければならぬのが実態でしょう。(夫)
- ・あまりに当たり前の尊厳が失われているようで悲しくなる。職員の方、施設側も「自分の親をここに入院したい」と思っているのか聞きたい。(娘)

職員の待遇等に関して

- ・常にケアワーカーさんの数が足りない。外国人を入れる話があるが、細かいコミュニケーションが取れないと思う。施設職員の給料をもう少し上げなければ、人手不足の解消は解決しないのでは...(娘)
- ・施設職員の待遇の大幅な改善を。(夫)
- ・介護施設で働く方々の労働の大変さは想像を絶するものと思われる。給料をあげ、大変な仕事をしてくださる方が、職を離れる事が無いようにしてほしい。家族は入所している施設に対して何か感じて意見も申し上げることはたとえ権利として保障されていても、とても難しい。(娘)
- ・待遇を良くし、職員の定着率を高めるよう、国、地方の再考を願います。(娘)
- ・年寄りの面倒を見るのはとても大変だと思う。皆様の待遇が少しでも良くなれば良いこと思っている。(娘)
- ・グループホームの管理者、開設者以外のスタッフに対する勉強会が必要かと感じました。職員の待遇が良くなれば、良質の職員が集まると考えています。(娘)
- ・余りにも忙しく、気持ちの余裕がなく、利用者に対しての思いやりが出来ないと思っている。人員の確保、待遇改善が大切と思う。(妻)
- ・仕事の割に給料(時給)が安く、体が続かなくなり、皆辞めてしまわれた方が多いと常に聞きますが、このような職員の方がいつまでも働いていただけますよう、対応など考えて頂きたい。(娘)
- ・少ない人数の中で、職員の方々は精一杯対応して下さること。もっと職員の方々への報酬アップを望む。(娘)
- ・若いスタッフが優しく介護してくれている。労働条件の改善を切に願う。(娘)

- ・介護士の方や職員の方々の待遇がもっと良くなればと思う。(息子)
- ・職員の身分の保障で、より人権を大切にした介護が出来るように思う。高齢化が進む中、その面がまったく改善されないことが、高齢の人、入所の方々の人権が無視されているのではないのか。その点、国県の指導が施設へのどのような指導がされているのか...。(息子)
- ・なんとか人手不足を解消する方向に福祉課の皆様で考えてほしい。施設職員、ヘルパー等の給料を少しでも高くしてほしい。(夫の姉)
- ・高齢者が増え、今よりもっと厳しい時代になると思うので、長期入居できる施設を増やしてほしい。親切な対応をされている人の方が辞めていく(別の場所に移る)様に感じる。長く続けられる環境を作ってほしい。(娘)
- ・仕事に慣れた頃に辞めていくワーカーさんが多く、ワーカーさんの交代が結構多く感じる。ワーカーさん達の待遇改善を望みます。(娘)
- ・人手がいつも不足しているのを感じる。事故をいつも未然に防ぐ為にも、十分な人員を確保して欲しい。(息子)
- ・施設職員は見ていても大変な仕事と感じる。待遇の面を良くして欲しいと思う。(娘)
- ・介護する人材不足で今後不安を感じている。もう少し給料面を考えて欲しいと思う。(妻)
- ・施設職員、特に新人が1年くらいで退職してしまうのが残念だ。待遇面が問題になっているようだが、早く解決して欲しい。
- ・勤務時間、給料共に改善されると良いと思う。(嫁)
- ・介護職員の顔ぶれは短期間で変わっていく為、家族としても職員の方々への話がうまく伝わらずに戸惑う事がある。常に職員の方達が時間に追われているように見え、個々の入居者と向き合おうとしても難しいように感じられる。介護の現場は重労働だといつも思うが、もう少し余裕が持てるよう、待遇面でも考慮が必要かと思うことが多い。(娘)

その他

- ・尊厳死を認めてほしい。経済的にも毎日いつまで生きられるかと不安の毎日。夫婦の国民年金で足りない。どうしたら良いかと悩んでいる。(妻)
- ・入所している人の意地悪。(後見人)
- ・私たちは義母の為、一番安全な場所を探し、やっと落ち着いてくれると思ったが・・・会いに行ったら毎回、「殺される」「死にたい」老人ホームに入れたことが間違いなのか毎回悩む。しかし、私の家庭・私自身を犠牲にしてまで義母のお世話をする勇気もない。(嫁)