

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

1 調査目的

- (1) 神奈川県として養介護施設における高齢者虐待とは何か一定の判断基準を示すために 県内養介護施設従事者の虐待の捉え方を把握する。
- (2) 虐待防止に向けた取り組みの現状や課題等を把握する。
- (3) (1)、(2)の内容を「施設職員のための高齢者虐待防止の手引き」の作成に役立て、また調査を通して養介護施設における高齢者虐待防止の認識を高めることを目指すこととする。

2 調査対象

- (1) 養介護施設（平成20年10月1日現在）の中から、平成20年8月に当部会で実施した「本人又は家族向け調査」において依頼した施設60箇所は除き、圏域毎に別添案に基づき、無作為抽出し、次の施設数を対象とした。

	県内施設数	調査対象施設数
①介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム） 地域密着型含む	277	60
②介護老人保健施設	160	30
③介護療養型医療施設	55	10
④有料老人ホーム（354）、養護老人ホーム（20） 軽費老人ホーム（13）、ケアハウス（35）	422	70
⑤認知症高齢者グループホーム	509	80
合計	1,423	250

(2) 調査回答者

各調査対象施設に毎に2種類の調査を実施した。

- ①施設長又は管理者向け調査（1施設各1名）
- ②看護又は介護職員（1施設各3名）

※看護又は介護職員3名のうち、1名は主任クラスが回答するよう依頼を行った。

※回答者となる看護職員又は介護職員の経験年数（当該施設を含めた高齢者施設での通算勤務年数）に偏りのないよう依頼を行った。

3 調査方法

調査票を郵送により配布、回収

【依頼時】調査票を施設ご人数分を郵送

【回収時】管理者、看護又は介護職員はそれぞれ同封の返信用封筒を使用し、個別に県高齢福祉課に郵送

4 調査時期

平成20年11月末

5 調査内容

- (1) 施設名、施設の種類
- (2) 記入者の属性（性別、年齢、職立、勤務年数等）
- (3) 行為や対応例（26項目）の認識状況
- (4) 虐待防止策や対応策に関する施設での実施状況
- (5) 虐待防止のために市町村に取り組んでもらいたいこと
- (6) マニュアルの内容に盛り込んで欲しい内容
- (7) 利用者や家族からの「セクハラや不快な言動」に対する施設での組織的相談体制の有無
- (8) その他 等

6 回収数

配布数 250施設

管理者250人 看護・介護スタッフ750人

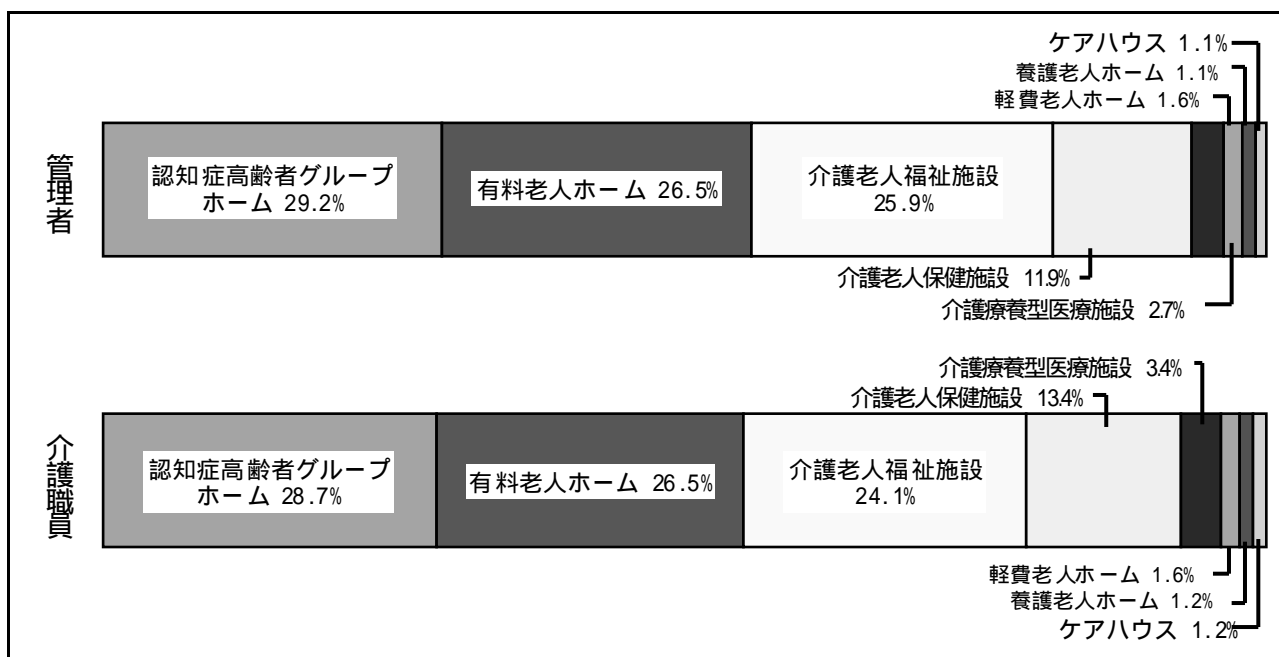
回収率 管理者74.0% 看護・介護スタッフ67.6% 全体 69.1%

7 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。

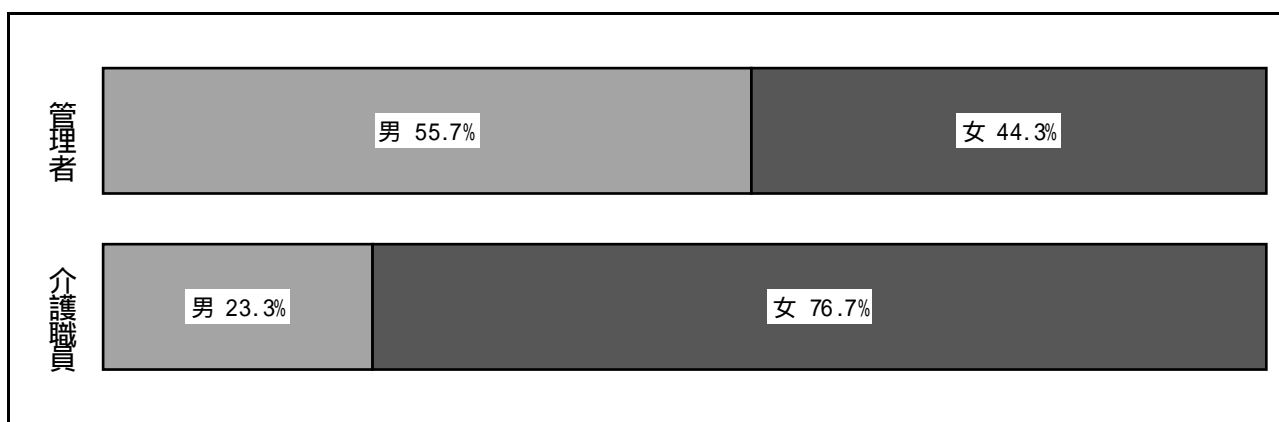
(1) 問1 施設の種類のについて

- ・管理者が、認知症高齢者グループホーム 29.2%、有料老人ホーム 26.5%、介護老人福祉施設 25.9%、介護老人保健施設 11.9% であった。
- ・介護職員は、認知症高齢者グループホーム 28.7%、有料老人ホーム 26.5%、介護老人福祉施設 24.1%、介護老人保健施設 13.4% であった。



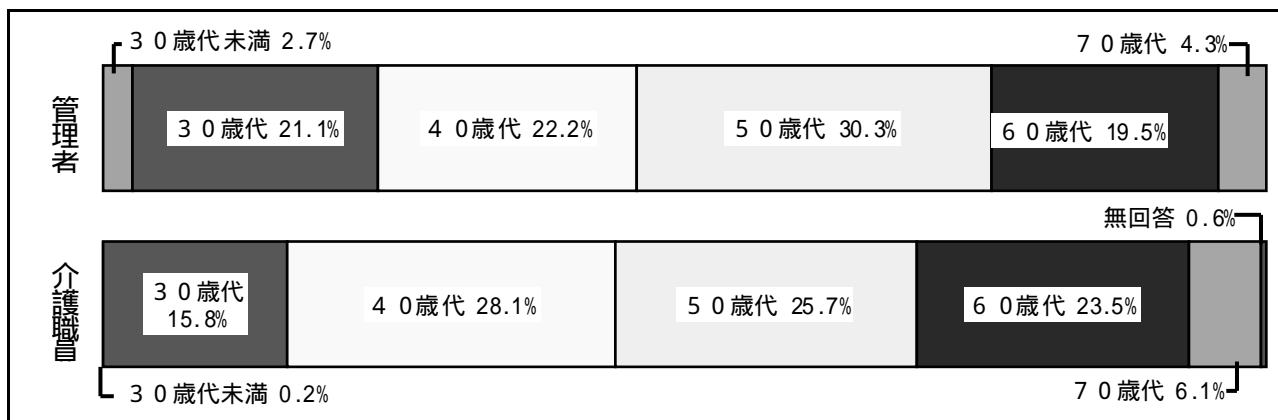
(2) 問2 - 1 性別について

- ・管理者は、男 103人 (55.7%)、女 82人 (44.3%) であった。
- ・介護職員は、男 118人 (23.3%)、女 388人 (76.7%) であった。



(3) 問2 - 2 年代

- ・管理者は、50歳代 56人 (30.3%)、40歳代 41人 (22.2%)、30歳代 39人 (21.2%)、60歳代 36人 (19.5%)、70歳代 8人 (4.3%) であった。
- ・介護職員は、40歳代 142人 (28.1%)、50歳代 130人 (25.7%)、60歳代 119人 (23.5%)、30歳代 80人 (15.8%)、70歳代 31人 (6.1%) であった。

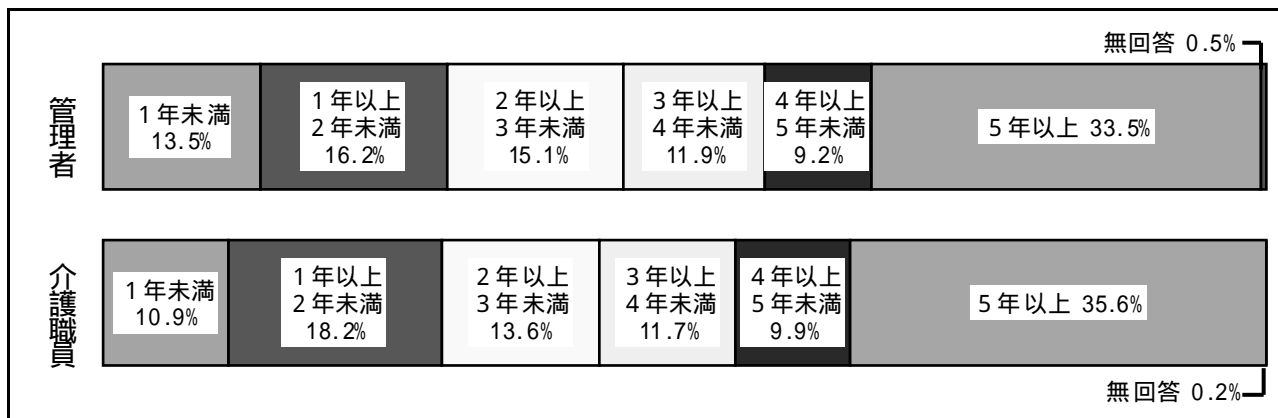


(3) 問2 - 3 職位

- ・管理者は、施設長又は管理者 149人 (80.5%)、施設長又は管理者に準じるもの 32人 (17.3%)、無回答 4人 (2.2%) であった。
- ・介護職員は、介護職 376人 (74.3%)、看護職 127人 (25.1%)、ケアマネージャー 3人 (0.6%) であった。

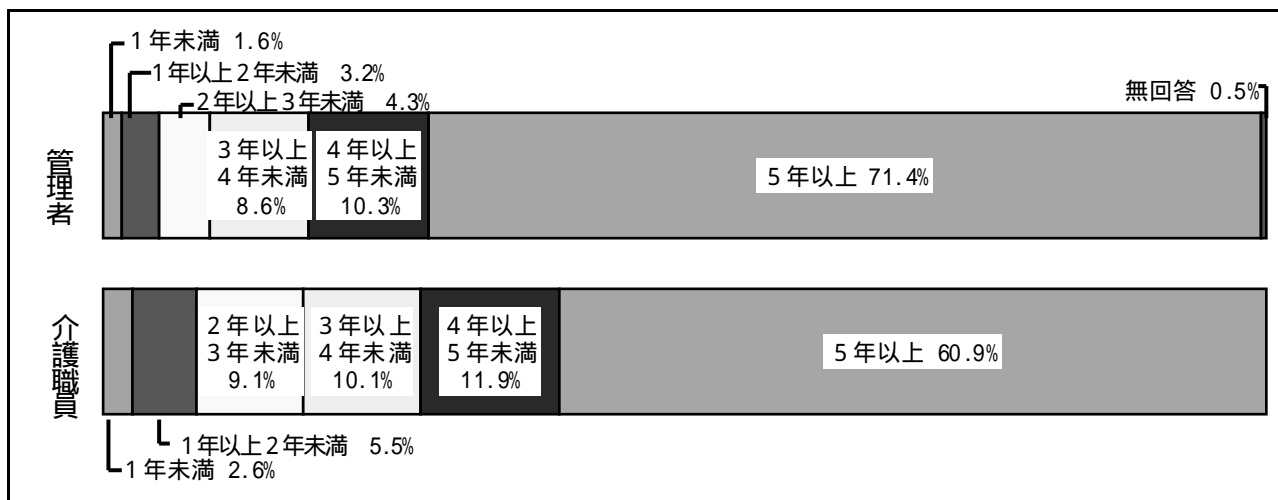
(4) 問2 - 4 現在の施設での勤務年数

- ・管理者は、5年以上 62人 (33.5%)、1年以上2年未満 30人 (16.2%)、2年以上3年未満 28人 (15.1%) であった。
- ・介護職員は、5年以上 180人 (35.6%)、1年以上2年未満 92人 (18.2%)、2年以上3年未満 69人 (13.6%) であった。



(5) 問2 - 5 高齢者施設での通算の勤務年数

- ・管理者は、5年以上 132人(71.4%)、4年以上5年未満 19人(10.3%)、3年以上4年未満 16人(8.6%)であった。
- ・介護職員は、5年以上 308人(60.9%)、4年以上5年未満 60人(11.9%)、3年以上4年未満 51人(10.1%)であった。

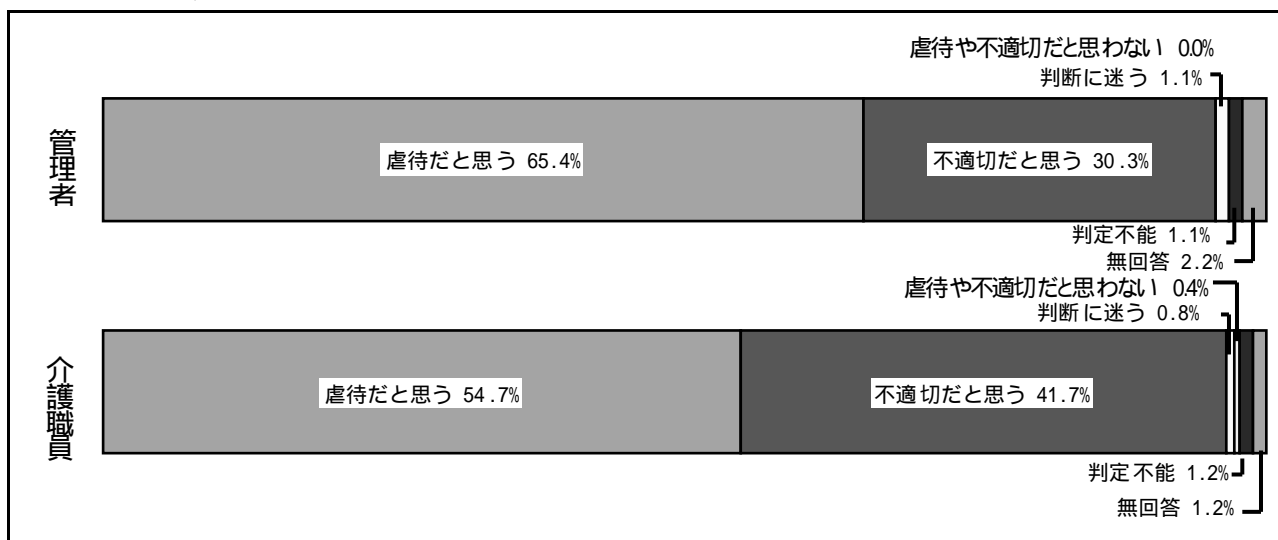


(6) 問3 「高齢者虐待防止の取組みに向けたご本人又はご家族向け調査」に記載されている行為や対応例をどのように思うか

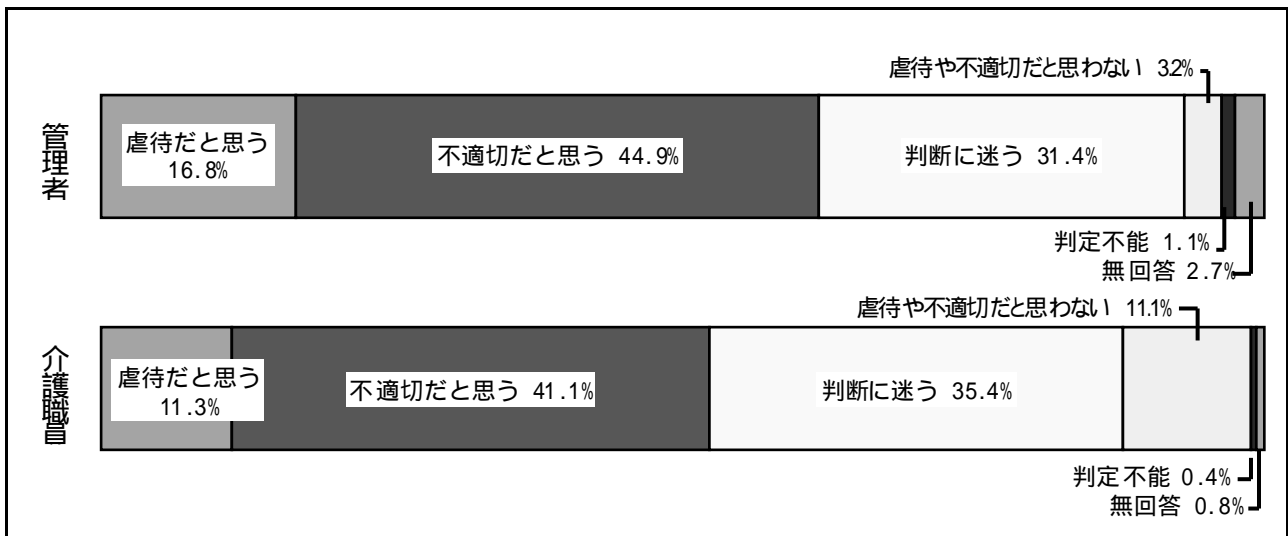
- ・「高齢者虐待防止の取組みに向けたご本人又はご家族向け調査」の結果から、施設職員の対応を「気になることがあった」「悲しい・不快と感ずることがあった」「虐待されているのではないかと感ずることがあった」について記載のあった項目のうち、判断に迷うと予想される26項目を行為や対応例（I-4～8）、管理者・スタッフ別に、虐待や不適切に該当するかについて質問した結果は以下のとおりであった。

身体的虐待

「入浴時、声かけもなく頭からシャワーをかけた」



「粉薬をご飯と一緒に混ぜる」

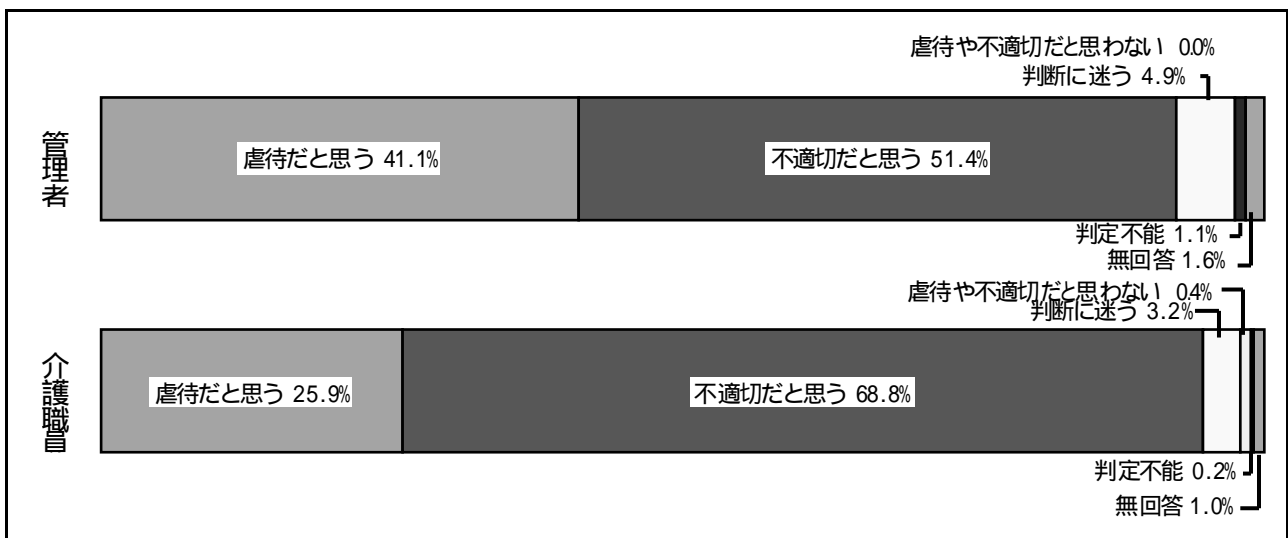


心理的虐待

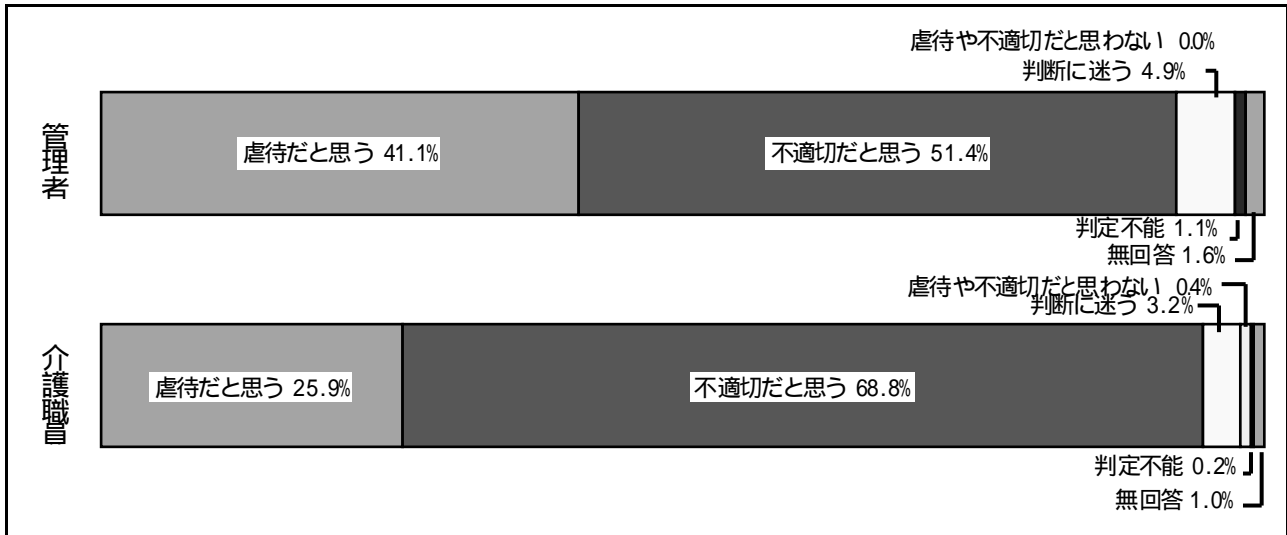
「「おじいさん」「おばあさん」と呼んだ」



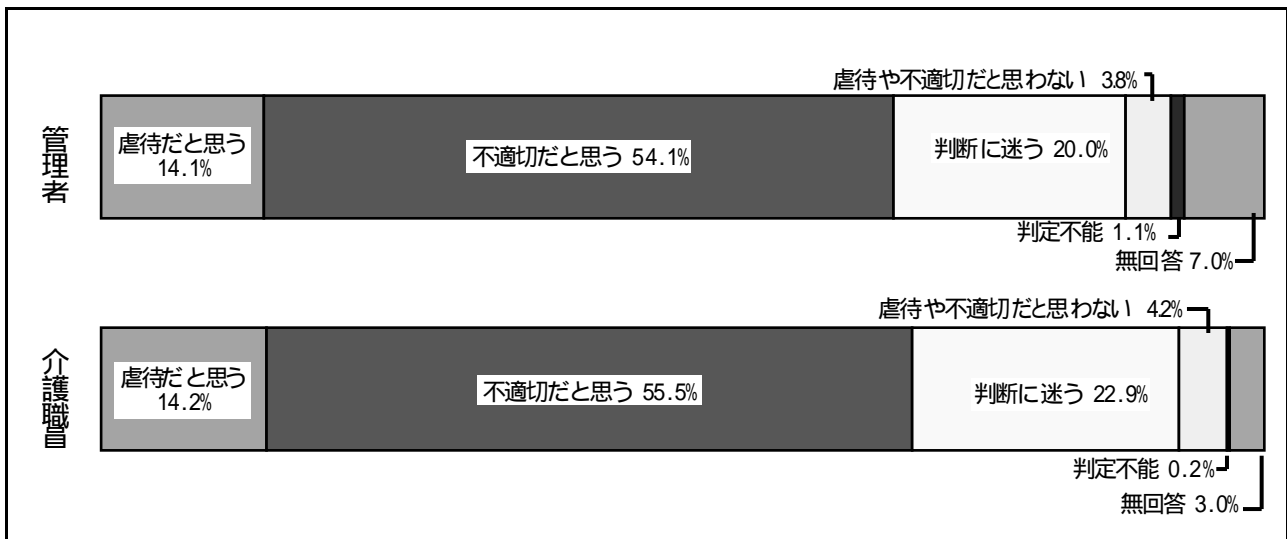
「他人の前で本人の排泄に関する話を話した」



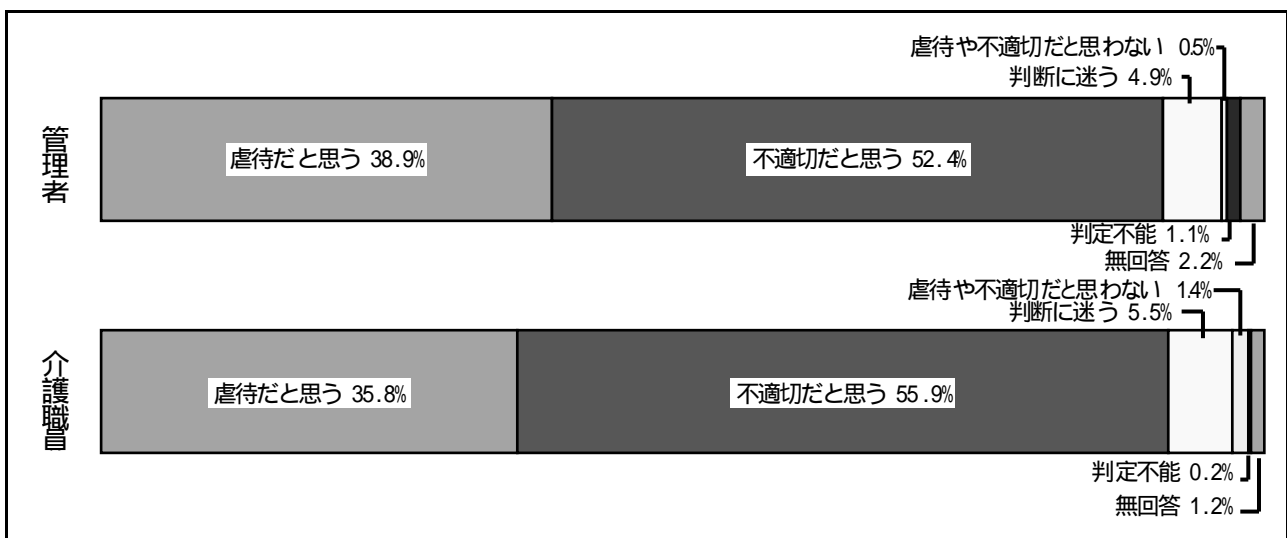
「他人の前で本人の排泄に関することを話した」



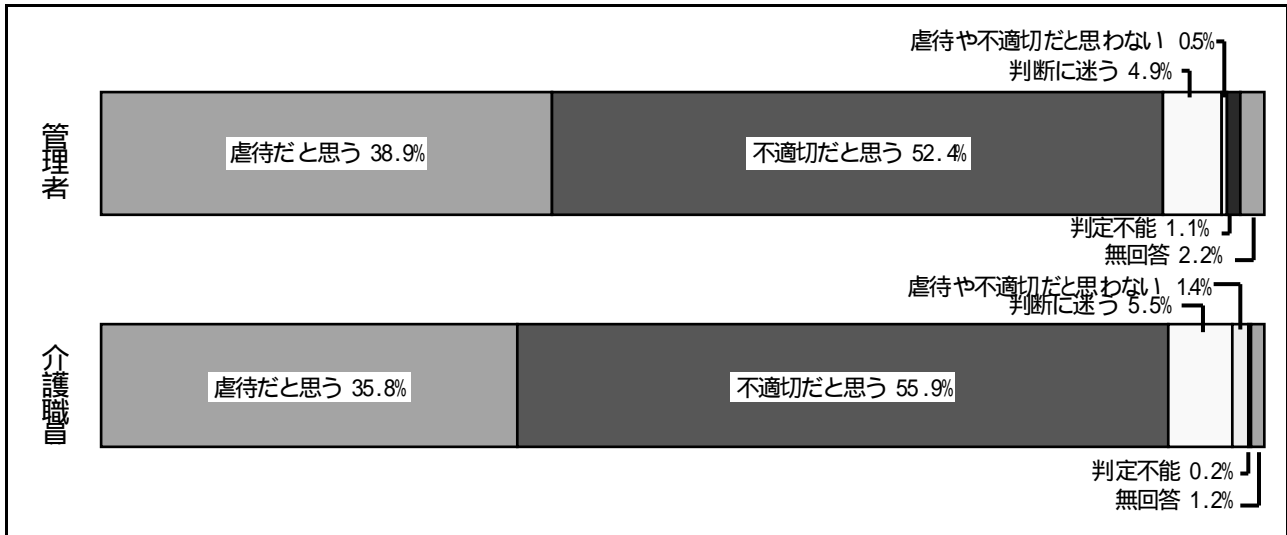
「怪我をした際、必要以上に「さんわかりましたか？」と複数の職員に確認された」



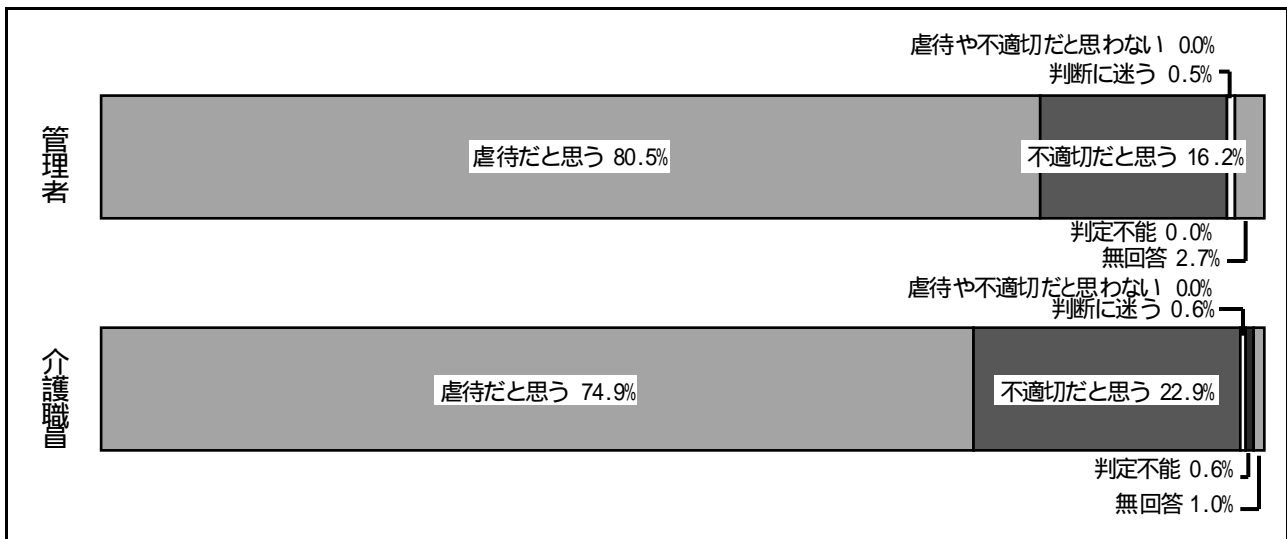
「認知症なので、本人は分からないが、あだ名を付けて呼んでいた」



「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」



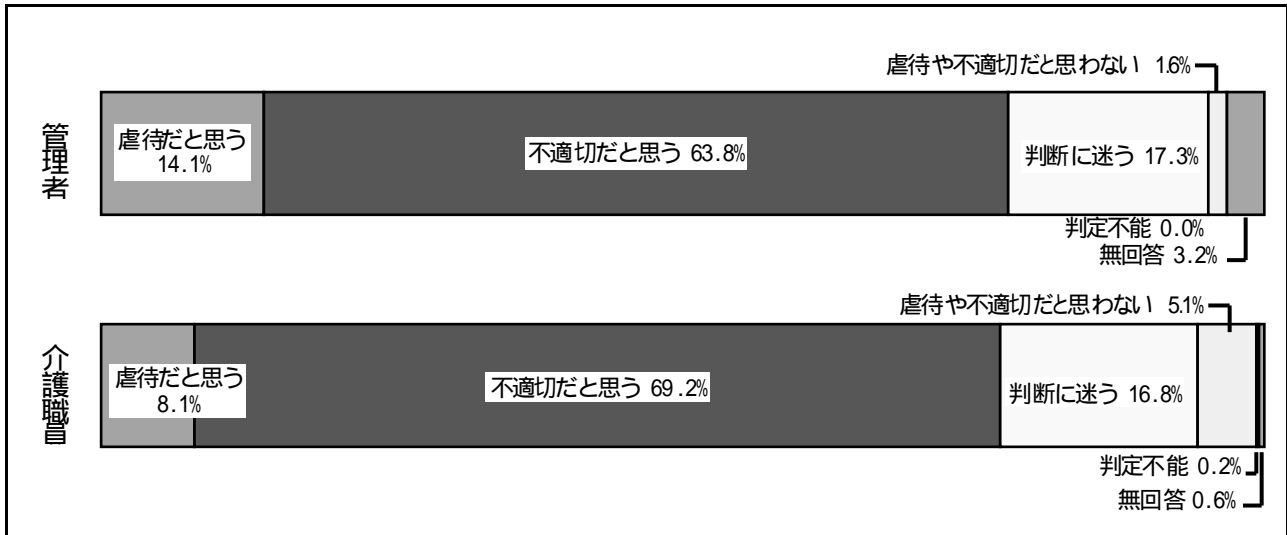
「臭い」「ばっちいね」と声かけしながらオムツ交換をした



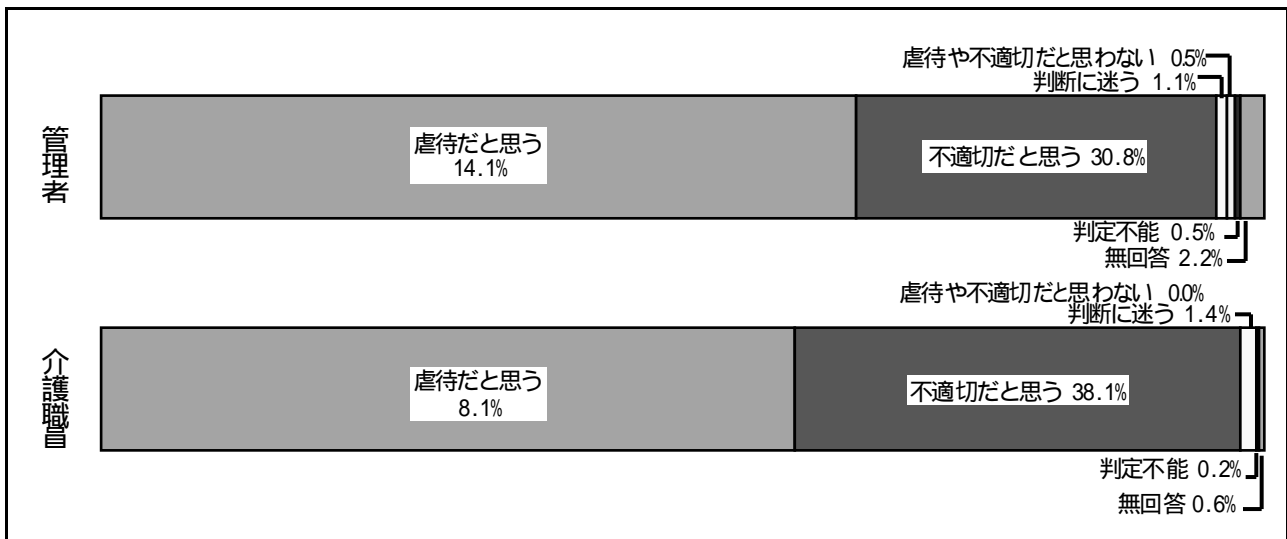
自室での喫煙はしていないのに、「煙草の臭いがする」と言った



子どもに対してするように、頭を撫でた



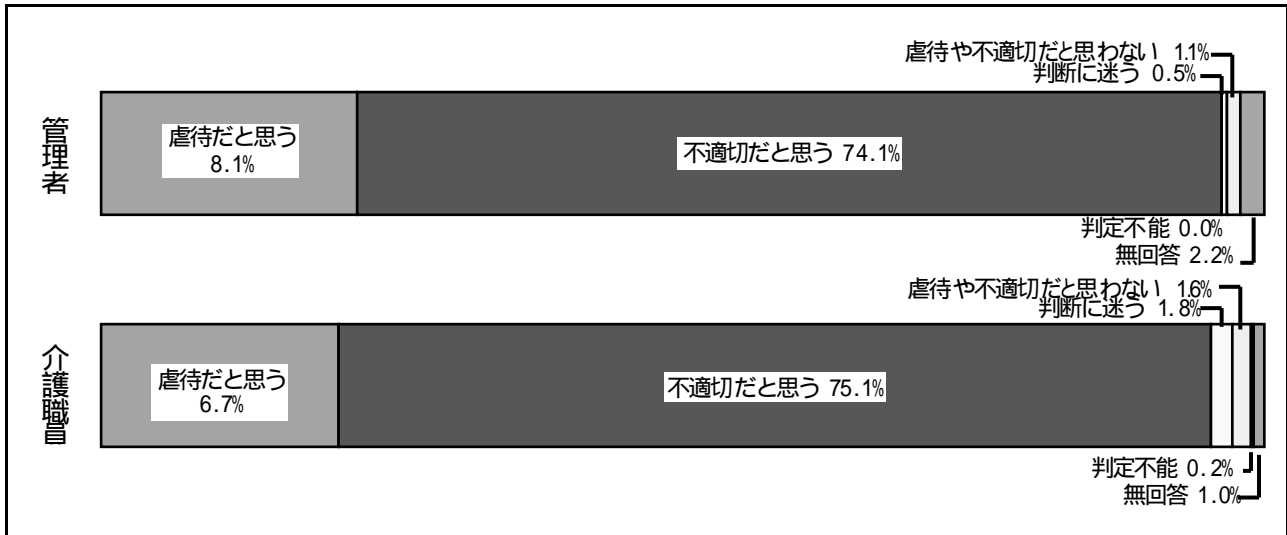
本人に「あれが悪い」「これが悪い」と短所ばかりを言う



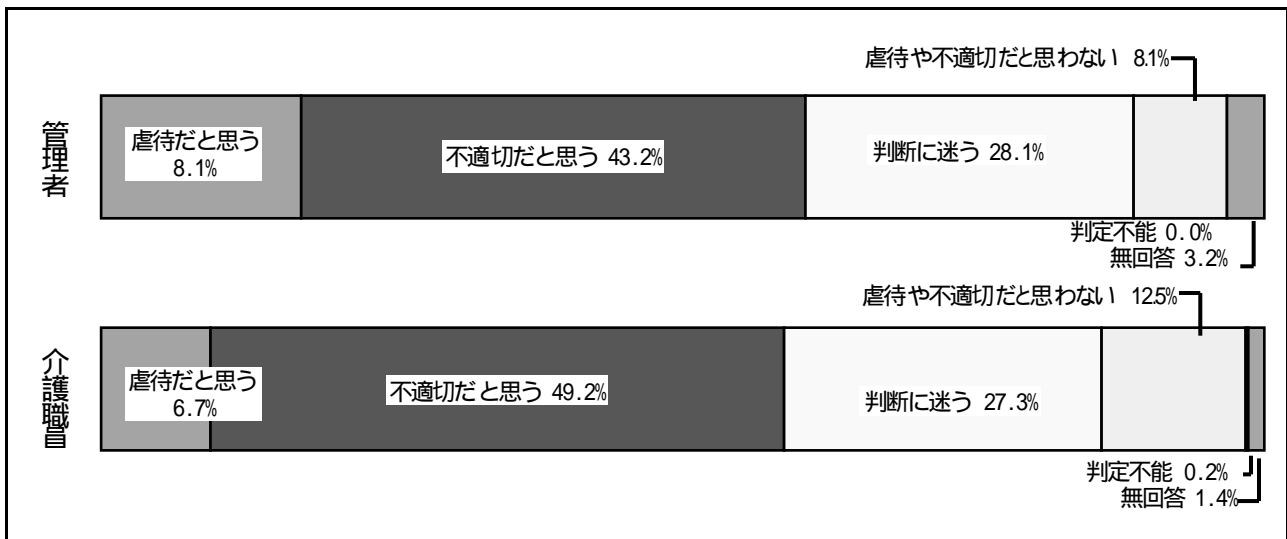
介護の放棄・放任
「今は忙しいから後で」と言った



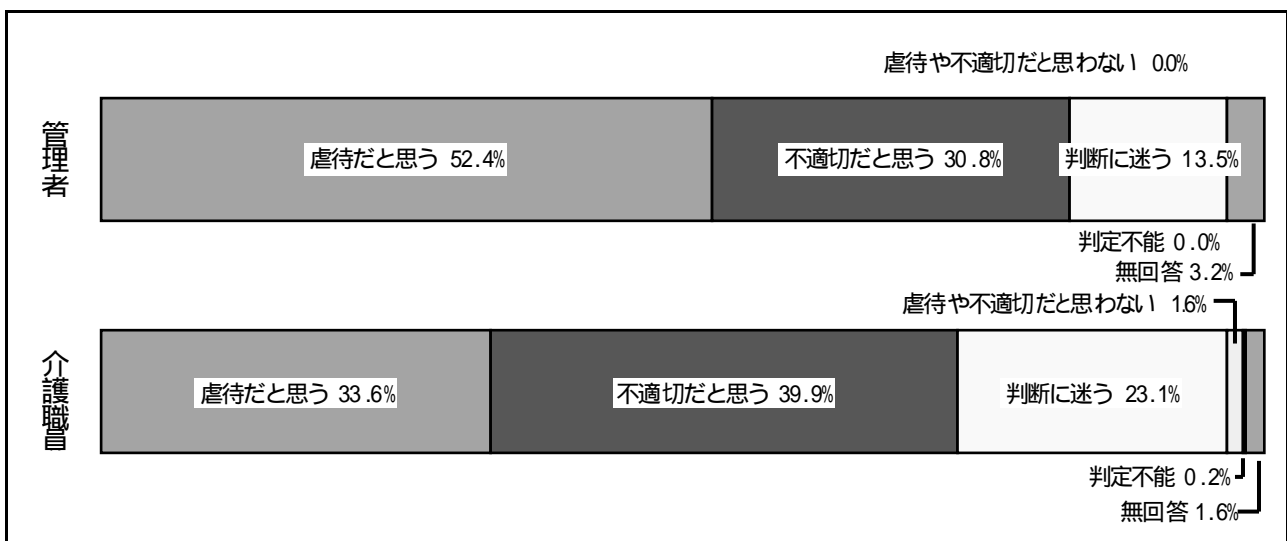
目やにをいつまでもそのままにしていた



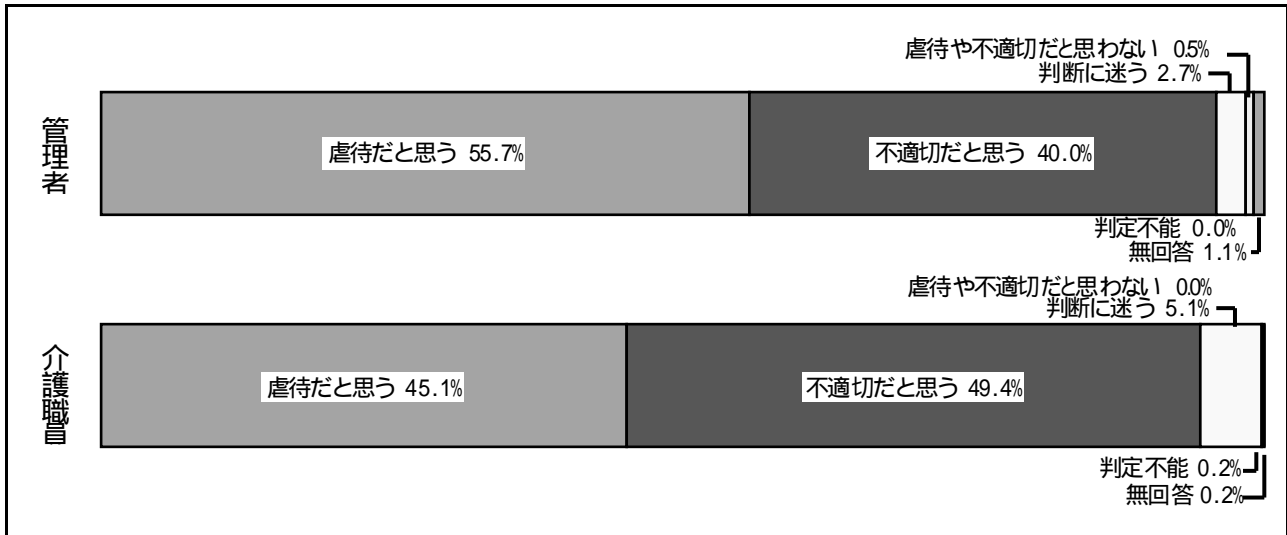
意志疎通のない人に対し、「もう食べないの?」と言った



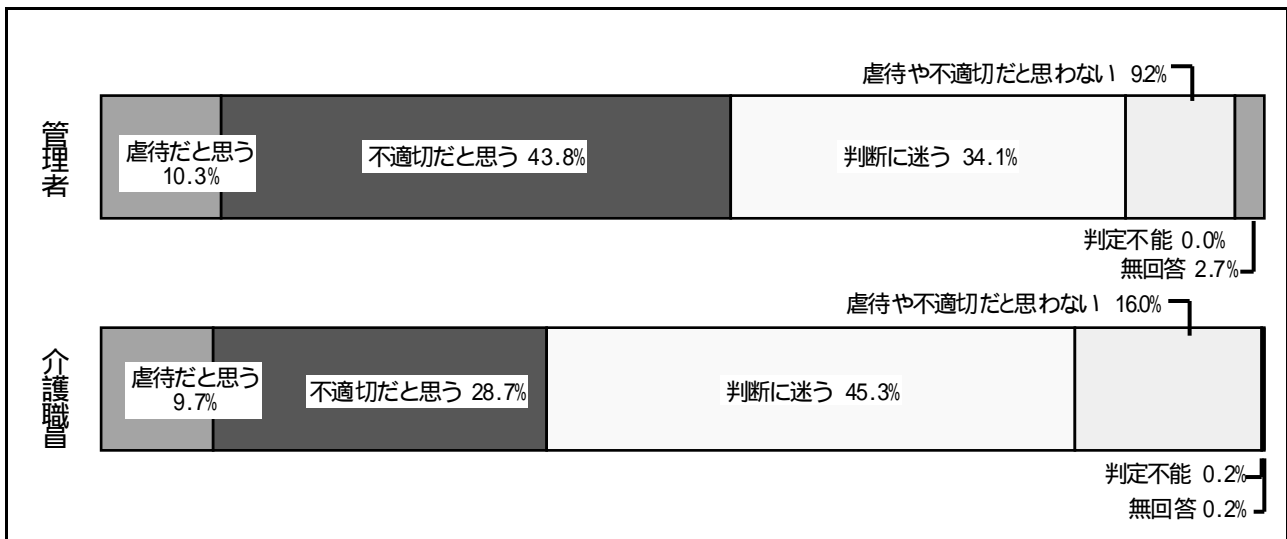
運動させない



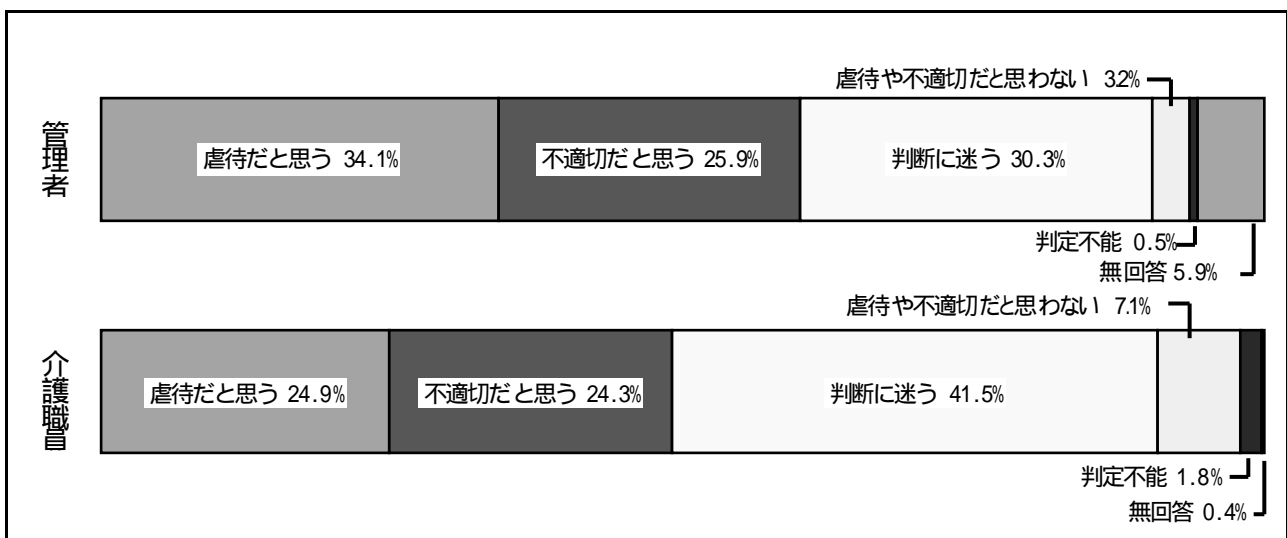
トイレで対応ができると思われる人におむつ対応をする



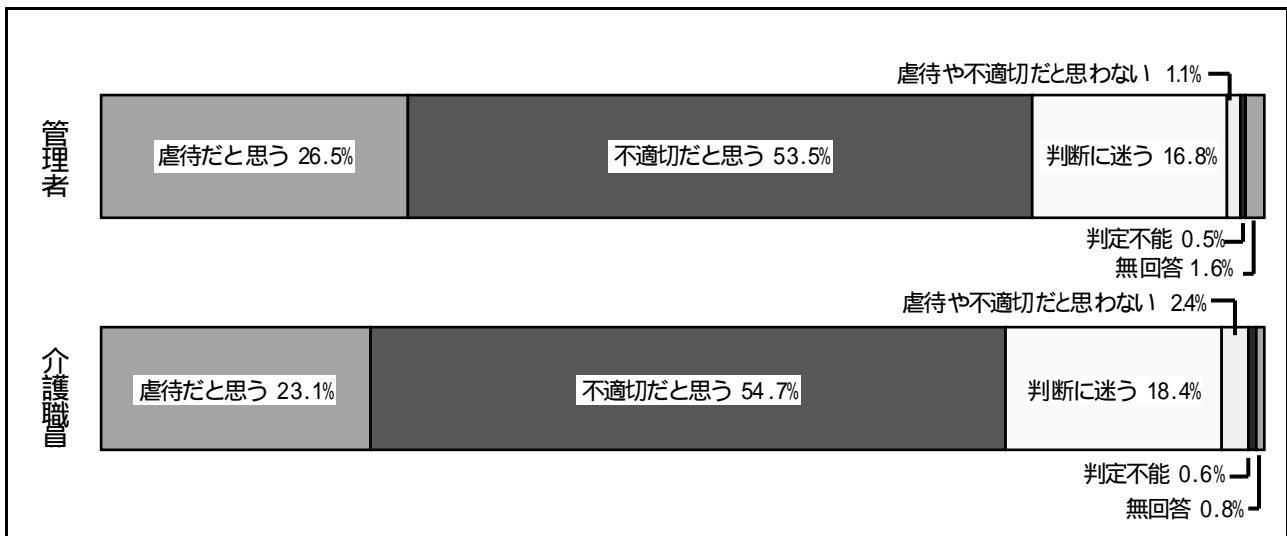
おむつ交換を時間で行う



ベット上で一週間生活したため 歩けなくなった



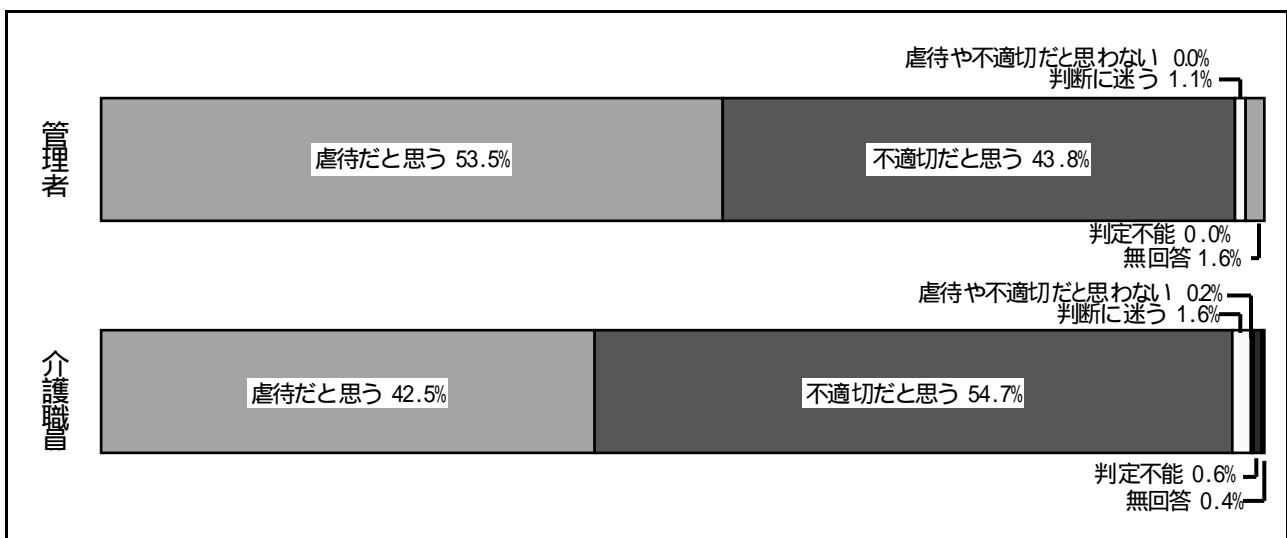
職員を呼んでもすぐに来てくれないことが何度もあった



テレビを見ているだけで、楽しみが何も無い

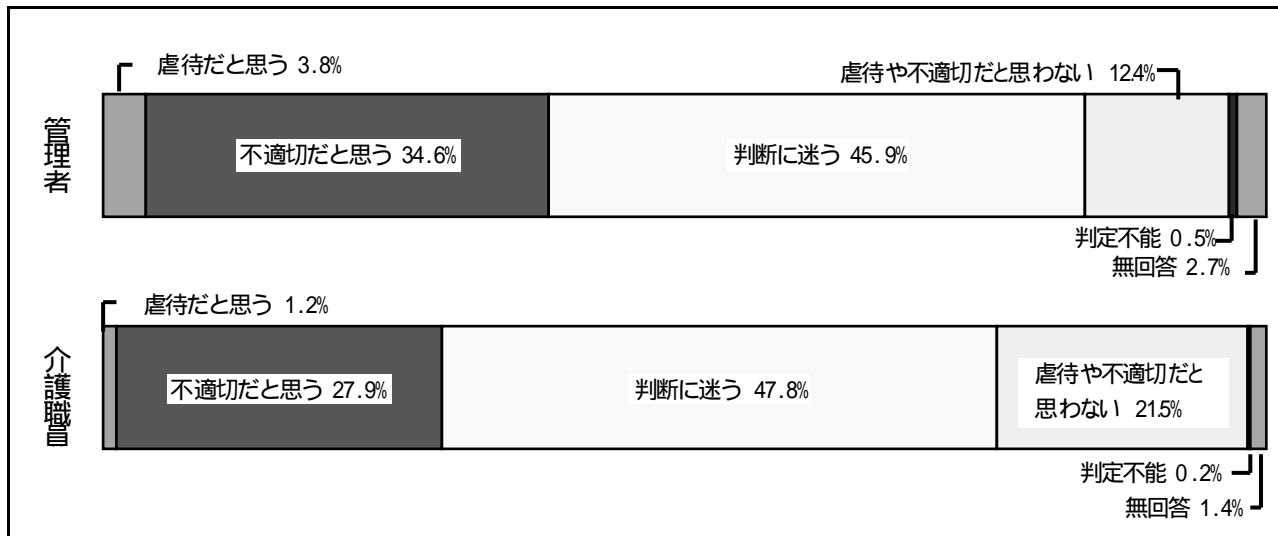


本人の返事を待たずに食事膳を下げた

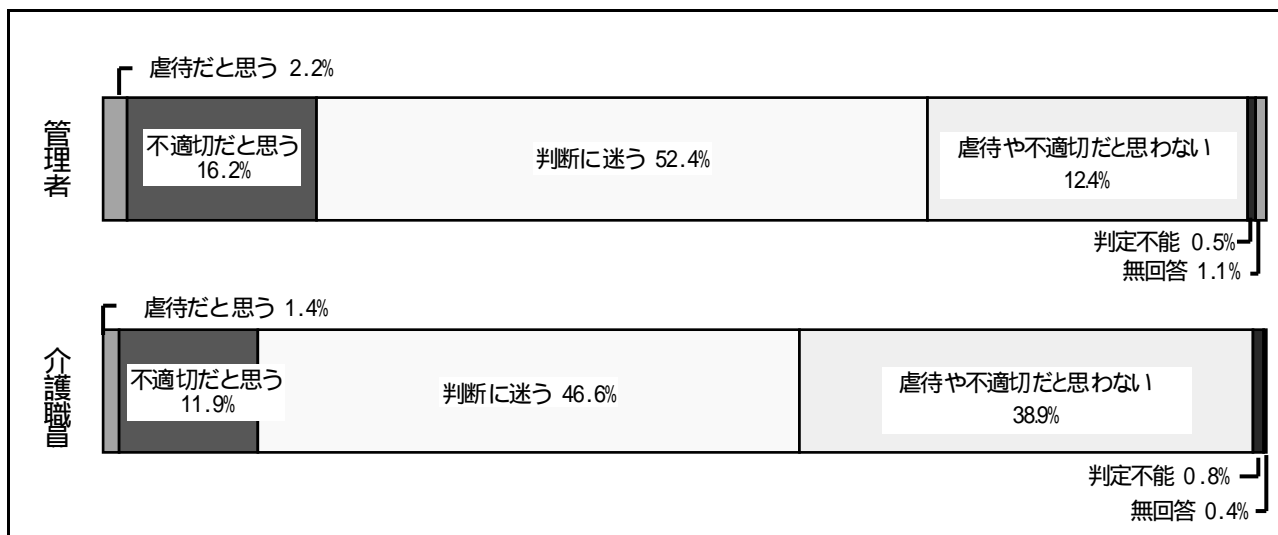


性的虐待

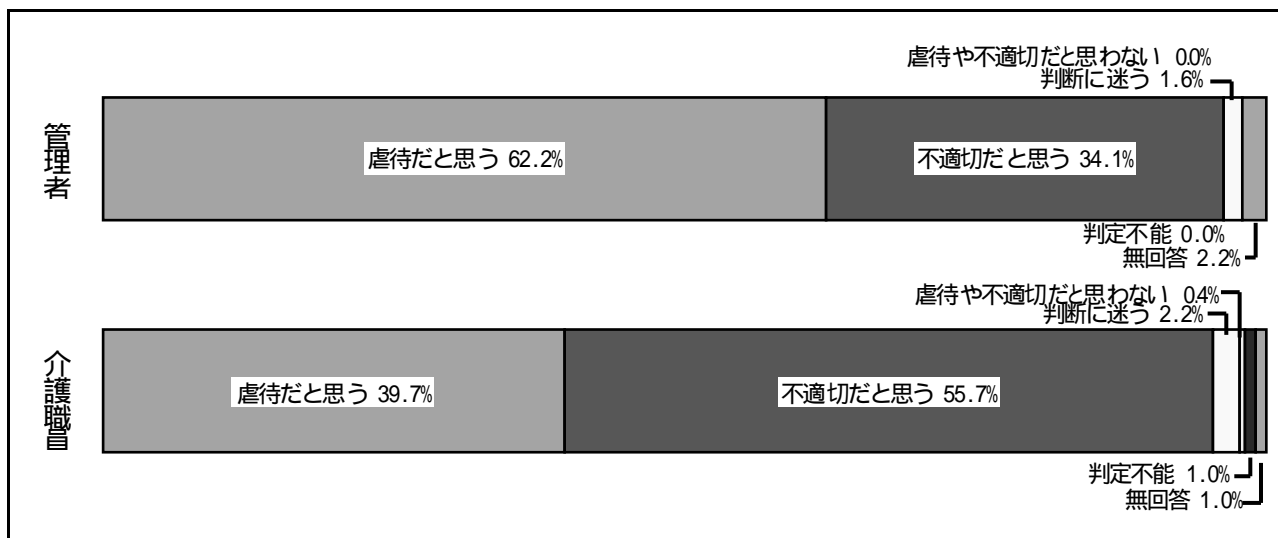
職員が入所者に元気づける意味で安易に体に触れた



女性に対して男性が入浴や排泄の介助をしていた

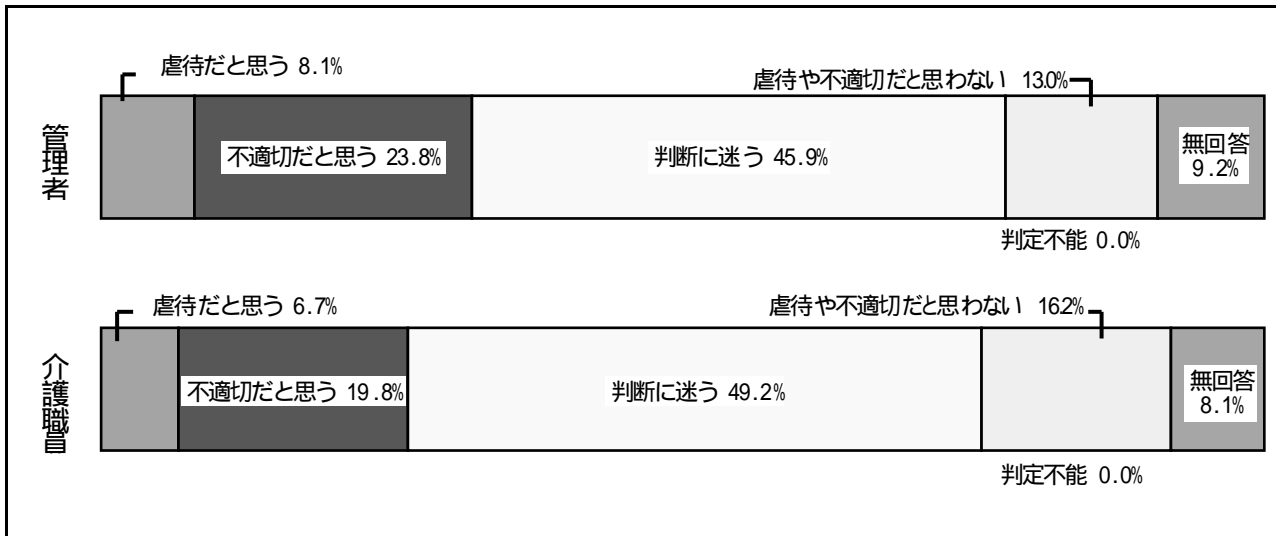


下着を履いているかどうか、安易にズボンを下げて確かめた



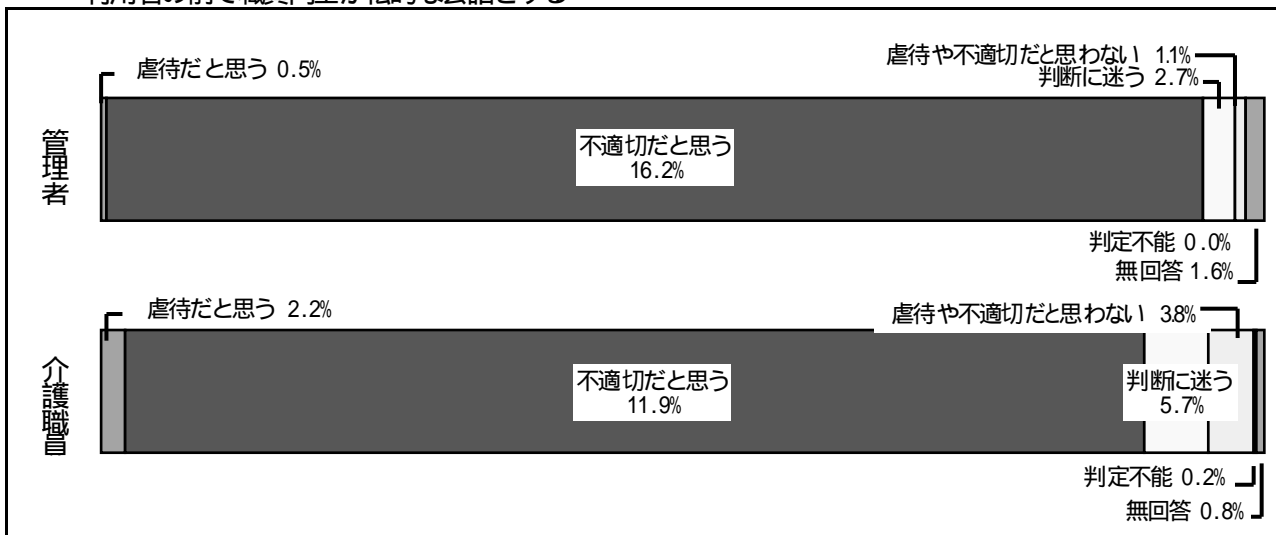
経済的虐待

職員が入所者に元気づける意味で安易に体に触れた

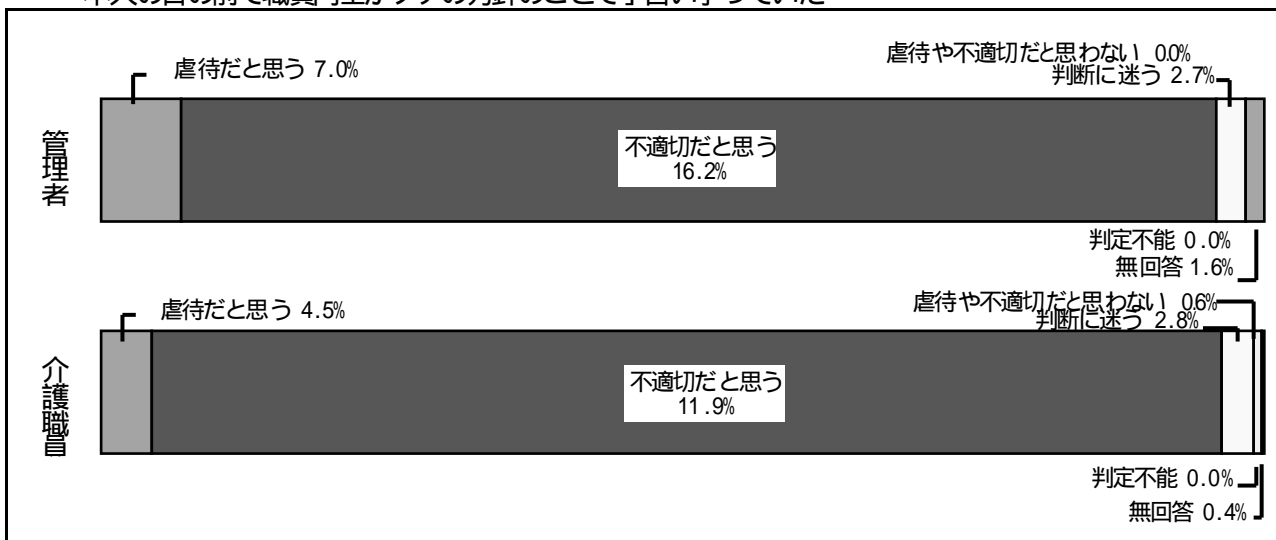


その他

利用者の前で職員同士が私的な会話をする



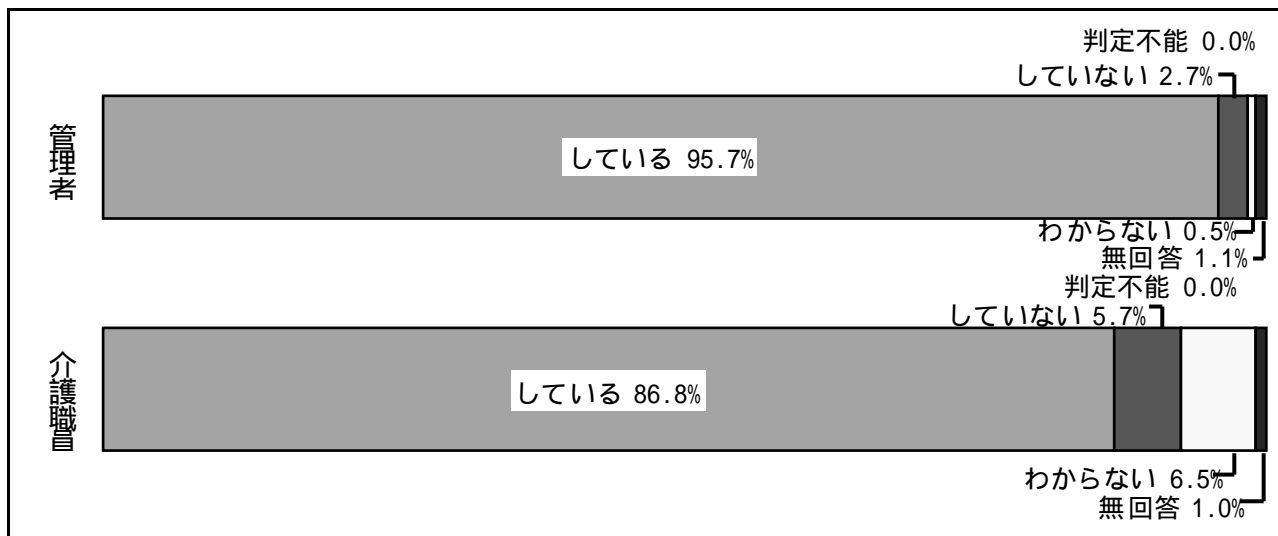
本人の目の前で職員同士がケアの方針のことで言い争っていた



(5) 問4 施設における「虐待だと思ふ行為や対応」「不適切だと思ふ行為や対応」の防止策や対応策の施設での実施状況

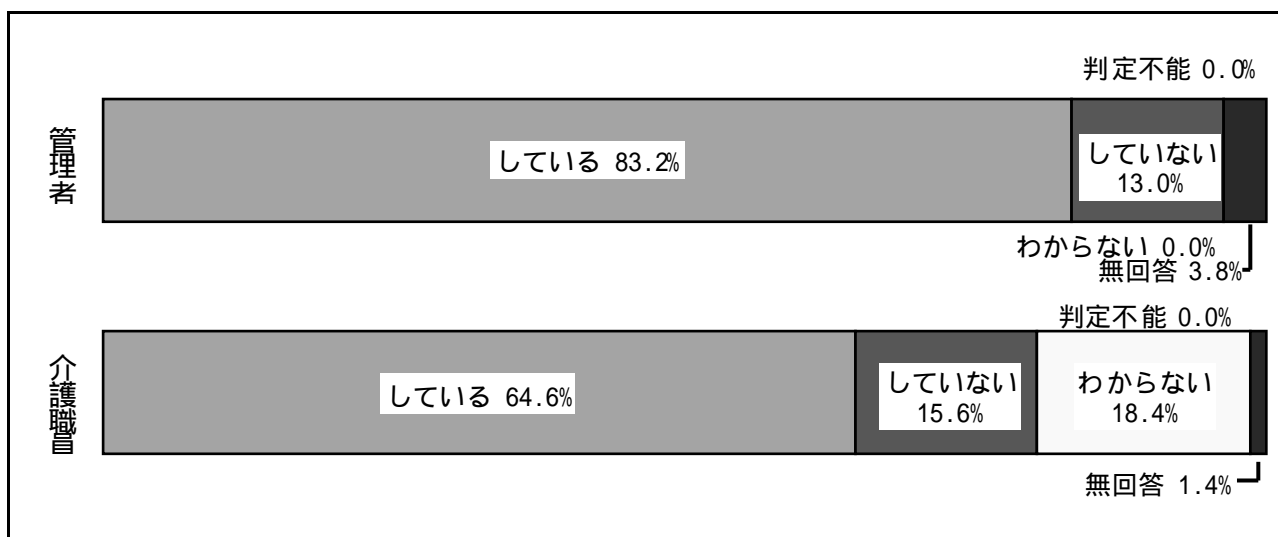
介護の理念や組織全体の方針を明らかにされている

- ・管理者では、明らかにしている 177人 (95.7%)、していない5人 (2.7%)、わからない1人 (0.5%)であった。
- ・介護職員は、明らかにされている 439人 (86.8%)、されていない 29人 (5.7%)、わからない 33人 (6.5%)であった。



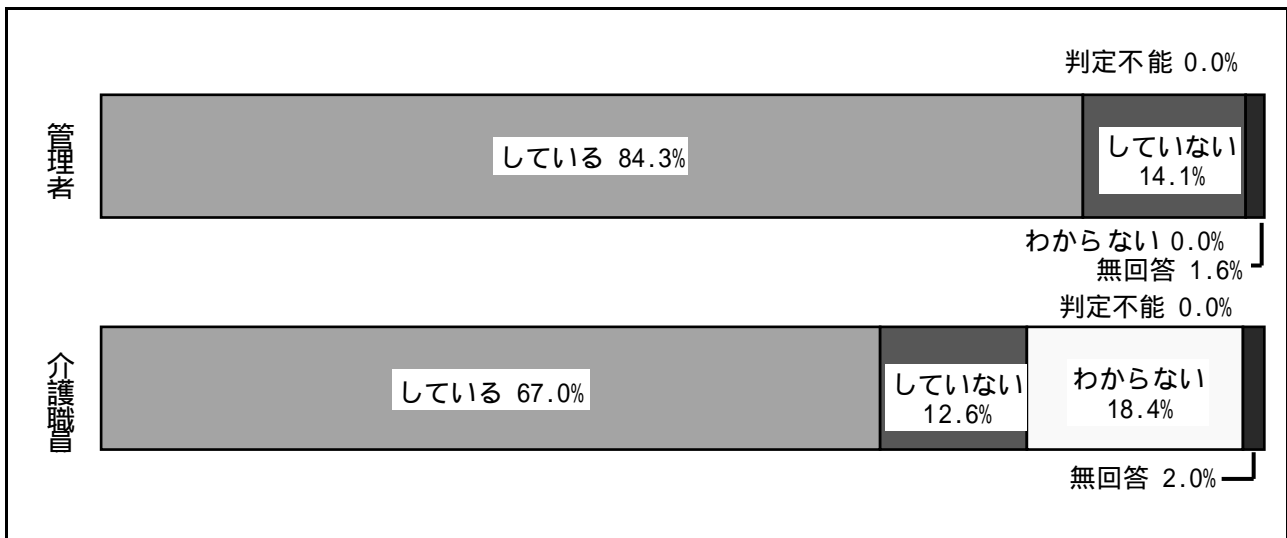
理念や方針が職員間で共有されている

- ・管理者では、明らかにしている 154人 (83.2%)、していない 24人 (13.0%)、わからない0人であった。
- ・介護職員は、明らかにされている 327人 (64.6%)、されていない 79人 (15.6%)、わからない 93人 (18.4%)であった。



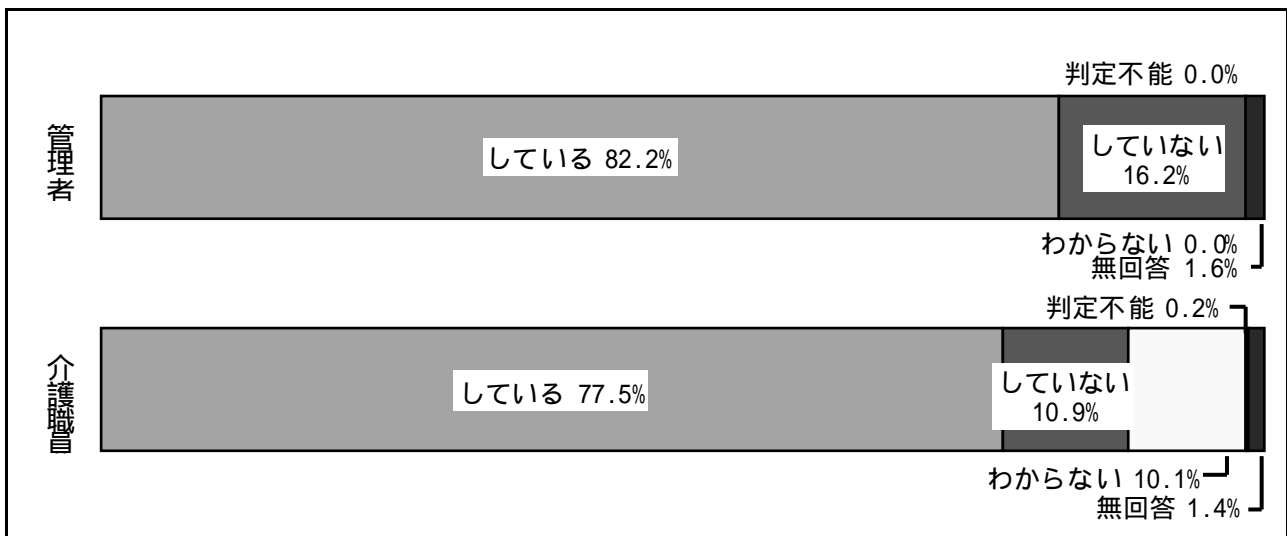
③施設のトップをはじめとして、それぞれの職責・職種による責任や役割を明確にされている

- ・管理者では、明らかにしている 156人 (84.3%)、していない 26人 (14.1%)、わからない 0人であった。
- ・介護職員は、明らかにされている 339人 (67.0%)、されていない 64人 (12.6%)、わからない 93人 (18.4%) であった。



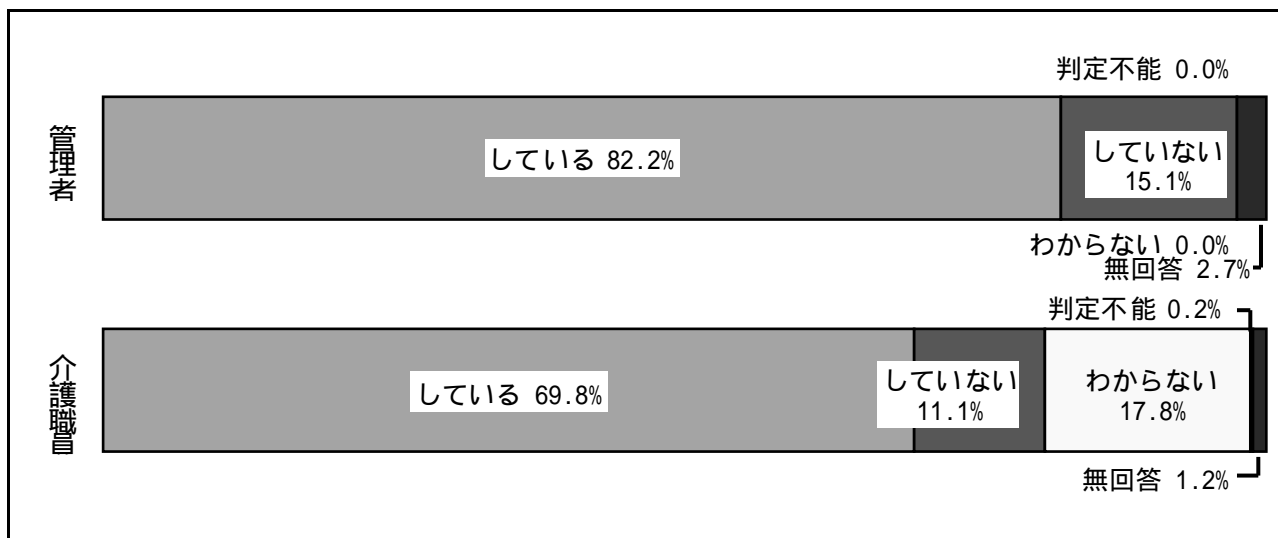
チェックリストやマニュアルを作成されている

- ・管理者では、作成している 152人 (82.2%)、作成していない 30人 (16.2%)、わからない 0人であった。
- ・介護職員は、作成されている 392人 (77.5%)、されていない 55人 (10.9%)、わからない 51人 (10.1%) であった。



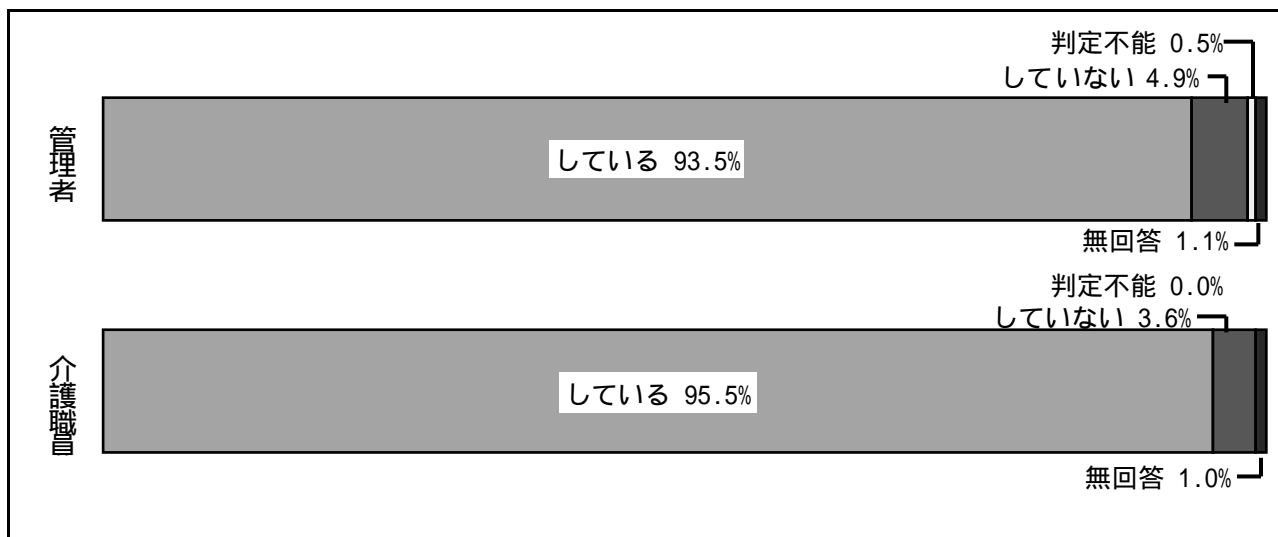
不適切な行為などを職員が報告や通報しやすい体制になっている

- ・管理者では、なっている 152人 (82.2%)、なっていない 28人 (15.1%)、わからない 0人であった。
- ・介護職員は、なっている 353人 (69.8%)、なっていない 56人 (11.1%)、わからない 90人 (17.8%) であった。



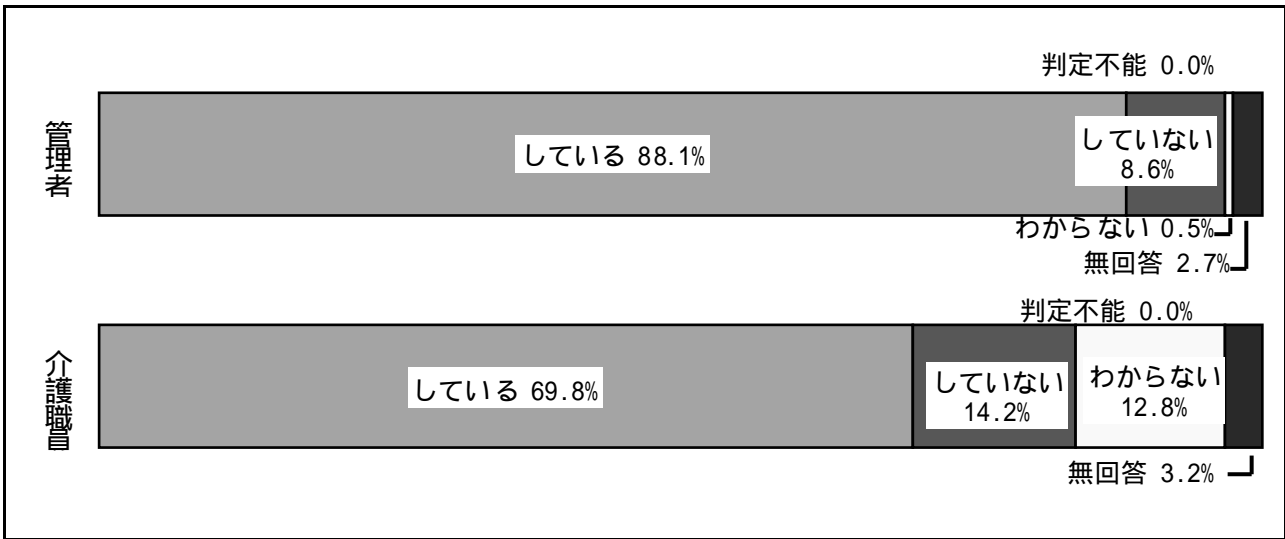
施設内外の研修に参加することができる

- ・管理者では、参加できる 173人 (93.5%)、できない 9人 (4.5%) であった。
- ・介護職員は、参加できる 483人 (95.5%)、できない 18人 (3.6%) であった。



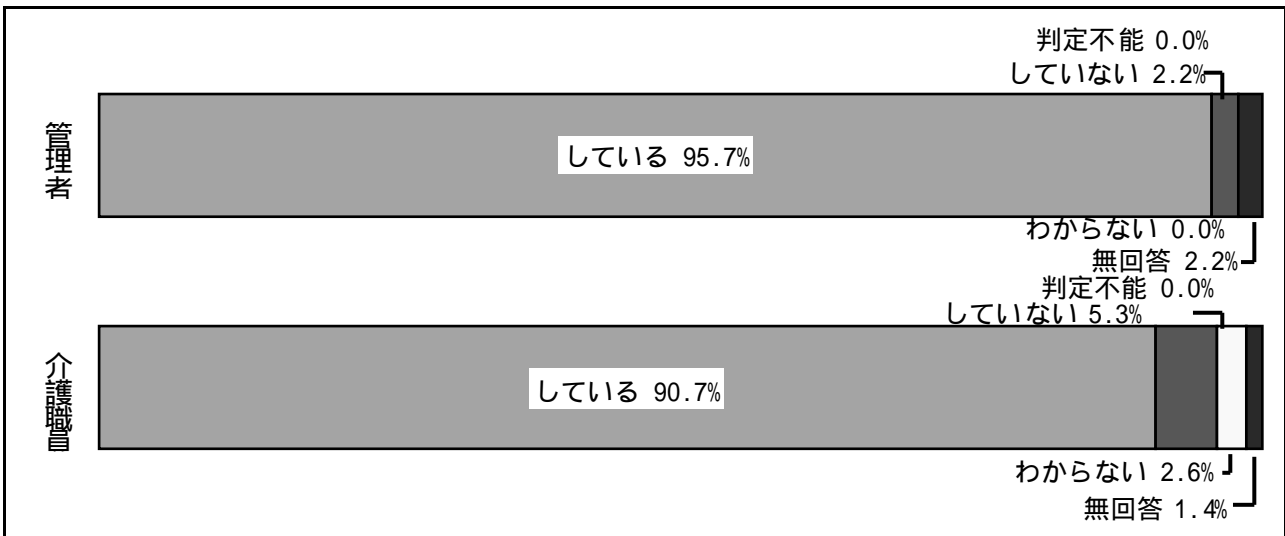
効率優先や一斉介護・流れ作業を見直し個別ケアを推進されている

- ・管理者では、されている 163人 (88.1%)、されていない 16人 (8.6%)、わからない 1人 (0.5%) であった。
- ・介護職員は、されている 352人 (69.8%)、されていない 72人 (14.2%)、わからない 65人 (12.8%) であった。



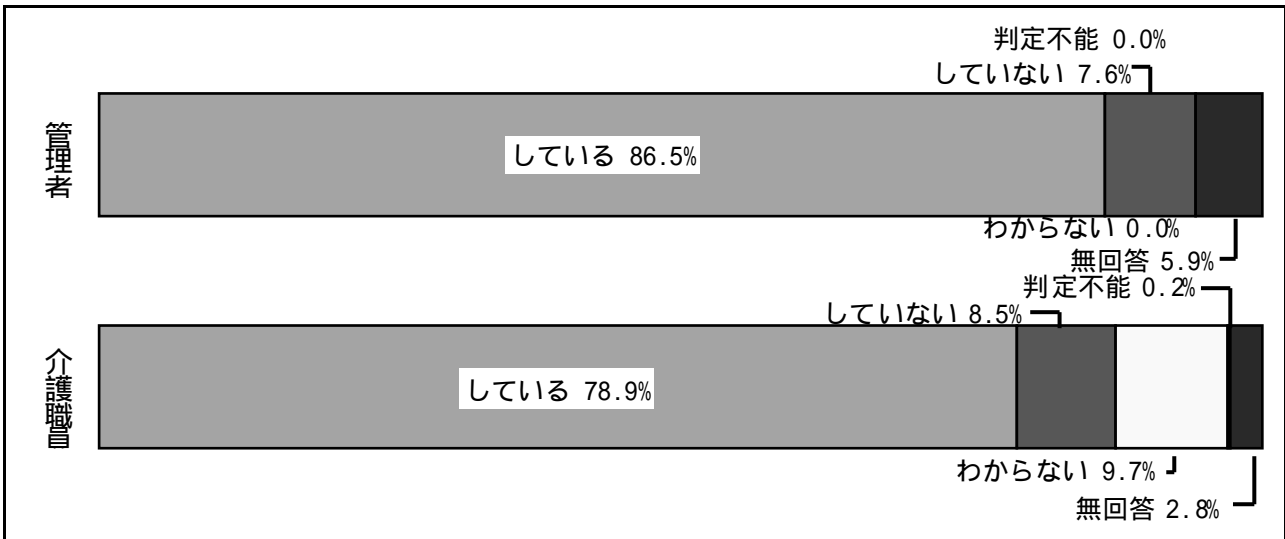
必要に応じてアセスメントやケアプランの見直しが行なわれている

- ・管理者では、行われている 177人 (95.7%)、行われていない 4人 (2.2%)、わからない 0人であった。
- ・介護職員は、行われている 459人 (90.7%)、行われていない 27人 (5.3%)、わからない 13人 (2.6%) であった。



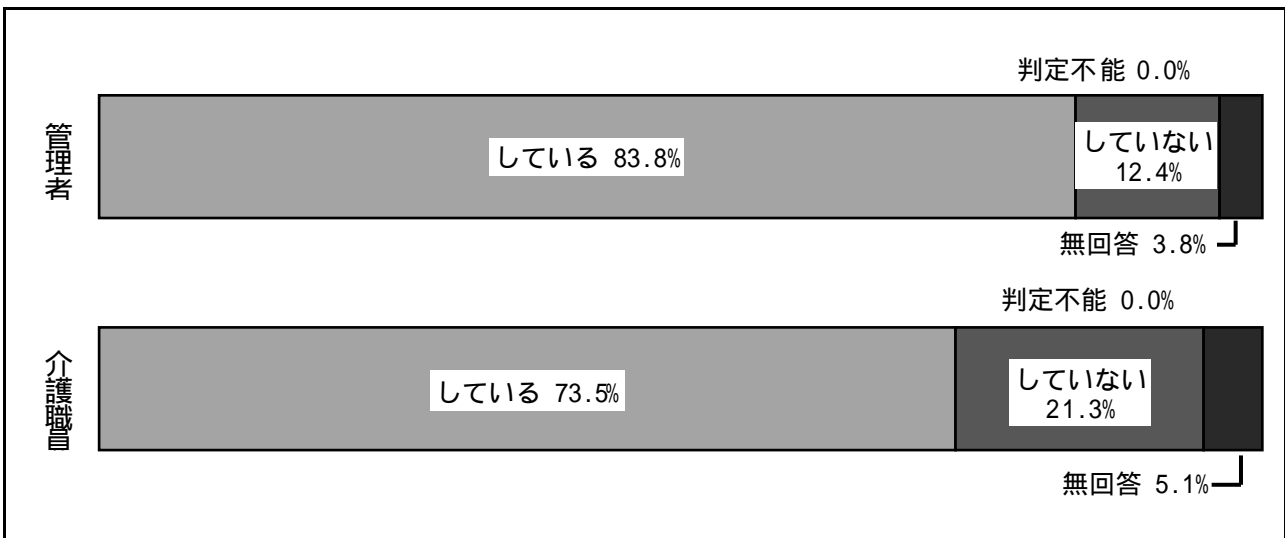
施設内において他職種間の連携が図られている

- ・管理者では、図られている 160人 (86.5%)、図られていない 14人 (7.6%) であった。
- ・介護職員は、図られている 399人 (78.9%)、図られていない 43人 (8.5%)、わからない 49人 (9.7%) であった。



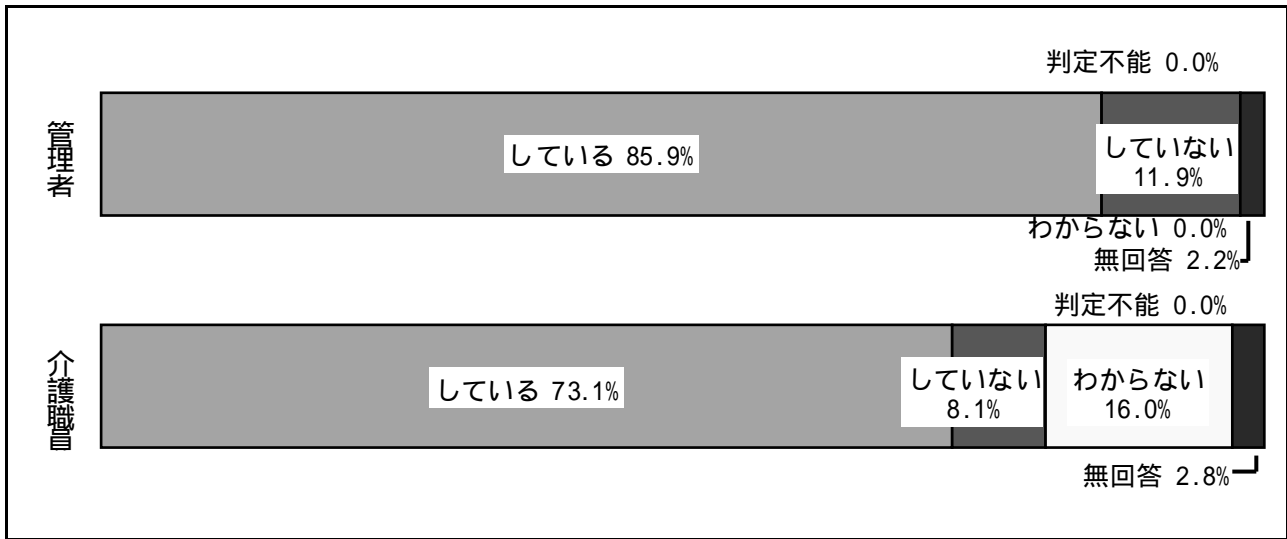
上司や先輩にあたる職員が積極的に声をかけ、悩みを聞くような職場環境である

- ・管理者では、ある 155人 (83.8%)、ない 23人 (12.4%) であった。
- ・介護職員は、ある 372人 (73.5%)、ない 108人 (21.3%) であった。



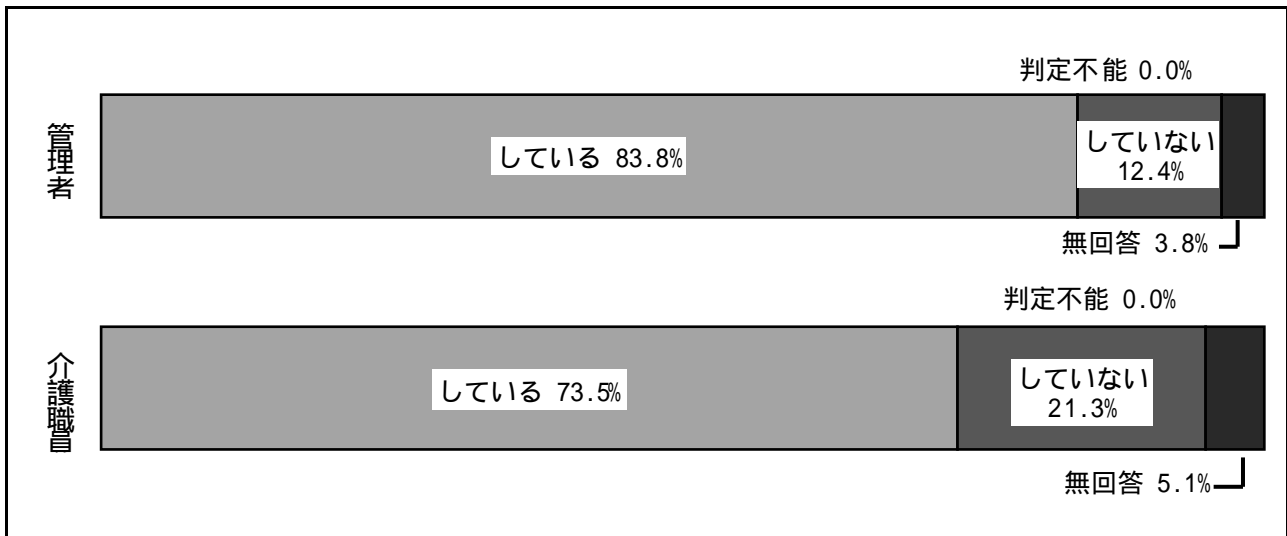
苦情処理体制をはじめとする必要な委員会等設置・運営されている

- ・管理者では、している 159人 (85.9%)、していない 22人 (11.9%)、わからない 0人 (0.5%) であった。
- ・介護職員は、されている 370人 (73.1%)、されていない 41人 (8.1%)、わからない 81人 (16.0%) であった。



上司や先輩にあたる職員が積極的に声をかけ、悩みを聞くような職場環境である

- ・管理者では、ある 155人 (83.8%)、ない 23人 (12.4%) であった。
- ・介護職員は、ある 372人 (73.5%)、ない 108人 (21.3%) であった。

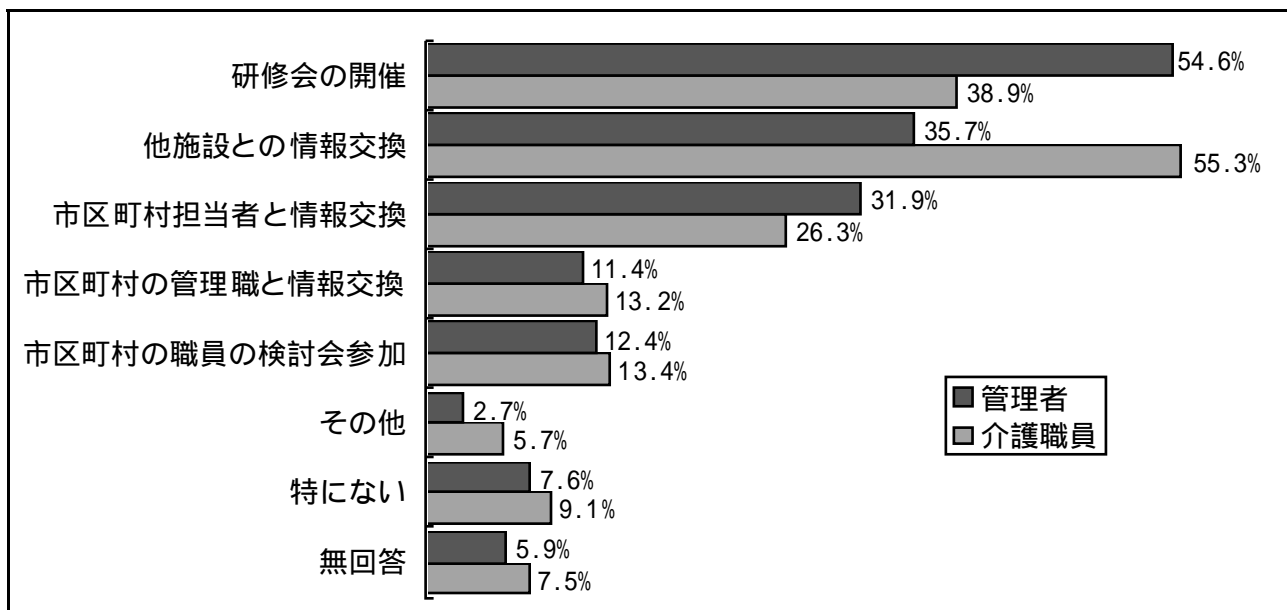


その他 (設問以外の防止策、対応策について自由記載)

- ・言葉による虐待について、特に留意している。
- ・年2回定期的に家族会を開催し、家族の意見、苦情、提案等ができる場を提供している。
- ・リスクマネジメント委員会が虐待防止研修、事故防止研修等を行い、普段の業務でも虐待に成りうることを周知している。
- ・身体的虐待に対して、月1回はご利用者さんの全身の皮膚観察を行うような仕組みにしている。
- ・言葉や接遇による不適切な対応にはスーパーバイザーの配置により改善を図っている。
- ・月1回のご家族への手紙をお出ししたり、何かあれば、すぐにご連絡をさせて頂いている。
- ・場面毎の細やかな対応のマニュアルではなく、介護職員に対応の考え方を理解してもらうことにより、どの場面でも自分の考えを正しく判断ができるように教育している。

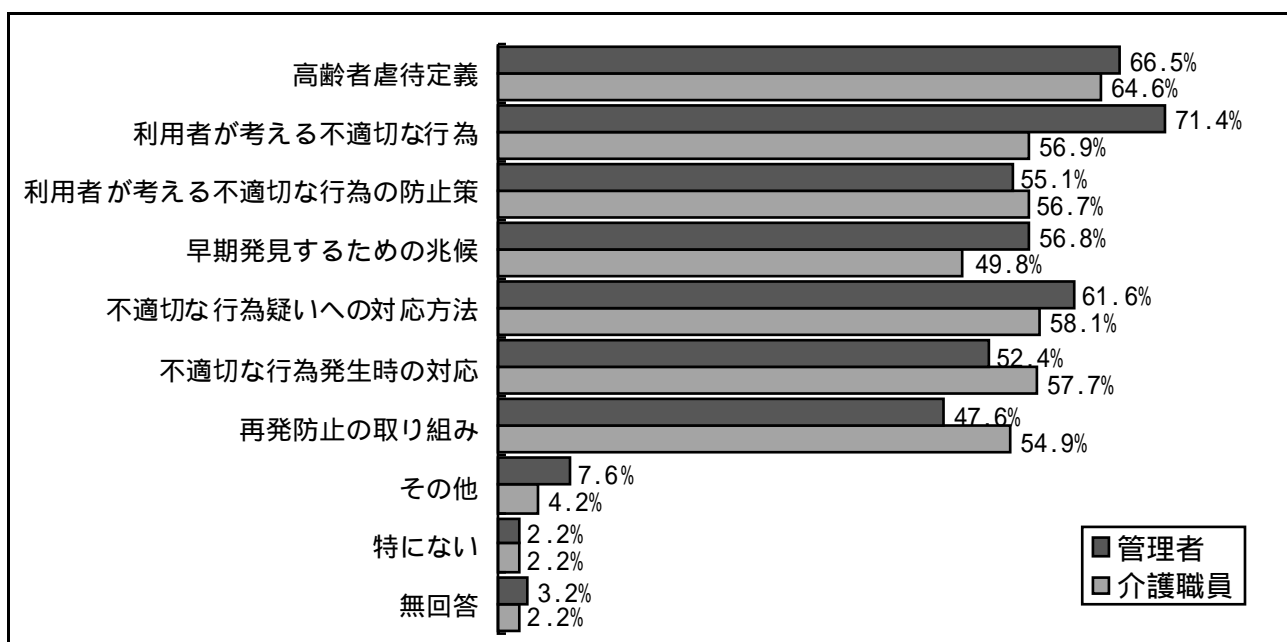
(6) 問5 施設における「虐待だと思ふ行為や対応」「不適切だと思ふ行為や対応」を防止するために市区町村に取組んでもらいたいこと

- ・管理者は、研修会の開催 101人 (54.6%)、他施設との情報交換 66人 (35.7%)、市区町村担当者との情報交換を行う機会 59人 (31.9%)、市区町村の職員に施設で行う検討会の参加 23人 (12.4%)、市区町村の管理職と情報交換を行う機会 21人 (11.4%)、特にない 14人 (7.6%) であった。
- ・介護職員は、他施設との情報交換 280人 (55.3%)、研修会の開催 197人 (38.9%)、市区町村担当者との情報交換を行う機会 133人 (26.3%)、市区町村の職員に施設で行う検討会の参加 68人 (13.4%)、市区町村の管理職と情報交換を行う機会 67人 (13.2%)、特にない 46人 (9.1%) であった。

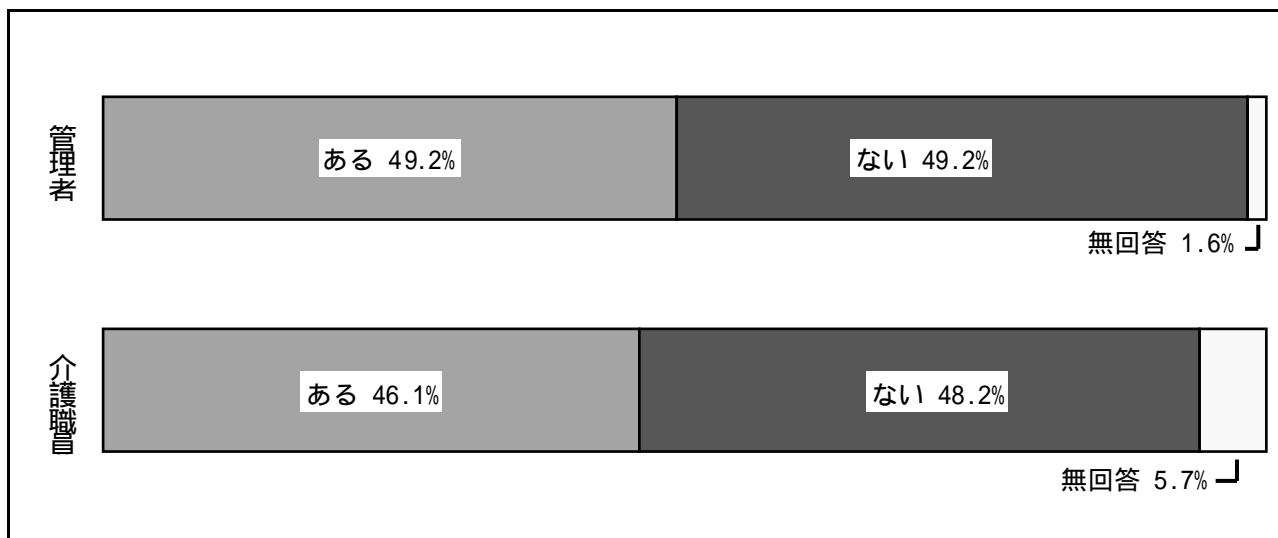


(7) 問6 マニュアル作成にあたり盛り込んでもらいたい内容(複数回答)

- ・管理者は、利用者が考える不適切な行為 132人 (71.4%)、高齢者虐待定義 123人 (66.5%)、不適切な行為などが疑われた場合の対応方法 114人 (61.6%) であった。
- ・介護職員は、高齢者虐待定義 327人 (64.6%)、不適切な行為などが疑われた場合の対応方法 294人 (58.1%)、不適切な行為が発生した場合の対応 292人 (57.7%) であった。

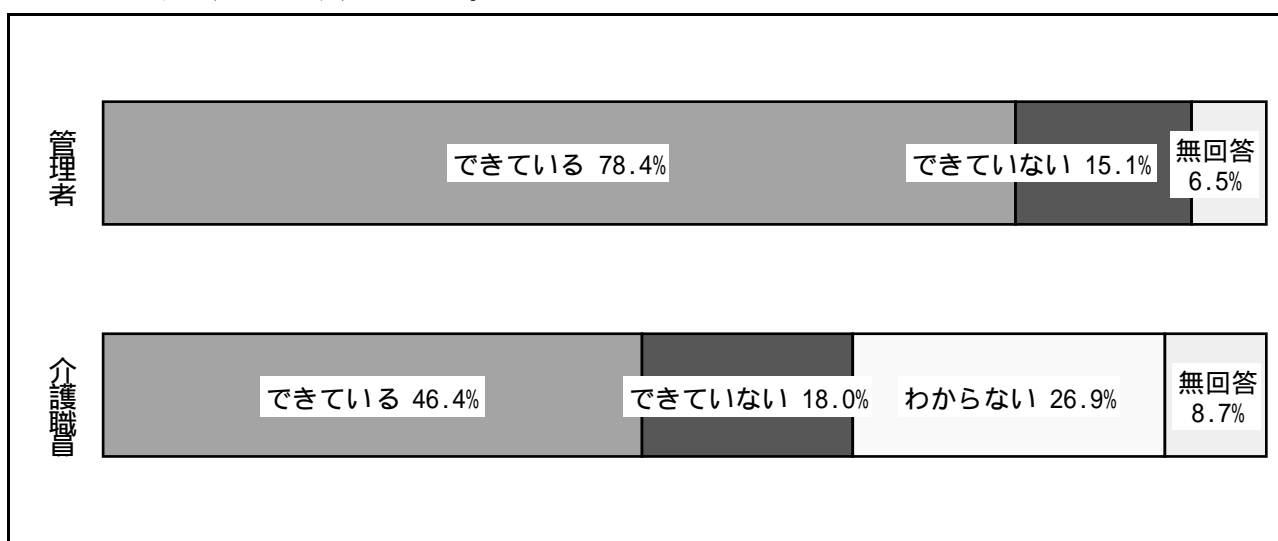


- (8) 問7 7 - 1 職員から「利用者や家族からセクハラや不快な言動を受けた」と相談を受けたことがあるか
- ・管理者では、図られている 160人 (86.5%)、図られていない 14人 (7.6%) であった。
 - ・介護職員は、図られている 399人 (78.9%)、図られていない 43人 (8.5%)、わからない 49人 (9.7%) であった。



(8) 7 - 2 施設での組織としての相談体制ができているか

- ・管理者は、できている 145人 (78.4%)、できていない 28人 (15.1%) であった。
- ・介護職員は、できている 235人 (46.4%)、できていない 91人 (18.0%)、わからない 136人 (26.9%) であった。



(9) 問8 施設における高齢者虐待防止のための施設長および管理職、看護・介護職員への支援として、必要あるいは希望する具体的な職場支援についての意見 (自由記載・抜粋)

施設長・管理職

研修・マニュアル作成等

- ・虐待の事例と対応方法等の資料集が欲しい。
- ・身体拘束に対し、家族の理解が困難な時がある。身体拘束の一般的広報を具体的に行って頂きたい。
- ・虐待と家族間のプライベートな問題をどうやって区別するか?過去の事例等を研修して欲しい。
- ・判断に迷った場合の対処、また、事例を文書にして対応策の立案が出来るマニュアルが欲しい。
- ・虐待事例の掲示と、ケーススタディー (利用者への対応、該当職員への対応、周囲職への対応など)
- ・トップに対して「介護」の自覚を持たせられるような研修。

- ・虐待が疑われる際の目に見てわかる事例集などが参考としてあれば（体幹のあざなど）。
- ・虐待防止と身体拘束の担当を決める難しさと、人員不足で教育の時間が持てない状況である。
- ・高齢者に対する虐待の定義を周知させて欲しい。
- ・報告が発生する基準。報告用紙のマニュアルを作成して頂きたい。
- ・スタッフのメンタルケア（相談）をどの様に行ったら良いか、又、具体的な例を挙げアドバイス等の研修があると良い。
- ・市や県からのマニュアルを作成してほしい。
- ・虐待の定義が明確でない部分があり迷うケースがあるので研修等に参加してしっかりと定義付けたい。

職場環境の整備

- ・職場のチームワーク、働き易い職場環境の醸成が不可欠である。
- ・虐待が行われる環境は職員の資質向上だけでは防げないと感じる。又、組織のみの取組みにも限度があると感じる。
- ・職場における情報交換が速やかに全スタッフに浸透していく環境作り、人間関係作りが大切だと考える。
- ・職員が時間に追われて業務を行ったり、職員の不足が原因で不適切な対応になってしまう可能性がある。その辺の支援があれば良いと思う。
- ・人材不足を改善して欲しい。
- ・全員に自分の親だと思って介護をしてくれるよう毎日の話しあいでは必ず言っている。全員が見える所にポスターを貼っている（自作）。
- ・人材不足ですが40歳以降の方のほうが、介護（G・Hに限り）に向いているのではないかとと思う。勉強できる場を多くし、高い志を持った方が一人でも多く仕事についてくれることを節に願う。
- ・安全に夜勤業務ができるように何か方法など、夜勤者が安心して業務に取り組める

職員のメンタル支援

- ・虐待をしてしまう（職員の）心理状況（イライラしてしまったり雑な対応を取ってしまった）を上手くコントロールするには、どのような対処を必要とするのか？介護力を上げるには（介護の考え方）スキルアップ出来る取組みが必要である。
- ・スタッフの健康管理、悩み、言動をキャッチし、元気づけるよう援助。何でも話せる雰囲気、環境作り、認知症状（妄想、徘徊、不穏等）に対し、ストレスが溜まっている職員の内面的ケア。

管理職の知識

- ・管理職自身が虐待に当たる具体的内容を知っている事が必要である。
- ・高齢者虐待防止とスタッフのストレスケアを同時に支援していくのが管理者の役割であると思う。

その他

- ・ストレス（職員の）マネジメントの強化、人的環境の開眼、認知症理解の推進。
- ・具体的な「高齢者虐待防止」のキャンペーン等定期的実施し意識できるようにする。
- ・実際に現場に来てもらい、不適切だと思う事項を指摘してもらいたい。
- ・接遇に関して外部の方の直接指導があると良い。
- ・利用者は自己の要求が叶わなければ施設の理由を気にせず、苦情となるが、そのバランスは難しいものの為行政が仲介に入れるようにし中立的立場で双方の話を聞いて欲しい。
- ・虐待と疑われる事例が発生した場合、安心して相談できる窓口があると良い。

看護・介護職員

研修・マニュアル作成等

- ・高齢者への虐待について。資格取得の講習時にも周知徹底する必要がある。
- ・講演にて、現状の理解から入るのが良いと思う。「高齢者虐待の定義」の理解は絶対と思う。
- ・何をもって虐待としているのか、全てマニュアル化はおかしい。個々の人格、背景等違うので、対応もまちまちである。
- ・どういうものが虐待なのか、または不適切なのか。人の価値観はそれぞれ違うので、明確なハンドブック等を市町村又は県が各施設に配布し、年に何度か講習会等を開き、管理職ではなく、一般職員が気軽に視聴できる場を作って頂きたい。
- ・利用者の背景等から、どのように介護支援していくと良いのか、スタッフ間同士が話し合えるような職

場であれば、虐待防止に繋がるのではないかと？

- ・市町村の方や他施設の方達の話や施設見学を行い、今後に活かしていきたい。
- ・施設職員に対してだけでなく入居者及び家族に対する交流や勉強会に参加、指導頂く機会が欲しい。
- ・介護を受ける側にも一定の教育が必要になって来ていると思う。（認知症の方以外）
- ・他施設との交流が必要ではないか。同じ施設ではわからない事も、他の施設からの意見で変わるのではないかと。自分たちはあたりまえとってはいても、他から見た時には違うこともあると思う。

職場環境の整備

- ・研修会の参加も必要と思うが、ゆとりのある介護環境も必要と思う。可能な人員配置、人材の質と人数の確保も重要と思う。また、介護士ひとりひとりのプロとしての意識改善も重要と思う。
- ・高齢者や家族は守られているが、働いている人は何も守られていない。
- ・職員体制（人数の確保）が第一ではないか。慢性的な人手不足に職員は疲労している。
- ・人材不足の解消が一番です。忙しすぎると、博愛の精神が失われてしまう。
- ・職員の（自分を含め）虐待の認識の薄さと勉強不足。心の余裕のなさや他部署との連携不足。
- ・人手不足による忙しさから、虐待や不適切な対応が生じてしまうことが、ほとんどであるように思う。老人施設の人手不足は大変深刻であるが、退職させずに育てる、また介護という仕事に希望を持たせる努力をし続けなければいけないと痛感している。
- ・現場での業務の多さ、職員の人数の少なさにより、気持ちに余裕なく働いている。気持ちに余裕がないと、良いサービスは提供できない。働く人数の確保、人数枠を広げて欲しい。
- ・接遇を充実し、職員の意識を常に視野に置き、問題点がある時は、そのままにせず、随時検討していく目をいつも持っている事。情報交換を常に図ることが大切と思っている。
- ・心の余裕がないのは、優しさや思いやり、心配りをなくすものだと思う。何かをしたくても人手がなく、出来ないのが現状です。仕事をしてみたいと思える福祉への体制を検討してほしい。
- ・虐待や不適切な対応が起こる要因は、職員の精神的、肉体的ゆとりのなさではないかと思うので、職員体制が充実されるよう、職場環境が整うよう、給与面、労働条件等の改善が必要と思う。
- ・仲間同士でお互いに不適切な言葉を含めて、チェックし合ったらいいと思う。
- ・施設に買物や散歩に連れて行ってくれるボランティア等の団体をもっと取り入れて欲しい。
- ・看護と介護の連携を良くする。①情報交換を密にする。（申し送り、連絡ノートの活用）②看護・介護のマニュアルを見直しお互い業務の理解をする。
- ・上司に相談出来る環境作りが必要と思う。第三者（施設関係者以外）に職員の悩みを聞いて欲しい。
- ・高齢者としてではなく、人として接すること（特別と考えず）何かあれば、ヒヤリハット、申し送りノートなど、職員全員で考える。

職員のメンタル支援

- ・職員のメンタルな部分のケアが必要と思う。ゆとりのある体制だけでも利用者に対して優しく接する事が出来るはずで、理想とする施設づくりが出来ると思う。
- ・介護・看護職のストレス発作、メンタルケア及び身体に関する休息場所が必要だと思われます。各施設に相談所のようなものや、マッサージ等受けれる様なものが近くにあると良いが。
- ・高齢者を看・介護する者の精神衛生が保たれなければ虐待はあり得る。看・介護する者の心身のゆとり及びメンタルケアが必要だと思う。
- ・職員の精神的なフォローをする外部のカウンセラーが居ると良いのではないかと。
- ・職員は耐えることが多くなるので、「心」のケアを考えて欲しい。

その他

- ・介護職はプロであるという言葉で片付けることがないよう、追いつめられる介護にならないような、いち早い策をとる。
- ・どこの研修に出ても、「職員の数少ないせいにするな、少ない中で考えることが出来ないのか」と言うが、利用者がある職場を第一に考えて頂けないと職員が落ち着いた対応をしたくても、実際には出来ず、それが虐待にも繋がっていくと思う。職員もひとりの人間です。
- ・県や市町村で相談窓口があり電話でも相談出来る様にして欲しい。
- ・定期的な監査の様なものがあるとよい。

(10) 問9 アンケートについての感想や、施設における高齢者虐待防止のための自由意見

施設長・管理職

本アンケートについて

- ・調査票の送付から回答期限までの期間が短すぎる。
- ・問1で施設名を記入する必要があるか疑問である。
- ・記名式のアンケートについて、目的を教えてくださいと良かったと思います。
- ・様々な項目について、人によって認識の違いがあるので、今回のアンケートは有効であると思う。
- ・利用者の立場から、ご家族の立場からも意見が聞きたい。
- ・問3について内容を見ていると「判断に迷う」「虐待とは思わない」に○を付けると悪者に見える。虐待防止に努める事は誰でも分かる事だと思う。しかし、現場の事情もあると思う。それらを平均的に踏まえた上での質問事項を作るべきではないでしょうか？このアンケートは踏み絵みたいである。
- ・アンケートを記入する際、虐待なのか不適切なのか判断に迷った。ケアの現場でも何気ない一言や対応がもしかしたら虐待になるのではないかと思う事がある。一日も早いマニュアルの完成が待たれる。今回のアンケートの回答（正解）を頂ければ、スタッフの勉強会で活用させたいと思う。
- ・日常的にある問題が多く（アンケート内容）全職員で勉強会等を多く実施していかなければと強く感じた。
- ・問3の行為や対応の例に対する該当項目として「虐待だと思う」「不適切だと思う」「判断に迷う」「虐待や不適切とは思わない」の4項目が記載されているが、3番目の「判断に迷う」が「虐待だと思う」のか「不適切だと思う」のか判断に迷うのか、設問全体に対し当該設問内容では判断に迷うのか、どちらとも取れ回答しにくかった。
- ・その場の状況等、微妙に判断は違ってくると思われる。質問が多いと思った。
- ・大変前向きなアンケートだと思う。弱者である高齢者をもっともっと守ってあげなければいけないと日々思っている。同じ介護保険を利用しているのに、あまりにもサービスの質の格差があるように思う。
- ・定期的に高齢者虐待防止に関するカンファレンスを行い、虐待防止の意識づけをしていきたい。このようなアンケートに対し、記入を考えるだけでも、虐待防止の意識づけになると思うので、全職員対象に年1回とかアンケートを実施していただきたい。
- ・アンケートの一部が不適切と思う事がある。常に現場側の情報を得る体制が必要である。

研修会・マニュアル等について

- ・高齢者虐待とは何かを共有すること。研修会等で認識を統一すること。
- ・無意識に虐待に繋がるような行為がある為、研修等教育に力を入れている。
- ・虐待の定義、言葉による虐待の定義を明確にして欲しいと考える。
- ・虐待に関しては各スタッフの考え方が様々であり質問を受ける事がある。マニュアルが作成されたら是非利用させて頂きたいと期待している。
- ・苦情が発生した際に利用者主管で考えれば全ての苦情は虐待と捉えられてもおかしくはない。しかし、施設にも可能な事と不可能な事があり業務上職員も動きが取れなかった事から虐待と受け取られる事でモチベーションが下がる事もある。故意によるものは論外だが受け取り方によるものを理解してもらう為のマニュアルも作って欲しい。

高齢者虐待について

- ・虐待とは、言葉による精神的なもの、暴力による肉体的なものと考えていたが、不適切な行為も虐待に当たるのかと考えさせられた。虐待はあってはならないことだと思う。
- ・虐待と捉える行為は、利用者ひとりひとりによって違う内容になる。大切なのは、相手が少しでも嫌な思いをしたら、本人は虐待と思うだろうと捉え、関わりを大事にすることを根付かせる必要がある。また、虐待とは、前述に記載されていた行為ひとつひとつを示すものではなく、悪意のある虐待を除いて、多くは「利用者の施設に対する不信感から生まれるもの」であると考えられる為、この不信感を抱かせないようにケアする事を前提としたマニュアルでなければならないと思う。
- ・利用者にかかると満足して生活して頂けるか、又、より良いサービスを提供できるかにおいて、職員教育、指導が必要と考えているが、受け止め方で虐待等に受け取られないよう、今後、マニュアル作成の中でより多くの高齢者の声を聞きたい。
- ・老人ホームという職場は主に人間関係の仕事をする職場といえる。よりよい仕事をするための基本原則

は利用者との信頼関係の中に生まれる。「説得より納得」で笑顔と尊厳の念を持って接する。特に言葉使いには注意する必要がある。

- ・虐待としての捉え方や認識のずれがある。介護スタッフの人材不足といわれる昨今でどの様に高齢者と向き合っ業務に取り組んだら宜しいのか。
- ・ひとり一人の心を大切に介護を目指していったならば、虐待はないのではないかと。又、介護者のストレスも少しでもなくしていく努力が必要と思う。
- ・第三者が見て不快だと思う事は虐待や不適切な行動と取られやすいと思っている。常に誰に見られても不快な気持ちを感じさせない様、言葉・言動をしていけば問題はないと思っている。
- ・「虐待だと思う行為や対応」「不適切だと思う行為や対応」はやってはいけない行為だと思う。高齢者虐待防止法が出来た為に線引きが必要になってきているがやってはいけない行為としては線引きが必要ではないのか？
- ・虐待のラインが不明瞭。マンパワー不足等による職員のストレス等で口調がきつくなることもあると感じる。
- ・認知症への理解と充実したケアがいつでも・どこでも当たり前になるような社会づくりが必要。
- ・認知症を理解していないとスピーチロックがおこり、その後、虐待になる恐れがある。ベテランにも多い。スピーチロックを知らない人が多い。
- ・虐待になるかどうか紙面に書かれた言葉だけでは何とも言えない。言葉の調子、日々の関係、利用者の生育歴等複数の要因が関係するので一概に言えないのではないのか？

組織等について

- ・様々な委員会などが出来ているかの問い合わせが多いが、50床+20床規模の職員体制では難しい。
- ・こういうことが出来ているかどうかではなくて、どうして出来ないのかについて考えてほしい。50人規模の施設に様々な委員会や検討会の存在を問うのは止めてほしい。

職場環境について

- ・現場に入ると日常が非日常に変化してしまう。虐待している人、されている人は麻痺しているが、それをどう防止、抑制していくかはスタッフひとりひとりの意識の向上に委ねる部分が多いかと思う。介護スタッフが少ない中、労使共に信頼しあえる職場作りが、一番苦労している事だと思う。
- ・入所されている方々の重度化、認知症悪化等の中で、職員のストレスは増大するばかり。勤務環境の改善が必要であり、精神的余裕を持てる体制を整えることが基本と思う。公的制度として、しっかり確立してもらいたい。
- ・「虐待」は介護者本人に余裕が無くなって起きるのではないかと感じる。施設で「虐待」が起きないように、職員の業務が質的、量的に適正か？過重労働になっていないか？管理者として気を配っていただければいいと考える。
- ・職員が日常的にケアについてオープンに切磋琢磨し、語り合える職場風土が防止の一番と思う。
- ・夜勤等はストレスを感じる事が多く虐待してしまう気持ちも分かる。職員の心理的要因（人員不足等も）虐待の原因となっていると思う。入居者の事を第一に考えられるような介護が出来るよう取り組みしていかなければならない。
- ・組織として防止出来る環境を作るかが課題。人員等まずは介護職にゆとりがある事が基本。
- ・介護職は、自分自身に心の余裕がないと他者への感情が強く表れてしまうと感じる。大半の施設で人員不足となっている状態ではないだろうか。毎日の業務に追われることにより抑制や虐待に繋がってしまうこともあるのではないのか。行政にも対策を講じて欲しい。
- ・職員数が少ないとどうしても仕事を効率よく行わざるを得ない状況にあり個々のスタッフは一人一人の入所者にもっと時間をかけたいと思っても、それが出来ずに苦しんでいる。やはり、基準の見直しが必要でしょう。又、スタッフの精神的ケアが必要になってきていると思われる。認知症への接遇は大変なストレスである。
- ・高齢者を虐待する側の本音をきちんと受け止める事も大切と思う。個々の対応の仕方を共に考えられる環境も必要かと思う。

人材育成

- ・介護職の人材確保とご利用者のサービス管理に悩むところです。
- ・日本に古来よりあった社会的モラルにもとづいた人間の育成が必要と感じる。

- ・ケアする側の精神状態が良い事や私生活での悩み、ストレスを溜め込まない工夫をし、業務に従事して欲しい為、ケアスタッフの観察にも常に気にし、声掛け相談に乗る様に心掛けている。
- ・介護に携わる業務として職員の精神面のケアも大切かと思う。
- ・日常的な接遇マナーを職員がしっかり意識を持って関わっていく事が重要かと思う。
- ・ひとりひとりの職員が何が虐待なのか？考えて行動を取れるように申し送り時等を利用して考え、気づけるように、そして、チームメンバーの一人として同じチームメイトにもきちんと伝えられるように人材育成している。
- ・「虐待」という中には、言葉や無視など相手に精神的苦痛を与える事全てが含まれることを職員全員に理解してもらうように話している。

その他

- ・行政で作成したものは、実態に即していないものが多い。
- ・施設スタッフに対する利用者からの虐待（学校で言うモンスターペアレントみたいなもの）もある事を理解頂き、それに対する対応策があればと思う。
- ・インターネット、ホームページ上で具体的事例報告や質問、相談が出来るが良い。担当者が気軽に利用出来るようにして欲しい。

看護・介護職員

本アンケートについて

- ・問3以降の答えに困る。虐待と思う気持ちはあるが、高齢者、又は弱者と呼ばれる人を支えていくシステム、マンパワー不足が大きく、ただ〇を付けていくには無理がある。
- ・このような取り組みによって、地道に介護現場の質の向上が図れれば大変良いと思う。
- ・このようなアンケートにより、日頃、気付かないうちに虐待していたり、不適切な介護をしていることに気付き、見直せる良い機会だと思う。
- ・問3の質問に関して、その場の状況や、職員とご利用者の信頼関係がある場合とない場合によっては、異なることがあると思われ、判断に迷うことがあった。判断に迷う理由を書くところがあれば、尚良かった。
- ・例文が抽象的で答えづらい。利用者も色々の方がいて、その人なりの性格もあると思うので、虐待であると言い切るのは難しいと感じた。
- ・問3全般について、ご入所者のADLや認知症の有無、レベルも様々なので、どれかに〇をつけるのは難しかった。入所者によって対応も違います。「ケースによる」という一文を添えたいという心境。
- ・アンケートを通じて「虐待」といった言葉について考えることが出来た。「虐待」とは、相手が嫌な気持ちになれば成立するのではないかと思う。境界線を張るのは自分ではなく、個々の利用者によって変わり、それを見極めた上での対応が必要になってくると思う。
- ・1～26について「虐待」と考えた時、実際にやっている（項目もある）現状である。しかし、スタッフ不足、入所者のADL、認知度から考えると危険行為を常に見守りながらケアをする現状では改善、出来ないものもある。委員の皆様も是非長期の現場実習をして意見をまとめて頂きたい。
- ・アンケートを書きながら事故の振り返りが出来た。このような機会をもらえてありがとうございました。
- ・本アンケートの行為や対応の例で、普段なにげにやっているようなことも虐待の疑いがあることに驚いた。仕事の中で少しでも虐待の疑いがあると感じた場合、それを他の職員に相談、全体で話し合いなどすれば、防止につながれると考えている。

研修会・マニュアル等について

- ・介護職員の教育のレベルを一定にして欲しい。又、全くの素人の方も職員にいたので、学習の場を与えて欲しい。
- ・虐待の捉え方が各自違い、迷う事が多いと思う。作成されたマニュアルを基に、本当にそれが虐待になるのか考え、施設独自のものへ変化出来るが良いと思う。
- ・不適切な対応などは、忙しさや知識、経験のなさによるものが大きいと思うので、研修や勉強会などで学ぶ機会を設ける。
- ・言葉遣いに気をつけ、常に相手を思いながら行動する。他施設と交流、情報交換する機会を作って欲しい。単独だとなかなか成長していけず、共に学びの場が欲しい。

- ・身体拘束廃止を推進している施設等を中心として、地域施設間と情報交換や検討できる場が沢山あると良い。
- ・虐待防止へのマニュアルだが、とにかく誰にでも分かりやすい言葉や絵、図等で表現して欲しい。
- ・他施設と交流、情報交換する機会を作って欲しい。単独だとなかなか成長していけず共に学びの場が欲しい。
- ・どこからが虐待なのか職員それぞれ考えが違うので統一した考えを持てる様なマニュアルをお願いする。
- ・マニュアルが出来ましたら、全ての職員に行き渡るように。又、それについて話し合いがもたれるように努力したいと思う。
- ・高齢福祉課も色々と組織編成されて努力しておられるでしょうが。職員がかわり、方針もかわり、いまさら「虐待・・・」「不適切・・・」のマニュアル作成しているか？3年ほど前に横浜市在宅介護でのマニュアルは作成済みですが、市と県との違いか？
- ・自分自身の感情をどこまでコントロールできるか、日々戦いです。「メンタルヘルス」の研修会を定期的に開催して欲しい。
- ・虐待防止マニュアルも現場に入り、明確にしてもらいたいと思います。事務的視点と、現場的視点は大きな違いがあると思います。

高齢者虐待について

- ・虐待と行かないまでも、不適切な行為は、現場に入ってしまうと、多々発生してしまう。職員が意識するためには、かなりの時間と努力が必要と思うが、地道な活動を続けていくしかないと思う。
- ・些細な一言や行動が高齢者虐待に繋がっていることを忘れずに介護していきたいと思っている。
- ・日頃から、自分がされて不快と感じる行動、言動は利用者に対してもしてはいけないと思い、介護を行っている。介護者（私）も人間なので、腹の立つこともある。そんな時にうまく対応できるよう、仕事とプライベートはしっかり分け、ストレスをためないようにしている。私は仕事で介護を行っていますが、在宅でご家族の介護を行っている方々は大変なのだろうと感じている。そんな人たちに少しでも手助けが出来たらと思っている。
- ・決定的な虐待（具体的には手を挙げるなど）は一度やってしまった人はなかなか改善するのは難しいと感じる。他の職員への影響等を考えると、その様な人には迅速に退職してもらうことも大切なことである。
- ・虐待の範囲が広くなりすぎていて、対応が不適切だけど虐待とはならないのではないかと思うケースがある。日々、ケアレベルを上げる努力は勿論義務であるが、ちょっとしたミスでも虐待だと言われると、新人が萎縮して、育たなくなるのでは？と思う。
- ・身体拘束の廃止のため、ベッドの柵は全て禁止ですが、寝たきりの方の滑落防止の為の四つの柵も禁止なのは、理解出来ない。本人は降りようとしている訳ではなく、寝返りで落ちそうになっている。ご家族も同じ考えだと思ふ。
- ・虐待か否かについては本人若しくは家族との合意がなされているかどうかだと思う。何事にも説明を理解、納得された上であれば問題ないと思う。
- ・中には家族自ら拘束を望む場合もある。（特に医療関係者）説得しきれない。
- ・監査時のポイント。どのように取り組むべきか情報が欲しい。例えば、拘束をやめて事故が起きたらどうするのか（例えば気切の人工鼻を外す。ひっぱり。点滴の自己抜去等）。

職場環境について

- ・介護者は日々、殴られたり、蹴られたり、セクハラを受けても頑張っている。市役所の方や議員さんに夜勤も含めて働いてみてください。現場のことがよく分かると思う。
- ・仕事をする上で、なるべく一人にならないようにする。また、余裕を持って仕事出来るようにしたいと思う。
- ・一番の問題は職員間のパワーバランス。
- ・施設に入所されている高齢者ばかり保護されておかしい。現場では、介護抵抗もかなりあり、つねる、ひっかく、噛む等、トランス時はどうしても体を密着させるため、又、夜勤の1人勤務時のおむつ交換など抵抗される。マニュアル化するなら同時に介護者の虐待も考えて欲しい。（離職率高く、低給料のため）
- ・高齢者虐待をしようと思って、介護の現場で働いている人はいないと思う。仕事が忙しすぎると、心に

余裕がなくなり、起こると思う。マニュアル作りにお金を掛けるより、介護職員にお金を掛けて欲しい。

- ・人員がいつも不足の中で、ゆとりある関わりは困難
- ・福利厚生があり、職員が自由に使える事により、職員間の連携が上手に行くのではないのか？
- ・認知症の片からの職員への暴力（ひっかく、つねる、殴る）などあり、接し方で苦労している場面がある。特に本人が嫌いな入浴場面など、いかにしたら手が出る回数が少なくなったか等、検討されたり、介護士には本当に頭が下がる思いである。
- ・常に思いこえてしまうのは、人員不足。休憩時間を取ることすら出来ない日もあり、職員のストレスはたまっていくばかりのように感じる。特にユニットケアの場合、確実な人員配置がなされなければ、より良い関係づくり（入居者との）、又、ケアに関わることは難しく感じる。
- ・職員が安心して相談や助言等が出来る施設（上司）であって欲しい。一生懸命働いている職員を見極めることが出来る施設であった欲しい。介護職員として働いている人は、利用者のお世話出来ることに感謝しながら、この仕事に就いている人が多いと思う。
- ・認知症の方が多くなり、日中、夜間と見守りしなくてはならない方が増えている状況の中、介護者の精神的苦痛も大きい。強い口調で対応している所を見掛ける。その度、お互いに注意し合うように指導しているも、通常の勤務をこなしていくなか、なかなか難しいものもあるようだ。
- ・「ちょっと待って下さい」「後で来ますから」など、施設で仕事していると、どうしても言わざるを得ない時がある。不適切な言葉であるとは思いますが、それを全部なくすことは無理であると思う。いかに、利用者がその言葉や行動で辛い思いをしないように、待って頂けるかの伝え方にあると思う。
- ・ケアの質向上の為に労働環境の改善が第一と考える。
- ・職員のメンタル的なストレスも原因になっていると思う。特に職員同士の人間関係が良くない所が多く、陰湿な嫌がらせも多い。
- ・施設の中だけお互いに閉鎖的な心になる為、もう少しゆとりある介護をさせて欲しい。介護の何が大変かという所を行政の方にも理解して欲しい。
- ・上手くストレスを解消出来ない者として自傷行為やうつ傾向等、そのような職員を排除するのではなく、上手くストレスと付き合う事が出来るような支援を望む。（職員同士助け合う環境も築く事が大切）
- ・スタッフが心にゆとりを持たなければ良いケアが出来ないと思う。忙しく、重労働の割に本当に給与面に不満があり、そんな事も関係してくるような気がする。

その他

- ・決して許されないことと言っているが、実際はそういった事態に陥った時、何も解決しない。面接をくり返し、結果、遅かれ早かれ、当事者が辞めていく。仕事が大変だとか、気持ちに余裕がなくて、つい手を…。確かに気持ちは分からないでもないが、「介護職」といった社会的知名度とかを高めるためにも、あきらかな虐待を行った職員に対しては重いペナルティーを課して欲しい。（資格剥奪とか）
- ・利用者からの暴力、暴言に対して、どのように対応して良いのか分からない。暴力を受けた場合、会社に報告して、自分の介護力不足を疑われるのではないのか？と考えると、なかなか相談出来ない。
- ・排泄介助等で少し触れただけで「痛い」と言われると、何もしていないのに”虐待”と思われるような気がする。
- ・利用者に対する虐待ではなく、対職員の虐待についても情報公開して欲しい。又、対応方法、定義も明確にして欲しい。
- ・これからの時代は、利用者の各居室等に職員の行動を監視するカメラとかが設置されるのでしょうか？テレビ等でも、今の若者達が感情を抑えきれず事件を起こすことがあります。福祉施設でも同様のことが発生する可能性もある。また、虐待された子が、虐待をしてしまうという現象も見逃せない。6件虐待を見た。いずれも若い介護士だった。介護職達の心の闇の解決法も見つけて欲しい。と
- ・年々介護職への業務負担が大きくなっていく中、質の良い介護が提供出来るとは思えない。やりたくても出来ないこと、不適切だと思ってもそうせざるを得ないこともあり、職員の虐待防止への意識改革だけでは、限界があると思う。
- ・高齢者の性格気質的な所から来る頑固さ等から、プライドが邪魔して若い人に対する態度（言葉遣い）等から素直に世話を受けようとしないう所からトラブルが発生する。人間という実態の難しさ、そういう人の世話をしている。

- ・人生経験の浅い若い人達がやっている事を評価して欲しい。本来なら家族（子や孫）が行う所を他人の子や孫が世話している。4～5年してやっとならぶようになる。
- ・自身のストレスマネジメントについて今後大きく影響があるのではないかと。周りの環境も重要だがまずはストレスについて自身も学びが必要。
- ・高齢者への虐待発生は職員のストレスが原因と思われる。職員の待遇向上を進める事が必要。
- ・施設内だけで問題に取り組んでも壁にぶつかる。客観的立場の人からアドバイスを頂けるとより良い方向に進んでいく様な気がする。県の方達と意見交換する場があると良いと思う。
- ・時々、市の監査が直接施設に来てチェック、指導するとオープンで且つすぐにスタッフに注意出来、改善がすぐに出来ると感じた。
- ・外部からの目が入る工夫（第三者評価や介護相談員等）が必要だと思う。
- ・お役所の机上の空論と現実には大きな溝があり、戦争のような日々を実体験していない人にはわかり得ない。
- ・介護職員の人権はないのですか？県職員→市職員のハラスメント→介護職員
- ・不適切な対応や虐待は目にみえないところに存在しており、たとえ、見たところで上司に告げても逆に自分が疑われることもあると思う。窓口を設け、投書箱の様な存在があれば、早く真実を見つけ対応を考えることができると思います。