

「虐待防止、不適切ケア・グレーゾーンについて（実態調査）」の報告

運営サポーターアンケート運営部会
部会長 中野 朋和

方法

調査対象：492名（2023年10月19日時点の運営サポーター登録者数）

調査方法：Google フォーム

調査期間：2023年10月5日～10月19日

有効回答：167件（有効回答率33.9%）

主な結果

1. 基本属性

(1) 回答者の年齢と資格取得後の年数

回答者の年齢は、40歳代が最も多く71名（42.5%）、次いで50歳代が61名（36.5%）だった。介護福祉士資格を取得してから現在までの期間は、20年以上が最も多く73名（43.7%）、次いで15～20年未満が35名（21.0%）だった。

表1 回答者の年齢と資格取得後の年数 n=167

	件数	(%)	件名	(%)
年齢			資格取得年数	
20～29歳	4	(2.4)	1年未満	1 (0.6)
30～39歳	11	(6.6)	1～5年未満	14 (8.4)
40～49歳	71	(42.5)	5～10年未満	19 (11.4)
50～59歳	61	(36.5)	10～15年未満	25 (15.0)
60～69歳	17	(10.2)	15～20年未満	35 (21.0)
70歳以上	3	(1.8)	20年以上	73 (43.7)

(2) 回答者の職種、勤務先

回答者の勤務先での職種は、「介護福祉職」が最も多く 66 名 (39.5%)、次いで「管理者等」が 38 名 (22.8%) だった。勤務先の運営主体は、「社会福祉法人」が最も多く 62 名 (37.1%) であり、次いで「株式会社等」が 41 名 (24.6%) だった。

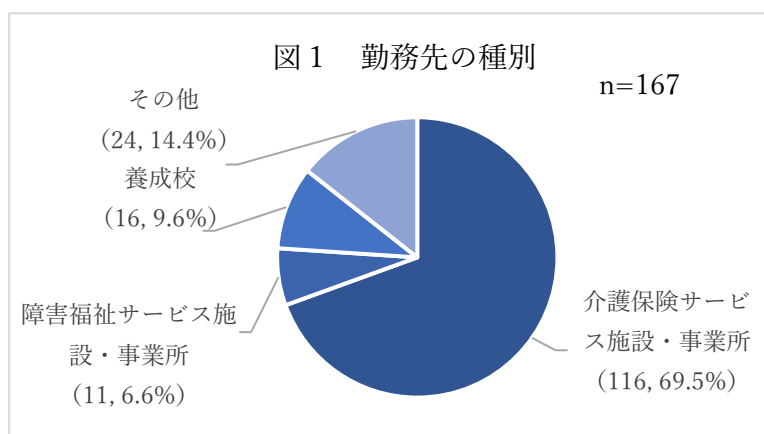
表 2 回答者の職種、勤務先 n=167

職種	件数 (%)		運営主体	件名 (%)	
	件数	(%)		件名	(%)
介護福祉職	66	(39.5)	国、地方公共団体等の公的機関	8	(4.8)
相談援助職	10	(6.0)	社会福祉法人	62	(37.1)
介護支援専門員等	23	(13.8)	(一般・公益)財団・社団法人、宗教法人、独立行政法人、学校法人等の非営利法人	22	(13.2)
管理者等	38	(22.8)	医療法人等、病院・診療所を開設する法人及び個人	30	(18.0)
事務職	5	(3.0)	株式会社、有限会社(特例有限会社)、合同会社、合資会社、合名会社等の営利法人	41	(24.6)
養成校教員	16	(9.6)	生活協同組合、農業協同組合、企業組合等の協同組合	1	(0.6)
その他	9	(5.4)	その他	3	(1.8)

注 「介護福祉職」：介護職員、訪問介護員、生活支援員等 ※直接介護を行う職種
「相談援助職」：生活相談員、支援相談員、相談支援従事者等
「介護支援専門員等」：介護支援専門員、計画作成担当者、サービス管理責任者
「管理者等」：管理者、管理責任者、所長、施設長等

(3) 回答者の勤務先の種別

回答者の勤務先の種別は、「介護保険サービス施設・事業所」が最も多く 116 名 (69.5%)、次いで「その他」が 24 名 (14.4%) だった。



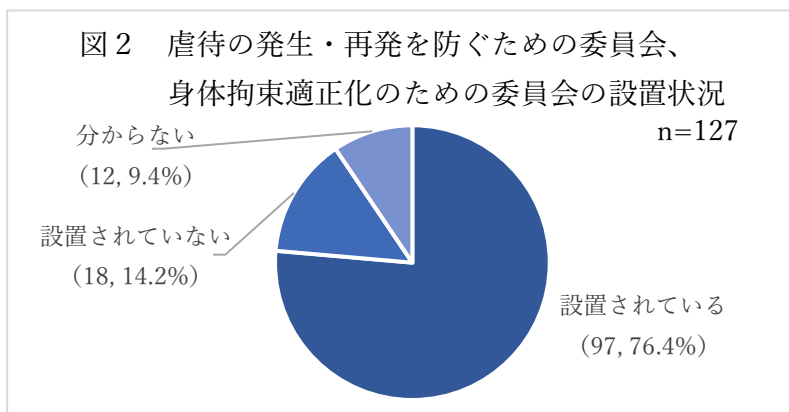
2. 虐待防止に対する取組について

(介護保険・障害福祉サービス施設・事業所に勤務されている方)

(1) 虐待の発生・再発を防ぐための委員会、身体拘束適正化のための委員会の設置状況

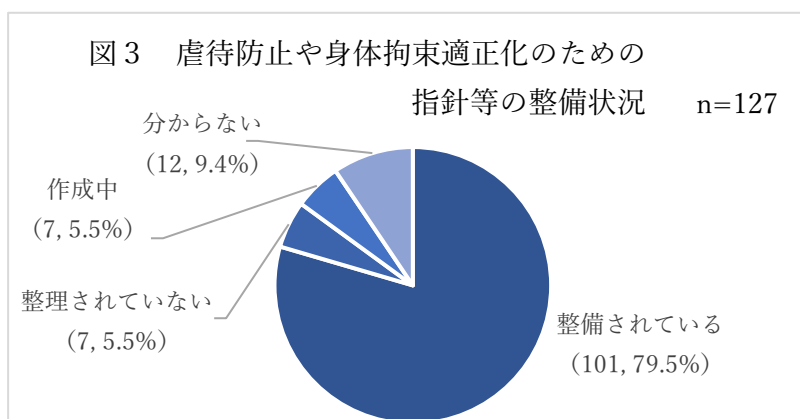
「あなたが勤務する施設・事業所では、虐待の発生・再発を防ぐための委員会、身体拘束適正化のための委員会が設置されていますか?」と質問したところ、「設置されている」97 件 (76.4%)

が最も多かった。



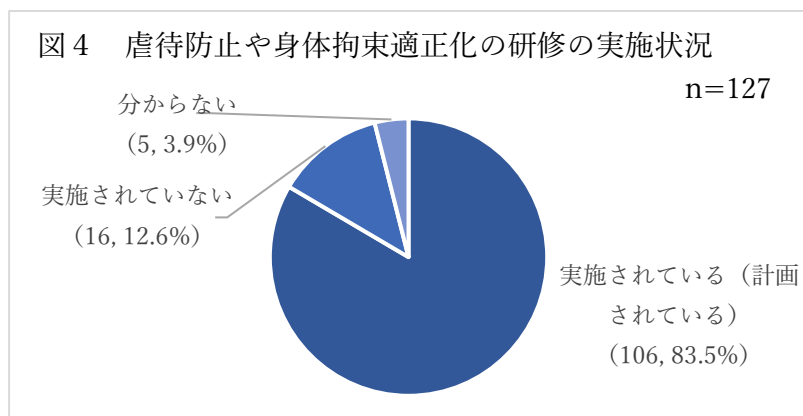
(2) 虐待防止や身体拘束適正化のための指針等の整備状況

「あなたが勤務する施設・事業所では、虐待防止や身体拘束適正化のための指針等が整備されていますか？」と質問したところ、「整備されている」101件（79.5%）が最も多かった。



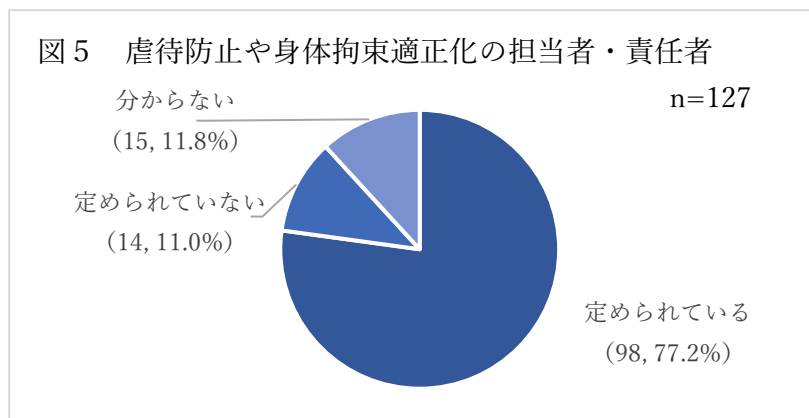
(3) 虐待防止や身体拘束適正化の研修の実施状況

「あなたが勤務する施設・事業所では、虐待防止や身体拘束適正化の研修が実施されていますか？」と質問したところ、「実施されている（計画されている）」106件（83.5%）が最も多かった。



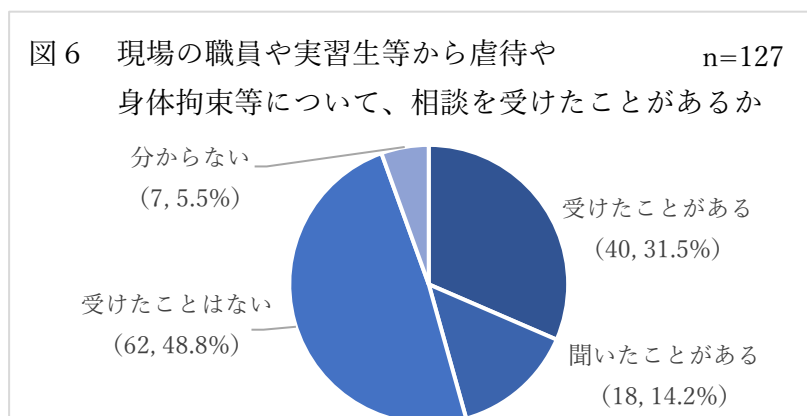
(4) 虐待防止や身体拘束適正化の担当者・責任者

「あなたが勤務する施設・事業所では、虐待防止や身体拘束適正化の担当者・責任者が定められていますか？」と質問したところ、「定められている」98件（77.2%）が最も多かった。



(5) 現場の職員や実習生等からの虐待や身体拘束等についての相談

「現場の職員や実習生等から虐待や身体拘束等について、相談を受けたことはありますか？」と質問したところ、「受けたことはない」62件（48.8%）が最も多かった。虐待や身体拘束等についての相談に接したことがあると言える「受けたことがある」「聞いたことがある」の回答は、合計58件（45.7%）だった。



(6) 虐待や身体拘束等についての相談への対応

現場の職員や実習生等から虐待や身体拘束等について、相談を「受けたことがある」「聞いたことがある」と回答した方を対象に、「相談を受けた際、どのような対応をしましたか（どのような対応をしたと聞きましたか）？」と自由記述式で質問した。回答を類似する内容で分類し、主な意見を以下に整理した。

① 「受けたことがある」

○上司や委員会、行政へ報告

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 実際の場面を見て上司に報告 ・ 上司に報告し、原因追及した ・ 施設内委員会へ報告・連絡・相談 ・ 施設内の委員会にかけ、本部に報告した。 ・ 発見時のフローチャートに沿って対処した | <ul style="list-style-type: none"> ・ ①施設長に報告し対象した。②委員会にて話し合いした。③その場での説明をした。 ・ 上司に相談・地域包括に報告 ・ 県介護保険課に相談 ・ 行政（町）に確認した ・ 状況を確認して行政に連絡した。 |
|---|---|

○事実確認、状況確認

- ・憶測ではなく事実確認を試みるよう提案
- ・状況確認
- ・その背景を確認した。
- ・他の職員から話を聞き本人と話しをして事

実確認をした

- ・事実確認を関係者から行った
- ・当事者と面談をした
- ・直接、注意するように指示を出した。

○ユニット会議や委員会等での共有、協議

- ・虐待？したとされる職員、同じフロアの職員、他職種からヒアリングと臨時の会議、勉強会を行った。
- ・話を聞き、身体拘束等に該当するかどうかを話し合った。

- ・ユニット会議を開催した
- ・カンファレンスを開催して対応を協議した
- ・カンファレンスで話し合い、身体拘束部会で議論した。

○事実確認や会議等での検討後の、対応

- ・委員会の中で定期的に聞き取りを行い、現状の確認、その後の対応について検討し、全体へ周知している。
- ・事実確認の為、相談を受けた職員以外のユニット職員と当該職員へ話しを聞く。管理者へ報告後、しばらくの間、ユニットの中へ入りユニット職員と共に業務を行った。
- ・現場責任者と一緒に事案の内容を聴き取りして、該当職員に事実確認の聴き取り。指導した。

○虐待や身体拘束等についての相談の具体的内容やその対応・回答

- ・スピーチロック
- ・抑制帯使用
- ・無視をする
- ・汚れた衣類やシーツ交換を後回しにする
- ・粗雑な言動
- ・利用者を愛称で呼ぶ
- ・注意する

- ・仕事量が過大であり、利用者の声を無視してしまうことがあるとの相談を受けて、業務の見直しや簡素化を行うと共に、カウンセラーを招聘した。
- ・四点柵をしてしまった。ベッドから出られないように柵とギャッチアップをしていた。施設内で検討会を開き、聴取して市に報告をした。
- ・トイレ誘導で無理やり座らせていた。暴言を言っていたなどの相談に対して事実確認を

行い、不適切なケアであることを確認して指導を行った。

- ・虐待のケースやどのような事が虐待に当たるのかを相談され、勉強会を企画

- ・IAD 対応で拘束しないためのケアについて、現状と別なケアはないか。
- ・ベッド横に車椅子を置く事について聞かれた。
- ・身体拘束について行っているケアが該当するかしないかの質問があり、返答をした。
- ・行った行為が虐待に当たるのかどうか。他害行為が予測されるとき、自己防衛や他の利用者を守るために力づくで静止するのは虐待になるのか。
- ・過去の事例やテキストを参考に提案や回答をした。

②「聞いたことがある」

○上司・行政等への相談・報告や調査等の対応

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">・上司に相談・本人に注意し、上長に報告・現場のリーダーに報告し、リーダーに対応してもらおう・施設長から当事者に注意 | <ul style="list-style-type: none">・委員会に報告して、聞き取りや調査・地域包括支援センターに相談・現況調査・カンファレンスを行った |
|--|---|

○虐待や身体拘束等についての相談の具体的内容や、その対応

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">・居室の鍵閉め・認知症での対応で相手が思うように動けず、無理やりケアをした・それが、言葉の虐待になるのかが不明だったので、上司と相談後に話すことにした。・上司に相談し、相談員や施設長と話し合い、やむを得ず一時的な措置として身体拘束を行った。・本人に話を聞き、施設の対応としては、1人夜勤はさせない。暫くしてから、同法人の別のホームへ異動。その後、退職。・そのときの状況について事実確認と背景などの要因分析を行った上でその状況に関わった職員がひとりで抱え込まないようにするための声かけや、一時的な対応の交代を行った | <ul style="list-style-type: none">・虐待と疑われる行為がある。怖くて言えない。対応、利用者の観察を行う事。疑いであっても声に出す。と伝え、虐待をしていると思われる職員とコミュニケーションを図り精神的ストレスを抱えていないか観察した。・現在の職場では、センサーマットの使用が身体的拘束行為とされている。自身でも疑問に感じているがセンサーマットの使用が拘束行為に該当するのかといったことを聞かれることがよくある。「指針で定められているから」ということは伝えたが、本来センサー機器は見守りのための道具で使い方によっては拘束にもなるし、そうではない場合もあるということを伝えている。また、使用の目的を明確にするようにということも伝えるようにしている。 |
|---|---|

○その他

- ・まずは話を聞きましたが、対応までは話してくれませんでした。
- ・施設を代わったと聞いた

3. 虐待防止に対する取組について（養成校に勤務されている方）

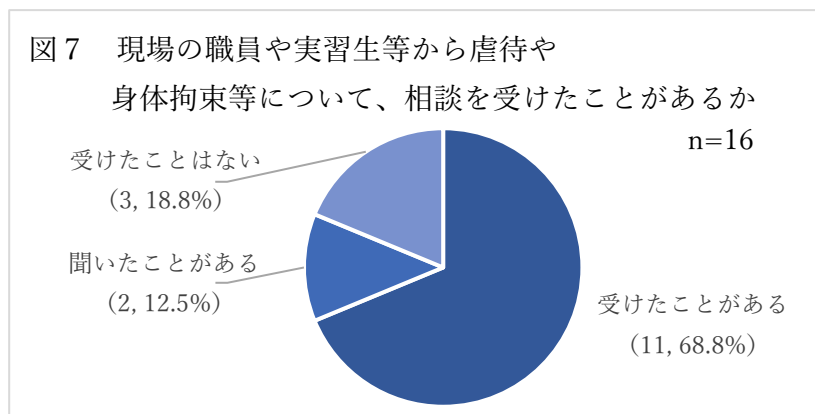
(1) 授業等で虐待防止に触れる機会の有無

「あなたが勤務する養成校では、授業等で虐待防止について触れる機会はありますか？」と質問したところ、「触れる機会がある」16件（100.0%）だった。

(2) 卒業生や学生から実習先等での虐待についての相談

「卒業生や学生から実習先等での、虐待について相談を受けたことはありますか？」と質問したところ、「聞いたことがある」11件（68.8%）が最も多かった。虐待についての相談に接した

ことがあると言える「受けたことがある」「聞いたことがある」の回答は、合計 13 件 (81.3%) だった。



(3) 虐待についての相談への対応

卒業生や学生から実習先等での、虐待について相談を「受けたことがある」「聞いたことがある」と回答した方を対象に、「相談を受けた際、どのような対応をしましたか(どのような対応をしたと聞きましたか)?」と自由記述式で質問した。回答を類似する内容で分類し、主な意見を以下に整理した。

①「受けたことがある」

○相談者への対応

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 事実確認のため学生から詳しい内容を聞き取りした ・ 話をしっかり聴き、一定期間様子を聞くようにした ・ 話を聞き、対応策を助言した | <ul style="list-style-type: none"> ・ 通報するようにつたえた ・ 内容により、本人が対応できる部分是对応方法を説明し、必要があればしかるべき機関への紹介等を行った。また、上司等への相談の支援を行った。 |
|---|--|

○実習先等への働きかけ、養成校としての対応

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ 上司に報告 ・ 施設に相談した。 ・ 実際に苦情処理の手順に沿って手続きをした。 ・ 教員間で話し合い、学科長をとおして施設へ話をするようになりました(結果的にはしませんでした)。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 相手の話を聞き取り、感情浄化を図った。また、具体的な改善案を互いに検討した。当該施設・事業所等への実習配属は、暫く見送ることとした。当該施設等へは、相談内容を伝えるべきか教員間で話し合ったが、相手方との関係性を考え、伝えていない。 |
|---|---|

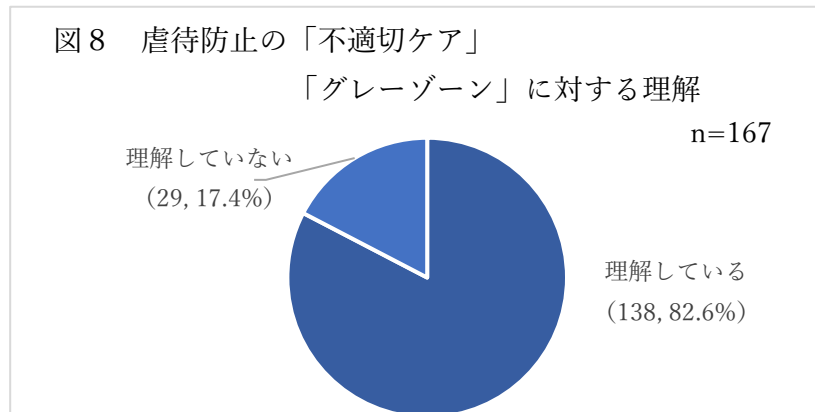
②「聞いたことがある」

- ・ 虐待についての経過を聞いた。今後、自職場内でどのような方法で誰に相談をしていくべきか、アドバイスした。
- ・ 本人、実習先、教員間で話し合いの場を設け、結果について情報共有があった

4. 不適切ケア・グレーゾーンについて

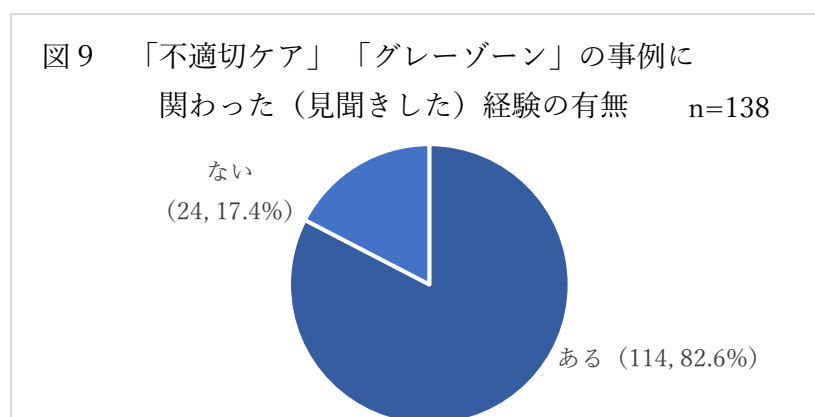
(1) 「不適切ケア」「グレーゾーン」についての理解

「あなたは虐待防止の『不適切ケア』や『グレーゾーン』について理解していますか？」と質問したところ、「理解している」138件（82.6%）、「理解していない」29件（17.4%）だった。



(2) 「不適切ケア」「グレーゾーン」の事例に関わった経験

「不適切ケア」や「グレーゾーン」について、「理解している」と回答した方を対象に、「あなたは直接的・間接的にかかわらず『不適切ケア』や『グレーゾーン』についての事例に関わった（見聞きした）ことはありますか？」と質問したところ、「ある」114件（82.6%）、「ない」24件（17.4%）だった。



(3) 関わった「不適切ケア」「グレーゾーン」の事例の内容

直接的・間接的にかかわらず「不適切ケア」や「グレーゾーン」についての事例に関わった（見聞きしたことが「ある」と回答した方を対象に、「それは、どのような内容ですか？」と自由記述式で質問した。回答を類似する内容で分類し、主な意見を以下に整理した。

○言葉による身体的あるいは精神的な行動抑制

- ・スピーチロック
- ・不適切に「待って」と言う。
- ・説明ないちょっと待ってね
- ・「ちょっとお待ちください」の乱用。
- ・少し待っててくださいと行動を抑制すること
- ・「少し待っててください」と当分待たせる。
- ・スピーチロック トイレに行きたい利用者にはさっきも行ったでしょ！
- ・ご利用者の自由を制限するような言動がある
- ・言葉による抑制
- ・タイムロック

○声かけ、言葉遣いや態度（威圧的・暴力的、尊厳を損ねるような言動等）

- ・声の掛け方
 - ・言葉遣い
 - ・言葉かけの内容
 - ・不適切な言葉遣いや態度
 - ・相手に対しての尊厳の無い言動。
 - ・ちゃん、おじいちゃん、おばあちゃんと呼ぶ
 - ・子供に対するような声かけ
 - ・言葉使いが命令口調
 - ・粗雑な言動
 - ・声掛けが乱暴
 - ・利用者に対する荒々しい言動
 - ・利用者に対して威圧的言動。（言葉の暴力）
 - ・職員による暴言
 - ・入居者に対して大きな声できつい言い方を
する。
 - ・利用者にタメ口、利用者が悪い事をしたとき
に怒る。
 - ・じゃまやうるさいなどの発言
- ・「また、そっちに行く、危ないでしょ」など
行動を静止するときの声かけ。
 - ・利用者さんの入浴拒否がみられたとき、喧嘩
腰のような口調で対応した職員がおり、利
用者さんと職員間の空気が不穏なものにな
っていた。その雰囲気は他の利用者さんにも
伝染していた。
 - ・利用者様のわがままだ。ここに入所の人でな
い
 - ・帰りたいという方を施設に居るように言う
 - ・職員の声かけで、利用者様を傷つけてしまっ
た。
 - ・無視
 - ・何度も同じことを繰り返す利用者を見捨てる
 - ・特定のスタッフが、状況的に傾聴できる場面
でも訴えに対して耳を傾けない（聞こえないふり）をしている。
 - ・声掛けなしでの介助

○障害や疾患の特性を理解していない言動

- ・障害の特性を理解できていないが故の強い叱責
- ・認知症の方に対する接し方
- ・理解不足による不適切な言葉掛け

○介助・介護の仕方等

- ・介護方法
 - ・介護職が利用者に対するケアの場面
 - ・同意なく、無理やりなケア
 - ・利用者への対応
 - ・利用者が興奮状態の時の対応
 - ・食事の支援時の対応
 - ・エプロンに落ちた食べ物をスプーンですく
い、そのまま食べていただいた
 - ・力任せの身体介護
 - ・動かさずして利用者を引きずって動かした。
- ・車いすの乱暴な操作
 - ・移乗時のミスによる内出血(暴力?)
 - ・固定の職員のケア介入後のあざ
 - ・利用者を車いすからベッドへ抱えて移すとき、
ほうりなげるような感じでしたのか・・・?不明だが
利用者は骨折をした。
 - ・利用者への暴力
 - ・利用者を看護師が殴る。入浴拒否がある利用者
を押さえつけるために、強く握ったりしている疑い。

(適切な介助・介護の判断について)

- ・介護者の正しさが強すぎて本来の入居者の望むこととに齟齬がある。食事を必ず8割以上摂取しなければならぬと決まっており、本人が食べたくないにもかかわらず強制して食べさせる。時間をずらすか次の食事で補うか間で捕食を取るか色んな選択肢が考え付かない
- ・過度な見守り
- ・異性介助

○身体拘束や行動の制限等の事例

- ・グレーゾーンの認識が無く、身体拘束ではないと思い行っているケース。
 - ・身体拘束
 - ・ミトン着用やベッド柵で自由を奪う
 - ・掻きむしりのある方への五本指手袋着用
 - ・鼻腔チューブ自己抜去防止の為にクッション使用
 - ・オムツいじりのある方の腹帯(タオル巻き)使用
 - ・以前勤めていた事業所で認知症の人の拘束着
 - ・抑制帯
 - ・ベッドサイドレールの配置の是非
 - ・4点柵
 - ・ベッド柵を壁も含んで4点柵にすること
 - ・夜間の転倒防止のため「感知」センサーを設置している。
 - ・センサーマットなど
- ・低床ベッドの利用
 - ・ベッド横の床にマットレスを敷き寝かせる
 - ・移動の制限
 - ・立とうとする方をすぐに座らせようとする
 - ・立ち上がれない椅子に座らせる
 - ・車椅子のベルトやフットブレーキ、食事の際のヘッドコントロール
 - ・車椅子から立ち上がれないようにリクライニング車椅子を使用
 - ・玄関や居室の窓の施錠や転倒リスクの高い方を車いすでテーブルのところに置いて自分で動かないようにしている。
 - ・車椅子で自走している方が、出て行こうとした際に見守りができないからか、本人の同意なく職員が車椅子を押し食堂の席に戻していた。
 - ・無理やり引っ張ったり、わざと進行方向に障害する

○排泄に関わる事例

- ・トイレに何度も行く方を制限してしまうなど
 - ・排泄ケア：毎晩のおむつ外しや使いじり・便汚染関係
 - ・尿意便意があるにも関わらずオムツを使用する
- ・業務の流れとして排泄介助や離床が行われている
 - ・排泄ケア時や更衣時のプライバシーの配慮が欠けていた。
 - ・利用者様の排泄の事について、ご本人の前で周りの職員へも聞こえる様な声で話している事が有る。

○精神的虐待

- ・精神的虐待

○ネグレクト（介護・世話の放棄、放任や無視）の事例

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">・業務量が過大なため、利用者の声を無視した事例・ネグレクト・介護放棄・待たせる・コール放置 | <ul style="list-style-type: none">・頻回にナースコールを押す患者に対し、ナースコールを押せない位置に置く・某医療機関に勤務する会員より、夕方までおむつを一度も取り替えていないということの説明を受けた。・汚れた衣類やシーツ交換を後回しにする |
|---|--|

○施錠、閉じ込めの事例

- ・病棟の施錠
- ・夜勤者が利用者が部屋から出てこれないように部屋のドアを塞いでいる。

○医療に関わる事例

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">・医療的な処置など・胃ろう管理 | <ul style="list-style-type: none">・褥瘡の方の報告がされていない・適切な医療が受けられない |
|--|---|

○過去の事例

- ・今現在はないが、介護を始めた頃虐待事例は経験したことがある。
- ・初めて就職した特別養護老人ホームでは時代背景からしてグレーゾーンという考え方がないころです。つなぎ服にオーバーオールをきせていたり、車いすのT字ベルトに前掛けをつけて手の届かないところで結んだりしていました。ベッドサイドレール藻つけたあとさらにヒモで結んでいました。今は介護現場にいないので過去の経験を記入します。

○利用者家族の状況

- ・家族の状況
- ・訪問介護事業所 ベッド柵 在宅での家族者の理解
- ・家族介護者のグレーゾーンについて家族と話し合ったケース。①重度認知症の夫が車中でよく眠っていたので、窓は全開で車を施錠して食事の支度をしに家の中に入っていった。そこにケアマネの訪問があり、虐待ケースではないかと家族が疑われた。②重度認知症の夫に対して、暴言がエスカレートしていった妻。

○拘束、不適切ケア・グレーゾーンに該当するかの手続きや判断

- ・身体拘束を行う段取りを分かっていた
- ・在宅に帰るためには、自分で行わないと行けない状況であった為、依存する入所者様にこれができないと帰れませんよと話したことが拘束になると言われた。
- ・正当防衛にあたるかどうかの事案

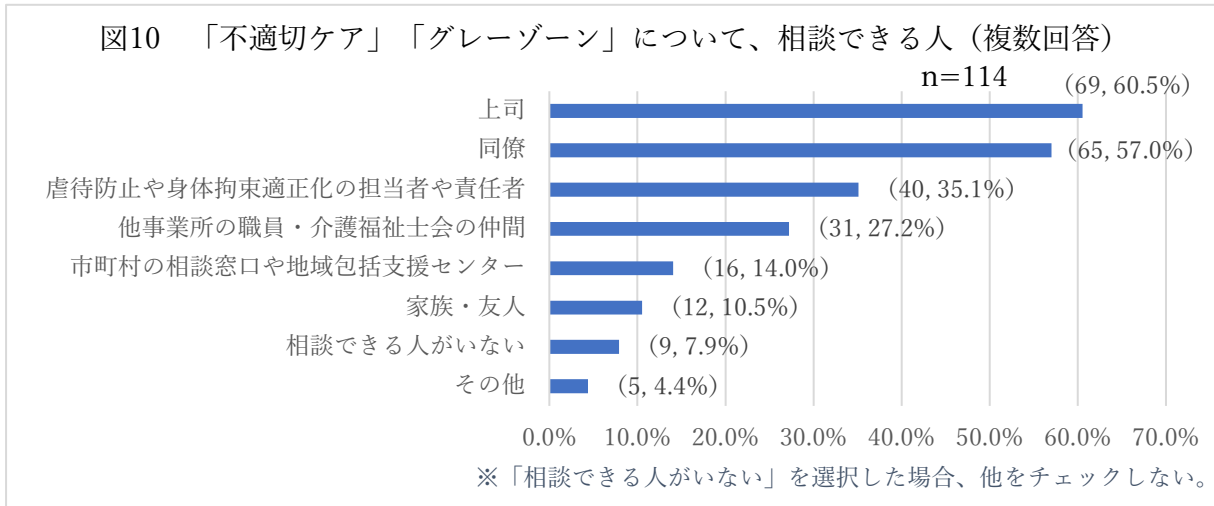
○その他

- ・してはいけないと分かっているにもかかわらず、現状してしまっていることを目にする事がある。

・学生からの実習時の職員の対応についての相談。

(4) 「不適切ケア」「グレーゾーン」について相談できる人の有無

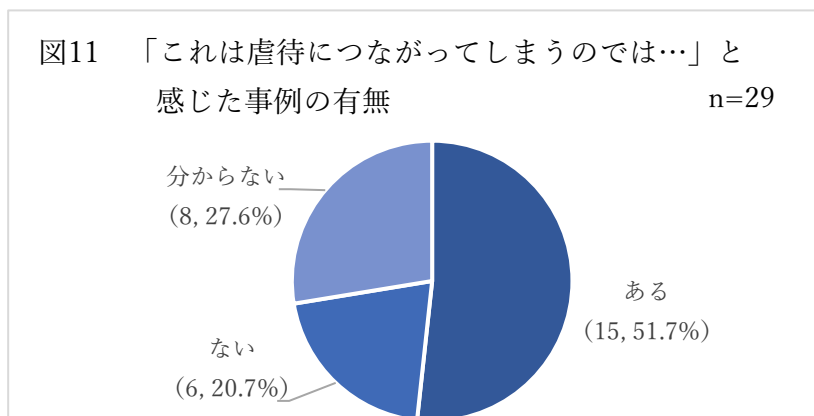
直接的・間接的にかかわらず「不適切ケア」や「グレーゾーン」についての事例に関わった（見聞きした）ことが「ある」と回答した方を対象に、『「不適切ケア」や「グレーゾーン」について、相談できる人はいますか？』と複数回答で質問した。最も多かったのは「上司」69件（60.5%）であり、次いで「同僚」65件（57.0%）だった。また、その他として、以下の回答があった。



- (その他の回答)
- ・現在介護現場等に働いていないため、回答ができません。 3
 - ・委員会内で検討している。※回答者が適正化の担当者
 - ・岡山臨床倫理研究会

(5) 利用者への支援において「虐待につながってしまうのでは…」と感じた事例の有無

「不適切ケア」や「グレーゾーン」について、「理解していない」と回答した方を対象に、「あなたは今までに経験した利用者への支援に対して『これは虐待につながってしまうのでは…』と感じた事例はありますか？」と質問したところ、「ある」15件（51.7%）が最も多かった。



(6) 「虐待につながってしまうのでは…」と感じた事例の内容

今までに経験した利用者への支援に対して「これは虐待につながってしまうのでは…」と感じた事例が「ある」と回答した方を対象に、「それは、どのような内容ですか？」と自由記述式で質問した。回答を類似する内容で分類し、主な意見を以下に整理した。

○関わり方

- ・無視や差別化
- ・職員の都合に合わせてタイムスケジュールが進められること。

○声かけ、言葉遣いや態度

(威圧的・暴力的、尊厳を損ねるような言動、心身の行動を抑制するような言動等)

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">・言葉かけ・不適切な発言・動きを抑制する声かけ・「○○しない。」といった声掛け。・威圧的な言動（心理的虐待） | <ul style="list-style-type: none">・利用者と職員が対等に言い合いをしていたりする場面などを見る・複数の利用者の対応をしなければいけない状況から発してしまう「待ってください」という一言。 |
|--|--|

○介助・介護の仕方等

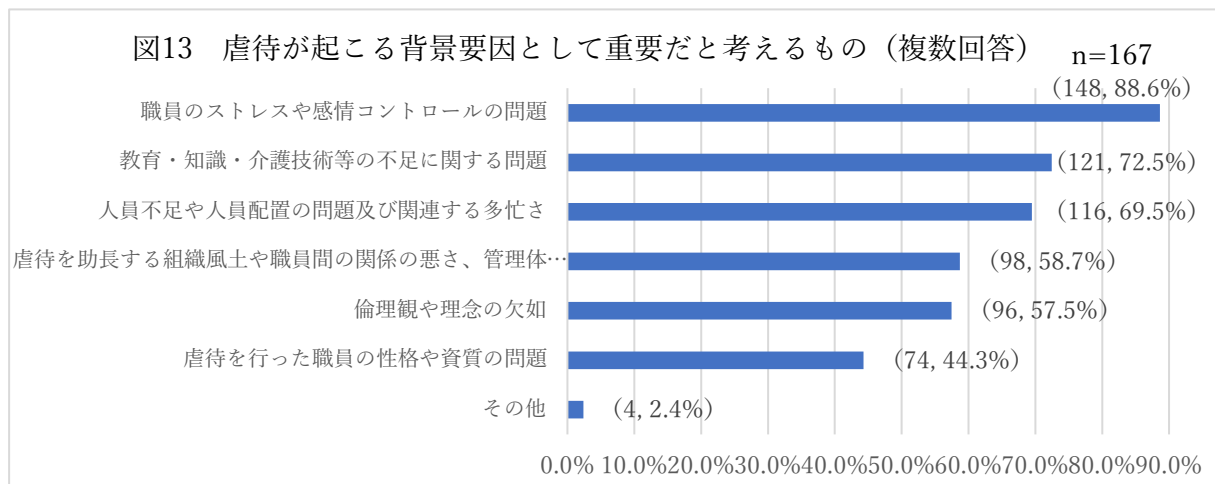
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">・言葉だけではなく、手を掴んだりして誘導しているのを見た時・グループホーム内のトイレを深夜時に、長く占拠される利用者様のために、居室にポータブルトイレを置くと同時に、深夜の間、居室を外から施錠して、軟禁状態にするというもの。・職員の話が通じない利用者の対応時に体の1部を抑えたりしなければいけない場面。・入浴を嫌がっている利用者の服を無理に脱がしていた・他の利用者対応等時間に追われた状況などでの一方的な介助場面。 | <ul style="list-style-type: none">・食べるという認識や意識の低い利用者の食事介助（自発的な開口が少ない）。・ナースコールを利用者の手の届かないところに置くこと・一定時間が経過しても医学的な理由もなく体位交換をしない・病院のベッドに固定されている高齢者を見たとき。看護師や相談員に対応に疑問を感じたことを伝えたが、医師の確認を得ると言われて、改善につながることはなかった。 |
|---|---|

○利用者家族の関わり方等

- ・在宅で息子と、2人暮らし。無理やり歩かせたり、年金を使ったり。

(7) 虐待が起こる背景要因として重要だと考えるもの

「虐待が起こる背景要因として重要だと考えるものについて教えてください」と複数回答で質問した。最も多かったのは「職員のストレスや感情コントロールの問題」148件（88.6%）であり、次いで「教育・知識・介護技術等の不足に関する問題」121件（72.5%）だった。また、その他として、以下の回答があった。



（その他の回答）

- ・コロナの感染対策で、距離を置く、会話を控える、隔離をするということが増えたこと。外部の目、面会制限などで感覚が低下している。
- ・給料が安いからという意見が SNS などであるがそれは絶対はない。
- ・長年の教育により自分で考え行動することよりも組織の規則に従うことが是とする習慣（組織も個人も）
- ・金銭的理由から設備や備品等による生産性の向上・効率化を図れない状況（介護報酬や経営側の考え方）

（8）職場で行っている虐待防止の取組

「あなたの勤務する職場では、虐待防止の取組としてどんなことが行われていますか？」と自由記述式で質問した。回答を類似する内容で分類し、主な意見を以下に整理した。

○虐待に対する考え方

- ・してはいけないが当たり前と思っている

○第3者の目を入れる

- ・不定期の見回り。
- ・施設内のラウンド
- ・カメラの設置、定期巡回など
- ・ご本人、ご家族の了解を得てカメラを設置した。ご家族はいつでもスマホ等を利用して施設内の状況を知ることができる。

○虐待防止の意識づけ

- ・法人理念の口上。
- ・日頃から人権について話をされている（朝礼など）
- ・毎朝のミーティング時に、読み上げるなどし、意識できるようにしている
- ・にやりホッと運動
- ・標語の募集、掲示
- ・掲示物
- ・指針の周知
- ・接遇の確認

○組織風土づくり（話しやすさ、話をする・意見をやる機会、業務の把握や改善等）

- ・報告連絡相談を密にとる
 - ・コミュニケーションを図る
 - ・話が出来る環境
 - ・風通しの良い職場環境
 - ・人間関係の積極的調整、1on1 ミーティング、管理者による心理的安全性のある職場作り
 - ・委員会を設置し定期的に面談を行っている
 - ・職員への定期的な個別面談
 - ・専門委員会施設としての取り組み、個人面談でひとり一人の意識を高める様にした
 - ・委員会、勉強会はもちろんだが、自分が長として絶対に許さない姿勢を職員に見せ続けること。
- ・意見箱の設置
 - ・アンケート
 - ・職員に対してアンケートを行い、見たこと・感じたこと・心配な事の聞き取り調査を行っている
 - ・余裕を持って支援等ができる様に仕事をふる
 - ・業務チェック
 - ・業務改善に取り組む

○他職種との連携・協力体制

- ・ケアマネさんと連携
 - ・看護師と介護士が、チームとして業務をしているので、協力しています
 - ・施設外から第三者を虐待防止委員会のメンバーに入れ、会議・研修を実施している。
- ・虐待ケースを担当することもあるので、包括や市の職員との連携、事例検討会、通報の義務の確認などを行なっている。

○家族への関わり

- ・家族への説明、承諾。話し合い。

○日常的に行う情報共有や話し合い、声かけ

- ・情報共有
 - ・日々の申し送り(あれば都度啓発の意味で申し送っています)
 - ・検討する場がある
 - ・ミーティングでチームで話し合う
 - ・スタッフ会議で話し合う、日頃から職員間で疑問を話し合う。
 - ・常に虐待や身体拘束にならないか話している。
- ・問題が起きたつど大きくならないうちに話し合う。
 - ・毎週ミーティングを実施、利用者のケアを検討しながらどうすればいいケアが出来るか一緒に考える
 - ・研修や声の掛け合い
 - ・研修は、もとより、お互いにチェックする。しかし告げ口のようないい感情ではない。

○アドバイスや指導など早めの対応

- ・言葉使いは場面ごとに伝えていますが、自分がやってるとは思わないところが難しい
- ・職員個人へのアドバイス
- ・対応が悪かった場合その場で注意を行ったり、その後に再度説明を行うようにしている。

- ・危険予知として対応を代わる。注意をして当人と話をする。
- ・施設長による指導。

○不適切なケアや虐待が発生した場合等

- ・通報窓口
- ・実態把握・状況把握・家族に報告・関係者（多職種）話し合い
- ・検討会議での周知 まずは知識 それから個別の対応。

- ・人事異動
- ・面接 人事考課 部署移動 退職

○虐待防止のための委員会やカンファレンス

- ・委員会の設置・開催
- ・カンファレンス
- ・定期的なカンファレンスの実施
- ・身体拘束、虐待防止委員会を設置し運営推進会議において現状と対策について報告し利用者様、職員に周知し防止に向けた研修を毎年行っています。
- ・委員会で虐待や身体拘束、不適切ケアにつながりそうな場面が無いかの振り返りや、毎月、ミニ目標を決めて(言葉遣いなど)取り組んでいる。
- ・委員会を設置し、虐待、身体拘束行わないことを前提に、不適切なケアに至る前の利用者のQOL低下を招きかねない状態を放置せず、改善するための検討（ケア内容、医療面、学習面、ハード面等）や職員が負担やストレスに感じる事項（利用者の言動や職員配置、躯体・介護機器の不具合他）の共有を行い、全体の課題として向き合う体制をとっている（愚痴をこぼす場にもなっている）。また、定期的な研修（内容は職員が計画）を行い知識を深めている。
- ・一般の介護職員だが虐待防止の担当者を担っている。具体的・効果的な取り組みは行えていないと感じているが、来年度から義務化される委員会の開催、指針の整備、研修といったことをとりあえず（カタチ的には）行っている状況ではある。

- ・所内での会議での話し合い
- ・身体拘束廃止、事後防止・虐待防止委員会を毎月行っている。

○研修や事例検討等、学習や意識づけの機会

- ・新人教育
- ・研修
- ・内部研修、外部研修
- ・指針や研修は行われているが、実践の場で活かされていない。
- ・定期的な研修

- ・継続的研修
- ・法人の必須研修
- ・年度内で計画された研修（教育）の機会
- ・形だけの研修
- ・法定研修を実施するのみにとどまっている。
- ・法定研修や勉強会を必ず行っている。

- ・事例検討
- ・勉強会
- ・定期的な勉強会
- ・定期的に不適切ケアについて勉強会を開いている。不適切ケアのうちに食い止める。

(研修の内容や方法)

- ・動画や講義の視聴
- ・研修不参加者に対面で同内容伝える
- ・まずは基本的な理解をするための研修
- ・虐待に関する研修を行う
- ・人権擁護研修や認知症ケアサポートチームによる対応学習会
- ・倫理についての研修が行われ、出席が必須です
- ・虐待防止研修の動画研修視聴。
- ・虐待防止及びストレスマネジメントの内部・外部の研修への参加計画。

(事例検討の内容)

- ・職員間で起きた問題を事例検討
- ・困難事例の検討会
- ・不適切ケア事例検討

(マニュアルやチェックリスト等の活用)

- ・入職時の虐待防止マニュアル説明など
- ・マニュアル作成
- ・手引きの改訂
- ・不適切ケアのヒヤリハット作成
- ・虐待防止チェックリスト作成
- ・虐待を芽チェックリストという前段階を各

○取組の整備を検討中

- ・今後整備
- ・現在取り組み内容を検討中

- ・グレーゾーンについて、研修の開催・他職種間での検討、対策・改善の話し合いの場を設ける。

- ・虐待、身体拘束、ストレスマネジメントなどの研修を行う。
- ・身体拘束の排除のための取り組みに関する研修等
- ・接遇研修、ユマニチュード研修
- ・接遇や倫理に関する研修が事業所で開催されている
- ・アンガーマネジメント、介護技術研修なども行った
- ・虐待防止研修や身体拘束 0 研修を行なっている

- ・虐待事例の事例検討会（外部研修会の資料を含む）
- ・不適切の事例を通しての対処法の周知等

- 事業所でチェックを行い、一つでもチェックがついている項目は職場で意見交換する取り組みをしています。後は全国で行っている虐待事例を定期的に伝えたりします
- ・個人個人不適切ケアに繋がる課題をあげ他者チェック等行う。

○分からない

- ・分からない
- ・入職したばかりでわかりません。
- ・虐待防止の取組は、行われているのかわからない。

- ・現在の職場では虐待防止の取組について上司からの説明はない。

○取組は実施されていない

- ・ない
- ・みた事が無い。
- ・特別な取り組みは無い
- ・特に何も行われていない

- ・養成校なのでない
- ・現状はほとんどない。利用者や患者から職員がひどいことをされている方が多い。
- ・虐待の認識がないので、取り組みようがない。

○養成校での取組

- ・授業を行っている
- ・授業内容に組み込まれている
- ・倫理・権利擁護に関する授業

- ・現場ではないが、虐待をしないための教育指導を授業内に置いて行っている。

○勤務先が介護現場ではない等

- ・現在介護現場にいません
- ・今は介護現場にいませんが、研修をかさねることがいいとおもう
- ・今は現場を離れていますが、現場にいるときには研修が中心でした。あとは距離を置くことくらいでしょうか。

- ・現時点での職場では利用者等介護が必要な方への支援を行っていないため、そうした取り組みはしていない

(9) 虐待防止について、日本介護福祉士会に望む活動

「虐待防止について、日本介護福祉士会に望む活動はありますか？」と自由記述式で質問した。回答を類似する内容で分類し、主な意見を以下に整理した。

○虐待防止に対する啓発や情報提供

- ・定期的に社会教育活動の推進。
- ・完全には無くせないと思います。啓発活動で理解を深めて欲しい。
- ・虐待防止を、もっと周知して頂きたいと思います。
- ・虐待に関する具体的内容を広報誌で取り上げる。「虐待防止の取り組み」として虐待についてホームページに内容を載せてもらえるとありがたいです。
- ・虐待に対する啓発ポスターをつくって欲しい。

- ・虐待防止のための様々な情報提供
- ・介護職員としてというよりも、人としての大切な倫理・道徳・哲学・マナー・おもてなし等に関する素晴らしい研修・講話を年間を通して企画実行して欲しい。
- ・虐待に関することを、研修に参加できない会員もいるだろうから研修だけでなく、定期的に紙媒体でも周知すべき

○虐待の実態や背景等についての周知、社会への働きかけ

- ・虐待の実態をもっと報道などメディアに伝えて貰いたい。
- ・例えば利用者が転んだ場合の責任は利用者にある事を全国民に周知する活動
- ・虐待について世間が知るのは、事件になってからであって、擁護する意味も含め、伝えてほしいです。
- ・どんな事件でもそうだが虐待で逮捕されたあと不起訴になっているケースは多いのにメディアは取り上げない。判例でもサービス提供者側の弱さが際立っている、言い方は悪いが介護職だけが悪いわけじゃない事を何かしらの形で伝えてほしい。介護職は消耗品じゃない。
- ・①人員配置の改善②高齢者から職員への暴言、暴力があり、介護福祉士が心身共に傷ついていること。上記のことをもっと世の中に発信をして欲しい。
- ・やっではないけないことはやっではないけないが、相手の生活の質を高めるため必要なことが”やった・言った”ことだけで、虐待やグレーゾーンとして捉えられることに違和感を感じる。結果的な行為だけでなく、それを行った意図や背景や必要性など介護過程的背景がある場合もあるといったことを社会的に認識してもらえよう働きかけ・活動といったことを望みたい。

○介護の仕事そのものの周知

- ・介護の仕事を表面的な話ではなく奥底までをそれもあるからこそ仕事としての介護であるとわかるような動画や漫画の作成

○日本介護福祉士会倫理綱領

- ・介護福祉士会倫理綱領の普及。
- ・日本介護福祉士会倫理綱領の周知・活用
- ・そもそも日本介護福祉士会に所属する会員が日本介護福祉士会倫理綱領を遵守していない

○相談できる場所・窓口

- ・福祉職員が相談できる専用の窓口の案内
- ・研究チームをつくり、相談場所とする
- ・虐待等の関する相談窓口を定期的に開設。他専門職や法律専門の方に繋ぐこと。
- ・事例や悩み相談を共有できる場所をつくる。
- ・気づきを得られるような、多方面からの支援
- ・虐待に至る、スタッフの心のケア

○自己チェック等

- ・資格習得前に適応テスト的な自己分析や他者評価できる基準の設定や目安があれば一つの目安になるかな
- ・職員の気質的な問題はなかなか対応が難しい分放置されやすい。傾向チェックなど行い該当する人には研修や産業カウンセラーのアドバイスを受けるなどの体制などあったらと感じます
- ・様々な研修で虐待防止のテーマが取り上げられているし検索すればセルフチェックシートなどもでてくるが、自分のケアを振り返られる細かな指標があるといいとおもいます。たくさん事例があると良いと思います。

○事例等の収集・共有や調査

- ・現場の事例を出し合った話し合い。情報共有。
- ・対応事例の収集と共有
- ・先進的な取り組みの紹介
- ・改善した施設の事例発表などの研修会
- ・難しいのは承知だが、過去に虐待をして処分を受けた事業所へのアンケート調査。
- ・虐待はあってはならないけど実際に起きた事例の事故の事実、その時の職員の背景なども知りたい。
- ・職員が受ける虐待の調査
- ・防止にかかる検討会がどのように開かれるか
- ・不適切ケアやグレイゾーンが起きる要因の調査集計。事例検討の方法。
- ・職場における不適切ケア・グレイゾーンを見聞きしたという実態調査も大切ではあるが、介護福祉士自身が犯してしまっている不適切ケア・グレイゾーンの事実を調査研究することを望みます。
- ・適切な情報開示を望む。虐待には至らないものの、不適切ケアが発生する現状を広く開示して欲しい。以前に潜在化している不適

切ケアを顕在化して多数収集しながら問題解決をしていく仕組みを実施していたときに、福祉監査課の職員が理解できず、「不適切ケア・虐待が多い」等と言われたことがあった。不適切ケアは他人が他人をケアする過程で必ず発生してしまうものであり、これを減少させるためには正しい現状把握が必要である。

- ・虐待になるかどうか？が分からなくなるのでは？と感ずるため、虐待となる事例の共有。オンラインサロンでも良い。
- ・自分たちがしている行為が虐待だと認識していないケースも多々あると思います。こうしたことを減らすためにも介護職向けの資料などを作成し関連団体とも連携して啓発活動に力をいれてほしいと考えております
- ・考えるだけではなく現実に虐待傾向にある人の分析・資質の把握
- ・アンケートを定期的に介護施設に送ってもらい、そのアンケートを元に話し合う事も良いと思います。

○虐待防止等に関する学習のためのツール、コンテンツ

- ・YouTube
- ・動画配信等の研修
- ・事例を教えて欲しい
- ・事例のマニュアル
- ・(マニュアルの) 雛形作成と PR 活動
- ・研修に関する資料や動画
- ・こんな事も虐待に繋がるよ、みたいな事例沢山の動画配信
- ・虐待防止の学習コンテンツがあってもよいのでは。法定研修になっているので。

- ・ケースごとのビデオがあれば、(経験知からも含む) 職場で活用しやすい。
- ・映像研修を開催したいと考えているので、誰でも利用できる虐待(グレイゾーン含む)の動画を作成してほしい。
- ・高齢、障がい、施設、在宅等分野別の事例集作成と介護関連の虐待に特化した法律、判例集の発行
- ・無資格者への指導方法のコツ伝授 マニュアルとかパンフレットとか

○不適切ケアやグレーゾーンについて

- ・グレーゾーンが多すぎて困るのでそれに関すること
- ・不適切ケア、グレーゾーンの周知。対応策等の研修
- ・グレーゾーンについて話し合う研修を開いて欲しい

- ・定期的にグレーゾーンについてや、不適切事例などに触れる機会や共有することがあると、自分自身の振り返りもできるかなと思います。

○研修や勉強会

- ・研修・イベント等
- ・定期的に研修をしてほしい
- ・研修会や情報共有をできたら良いなと思います。
- ・講習会をして欲しい。
- ・会員向けセミナーの実施

- ・必須研修として継続すること
- ・継続的な生涯研修の受講が必要です。
- ・わかりやすい研修の実施
- ・研修 問題提起
- ・事例から共に方策を検討する研修の開催

- ・一般職と管理職それぞれが学べる研修の実施。
- ・虐待防止のリーダー的存在になりうるスタッフ向けの研修制度
- ・慢性的な人材不足やそれに伴う過酷なシフト編成に対する効果的な改善方法を管理者やその上の地位の人達に研修してほしい

- ・スキルアップ
- ・接遇研修
- ・倫理の研修会
- ・介護現場における職業倫理等の研修会の開催など
- ・倫理は良く理解出来てないので倫理の研修を行ってほしい

- ・虐待防止の研修
- ・事例に添った研修会等
- ・アンガーマネジメント研修
- ・ストレスマネジメント等についてもビデオ学習等できればよいかと思います。
- ・認知症・心理学・脳科学などを学ぶ機会の提供と虐待防止へ繋げていく研修

- ・若手の職員は優しい方が多い。昔と異なりやんちゃな職員も減り、職員が声や手を挙げるなどはない。反面、介護福祉士ではない職員の増加により認知症への理解不足、知識があっても現場で知識を活かし実践できない人が多い。そのため善意で行ったケアが、不適切ケアになることがある。認知症対応において知識を活かした実践力強化が必要だと感じる。
- ・虐待のグレーゾーン、不適切ケアを知らない職員も多いと思う。こういった対応が虐待やグレーゾーンにあたるのか、明確に示す資料などを作成してほしい。
- ・虐待や虐待グレーゾーンに関する基礎的知識/その場にいた際の介入の仕方/日々のストレスマネジメントや他の職員との安心したコミュニケーションが取れるような雰囲気作りに資するような研修(もしくはイベント)
- ・法や規則だけでなく、事例や具体策を用いた、現場に則した研修を各支部で開催すること。
- ・虐待はあってはならないことだが、様々な要因が重なって起こってしまうこともあるかもしれない

いので、虐待防止に繋がる研修や講義を行っていただけたら良いと思います。

- ・何故、虐待が起きるのか？という話し合いをする。研修を必ずしなければならない決まったものの研修の他に、人間の尊厳や介護理念や介護保険法など昭和20何年からの介護についての法律ができたのはというのを詳しく研修する必要があると思います。虐待は許せません。その人らしさというものや人の命の大切さをわからない人が介護職などの医療従事者で働くのもどうかと思います。ヒヤリハットや介護事故を起こしやすい人との話し合いが必要で、介護福祉士会も法改正が3年に一度あるので、その時に研修を受けさせる義務があると思います。
- ・個々の研修体制が必要だと思う。ファーストステップや認定などの研修の中だけの勉強ではなく個々の研修の内容を密にしてほしい。

- ・各県で年に一度は会員が無料で倫理研修に参加しやすい環境を整えてほしい（研修の助成金など）
- ・なかなか研修に行けないのでオンラインやYouTubeなどで研修があると助かります。
- ・オンライン形式での研修会の実施（施設内での伝達研修に活用したい）

○他職種や他団体への働きかけや連携等

- ・介護職は取り組んでいる。多職種、特に、医療職に働きかける機会があるとよい
- ・臨床倫理学会と共同してもっと倫理観を養って自分で考え行動できる人材を育てたい。また看護協会と共同して医療の知識を身に付けて欲しい

○虐待の背景要因を少なくするためのさまざまな活動・取組（人材不足や配置については別項）

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">・リスク管理やアンガーマネジメントについて推進する活動をして欲しい。・介護職の意識付け。気持ちの余裕を持てるケアのワーク・それぞれの立場を横断した虐待の背景を多角的に考察する視点に働きかける活動。・介護福祉士が虐待の行為につながらないメンタルヘルス・教育だけではなく、精神的、肉体的に疲弊しない状況を考えてください。・介護環境の改善！必要なケアが疎かになり、事務的な業務に追われている。ほんとに必要なケアに時間をかければ好循環が望めるのでは？と考える。 | <ul style="list-style-type: none">・そうは言っても虐待する介護福祉士がいる。私の部署はほとんどないが、逆に患者や利用者がこちらにあり得ないクレームや暴力を行い、よくみんな我慢している。虐待する介護福祉士が置かれている状況を改善する対策を考えてもらいたい。教育だけの問題ではない。利用者が職員に対してあり得ないことを言うことや行うことを事業所は許しすぎだと思いますが。誰が職員を守ってくれるのか分かりません。・虐待が起こる背景要因を少しでも少なくできる活動を希望します。・虐待が発生する要因は複数あります。その中の何であれば職能団体として取り組めるのか考えていただき実施ください。 |
|---|--|

○虐待が発生した場合の取組

- ・虐待のあった施設への、虐待防止プログラムの導入など
- ・研修、教育と救済機関の設置。

○監査や指導等の機能

- ・施設見学を兼ねて監査等の要観察機能
- ・ガイドラインを明確にして、監督を行う
- ・今後、このような（補足：虐待防止の取組が行われていない）施設への研修が行われるように指導、監督をしてほしいと思う。モニタリングも含めて中間報告を行う。介護現場に虐待防止委員会のセッチの義務付けの徹底。
- ・事業者の管理者への指導が必要だと思いません。そのような働きかけを会としてほしい。

会費を値上げした分、会として介護福祉士の処遇改善など国への働きかけを活性化してほしい。まったく会としての努力が見えない。

- ・個々の施設についての虐待してしまう原因の究明…。外部からの介入としての。自施設と福祉士会との接点が薄いまたは無いので、何かあったとしても、影響が与えられるかが、疑問。

○各都道府県会による取り組みの活用

- ・何のために各県で毎年公開されているのか、情報が活かされていない。

○人材不足や処遇の改善、社会的地位の向上

- ・虐待が起こる背景には、多様な背景があると思うが、介護職員の自己肯定感が高まり前向きに取り組めるような働きかけや何といっても慢性的な人材不足は慢性的な質の低下を招いており解決は必須だと思われまます。
- ・虐待の背景には職員不足の問題もあると考える。介護職の魅力を社会に発信していくことで介護職員の不足を改善する活動をしていただきたい。
- ・人員不足から心身ともに疲弊し意図せず虐待を行っている場合があると思う。人員配置等基準も見直して、ゆとりを持って介護できる環境整備

- ・介護人材不足の解消
- ・介護職員の人員配置の見直しについて考えてほしい
- ・人員配置増を求めてストライキを呼びかけてほしい
- ・虐待防止の研修を義務付けるよりも、介護職員の人員不足や仕事の多さを改善した方がよい。介護職員が安心して働けるよう、待遇改善に全力を尽くしてほしい。
- ・職能団体として、介護報酬や人員配置への働きかけを継続的に行っていくことを期待します。
- ・介護福祉士の地位の向上と給与改善

(教育課程、システム)

- ・介護福祉士の教育システムの確立
- ・教育課程の確立 命を預かる仕事でありながら医療職のような大学短大専門などでの教育を受けなくても資格が取れてしまう、

倫理を知る機会が少ない。根本的な解決への活動と施設等に派遣指導が出来る虐待防止アドバイザーの養成

(社会的地位の向上)

- ・介護福祉士が身体的にも精神的にも余裕を持って仕事出来るように、介護福祉士の社会的地位を上げて報酬も上がるように働きかけてほしい。
- ・介護福祉士の社会的地位向上。学んだ人間介護福祉士がいくら言葉を尽くして、これは

虐待だと訴えても、学んでいない職員は、なぜそのようなことをいわれるのか虐待の認識ができないので、同じ立場で働いているので、介護福祉士の声に耳を傾けようとしていない。

○その他

- ・人員の過剰配置はやめ、もっと自由に人が働けるようにしたいです。
- ・介護 110 番に、メールをした返事を他人事や解決にならない返事は辞めて欲しいです。通報先や、対応方法を教えてくれると解決に繋がると思いますが…。
- ・個々の事業所、組織の問題であり望む事は無い

- ・難しい質問ですね。まず、どのような活動を行なっていたらいいのか等わからないことが多いです。
- ・わからない
- ・ない
- ・期待していないので望む事は無い