

『施設における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	施設における虐待の背景や要因はもとより、従事者の勤務環境や業務上の課題などの観点から把握・分析し、より安全で適切なサービス提供のための改善に向けた取組に反映させるため。																																																											
②調査対象	<p>道が所管する全ての入所施設（介護保険施設、障害者支援施設）の利用者ご本人、ご家族、施設従事者（介護職員、生活支援員等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ご本人・ご家族 <table border="1" data-bbox="395 645 1358 779"> <thead> <tr> <th>施設種別</th> <th>調査依頼施設数</th> <th>調査対象人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>介護保険施設</td> <td>397施設</td> <td>8,662人（ご本人3,438人、ご家族5,224人）</td> </tr> <tr> <td>障害者支援施設</td> <td>153施設</td> <td>3,913人（ご本人1,766人、ご家族2,147人）</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>550施設</td> <td>12,575人</td> </tr> </tbody> </table> 施設従事者 <table border="1" data-bbox="395 824 1358 958"> <thead> <tr> <th>施設種別</th> <th>調査依頼施設数</th> <th>調査対象人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>介護保険施設</td> <td>397施設</td> <td>16,400人（介護職員等）</td> </tr> <tr> <td>障害者支援施設</td> <td>153施設</td> <td>4,801人（生活支援員等）</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>550施設</td> <td>21,201人</td> </tr> </tbody> </table> 				施設種別	調査依頼施設数	調査対象人数	介護保険施設	397施設	8,662人（ご本人3,438人、ご家族5,224人）	障害者支援施設	153施設	3,913人（ご本人1,766人、ご家族2,147人）	計	550施設	12,575人	施設種別	調査依頼施設数	調査対象人数	介護保険施設	397施設	16,400人（介護職員等）	障害者支援施設	153施設	4,801人（生活支援員等）	計	550施設	21,201人																																
施設種別	調査依頼施設数	調査対象人数																																																										
介護保険施設	397施設	8,662人（ご本人3,438人、ご家族5,224人）																																																										
障害者支援施設	153施設	3,913人（ご本人1,766人、ご家族2,147人）																																																										
計	550施設	12,575人																																																										
施設種別	調査依頼施設数	調査対象人数																																																										
介護保険施設	397施設	16,400人（介護職員等）																																																										
障害者支援施設	153施設	4,801人（生活支援員等）																																																										
計	550施設	21,201人																																																										
③調査方法	<ul style="list-style-type: none"> ご本人・ご家族 各施設宛てに、回答に協力いただく利用者数・利用者家族数の調査を事前に行い、当該調査に回答があった分のアンケート用紙について、道から発送し、各施設は当該アンケート用紙を利用者ご本人・ご家族に配布し、回答後、道に返送。 施設従事者（介護職員、生活支援員等） 各総合振興局（振興局）を經由し、各施設にアンケート調査の回答依頼を通知。施設従事者は、パソコンやスマートフォンを用いて北海道電子自治体共同システムへアクセスしてインターネットより回答。 																																																											
④調査期間	<ul style="list-style-type: none"> ご本人、ご家族 令和5年2月28日（火）～4月10日（月） 介護保険施設利用者・家族 令和5年2月28日（火）～4月30日（日） 障害者支援施設利用者・家族 施設従事者 令和5年1月30日（月）～2月28日（火） 																																																											
⑤調査項目	<ul style="list-style-type: none"> 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 border="1" data-bbox="373 1496 1390 1980"> <thead> <tr> <th colspan="2">区 分</th> <th>調査対象数</th> <th>回収数</th> <th>回収率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">介護保険施設</td> <td>ご本人</td> <td>3,438人</td> <td>2,766人</td> <td>80.5%</td> </tr> <tr> <td>ご家族</td> <td>5,224人</td> <td>2,847人</td> <td>54.5%</td> </tr> <tr> <td>従事者</td> <td>16,400人</td> <td>5,539人</td> <td>33.8%</td> </tr> <tr> <td>小 計</td> <td>25,062人</td> <td>11,152人</td> <td>44.5%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">障害者支援施設</td> <td>ご本人</td> <td>1,766人</td> <td>1,469人</td> <td>83.2%</td> </tr> <tr> <td>ご家族</td> <td>2,147人</td> <td>1,166人</td> <td>54.3%</td> </tr> <tr> <td>従事者</td> <td>4,801人</td> <td>2,417人</td> <td>50.3%</td> </tr> <tr> <td>小 計</td> <td>8,714人</td> <td>5,052人</td> <td>58.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">計</td> <td>ご本人</td> <td>5,204人</td> <td>4,235人</td> <td>81.4%</td> </tr> <tr> <td>ご家族</td> <td>7,371人</td> <td>4,013人</td> <td>54.4%</td> </tr> <tr> <td>従事者</td> <td>21,201人</td> <td>7,956人</td> <td>37.5%</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>33,776人</td> <td>16,204人</td> <td>48.0%</td> </tr> </tbody> </table>				区 分		調査対象数	回収数	回収率	介護保険施設	ご本人	3,438人	2,766人	80.5%	ご家族	5,224人	2,847人	54.5%	従事者	16,400人	5,539人	33.8%	小 計	25,062人	11,152人	44.5%	障害者支援施設	ご本人	1,766人	1,469人	83.2%	ご家族	2,147人	1,166人	54.3%	従事者	4,801人	2,417人	50.3%	小 計	8,714人	5,052人	58.0%	計	ご本人	5,204人	4,235人	81.4%	ご家族	7,371人	4,013人	54.4%	従事者	21,201人	7,956人	37.5%	合 計	33,776人	16,204人	48.0%
区 分		調査対象数	回収数	回収率																																																								
介護保険施設	ご本人	3,438人	2,766人	80.5%																																																								
	ご家族	5,224人	2,847人	54.5%																																																								
	従事者	16,400人	5,539人	33.8%																																																								
	小 計	25,062人	11,152人	44.5%																																																								
障害者支援施設	ご本人	1,766人	1,469人	83.2%																																																								
	ご家族	2,147人	1,166人	54.3%																																																								
	従事者	4,801人	2,417人	50.3%																																																								
	小 計	8,714人	5,052人	58.0%																																																								
計	ご本人	5,204人	4,235人	81.4%																																																								
	ご家族	7,371人	4,013人	54.4%																																																								
	従事者	21,201人	7,956人	37.5%																																																								
	合 計	33,776人	16,204人	48.0%																																																								

2 介護保険施設（利用者ご本人・ご家族）

(1) 施設職員の対応で不適切と感じたこと（最近又は現在）

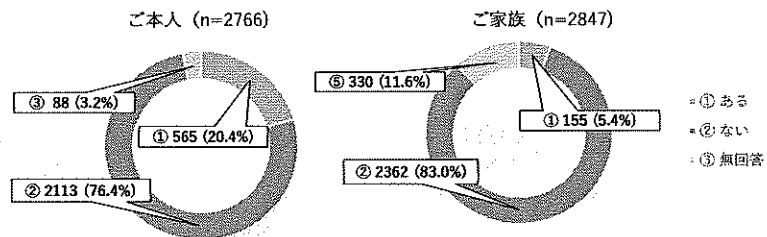
問1(1) 施設職員の対応で不適切と感じたことの有無

○ 施設職員の対応で不適切と感じたことがあるのは、

ご本人は20%、

ご家族は5%

でした。



問1(2) 施設職員の対応で不適切と感じたことの内容【複数回答あり】

○ 問1(1)で「ある」と答えた方のうち、

ご本人は「介助が丁寧でなく、乱暴だったり投げやりに感じる」が最も多く、

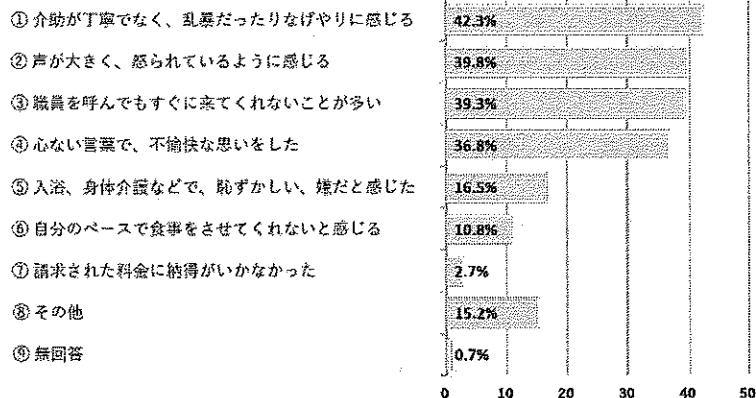
42%、

ご家族は「職員を呼んでもすぐに来てくれないことが多いように感じる」が

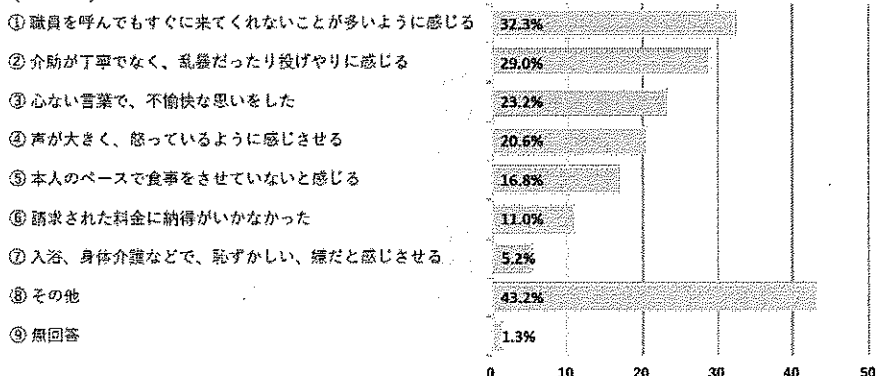
最も多く32%

でした。

ご本人 (n=565)



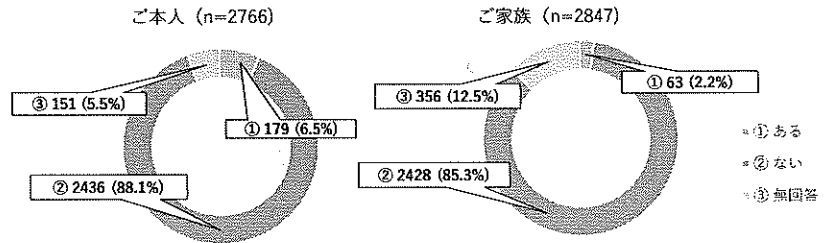
ご家族 (n=155)



(2) 施設職員から不適切な対応をされたこと (最近又は現在)

問2(1) 施設職員から不適切な対応をされたことの有無【複数回答あり】

○ これまでにご本人が施設職員から不適切な対応をされたことがあったのは、
ご本人が7%、
ご家族が2%
でした。

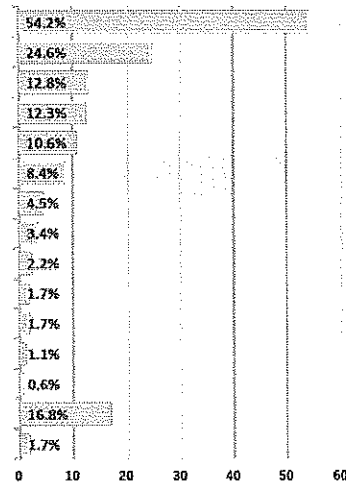


問2(2) 施設職員からされた不適切な対応の内容【複数回答あり】

○ 問2(1)で「ある」と答えた方のうち、
ご本人は「怒鳴られた、悪口を言われた」が最も多く54%、
ご家族は「介助されずに長時間放置された」が最も多く30%
でした。

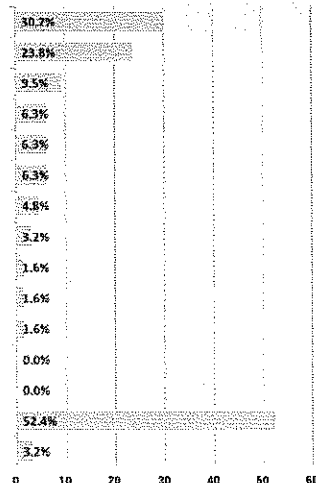
ご本人 (n=179)

- ① 怒鳴られた、悪口を言われた
- ② 介助されずに長時間放置された
- ③ たたかれた、蹴られたなど、痛い思いをさせられた
- ④ 部屋を掃除してもらえない
- ⑤ いやらしい言葉を言われた
- ⑥ 食事を無理無理食べさせられた
- ⑦ 普段飲まない種類の薬や、多すぎる量の薬を飲まされた
- ⑧ 理由なくお金を渡してくれない
- ⑨ 性的な行為を強要された
- ⑩ 理由なく体を拘束された
- ⑪ 人前で裸にされた
- ⑫ 裸や下着の写真を撮られた
- ⑬ お金を勝手に使われた
- ⑭ その他
- ⑮ 無回答



ご家族 (n=63)

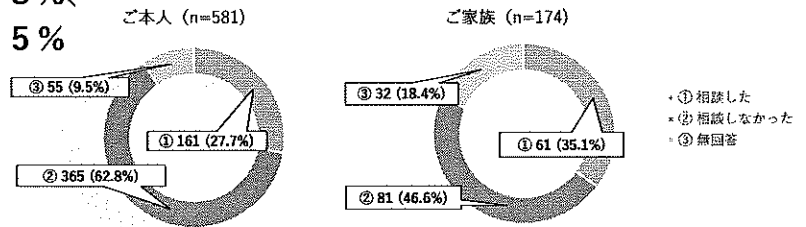
- ① 介助されずに長時間放置された
- ② 怒鳴られた、悪口を言われた
- ③ たたかれた、蹴られたなど、痛い思いをさせられた
- ④ 普段飲まない種類の薬や、多すぎる量の薬を飲まされた
- ⑤ 食事を無理やり食べさせられた
- ⑥ 部屋を掃除してもらえない
- ⑦ 理由なく身体を拘束された
- ⑧ お金を勝手に使われた
- ⑨ 性的な行為を強要された
- ⑩ 人前で裸にされた
- ⑪ 裸や下着の写真を撮られた
- ⑫ いやらしい言葉を言われた。いやらしい言葉などを見せられた
- ⑬ 理由なくお金を渡してくれない
- ⑭ その他
- ⑮ 無回答



(3) 施設職員からされたことに関する相談の状況

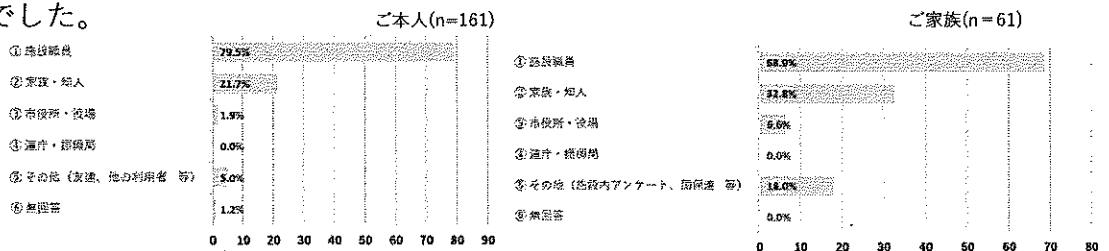
問3(1) 相談の有無

○ 問1又は問2で「ある」と回答した方のうち、
ご本人で相談したのは28%、
ご家族で相談したのは35%
でした。



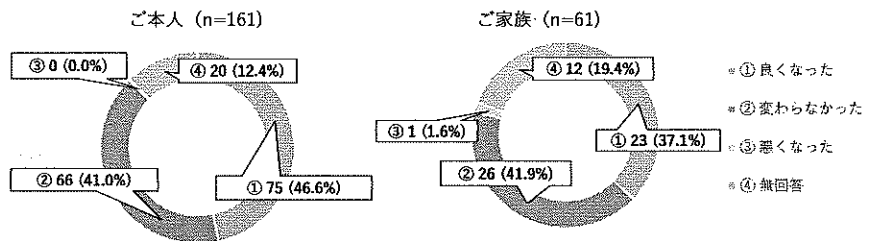
問3(2)a 相談先【複数回答あり】

○ 問3(1)で、「相談した」と回答した方のうち、
ご本人は「施設職員」が最も多く80%
ご家族も「施設職員」が最も多く69%
でした。



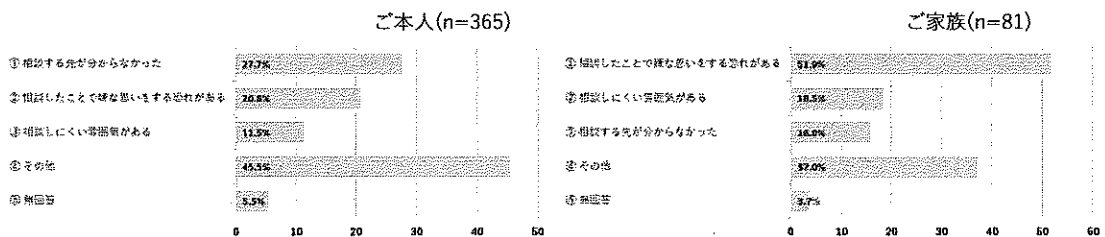
問3(2)b 相談した結果

○ 相談した結果良くなったのは、
ご本人は47%、
ご家族は37%
でした。



問3(3) 相談しなかった理由【複数回答あり】

○ 問3(1)で「相談しなかった」と回答した方のうち、
ご本人は「相談する先が分からなかった」が最も多く28%、
ご家族は「相談したことで嫌な思いをする恐れがある」が最も多く52%
でした。



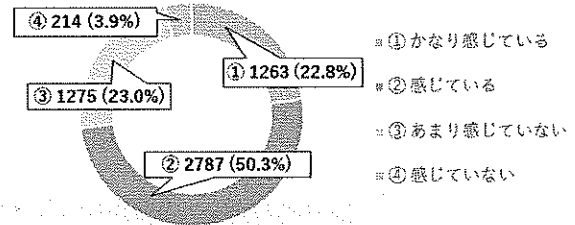
3 介護保険施設（施設職員）

(1) 職場環境について

問2(1) 業務負担

○ 73%の職員が業務を負担に感じています。

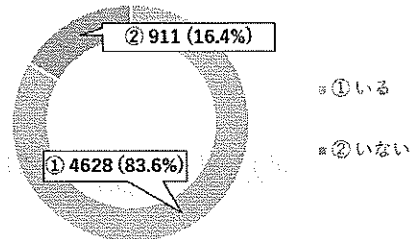
(n=5,539)



問2(2) 相談・適切なアドバイス

○ 84%の職員に仕事上で困った際に相談できる相手がいます。

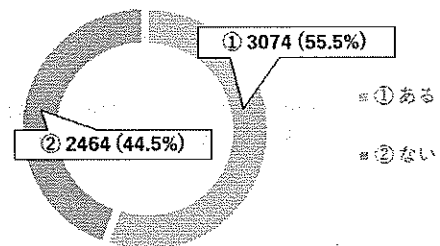
(n=5,539)



問2(3) クライアントハラスメントの状況

○ 56%の職員が何かしらのクライアントハラスメントを受けたことがあると感じています。

(n=5,539)

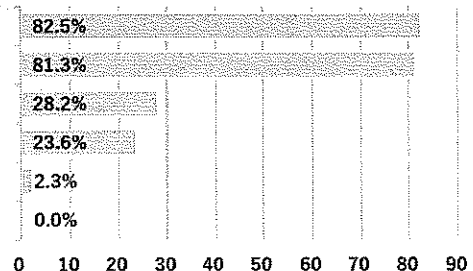


問2(4) クライアントハラスメントの内容【複数回答あり】

○ 暴力が83%、暴言が81%でした。

(n=3,074)

- ① 暴力
- ② 暴言
- ③ 性的嫌がらせ
- ④ 強要（無理な要求等）
- ⑤ その他
- ⑥ 無回答

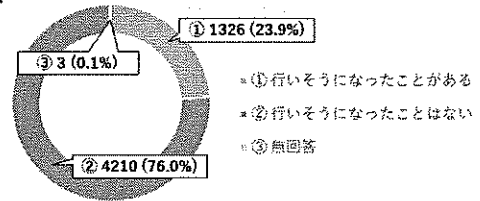


(2) 高齢者虐待について

問4(1) 虐待行為等を行いそうになったことの有無

○ 行いそうになったことがある職員は24%、
行いそうになったことはない職員は76%
でした。

(n=5,539)

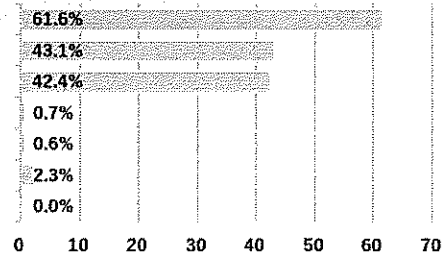


問4(2)ア 行いそうになった虐待行為等の内容【複数回答あり】

(n=1,326)

○ 「心理的虐待」が62%、
「身体的虐待」が43%、
でした。

- ① 心理的虐待
- ② 身体的虐待
- ③ 放棄・放置（ネグレクト）
- ④ 経済的虐待
- ⑤ 性的虐待
- ⑥ その他
- ⑦ 無回答

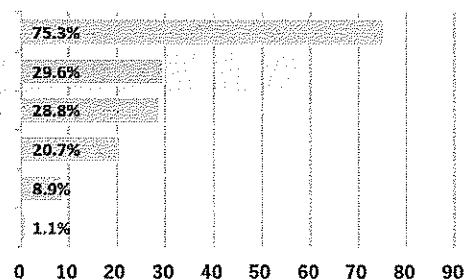


問4(2)オ 虐待行為等を行いそうになった場所【複数回答あり】

(n=1,326)

○ 「居室」が最も多く75%
でした。

- ① 居室
- ② トイレ
- ③ 共有スペース
- ④ 食堂
- ⑤ 風呂
- ⑥ その他

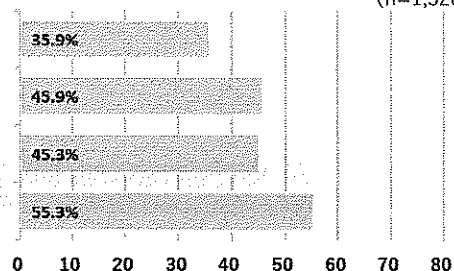


問4(2)カ 虐待行為等を行いそうになった時間帯【複数回答あり】

(n=1,326)

○ 「夜間」が最も多く55%
でした。

- ① 朝
- ② 昼
- ③ 夕方
- ④ 夜間

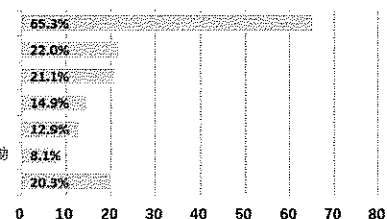


問4(2)キ 虐待行為等を行いそうになった場面【複数回答あり】

(n=1,326)

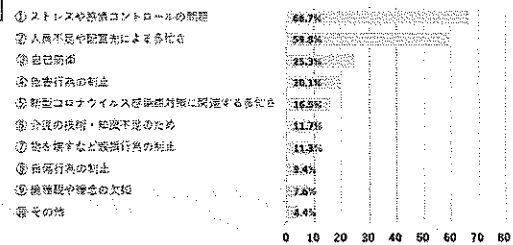
○ 「排泄介助」が最も多く65%
でした。

- ① 排泄介助
- ② 食事介助
- ③ 更衣介助
- ④ 感染対策
- ⑤ 入浴介助
- ⑥ レクリエーション・余暇活動
- ⑦ その他



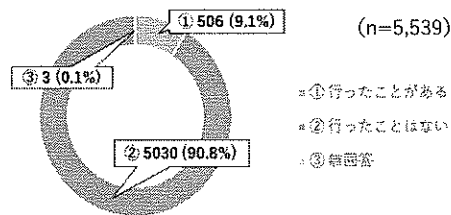
問4(2)ク 虐待行為等を行いそうになったきっかけ・要因【複数回答あり】

○ 「ストレスや感情コントロールの問題」が最も多く**67%**でした。^(n=1,326)
 また、「人員不足や配置先による多忙さ」で半数近い回答率でした。



問4(3) 虐待行為等を行ったことの有無

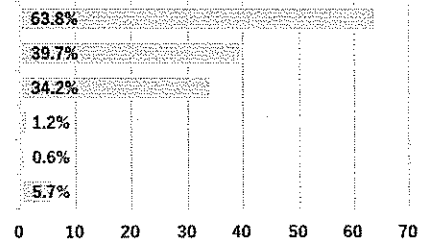
○ 行ったことがある職員は**9%**、
 行ったことはない職員は**91%**
 でした。



問4(4)イ 行った虐待行為等の内容【複数回答あり】

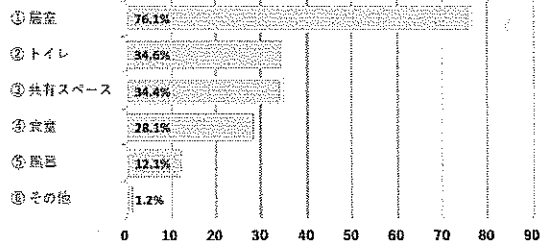
○ 「心理的虐待」が**64%**、
 「放棄・放置 (ネグレクト)」が**40%**でした。

- ① 心理的虐待
- ② 放棄・放置 (ネグレクト)
- ③ 身体的虐待
- ④ 性的虐待
- ⑤ 経済的虐待
- ⑥ その他



問4(4)カ 虐待行為等を行った場所【複数回答あり】

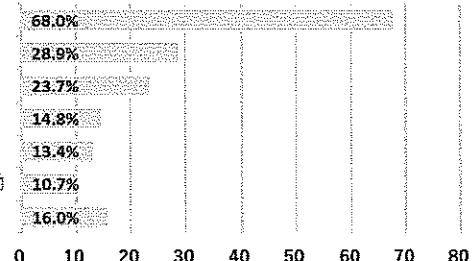
○ 「居室」が最も多く**76%**でした。



問4(4)キ 虐待行為等を行った場面【複数回答あり】

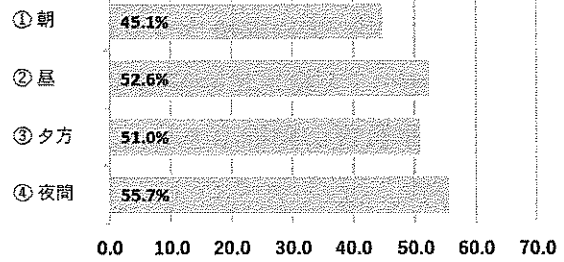
○ 「排泄介助」が最も多く**68%**でした。

- ① 排泄介助
- ② 食事介助
- ③ 更衣介助
- ④ 入浴介助
- ⑤ 感染対策
- ⑥ レクリエーション・余暇活動
- ⑦ その他



問4(4)ク 虐待行為等を行った時間帯【複数回答あり】

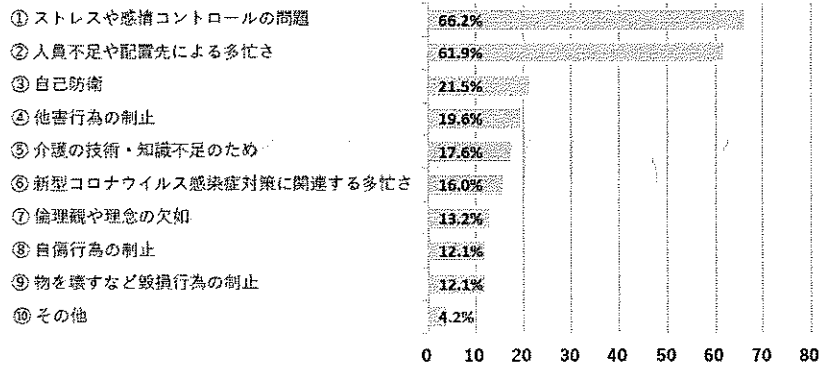
○ 「夜間」が最も多く56%
でした。



(n=506)

問4(4)ケ 虐待行為等を行ったきっかけ・要因【複数回答あり】

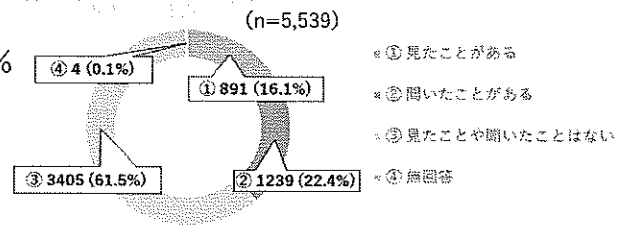
○ 「ストレスや感情コントロールの問題」が最も多く66%
でした。
また、「人員不足や配置先による多忙さ」で、半数を超えています。



(n=506)

問4(5) 虐待行為等を見聞きしたことの有無

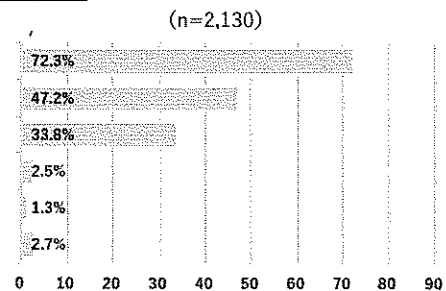
○ 「見たことがある職員」は16%、
「聞いたことがある職員」は22%
でした。



問4(6)ア 見聞きした虐待行為等の内容【複数回答あり】

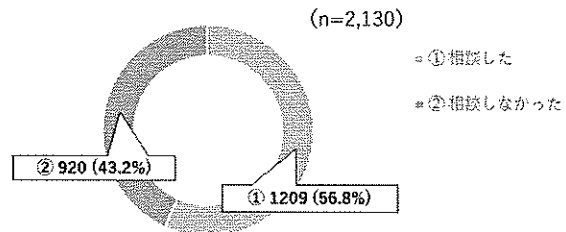
○ 心理的虐待が72%、
身体的虐待が47%
でした。

- ① 心理的虐待
- ② 身体的虐待
- ③ 放棄・放置（ネグレクト）
- ④ 性的虐待
- ⑤ 経済的虐待
- ⑥ その他



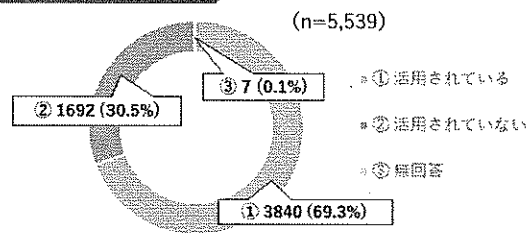
問4(6)ケ 見聞きした虐待行為等に関する報告・相談の有無

○ 相談した職員が57%
相談しなかった職員が43%



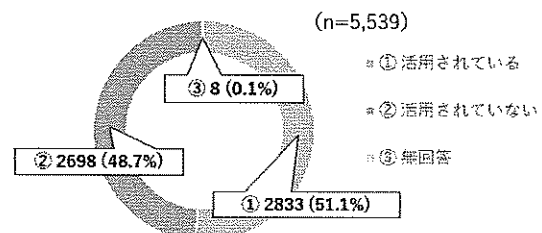
問4(7) 虐待防止のための指針（マニュアル）の活用状況

○ 69%が活用しています。



問4(8) 虐待防止チェックリストの活用状況

○ 51%が活用しています。



問4(9) 虐待行為等発生（再発）防止に有効と考える対策【複数回答あり】

○ 「職員同士のコミュニケーションの確保」が最も多く75%でした。
 また、これ以外の多くの項目で50～60%台となっています。

(n=5,539)

