

資料4 (調査概要＋概要版のみ)



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

令和5年（2023年）6月

北海道保健福祉部
福祉局高齢者保健福祉課
福祉局障がい者保健福祉課

目 次

I	調査概要	1 ~ 2
II	調査結果	
1	介護保険施設	
	(1) 利用者ご本人	3 ~ 14
	(2) 利用者のご家族	15 ~ 21
	(3) 施設職員	23 ~ 78
2	障害者支援施設	
	(1) 利用者ご本人	79 ~ 88
	(2) 利用者のご家族	89 ~ 97
	(3) 施設職員	99 ~ 140
III	資料 (アンケート調査票)	141 ~ 174

I 調査概要

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

道が所管する全ての介護保険施設、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）

・利用者等実態調査

対象施設	調査依頼施設数	調査依頼人数計
介護保険施設	397施設	ご本人 3,438人 ご家族 5,224人 計 8,662人
障害者支援施設	153施設	ご本人 1,766人 ご家族 2,147人 計 3,913人
計	550施設	12,575人

・施設従事者実態調査

対象施設	調査依頼施設数	調査対象人数
介護保険施設	397施設	介護職員等 16,400人
障害者支援施設	153施設	生活支援員等 4,801人
計	550施設	21,201人

3 調査方法

・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・利用者ご家族に配布し、回答後、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（介護職員等）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

- ・ご本人、ご家族
 - 介護保険施設 令和5年2月28日(火)～4月10日(月)
 - 障害者支援施設 令和5年2月28日(火)～4月30日(日)
- ・施設従事者 令和5年1月30日(月)～2月28日(火)

5 調査項目

(1) 利用者等実態調査

- ・施設職員の対応に対する認識
- ・施設職員の対応に対する相談の有無及びその結果
- ・その他(自由記載)
- ・入所者ご本人の施設種類、性別、要介護度、年齢

(2) 施設従事者実態調査

- ・従事者ご本人の通算経験年数・雇用形態・施設種別
- ・従事者ご本人の職場環境
- ・虐待に関する認識
- ・施設での虐待の見聞
- ・人材確保に関する認識
- ・サービスの質の向上に関する取組
- ・その他(自由記載)

6 回収数(率)

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%
	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%
	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%
	従事者者	21,201人	7,956人	37.5%
	計	33,776人	16,204人	48.0%

『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

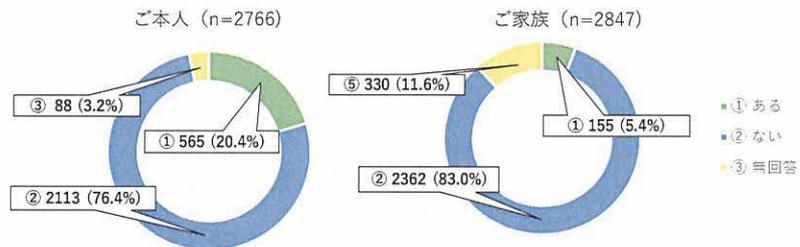
①調査目的	施設における虐待の背景や要因はもとより、従事者の勤務環境や業務上の課題などの観点から把握・分析し、より安全で適切なサービス提供のための改善に向けた取組に反映させるため。																																																											
②調査対象	<p>道が所管する全ての入所施設（介護保険施設、障害者支援施設）の利用者ご本人、ご家族、施設従事者（介護職員、生活支援員等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ご本人・ご家族 <table border="1" data-bbox="384 611 1390 752"> <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="384 801 1390 943"> <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）を経由し、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"> <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

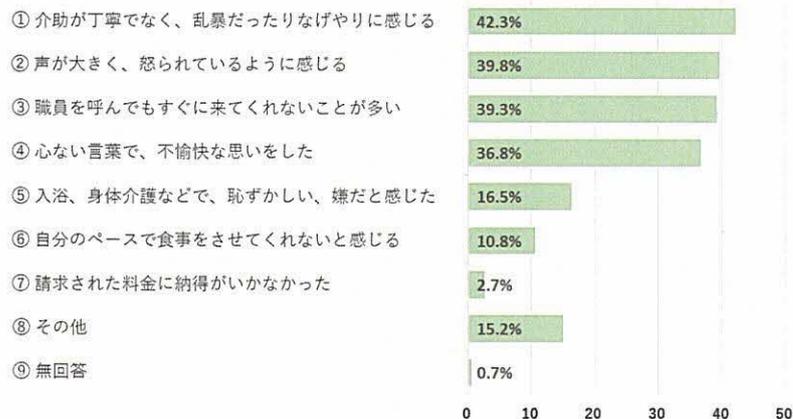
- 施設職員の対応で不適切と感じたことがあるのは、
 ご本人は 20%、
 ご家族は 5%
 でした。



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)



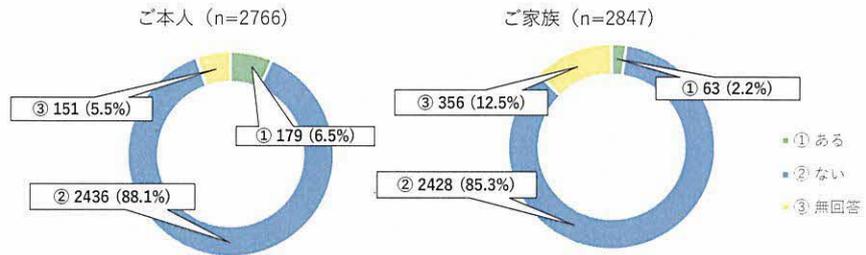
ご家族 (n=155)



(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)



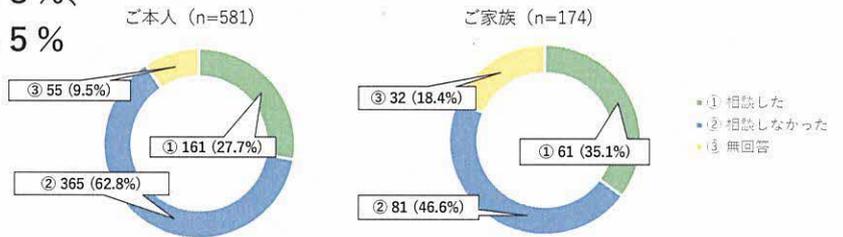
ご家族 (n=63)



(3) 施設職員からされたことに関する相談の状況

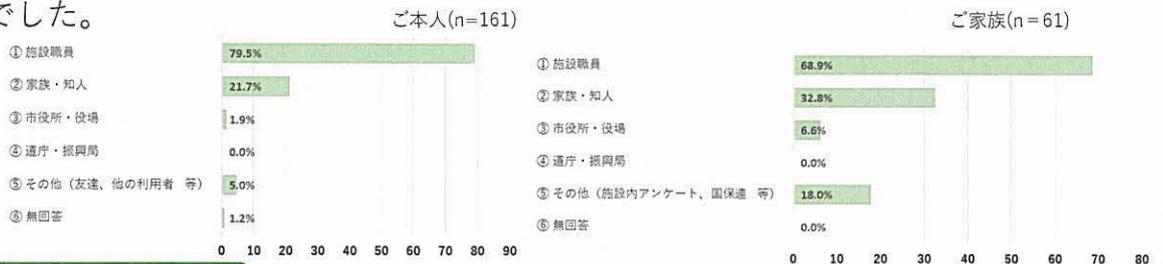
問3(1) 相談の有無

- 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。



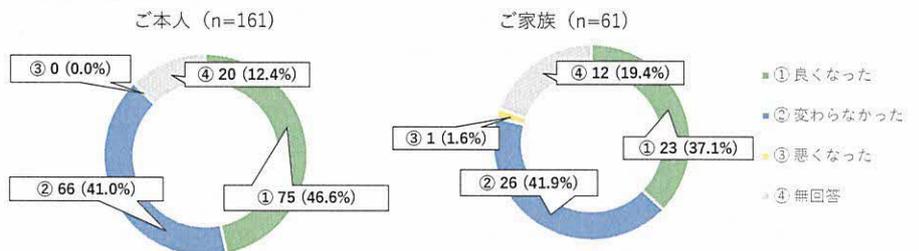
問3(2)a 相談先【複数回答あり】

- 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。

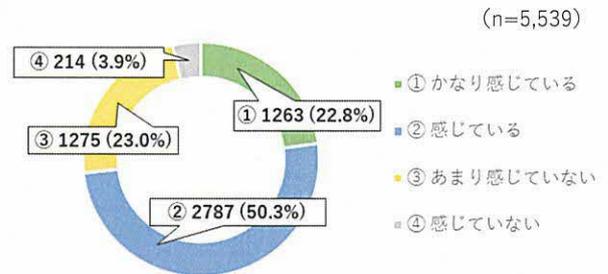


3 介護保険施設（施設職員）

（1）職場環境について

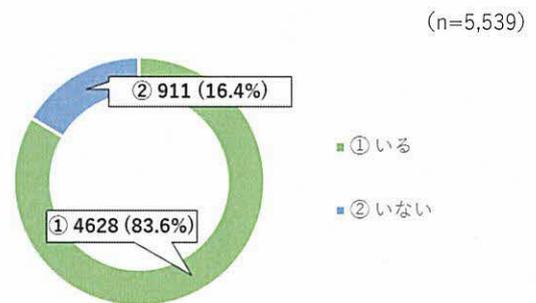
問2(1) 業務負担

- 73%の職員が業務を負担に感じています。



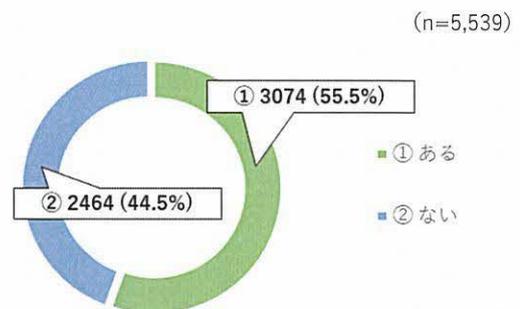
問2(2) 相談・適切なアドバイス

- 84%の職員に仕事上で困った際に相談できる相手があります。



問2(3) クライアントハラスメントの状況

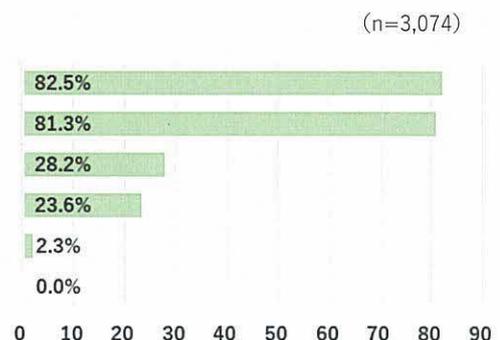
- 56%の職員が何かしらのクライアントハラスメントを受けたことがあると感じています。



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。

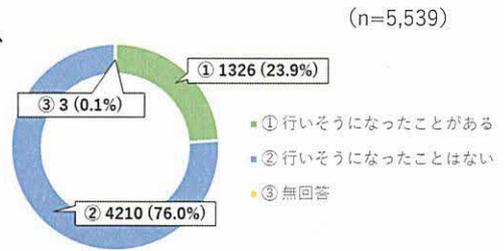
- ① 暴力
- ② 暴言
- ③ 性的嫌がらせ
- ④ 強要（無理な要求等）
- ⑤ その他
- ⑥ 無回答



(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

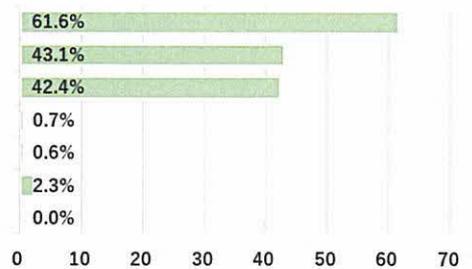
○ 行いそうになったことがある職員は24%、
行いそうになったことはない職員は76%
でした。



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】

○ 「心理的虐待」が62%、
「身体的虐待」が43%、
でした。

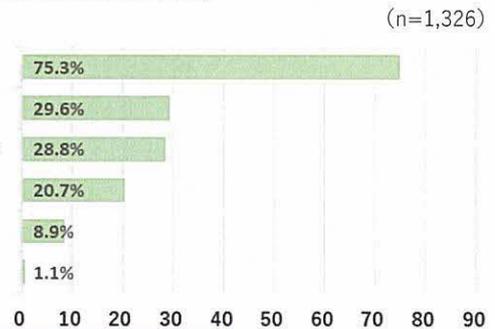
- ① 心理的虐待
- ② 身体的虐待
- ③ 放棄・放置（ネグレクト）
- ④ 経済的虐待
- ⑤ 性的虐待
- ⑥ その他
- ⑦ 無回答



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】

○ 「居室」が最も多く75%
でした。

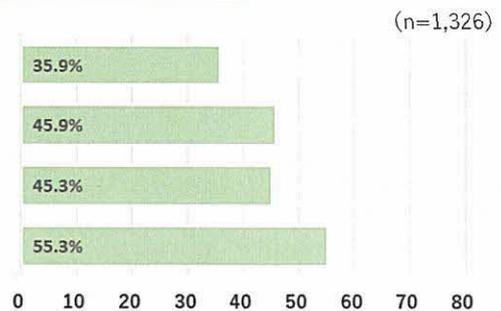
- ① 居室
- ② トイレ
- ③ 共有スペース
- ④ 食堂
- ⑤ 風呂
- ⑥ その他



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】

○ 「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】

○ 「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

