

社会福祉法人淡鳳会 御中

# 報 告 書

平成29年9月28日 提出

社会福祉法人淡鳳会虐待防止・身体拘束廃止委員会  
プロジェクトチーム  
委員長 三好 登志行  
委員 吉田 麻希  
委員 佐藤 繁俊

## 目 次

- 第1 報告の要旨
  - 1 虐待発生の要因
  - 2 虐待発生背景
  - 3 虐待発生予防に向けた提言
  - 4 付言
- 第2 プロジェクトチーム設置の目的等
  - 1 設置の経緯及び根拠
  - 2 設置の目的
  - 3 プロジェクトチームの構成
  - 4 調査期間
  - 5 実施した調査
  - 6 調査の経過
  - 7 その他の活動
- 第3 兵庫県淡路県民局による改善勧告等
  - 1 平成25年7月12日付文書指導
  - 2 平成26年4月12日付文書指導
  - 3 平成28年4月1日付文書指導
  - 4 平成28年6月20日付勧告
  - 5 時系列表
- 第4 調査の結果
  - 1 実施した調査
  - 2 県民局及び各市の指導・勧告文書の検討並びに県民局への訪問及び聴き取り調査
  - 3 利用者からの聴き取り
  - 4 全職員へのアンケート
  - 5 虐待防止・身体拘束廃止委員会議事録の検討
  - 6 職員との面談
  - 7 職員勉強会への出席
  - 8 家族会代表からの聴き取り
  - 9 家族会との意見交換
  - 10 理事長との面談
  - 11 法人本部職員、中堅職員との勉強会
- 第5 虐待発生要因及び背景
  - 1 総括
  - 2 法人の虐待対応の問題点及び指摘

- 3 虐待発生の要因
- 4 虐待発生の背景
- 第6 虐待発生予防に向けた提言
  - 1 虐待予防への提言
  - 2 提言について求める回答
  - 3 総評

## 本文

### 第1 報告の要旨

#### 1 虐待発生の要因

##### (1) 虐待防止委員会の形骸化

本法人は、平成26年4月に兵庫県淡路県民局（洲本健康福祉事務所）より、虐待に関して知見を有する第三者が参画する虐待防止委員会を設置する等により、実効ある対策を検討するとともに、定期的・客観的に虐待事実の有無を把握するよう求められ、虐待防止・身体拘束廃止委員会を設置した。

しかし、同委員会は定期的に開催されているものの、その機能は形骸化しており、虐待予防に向けた具体策を取ってこなかった。

##### (2) 虐待に関する意識及び知識の欠如

本法人の理事者及び職員は、障害者虐待に関する必要な知見を欠き、障害者虐待予防の重要性及び発生時の対応の必要性を理解していなかった。

##### (3) 組織的取組の欠如

本法人本部は、障害者虐待の予防に必要な取り組みを現場の自助努力に任せ放置しており、法人本部として虐待予防に必要な予算・人材を補い、制度を構築してこなかった。

#### 2 虐待発生の背景

上記1記載の要因の他、虐待発生に至る次のような背景が存在する。

##### (1) 虐待に関する研修が計画的に実施されてこなかったこと

##### (2) 法人理念及び倫理が周知されてこなかったこと

##### (3) 法人本部機能の脆弱性

##### (4) 職員間におけるコミュニケーション・協力体制の不備

##### (5) 職員のストレス・アンガーマネジメントを管理者において実施してこなかったこと

##### (6) 職員相互間において不適切な介護を看過する職員風土の存在

##### (7) 障害者虐待防止法に関する知識の欠如

##### (8) 地域等に関わられた施設となっていないこと

##### (9) 利用者から職員に対する暴言への対応の放置

#### 3 虐待発生予防に向けた提言

障害者支援施設は、利用者の生活の場である。

このため同施設は、利用者が安心・安全に生活できることは最低限の条件である。

本法人において、最低限の条件を整えるため次のとおり提言を行う。

##### (1) 虐待予防への誓い

理事長、理事、評議員、監事、法人本部職員、施設長その他の管理者及び職員各自が今一度、虐待は絶対行わないという強い意志を持つこと

##### (2) 理念・倫理の徹底

前記(1)を実現するため、法人理念の周知徹底、法人倫理規定・虐待予防倫理規定の浸透を図ること

##### (3) 虐待防止委員会の再建

虐待防止委員会を実効性あるものとするため、理事長自らその再構築に関与し、また実効性あるものとするため必要な措置、権限、予算を施設長と始めとする管理職に付与し、人材の確保・育成を行うこと

#### (4) 研修の徹底

虐待予防に必要な研修を年2回、全職員に対し実施し、その実施状況を虐待防止委員会に報告すること

#### (5) 労働環境の改善

職員のストレス緩和、人員不足の改善、利用者の暴言から職員を守るための取組み等労働環境の是正に向けた必要な措置を取ること及びそのため少なくとも週に1回程度法人本部職員（局長、管理部長、事務長）がフローラほくだんに出向くこと

### 4 付言

当チームは、約1年にわたり、本法人のうち、主にフローラほくだんの虐待調査、要因・背景の検証を行ってきた。また、法人もそれと並行して改善に向けた取組を進めているが、当チームの調査も中頃に至った平成29年5月、利用者家族から職員が利用者を畏怖させるような不適切な発言をした旨の相談が当チームにあったことは、本法人のみならず我々メンバーにとっても慚愧の至りである。

当チームによる検証は本報告書の提出により終結した。

しかし、本法人の虐待予防に向けた取り組みはまだ始まったばかりである。

本法人においては、上記3で述べた5つの提言を確実に履行することを強く求める次第である。

プロジェクトチーム一同

## 第2 プロジェクトチーム設置の目的等

### 1 設置の経緯及び根拠

本プロジェクトチーム（以下、「本チーム」という）は、平成28年9月29日に実施された社会福祉法人淡鳳会（以下、「法人」という）平成28年度第2回虐待防止・身体拘束廃止委員会において、障害者支援施設フローラほくだん（以下、「フローラほくだん」という）における虐待事案の発生を受け、同委員会において、法人の外部の有識者（以下、「第三者」という）によって構成されるプロジェクトチームの設置が必要であるとの結論に至り、同委員会設置規定第2条（3）に基づき第三者を選任し、設置したものである。

### 2 設置の目的

本チームは、フローラほくだんにおいて、平成26年3月22日に発生した虐待（以下、「平成26年虐待」という）に引き続き、平成28年3月7日（以下、「平成28年虐待」という）に再び虐待が発生し、平成28年6月20日、兵庫県淡路県民局から改善勧告を受けたことに鑑み、必要な事実調査と原因分析及び再発防止策を提言するため設置されたものである。

### 3 プロジェクトチームの構成

本プロジェクトチームは、次の3名により構成されている。

委員長

委員

委員

また上記委員とは別に、次の2名をオブザーバーとして加えている。

オブザーバー

オブザーバー

上記委員及びオブザーバーはいずれも法人及び法人の役員と取引関係等の利害関係にはない。

（注）本プロジェクトチームは、日本弁護士連合会が定める「企業不祥事における第三者委員会ガイドライン」に準拠する第三者委員会ではなく、法人において任意に設置した外部の有識者の委員によるチームである。

### 4 調査期間

平成28年9月29日から平成29年8月末日まで

### 5 実施した調査

本件における虐待調査の際、利用した資料は次の通りである。

#### （1）淡路県民局に対する事実確認

本チームは、兵庫県淡路県民局洲本健康福祉事務所監査・福祉課（以下、「県民局福祉課」という）を訪問し、平成26年虐待、平成28年虐待にかかる事実の確認調査を行った。

#### （2）フローラほくだん利用者からの聴き取り

本チームは、合計3日間に分け、フローラほくだんの全入所者（ショートステイ、入院中の利用者を除く）に対し、聴き取りの形でアンケートを実施した（意思疎通が難しい利用者については、可能な範囲でそのご家族等から別途電話にて聴き取りを行った）。

### （3）職員アンケート

本チームは、法人内全職員91人（平成28年11月当時の清掃員、送迎運転手を含み、役員等を除く）に対し、書面によるアンケートを実施し、その全員から回収した。

### （4）その他の調査資料

本チームは、上記（1）から（3）に加え、次の資料又は聴き取りの結果を調査の対象とした。

- ・ 淡路県民局、南あわじ市、洲本市等の指導文書及び勧告文書
- ・ 上記に対する法人の回答書面
- ・ 虐待防止・身体拘束廃止委員会議事録の調査
- ・ 職員面談（フローラほくだん職員からの聴き取り）
- ・ 職員からの意見募集（フローラほくだん職員から書面による意見募集）
- ・ 職員勉強会への出席（オブザーバー）
- ・ 家族会代表からの聴き取り
- ・ 家族会との意見交換会
- ・ 理事長面談（途中で理事長の交代があったため前理事長及び新理事長に面談）
- ・ 法人本部職員、中堅職員との勉強会

## 6 調査の経過

上記5に掲げた調査の経過及び本チームの会議の開催状況は次の通りである。

- ・ 平成28年10月17日 第1回本チーム会議開催
- ・ 同月18日 職員勉強会出席
- ・ 同月26日 前理事長面談
- ・ 同日 県民局福祉課訪問
- ・ 同年11月7日 利用者聴取（第1回）
- ・ 同月11日 利用者聴取（第2回）
- ・ 同月28日 利用者聴取（第3回）
- ・ 同年11月上旬から中旬 全職員に向けアンケート実施
- ・ 同年12月9日 第2回本チーム会議開催
- ・ 平成29年1月18日 職員面談実施
- ・ 同月30日 第3回本チーム会議開催
- ・ 同年3月15日 家族会代表との意見交換
- ・ 同月31日 第4回本チーム会議開催
- ・ 同年4月24日 新理事長面談
- ・ 同年5月16日 家族会との意見交換会実施
- ・ 同月29日 第5回本チーム会議開催
- ・ 同年6月15日 新理事長面談

- ・ 同年 7 月 1 8 日 第 6 回本チーム会議開催
- ・ 同年 8 月 9 日 法人本部職員、中堅職員との勉強会
- ・ 同年 8 月 2 2 日 第 7 回本チーム会議開催
- ・ 同年 9 月 4 日 県民局福祉課訪問
- ・ 同年 9 月 2 8 日 第 8 回本チーム会議開催

※その他適宜施設長、局長、管理部長から聴き取りを行った

## 7 その他の活動

上記の他次の活動も行った。

- ・ 平成 2 8 年 1 1 月 1 6 日 改善要望書提出  
移乗リフトが故障により使用できなくなっているため、改善するよう申し入れ
- ・ 平成 2 9 年 5 月 3 0 日 改善要望書（2）提出  
①不適切発言のあった職員への指導、助言、②虐待予防に対する周知・徹底、③外部講師等を利用した虐待予防研修の実施
- ・ 平成 2 9 年 6 月 1 5 日 新理事長等に対し障害者虐待予防研修実施
- ・ 平成 2 9 年 7 月 1 1 日 フローラほくだん職員に対し障害者虐待予防研修実施

### 第3 兵庫県淡路県民局による改善勧告等

法人は、平成25年以降、虐待又は虐待の疑いに関し、口頭による指導を2回、文書による指導を3回、勧告を1回受けている。

文書指導及び改善勧告の内容は次の通りである。

#### 1 平成25年7月12日付け文書指導

洲本市健康福祉部長、南あわじ市健康福祉部長、淡路市健康福祉部長は連名で、平成25年7月12日、フローラほくだん施設長に対し、「訪問調査結果の報告について」と題する文書において、次の通り通知した。

##### 調査結果

虐待が疑われる状況はあったが、虐待と認定できるまでの確証は得られなかった。誤解を生まないため、また利用者の処遇改善のため、下記の点に留意されたい。

##### (1) 「4時30分に起こされる」事案について

利用者の同意を得ているとのことだが、職員からの聴き取り内容には食い違いがあり、不明な点が残る。社会通念上適当な起床時間とは言えないので、実施する場合は、利用者の同意を得ることと家族への説明を適切に行われたい。

##### (2) 「あほ、ばけ」などの暴言について

暴言に関する証言は複数あった。研修意識啓発等の改善措置を行われたい。

##### (3) 「大声を出したとき、閉じ込められる」事案について

身体拘束とは認められなかったが、記録に残していないことは問題である。「自分の意思で開けることができない居室等に隔離すること」は身体拘束になるので、留意されたい。

##### (4) その他

虐待防止マニュアルやチェックリストの整備・周知がなされていないこと、虐待防止についての職員からの聴き取り内容に食い違いがあることから、虐待に対する体制整備は不十分と言える。

#### 2 平成26年4月16日付文書指導

兵庫県淡路県民局長は、平成26年4月16日、法人に対し、「指定障害者福祉サービス事業者に対する監査の結果について（通知）」と題する文書において、次の通り通知した。

##### 是正又は改善を要する事項

事業所名 フローラほくだん

サービス種類 障害者支援施設・生活介護・短期入所

##### 〔運営に関する事項〕

- ・障害者虐待防止法の内容や虐待防止に向けた事業所の取組み等を、職員や利用者等に周知すること
- ・虐待に関して知見を有する第三者が参画する虐待防止委員会を設置する等により、実効ある対策を検討するとともに、定期的・客観的に虐待事実の有無を把握すること

### 3 平成28年4月1日付文書指導

兵庫県淡路県民局長は、平成28年4月1日、法人に対し、「指定障害者福祉サービス事業者に対する監査の結果について（通知）」と題する文書において、次の通り通知した。

#### 是正又は改善を要する事項

事業所名 フローラほくだん

サービス種類 障害者支援施設・生活介護・短期入所

#### 〔運営に関する事項〕

- ・職員体制が手薄で、勤務にゆとりがない状況となっている。また、次世代を担う中堅職員が少ないなど人材育成面においても課題があり、これらが虐待発生の一因となっていると考えられる。このことから、給与・賃金、各種手当等の改善や有給休暇の取得促進などにより、職員の定着率を高めるとともに、新たな職員を確保しやすくするようにすること。
- ・虐待防止のための研修会等の実施の更なる充実を図ること。
- ・虐待防止委員会が効果的に機能するよう、現状報告等にとどまらず、実効性がある対策等を検討する場とすること。

### 4 平成28年6月20日付勧告

兵庫県淡路県民局長は、平成28年6月20日、法人に対し、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設の基準の遵守について（勧告）」と題する文書において、次の通り通知した。

#### 1. 施設名 フローラほくだん

#### 2. 勧告理由

条例を遵守していないと認めた事項

- (1) 平成26年1月以降、上記施設における身体的虐待、心理的虐待を疑わせる行為の通報や相談が県に複数回寄せられ、虐待事実を認定し実施した以下2回の監査において是正・改善を求められているにもかかわらず、今回の監査の結果、虐待防止委員会が十分に機能しておらず、管理者による職員の勤務実態の把握や虐待の防止に対する取組も不十分で、利用者に対する暴言や不適切な行為が依然として生じていることが疑われるなど、実効ある対策が十分に講じられていないこと。

ア、平成26年4月11日の監査における是正・改善を要する事項

- ①障害者虐待防止法の内容や虐待防止に向けた事業所の取組み等を、職員や利用者等に周知すること
- ②虐待に関して知見を有する第三者が参画する虐待防止委員会を設置する等により、実効ある対策を検討するとともに、定期的・客観的に虐待事実の有無を把握すること

イ、平成28年3月31日の監査における是正・改善を要する事項

- ①職員体制が手薄で、勤務にゆとりがない状況となっている。また、次世代を

担う中堅職員が少ないなど人材育成面においても課題があり、これらが虐待発生の一因となっていると考えられる。このことから、給与・賃金、各種手当等の改善や有給休暇の取得促進などにより、職員の定着率を高めるとともに、新たな職員を確保しやすくするようにすること。

②虐待防止のための研修会等の実施の更なる充実を図ること。

③虐待防止委員会が効果的に機能するよう、現状報告等にとどまらず、実効性がある対策等を検討する場とすること。

(2) 虐待を疑わせる行為についての事実関係の確認、原因の解明、さらには早期発見、防止策の検討において、組織的な対応が行われておらず、障害者支援施設の管理者は、当該施設として守るべき事項を遵守するために必要な指揮命令を行うべきものとされているところ、その職務上の義務を怠っていること。

(3) 上記設置主体の法人として、虐待に係る通報等が相次いでいる理由を十分に分析せず、上記施設の担当理事からその重大性や信憑性に疑義ある旨の発言があるなど虐待防止に関する認識が欠如しており、また、改善策の検討を施設だけに委ね、虐待防止に取り組む積極的な姿勢が乏しいこと。

### 3. 勧告事項

上記2について、次のとおり改善を勧告します。

(1) 指定障害者支援施設は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供すること。また指定障害者支援施設の従業者は、利用者に対し、障害者虐待防止法第2条第7項第1号及び第3号に掲げる行為を行わないこと。（根拠：条例第12条第2項及び第7項）

(2) 指定障害者支援施設の管理者は、これまでの監査（平成26年4月11日及び平成28年3月31日）において、虐待についての指摘を受けているにもかかわらず、重ねて虐待を理由とした勧告を受けることについて、指定障害者支援施設の管理者としての責任を明確にするとともに、かかる実態を招いた分析をし、以下に示すような対策を講じるなどして施設の運営体制を改善すること。（根拠：条例第12条第1項）

ア 虐待防止委員会に外部の有識者等、複数の第三者（法人と利害関係のない者に限る）を加えること

イ 虐待防止委員会において、虐待が疑われる行為の発生状況やその原因の解明を行い、具体的な早期発見、防止策を検討し、それを実行に移すなどして、虐待防止委員会が効果的に機能するような場とすること。

ウ 職員の勤務態勢に余裕がなく利用者の立場に立ったサービスの提供が疎かになっており、職員も疲弊している様子がうかがえることから、職員のメンタルヘルス対策としてカウンセラーの配置を検討するなど、職員が安心して勤務できる環境づくりに取り組むこと。

エ 職員の勤務の実態を適宜、把握し、風通しのよい職場にするために、担当理事は、自ら職員との面談を行い、コミュニケーションを取る機会を設けて職員が働きやすい職場づくりに取り組むこと。

## 5 時系列表

虐待、虐待の疑い、文書指導、口頭指導、改善勧告の各経過は、次の時系列表のとおりである。

### 時系列表

#### 平成25年～

- ・ 6月13日 市の訪問調査（虐待通報に基づく）
- ・ 7月12日 訪問調査の結果について  
洲本市健康福祉部長、南あわじ市健康福祉部長、淡路市健康福祉部長  
虐待の疑いはあるが虐待認定まではできない・・・・・・・・・・ **疑い**  
処遇改善を求められる・・・・・・・・・・ **文書指導①**

#### 平成26年～

- ・ 1月23日 職員から「あほ、バカ」といわれたなどと淡路市に虐待通報・・・・ **疑い**
- ・ 1月24日 兵庫県へ虐待の通報メール届く
- ・ 2月20日 洲本市、淡路市による聴き取り調査
- ・ 3月22日 職員に額を殴られた（職員は殴っておらず、手が当たったと主張）と虐待の申出
- ・ 4月1日 洲本市へ虐待通報  
当日聞き取り調査 洲本市は虐待に該当との見解・・・・・・・・・・ **虐待**
- ・ 4月11日 監査 淡路県民局
- ・ 4月16日 指定障害者福祉サービス事業者に対する監査の結果について（通知）  
淡路県民局長・・・・・・・・・・ **文書指導②**
- ・ 6月2日 監査結果にかかる改善措置について（報告）  
法人から淡路県民局へ提出

#### 平成27年～

- ・ 6月13日 兵庫県内の行政機関へ虐待があったと通報
- ・ 同月16日 兵庫県内の行政機関へ虐待があったと通報・・・・・・・・・・ **疑い**
- ・ 同月22日 淡路県民局から、職員への指導を強化するよう口頭指導・・・・ **口頭指導①**

#### 平成28年～

- ・ 3月8日 職員に平手で頬を叩かれたとの申出が施設長へ・・・・・・・・・・ **虐待**
- ・ 同月10日 南あわじ市の聴き取り調査
- ・ 同月31日 淡路県民局による監査
- ・ 4月1日 指定障害福祉サービス事業者等に対する監査の結果について（通知）  
淡路県民局長・・・・・・・・・・ **文書指導③**
- ・ 4月26日 淡路県民局による監査
- ・ 5月16日 指定障害福祉サービス事業者等に対する監査結果にかかる改善措置につい

て（報告）

- ・ 同月 30 日 淡路県民局による監査
- ・ 6 月 9 日 淡路県民局による監査
- ・ 同月 20 日 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく  
指定障害者支援施設の基準の遵守について（勧告）  
淡路県民局長 . . . 勧告①
- ・ 8 月 4 日 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく  
指定障害者支援施設の基準の遵守に係る改善結果について（報告）

平成 29 年～

- ・ 5 月 16 日 本チームに家族会より職員から利用者を畏怖させるような不適切な発言が  
あった旨の連絡 . . . . . 疑い
- ・ 5 月 30 日 本チームより不適切な発言は虐待につながりかねない旨を指摘し、改善要  
望書提出
- ・ 6 月 21 日 施設から南あわじ市へ職員が不適切な発言をしたことを報告  
南あわじ市より口頭で指導 . . . . . 口頭指導②

## 第4 調査の結果

### 1 実施した調査

本チームが実施した調査は、（１）県民局及び各市の指導、勧告文書の検討並びに県民局への訪問調査、（２）フローラほくだん利用者（聴き取りが難しい利用者についてはその家族等）からの聴き取り調査、（３）全職員へのアンケート、（４）虐待防止・身体拘束廃止委員会議事録の検討、（５）フローラほくだん職員との面談、（６）フローラほくだん職員からの文書による意見募集、（７）職員勉強会への出席、（８）家族会代表からの聴き取り、（９）家族会との意見交換、（１０）前理事長との面談、（１１）新理事長との面談、（１２）法人本部職員、中堅職員との勉強会である（前記第２、４参照）。

調査の結果は次の通りである。

### 2 県民局及び各市の指導・勧告文書の検討並びに県民局への訪問及び聴き取り調査

#### （１）実施方法

県民局からの指導文書、勧告文書については、法人より提供を受けた。

また各市からの指導文書についても、法人より提供を受けた。

平成２８年１０月２６日、淡路県民局を訪問し、同文書記載の事実について確認した。

#### （２）調査結果

県民局からの指導・勧告内容については、前記第３に記載したとおりである。

また県民局訪問時の聴き取りの結果、同指導、勧告に記載の虐待の疑いのある事実が確認できた。

### 3 利用者からの聴き取り

#### （１）実施方法

##### ア、対象

当チームは、平成２８年１１月当時のフローラほくだんの全入所者に対し聴き取りを実施した。同月７日３３人、同月１１日１１人、同月２８日８人の合計５２人に実施できた。うち、１１人は意思疎通が図れず調査が実施できなかった。意思疎通が図れなかった１１名についてはその家族等に対し、聴き取りを行った。また４人は入院中であり、不在であった。なお短期入所者は対象外とした。

##### イ、質問場所

利用者のプライバシーに配慮するため、原則として居室で行った。

##### ウ、質問方法

資料１記載の質問事項を用いて質問を行った。また質問に際し、聴き取りの趣旨を説明するため、資料２記載のチラシを配布した。

##### エ、聴き取りの目的

虐待事実の調査・認定は、すでに淡路県民局が複数回監査を実施し、詳細に認定していた。このため、当チームでは、利用者の生活に関する声を聴き取ることにより、フローラほくだんにおける課題を明らかにしようとしたものである。

もっとも聴き取りの結果、虐待の疑いがあると思われる行為が散見されたため、これらの事項もフローラほくだんにおける虐待の検証に必要な事項であると鑑み、

下記の通り、結果を示すこととした。

## (2) 調査結果

聴き取り結果の詳細は、資料3記載のアンケート結果集計表の通りである（なお利用者のうち11名の方は意思疎通が難しく回答を得ることができなかった。これらの方からは、可能な範囲でご家族から聴き取りを行った）。

聴き取りの結果、次のような問題の所在が明らかになった。

### ア、聴き取りの結果

- 重度の障害のため、日常的な事柄についてさえ、ご自分の希望や思いを伝えられない方々が2割存在していた。
- 「言いたくない」「今日は、話せない」と口をつぐむ方、「ここしか知らないから・・・」と言葉を濁す利用者が複数存在した。
- 複数の利用者から不適切な介護を行う職員として、名前が挙がる職員もあった。
- ネグレクトと思われる事案が多数見受けられた。利用者によれば、それなりにすぐに対応してもらうべき問題について、10分から、中には30分ほど待たされることがあるとのことであった。利用者の中には、忙しいからやむを得ないと職員に理解を示す感想も聞かれたが、他方で職員の仕事中的スマホ使用や喫煙をあげた方もいた。
- 利用者の中には他の利用者が怒られる様子を目撃し、嫌だな、自分もされるかも、言い返せばターゲットにされる、といった思いをもって見ている者もいた。
- 利用者としては、気兼ねしながら介護を受けているのに、ぞんざいに扱われたり、痩せたらと嫌みを言われることで、傷ついている方があった。
- 身体的虐待に関し、移乗の際、乱暴にされて怖いと訴えた方があった。
- 性的虐待に関しは、生理用品まで買い物チェックで写真を撮られたり、生理中の世話を自分でやるでしょうと言って、手助けしてもらえないことを理由にチェックした。

### イ、虐待のおそれのある言動

聴き取りの結果、次のとおり、虐待のおそれのある言動が確認された。なお言動の日時等が不分明であったり、すでに虐待調査については県市が先行して詳細に実施し、虐待認定を行っていることから、事実認定のためさらなる聴き取り調査を実施することまでは行わなかった。

このような結果は、虐待認定に至らずとも不適切な介護が相当程度実施されている可能性があることを示すものである。

- ①身体的虐待のおそれ 1件（うち男性1件）
- ②心理的虐待のおそれ 21件（うち男性13件、女性8件）
- ③経済的虐待のおそれ 0件
- ④性的虐待のおそれ 1件（うち女性1件）
- ⑤ネグレクトのおそれ 16件（うち男性12件、うち女性4件）

## 4 全職員へのアンケート

### (1) 実施方法

ア、対象 社会福祉法人淡鳳会所属の全職員（理事、監事、評議員を除き、清掃職

員、運転手等も含む) 91人

イ、実施日時 平成28年11月

ウ、実施方法 資料4の質問項目を記載したアンケートを配布し、匿名性を確保するため、回答は、封筒に入れた状態で提出を受けた。また回答は無記名とすることとした。各施設の管理者に提出された未開封の封筒を当チームが受け取り、集計も当チームで行い、回答書の原本は匿名性確保のため法人には開示していない。

エ、実施目的 「本アンケートは、過去に虐待をおこなってしまった者を処罰するためではなく、今後法人運営において改善すべきことを把握するため、虐待防止・身体拘束廃止委員会プロジェクトチームが実施するためのもの」である旨を冒頭に明記した。

## (2) アンケート結果

ア、結果について

詳細は資料4記載の通りである。

イ、結果の要旨

(ア) 虐待防止法に関する知識

○障害者虐待防止法という名称を聞いたことがない者が91名中4名も存在した。

そのうち3名はフローラほくだんであった。

○法が定める虐待は5つ存在すると回答できた者は91名のうち35名のみであった。

○法律のもとでは虐待に該当する暴言について、それが虐待に該当すると答えた職員は、91名中74人であった。フローラほくだんでは同施設の職員47名中35名が虐待に該当すると答えたが、12名が虐待に当たらないが不適切であると回答しており、他の施設に比べて、虐待に該当するとは回答せず、不適切と回答した職員の割合が高かった。

○法律のもとでは虐待に該当するネグレクトについて、該当しないと回答した職員が91名中5名いた。そのうち4名はフローラほくだんの職員であった。

○身体拘束ゼロへの手引きを読んだことのある職員は、91名中44名と半数を下回った。

○車いす乗車時の腰ベルトについて身体拘束に該当しないと答えた職員は、91名中27名いた。フローラほくだんでは、職員47名中20名が身体拘束に該当しないと回答した。

○入職後、障害者虐待防止法に関する講義を受ける機会があった職員は91名中39名にとどまった。

○虐待発見時、行政への通報義務があることを知らなかった職員も91名中23名に上った。

(イ) 虐待の有無等

○利用者に対し、叩く、強く押す、殴る、蹴るなどの身体的な苦痛を伴う行為を行ったことのある職員は、91名中4名も存在した。

○利用者に対し、暴言を行ったことのある職員も、91名中13名も存在した。

- 利用者に対し、名前を呼ぶ際、ちゃん付け・呼び捨てをしたことがある職員に至っては、91名中54名も存在した。
- 時間を短縮するための身体拘束を行った職員は、91名中12名に上る。
- またほかの職員が虐待もしくは不適切な介護を行っているのを目撃したことのあ  
る職員は91名中43名に上った。その際にとった行動としては、注意するが2  
0名、上司に報告するが42名、同僚に相談するが12名、行政に報告するが2  
名、利用者の家族に連絡するが2名、何もしないが14名、無回答が17名であ  
った（無回答を除き複数回答可）。
- 虐待防止マニュアルについて、その存在を知らないと答えた職員は91名中14  
名いた。
- 同マニュアルを勉強会や困難ケースへの対応に活用している者は12名いたもの  
の、一度も読んだことがない職員は18名、無回答の職員も18名いた。
- 虐待又は虐待類似行為が発生する原因としてあげられたのは、人手が足りない6  
1名、職員の士気・モチベーションが低い44名、ストレスが適切に処理できて  
いない43名、利用者の言動にかっとなってしまいう42名、職員間でささいなト  
ラブルや口論がある35名の順であった（複数回答可）。
- 士気・モチベーションが低い理由として、基本給、定期昇給の不十分さ、仕事の  
評価に対する不満、理事長・理事が現場に來ないことなどがあげられた。

#### (ウ) 法人理念等

- 法人の基本理念を言えると回答した職員は91名中28名、言えないと回答した  
職員は5名、無回答の職員が58名存在した。
- 入職時基本理念を聞く機会があった職員は17名にとどまった。

#### (エ) 労働条件等

- いわゆるサービス残業については、91名中36名の職員がこれまでにあったと  
答えた。
- 有給休暇の消化に関する質問では消化日数が0日と回答した職員が10名、1日  
が3名、2～4日が4名、5～8日が5名、8～10日が7名、11日以上が8  
名、回答なしが46名、その他が8名いた。
- 労働条件のうち給与面の改善を期待する声は少なくなかった。
- 入職時、研修を受けたと回答した職員は12名にとどまった。
- 入職時に実施してほしい研修としては、介護知識に関する研修が41名、虐待防  
止法に関する研修が39名、介護技術に関する研修が35名、事故予防に関する  
研修が31名であった。
- 職務遂行上問題が生じた場合、適切に相談できる上司がいると回答した職員は5  
3名、いないと回答した職員は16名、無回答は21名であった。

### 5 虐待防止・身体拘束廃止委員会議事録の検討

#### (1) 対象

平成26年の設置以降開催された虐待防止・身体拘束廃止委員会議事録

#### (2) 検討結果

- 平成26年6月19日に平成26年度第1回虐待防止・身体拘束廃止委員会が開

催され、「職員チェックリスト」「障害者虐待発見リスト」を使い、職員一人一人改めて支援について考えてもらいたいこと、3か月に1回程度の頻度で実施したいと述べられているものの、定期的に実施された記録はない。

○平成26年6月19日の同委員会の議事録では、同委員会の開催は、年3回以上開催すると記録されているが、年2回しか開催されていない。

○平成27年7月23日に実施された平成27年度第1回虐待防止・身体拘束廃止委員会では、新人への教育と統一ができていない、研修への参加・企画がないため法人としての研修が求められている、立場に応じた研修（新人・中堅・指導者等）が必要である旨指摘されている。

○同日の会議では、職員の人権意識が乏しいため、自らの行為（支援方法や言葉遣い）が、不適切であることや権利侵害にあたることを自覚していないことも指摘されている。

○平成28年9月29日に実施された平成28年度第2回虐待防止・身体拘束廃止委員会では、前理事長から虐待発生時の通報義務を踏まえない発言がなされている。

## 6 職員との面談

### (1) 実施日時

平成29年1月18日午前10時から11時50分まで

### (2) 実施場所

フローラほくだん2階会議室

### (3) 実施方法

フローラほくだん職員から任意に選んだ職員3名（男性2名、女性1名）

### (4) 面談の結果出てきた意見

- ・職員間でお互いに言い過ぎな部分もある
- ・女性職員間で対立がある
- ・役職付職員の職務に不満がある
- ・副主任を複数配置すれば若手の底上げにつながる
- ・利用者が入所時に比べ重度化しており、職員の負担が増しているにも関わらず、職員数が当時より少なくなっている
- ・現状の勤務体制では衣食住を安全にこなすだけで精いっぱいプラスアルファができない
- ・資格取得について法人のバックアップがほしい
- ・実習生を受け入れ就職につなげてはどうか
- ・社宅などの整備があればよいのでは

## 7 職員勉強会への出席

### (1) 出席日時

平成28年10月18日 午後7時30分から午後9時まで

### (2) 場所

フローラほくだん2階 会議室

### (3) 勉強会の内容

- ・利用者の支援方法についての話し合い
- ・避難訓練の実施についての報告

## 8 家族会代表からの聴き取り

- (1) 日時 平成29年3月15日
- (2) 場所 フローラすもと1階 会議室
- (3) 参加者 各施設家族会代表者
- (4) 聴き取り結果
  - ・フローラほくだんは、人手が足りていない様子がかえり
  - ・胃瘻の実施の仕方に疑問に思うところがある
  - ・ちゃん付け等不適切な声のかけ方は以前からある
  - ・食事介助・嚥下に関する知識と技術が不十分な職員がいるのではないかなどの意見が出た。

## 9 家族会との意見交換

- (1) 日時 平成29年5月16日午後1時30分から午後4時30分まで
- (2) 場所 フローラほくだん2階会議室
- (3) 参加者 4家族
- (4) 聴き取り結果
  - ・2週間前の施設のバーベキューの際、ある職員の不適切な介護について施設に相談したら、その職員から利用者を畏怖させるような発言があった
  - ・入浴介助の際、不適切な介護を実施されたことが以前あり、改善を申し入れたが真摯に取り合ってもらえなかった
  - ・不適切な服薬管理が以前あった
  - ・問題ある発言が行われたことは何度もある
  - ・不適切な更衣介助、食事介助がある
  - ・排せつの際、トイレに長時間放置されたことがあった
  - ・適切な支援計画が立てられていない、また実施も十分になされていないのではないかなどの意見が出た。このうち、畏怖する発言については、当チームとしても重大に受け止め、法人に対し、改善の申し入れを行った。

## 10 理事長との面談

- (1) 前理事長との面談
  - ア、日時 平成28年10月26日午後1時30分から午後2時40分まで
  - イ、場所 翠鳳第一病院2階会議室
  - ウ、面談内容
 

前理事長の本件についての捉え方及び今後の取り組みに向けた考え方などを聴取した。
- (2) 新理事長との面談
  - ア、日時 平成29年4月24日午後4時から同40分まで
  - イ、場所 翠鳳第一病院2階会議室
  - ウ、面談内容

新理事長として法人の将来に対しどのようなビジョンを描いているのか、また本件についてどのように新理事長として取り組みを実施していこうと考えているのかを確認した。

#### 1 1 法人本部職員、中堅職員との勉強会

(1) 日時 平成29年8月9日午後1時から3時まで

(2) 場所 フローラすもと 1階会議室

(3) 結果

勉強会では、虐待防止・身体拘束廃止委員会のこれまでの実施状況及び同委員会で議論されたことがどの程度、法人及び各施設において実施されてきたかが議論された。同委員会で実施すると決められた事項について、管理する者が不在で、各施設の自主性に委ねていたことが明らかになった。

### 第5 虐待発生の要因及び背景

#### 1 総括

(1) フローラほくだんの特徴

ア、法人

法人は、フローラほくだんをはじめ、フローラすもと（洲本市）、グループホームフローラ（洲本市）、グループホームレインボー（洲本市）、グループホームなんだん（南あわじ市）などの施設を擁する社会福祉法人である。

また法人は、みまグループの一員であり、他に病院を擁する青鳳会、翠鳳会、社会福祉施設を擁する白鳳会、ふれあいが存在する。

法人本部は、届け出上は、フローラほくだんに設置されているものの、実体はみまグループの事務局職員が兼務している状況である。

イ、定員及び所在

フローラほくだんの入所定員は、長期57名、短期5名である。同じ建物の2階に生活介護があり、利用定員は20名である。

所在地は、兵庫県淡路市（旧北淡町）に存在し、北西向きの斜面の上にある。周囲に民家はなく、公共交通機関は通じていない。神戸鳴門自動車道淡路インターからの所要時間は、約8分程度である。

ウ、人員配置及び利用者の状況

平成29年8月末時点での人員配置は、1.6対1である。

同日時点での長期の入所者は、53人である。

同日時点での長期の入所者の利用者の平均支援区分は、5.58である。

同日時点での長期入所者の障害内容は、身体障害が53人、知的障害が14人、精神障害が10人であり（複数障害の重複有り）、そのうち、強度行動障害とされる長期入所者は0人である。

同日時点での長期入所者の平均入所年数は、11.68年であり、最長は16年、最短は2年であり、施設が開設された平成13年から入所している者も27名存在する。

(2) 主だった虐待等

#### ア、身体的虐待

フローラほくだんでは、①平成26年3月22日、職員が利用者を殴る（職員は殴っておらず、手が当たったと主張）虐待が発生し、②平成28年3月8日、別の職員が利用者を平手で叩く虐待が発生している。

また職員アンケートによれば、少なくともフローラほくだんで3名の職員が身体的な苦痛を伴う行為を行ったことがあり、フローラすもとにおいても1名の職員が同様の行為に及んだことがあるとのことである。上記①②を行った職員のうち1名は退職しているため、少なくとも①②以外に3件の暴行を伴う虐待事案が発生していたことになる。

#### イ、心理的虐待、ネグレクト

職員アンケート及び利用者からの聞き取りによれば、施設内において、職員が利用者をちゃん付けで呼ぶ・呼び捨てするなど心理的虐待と捉えられる行為が日常的に生じている。いわゆるスピーチロックと呼ばれる利用者を見捨てるというケースも存在した。

またナースコールでの呼出し後、長時間にわたり放置するなどネグレクトに該当する行為も散見されている。加えて、利用者アンケートによれば、「他の利用者にいじめられている」「助けてもらえない」という発言が複数あった。障害者福祉施設従事者において、利用者から他の利用者に対する暴言・暴力を放置することは当然、ネグレクトに該当するものである。

さらに家族会等からの聞き取りによれば、不適切な食事介助、トイレでの長時間の放置などのネグレクトに該当する行為が存在するとの申し出もある。

#### ウ、その他の虐待

さらに利用者からの聞き取りによれば、女性利用者の私物を写真に撮影するなどプライバシーの配慮に欠け、性的虐待とも捉えられかねないこともかつて存在した。

#### エ、通報義務

加えて、虐待防止法の最も重要な義務の1つである虐待の疑いのある言動を発見した際、発見した各職員が行政へ報告する義務がある（法16条1項）。しかし、通報義務の存在さえ知らない職員が23名も存在した。

#### オ、虐待等を目撃したときの職員の行動

他の職員の虐待若しくは不適切介護を目撃した時に取る行動のうち、何もしないが14名存在し、無回答も17名に上った。

### 2 法人の虐待対応の問題点及び指摘

法人においては、上記の通り、虐待のおそれのある言動が多数発生し、通報義務が周知されず、他の職員の虐待又は不適切介護を目撃しても黙認する職員も多数存在する。

#### (1) 身体的虐待について

げんこつで殴る、平手で叩くなどの行為は、法律上、身体的虐待に該当するととどまらず、暴行罪（刑法208条）、傷害罪（刑法204条）に該当し、刑事罰の対象になる行為である。

これらの暴行行為については、ともすれば、当該行為を行った個人の一過的な問題として放置され、法人及び施設の取り組みとしては問題がなかったものとして評価する法人が多い。

しかし、暴行発生の際には、法人が組織的に虐待予防に取り組んでこなかった原因がある。

法人においても、2度にわたる身体的虐待やそれ以外にも身体的虐待の疑いの報告を受けた際、なぜ身体的虐待が発生したのかを十分に検証してこなかった。虐待発生時、言い分として散見されるのは、人手が足りない、時間が足りないと言った理由である。これらの理由は、一面としては虐待発生の背景としては妥当するものである。

しかし、障害者支援施設その他高齢者施設等において人手不足は、法人の施設のみならず他の法人の施設においても同様に生じている問題である。それらの法人において複数回、虐待が発生しているかと言えば、答えは、NOである。身体的虐待は、1つの理由のみによって行われるものではなく、虐待発生の要因ないし背景が複合的に重なり合った結果、発生するものである。虐待発生の原因を人手不足に求めれば、人手不足が解消されない限り、虐待が発生しうることになりかねない。人手が足りていないことを1つの背景として捉えることは重要であるが、虐待の原因を人手不足に求めることは、虐待発生の本質を見誤りかねない結果を導くものとなる。

また身体的虐待については、人手不足が理論的に言っても必ずしも、直接的な要因とはならない。トイレへの長時間の放置、食事介助の放置等のネグレクトであれば、人手が足りないことは、すなわち、介助する時間が少なくなることを意味し、人手不足は、ネグレクトに直結する。しかし、身体的虐待は、暴行罪、傷害罪にも該当しうる犯罪行為であり、必ずしも人手不足とは直結しない行動である。

法人においては、身体的虐待が行われた時間的特徴（日勤帯か夜勤帯か）、場所的特徴（居室での1対1のときかその他の場所か）、場面的特徴（乗降時、更衣時、排泄介助時等どのような介護を実施していたときか）、職員の特性（性別、年齢、入職年数、役職、研修受講の有無・回数・直近の研修受講時期、勤務態度、日ごろの発言、問題行動の有無等）、虐待の動機、虐待を受けた利用者の状況（支援区分、障害の内容、意思疎通の可否）、その他の状況を分析し、自ら虐待発生の要因を分析しなければならない。また発生時の対応についても、適切であったか否かを検証する必要がある。

同一の施設において複数回、身体的虐待が発生しているということは、虐待を行った個人の問題ではなく、身体的虐待を生じさせる組織的要因があるということである。したがって、法人のトップが主導的に虐待防止に必要な対応を行わない限り、組織的要因は解消されず、再度、身体的虐待が発生する懸念がある。

なお、身体拘束についても付言する。フローラほくだんでは、身体拘束の3要件を満たしたものと身体拘束を行っている例が存在するが、仮に3要件を満たしているとしても、常に見直しを行い、身体拘束を外す、あるいは拘束時間を短くする工夫が求められることは当然のことである。仮に3要件を欠くことになれば、正当な理由

を欠くこととなり、身体的虐待に該当することは論を待たない。

## (2) 心理的虐待について

法人においては、利用者のことをちゃん付け・呼び捨てで呼ぶことが日常的に行われていたとのことである。確かに、ちゃん付け・呼び捨ては、その一面をとらえれば、利用者との信頼関係のもと、親密な関係を構築できているものの表れと捉えることができなくもない。しかし、法人においては、少なくとも、そのような一面の表れと捉えることはできない。職員アンケートによれば、利用者からの暴言も少なくなく、また職員自ら暴言を行うこともあるというのである。法人におけるちゃん付け・呼び捨ては、職員の潜在意識下において、利用者を劣位に位置づけることを正当化してしまう可能性が極めて高いものと言える。またちゃん付け・呼び捨てなどの呼び方は、入居者の人格に対する配慮という点でも不当なものである。職員と利用者という絶対的な力の差が存在する関係においては、たとえ職員側が単に呼び方の問題と重きを置いていないものであっても、声を上げづらい利用者の捉え方によっては権利侵害となる可能性も強いことを意識する必要がある。法人においては、まずは、利用者に対する呼び方を改めるところから、取り組む必要があるものと思われる。

ちゃん付けなどにとどまらない暴言については、別途その発生の原因について法人が自ら検証する必要がある。暴言の直接的な動機としては、利用者の行動に対する非難や「指導」の行き過ぎなどが挙げられることが多い。法人としては適切なアンガーマネジメントを実施するなど直接的な動機を抑制する対策を講じる必要がある。また間接的な動機として、士気・モチベーションの低さが挙げられる。社会福祉施設での勤務を選択した職員には、入職時には、他の飲食業、製造業、農林水産業といった業種とは異なり、あえて福祉業界で働くことを希望した動機が存在する。アンケート結果によれば、法人でもこのことは妥当するものである。法人は、そのような職員の思いを受け止め、職員が自己実現を果たせる場であるため、どのような法人にしていくべきか、どのような施設にしていくべきかを常に意識して職員にアプローチする必要がある。

他方で、フローラほくだんをはじめとする各施設においては、利用者から職員に対し暴言が行われているとの調査結果が存在する。法人ないし管理者が、利用者から職員に対し、不適切な発言ないし暴言が行われた際、その応酬として、暴言等に至ったのではないかと考えられるところである。利用者から暴言が行われた場合、毅然とした対応を取る必要がある。何らそのような対応なしには、職員は安心して、精神衛生上も健全に職務を遂行することができない。しかし、法人においては、管理者がそのような対応を取ってきた形跡はない。そのような状況下においては、各職員が利用者からの暴言によりストレスを高めていったとしても不思議ではない。利用者から暴言が繰り返される状況を放置することは、法人の職員に対する安全配慮義務違反にもつながる行為である。このため、特段の理由もなく暴言を繰り返す利用者に対し、暴言をやめるよう繰り返し注意を行い改善を求めたにも関わらず、一向に暴言が止まない利用者に対しては、法人としては、職員に対する安全配慮義務を果たすため、事案によっては、利用契約書において事業者からの契約解除事由

に該当するとして、利用者に十分説明したうえで退所等の措置を検討せざるを得ない場合も存在することを踏まえたうえでの行動が求められることがある。

### (3) ネグレクトについて

法人においては、トイレへの長時間の放置、ナースコールへの対応を待たせるなどネグレクトが存在する。

上記のようなネグレクトについては、身体的虐待、心理的虐待と異なり、主として人手不足が主な虐待発生の要因の1つである。しかし、フローラほくだんと同程度の人員配置の施設も決して少なくなく、人手不足を代替的な方法によって一定程度カバーすることも可能である。例えば、フローラほくだんにおいては、リフトの1機が適切に利用できない状態であったため、介護職員が余分に作業に従事することが求められた。このような問題については、リフトを修繕することにより、対応が可能である（本チームも、法人に対し、改善を申し入れ、対応がなされた）。このように、機器の修繕・導入により、不足しているマンパワーを一定程度補うことは可能である。また現在行っている業務の見直し及び介護職員の対応力の引き上げにより若干人手不足をフォローすることも可能である（このことはアンケート結果からも読みとることができるものである。もっとも他の手法と併用して実施されるべきものであり、これのみに依拠すべきではない）。急な正規職員の採用増が困難な場合、介護・見守りの補助を行う職員やボランティアの採用などにより、現場職員の負担を緩和する措置を取ることも可能である。

このように人手不足については、正規職員の採用増と並行してあらゆる手法を用いて対応する必要がある（長期的な対策として介護実習生の受け入れ、高校生の体験学習の受け入れ等の方策を実施する必要もある）。

また利用者から他の利用者に対する虐待を放置することはネグレクトに該当する行為である。これらについても、適切な対応を取る必要があり、これらの行為を放置することはひいては、利用者間の重大なトラブルに発展しかねない可能性があるものである。

### (4) その他の虐待について

利用者からの聴き取りの結果、性的虐待の疑いのある行動が確認された。施設としては、性的虐待の意図なしに（利用者の物品管理のトラブルを避けるなどの目的のため）、実施した行動であっても、受け手の受け止め方や立場の相違によっては、性的虐待と評価される可能性が存在することに十分配慮し、行動することが求められる。

### (5) 通報義務について

障害者虐待防止法の基本的義務である通報義務について知らない職員が全職員の2割を超えたことは由々しき事態である。法人が障害者虐待防止研修を怠ってきたことの現れである。

### (6) 黙認する職員の存在

虐待又は不適切介護を目撃したときには上司に相談するなど適切な行動を取る職員が多数を占めた一方で、何もしない職員が14名、無回答の職員が17名も存在した。

法人としては、このような行動を取る原因が、人手不足により指摘する時間がないというところに起因するのか、それとも指摘しても改善されないところに起因するのか、あるいは職員間のコミュニケーションがうまく図れないところによるのか、あるいはその他の原因によるものか、自ら把握し、虐待又は不適切介護を法人自らが「自浄」する仕組みを設ける必要がある（なお、現在法人において虐待防止委員会の機能強化を行うべく見直しを図っているようであるが、長年掛けて培われてきた風土はすぐには改善しないことに十分に留意し取組を実施する必要がある）。

虐待又は不適切介護を黙認することは、より深刻な虐待につながる可能性が高く、また職員の士気・モチベーションの低下をもたらすものである。

### 3 虐待発生の要因

上記（3）及び各虐待調査をもとにすれば、各種虐待発生の要因としては、冒頭で報告したように①虐待防止委員会の形骸化、②虐待に関する意識と知識の欠如、③法人としての取組の欠如を上げることができる。

#### （1）虐待防止委員会の形骸化

法人では、平成26年に虐待防止委員会が設置され、会議の中で3か月に1度、チェックリストを実施することなどが約束されていたが、およそ実施されていなかった。また平成27年7月23日開催の同委員会では、研修の必要性や人権意識の欠如が指摘されていたが、それらに対応することはなんら行われてこなかった。さらに同委員会は当初年3回実施するとされていたものの、年2回しか開催されてこなかった。このように法人においては、同委員会が一定程度虐待について議論し、必要な方策を示していたにも関わらず放置してきた状況にある。

また法人においては、本来であれば、同委員会が主導して、虐待予防に必要な研修を企画・実施し、各職員に対し、日ごろから、虐待予防の意識付けや通報義務の周知、予防に向けた対策を立てるなどの機能を果たすべき立場にあった。

しかし、同委員会の機能は形骸化しており、研修を主導することはなかった。同委員会により適切に研修が実施されておれば、通報義務についての認知度も変わった結果となってきたであろう。また虐待類型についての理解や目撃時の行動についての違った結果となってきたであろう。加えて、かつて発生した虐待について十分な評価・検討及び防止策が立てられていれば、平成28年虐待を防ぐことができた可能性も十分に存在する。

このような状況に鑑み、虐待防止委員会の形骸化を虐待発生の要因として指摘するものである。

#### （2）虐待に関する意識と知識の欠如

平成26年及び平成27年に開催された同委員会では、すでに一定の方策が示されている。それらの方策を実行に移すのは理事長の責務と言える。

しかし、平成28年9月23日の平成27年度第2回虐待防止・身体拘束廃止委員会の席上で理事長が障害者虐待防止法に基づく通報義務（同法16条1項）の存在を踏まえない発言を行われていることからわかるように、法人のトップ自らが虐待防止法を正しく理解してこなかったことが伺える。少なくとも平成25年以降、今回の勧告に至るまで2回の口頭指導と3回の文書指導を受けるなど幾度となく虐待防止法

について正しい知見を得る契機が存在したにも関わらず、これらの指導を看過してきた。

また施設職員においても、障害者虐待防止法の名称さえ知らない職員が複数存在することは、障害者施設職員としての自覚が不十分と言わざるを得ず、施設職員に必要な識見を備えていないと批判されてもやむを得ないところである。このように法人理事長のみならず職員も虐待に関する意識と知識が欠如していたと言わざるを得ない。

平成26年虐待に対し、理事長の主導のもと、法人一丸と取り組んできておれば、平成28年虐待或いは同虐待に対する行政庁の措置に関しては違った結果となったのではないかとと思われるところである。また利用者及び職員アンケートの結果で出ているような心理的虐待等の行動についても、改められた可能性が十分に存在する。

虐待防止委員会を生かすも殺すも理事長自らの自覚によるものが大きく、理事長は今一度、同委員会を実効的なものとするよう自らの管理下において再建しなければならない。また理事長の取組を各職員が自覚をもって協力及び応援する必要がある。職員自身もこれまでとは違った意識をもって働く必要性を認識する必要がある。

このような点に鑑み、法人における虐待発生の要因として、理事者及び職員の虐待に関する意識と知識の欠如を指摘するものである。

### (3) 組織的取組の欠如

法人理事長は、みまグループの他の役職と兼務している。また法人本部職員もみまグループの他の役職と兼務しているような状況であり、法人プロパーの本部職員は不在の状況であった。このような状況下においては、各施設の取組を法人本部で管理する者がいなくなり、たとえ、理事長主導のもと虐待防止委員会が示した方策を実施するよう指示があったとしても、現場の管理職をとりまとめ、適宜フォローする人物が不可欠である。

実際、虐待防止委員会でチェックリストの実施を公言したものの、その実施を管理する者が不在であり、長らく放置されてきた。また人権意識が乏しいため不適切介護の自覚がないことも指摘されているものの、それを改善するための方策は取られてこなかった。

さらに法人では、平成26年虐待に続き平成28年虐待が発生したこと及び調査の結果、複数の虐待疑いの言動が多数みられていることからすれば、これらの虐待は単発的なものではなく、もはや組織に根差したものと断ぜざるを得ない。これらの虐待疑いを解消するためには、長期的組織的取組が不可欠である。

以上を踏まえ、虐待発生の要因として法人の組織的取組の欠如を指摘するものである。

## 4 虐待発生の背景

虐待発生の原因は、上記(4)の要因にとどまらず次のような背景も存在する。要因で指摘した部分と重複する部分もあるが、いずれも法人の改革には必須のものであるから、重複をいとわず記載することとした。

### (1) 虐待に関する研修が計画的に実施されてこなかったこと

法人では、各研修は、各施設任せで、法人本部で各職員に研修の受講を義務付けたり、あるいは法人自ら外部講師を招くなどして研修を実施してきたことはなかった。

また各職員の技能別、役職別、在職年数別に研修を計画的に実施することもなかった。職員に対し必要な研修を実施しなければ、当然、虐待に関する必要な知見、介護・支援に必要な知見を得ることができないことは容易に予見できるところである。

## (2) 法人理念及び倫理が周知されてこなかったこと

法人では、長らく法人理念を意識した介護ないし支援が実施されてくることはなかった。このことは、アンケートに対する回答から、法人理念を答えることができない者が存在することからも明らかである。

法人の理念なき介護ないし支援を行うことは、ゴールなき道を突き進むようなものであり、各職員が職務を全うするにあたってよりどころを失ってしまう可能性がある。また職員の意識やモチベーション、職務に対する満足度も低下してしまう一因となる。

また法人倫理は、各職員の行動の規範となるものであり、規範なく各職員を職務に従事させた場合には、各職員間での価値の相違を整理する手立てがなくなり、声の大きいものが優先されてしまう結果となり、本来必要な介護が十分にできなくなる可能性がある。しかしながら、これまで法人倫理の重要性は必ずしも意識されてこなかった。

今後は再度、法人理念及び倫理を周知するだけでなく、各自がどの程度理念及び倫理を実践しているか、それらの意識を内在化・実践化する取組が必須となる。

## (3) 法人本部機能の脆弱性

上記の要因において指摘した法人の組織的取組の欠如と重複するものであるが、法人においては、本来法人本部において管理・所掌すべき事務が各施設の施設長に押し付けていた部分がある。研修の実施や虐待防止委員会で示された意見の具体化などである。

法人本部機能を強化（具体的には、人を雇い、権限を付与し、またその状況を理事長自ら定期的にチェックし、指導）する必要性がある。

## (4) 職員間におけるコミュニケーション・協力体制の不備

法人においては、虐待又は不適切介護発生の際、職員が相互に注意したり、あるいは助け合ったりして、自ら改善する機能が相当程度低下しているものと思われる。また職員自らが、自分は特定の仕事に忙殺されているため、本来行うべき仕事ができないなど言い訳をして、本来行わなければならない職務を拒絶又は放置してきた部分がある。

確かに指導しても改善されない、業務量が多すぎるなど各職員が課題を抱えていることを無視するものではないが、できない理由を見つける前に、できることから少しずつでも取り組むといった前向きな姿勢が必要であり、そのような姿勢で職務に取り組んでいる職員が多数を占めている状況ではないことが伺えた。

各職員が今一度、利用者にとって必要な介護・支援は何かを考え、法人のために何が必要かを意識して、共同連帯して、取り組む必要性がある。

## (5) 職員のストレス・アンガーマネジメントを管理者において実施してこなかったこと

介護職員の職務は、直接利用者の身体に触れるものであり、触れられる利用者

しても、介護を行う職員にとっても、心理的負荷を伴うものである。また施設は、利用者の生活の場であり、施設外において生活する我々同様あるいはそれ以上にストレスにさらされるものである。このため、職員と利用者との間で小さなトラブルが生じることは不可避である。

しかし、施設職員はその立場上、生活の介護・世話をしてもらう地位にある利用者よりも優位にあることを十分に自覚したうえで言動する必要がある。利用者からの違法・不当な要求には徹底して毅然とした対応を取る必要があるが、違法・不当に至らないまでの要望・反応については、自らの立場を十分に踏まえたうえで、発言し、行動する必要がある。ストレスマネジメント及びアンガーマネジメントの必要性は、虐待予防の現場では繰り返し指摘されているところである。これらのことを踏まえ、管理者においてストレスマネジメント及びアンガーマネジメントを実施する必要がある。

(6) 職員相互間において不適切な介護を看過する職員風土の存在

上記1(2)オにおいて、指摘した通り、法人においては、職員相互間において、虐待又は不適切介護を看過する悪しき職員風土が醸成されてしまっている。

これらを放置してしまうとさらなる虐待を招くばかりではなく、職員の士気も低下し、心身が荒廃しかねない結果となる。

発生原因の分析は法人自らのさらなる確認が待たれるところではあるが、人員不足や上記エで述べたコミュニケーション不足がその一因となっていることは否定できない。

いずれの課題もすぐには解決できないものであるが、幾重にもわたるアプローチが必要である。

(7) 障害者虐待防止法に関する知識の欠如

上記3(2)及び1(2)エで指摘した通り、法人前理事長及び各職員が障害者虐待防止法における通報義務を十分に理解していないことに代表されるように、法律についての知識が不十分である。このため、適切な介護、不適切介護、虐待の境界が不明確となり、知らずのうちに不適切介護、虐待を行っている職員も散見された。法律上禁止されていることを知らなければ、知らずのうちに虐待又は不適切な行為を繰り返すことになってしまい、早急に改善を要すべき事項である。

(8) 地域等に関かれた施設となっていないこと

フローラほくだんは、地理的に部外者が立ち入りづらい立地にあり、またボランティアや実習生を積極的に受け入れることもなかった。

地域住民やボランティアなど施設と利害関係のない第三者の目に触れることは、虐待予防の点からいっても重要である。また、社会福祉法人改革において、各法人が地域に対して、貢献できる取組が推奨されている。

これらの点を踏まえて、フローラほくだんは、地域等に関かれた施設となるべく取り組む必要がある。

(9) 利用者から職員に対する暴言への対応の放置

職員からの聞き取りやアンケート結果に表れているように、フローラほくだんにおいては、利用者から職員に対する暴言も看過できない虐待発生の背景である。

日々の勤務に追われ、時間的、体力的、心理的にも余裕がない中、利用者からの暴言が職員による暴言のきっかけとなってしまうことは容易に想像できるところである。

法人としては、自らが労働契約上職員に対して負う安全配慮義務履行の一環として、違法・不当な言動を行う利用者に対しては毅然とした対応を取る必要がある。さもないと、職員自身安心して心穏やかに勤務することができず、職員の離職を誘発してしまうであろう。

これまで法人がこの点について取り組んできたところは見受けられない。

この点についても、まずは至急利用者に対して、暴言を差し控えるよう法人のトップないし法人本部が周知すべき必要がある。

## 第6 虐待発生予防に向けた提言

### 1 虐待予防への提言

次の5つの提言を行う。

なおどのような手法をもってこれらの提言を実現するかは、各法人、各施設において実情が異なるため、法人の自主性にゆだねるものとする。

もっとも、法人の取組みについては、定期的に虐待防止委員会に報告すべきものとし、問題があれば、虐待防止委員会において指導、助言すべきものである。

#### (1) 虐待予防への誓い

理事長、理事、評議員、監事、法人本部職員、施設長その他の管理者及び職員各自が今一度、虐待は絶対行わないという強い意志を持つこと

#### (2) 理念・倫理の徹底

前記(1)を実現するため、法人理念の周知徹底、法人倫理規定・虐待予防倫理規定の浸透を図ること

#### (3) 虐待防止委員会の再建

虐待防止委員会を実効性あるものとするため、理事長自らその再構築に関与し、また実効性あるものとするため必要な措置、権限、予算を施設長と始めとする管理職に付与し、人材の確保・育成を行うこと

#### (4) 研修の徹底

虐待予防に必要な研修を年2回、全職員に対し実施し、その実施状況を虐待防止委員会に報告すること

#### (5) 労働環境の改善

職員のストレス緩和、人員不足の改善、利用者からの暴言から職員を守るための取組み等労働環境の是正に向けた必要な措置を取ること及びそのため少なくとも週に1回程度法人本部職員（局長、管理部長、事務長）がフローラほくだんに出向くこと

### 2 提言について求める回答

法人は、本提言後に実施される虐待防止委員会において、少なくとも向こう3年間は、毎回、取組状況及びその成果を報告するものとする。

### 3 総評

以上が法人に対する提言及び法人に求める回答である。

法人の入居者やその家族からは、フローラほくだんその他の施設があって、「助かっている」「よくしている」とのこと声も多く聞かれた。フローラほくだんを始めとする施設に対する、利用者及びその家族の期待には強いものがある。

他方でいったん虐待が発生すれば、利用者及びその家族からの信頼は崩れてしまうものである。信頼を築くには日々の積み重ねによる長年の努力が必要であるが、信頼を喪失することは容易く、一瞬にして失うものである。

今後信頼を失うようなことが続けば、入居者は居場所を失い、職員は職場を失うこととなる。

法人においては、兵庫県及び当プロジェクトチームからの指摘を真摯に受け止め、1つ1つ、具体的な取組を力強く進めることを切に期待する次第である。

以上

## 添付資料

資料 1 質問表

資料 2 チラシ

資料 3 利用者アンケート結果集計表

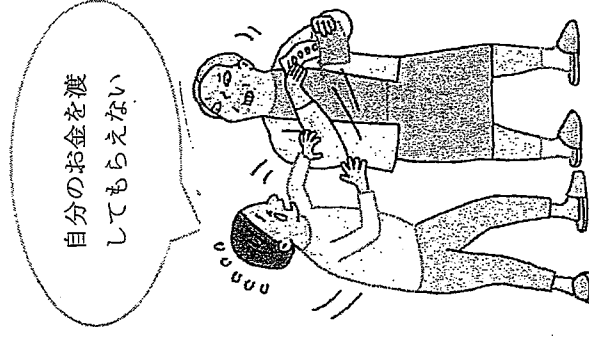
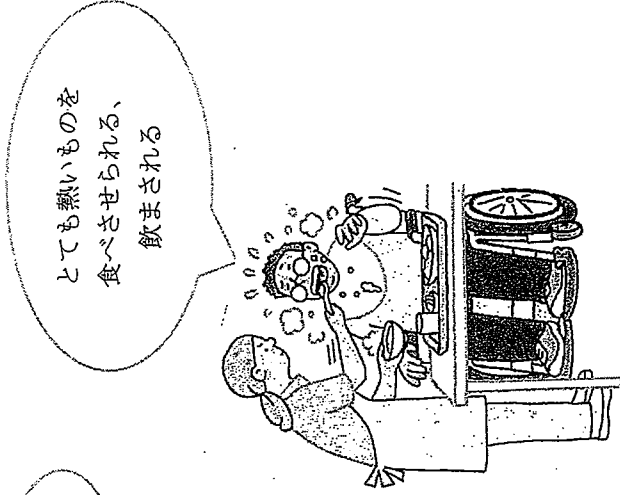
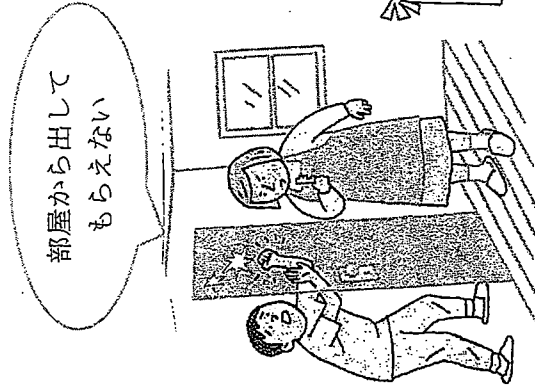
資料 4 職員アンケート質問事項及びアンケート集計結果

## 質問事項

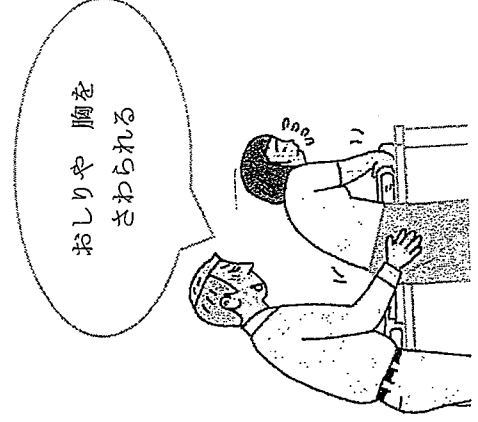
- ①ここで、気持ちよく過ごせていますか
- ②ごはんはおいしいですか
- ③お風呂は気持ちよく入っていますか
- ④外出することはありませんか
- ⑤夜はよく眠れていますか
- ⑥寒いことはありませんか
- ⑦職員は優しいですか
- ⑧職員は呼ぶとすぐに来てくれますか
- ⑨職員に怒られることはありますか
- ⑩なにか、怖いことはありますか
- ⑪誰かに、嫌なことをされたことはありますか
- ⑫嫌なことをされているのを見たことがありますか
- ⑬なにか、してほしいことはありますか

以上

# 「いやだ」「やめて」と言い ましよう！



## こんなことがあったら...



家族や施設の職員など、あなたを守ってくれるはずの人が、ひどいことをしてきたら、こわいし、つらいですね。それは「虐待」かもしれません。

障害者虐待防止法は、障がい者ご本人の安心・安全と利益を守ります。

もっとゆとりをもって入居者に関わりたいのに、かなわなくて、くやしい思いをしていますか。

業務がはかどらない苛立ちが、つい、入居者に向いてしまうことはありませんか。それは、「不適切ケア」かもしれません。障害者虐待防止法は、家族や施設職員など、障がい者を養護する人の負担軽減等、必要な措置をとることを定めています。

「フォローほくだん」が、入居者のみなさまにとって、くつろげる場所でありますように、  
「フォローほくだん」が、職員が生きがいをもって働き続けられる場所でありますように、  
「フォローほくだん」が、家族を安心してゆだねることができる場所でありますように、

今日は、私たち第三者委員が、入居者のみなさまをお訪ねしました。お話を聞かせていただけたませんか。

「いやだな」「やめてほしいな」と思うことをされたことはありませんか。

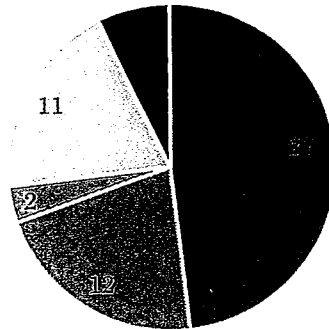
「いやだな」「やめてほしいな」と思うことを、されている人を見たことはありませんか。

次回は、11月11日（金曜）に、まいります。遠慮なく、お声をかけてください。

平成28年11月7日（月曜）

社会福祉法人淡鳳会虐待防止委員会第三者委員 佐藤繁俊、三好登志行、吉田麻希

## 気持ちよく過ごせている

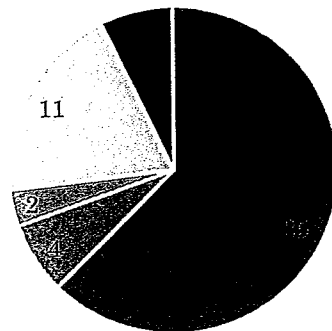


■ はい □ いいえ ■ 無回答 ▨ 回答不能 ■ 入院中 ▩

|    | はい | いいえ | 無回答 | 回答不能 | 入院中 | 計  |
|----|----|-----|-----|------|-----|----|
| 男性 | 17 | 9   | 2   | 5    | 4   | 37 |
| 女性 | 10 | 3   |     | 6    |     | 19 |
| 計  | 27 | 12  | 2   | 11   | 4   | 56 |

- ・個人的に気が合わない人はいる
- ・施設側の都合だけ押し付けられるように感じ感じた
- ・他の所を知らないから・・・。
- ・母に島送りにすると言われたが、来てよかった
- ・ほとんど部屋を出ないで、一人で過ごす
- ・家とは違うから・・・、

# お風呂が気持ちいい

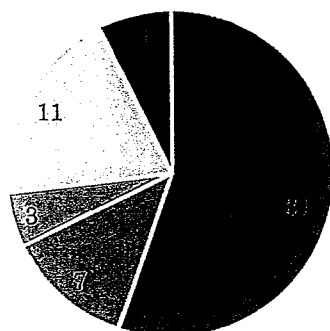


☐ はい
 ☐ いいえ
 ☐ 無回答
 ☐ 回答不能
 ☐ 入院中

|    | はい | いいえ | 無回答 | 回答不能 | 入院中 | 計  |
|----|----|-----|-----|------|-----|----|
| 男性 | 24 | 3   | 1   | 5    | 4   | 37 |
| 女性 | 11 | 1   | 1   | 6    |     | 19 |
| 計  | 35 | 4   | 2   | 11   | 4   | 56 |

- ・怒られながら入っている人がいる
- ・きちんと入っていない人もいる
- ・丁寧に洗ってもらえない

## 夜はよく眠れる

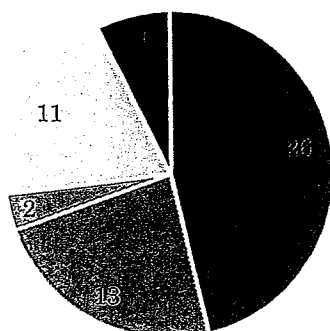


■ はい ■ いいえ ■ 無回答 ■ 回答不能 ■ 入院中

|    | はい | いいえ | 無回答 | 回答不能 | 入院中 | 計  |
|----|----|-----|-----|------|-----|----|
| 男性 | 22 | 4   | 2   | 5    | 4   | 37 |
| 女性 | 9  | 3   | 1   | 6    |     | 19 |
| 計  | 31 | 7   | 3   | 11   | 4   | 56 |

- ・他の人の声が聞こえる
- ・夜、うるさくする入居者が居る
- ・薬を飲んで寝る
- ・隣の人のいびきが聴こえる

## 職員は優しい

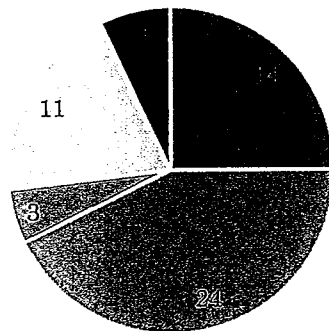


■ はい □ いいえ □ 無回答 □ 回答不能 ■ 入院中

|    | はい | いいえ | 無回答 | 回答不能 | 入院中 | 計  |
|----|----|-----|-----|------|-----|----|
| 男性 | 18 | 8   | 2   | 5    | 4   | 37 |
| 女性 | 8  | 5   |     | 6    |     | 19 |
| 計  | 26 | 13  | 2   | 11   | 4   | 56 |

- ・「お前」と言われる
- ・頼みやすい人と、そうでない人がいる
- ・もう少し優しくしてほしい
- ・早くしてとか、自分でして、ちょっと待ってとか、乱暴と思うことがある
- ・特定の優しくない職員がいる
- ・怖い人もいる
- ・行儀は、厳しい人がいる
- ・相性がある
- ・受け止め方次第
- ・具合が悪いと、すぐ、病院へ連れて行ってくれる
- ・価値観や考え方はそれぞれ。衝突した時の対応が問題
- ・お互い様と思うが、何度も重なるとつらい
- ・意見が衝突することはある

## 職員に怒られることがある

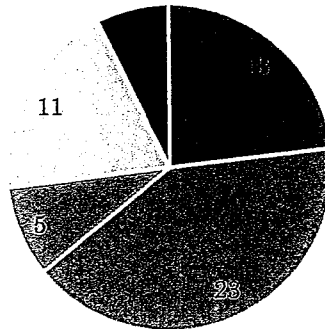


□ はい □ いいえ □ 無回答 □ 回答不能 □ 入院中

|    | はい | いいえ | 無回答 | 回答不能 | 入院中 | 計  |
|----|----|-----|-----|------|-----|----|
| 男性 | 7  | 18  | 3   | 5    | 4   | 37 |
| 女性 | 7  | 6   |     | 6    |     | 19 |
| 計  | 14 | 24  | 3   | 11   | 4   | 56 |

- ・お互い様と思う
- ・自分は言い返せるが、いつも、怒られる人は決まっている
- ・生意気だ、態度がもひとつ、しつこすぎるなど、言われる
- ・2回、怒られた
- ・また寝てるの？と怒られる

## 誰かに嫌なことをされた

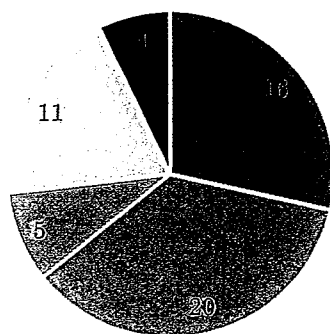


■ はい ■ いいえ ■ 無回答 ■ 回答不能 ■ 入院中

|    | はい | いいえ | 無回答 | 回答不能 | 入院中 | 計  |
|----|----|-----|-----|------|-----|----|
| 男性 | 7  | 18  | 3   | 5    | 4   | 37 |
| 女性 | 6  | 5   | 2   | 6    |     | 19 |
| 計  | 13 | 23  | 5   | 11   | 4   | 56 |

- ・ いじめはないが、生活していたら、普通に嫌なことはある
- ・ アホと言われる
- ・ 一人がすると、それが、他の職員にも広がる
- ・ トイレのカーテンを、声もかけずに勝手に開ける
- ・ 友達が嫌なことをされていた
- ・ あの人は、自分でできるのにしないとか、言われている
- ・ 3年前は、床に落ちたものを食べさせられていた 叩かれてもいた
- ・ 言葉遣いや態度が良くない
- ・ 気遣いが足りない、声掛けしないで介助して、さっさと行ってしまう
- ・ ものも言わずに、対応する
- ・ 痩せたら？と言われた
- ・ できないことを頼んでいるのに、それくらいできると言われて、助けてくれない
- ・ 洋服を盗られる

なにか、してほしいことがある



■ はい ■ いいえ ■ 無回答 ■ 回答不能 ■ 入院中

|    | はい | いいえ | 無回答 | 回答不能 | 入院中 | 計  |
|----|----|-----|-----|------|-----|----|
| 男性 | 9  | 16  | 3   | 5    | 4   | 37 |
| 女性 | 7  | 4   | 2   | 6    |     | 19 |
| 計  | 16 | 20  | 5   | 11   | 4   | 56 |

- ・ 職員の数が少ない
- ・ 要望を聞いても反映されることがない
- ・ かつてのように、リハビリの職員を充実させてほしい
- ・ 何かと、対応が遅い 言ったことに返事がない
- ・ 言ったところで、どうにもならないと思う人が多いのではないかな
- ・ 偉い人が何を言っても、変わらない
- ・ 職員を増やしてほしい
- ・ 人手がないを言い訳にしないでほしい
- ・ リハビリのいい先生に来てほしい
- ・ 職員にやめてほしくない、長続きしてほしい
- ・ 家に帰りたい
- ・ 眼科に連れて行ってほしい
- ・ 人の出入りを少なくしてほしい

職員向けアンケート結果(集計) 91名分

1. 回答者の性別及び年齢

(1) 性別

|    |          |    |   |          |    |     |          |   |
|----|----------|----|---|----------|----|-----|----------|---|
| 男  | フローラほくだん | 15 | 女 | フローラほくだん | 32 | 無回答 | フローラほくだん | 0 |
|    | フローラすもと  | 6  |   | フローラすもと  | 10 |     | フローラすもと  | 0 |
|    | フローラなんだん | 2  |   | フローラなんだん | 11 |     | フローラなんだん | 0 |
|    | GHフローラ   | 1  |   | GHフローラ   | 9  |     | GHフローラ   | 0 |
|    | GHレインボー  | 1  |   | GHレインボー  | 4  |     | GHレインボー  | 0 |
|    | 無回答      | 0  |   | 無回答      | 0  |     | 無回答      | 0 |
| 小計 |          | 25 |   | 小計       | 66 |     | 小計       | 0 |

(2) 年齢

|       |          |    |       |          |    |     |          |    |
|-------|----------|----|-------|----------|----|-----|----------|----|
| 20代以下 | フローラほくだん | 5  | 30代   | フローラほくだん | 10 | 40代 | フローラほくだん | 10 |
|       | フローラすもと  | 1  |       | フローラすもと  | 2  |     | フローラすもと  | 5  |
|       | フローラなんだん | 3  |       | フローラなんだん | 4  |     | フローラなんだん | 1  |
|       | GHフローラ   | 0  |       | GHフローラ   | 2  |     | GHフローラ   | 1  |
|       | GHレインボー  | 0  |       | GHレインボー  | 1  |     | GHレインボー  | 1  |
|       | 無回答      | 0  |       | 無回答      | 0  |     | 無回答      | 0  |
| 小計    |          | 9  |       | 小計       | 19 |     | 小計       | 18 |
| 50代   | フローラほくだん | 13 | 60代以上 | フローラほくだん | 7  | 無回答 | フローラほくだん | 2  |
|       | フローラすもと  | 5  |       | フローラすもと  | 2  |     | フローラすもと  | 1  |
|       | フローラなんだん | 1  |       | フローラなんだん | 4  |     | フローラなんだん | 0  |
|       | GHフローラ   | 6  |       | GHフローラ   | 1  |     | GHフローラ   | 0  |
|       | GHレインボー  | 2  |       | GHレインボー  | 1  |     | GHレインボー  | 0  |
|       | 無回答      | 0  |       | 無回答      | 0  |     | 無回答      | 0  |
| 小計    |          | 27 |       | 小計       | 15 |     | 小計       | 3  |

2. 虐待防止法に関する知識

(1) 被害者虐待防止法という名前を聞いたことがある？

|    |          |    |     |          |   |     |          |   |
|----|----------|----|-----|----------|---|-----|----------|---|
| はい | フローラほくだん | 44 | いいえ | フローラほくだん | 3 | 無回答 | フローラほくだん | 0 |
|    | フローラすもと  | 16 |     | フローラすもと  | 0 |     | フローラすもと  | 0 |
|    | フローラなんだん | 13 |     | フローラなんだん | 0 |     | フローラなんだん | 0 |
|    | GHフローラ   | 9  |     | GHフローラ   | 1 |     | GHフローラ   | 0 |
|    | GHレインボー  | 4  |     | GHレインボー  | 0 |     | GHレインボー  | 1 |
|    | 無回答      | 0  |     | 無回答      | 0 |     | 無回答      | 0 |
| 小計 |          | 86 |     | 小計       | 4 |     | 小計       | 1 |

(2) 被害者虐待防止法で規定されている、虐待類型のうち、いくつご存知ですか？

|          |     |    |     |   |     |   |
|----------|-----|----|-----|---|-----|---|
| フローラほくだん | 1つ  | 2  | 1つ  | 0 | 1つ  | 0 |
|          | 2つ  | 2  | 2つ  | 1 | 2つ  | 3 |
|          | 3つ  | 2  | 3つ  | 2 | 3つ  | 0 |
|          | 4つ  | 8  | 4つ  | 0 | 4つ  | 1 |
|          | 5つ  | 14 | 5つ  | 9 | 5つ  | 2 |
| GHフローラ   | 無回答 | 19 | 無回答 | 4 | 無回答 | 7 |
|          | 1つ  | 1  | 1つ  | 0 | 1つ  | 0 |
|          | 2つ  | 1  | 2つ  | 0 | 2つ  | 0 |
|          | 3つ  | 1  | 3つ  | 1 | 3つ  | 1 |
|          | 4つ  | 0  | 4つ  | 0 | 4つ  | 0 |
|          | 5つ  | 7  | 5つ  | 3 | 5つ  | 3 |
|          | 無回答 | 0  | 無回答 | 1 | 無回答 | 1 |

## (3) 虐待類型の正誤

|          | 1つ | 2つ | 3つ | 4つ | 5つ | 無回答 |
|----------|----|----|----|----|----|-----|
| フローラほぐだん | 1つ | 2つ | 3つ | 4つ | 5つ | 無回答 |
|          | 1  | 5  | 2  | 6  | 13 | 19  |
|          | 1つ | 2つ | 3つ | 4つ | 5つ | 無回答 |
|          | 1  | 1  | 2  | 3  | 4  | 3   |
| GHフローラ   | 1つ | 2つ | 3つ | 4つ | 5つ | 無回答 |
|          | 1  | 1  | 1  | 0  | 7  | 0   |
|          | 1つ | 2つ | 3つ | 4つ | 5つ | 無回答 |
|          | 0  | 0  | 1  | 0  | 3  | 1   |

## (4) 質問事項・回答事項

|                                                           | フローラほぐだん |              |              |     | フローラすもと |              |              |     |
|-----------------------------------------------------------|----------|--------------|--------------|-----|---------|--------------|--------------|-----|
|                                                           | 虐待にあたる   | 虐待にあたり不適切である | 虐待にあたり不適切である | 回答無 | 虐待にあたる  | 虐待にあたり不適切である | 虐待にあたり不適切である | 回答無 |
| ①利用者から、あほ、と言われたので、思わず「お前誰に口きいとなねん。ここ出ていけ」と言ってしまった         | 35       | 12           | 0            | 0   | 15      | 1            | 0            | 0   |
| ②介助中、利用者から、顔を強く押されて抵抗したので、思わず、私ののけて、その手を叩いた               | 31       | 14           | 2            | 0   | 14      | 2            | 0            | 0   |
| ③夜勤中、ナースコールが頻繁になっていたが、ほかの業務に忙殺され1時間ほど放置していた。              | 25       | 14           | 4            | 4   | 8       | 5            | 0            | 3   |
| ④利用者に給料日前でお金がないと言ったら、すぐに返してくれた良い、と言って、1万円貸してくれた           | 9        | 32           | 4            | 2   | 4       | 12           | 0            | 0   |
| ⑤ほかの職員が利用者を叩いているのを見てしまったが、また報告すると大事になると思い、見て見ぬふりをした       | 27       | 16           | 2            | 2   | 12      | 4            | 0            | 0   |
| ⑥利用者がトイレに行きたいと何度も訴えているが、いちよつと待ってね！と声をかけて放置し、食後の片づけを優先している | 27       | 16           | 2            | 2   | 13      | 3            | 0            | 0   |
|                                                           | GHフローラ   |              |              |     | GHフローラ  |              |              |     |
|                                                           | 虐待にあたる   | 虐待にあたり不適切である | 虐待にあたり不適切である | 回答無 | 虐待にあたる  | 虐待にあたり不適切である | 虐待にあたり不適切である | 回答無 |
| ①利用者から、あほ、と言われたので、思わず「お前誰に口きいとなねん。ここ出ていけ」と言ってしまった         | 9        | 4            | 0            | 0   | 10      | 0            | 0            | 0   |
| ②介助中、利用者から、顔を強く押されて抵抗したので、思わず、私ののけて、その手を叩いた               | 8        | 4            | 1            | 0   | 8       | 1            | 0            | 1   |
| ③夜勤中、ナースコールが頻繁になっていたが、ほかの業務に忙殺され1時間ほど放置していた。              | 9        | 3            | 1            | 0   | 8       | 1            | 0            | 1   |
| ④利用者に給料日前でお金がないと言ったら、すぐに返してくれた良い、と言って、1万円貸してくれた           | 3        | 8            | 1            | 1   | 4       | 6            | 0            | 0   |
| ⑤ほかの職員が利用者を叩いているのを見てしまったが、また報告すると大事になると思い、見て見ぬふりをした       | 8        | 3            | 1            | 1   | 8       | 2            | 0            | 0   |

|                                                           |            |            |            |            |            |            |            |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| ⑥利用者がトイレに行きたいと何度も訴えているが、「ちょっと待ってね」と声をかけて放置し、食後の片づけを優先している | 9          | 3          | 0          | 1          | 7          | 3          | 0          | 0          |
| GHレインボー                                                   |            |            |            |            |            |            |            |            |
|                                                           | 虐待にあたらなかった | 虐待にあたらなかった | 虐待にあたらなかった | 虐待にあたらなかった | 虐待にあたらなかった | 虐待にあたらなかった | 虐待にあたらなかった | 虐待にあたらなかった |
| ①利用者から、あほ、と言われたので、思わず、「お前誰に口きいどんねん。こ出ていくな」と言ってしまった        | 5          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| ②介助中、利用者から、顔を強く押されて抵抗したので、思わず、私のけて、その手を叩いた                | 5          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| ③夜勤中、ナースコールが頻繁になっていたが、ほかの業務に忙殺され1時間ほど放置していた。              | 3          | 1          | 0          | 0          | 1          | 0          | 0          | 0          |
| ④利用者に給料日前でお金がないと言ったら、すぐに返してくれた良い、と言って、1万円貸してくれた           | 2          | 3          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| ⑤ほかの職員が利用者を叩いているのを見てしまったが、また報告すると大事になると思い、見て見ぬふりをした       | 4          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
| ⑥利用者がトイレに行きたいと何度も訴えているが、「ちょっと待ってね」と声をかけて放置し、食後の片づけを優先している | 4          | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |

(5)厚生労働省の身体拘束ゼロへの手引きを(一部分でも)読んだことはありますか？

|         |    |         |    |         |   |
|---------|----|---------|----|---------|---|
| はい      | 21 | いいえ     | 24 | 無回答     | 2 |
| フロアほぐだん | 9  | フロアほぐだん | 5  | フロアほぐだん | 2 |
| フロアすもと  | 5  | フロアすもと  | 8  | フロアすもと  | 0 |
| フロアなんだん | 6  | フロアなんだん | 2  | フロアなんだん | 2 |
| GHフロア   | 3  | GHフロア   | 2  | GHフロア   | 0 |
| GHレインボー | 44 | GHレインボー | 41 | GHレインボー | 6 |
| 小計      |    | 小計      |    | 小計      |   |

(6) 次のような行為は身体拘束にあたると思いますか？

|                             |          |           |   |          |           |   |
|-----------------------------|----------|-----------|---|----------|-----------|---|
|                             | フロアほぐだん  |           |   | フロアすもと   |           |   |
|                             | 身体拘束にあたる | 身体拘束にあたらな | 計 | 身体拘束にあたる | 身体拘束にあたらな | 計 |
| ①車いすに乗るとき腰のベルトを付ける          | 24       | 20        | 3 | 47       | 13        | 0 |
| ②ベッドに4点7柵を立てる               | 30       | 14        | 3 | 47       | 15        | 0 |
| ③ミトンを付ける                    | 29       | 12        | 6 | 47       | 12        | 0 |
| ④部屋の鍵を外から占めて開かないようにする       | 41       | 3         | 3 | 47       | 12        | 1 |
| ⑤離床センサー付きマットをベッドのすぐ横の床の上に置く | 19       | 19        | 9 | 47       | 5         | 4 |
|                             | フロアなんだん  |           |   | GHフロア    |           |   |
|                             | 身体拘束にあたる | 身体拘束にあたらな | 計 | 身体拘束にあたる | 身体拘束にあたらな | 計 |
| ①車いすに乗るとき腰のベルトを付ける          | 9        | 3         | 1 | 13       | 9         | 1 |
|                             |          |           |   |          |           | 0 |

|                             |    |   |   |    |    |   |   |    |
|-----------------------------|----|---|---|----|----|---|---|----|
| ②ベッドに4点7冊を立てる               | 12 | 1 | 0 | 13 | 10 | 0 | 0 | 10 |
| ③ミトンを付ける                    | 11 | 2 | 0 | 13 | 10 | 0 | 0 | 10 |
| ④部屋の鍵を外から占めて開かないようにする       | 13 | 0 | 0 | 13 | 10 | 0 | 0 | 10 |
| ⑤離床センサー付きマットをベッドのすぐ横の床の上に置く | 5  | 5 | 3 | 13 | 3  | 5 | 2 | 10 |

GHレインボー

|                             | 身体拘束<br>にあたる<br>い | 身体拘束<br>にあたらない | 無回答 | 計 |
|-----------------------------|-------------------|----------------|-----|---|
| ①車いすに乗るとき腰のベルトを付ける          | 5                 | 0              | 0   | 5 |
| ②ベッドに4点7冊を立てる               | 5                 | 0              | 0   | 5 |
| ③ミトンを付ける                    | 5                 | 0              | 0   | 5 |
| ④部屋の鍵を外から占めて開かないようにする       | 5                 | 0              | 0   | 5 |
| ⑤離床センサー付きマットをベッドのすぐ横の床の上に置く | 2                 | 2              | 1   | 5 |

(7)施設に入職してから虐待防止法に関して講義を受ける機会があったか

|    |          |    |          |    |          |   |
|----|----------|----|----------|----|----------|---|
| はい | フローラほくたん | 15 | フローラほくたん | 29 | フローラほくたん | 3 |
|    | フローラすもと  | 11 | フローラすもと  | 5  | フローラすもと  | 0 |
|    | フローラなんたん | 3  | フローラなんたん | 8  | フローラなんたん | 2 |
|    | GHフローラ   | 7  | GHフローラ   | 3  | GHフローラ   | 0 |
|    | GHレインボー  | 3  | GHレインボー  | 2  | GHレインボー  | 0 |
|    | 小計       | 39 | 小計       | 47 | 小計       | 5 |

(8)施設に入職してから定期的に研修を受けていますか？

|    |          |    |          |    |          |   |
|----|----------|----|----------|----|----------|---|
| はい | フローラほくたん | 3  | フローラほくたん | 41 | フローラほくたん | 3 |
|    | フローラすもと  | 6  | フローラすもと  | 8  | フローラすもと  | 2 |
|    | フローラなんたん | 2  | フローラなんたん | 10 | フローラなんたん | 1 |
|    | GHフローラ   | 7  | GHフローラ   | 3  | GHフローラ   | 0 |
|    | GHレインボー  | 0  | GHレインボー  | 4  | GHレインボー  | 1 |
|    | 無回答      | 0  | 無回答      | 0  | 無回答      | 0 |
| 小計 | 18       | 小計 | 66       | 小計 | 7        |   |

(9)受けたことのある講義・研修があるとすれば、それはどのような内容の研修ですか？

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| フローラほくたん | ・コミュニケーション研修を8時間<br>・介護技術向上研修を5日間程度<br>・スキルアップ 虐待 0.01.2か月に1回程度<br>・内容不詳10時間程度<br>・コミュニケーション8時間<br>・サービスマネジメント研修3日間<br>・福祉全般<br>・職下研修について<br>・障害者虐待防止法施行に関する概要<br>・利用者様とのコミュニケーション<br>・福祉人材確保定着力向上研修<br>・社会福祉法人人事・労働管理<br>・強度行動障害 14時間以上<br>・権利擁護<br>・サービスマネジメント研修会<br>・中堅職員研修会<br>・新人職員研修会<br>・淡路障害者自立支援協議会研修会 1.5時間 | フローラすもと | ・三好春樹さんの元気の出る講演会<br>・後遺2時間×3回<br>・虐待防止2時間×3～4回 1時間 1.5時間 1時間<br>・救済救急2時間×3～4回<br>・マニュアルをもとにしたもの<br>・高齢者虐待防止<br>・利用者様の対応について<br>・改善策<br>・行事・レクリエーション<br>・実習リーダー研修<br>・虐待や利用者様の対応について<br>・三好春樹先生の認知症老人の介護<br>・言葉遣い、対応の仕方 |
| フローラなんたん |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GHフローラ  |                                                                                                                                                                                                                        |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | GHレインボー |                                                                                                                                                                                                                        |

(10)虐待を見つけた場合、通報(行政への連絡)をする法的義務があることは知っていましたか？

|          |    |          |    |          |   |
|----------|----|----------|----|----------|---|
| フローラほくだん | 35 | フローラほくだん | 12 | フローラほくだん | 0 |
| フローラすもと  | 10 | フローラすもと  | 5  | フローラすもと  | 1 |
| フローラなんだん | 11 | フローラなんだん | 2  | フローラなんだん | 0 |
| 知っていた    |    | 知らなかった   |    |          |   |
| GHフローラ   | 5  | GHフローラ   | 4  | GHフローラ   | 1 |
| GHレインボー  | 5  | GHレインボー  | 0  | GHレインボー  | 0 |
| 無回答      | 0  | 無回答      | 0  | 無回答      | 0 |
| 小計       | 66 | 小計       | 23 | 小計       | 2 |

(11)万が一虐待を見てしまった場合、どうすべきですか？ 複数回答可

| フローラほくだん         | フローラすもと | フローラなんだん | GHフローラ | GHレインボー | 小計 |
|------------------|---------|----------|--------|---------|----|
| ①その職員に自分が注意する    | 9       | 5        | 4      | 3       | 1  |
| ②上司に報告し上司の判断に委ねる | 33      | 10       | 10     | 8       | 4  |
| ③同僚に相談する         | 4       | 0        | 1      | 1       | 0  |
| ④行政に報告する         | 10      | 4        | 2      | 1       | 1  |
| ⑤利用者の家族に連絡する     | 3       | 0        | 4      | 0       | 0  |
| ⑥見て見ぬふりをする       | 0       | 0        | 0      | 0       | 0  |
| ⑦無回答             | 3       | 0        | 0      | 0       | 0  |
| 小計               | 66      | 23       | 23     | 23      | 23 |

### 3. 施設内の行動に関する質問

(1)自身の言動に関する質問  
 ア次の行為を行ったことがありますか？

|                                            | はい       | いいえ | 無回答 | 計  | はい     | いいえ | 無回答 | 計  |
|--------------------------------------------|----------|-----|-----|----|--------|-----|-----|----|
| ①利用者に対し、叩く、強く押す、殴る、けるなどの身体的な苦痛を伴う行為        | 3        | 44  | 0   | 47 | 1      | 14  | 1   | 16 |
| ②悪言を言ったことがある(罵声、ののしり、不当な差別的発言等個人の尊厳を害する表現) | 10       | 37  | 0   | 47 | 2      | 13  | 1   | 16 |
| ③利用者を呼ぶ際、ちゃん付け、呼び捨て                        | 28       | 18  | 1   | 47 | 8      | 7   | 1   | 16 |
| ④呼ばれても無視する、威圧的・圧迫的な対応                      | 18       | 27  | 2   | 47 | 4      | 11  | 1   | 16 |
| ⑤時間を短縮するため、身体拘束を行った                        | 10       | 33  | 4   | 47 | 1      | 14  | 1   | 16 |
| ⑥ナースコール、15分以上対応できなかった                      | 13       | 25  | 9   | 47 | 2      | 11  | 3   | 16 |
| ⑦利用者お金を貸した、利用者からお金を借りた                     | 1        | 45  | 1   | 47 | 2      | 13  | 1   | 16 |
| ⑧利用者からの呼びかけに無視したことがある                      | 10       | 36  | 1   | 47 | 1      | 14  | 1   | 16 |
|                                            | フローラなんだん |     |     |    | GHフローラ |     |     |    |
|                                            | はい       | いいえ | 無回答 | 計  | はい     | いいえ | 無回答 | 計  |
| ①利用者に対し、叩く、強く押す、殴る、けるなどの身体的な苦痛を伴う行為        |          | 12  | 1   | 13 | 0      | 10  | 0   | 10 |
| ②暴言を言ったことがある(罵声、ののしり、不当な差別的発言等個人の尊厳を害する表現) | 1        | 11  | 1   | 13 | 0      | 10  | 0   | 10 |
| ③利用者を呼ぶ際、ちゃん付け、呼び捨て                        | 8        | 4   | 1   | 13 | 7      | 3   | 0   | 10 |

|                                            |         |     |     |    |   |    |   |    |
|--------------------------------------------|---------|-----|-----|----|---|----|---|----|
| ④呼ばれでも無視する、威圧的・圧迫的な対応                      | 1       | 11  | 1   | 13 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| ⑤時間を短縮するため、身体拘束を行った                        | 1       | 10  | 2   | 13 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| ⑥ナースコール、15分以上対応できなかった                      |         | 12  | 1   | 13 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| ⑦利用者お金を貸した、利用者からお金を借りた                     |         | 12  | 1   | 13 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| ⑧利用者からの呼びかけに無視したことがある                      | 2       | 10  | 1   | 13 | 0 | 10 | 0 | 10 |
|                                            | GHレインボー |     |     |    |   |    |   |    |
|                                            | はい      | いいえ | 無回答 | 計  |   |    |   |    |
| ①利用者に対し、叩く、強く押す、殴る、けるなどの身体的な苦痛を伴う行為        | 0       | 5   | 0   | 5  |   |    |   |    |
| ②悪言を言ったことがある(罵声、ののしり、不当な差別的発言等個人の尊厳を害する表現) | 0       | 5   | 0   | 5  |   |    |   |    |
| ③利用者を呼ぶ際、ちゃん付け、呼び捨て                        | 3       | 2   | 0   | 5  |   |    |   |    |
| ④呼ばれでも無視する、威圧的・圧迫的な対応                      | 0       | 5   | 0   | 5  |   |    |   |    |
| ⑤時間を短縮するため、身体拘束を行った                        | 0       | 5   | 0   | 5  |   |    |   |    |
| ⑥ナースコール、15分以上対応できなかった                      | 0       | 4   | 1   | 5  |   |    |   |    |
| ⑦利用者お金を貸した、利用者からお金を借りた                     | 0       | 5   | 0   | 5  |   |    |   |    |
| ⑧利用者からの呼びかけに無視したことがある                      | 0       | 5   | 0   | 5  |   |    |   |    |

イ上記①から⑧以外に、自身が不適切な対応をしており、直した方がよいと思ったことはありませんか？

|    |                     |        |                     |         |                     |         |
|----|---------------------|--------|---------------------|---------|---------------------|---------|
| はい | フローラほくたん<br>フローラすもと | 9<br>3 | フローラほくたん<br>フローラすもと | 22<br>7 | フローラほくたん<br>フローラすもと | 16<br>6 |
|    | フローラなんたん            | 6      | フローラなんたん            | 2       | フローラなんたん            | 5       |
|    | GHフローラ              | 0      | GHフローラ              | 8       | GHフローラ              | 2       |
|    | GHレインボー             | 0      | GHレインボー             | 3       | GHレインボー             | 2       |
|    | 小計                  | 18     | 小計                  | 42      | 小計                  | 31      |

(2)ほかの職員の行動に関する質問  
 ア他の職員が①から⑧の行動を行っているのを目撃したことはあるか？

|    |          |    |         |    |          |
|----|----------|----|---------|----|----------|
| ある | フローラほくたん | ある | フローラすもと | ある | フローラなんたん |
| 27 | ない       | 7  | ない      | 0  | 1        |
|    | GHフローラ   | 6  | GHレインボー | 4  | 8        |
| ある | ない       | 0  | ある      | ない | 無回答      |
| 6  | 4        | 0  | 0       | 4  | 1        |

ウ、上記①から⑥以外に他の職員が不適切な行動をしており直した方が良いと思ったことがあるか？

|    |                                                             |                        |     |                                                             |                        |     |                                                             |                        |
|----|-------------------------------------------------------------|------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|------------------------|
| はい | フローラほくぐだん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインボー<br>小計 | 15<br>4<br>2<br>0<br>0 | いいえ | フローラほくぐだん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインボー<br>小計 | 13<br>5<br>3<br>7<br>3 | 無回答 | フローラほくぐだん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインボー<br>小計 | 19<br>7<br>8<br>3<br>2 |
|----|-------------------------------------------------------------|------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|------------------------|-----|-------------------------------------------------------------|------------------------|

エ、上記(4)の行動を目標としたとき取った行動は？(複数回答可)

|                   | フローラ<br>ほくぐだん | フローラ<br>すもと | フローラ<br>なんだん | GHフローラ<br>ボー | GHレイン<br>ボー | 小計 |
|-------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----|
| ①その職員に自分が注意する     | 13            | 1           | 2            | 3            | 1           | 20 |
| ②上司に報告し上司の判断にゆだねる | 20            | 7           | 5            | 6            | 4           | 42 |
| ③同僚に相談する          | 7             | 2           | 2            | 1            | 0           | 12 |
| ④行政に報告する          | 0             | 1           | 0            | 0            | 1           | 2  |
| ⑤利用者の家族に連絡する      | 1             | 0           | 1            | 0            | 0           | 2  |
| ⑥何もしない            | 9             | 2           | 2            | 1            | 0           | 14 |
| ⑦回答なし             | 9             | 2           | 5            | 1            | 0           | 17 |

オ、上記(5)で⑥を選んだ理由  
何もしない理由は？

|           |                          |
|-----------|--------------------------|
| フローラほくぐだん | 職員同士の関係が悪くなるから           |
| フローラすもと   | 以前、上司・施設長に報告しても何も変わらなかった |
| フローラなんだん  | その時は虐待になると思わなかった         |
| GHフローラ    | 日常的であるから                 |
| GHレインボー   | 同じだから                    |
|           | 上になつているものと言えない           |
|           | (記載無し)                   |

(3)虐待防止マニュアルに関する質問事項

ア、施設内に虐待防止マニュアルはありますか？(複数回答あり)

|                     | フローラ<br>ほくぐだん | フローラ<br>すもと | フローラ<br>なんだん | GHフローラ<br>ボー | GHレイン<br>ボー | 小計 |
|---------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----|
| ①管理者が持っていると思う       | 11            | 2           | 2            | 2            | 0           | 17 |
| ②いつでも閲覧できる状態になっている  | 12            | 6           | 7            | 8            | 3           | 36 |
| ③職員各自に配布されたので所持している | 8             | 3           |              | 1            | 2           | 14 |
| ④マニュアルの存在を知らない      | 10            | 1           | 2            | 1            | 0           | 14 |
| ⑤回答なし               | 9             | 4           | 2            | 0            | 0           | 15 |
|                     |               |             |              |              |             | 96 |

イ、虐待防止マニュアルは活用されていますか？

|                                        | フローラ<br>ほぐだん | フローラ<br>すもと | フローラ<br>なんだん | GHフローラ<br>ポー | GHレイン<br>ボー | 小計 |
|----------------------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----|
| ①一度読んでことはある                            | 21           | 7           | 9            | 2            | 1           | 40 |
| ②一度も読んでことはない                           | 11           | 2           | 1            | 3            | 1           | 18 |
| ③マニュアルを用いて勉強会を実施したり、困難ケースへの対応の際、参照している | 3            | 3           | 0            | 5            | 1           | 12 |
| ④その他                                   | 0            | 0           | 1            | 0            | 2           | 3  |
| ⑤回答なし                                  | 12           | 4           | 2            | 0            | 0           | 18 |

ウ、上記イで②に回答された方に伺います。読んでこのない理由を教えてください。

|                     | フローラ<br>ほぐだん | フローラ<br>すもと | フローラ<br>なんだん | GHフローラ<br>ポー | GHレイン<br>ボー | 小計 |
|---------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|----|
| ①読んであまり意味がないから      | 1            | 1           | 0            | 0            | 1           | 3  |
| ②読む時間がない            | 2            | 0           | 0            | 1            | 0           | 3  |
| ③読んで実際に活用するのは難しい    | 1            | 0           | 0            | 0            | 0           | 1  |
| ④施設から読むように言われたことがない | 6            | 1           | 0            | 1            | 0           | 8  |
| ⑤その他                | 4            | 0           | 0            | 1            | 0           | 5  |
| ⑥回答なし               | 0            | 0           | 1            | 0            | 0           | 1  |

エ、虐待防止マニュアルを今以上に活用するためにどうすればよいと思いますか？

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| フローラほぐだん | 全職員の目に付く場所に置いておく、いつでも閲覧可能な状態にしておく。職員が集まる会議等でマニュアルを元に話し合いをする。<br>自費を持った行動と時間があれば目を通すようにする<br>職員全員に配布する<br>伝達講習し、把握させる<br>定期的に勉強会で使う<br>定期的に研修会を実施し、職員の意識を向上すればいいと思う<br>定期的に読むとよくわかる<br>定期的に勉強会をしてほしい<br>個人でマニュアルを読むしかない<br>定期的研修<br>施設内に置いて、いつでも見られるようにする<br>一人一人の職員が意識し、自覚していく必要がある<br>定期的な勉強会をする<br>自身の行動で虐待と感じた時に、見直すようにする<br>職員間の情報共有、研修会を開催<br>常に職員全員で共有できるよう、コミュニケーションをとる<br>全議等を行う<br>定期的勉強会、個々に意識づけ<br>勉強会をする<br>職員の言葉遣いにしても虐待になるので、職員が叫べようが、利用者が一番で、職員はどうでもいいと言うところがあり、矛盾している<br>定期的に勉強会を行う<br>専門家による講義があればいい |
| フローラすもと  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| フローラなんだん |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| GHフローラ   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| GHレインボー  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

(4) 虐待又は虐待類似行為が発生する原因（様数回答可）

|                              | フローラ<br>ほぐだん | フローラす<br>もと | フローラ<br>なんだん | GHフロー<br>ラ | GHレイ<br>ポー | 小計 |
|------------------------------|--------------|-------------|--------------|------------|------------|----|
| ①人手が足りない                     | 34           | 11          | 9            | 5          | 2          | 61 |
| ②虐待かそうでないかの区別がつかない           | 15           |             | 7            | 1          | 2          | 32 |
| ③利用者の言動にかっとなってしまう            | 27           |             | 6            | 4          | 3          | 42 |
| ④どうすれば適切な介護ができるのかわからない       | 4            | 2           | 1            | 0          | 0          | 8  |
| ⑤すぐに切れてしまう性格に問題がある           | 13           |             | 6            | 4          | 3          | 27 |
| ⑥職員の士気・モチベーションが低い            | 27           |             | 4            | 7          | 5          | 44 |
| ⑦職員間でささいなトラブルや口論がある          | 28           |             | 4            | 1          | 1          | 35 |
| ⑧1日の業務が明確化されておらず、時間が足りず十分な対応 | 2            | 0           | 0            | 2          | 0          | 4  |
| ⑨指示、命令が曖昧                    | 8            | 3           | 3            | 7          | 1          | 16 |
| ⑩器具が壊れて使えない                  | 1            | 0           |              | 0          | 0          | 1  |
| ⑪器具が足りない                     | 2            | 0           | 2            | 0          | 0          | 4  |
| ⑫ストレスが適切に処理できていない            | 21           |             | 9            | 7          | 4          | 43 |
| ⑬相談する人がいない                   | 11           | 1           | 3            | 3          | 0          | 15 |
| ⑭その他                         | 7            | 0           | 0            | 0          | 0          | 7  |
| ⑮回答なし                        | 0            | 1           | 0            | 2          | 1          | 4  |

|                     |                                      |
|---------------------|--------------------------------------|
| その他の具体的回答内容(代表的な意見) | 指導できる人がいない<br>プロ意識がない<br>全てにおいて余裕がない |
|---------------------|--------------------------------------|

(5) 上記(4)で②を選んだ方にお伺いします。どうすれば区別がつくようになると思いますか？ 様数回答あり

|                               | フローラ<br>ほぐだん | フローラ<br>すもと | フローラ<br>なんだん | GHフロー<br>ラ | GHレイ<br>ポー | 小計 |
|-------------------------------|--------------|-------------|--------------|------------|------------|----|
| ・間違っことをしている都度、ほかの職員、上司から注意しても | 11           |             | 7            | 2          | 1          | 21 |
| ・研修を受ける                       | 10           |             | 5            | 6          | 0          | 22 |
| ・経験を積む                        | 3            | 3           | 3            | 4          | 0          | 12 |
| ・その他                          | 5            | 5           | 0            | 0          | 0          | 5  |

|         |                                                                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| その他の回答例 | 職員間がお互いに注意し合える関係性になる<br>1度、冷静になる<br>各部署で、虐待にあたる行為は「これだ」ってのを決める<br>注意だけではなくはなさない。他事業所など情報交換させる場で取組を充実させるなどしてディスカッションの機会を増やす<br>全てにおいて余裕がない |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(6) 上記(4)で⑥を選んだ方にお伺いします。それはなぜですか？(複数回答可)

| フォローすもと                        | フォローなんだん | GHフォロー | GHレインボー | 小計 |
|--------------------------------|----------|--------|---------|----|
| ・基本給が不十分である                    | 17       | 3      | 5       | 3  |
| ・残業代がつかない                      | 5        | 0      | 1       | 1  |
| ・定期昇給が不十分である                   | 19       | 3      | 3       | 4  |
| ・法人内で有資格者や研修終了者に対して給与の上積みが不十分で | 6        | 4      | 3       | 1  |
| ・理事長や理事が現場にこない                 | 14       | 2      | 2       | 1  |
| ・上司等からねぎらいの言葉がない               | 12       | 0      | 1       | 1  |
| ・法人や施設に対する愛着がない                | 8        | 2      | 0       | 1  |
| ・利用者やその家族からねぎらいや感謝の言葉がない       | 9        | 0      | 2       | 0  |
| ・自分の仕事に満足がもてない                 | 8        | 3      | 3       | 2  |
| ・自分の仕事が評価されない                  | 15       | 1      | 4       | 1  |
| ・その他                           | 3        | 0      | 0       | 1  |
| 回答なし                           | 0        | 0      | 1       | 0  |

その他の回答例

今回の件で法人本部が現場職員ではなく外部への体制を気にしている  
法人が業務に対して無理解

(7) 上記(4)で⑦、⑧又は⑨を選んだ方に質問します。改善するために何が必要だと思いますか。

派遣・行動に責任を持たない上司が多い  
トラブルや口論がないように、みんなで話し合いながら協力していく  
職員間で、1人1人の利用者の話し合いの場をもっと設ける  
中間管理職の部下に対する思いやり及び職員間の互いの思いやり、優しさ  
何かあると自分ではなく弱いところにあたってしまうと思う。相談できる相手が必要だと思います。  
管理者の意識

(8) 利用者のケアに関する質問

ア、利用者のケアに関して、定期的に問題を共有するためカンファレンスは開催されていますか？

| はい       | いいえ | 無回答 |
|----------|-----|-----|
| フォローすもと  | 21  | 12  |
| フォローなんだん | 12  | 0   |
| GHフォロー   | 8   | 2   |
| GHレインボー  | 8   | 1   |
| 小計       | 4   | 0   |
|          | 53  | 15  |
|          |     | 23  |

イ、上記アで「はい」と回答した方に対して、伺います。カンファレンスでは、どのようなことが話し合われますか？

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| フォローすもと  | 利用者の気になることや行動、家族から言われたこと、利用者の体調等、利用者の変化等、その人にとつて良い方法を考える、利用者個人のケアについて、各部署との協働、月1回の勉強会、現状のこと、これからの対応をどうするか、個人マネージャの改訂・更新、ケースバイケース、問題点・現在の利用者の状態など、これからやっていくこと、良いこと・悪いこと、ケアについて、どのようなこと、どのようなこと、要望・問題点についての対応を職員間で協議、アセスメント、毎朝朝礼で利用者の人数や体長のことなど、利用者の問題点、今後の対応等、利用者、支援計画、ケース会議、アセスメント、リスク、介助方法・対応の仕方、 |
| フォローなんだん | 個々の方に対する対応の仕方、利用者の状況と対応、利用者様への接し方、利用者様の問題点、原因について、今後の対応について、個別支援計画の確認、個別の問題点の話し合い、虐待の実例の照会、日常生活動作対応、問題行動への対応、個人に対する対応の適正度、聞こえにくい時、何度も説明する、食事が嫌いな方に食べさせていただく                                                                                                                                        |
| GHフォロー   | 利用者の具体的なことや精神的なこと、気を付けなければならない事、自立に向けての計画、利用者のケアに今、一番良い方法は何か、利用者様の体調や行動、業務のやり方、ADLの変化に基づいて介護方法、支援方法の変更、問題行動がどうして行われたかの分析、職員が統一のとれた介護ができるよう、前進することが可能となる                                                                                                                                            |
| GHレインボー  | 各利用者についてなど、利用者様の現状と対応、利用者様の問題行動、言動の改善の仕方など、利用者様の食事・排泄しない方、利用者様の言葉、体調・健康状態、日常の過ごし方、対応の仕方、利用者様について健康状態、より良い介護をしていくための話し合い                                                                                                                                                                            |
|          | 利用者様の現状と問題点、そのケア方法について、利用者様の対応、職員間の意思統一、各個人に対して必要な介護は、どのようにすれば良いか話し合い、その人のケア、家族からの要望、利用者様の現状と対応                                                                                                                                                                                                    |

ウ、上記アで「はい」と回答した方に対して、伺います。カンファレンスの結果は、うまくいかれていますか？

|          |    |          |    |          |   |
|----------|----|----------|----|----------|---|
| フローラほくたん | 8  | フローラほくたん | 7  | フローラほくたん | 6 |
| フローラすもと  | 10 | フローラすもと  | 2  | フローラすもと  | 0 |
| フローラなんだん | 6  | フローラなんだん | 1  | フローラなんだん | 1 |
| GHフローラ   | 7  | GHフローラ   | 0  | GHフローラ   | 1 |
| GHレインポー  | 4  | GHレインポー  | 0  | GHレインポー  | 0 |
| 小計       | 35 | 小計       | 10 | 小計       | 8 |

| 生かされていると答えた者のうち、その真実的な理由(代表的意見)          | 日々の業務に反映されている | 生かされていないと答えた者のうち、その真実的な理由(代表的意見)                 |
|------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------|
| オムツパット類の交換はできているが欠席してしまおうと内容が分かるまで時間がかかる |               | 共有ができていない<br>各自が自覚を持っていない<br>だらだらと内容なく進んでいくことが多い |

#### 4. 法人の理念等に関する質問

(1) 法人の基本理念は言えますか？

|    |                                                            |                              |                                                            |                            |                                                            |                               |
|----|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| はい | フローラほくたん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインポー<br>小計 | 8<br>6<br>2<br>10<br>2<br>28 | フローラほくたん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインポー<br>小計 | 2<br>0<br>2<br>0<br>1<br>5 | フローラほくたん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインポー<br>小計 | 37<br>10<br>9<br>0<br>2<br>58 |
|----|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|

|                   |                                                            |                             |
|-------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| 「はい」と答えた者のうち、正誤状況 | フローラほくたん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインポー<br>小計 | 5<br>5<br>0<br>9<br>2<br>21 |
|-------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------|

(2) 法人の基本理念は実践できていますか？

|    |                                                            |                             |                                                            |                              |                                                            |                              |
|----|------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|
| はい | フローラほくたん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインポー<br>小計 | 3<br>5<br>0<br>9<br>2<br>19 | フローラほくたん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインポー<br>小計 | 13<br>2<br>5<br>0<br>0<br>20 | フローラほくたん<br>フローラすもと<br>フローラなんだん<br>GHフローラ<br>GHレインポー<br>小計 | 31<br>9<br>8<br>1<br>3<br>52 |
|----|------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------|

(3) 上記(2)で「はい」と答えた方に質問します。

どのように実践できていますか？

|                                 |
|---------------------------------|
| 利用者の方1人1人違うので、なるべくその人に合わせて援助を行う |
| 統一した介護、リスクにならないための介護            |
| 1人1人の障害にあったケア、介助を行っている          |
| 利用者、職員に助け助けられている                |
| 挨拶、返事、笑顔、言葉遣い、身だしなみ             |
| 自己決定を尊重し、接している                  |
| 感謝を忘れず、個々を尊重し明るく笑顔で接している        |
| いつも笑顔を保ち、相手の気持ちになって接するようにしています  |
| 利用者が嫌な思いをしないよう、楽しく居られるよう接している   |
| 丁寧な対応を心がけている                    |
| 笑顔で対応するよう心がけている                 |
| 朝、おはよう笑顔で明るく挨拶する                |

(4) 上記(2)で「いいえ」と答えた方に質問します。

実践できていないのはなぜですか？(人出が足りないこと以外の理由をお書きください)

|                       |
|-----------------------|
| 意欲が足りない               |
| 施設全体の課題として共有されていない    |
| これまで知られていなかった         |
| メリハリがない               |
| 社会資源が足りない、家族の協力・理解がない |
| 業務に追われてしまう            |
| 基本理念を聞いていない           |
| わからない                 |
| 基本理念を知らない             |

(5) 入職時、オリエンテーションなどで基本理念を聞く機会はありましたか

|          |    |          |    |          |    |
|----------|----|----------|----|----------|----|
| フローラぼくだん | 5  | フローラぼくだん | 29 | フローラぼくだん | 13 |
| フローラすもと  | 5  | フローラすもと  | 8  | フローラすもと  | 3  |
| フローラなんだん | 0  | フローラなんだん | 12 | フローラなんだん | 1  |
| GHフローラ   | 8  | GHフローラ   | 2  | GHフローラ   | 2  |
| GHレインボー  | 1  | GHレインボー  | 3  | GHレインボー  | 1  |
| 無回答      | 0  | 無回答      | 0  | 無回答      | 0  |
| 小計       | 17 | 小計       | 54 | 小計       | 20 |

5. 労働条件等に関する質問

(1) 時間管理・シフトに関する質問

ア、現在、出勤時刻、退勤時刻は正確に記録されていますか？

|          |    |          |   |          |   |
|----------|----|----------|---|----------|---|
| フローラぼくだん | 41 | フローラぼくだん | 1 | フローラぼくだん | 5 |
| フローラすもと  | 15 | フローラすもと  | 0 | フローラすもと  | 1 |
| フローラなんだん | 12 | フローラなんだん | 1 | フローラなんだん | 0 |
| GHフローラ   | 10 | GHフローラ   | 0 | GHフローラ   | 0 |
| GHレインボー  | 5  | GHレインボー  | 0 | GHレインボー  | 0 |
| 小計       | 83 | 小計       | 2 | 小計       | 6 |

イ、シフト上、就業規則に定める（あるいは入社時に説明のあった）出勤日数、休日数となっていますか？

|          |    |          |   |          |   |
|----------|----|----------|---|----------|---|
| フローラぼくだん | 27 | フローラぼくだん | 3 | フローラぼくだん | 5 |
| フローラすもと  | 14 | フローラすもと  | 1 | フローラすもと  | 1 |
| フローラなんだん | 9  | フローラなんだん | 1 | フローラなんだん | 1 |
| GHフローラ   | 10 | GHフローラ   | 0 | GHフローラ   | 0 |
| GHレインボー  | 4  | GHレインボー  | 0 | GHレインボー  | 0 |
| 小計       | 64 | 小計       | 5 | 小計       | 7 |

その月に

よる

|          |    |          |   |          |   |
|----------|----|----------|---|----------|---|
| フローラぼくだん | 12 | フローラぼくだん | 5 | フローラぼくだん | 7 |
| フローラすもと  | 0  | フローラすもと  | 0 | フローラすもと  | 0 |
| フローラなんだん | 2  | フローラなんだん | 0 | フローラなんだん | 0 |
| GHフローラ   | 0  | GHフローラ   | 0 | GHフローラ   | 0 |
| GHレインボー  | 1  | GHレインボー  | 0 | GHレインボー  | 0 |
| 小計       | 15 | 小計       | 5 | 小計       | 7 |

ウ、サービス残業（給与に反映されない残業）は、これまでありますか？

|          |    |          |    |          |   |
|----------|----|----------|----|----------|---|
| はい       | 19 | いいえ      | 21 | 無回答      | 7 |
| フローラぼくだん | 5  | フローラぼくだん | 10 | フローラぼくだん | 1 |
| フローラすもと  | 9  | フローラすもと  | 4  | フローラすもと  | 0 |
| フローラなんだん | 2  | フローラなんだん | 8  | フローラなんだん | 0 |
| GHフローラ   | 1  | GHフローラ   | 4  | GHフローラ   | 0 |
| GHレインボー  | 36 | GHレインボー  | 47 | GHレインボー  | 8 |
| 小計       | 64 | 小計       | 47 | 小計       | 8 |

エ、上記ウで「はい」で答えた方に対して、質問します。

人手がいないため事務的業務を行った

夜勤明けはいつもそうなる

第時

産休時

介護、事務

平成21年12月 書類 雑用

退社時刻に現場で手が不足していたら

行事がある前後

ポール屋守りなど

平成19年～21年 入浴介助等

アルバイトなので、その日その日の忙しさが異なる

平成27年 行事の決め事など

現場での入浴介助、屋守り

時間内に終わらなかったとき

人員不足の時、早く出てきたり休憩がなかったりする

(2) 病欠、有給に関する質問  
ア、自身が病欠になった場合（発熱等）であっても、出勤させざるを得なかったことはありますか？

|    |          |    |          |   |          |    |
|----|----------|----|----------|---|----------|----|
| はい | フローラほくたん | 22 | フローラほくたん | 0 | フローラほくたん | 25 |
|    | フローラすもと  | 1  | フローラすもと  | 0 | フローラすもと  | 15 |
|    | フローラなんたん | 1  | フローラなんたん | 0 | フローラなんたん | 12 |
|    | GHフローラ   | 0  | GHフローラ   | 0 | GHフローラ   | 10 |
|    | GHレインボー  | 0  | GHレインボー  | 1 | GHレインボー  | 4  |
| 小計 |          | 24 | 小計       | 1 | 小計       | 66 |

イ、有給休暇は、1年間でどの程度消化できていますか？

|          |    |    |      |      |       |       |      |     |
|----------|----|----|------|------|-------|-------|------|-----|
|          | 0日 | 1日 | 2～4日 | 5～8日 | 8～10日 | 11日以上 | 回答なし | その他 |
| フローラほくたん | 8  | 2  | 0    | 3    | 5     | 6     | 21   | 2   |
| フローラすもと  |    |    | 2    | 1    | 1     | 2     | 9    | 1   |
| フローラなんたん | 2  | 1  | 2    | 1    | 1     |       | 6    |     |
| GHフローラ   |    |    |      |      |       |       | 7    | 3   |
| GHレインボー  |    |    |      |      |       |       | 3    | 2   |
| 小計       | 10 | 3  | 4    | 5    | 7     | 8     | 46   | 8   |

(3) 待遇に関する質問  
ア、現在の給与について不満はありますか？

|          | 回答       | 人数 | 回答       | 人数 |
|----------|----------|----|----------|----|
| フローラほくたん | 不満がある    | 21 | 不満がある    | 5  |
|          | やや不満がある  | 12 | やや不満がある  | 6  |
|          | やや満足している | 4  | やや満足している | 1  |
|          | 満足している   | 2  | 満足している   | 3  |
|          | 回答なし     | 8  | 回答なし     | 1  |
| 小計       |          | 47 | 小計       | 16 |
| フローラなんたん | 不満がある    | 2  | 不満がある    | 4  |
|          | やや不満がある  | 3  | やや不満がある  | 5  |
|          | やや満足している | 3  | やや満足している | 0  |
|          | 満足している   | 3  | 満足している   | 1  |
|          | 回答なし     | 2  | 回答なし     | 0  |
| 小計       |          | 13 | 小計       | 10 |
| GHレインボー  | 不満がある    | 3  |          |    |
|          | やや不満がある  | 0  |          |    |
|          | やや満足している | 1  |          |    |
|          | 満足している   | 0  |          |    |
|          | 回答なし     | 1  |          |    |
| 小計       |          | 5  |          |    |

イ、上記アで「不満がある」「やや不満がある」に回答された方に質問をします。現在の給与が月額2～3万円程度引き上げられた場合他の法人よりも場合によっては多いような場合、それらの不満は解消されますか？

|    |          |    |          |    |          |   |
|----|----------|----|----------|----|----------|---|
| はい | フローラほくたん | 17 | フローラほくたん | 15 | フローラほくたん | 1 |
|    | フローラすもと  | 7  | フローラすもと  | 4  | フローラすもと  | 0 |
|    | フローラなんたん | 3  | フローラなんたん | 1  | フローラなんたん | 1 |
|    | GHフローラ   | 7  | GHフローラ   | 1  | GHフローラ   | 1 |
|    | GHレインボー  | 2  | GHレインボー  | 1  | GHレインボー  | 0 |
| 小計 |          | 36 | 小計       | 22 | 小計       | 3 |

ウ、現在、最も改善してほしいのはどれですか？（最大3つまで○を付けて下さい。もっとも改善を望むものに◎を付けて下さい。）

|                           | フローラほくたん | フローラすもと | フローラなんたん | GHフローラ | GHレインボー |
|---------------------------|----------|---------|----------|--------|---------|
|                           | ○        | うち◎     | ○        | うち◎    | ○       |
| ①給与が低い                    | 25       | 5       | 4        | 3      | 8       |
| ②休みが少ない                   | 16       | 1       | 0        | 0      | 2       |
| ③業務量が多い                   | 19       | 1       | 0        | 1      | 0       |
| ④上司から適切な指示がない             | 7        | 1       | 2        | 0      | 0       |
| ⑤実施する介護業務が立場によって明確にされていない | 6        | 0       | 0        | 0      | 0       |



|    |   |    |    |    |    |
|----|---|----|----|----|----|
| 小計 | 9 | 小計 | 38 | 小計 | 44 |
|----|---|----|----|----|----|

エ、入職後に実施してほしい研修はありますか？ ①～⑥は複数回答あり

|                        | フローラ<br>ほくだん | フローラ<br>すもと | フローラな<br>んだん | GHフロ<br>う | GHレイン<br>ボー | 小計 |
|------------------------|--------------|-------------|--------------|-----------|-------------|----|
| ①利用者及びその家族に対する接遇に関する研修 | 5            | 3           | 1            | 1         | 1           | 11 |
| ②介護知識に関する研修            | 6            | 4           | 2            | 1         | 2           | 15 |
| ③介護技術に関する研修            | 8            | 4           | 4            | 2         | 1           | 19 |
| ④虐待防止法に関する研修           | 3            | 5           | 2            | 1         | 2           | 13 |
| ⑤事故予防に関する研修            | 4            | 5           | 1            | 1         | 1           | 12 |
| ⑥身体拘束廃止に関する研修          | 2            | 4           | 2            | 1         | 1           | 10 |
| ⑦研修は必要ない               | 2            | 2           | 0            | 1         | 1           | 6  |
| ⑧その他                   | 1            | 0           | 0            | 0         | 1           | 2  |
| ⑨回答なし                  | 32           | 7           | 8            | 7         | 2           | 56 |

その他の別

接遇、介護知識

実用的な看護・介護の外部研修や資格について参加した

オ、職務遂行上問題が生じた場合、適切に相談できる上司はいますか？

|     | フローラ<br>ほくだん | フローラ<br>すもと | フローラな<br>んだん | GHフロ<br>う | GHレイン<br>ボー | 小計 |
|-----|--------------|-------------|--------------|-----------|-------------|----|
| いる  | 21           | 14          | 9            | 6         | 3           | 53 |
| いない | 0            | 0           | 0            | 0         | 0           | 0  |
| 小計  | 21           | 14          | 9            | 6         | 3           | 53 |

カ、職務遂行上問題が生じた場合、相談できる同僚はいますか？

|     | フローラ<br>ほくだん | フローラ<br>すもと | フローラな<br>んだん | GHフロ<br>う | GHレイン<br>ボー | 小計 |
|-----|--------------|-------------|--------------|-----------|-------------|----|
| いる  | 29           | 13          | 11           | 7         | 4           | 64 |
| いない | 0            | 0           | 0            | 0         | 0           | 0  |
| 小計  | 29           | 13          | 11           | 7         | 4           | 64 |

6. 法人内部で虐待予防のため、何が重要だと思いますか？直接必要だと思うもの、間接的に必要だと思うもの、それぞれの観点からご記入下さい。でき  
る限り多くご記入下さい。

フローラほくだん

報告、連絡、相談がなく、情報の共有ができていない  
とても難しい問題だと思う。自分は家族と同様に接したいと思っている。他方で介護職員が利用者から受けている虐待があることも知って欲しい。  
仕事内容の割に給与が低い  
職員1人1人が自覚を持って仕事を必要がある。  
人手が足りない  
プロ意識をもって働く。今の立場に立って考えること。もし自分が利用者だったらという心配り。  
虐待があったときに報告できる環境作り。全職員の共通意識。理事長・主任・副主任から職員への心配り。  
上司が休みにして理解してくれない  
老人施設と違い障害者施設は資格がいらないため、介護について何の知識も技術もない職員が多すぎる。  
ゆとり介護、介助者の人数が欲しい。専門の研修（法人内、全体研修）。  
職員1人1人がやる気がないことが多い。県内で唯一の身障施設であることから仕方なく入所利用するのではなく、選ばれて入所利用して頂ける施設職員の自覚が全くない。案をしようをめぐらなければ、モンスター利用者、家族にどうすることもできない。無理なこと、いやがらせ、暴言、わがまま全てを障害者のせいにして、職員にぶつける方が利用者の中で数人いる。そのたった数人のせいで振り回され、断えられない路者の利用者や職員は耐えるしかない現実  
研修を受け、職員が伝達練習をし、自己意識を高める。委員会の活性化。他施設への見学など。  
同一の職場が長いとマンネリするため配置換えを行う。施設のルールを守らない利用者、セクハラ利用者、わがままばかりの利用者を移動する。虐待を行った者への減給などの処置。  
人としての優しさが足りない。利用者も介護者も。あいさつが少ない。職員同士でも。すれ違うときでも「お疲れ様です」の一言もない。  
職員同士のコミュニケーションを図る。利用者の家族・本人の感謝の気持ち（利用者再度からの暴言に対して職員は言わなければなし。）  
職員と利用者がゆとりと話をする時間を作りお互いのことを知る。  
職員同士の合いが出来る場を作ること。外部研修の参加を増やすこと  
他の社会福祉施設において排泄物の処理のため遠心分離機という洗濯機のような機械を見た。使用時間は3から5分程度で、臭気や後始末が不要な便利な機械であった。利用者も開設当初よりレベルが上がっていることもあり、職員の負担を減らすため、処理機の導入を検討してほしい。

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>虐待予防は、人間性に尽きるのではない。暴言を防ぐためには、この職場が丁寧な接遇をしなければならぬ場として、義務づけるくらいでないと思ふ。</p>                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>仕事が多忙なのにに対して、人手不足に陥り、ついつい、利用者のことが後回しになるんだかと思うので、人手に費やせるところは増やし、給与ももう少し上げたいと思うのと、誰か周りで注意できる人、相談できる人が必要だと思う。</p> |
| <p>虐待のことを研修してほしい</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>フローラさんもと</p>                                                                                                   |
| <p>虐待については、絶対対してはいけいことだと思ひます。虐待予防のため、何が重要なのかという質問も難しいと思うのです。数年前から、虐待問題は解決せず、テレビ新聞には必ず目にすることが多いです。介護の仕事はきついです。介護のスタッフがたまらないよう、適度に休日をとり、職場の雰囲気をもよくしたいと思っています。</p>                                                                                                                                                                     |                                                                                                                   |
| <p>職員がついて言葉で話しかけたり、大きな声で話すのもいけない事です。利用者様も、不機嫌になったり、びっくりして元気がなくなったりすると思います。職員が利用者様にに対して、優しく接する気持ちも大切だと思います。基本理念に基づいて、人を思いやる笑顔をつけないといけないと思います。</p>                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                   |
| <p>職員の意識の低下が要因だとおもいます。研修会等の開催及び施設への見学等も含め、モチベーションおよび意識の改革、もう一つは、職員を守りたい。意識させる法人の姿勢が必要なのではないでしょうか。職場に対するおおよび利用者に対する愛着や思い入れが少ない職員が多いように思ひます。それは、法人、職員双方にあると思います。自分自身も含めてですが、改善していかなければならないことが、法人、職員双方にあると思います。</p>                                                                                                                    |                                                                                                                   |
| <p>定期的に利用者から話を聞くなどとするよいのではと思います。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |
| <p>勉強会、研修会なども必要だと思います。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                   |
| <p>定期的な研修をする</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                   |
| <p>チェックリストを定期的にすることで自分自身を確認する</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                   |
| <p>行った行為が虐待にあたるようなときは、指摘し合えるようにして、お互いが関心をもって取り組む</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                   |
| <p>虐待が身近であつたところに驚き、そういえば、これもあれも虐待にあたると考えるべき毎日です。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>フローラさん</p>                                                                                                     |
| <p>頭でわかっているも、仕事の中で虐待行為になつていくことはあると思います。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                   |
| <p>介護職の理容と環境のギャップが虐待を招いているのではないのでしょうか。何が必要かと問われても、よくわかりません。気持ちのゆとり、人に対しての思いやりでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                   |
| <p>虐待は、職員それぞれが介護に対する意識、認識、考え方であつて、決して、忙しさからだと思つてはダメだと思ふ。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                   |
| <p>人間を相手に従事する者は、時間・場所その他いろいろな場面でも多岐にまぎれ、自分を律することなく衝動的行為をやつてしまふことがある者です。が、絶対、やってはならないことです。彼らにも、身体的にも、心理的にも弱い立場で、毎日毎日、努力を重ねて、あゆみは遅くともいいかもわからないけれど、真剣に戦っています。そのことをいづれも念頭に置き、一歩も二歩も先を譲らず、相手の立場・目標・視線で訴えをよく聴き、理解をしよとする努力を怠ることなく、自分を研鑽することによって彼らにも認められ、信用することができると思ふ。人間として生まれてきて以上、楽しく平等を満喫したい思ひです。長い道程かも知れませんが、努力を積み重ねるしか方法はないと思ひます。</p> |                                                                                                                   |
| <p>虐待行為は、その人、本人次第であるように思ひます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                   |
| <p>法人内で、管理者、主任以外も、意見交換など、虐待防止の意識づけが必要である。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                   |
| <p>介護技術の勉強会など資格取得を進めていく。そのために、金銭的なバックアップも必要。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                   |
| <p>法人内の職員トレーニング(運動)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                   |
| <p>ご家族とのコミュニケーションの機会を増やす</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                   |
| <p>長時間労働をさせない</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>GHPフロア</p>                                                                                                     |
| <p>職員確保。それなりの給与を支払わないと人材は来ないと思ふ。しっかりとした理念をもったリーダーが必要と思ふ。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                   |
| <p>勉強会やケア会議</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                   |
| <p>介護職がどういうものなのか、再度考える機会をつくり、定期的に学習会等を行う。職員の意識の向上を図る。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>GHLレインボー</p>                                                                                                   |