

調査結果の概要

1 回答者の状況について

回答者の職場は、「介護保険3施設」70.3%、「認知症高齢者グループホーム」13.5%等となっている。

業務は、直接高齢者の介護に携わる「理学療法士・作業療法士」23.8%、「介護職員」23.0%、「看護職員」22.6%等となっている。

「夜間勤務をしている」が33.8%である。

「仕事に対して満足・ほぼ満足」が36.5%の一方で、「仕事に対して不満・やや不満」が22.6%である。

「健康状態が不良(ややも含む)」が16.2%、「仕事に疲れている(ややも含む)」が59.1%、「仕事と自分の時間が両立していない(ややも含む)」が35.7%という状況になっている。

2 職場の環境について

「職場で特定の担当者に負担がかからないよう業務分担に配慮がなされている」が72.1%、「仕事の上で困った時、相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人がいる」が81.6%であり、いずれも認知症高齢者グループホームが最も割合が高かった。また、いずれも仕事の満足度が高いほど割合が高い。

「クライアントハラスメント(利用者からの性的嫌がらせ・暴力行為など)を受けたことがある」が34.9%となっている。特に利用者と接する時間の長い介護職員や看護職員にその傾向が強い。

「事故対応マニュアルを作成し、職員に周知している」は82.7%、「事故防止のための職員間の話し合いや研修を実施している」は89.4%であるのに対し、「コンプライアンス(法令遵守)の徹底について、職員への研修等の取組みがなされている」は59.0%にとどまっている。

3 苦情処理機関・第三者委員・情報開示について

「サービスの提供状況について利用者に確認をしている」は73.7%、「苦情相談窓口等の設置や利用者等への説明を行っている」は74.7%となっているのに対し、「苦情相談内容の掲示と改善内容や結果の公表をしている」は45.6%、「苦情改善の対処マニュアルを作成し、職員に周知している」は50.6%にとどまっている。

4 「高齢者虐待の防止・高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」について

「高齢者虐待防止法が施行されていることを知っている」は55.7%、「法施行は知っているが内容は知らない」は34.3%であった。

「高齢者虐待防止法が施行されていることを知っている」と答えた者を業務別に見ると、「相談員」76.2%、「介護支援専門員」66.2%であるのに対し、「看護職員」48.2%、「理学療法士・作業療法士」39.6%にとどまっている。

「市町村の相談窓口がどこかを知っている」は40.1%にとどまっている。

5 虐待行為について

「同僚が利用者に対して虐待と思われる行為をしているのを見たことがある」が25.7%、また、「利用者同士による虐待を見たことがある」が37.0%となっている。

「高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応をしたことがある」が17.0%となっている。このうち、夜間勤務の有無別を見ると、「したことがある」と答えた者の割合が、「夜間勤務している」は26.8%であるのに対し、「夜間勤務をしていない」は12.3%となっており、夜勤の有無によって大きな差が出ている。

また、疲労状態別に見ると、「したことがある」と答えた者の割合が、「疲労がややある・疲れている」が74.2%となっている一方、「したことがない」と答えた者の割合では、「疲労がややある・疲れている」が56.0%となっている。ここから、職員の置かれた状況で高齢者虐待が変化することが裏付けられている。

同様の質問で、「したことがある」と答えた者(186人)について、その行為の内容を見ると、「利用者に嫌味を言う」が96件、「利用者のコール無視」が46件などとなっていて、日頃の業務の中での不適切な対応が目立っている。

高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応を行った理由としては、「ついやってしまった」が73件で最も多く、次に「相手が言うことを聞かない」が続く。

「職場の虐待防止を推進するために必要だと思うこと」については、「上司の助言等」が359件、「ストレスをためない」が251件の順となっている。

6 身体拘束について

「身体拘束原則禁止を知っている」については、90%を超える高い割合で職員は知っていた。しかし、利用者の家族からの拘束の依頼があった場合の対応について「拘束しない」が47.1%と過半数に近いものの、「拘束する」が5.6%、「わからない」が18.7%と身体拘束原則禁止が現場に十分浸透しているとはいえない。

「身体拘束廃止を阻害する要因はなにか」については、「事故防止の点で不安」が862件で最も多く、次に「現状の人員では対応できない」が578件となっている。

「身体拘束廃止を、施設全体で取り組むために必要なこと」に対しては、「職員の身体拘束の弊害の理解や、身体拘束をしない介護技術の修得」が470件と最も多くなっている。

7 その他について

「高齢者に対し適切なケアができ、職員も業務にやりがい、充実感を味わえる職場にするには」に対しては、「適正な職員数の確保」372件、「経営者の理解」286件、「良好な人間関係」206件の上位3位まででほぼ8割を占めている。