

# 目次

## はじめに

調査について	1
調査結果の概要	2
調査結果	
1 回答者の状況について	
(1)職場	4
(2)性別	4
(3)年齢	4
(4)主とする業務	5
(5)現在の職場での経験年数	5
(6)夜間勤務	5
(7)仕事の満足度	6
(8)健康状態	7
(9)疲労状態	9
(10)仕事と自分の時間との両立	11
(11)家庭での心配ごと	12
2 職場の環境について	
(1)業務分担について配慮がされているか	14
(2)相談にのったり適切なアドバイスをしてくれる人はいるか	15
(3)クライアントハラスメントを受けたことがあるか	16
(4)担当職員と利用者とのトラブルや虐待の防止策がとられているか	18
(5)金銭管理は適切にされているか	18
(6)コンプライアンスの徹底のための取組みがなされているか	19
(7)事故対応マニュアルを作成し職員に周知されているか	20
(8)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か	20
3 苦情処理機関・第三者委員・情報開示について	
(1)サービスの提供状況について適切かどうか確認しているか	22
(2)苦情相談方法について利用者等に説明しているか	23
(3)第三者委員が設置されているか	24
(4)援助に関する記録の開示が行われているか	25
(5)苦情相談内容の掲示と改善内容・結果の公表をしているか	26
(6)成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の説明をしているか	27
(7)苦情改善のための対処マニュアルを作成し職員に周知されているか	28
(8)苦情改善のための職員間の話し合いや状況の再確認の場が設けられているか	29
(9)介護相談員派遣事業の受入れをしているか	30

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	
(1) 高齢者虐待防止法が施行されていることを知っているか	31
(2) 虐待発見時の市町村への通報義務を知っているか	32
(3) 通報による不利益処分を受けないことを知っているか	33
(4) 公益通報者保護法による保護を知っているか	35
(5) 市町村の高齢者虐待の通報窓口がどこかを知っているか	36
(6) 職場で高齢者虐待防止法についての説明・研修等があったか	37
5 虐待行為について	
(1) 同僚による虐待と思われる行為を見たことがあるか	39
(2) 利用者同士による虐待を見たことがあるか	41
(3) 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か	42
(4) 高齢者虐待と思われる行為や不適切な対応の内容	47
(5) 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	49
(6) 職場での高齢者虐待防止を推進するために必要だと思うこと	50
6 身体拘束について	
(1) 見たり、行ったりした身体拘束の内容	52
(2) 身体拘束が原則として禁止されていることを知っているか	57
(3) 身体拘束廃止に向けて、どのような取り組みをしているか	57
(4) 利用者の家族から拘束の依頼があった場合の対応	58
(5) 身体拘束廃止を阻害する要因	58
(6) 身体拘束廃止を施設全体で取り組むために必要なこと	59
7 その他	
(1) 適切なケアと業務のやりがい等を味わえる職場にするには	60
助言者からの提言	62
おわりに	67
資料(調査票)	68