

問4 その他（ご意見・ご要望など事由記載）に記載された内容

1 処遇に関する記載（計74件のうち10件抜粋）

No.	内容
1	言葉で伝える事が出来ない入所者なので帰省時の時などに職員を怖がる様子があるのか確認しかできていない。入所者の部屋にも見守りカメラなどの設置ができるようになってほしい。
2	障害を持った息子は言葉もなく、訴える事ができないので、施設の職員の皆さんにこれ迄以上に目をくばって頂きたい。私達親も施設との連絡を密にして見守って行きたい。
3	帰省時に怪我や皮膚病があつて病院へ連れて行ったことがあつた。健康診断の結果病気が見つかった場合は詳しく説明してほしいと申し、再検査の結果はきちんと通知してほしいと申し、対応が悪く不信感を覚えた。職員の方々にはお世話になっているのであまり強くも言うこともできないが、年に数回しか会えないこともあり、心配は尽きない。
4	高校卒業後13年間入所している。会話ができず、本人の口から入所中の生活について聞くことは困難だが、ほぼ毎週帰省し、またすんなりと戻っていく姿を見ると特に不快なこともなく安定して暮らしているように思われる。ただ、コロナ自粛の長い期間狭いブース内だけの生活が続き、大変だった様子。感染を防ぐことはもちろん大切だが、健康な若者にとって相当なストレス生活であつたはず。毎日の散歩や運動等を考えてもらえると良かった。
5	新しい職員の中には介護が乱暴な人もいるので気をつけて見てほしい。
6	本人は重度障がいので車イスを利用している。話すことができないが、感情はあるので、親としては担当の方には気をつけて欲しく思う。また、職員の方々には大変な思いをしながらケアをしていただけており、職員の方々の精神面のケアも大切であると感じる。
7	スタッフの数が減少しており日中の活動がなくなり寝ている事が多くなった。日中はテレビを観ている事がほとんどで、今までのような体育館での運動やその他の活動がないことから、本人からの不満の声が多くなった。
8	しばらくコロナで帰宅できず、久しぶりに帰宅できることになり迎えに行ったら靴がボロボロになっていた。職員の教育はどうなっているのか。以前雪が降ってきた冬の初め迎えに行ったら夏靴だった。滑って怪我したら大変とすぐ帰り、冬靴を買った。大便をお漏らししたとき、紙で拭いただけだったので洗って下さいとお願いしたら、トイレに洗うところがないからとのこと。風呂で洗って下さいとお願いした。お世話になっているので強く言えはいじめられるのではと心配で言えない。
9	毎月の費用（自費の部分）の明細内容を出来るだけ詳しく記載してほしい。（例：衣類購入の場合何をどれだけ購入したのか、床屋代金は毎月必要なのか）
10	帰省の時、背中から腰にアザができていたが原因がわからないとのことだった。帰省する前に消えていたら、報告はなかったのかと、不信感を持った。

2 施設設備、職員教育、職員不足に関する記載（計27件のうち10件抜粋）

No.	内容
1	人材不足による適正に欠ける職員を採用せざるを得ない状況から起こるのか…… または施設上層部の質の低下、甘さから起きるのか…… 最近度々耳にする虐待問題だが、信頼して預けている親としては、何とも許しがたく憤りを感じている。専門職としての教育、職場の空気環境、そして施設上層部の質の向上、職員の賃金改善が出来たらこのような事件が無くなるのではないかと思う。
2	職員達は本当によくしてくれており、頭が下がる思い。できれば支援員の人数が不足気味に思うので、人数の確保と待遇改善がされたら入所者の生活の質も向上すると思う。
3	職員の人数や待遇の充実が結果として入所者の生活の質が上がると思う。できれば1人部屋でゆったりとした空間があることやトイレの数、設備、清潔さが保たれたらと思う。家庭の事情で帰省が難しい場合、施設に小さくても面会室があればありがたい。

4	本人が直接施設職員に訴えることができず、本人が自宅に帰省する機会に親へ本人から施設内の出来事が伝えられ、親が施設職員に事実関係の確認を求めることがあった。人材不足のせいか経験の浅い支援員が多く、気配り目配りが不足することが最近気になることが多くなっている。
5	本人が自分の言葉で表現できない障がい者なので概ね帰省の時の様子で判断している。親としていちばん心配なのは体の不調を訴えられないので、その点を重視していただければと思う。今、施設も人手不足のようが目が届かないこともあろうかと思うので、気をつけてもらえればと思っている。
6	本人は重度で持病もある。施設職員の方から通院した際何か問題があれば必ず連絡は受けているが、年に数回の行事または帰省したときの顔の表情とか様子を見ての判断となるため、今回の虐待に関するアンケートは直接的なことはほとんどわからない。報道で最近虐待のニュース見ると本当に心が痛む。私どもも高齢のためこの先のことを思うと心配。施設側でもいろいろと大変な仕事なので人手不足や賃金問題もあるかと思うが、一日一日少しでも安心できる日が来ることを願っている。
7	近年パワハラ等の話しが出ているが、職員の教育の問題と思う。 入所者(利用者)との関係は良いと考える。確かにお客様なのかもしれないが、あまりお客様とすれば職員もストレスが心の負担増となると思う。
8	施設の支援員さんが業務に追われ、時間的にも精神的にも余裕のなさが感じられることがままある。虐待事案を見聞きしたことはないが、そうした余裕のなさが虐待事案に結びついていると思うので気がかりではある。
9	息子は知的障がいのある自閉症。施設に入り、大変お世話になっているが、きちんと障がいや特性について理解して対応していただいているとは思えないこともある。研修などをふやし、どうして本人がこのような行動をするのかわかってもらい対応に工夫してもらいたい。
10	親がどうにもできなくなり、泣く泣く子どもを預ける施設。子どもの幸せを考えるとやはり預かる側の職員の人数の充実や質の向上を願ってしまう。職員の給料改善など働く意欲をあげていただけたらと思う。子ども達と真剣に向き合ってあたたかさ仕事への誇りを持って気持ちよく頑張れるようお願いしたい。

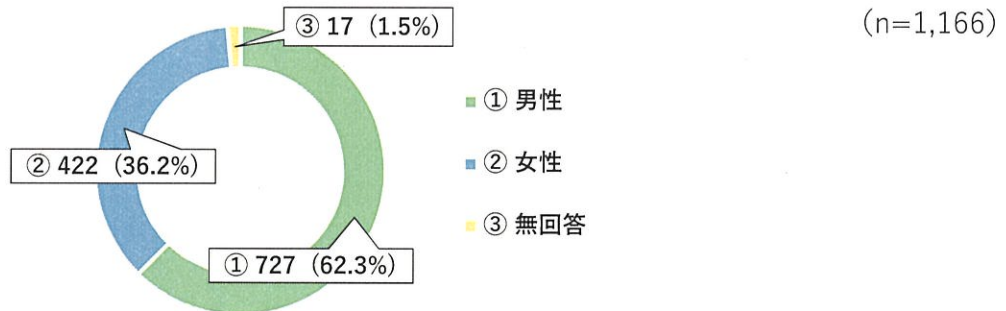
3 その他

No.	内容
1	ここ3年施設にもあまり行けず、どういう生活をしているのか分からないが、何かあった時はお便りを頂いており、施設ではよくして頂いていると思っている。これから親亡き後の事が心配だが、コロナが収まれば施設とも話し合いをしていきたい。 (上記のほかコロナ禍から状況がわからない等の記載110件)
2	職員の方々には本当にお世話になっており、今までに不安に思うようなことは一度もない。面会時には普段の行動のことも詳しく話していただいている。コロナ禍でウイルスを施設に持ち込まないようにするため大変だったと思う。職員の方のケアもしていただきたいと思う。 (上記のほか施設への感謝に関する記載71件)
3	電話で本人の様子を聞くだけで、虐待があるかは分からない。やってもらっている負い目もあり、施設側に要望を出しにくい部分もある。夜間は人手も無いため、隠れてやられていたら、見つかりにくいとも思う。 北海道として、アンケートを取って終わりにしないで欲しい。施設内での虐待をなくすために、北海道の今後の取り組みに期待する。 (上記のほか制度、行政、本アンケート調査に関する意見等61件)
4	不満はない、特にない、その他138件

A-③ 本人の状態

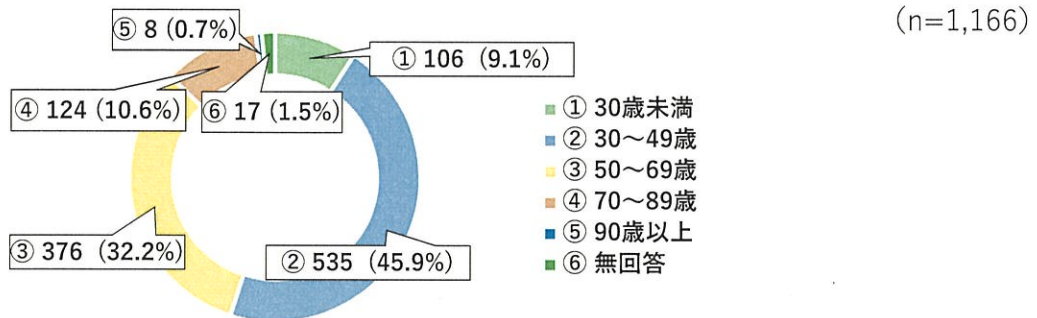
1 性別

* 入所者本人の性別は、「①男性」が62.3%となっており、「②女性」は36.2%となっています。



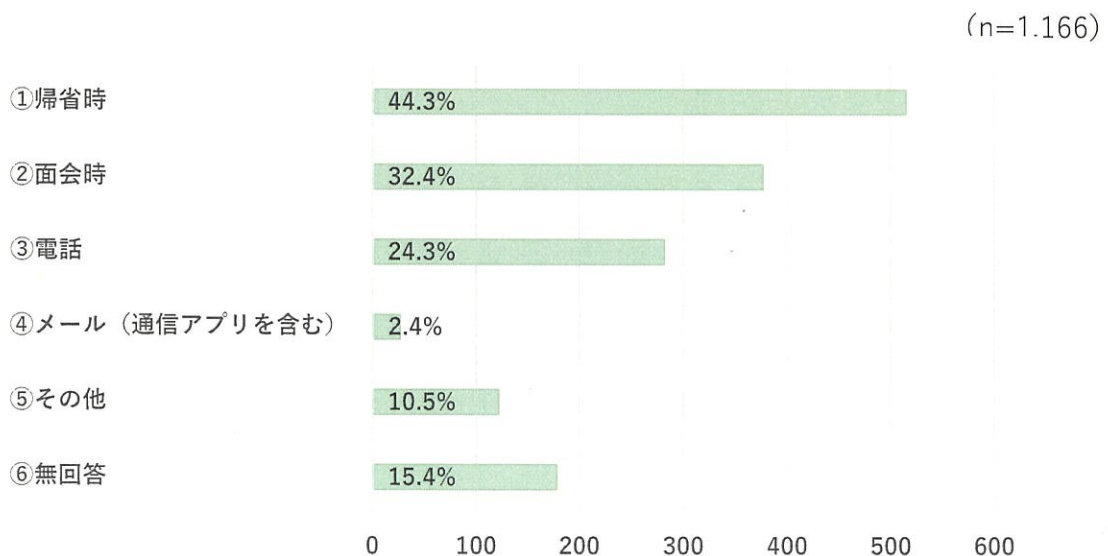
2 年齢

* 入所者本人の年齢は、「② 30～49歳」が45.9%と最も多く、次いで「③ 50～69歳」が33.8%、「④ 70～89歳」が10.6%となっています。



3 把握方法【複数回答あり】

* 入所者本人の状況を確認した方法は、「①帰省時」が44.3%と最も多く、次いで「②面会時」が32.4%、「③電話」が24.3%となっています。



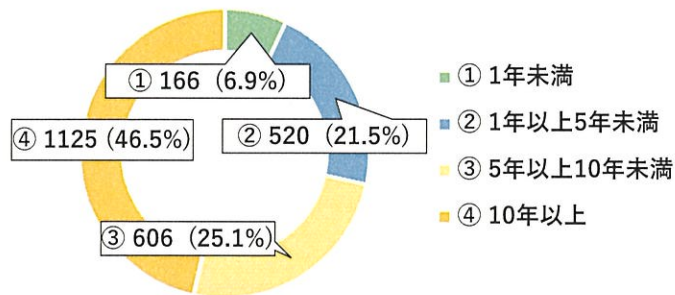
2 (3) 障害者支援施設（施設職員）

A-① 現在の状況

問1(1) 通算経験年数

* 通算経験年数は、「④ 10年以上」が46.5%と最も多く、次いで「③ 5年以上10年未満」が25.1%、「② 1年以上5年未満」が21.5%となっています。

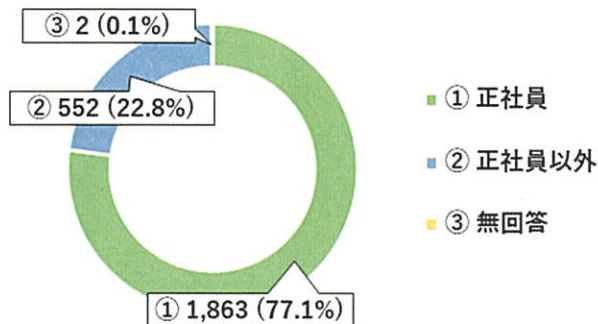
(n=2,417)



問1(2) 雇用形態

* 雇用形態は、「① 正社員」が77.1%となっており、「② 正社員以外」は22.8%となっています。

(n=2,417)

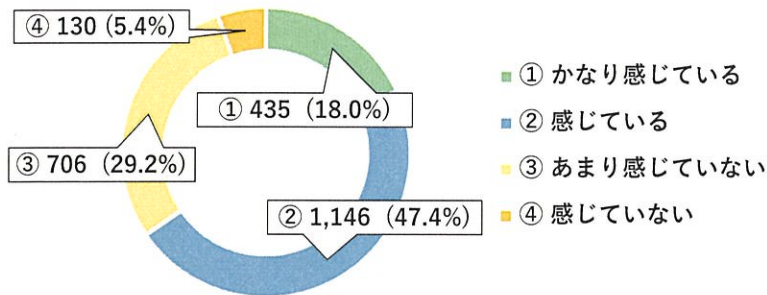


A-2 職場環境

問2(1) 業務負担

* 業務の負担は、「② 感じている」が47.4%で最も多く、次いで「③ あまり感じていない」が29.2%、「① かなり感じている」が18.0%となっています。

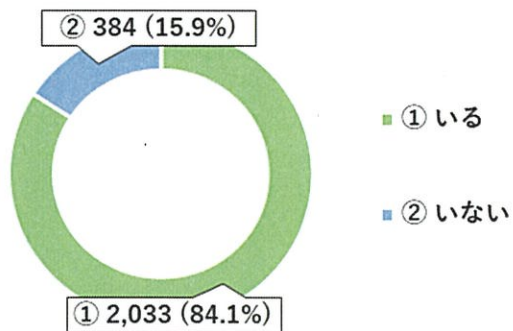
(n=2,417)



問2(2) 相談・適切なアドバイス

* 相談・適切なアドバイスを受けられる存在は、「① いる」が84.1%となっており、「② いない」の15.9%を大きく上回っています。

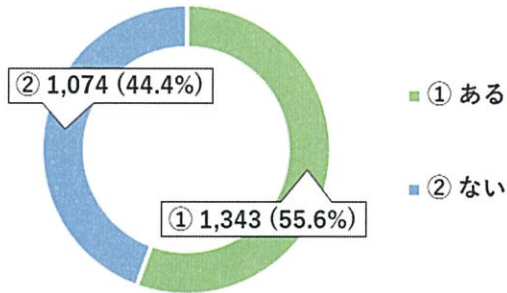
(n=2,417)



問2(3) クライアントハラスメントの状況

* クライアントハラスメントの状況は、「① ある」が55.6%となっており、「② ない」は44.4%となっています。

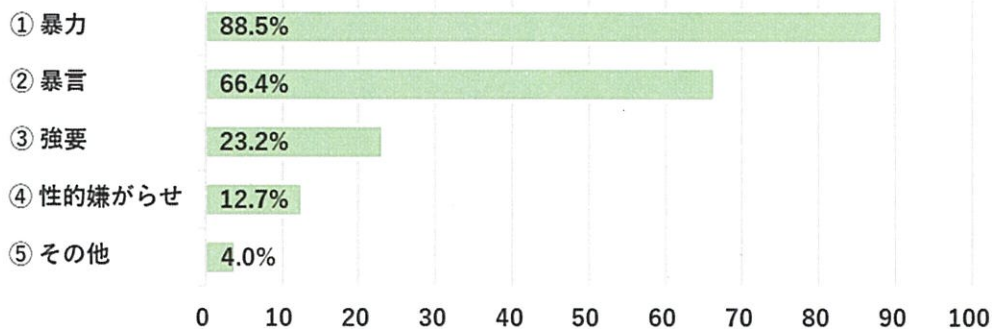
(n=2,417)



問2(4) クライアントハラスメントの内容【複数回答あり】

* クライアントハラスメントの内容は、「① 暴力」が88.5%で最も多く、次いで「② 暴言」が66.4%、「③ 強要」が23.2%となっています。

(n=1,343)



<「その他」の主な回答>

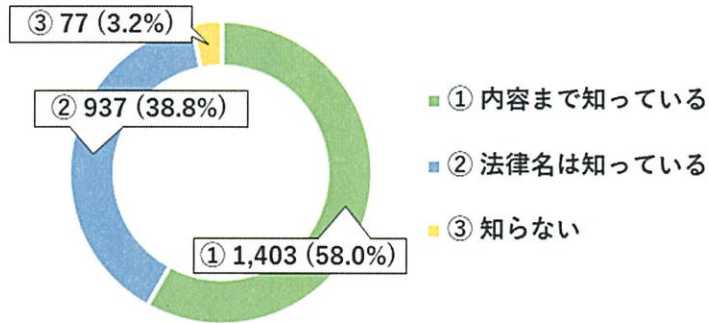
メガネや衣服の破損
大声で近づき圧迫される
噛まれる
包丁を持ち出し向かってきた
虚言等で人格を否定された
顔に唾を吐かれた
熱湯をかけられた
場所の移動や着替えなどをお願いした際に無視や拒否を続ける
物損。施設や他利用者の物、共有物品、職員の物を破壊する
便失禁した時に便に触った手で触られた

A-③ 障害者虐待防止法について

問3(1) 障害者虐待防止法の認知

* 障害者虐待防止法の認知は、「① 内容まで知っている」が58.0%で最も多く、「③ 知らない」は3.2%となっています。

(n=2,417)



問3(2) 通報義務

* 通報義務は、「① 知っている」が94.9%となっており、「② 知らない」は5.1%となっています。

(n=2,417)

