

施設従事者等による虐待防止のためのアンケート (高齢者施設) 取りまとめ結果



川崎市 健康福祉局 長寿社会部
高齢者事業推進課 事業者指導係

取りまとめのポイント

令和6・7年度に、管理者と職員それぞれを対象にして、虐待防止に関するアンケートを実施しました。

この資料はアンケート結果を、①～③のポイントに分けて、業務経験や職種による傾向を取りまとめたものです。

- ① 虐待防止に関する基本的な意識の向上
- ② 施設内での虐待に繋がり得る行為の発生状況
- ③ 職員間のコミュニケーションなど、職場環境の状況

アンケート結果の詳細は、別紙1・2をご覧ください。

① 虐待防止に関する基本的な意識の向上



川崎市 健康福祉局 長寿社会部
高齢者事業推進課 事業者指導係

虐待防止に関する意識の向上について①

【設問】 私は、虐待を発見した時には、市町村への通報義務があることを知っている。

【回答】 はい

●管理者	R6: 100%	⇒	R7: 100% (一)
●職員	R6: 96.8%	⇒	R7: 97.6% (↑ 0.8%)
業務経験	3年未満		R7: 92.7%
	3年～10年未満		R7: 97.2%
	10年以上		R7: 98.8%

・職員全体の意識は、やや向上した。
・業務経験年数が長い職員ほど、通報義務の認知度は高い。

虐待防止に関する意識の向上について②

【設問】利用者等の安全のためであれば、緊急やむを得ない場合以外の身体的拘束を行っても虐待にあたらないと思う。

【回答】はい

●管理者 R6: 8.1% ⇒ R7: 7.3% (↓ 0.8%)

●職員 R6: 11.8% ⇒ R7: 11.2% (↓ 0.6%)

業務経験 3年未満 R7: 12.6%

3年～10年未満 R7: 14.6%

10年以上 R7: 8.8%

・管理者、職員ともに意識は、やや向上した。
・業務経験3年～10年未満の中堅クラスで認知度が、やや低くなっている。

虐待防止に関する意識の向上について③

【設問】職員は/私は、虐待防止に関する施設内外の研修に参加できている。/している。

【回答】はい

●管理者 R6: 86.2% ⇒ R7: 90.5% (↑ 4.3%)

●職員 R6: 62.8% ⇒ R7: 63.3% (↑ 0.5%)

業務経験 3年未満 R7: 64.1%

3年～10年未満 R7: 60.1%

10年以上 R7: 64.9%

・管理者の参加率が向上した。
・業務経験3年～10年未満の中堅クラスで参加率が、やや低くなっている。

② 施設内での虐待に繋がり得る 行為の発生状況



川崎市 健康福祉局 長寿社会部
高齢者事業推進課 事業者指導係

虐待に繋がり得る行為の発生状況について①

【設問】 私は、自分が管理する/自分が働く施設では虐待は起こるはずがないと思う。/ないと思う。

【回答】 はい（管理者・職員共通）

●管理者 R6: 10.2% ⇒ R7: 16.1% (↑ 5.9%)

●職員 R6: 69.1% ⇒ R7: 63.3% (↓ 5.8%)

業務経験	3年未満	R7: 75.8%
	3年～10年未満	R7: 63.7%
	10年以上	R7: 59.5%

・設問の違いもあるが、管理者と職員の現状認識に差が生じている。
・業務経験が長い職員ほど、現状認識が厳しい。

虐待に繋がり得る行為の発生状況について②

【設問】 不適切な対応だとわかっているにもかかわらず、せざるを得ない状況がある。 / 状況によっては行ってしまうことがある。

【回答】 はい（管理者・職員共通）

●管理者 R6: 35.0% ⇒ R7: 31.4% (↓ 3.6%)

●職員 R6: 37.8% ⇒ R7: 41.2% (↑ 3.4%)

業務経験	3年未満	R7: 20.3%
	3年～10年未満	R7: 42.9%
	10年以上	R7: 46.0%

・業務経験年数が長い職員ほど「はい」の回答率が高く、組織的対応の面で課題が生じている可能性がある。

虐待に繋がり得る行為の発生状況について③

【設問】 仕事の効率上、トイレを使用できるのに、おむつ対応とするのは仕方がないと思う。 / することがある。

【回答】 （管理者）はい（職員）自分がすることがある

●管理者 R6: 1.6% ⇒ R7: 3.6% (↑ 2.0%)

●職員 R6: 4.1% ⇒ R7: 6.3% (↑ 2.2%)

業務経験	3年未満	R7: 1.7%
	3年～10年未満	R7: 6.6%
	10年以上	R7: 7.4%

・中堅クラス以上の職員で「することがある」の回答率が上がっており、現場業務の逼迫が背景となっている可能性がある。

虐待に繋がり得る行為の発生状況について④

【設問】 服薬を拒否される場合は、ご飯にまぜて飲ませる以外に、方法はないと思う。 / することがある。

【回答】 （管理者）はい（職員）自分がすることがある

●管理者 R6： 0.8% ⇒ R7： 2.2%（↑ 1.4%）

●職員 R6： 6.7% ⇒ R7： 6.0%（↓ 0.7%）

業務経験 3年未満 R7： 1.7%

3年～10年未満 R7： 7.4%

10年以上 R7： 6.2%

・中堅クラス以上の職員で「することがある」の回答率が上がっている。
・組織としての判断がなされているか懸念がある。

虐待に繋がり得る行為の発生状況について⑤

【設問】 ナースコールが頻繁な場合に、対応しないことがあるのは仕方ないと思う。 / 対応しないことがある。

【回答】 （管理者）はい（職員）自分がすることがある

●管理者 R6： 1.2% ⇒ R7： 1.5%（↑ 0.3%）

●職員 R6： 3.6% ⇒ R7： 3.1%（↓ 0.5%）

業務経験 3年未満 R7： 1.3%

3年～10年未満 R7： 3.8%

10年以上 R7： 3.1%

・職員全体では「することがある」の回答率は下がっているが、中堅クラス以上の職員では前年度並みとなっている。

③ 職員間のコミュニケーションなど 職場環境の状況



川崎市 健康福祉局 長寿社会部
高齢者事業推進課 事業者指導係

職場環境の状況について①

【設問】 施設の職員全体でコミュニケーションは取れていると思う。

【回答】 はい

●管理者 R6 : 71.1% ⇒ R7 : 79.6% (↑ 8.5%)

●職員 R6 : 67.1% ⇒ R7 : 66.7% (↓ 0.4%)

業務経験 3年未満 R7: 69.3%

3年～10年未満 R7: 69.7%

10年以上 R7: 64.1%

・管理者と職員の認識に差はあるが、職員については業務経験による差が比較的小さい。

職場環境の状況について②

【設問】 職員のコミュニケーションの機会の確保に配慮や工夫を行っており、夜勤中心の職員を含め孤立は生じていない。

【回答】 はい

●管理者 R6 : 72.0% ⇒ R7 : 73.0% (↑ 1.0%)

●職員 R6 : 69.7% ⇒ R7 : 67.1% (↓ 2.6%)

業務経験	3年未満	R7: 73.6%
	3年～10年未満	R7: 68.3%
	10年以上	R7: 64.6%

・前の設問に比べて、業務経験の長い職員ほど「はい」の回答率が低く、夜勤職員とのコミュニケーションが課題になっている可能性がある。

職場環境の状況について③

【設問】 職員が/私は、ケアについて感じた疑問を、同僚や上司と話し合える環境だと思う。

【回答】 はい

●管理者 R6 : 91.9% ⇒ R7 : 93.4% (↑ 1.5%)

●職員 R6 : 86.3% ⇒ R7 : 85.9% (↓ 0.4%)

業務経験	3年未満	R7: 88.3%
	3年～10年未満	R7: 85.2%
	10年以上	R7: 85.7%

・管理者、職員とも「はい」の回答率が高く、業務経験年数による差も比較的小さくなっている。

職場環境の状況について④

【設問】 職員の意見や要望を聞く場を設けている。 / 職員の働きやすさに向けた改善の取組があると思う。

【回答】 はい

●管理者 R6 : 88.6% ⇒ R7 : 93.4% (↑ 4.8%)

●職員 R6 : 72.8% ⇒ R7 : 76.1% (↑ 3.3%)

業務経験	3年未満	R7: 81.8%
	3年～10年未満	R7: 76.6%
	10年以上	R7: 74.3%

・管理者、職員の認識に差があり、業務経験年数が長い職員ほど「はい」の回答率が低くなっている。

職場環境の状況について⑤

【設問】 利用者、家族からの苦情をサービスの質の向上に繋げている。 / 苦情を解決するための体制が整備されている。

【回答】 はい

●管理者 R6 : 93.1% ⇒ R7 : 97.8% (↑ 4.7%)

●職員 R6 : 81.1% ⇒ R7 : 82.4% (↑ 1.3%)

業務経験	3年未満	R7: 85.7%
	3年～10年未満	R7: 80.2%
	10年以上	R7: 82.8%

・管理者、職員の認識に差があるが、全体として「はい」の回答率が向上している。

職場環境の状況について⑥

【設問】 忙しい時間帯ほど、管理者として/ 管理者が、現場の状況を把握して対応できていると思う。

【回答】 はい

●管理者 R6 : 73.2% ⇒ R7 : 78.8% (↑ 5.6%)

●職員 R6 : 52.8% ⇒ R7 : 53.1% (↑ 0.3%)

業務経験	3年未満	R7: 65.8%
	3年～10年未満	R7: 55.1%
	10年以上	R7: 48.4%

・管理者、職員の認識に大きな差があり、業務経験年数が長い職員ほど「できている」の回答率が大きく低下している。

職場環境の状況について⑦

【設問】 管理する施設では/ 現在の職場では、パワーハラスメントは存在しないと思う。

【回答】 はい

●管理者 R6 : 39.0% ⇒ R7 : 36.5% (↓ 2.5%)

●職員 R6 : 57.6% ⇒ R7 : 53.0% (↓ 4.6%)

業務経験	3年未満	R7: 61.9%
	3年～10年未満	R7: 52.1%
	10年以上	R7: 51.1%

・全体的にパワーハラスメントが存在しないという回答率が低く、職員より管理者の現状認識がより厳しくなっている。

職場環境の状況について⑧

【設問】 施設でハラスメント防止のための研修等を、行っている。 / 参加している。

【回答】 はい

●管理者 R6 : 83.7% ⇒ R7 : 86.1% (↑ 2.4%)

●職員 R6 : 69.8% ⇒ R7 : 72.2% (↑ 2.4%)

業務経験 3年未満 R7: 71.9%

3年～10年未満 R7: 72.5%

10年以上 R7: 72.1%

・研修の実施率・参加率ともに向上しており、前の設問の現状認識に対応している可能性がある。

別紙Ⅰ

施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果（施設管理者分）

※前年度比の項目にある矢印は、改善と思われる場合は青、逆の場合は赤で色分けをしています。

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【アンケート回答数】							
施設種別	令和6年度		令和7年度		前年度比		
介護老人福祉施設	95件	38.6%	58件	42.3%	↑	3.7%	
介護老人保健施設	28件	11.4%	9件	6.6%	↓	-4.8%	
認知症対応型共同生活介護	72件	29.3%	37件	27.0%	↓	-2.3%	
特定施設入居者生活介護	51件	20.7%	28件	20.4%	↓	-0.3%	
地域密着型介護老人福祉施設	0件	0.0%	5件	3.6%	↑	3.6%	
合計	246件		137件				
【設問1】 私は、崇高な理念を持つと施設虐待は起こらないと考えている。							
	令和6年度		令和7年度		前年度比		
はい	70件	28.5%	44件	32.1%	↑	3.6%	
いいえ	176件	71.5%	93件	67.9%			
【設問2】 虐待防止マニュアルやチェックリスト等について、職員に周知徹底するとともに、活用している。							
	令和6年度		令和7年度		前年度比		
はい	234件	95.1%	130件	94.9%	↓	-0.2%	
いいえ	12件	4.9%	7件	5.1%			
【設問3】 私は、虐待を発見した時には市町村への通報義務があることを知っている。							
	令和6年度		令和7年度		前年度比		
はい	246件	100.0%	137件	100.0%	-	0.0%	
いいえ	0件	0.0%	0件	0.0%			
【設問4】 私は、虐待が疑われる場合は、事実が明確でなくても、市町村に通報するべきであると考えている。							
	令和6年度		令和7年度		前年度比		
はい	177件	72.0%	112件	81.8%	↑	9.8%	
いいえ	69件	28.0%	25件	18.2%			

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【設問5】虐待が確認された場合、管理者として取るべき方策を知っている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	237件	96.3%	124件	90.5%	↓	-5.8%
いいえ	9件	3.7%	13件	9.5%		

【設問6】身体拘束について検討する場を定期的に設けている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	235件	95.5%	131件	95.6%	↑	0.1%
いいえ	11件	4.5%	6件	4.4%		

【設問7】緊急やむを得ない場合の身体拘束等について、利用者(家族)に説明を行い、事前に同意を得ている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	91件	37.0%	49件	35.8%	↓	-1.2%
いいえ	3件	1.2%	2件	1.5%		
事例なし	152件	61.8%	86件	62.8%		

【設問8】「職員チェックリスト」「早期発見チェックリスト」等を活用し、職員の虐待に対する意識や日々のサービス提供等の状況把握に努めている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	216件	87.8%	124件	90.5%	↑	2.7%
いいえ	30件	12.2%	13件	9.5%		

【設問9】施設・法人内の事業・監査において、虐待防止に関わるチェック等を自主的に実施している。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	216件	87.8%	124件	90.5%	↑	2.7%
いいえ	30件	12.2%	13件	9.5%		

【設問10】私は、利用者等の安全のためであれば、緊急やむを得ない場合以外の身体的拘束を行っても虐待にあたらないと思う。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	20件	8.1%	10件	7.3%	↓	-0.8%
いいえ	226件	91.9%	127件	92.7%		

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【設問11】私は、職員の教育がしっかりしていれば虐待は起こらないと考えている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	66件	26.8%	38件	27.7%	↑	0.9%
いいえ	180件	73.2%	99件	72.3%		

【設問12】私は、自分が管理する施設では虐待が起こるはずがないと考えている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	25件	10.2%	22件	16.1%	↑	5.9%
いいえ	221件	89.8%	115件	83.9%		

【設問13】私は、自分が管理する施設では、部下に対するパワーハラスメントは存在しないと考えている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	96件	39.0%	50件	36.5%	↓	-2.5%
いいえ	150件	61.0%	87件	63.5%		

【設問14】不適切な対応だとわかっていても、せざるを得ない状況がある。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	86件	35.0%	43件	31.4%	↓	-3.6%
いいえ	160件	65.0%	94件	68.6%		

【設問15】職員は、虐待防止に関する施設内外の研修に参加できている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	212件	86.2%	124件	90.5%	↑	4.3%
いいえ	34件	13.8%	13件	9.5%		

【設問16】私は、介護・福祉もしくは支援の仕方に関する知識や技術、経験が未熟だと虐待につながりやすいと感じる。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	226件	91.9%	126件	92.0%	↑	0.1%
いいえ	20件	8.1%	11件	8.0%		

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【設問17】 私は、夜勤帯の業務の内容を具体的に知っている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	224件	91.1%	120件	87.6%	↓	-3.5%
いいえ	22件	8.9%	17件	12.4%		

【設問18】 私は、ストレスや疲労の蓄積は、虐待につながる可能性があると考えている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	242件	98.4%	136件	99.3%	↑	0.9%
いいえ	4件	1.6%	1件	0.7%		

【設問19】 私は、職員の労働条件と施設内虐待は関係がないと思う。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	12件	4.9%	12件	8.8%	↑	3.9%
いいえ	234件	95.1%	125件	91.2%		

【設問20】 以下の虐待防止のための取組について、もう少し力を入れて取り組む必要があると思うものはありますか。（複数選択可）

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
委員会の開催	95件	38.6%	47件	34.3%	↓	-4.3%
研修の実施	150件	61.0%	84件	61.3%	↑	0.3%
担当者の配置	108件	43.9%	51件	37.2%	↓	-6.7%
特になし	23件	9.3%	17件	12.4%	↑	3.1%
その他	25件	10.2%	10件	7.3%	↓	-2.9%

【その他に記載された内容（抜粋）】

- ・定期面談以外での職員面談や日々のコミュニケーション
- ・対策を検討するための意見交換を中心にした話し合いの充実
- ・職場環境やホスピタリティ分野に対する取り組み強化
- ・虐待防止に限らない自己啓発活動

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【設問21】 利用者、家族等からの苦情をサービスの質の向上に繋げることができている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	229件	93.1%	134件	97.8%	↑	4.7%
いいえ	17件	6.9%	3件	2.2%		

【設問22】 利用者の希望や必要に応じて成年後見制度や、日常生活自立支援制度等の利用支援を行っている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	227件	92.3%	127件	92.7%	↑	0.4%
いいえ	19件	7.7%	10件	7.3%		

【設問23】 職員の意見や要望を聴く場を設けている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	218件	88.6%	128件	93.4%	↑	4.8%
いいえ	28件	11.4%	9件	6.6%		

【設問24】 施設職員同士がコミュニケーションを行う機会の確保に配慮や工夫を行っており、夜勤中心の職員を含め孤立している職員はいない。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	177件	72.0%	100件	73.0%	↑	1.0%
いいえ	69件	28.0%	37件	27.0%		

【設問25】 職員全体でコミュニケーションが取れている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	175件	71.1%	109件	79.6%	↑	8.5%
いいえ	71件	28.9%	28件	20.4%		

【設問26】 職員がケアについて感じた疑問を、同僚や上司と話し合える職場環境であると思う。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	226件	91.9%	128件	93.4%	↑	1.5%
いいえ	20件	8.1%	9件	6.6%		

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【設問27】職員が忙しい曜日・時間帯ほど、管理者として現場の状況を把握できていると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	180件	73.2%	108件	78.8%	▲	5.6%
いいえ	66件	26.8%	29件	21.2%		
【設問28】私は、職員の介護の仕方、支援の仕方に疑問を感じた時は、すぐに指導している。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	216件	87.8%	121件	88.3%	▲	0.5%
いいえ	30件	12.2%	16件	11.7%		
【設問29】私は、忙しい時には、本人に確認することなく食事膳を下げることもあるのは仕方がないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1件	0.4%	3件	2.2%	▲	1.8%
いいえ	245件	99.6%	134件	97.8%		
【設問30】私は、目やにがたまっている、爪が伸びている、髭が伸びているなど ケアの質が保たれないのは仕方がないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2件	0.8%	3件	2.2%	▲	1.4%
いいえ	244件	99.2%	134件	97.8%		
【設問31】私は、ナースコールが頻繁な場合に職員が対応しない(無視する、使えないようにする等)ことがあるのは仕方がないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	3件	1.2%	2件	1.5%	▲	0.3%
いいえ	243件	98.8%	135件	98.5%		
【設問32】私は、仕事の効率上、トイレを使用できるのに、おむつ対応とすることは、仕方がないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	4件	1.6%	5件	3.6%	▲	2.0%
いいえ	242件	98.4%	132件	96.4%		

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【設問33】私は、服薬を拒否される場合は、ご飯にまぜて飲ませる以外に、方法はないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2件	0.8%	3件	2.2%	▲	1.4%
いいえ	244件	99.2%	134件	97.8%		
【設問34】私は、施設において、職場でのハラスメント防止のための教育(研修等)を行っている。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	206件	83.7%	118件	86.1%	▲	2.4%
いいえ	40件	16.3%	19件	13.9%		
【設問35】施設として、この1年以内にカスタマーハラスメントを受けたことがある。(複数選択可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
優先的地位の乱用	26件	10.6%	16件	11.7%	▲	1.1%
不当・過剰・法外な要求	62件	25.2%	37件	27.0%	▲	1.8%
職務妨害行為	31件	12.6%	14件	10.2%	▼	-2.4%
人格否定	27件	11.0%	22件	16.1%	▲	5.1%
意思決定権の侵害	8件	3.3%	5件	3.6%	▲	0.3%
セクハラ	21件	8.5%	13件	9.5%	▲	1.0%
受けたことがない	156件	63.4%	83件	60.6%	▼	-2.8%
その他	5件	2.0%	1件	0.7%	▼	-1.3%
【その他に記載された内容(抜粋)】						
・施設内でのけがについて費用請求があった。						

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【設問36】 カスタマーハラスメントにより、施設として以下のような影響を受けたことがある。(複数選択可)

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
職員の体調不良	16件	6.5%	14件	10.2%	▲	3.7%
休職	4件	1.6%	5件	3.6%	▲	2.0%
退職	7件	2.8%	6件	4.4%	▲	1.6%
意欲低下	32件	13.0%	24件	17.5%	▲	4.5%
ストレスの蓄積	61件	24.8%	33件	24.1%	▼	-0.7%
業務遅延	41件	16.7%	17件	12.4%	▼	-4.3%
業務上の影響はなかった	16件	6.5%	11件	8.0%	▲	1.5%
その他	6件	2.4%	0件	0.0%	▼	-2.4%
【その他に記載された内容(抜粋)】						
※該当なし						

【設問37】 カスタマーハラスメントを受けた際には、施設として以下のように対応している。(複数選択可)

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
被害を受けた職員への配慮	63件	25.6%	35件	25.5%	▼	-0.1%
窓口の一本化	43件	17.5%	31件	22.6%	▲	5.1%
外部への相談	27件	11.0%	14件	10.2%	▼	-0.8%
職員へのメンタルケア	47件	19.1%	28件	20.4%	▲	1.3%
特に対応していない	6件	2.4%	3件	2.2%	▼	-0.2%
その他	9件	3.7%	3件	2.2%	▼	-1.5%
【その他に記載された内容(抜粋)】						
・当該職員だけに対応を任せず、組織的に対応するようにしている。						

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

【設問38】 施設(または法人)として、日頃から以下のようなハラスメント対策に取り組んでいる。(複数選択可)

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
基本方針等の明確と周知	124件	50.4%	78件	56.9%	▲	6.5%
相談体制の整備	145件	58.9%	71件	51.8%	▼	-7.1%
教育・研修・事例周知等の実施	109件	44.3%	65件	47.4%	▲	3.1%
特になし	35件	14.2%	20件	14.6%	▲	0.4%
その他	9件	3.7%	2件	1.5%	▼	-2.2%
【その他に記載された内容(抜粋)】						
・法人としての相談体制について、現場への周知強化を進めている。						

【設問39】 厚生労働省による「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を知っていて、活用している。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	171件	69.5%	92件	67.2%	▼	-2.3%
いいえ	67件	27.2%	41件	29.9%	▲	2.7%
その他	0件	0.0%	4件	2.9%	▲	2.9%
【その他に記載された内容(抜粋)】						
・知っているが、活用まではできていない。						

【設問40】 虐待防止についての御意見など御自由に記載してください。(抜粋)

心のゆとりがないことで、不適切な行動に及ぶリスクは潜んでいる。管理者として職員とのコミュニケーションを欠かさず、一人一人の心の変化を感じ取ることが、虐待防止の第一歩だと常に感じている。

送迎時に家族が利用者を叩く場面に遭遇し、地域包括・区役所・ケアマネジャーと話し合いの場を設けた。通報により家族の関係を壊すかもしれない怖さもあったが、そういう場合に相談しやすい関係性をケアマネジャー等と築くことが大切だと感じた。

施設では拘束のなかった利用者が、入院後に様子を見に行くと、つなぎ、ベッドベルト、ミトン、車椅子Y字ベルトで拘束が実施されていた。介護施設と医療機関で、対応について温度差があると思う。

現場で求められる支援は複雑かつ多岐にわたっていることもあり、職員の業務に無理がないか、職場の環境、モチベーションを常に気にしている。職員には介護の仕事の素晴らしさや喜びについて知ってほしいと思っている。

【施設管理者分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 取りまとめ結果

パワーハラスメントに関しては非常に難しい問題で、教育的指導もプレッシャーと感じる職員もいるかもしれないため、OJTを行う体制や職員とのコミュニケーションや悩みを聴く場が大切と考えている。

職員目線の都合を入居者に押しつけず、スタッフ同士も協力しあって、安心安全な暮らしを提供できる施設運営を心がけている。家族にも協力いただき着替えやすい服の準備や、職員への「ありがとう」などの声がけをお願いしている。

近隣における有料老人ホームやグループホーム等の整備は、特別養護老人ホームの運営や入所者像、職員確保に影響を及ぼし、職員負担の増加につながっている。基本報酬の見直しを含めた制度的支援がなければ、根本的な改善は困難と考えている。

利用者や家族による暴行や暴言、度重なる嫌がらせも深刻な問題で、職員の勤労意欲を著しく低下させる要因となっている。職員が実害を受けた場合の明確なガイドラインや、法整備が必要と考える。

指針の整備や委員会の実施、研修だけで完全に抑止できると思わず、現場の人員体制や精神状態に気を配ることも重要である。また、接遇とも密接な関係があると捉えており、ホスピタリティー分野の成長も必要不可欠と感じている。

認知症の方の対応や、年々指摘が厳しくなる家族対応など、現場は想像以上に厳しい状況の中、職員は介護の仕事が好きで業務を行ってくれている。未実施減算などでは明るく楽しく利用者のケアができるような仕組みの構築をお願いしたい。

身体拘束は行っていないが、その手前の不適切なケアは存在している。把握した際は個別の指導と、現場リーダーとの情報共有を行っている。また、委員会を定期的に開催し、起きてしまった不適切ケアについて議題にあげ話し合っている。

日勤帯より夜勤帯の稼働が多い職員、もしくは夜勤帯だけ就労する職員について、一定期間ごとに研修を義務づけるなどの対応が必要ではないか。

入浴や排せつ介助の際の同性介護など、利用者からの要望に対して即応が難しく順を待ってもらう場合や、認知機能の低下等のある利用者の健康管理を行っていくために、食事の一部分やトロミを付けた飲料に服用薬を混ぜざるを得ない状況もある。全て完璧にできているとは言い切れないが、現場で介護業務にも一緒に入りながら、職員とコミュニケーションが取ることで、個々の利用者に状況を把握しながら対応している。

別紙 2

施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果（職員分）

※前年度比の項目にある矢印は、改善と思われる場合は青、逆の場合は赤で色分けをしています。

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【アンケート回答数】						
施設種別	令和6年度		令和7年度		前年度比	
介護老人福祉施設	1447件	48.6%	874件	55.9%	↑	7.3%
介護老人保健施設	366件	12.3%	196件	12.5%	↑	0.2%
認知症対応型共同生活介護	458件	15.4%	166件	10.6%	↓	-4.8%
特定施設入居者生活介護	704件	23.6%	260件	16.6%	↓	-7.0%
地域密着型介護老人福祉施設	0件	0.0%	67件	4.3%	↑	4.3%
合計	2975件		1563件			
【設問1】 私は、虐待を発見した時には市町村への通報義務があることを知っている。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2883件	96.8%	1526件	97.6%	↑	0.8%
いいえ	96件	3.2%	37件	2.4%		
【設問2】 私は、利用者等の安全のためであれば、緊急やむを得ない場合以外の身体的拘束を行っても虐待にあたらないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	353件	11.8%	175件	11.2%	↓	-0.6%
いいえ	2626件	88.2%	1388件	88.8%		
【設問3】 私は、介護・福祉もしくは支援の仕方に関する知識や技術、経験が未熟だと虐待につながりやすいと感じる。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2696件	90.5%	1443件	92.3%	↑	1.8%
いいえ	283件	9.5%	120件	7.7%		
【設問4】 虐待防止についての施設としての取組みがあると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2801件	94.0%	1488件	95.2%	↑	1.2%
いいえ	178件	6.0%	75件	4.8%		

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問5】 ケアの質の向上に向けた施設としての取組みがあると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2638件	88.6%	1415件	90.5%	↑	1.9%
いいえ	341件	11.4%	148件	9.5%		
【設問6】 私は、虐待防止に関する施設内外の研修に参加している。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1871件	62.8%	989件	63.3%	↑	0.5%
いいえ	1108件	37.2%	574件	36.7%		
【設問7】 職員の働きやすさに関する改善に向けた施設としての取組みがあると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2169件	72.8%	1190件	76.1%	↑	3.3%
いいえ	810件	27.2%	373件	23.9%		
【設問8】 私は、自分や他職員の介護の仕方、支援の仕方に疑問を感じることもある。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1823件	61.2%	990件	63.3%	↑	2.1%
いいえ	1156件	38.8%	573件	36.7%		
【設問9】 私は、自分が働く施設では虐待はないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2057件	69.1%	989件	63.3%	↓	-5.8%
いいえ	922件	30.9%	574件	36.7%		
【設問10】 私は、虐待まではいかないが、不適切なケアをしたことがある。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1175件	39.4%	674件	43.1%	↑	3.7%
いいえ	1804件	60.6%	889件	56.9%		

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問11】 私は、施設が定めるハラスメント防止のための基本方針や基本姿勢、相談・通報窓口を知っている。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2475件	83.1%	1306件	83.6%	↑	0.5%
いいえ	504件	16.9%	257件	16.4%		
【設問12】 私は、施設が行うハラスメント防止のための教育(研修等)に参加している。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2080件	69.8%	1129件	72.2%	↑	2.4%
いいえ	899件	30.2%	434件	27.8%		
【設問13】 私は、現在の職場でパワーハラスメントは存在しないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1716件	57.6%	829件	53.0%	↓	-4.6%
いいえ	1263件	42.4%	734件	47.0%		
【設問14】 私は、不適切な対応だとわかっているが、状況によっては行ってしまうことがある。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1127件	37.8%	644件	41.2%	↑	3.4%
いいえ	1852件	62.2%	919件	58.8%		
【設問15】 私は、ストレスや疲労の蓄積は、虐待につながる可能性があると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2800件	94.0%	1507件	96.4%	↑	2.4%
いいえ	179件	6.0%	56件	3.6%		
【設問16】 私は、職員の労働条件と施設内虐待は関係がないと思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	383件	12.9%	165件	10.6%	↓	-2.3%
いいえ	2596件	87.1%	1398件	89.4%		

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問17】現在の職場では、利用者、家族からの苦情を解決するための体制が整備されていると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2415件	81.1%	1288件	82.4%	▲	1.3%
いいえ	564件	18.9%	275件	17.6%		
【設問18】施設職員同士がコミュニケーションを行う機会の確保に配慮や工夫を行っており、夜勤中心の職員を含め孤立している職員はいない。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2075件	69.7%	1049件	67.1%	▼	2.4%
いいえ	904件	30.3%	514件	32.9%		
【設問19】特定の従業員に対して乱暴・雑になったり、いい加減な態度・受け答えをすることがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	111件	3.7%	91件	5.8%	▲	2.1%
(自分は)していない	2389件	80.2%	1214件	77.7%	▼	-2.5%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	722件	24.2%	424件	27.1%	▲	2.9%
伝聞したことがある	535件	18.0%	306件	19.6%	▲	1.6%
【設問20】私は、職員全体でコミュニケーションは取れていると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1998件	67.1%	1144件	73.2%	▲	6.1%
いいえ	981件	32.9%	419件	26.8%		
【設問21】私は、現在の職場について、ケアについて感じた疑問を同僚や上司と話し合える状況であると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2570件	86.3%	1343件	85.9%	▼	-0.4%
いいえ	409件	13.7%	220件	14.1%		
【設問22】私は、現在の職場について、不適切ケアが確認された後、職員同士で注意しあえる環境であると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	2244件	75.3%	1144件	73.2%	▼	-2.1%
いいえ	735件	24.7%	419件	26.8%		

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問23】忙しい時間帯ほど、管理者が現場の状況を把握し対応していると思う。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1573件	52.8%	830件	53.1%	▲	0.3%
いいえ	1406件	47.2%	733件	46.9%		
【設問24】利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「〇〇して」「ダメ!」など)で接してしまうことがある。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	532件	17.9%	282件	18.0%	▲	0.1%
(自分は)していない	2045件	68.6%	1015件	64.9%	▼	-3.7%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	1061件	35.6%	649件	41.5%	▲	5.9%
伝聞したことがある	480件	16.1%	257件	16.4%	▲	0.3%
【設問25】ナースコールが頻繁な場合に対応しないことがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	107件	3.6%	48件	3.1%	▼	-0.5%
(自分は)していない	2627件	88.2%	1396件	89.3%	▲	1.1%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	394件	13.2%	203件	13.0%	▼	-0.2%
伝聞したことがある	318件	10.7%	179件	11.5%	▲	0.8%
【設問26】トイレを使用できるのに、おむつ対応とすることがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	121件	4.1%	99件	6.3%	▲	2.2%
(自分は)していない	2681件	90.0%	1369件	87.6%	▼	-2.4%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	238件	8.0%	160件	10.2%	▲	2.2%
伝聞したことがある	242件	8.1%	126件	8.1%		0.0%

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問27】他の職員が見ていない状況だと、利用者に対して乱暴・雑になったり、いい加減な態度・受け答えをすることがある。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	150件	5.0%	98件	6.3%	▲	1.3%
(自分は)していない	2599件	87.2%	1326件	84.8%	▲	-2.4%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	458件	15.4%	303件	19.4%	▲	4.0%
伝聞したことがある	370件	12.4%	207件	13.2%	▲	0.8%
【設問28】服薬が難しい等の利用者に対し、他の手法を検討せず、薬をご飯に混ぜて提供することがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	201件	6.7%	93件	6.0%	▲	-0.7%
(自分は)していない	2612件	87.7%	1382件	88.4%	▲	0.7%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	308件	10.3%	163件	10.4%	▲	0.1%
伝聞したことがある	177件	5.9%	105件	6.7%	▲	0.8%
【設問29】異性の利用者の入浴や排泄介助を、本人の意志に反して行うことがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	252件	8.5%	188件	12.0%	▲	3.5%
(自分は)していない	2603件	87.4%	1323件	84.6%	▲	-2.8%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	235件	7.9%	146件	9.3%	▲	1.4%
伝聞したことがある	164件	5.5%	79件	5.1%	▲	-0.4%
【設問30】利用者に友達感覚で接したり、ケアプラン等に基づかず、あだ名や○○ちゃん呼び、呼び捨てなどをすることがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	310件	10.4%	196件	12.5%	▲	2.1%
(自分は)していない	2445件	82.1%	1220件	78.1%	▲	-4.0%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	643件	21.6%	374件	23.9%	▲	2.3%
伝聞したことがある	258件	8.7%	163件	10.4%	▲	1.7%

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問31】声かけをせずに、食事、入浴、排せつ等の介助を行うことがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	104件	3.5%	53件	3.4%	▲	-0.1%
(自分は)していない	2762件	92.7%	1431件	91.6%	▲	-1.1%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	358件	12.0%	220件	14.1%	▲	2.1%
伝聞したことがある	159件	5.3%	96件	6.1%	▲	0.8%
【設問32】利用者の同意を事前に得ることなく、郵便物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入りなどを行っている。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	61件	2.0%	33件	2.1%	▲	0.1%
(自分は)していない	2877件	96.6%	1508件	96.5%	▲	-0.1%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	68件	2.3%	47件	3.0%	▲	0.7%
伝聞したことがある	62件	2.1%	36件	2.3%	▲	0.2%
【設問33】利用者の身体で遊んだり、性的な冗談や身体について話題にすることがある(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	18件	0.6%	10件	0.6%	—	0.0%
(自分は)していない	2919件	98.0%	1526件	97.6%	▲	-0.4%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	72件	2.4%	42件	2.7%	▲	0.3%
伝聞したことがある	59件	2.0%	42件	2.7%	▲	0.7%
【設問34】他者に見える状態で排泄や入浴の介助をすることがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	134件	4.5%	90件	5.8%	▲	1.3%
(自分は)していない	2767件	92.9%	1433件	91.7%	▲	-1.2%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	216件	7.3%	128件	8.2%	▲	0.9%
伝聞したことがある	79件	2.7%	46件	2.9%	▲	0.2%

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問35】 利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりすることがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	140件	4.7%	67件	4.3%	↓	-0.4%
(自分は)していない	2690件	90.3%	1417件	90.7%	↑	0.4%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	267件	9.0%	155件	9.9%	↑	0.9%
伝聞したことがある	165件	5.5%	102件	6.5%	↑	1.0%
【設問36】 利用者に対して、何度も「ちょっと待って」を乱用することがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	777件	26.1%	395件	25.3%	↓	-0.8%
(自分は)していない	2005件	67.3%	1050件	67.2%	↓	-0.1%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	696件	23.4%	377件	24.1%	↑	0.7%
伝聞したことがある	256件	8.6%	158件	10.1%	↑	1.5%
【設問37】 利用者に必要な日用品(眼鏡、義歯、補聴器など)や道具(ナースコール等)が壊れていたり、使えないままになっていることがある。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
ある	334件	11.2%	171件	10.9%	↓	-0.3%
ない	2553件	85.7%	1392件	89.1%		
【設問38】 利用者に嫌悪感を抱かせるような支援・援助を強要することがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	59件	2.0%	43件	2.8%	↑	0.8%
(自分は)していない	2812件	94.4%	1451件	92.8%	↓	-1.6%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	226件	7.6%	148件	9.5%	↑	1.9%
伝聞したことがある	146件	4.9%	78件	5.0%	↑	0.1%

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問39】 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとってしまうことがある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)している	264件	8.9%	143件	9.1%	↑	0.2%
(自分は)していない	2586件	86.8%	1330件	85.1%	↓	-1.7%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	397件	13.3%	243件	15.5%	↑	2.2%
伝聞したことがある	202件	6.8%	120件	7.7%	↑	0.9%
【設問40】 身体拘束を行う必要がある場合は、本人・家族への説明、複数の職員でのアプローチ等の適切な対応ができています。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分は)できている	1362件	45.7%	693件	44.3%	↓	-1.4%
(自分は)できていない	310件	10.4%	149件	9.5%	↓	-0.9%
他の職員ができていない様子を見たことがある	76件	2.6%	41件	2.6%		0.0%
他の職員ができていないと伝聞したことがある	92件	3.1%	42件	2.7%	↓	-0.4%
事例がない	1276件	42.8%	722件	46.2%	↑	3.4%
【設問41】 不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況についても、ケース記録等に記録している。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分は)できている	2177件	73.1%	1178件	75.4%	↑	2.3%
(自分は)できていない	574件	19.3%	296件	18.9%	↓	-0.4%
他の職員ができていない様子を見たことがある	184件	6.2%	107件	6.8%	↑	0.6%
他の職員ができていないと伝聞したことがある	190件	6.4%	109件	7.0%	↑	0.6%
【設問42】 他の人が見てもその方の日々の状況が分かるように記録(「特変なし」等を乱用しないなど)している。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分は)できている	2313件	77.6%	1217件	77.9%	↑	0.3%
(自分は)できていない	516件	17.3%	294件	18.8%	↑	1.5%
他の職員ができていない様子を見たことがある	240件	8.1%	142件	9.1%	↑	1.0%
他の職員ができていないと伝聞したことがある	131件	4.4%	86件	5.5%	↑	1.1%

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問43】 利用者の情報または写真等について、施設の管理下に無いSNSやLINE等を使って共有した事がある。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分が)ある	63件	2.1%	54件	3.5%	▲	1.4%
(自分は)ない	2795件	93.8%	1499件	95.9%	▲	2.1%
他の職員が行うのを実際に見たことがある	48件	1.6%	38件	2.4%	▲	0.8%
伝聞したことがある	44件	1.5%	29件	1.9%	▲	0.4%
【設問44】 虐待等の事案があった際、改善のための取組が継続して実施できている。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
(自分は)できている	1591件	53.4%	833件	53.3%	▼	-0.1%
(自分は)できていない	202件	6.8%	111件	7.1%	▲	0.3%
他の職員ができていない様子を見たことがある	108件	3.6%	53件	3.4%	▼	-0.2%
他の職員ができていないと伝聞したことがある	108件	3.6%	48件	3.1%	▼	-0.5%
事例なし	1094件	36.7%	596件	38.1%	▲	1.4%
【設問45】 利用者の意思決定を支援するために、あなた自身又は施設として具体的に取り組んでいることを選択してください。(複数回答可)						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
ケアプラン策定の場に利用者本人が参加	433件	14.5%	246件	15.7%	▲	1.2%
個々の利用者の意思決定支援会議を実施	351件	11.8%	181件	11.6%	▼	-0.2%
ケア会議等で話し合っている	976件	32.8%	497件	31.8%	▼	-1.0%
委員会等で検討している	460件	15.4%	257件	16.4%	▲	1.0%
意思決定支援をテーマとした研修を実施	282件	9.5%	133件	8.5%	▼	-1.0%
利用者の特性を他職種や関係機関に情報提供	1200件	40.3%	680件	43.5%	▲	3.2%
日常的に選択する機会を作るよう意識している	1375件	46.2%	732件	46.8%	▲	0.6%
利用者の状況を把握できるよう記録している	1599件	53.7%	856件	54.8%	▲	1.1%
特に意識していない	343件	11.5%	185件	11.8%	▲	0.3%
その他	55件	1.8%	36件	2.3%		0.5%

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【その他に記載された内容(抜粋)】

- ・普段から本人との信頼関係作りを気を配り、本人が本当に望むことは何かを意識している。
- ・事務職なので、直接介護に関わることはないが、介護職員とできる限り情報を共有している。
- ・色々な方法を取っているのはわかるが、明確に何をしているのかを言語化できない。
- ・提案はしているがケアプランなどに反映されることが少ない。

【設問46】 利用者やその家族等から身体的危害(物を投げられる、叩く、蹴る、つねる等)を受けたことがある。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1685件	56.6%	848件	54.3%	▼	-2.3%
いいえ	1294件	43.4%	715件	45.7%		
【設問47】 利用者やその家族等から精神的危害(怒鳴られる、威圧的な態度を取られる、業務外の理不尽なサービスを要求される等)を受けたことがある						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1422件	47.7%	784件	50.2%	▲	2.5%
いいえ	1557件	52.3%	779件	49.8%		
【設問48】 利用者やその家族等からセクシャルハラスメント(必要もなく体を触られる、卑猥なことを言われる等)を受けたことがある。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	790件	26.5%	446件	28.5%	▲	2.0%
いいえ	2189件	73.5%	1117件	71.5%		
【設問49】 利用者やその家族等からのハラスメントを受けた際、上司又は施設に設置されている相談窓口等に相談した。						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	970件	32.6%	522件	33.4%	▲	0.8%
いいえ	968件	32.5%	520件	33.3%		
【設問50】 利用者やその家族等からハラスメントを受けた職員に、メンタルヘルス不調への相談対応、1人では対応させない等、施設として十分な配慮						
	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1368件	45.9%	758件	48.5%	▲	2.6%
いいえ	683件	22.9%	321件	20.5%		
事例なし	928件	31.2%	484件	31.0%		

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問51】施設において、起きた事案が「カスタマーハラスメント」か「正当な苦情」かを検討する場がある。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1789件	60.1%	973件	62.3%	▲	2.2%
いいえ	1190件	39.9%	590件	37.7%		

【設問52】利用者やその家族等からのハラスメントを受けて利用者に対して不快な感情を持ったことがある。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1276件	42.8%	712件	45.6%	▲	2.7%
いいえ	662件	22.2%	330件	21.1%		

【設問53】利用者やその家族等からのハラスメントを受けて仕事を続けられなかったと感じた事がある。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1368件	45.9%	344件	48.5%	▲	2.6%
いいえ	683件	22.9%	698件	20.5%		

【設問54】最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みをもち続けている。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	932件	31.3%	471件	30.1%	▲	-1.2%
いいえ	2047件	68.7%	1092件	69.9%		

【設問55】最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	978件	32.8%	549件	35.1%	▲	2.3%
いいえ	2001件	67.2%	1014件	64.9%		

【設問56】最近、特に体調が優れないと感じることがある。

	令和6年度		令和7年度		前年度比	
はい	1077件	36.2%	560件	35.8%	▲	-0.4%
いいえ	1902件	63.8%	1003件	64.2%		

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

【設問57】虐待防止についての御意見など御自由に記載してください。（抜粋）

虐待防止は、特定の職種や施設だけの課題ではなく、地域全体で取り組むべき重要な問題だと考えます。日常的な業務の忙しさの中では、意図せず不適切な対応が生じてしまう可能性もあるため、職員一人ひとりが「これは虐待につながるのか」と立ち止まって振り返る機会を持つことが大切です。そのためには、定期的な研修や事例検討を通じて共通認識を深め、相談しやすい職場環境を整えることが予防につながると思います。また、利用者や家族の声に丁寧に耳を傾け、違和感や小さな変化を見逃さない姿勢が重要です。虐待を「起こさせない」「見過ごさない」ために、組織として継続的に意識啓発と体制づくりを進めていく必要があると考えます。

入居者からの暴言・暴力が、職員による虐待を引き起こすケースがある。暴言・暴力が認知症の症状の場合には、薬物療法などもある程度効果があると思う。その場合、家族の理解が必須だが、家庭での介護の経験がない家族の場合は難しい現状がある。認知症とはどのようなものか、昼夜でどれだけ態度が変わるのか、服薬でどのような改善が見られるのかといった知識を持ってもらうことが、虐待防止の一助となるのではないかと。可能であれば、中学や高校で認知症について学習する時間を設けてほしい。

一番の要因は職員の人手不足だと考えます。細やかなケアができないどころか、利用者のことよりも業務優先になる場面もあります。忙しさからストレスが溜まり、虐待につながるケースもあると思います。人手不足が解消されることで、利用者にとっても、職員にとっても、良い環境になると思います。

介護の現場において、心理カウンセラーの介入が必要だと感じる。

介護の中でカスタマーハラスメント、特に入居者が相手の場合、施設は研修など行うが、実際に施設でそういった事案があった場合でも取り組む姿勢が消極的に感じる。そもそも介護にカスタハラが当てはまりにくいし、立件した場合でもその後同じ入居者と顔を合わせ続けるなど、入居者の態度が改まれば良いがそうでない場合など、働きづらくならないかとの懸念がある。やるならやる、やらないならやらないとちゃんと決めて欲しい。取り組む気がないのに研修をするのは意味がないと思う。何をしても施設全体で話し合ってからスタートして欲しい。

外国人スタッフも増えており、職員への教育が必要。今年は外部の業者にも協力を得て、たくさんの勉強会を実施することができた。それでも日々、余裕がない中では虐待につながる行為になりかねないので、介護、看護に携わる人々への処遇改善を検討してほしい。

現場職員としての意見ですが、虐待に対してもう少し規制を緩やかにして頂けたら、働きやすい環境になり、虐待が減ると思います。たとえば言葉遣いなど、丁寧である必要はわかりますが、利用者の理解しやすい、親しみやすい言葉遣いであるほうが、現場としては適切に感じます。

今まで虐待に繋がることは知らずにやってきたケアもあり(食事用エプロンをお膳の下に挟む 安定のためにズボンウエスト部分を掴む)等、研修などで最新のケアを知ることはとても重要だと思った。

仕事を長く続けている方々のほうが意識が低いと感じています
その様な方々は研修講座等、再度参加の機会をもうけたほうが良いと感じています。

【職員分】施設従事者等による虐待防止のためのアンケート 集計結果

施設での虐待防止のためには、職員一人ひとりが日々のケアの中で利用者の意向や人権を尊重し、適切な記録や情報共有を徹底することが重要だと考えます。また、定期的な研修やケースカンファレンスを通じて、虐待の兆候や対応方法について学び続けることで、未然に防ぐ力を高めることができます。職員間のコミュニケーションや相談体制の充実も、安心して働ける環境づくりにつながると感じます。

身体的虐待はひと目で解るが、精神的虐待と思われるものは判断が難しい。一時的なもの、危険だから強い口調になってしまう等、認知症のある利用者が大半を占めているため、職員が見かけないと注意できない点は問題だと考えている。

本人・家族が望んでも、医療的に危険が伴う場合は要望には添えきれないこともある。また、職員側が受ける暴言・暴行については、認知症だから仕方ないといった風潮を是正すべく、入居者ならびに家族の言動でおかしな点はしっかり指摘し、必要なら退去いただくことも辞さないといった姿勢は必要だと感じる。

介護の仕事に熱意を持っていても、極度のストレスや業務負担により、虐待行為に繋がることはあると思う。知識を増やただけでは、軽減するとは思えない。特定の職員に仕事が振られ過ぎていないか、発言力の低い職員を蔑ろにしていないかなど、就労環境に施設側が注意する必要がある。

同僚が適切でない言葉遣いをしている時、どうやって気付いてもらえるか、悩むことがあります。仕事のモチベーションを下げないような方法を知りたいです。

特性や病気を理解、認識し、受け入れる。他職員と自分とを比べず、疑問を放置しない現場を作る。できないことや、解らないことを質問し、改善できる環境を作り続ける。

利用者の暮らしについては、施設だけでは支え切れないので、家族の協力が必須となる。キーパーソン以外の家族が、ケアプラン以外の過剰なサービス提供を求め、対応に苦慮することがある。介護される方も介護する方もお互いを理解し、満足の得られる環境づくりをして、虐待の発生しない状態を目指したい。

認知症の利用者は自身の意見が言えない場合もあるので、本人の意見をくみ取り、意思決定できるような質問の方法等を工夫して行っている。ただ、何度も同じことを繰り返して聞かれると、答え方が雑になってしまったり、強い口調になってしまうことがある。不穏になる利用者が多く入居していると、事故の危険が高く、職員が精神的にすり減ってしまい、労働意欲が低下してしまう。

認知症の利用者に対しては、あまり堅い形でコミュニケーションを図ろうとするのではなく、フランクな言葉遣いや優しい雰囲気を感じさせるアプローチがあってもいいのではないかと思います。

不適切なケアのグレーゾーンについて、「利用者の希望を否定すること＝不適切なケア」だとしたら、行っているケースもある。話し合いを行いながら対応を検討しているが、相談員という職種上持ちこせない決断をすることもあり、利用者の身体的安全等を考慮し、希望したことを許可できないこともある。

リハビリテーションや理学療法について、利用者本人が望んでいないケースもあり、どこまで実施するべきか、強要にならないかなど、線引きに常に悩んでいます。看取りも行う施設のため、利用者にとって何が適切なケア・リハビリテーションなのか、日々試行錯誤しています。少しでも健康的に長生きしていただきたい気持ちがあり、極力苦痛のない方法で介入をしているつもりですが、代替えができない手技もあるため、常に自身が虐待や不適切な対応をしていないか考えています。