

開催年月日 平成30年9月5日(水)  
 質問者 日本共産党 宮川 潤 委員  
 答弁者 少子高齢化対策監 栗井 是臣  
 施設運営指導課長 篁 俊彦

質問内容	答弁内容
<p>一 「施設における高齢者・障がい者虐待防止に向けた利用者等実態調査及び施設従事者実態調査」について                      (一) 介護老人福祉施設の利用者の調査結果について</p> <p>1 虐待件数の推移について                      ただいま報告のありましたこの調査は2016年度から行ってきておりますが、3年間の虐待等、施設職員の対応に対する利用者の認識はどのように推移をしてきているのか、特徴的なことがあるのか、まずお示しください。</p> <p>2 これまでの調査をどのように活かしてきたのか                      「施設職員の対応に対する認識(感じたこと)」として、ほぼ3年間通じて「職員を呼んでもすぐに来てくれないことが多い」「心無い言葉で不愉快な思いをしたことがある」「介護が丁寧でなく投げやりを感じることもある」それから「心無い言葉で不愉快な思いをしたことがある」ということであります。                      また、「施設職員の対応に対する認識(されたこと)」としては、これも3年間通じてほぼ「介助されずに長時間放置される」がもっとも多くなっている。                      これまで3年間という限られた期間の調査ではありますが、率直なところ、ほとんど変化がないように感じます。                      調査結果が、その後の対策に活かされていないかというふうに思われます。                      これまでの調査結果がどのように活用してきたのか伺います。</p> <p>3 実態調査を虐待件数の減少に結びつけることについて                      施設利用者が虐待にあっている認識があっても、その改善には職員の体制、介護についての基本的な考え方、人権意識も含めて様々な要素が必要になると考えるところであります。                      「施設職員の対応」についての調査を行った以上は、それをホームページで公開するということは別</p>	<p>【施設運営指導課長】                      平成28年度からの調査結果についてでございますが、利用者とその家族からは、3年間を通じて、1～2割弱の方が、「職員を呼んでもすぐに来てくれない」、「心無い言葉で不愉快」などと感じていると回答しているほか、実際に「介助されずに長時間放置された」、「怒鳴られた、悪口を言われた」と回答した方が、1～3%台で推移している状況となっております。                      また、平成29年度から追加した施設従事者に対する調査においては、業務に負担を感じると回答した方が6～7割程度、自身の行為が虐待に該当するのではないかと考えたことがあると回答した方は3割強。                      また、虐待と思われる行為などをしそうなことになると回答した方は5割程度と、各年とも、同程度の割合となっているところでございます。</p> <p>【施設運営指導課長】                      調査結果の活用についてでございますが、道では、調査結果を通じて把握した利用者のサービスに対する意向や施設職員の意識などについて、施設に対する集団指導や個別の実地指導の際に情報提供をし、虐待防止の徹底や職場環境の改善などについて、指導を行うとともに、ホームページで公開し、広く利用者やご家族などにも周知することで、虐待防止に向けた意識啓発にも取り組んできたところでございます。                      また、ご本人とご家族の回答の中では、虐待が疑われると判断した案件につきましては、所管する振興局が緊急に施設に立ち入り、事実確認を行うことで、施設に対する注意喚起や虐待の早期発見にも活用しているところでございます。</p> <p>【施設運営指導課長】                      実態調査についてでございますが、道内の特別養護老人ホームにおける虐待の発生件数は、平成26年度が8件、27年度が5件、28年度が4件と、ひと桁台で推移しておりますが、サービス利用者に対する虐待は、あってはならないことですから、施設利用者ご本人とその家族に日常のサービスに関する意見を聴取するとともに、現場の介護職員などに</p>

質 問 内 容	答 弁 内 容
<p>に、私は悪いとは思いませんけど、それにとどまることなく、現場に具体的にフィードバックさせて、虐待の減少に結びつけていくことが必要ではないかと考えますけれども、いかがか、伺います。</p> <p><b>4 今後どうしていくのか</b></p> <p>ただいま答弁で、虐待防止の意識を高めてもらうということがありましたので、それは結構なことで、大いに進めていただきたいと思いますが、現実には、虐待の件数の減少が見られないまま推移しているということでもありますので、なぜ、虐待が起こるのか、職員体制の厳しさの反映なのか、職場の経験・知識の交流や伝達の不十分さということなのか、人権意識の問題なのか、研修の不足なのか、多角的に検討していく必要があると考えます。</p> <p>さきほどの答弁で、全体的な傾向を一般的に周知しているという印象を持ちましたけれども、虐待の問題というのは深刻で具体的であるんです。個別の対応も必要であります。</p> <p>道として、虐待をなくすべく、調査結果をどう生かして、今後どういう取組を行うのか、伺います。</p> <p><b>【指摘】</b></p> <p>今後の取組みについて、答弁を頂戴いたしました。今後は「調査方法の見直しなど、工夫を加えながら」ということであります。私は調査方法にとどまることなく、調査後の指導に力を入れて対応することの重要性について、指摘をしておきたいと思えます。</p> <p><b>(二) 介護老人福祉施設の従事者の調査結果について</b></p> <p><b>1 施設職員の現場の環境、クライアントハラスメントについて</b></p> <p>介護職員のクライアントハラスメント、つまり利用者からの職員に対する性的嫌がらせや、暴力行為等についてでありますけれども、「受けたことがある」という答えが、過半数の54%に達しているという、しかも、前年の調査よりも増えてきているということで、深刻な事態だと思えます。</p> <p>この問題は全国的にも取りあげられておまして、兵庫県では、セクハラ・暴力リスクのある利用者を介護職や看護職が2人で訪問するようにする。当然、人件費もかかりますので、2人で訪問した時の費用補助を始めたそうであります。</p> <p>道として、介護事業所や団体から聞き取りを行うことや、先進県の調査など、実態と取組について開始すべきではないかと考えるところですが、いかがですか。</p> <p>また、今後の施設職員の職場環境改善について、どう取り組むのか、対策監に伺います。</p>	<p>は、虐待防止の意識を高めてもらうことを兼ねて調査を実施しているところでございます。</p> <p>道としては、調査を通じて、把握した実態等をもとに、虐待防止の徹底や職場環境の改善など、一層の適切な施設運営に努めていただくこととしているところでございます。</p> <p><b>【施設運営指導課長】</b></p> <p>虐待防止に向けた今後の取組についてでございますが、施設等における虐待は、利用されている方々の尊厳を傷つけ、権利利益を損なうものでございまして、決してあってはならないものと認識しております。</p> <p>道としましては、今後とも集団指導において、虐待の未然防止や発生時における速やかな報告等について徹底するとともに、今回ご報告した調査や個別の実地指導などを通じ、各事業所の虐待防止に関する取組の確認を行うほか、施設従事者や市町村職員などを対象とする研修会を開催し、資質の向上にも取り組むこととしております。</p> <p>また、利用される方々に虐待についての理解を深めてもらうため、パンフレットの作成配布やフォーラムの開催などの意識啓発にも取り組んでおり、今後は、この調査方法の見直しなど、工夫を加えながら、虐待の根絶に向けて努めてまいりたいと考えております。</p> <p><b>【少子高齢化対策監】</b></p> <p>利用者からのハラスメント対策についてであります。道は、介護現場でのセクハラや暴力行為などについては、道の調査においても、約半数の職員から、利用者からのハラスメントを受けたことがあると回答があったところでございます。</p> <p>道におきましては、これまでも介護職員の良好な職場環境の確保を図るため、上司からのパワハラなどについて、職員からの相談があれば、施設に対し、必要な改善を指導してきたところであり、利用者からのハラスメントに関する相談につきましても、同様に対応することとしております。</p> <p>また、厚生労働省では、利用者やその家族からの暴言や性的な嫌がらせといった職員へのハラスメント被害に対応するために、今年度、実態調査の実施を検討しているものと承知をしており、道としては、こうした国の動きも踏まえつつ、今後とも、施設に対する指導はもとより、利用者や家族への意識啓発に取り組むなど、職場環境の改善に努めてまいりたいと考えております。</p>

質 問 内 容	答 弁 内 容
<p>【私的】 クライアントハラスメントも、利用者虐待についても、これまでの延長線上の取り組みでは、改善できない。そう思います。変化を作る取組の強化ということを、改めて求めて、質問を終わります。</p>	