

現場で起こる 暴力・ハラスメントへの備えと対応



合同会社BIG SMILE 代表
びっぐすまいる訪問看護ステーション
管理者 柳田 千草

自己紹介

- 保健師・看護師（看護学修士）・介護支援専門員
- 日本看護協会認定看護管理者・難病看護学会難病専門看護師
- 卒業校：鹿児島県立保健婦学校
鹿児島大学大学院 保健学研究科前期博士課程
- 職歴：鹿児島市医師会病院（外科・内科・訪問看護準備室）
鹿児島市医師会訪問看護ステーションを皮切りに
薩摩川内市内3か所の訪問看護ステーション開設支援
医療法人クオラ 運営企画室・在宅サービス管理部長
合同会社BigSmile設立、びっぐすまいる訪問看護ステーション



2023年度より

勇美記念財団助成研究事業

その他の活動：

- 1、地域医療介護総合確保基金を活用した鹿児島県委託事業
「介護事業所におけるハラスメント対策支援事業」において講師を務める
- 2、「訪問看護と介護」13-4月号（医学書院）特別記事に掲載

訪問看護師が利用者・家族から 受ける暴力・ハラスメント対策研修

3回バージョン・アドバンストコース 神戸開催一
日版
9/22日・10/20日
両日とも 10:00～17:00（受付 9:30から）
※定員50名、先着順

研修内容
① 暴力・ハラスメントの概要とリスク
② 暴力・ハラスメントの予防と対応
③ 暴力・ハラスメントの被害者としての対応
④ 暴力・ハラスメントの加害者としての対応
⑤ 暴力・ハラスメントの被害者としての対応
⑥ 暴力・ハラスメントの被害者としての対応

研修費用
研修費用 50名 無料
研修費用 50名 無料
研修費用 50名 無料

研修申し込み
研修申し込み
研修申し込み

本日の内容

- 暴力・ハラスメントとは
- 現場の実態とリスク
- 暴力の危険予知訓練（KYT）
- 暴力の価値基準によるチーム内の意思決定

暴力・ハラスメント対策に取り組む目的

暴力・ハラスメント行為者を排除しようとするのではなく、自宅を訪問する在宅ケア従事者が安全と心身の健康を保ちながら、療養場所で支援を必要とする人々へのケアを提供し続けることができることを目的とする

暴力・ハラスメント対策の目標

- 暴力・ハラスメントの発生防止に努める
- 発生時の被害を最小限にとどめる
- ケアの質と安全確保の両立に努める

カスタマーハラスメントとは

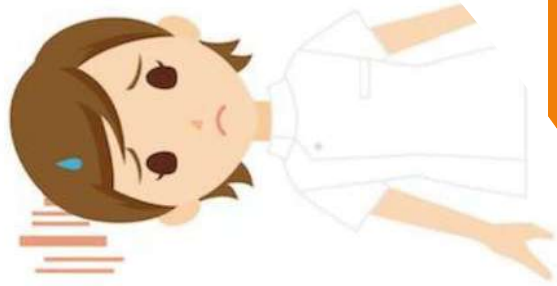
令和元年6月、労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。

この改正を踏まえ、令和2年1月に、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）が策定され、

顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為

（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。

厚生労働省 hlw.go.jp/stf/newpage_24067.htm



在宅介護、医療の現場で直面している課題

事業所別 暴力・ハラスメントの内容

	身体的暴力	精神的暴力	セクシャルハラスメント	その他	該当人数
訪問介護	41.8%	81.0%	36.8%	3.2%	840
訪問看護	45.4%	61.8%	53.4%	3.4%	262
訪問リハビリテーション	51.8%	59.9%	40.1%	4.5%	222
通所介護	67.9%	73.4%	49.4%	1.7%	237
特定施設入居者生活介護	81.9%	76.1%	35.6%	3.4%	326
居宅介護支援	41.0%	73.7%	36.9%	4.1%	217
介護老人福祉施設	90.3%	70.6%	30.2%	2.2%	629
認知症対応型通所介護	86.8%	73.7%	33.3%	1.8%	114
小規模多機能型居宅介護	74.7%	71.9%	32.9%	2.7%	146
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	59.7%	72.0%	37.1%	4.8%	186
複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）	72.6%	71.8%	31.1%	3.7%	241
地域密着型通所介護	58.4%	70.1%	48.0%	2.8%	358

2019. 3月 三菱総合研究所

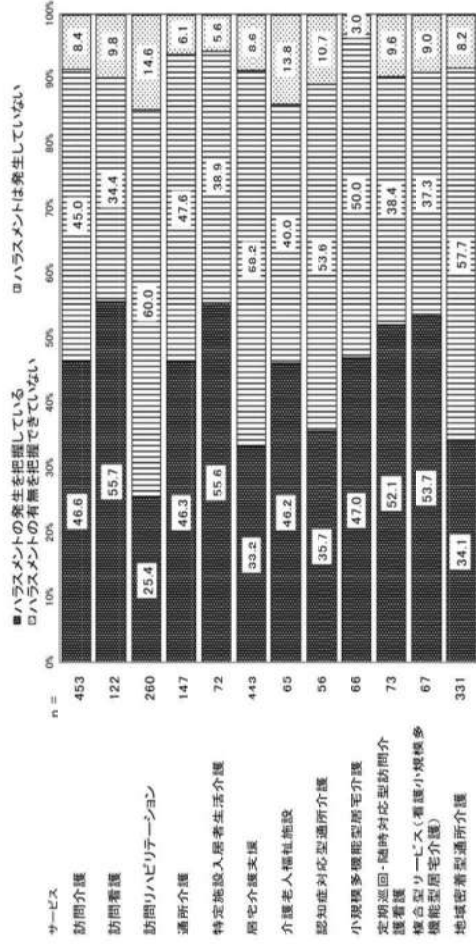


図 2-8 この1年間の施設・事業所における利用者・家族等からのハラスメントの発生把握状況

2019. 3月 三菱総合研究所

院内でのハラスメント

現在の職場でどのようなカスハラ(ペイハラ)があるか尋ねると、「威圧的な言動」(看護師56.6%、薬剤師62.5%、介護福祉士47.2%)や「精神的な攻撃」(看護師50.7%、薬剤師32.9%、介護福祉士45.9%)が多い結果となった。



家庭、室内、密室で起こること

- ・ 当事者意識を持ちにくい → 行為者、被害者ともに
- ・ 弱者である患者、利用者は守られるべきという思い
→ 我慢、あきらめ

経営的視点への付度・職場の関係性への影響

- ・ 事業所変更など、サービス中止への配慮
- ・ 同調性バイアス、正常性バイアス
- ・ 人事評価への不安

精神疾患だから、認知症だからではない

- その疾患の症状や生活のしづらさ、生きづらさを理解することで、かかわり方が変わり、暴力ハラスメント、介護抵抗等の発生を予防できる
- 実際、精神科訪問看護の方が暴力・ハラスメントの発生率は低い

いま感じる 暴力・ハラスメントは？

- ① まずは自分に起きていること
利用者や家族から受ける暴力・ハラスメントの
具体を挙げてみてください
- ② グループメンバーでシェア

認知症、認知機能低下の場合

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」 (令和4年3月改訂版)より

3) セクシュアルハラスメント (以下「セクハラ」という)

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や胸を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

- 認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD※等）は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要がある場合があります。
 - ・ 認知症がある場合、もしくは、認知症の診断を受けていないが認知機能が低下している場合などは、BPSDである可能性を前提にしたケアが必要です。例えば、認知症の「亡霊の盗られ妄想」はハラスメントではなく、認知症の症状としてケアが必要です。
 - ・ 認知症等の病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わりありませんから、ハラスメント対策とは別に、対応を検討する必要があります。事前の情報収集等（医師の評価等）を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切な体制で組織的に対応することが必要です。そのため、暴言・暴力を受けた場合には、職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようにすることが大切です。報告・共有の場では適切なケアを検討することにより、次のようなケアがとれる。次のような施設、

暴力・ハラスメントの定義

• 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為をいい、人の身体に向けられた直接的な暴力の行使だけでなく、投げつけられた物が当たらなかった場合等、物理的接触を欠く場合も含む

• 精神的暴力

個人の尊厳や人の人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為をいい、無視や第三者に対して事実でないことを言う等も含む

• セクシャルハラスメント

支援者の意にそわない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為をいい、性的な内容の発言や行動により、就業環境を害することを含む

1990年代から保健福祉医療従事者への暴力・ハラスメント顕著に増加
誰もが被害者になりうる 防犯対策まで取り組まなければならない時代

1999年(東京都)	保健師が家庭訪問先で刃物で傷付けられ面腕と顔に100創以上の傷合を要する重傷 保健師らの管理職への不満、攻撃性、士気の低下(PTSD)が生じた。当時は「暴力被害」という概念付けがまだ明確ではなかった。
2008年(大阪府)	脳梗塞で寝たきりの妻を介護する夫(59歳)が介護ヘルパー、保険外交員6人に睡眠薬を混入したコーヒー等を飲ませ準強姦、準強姦未遂
2013年(岡山県)	父親の訪問介護のため自宅を訪れたヘルパー女性に性的暴行を加えるなどとして、強姦(ごうかん)致傷、強姦未遂
2019年(大阪府)	33歳の男性宅で訪問したヘルパーが次々と意識混濁となったヘルパーが交通事故を起こし、尿中から睡眠導入剤が検出され被害。男性が睡眠薬入りの飲料をすめ飲用。準強姦(せいこうかん)罪。「女性の体を触りたかった」
2019年(大阪府)	53歳の男性が、1人で訪問した女性のヘルパー(当時70歳)を殴り、わいせつ行為をしたうえ、何度も踏みつけて殺害
2020年(神戸市)	男性(79)は点滴や問診で自宅を訪れた30歳の女性看護士に、睡眠薬を混ぜたスプーンを飲ませ約10分に及び体を触っていた。被害女性は法廷で「恐怖心と怒りで、忘れたくても忘れられない」と涙ながらに意見陳述。「女性と接する機会がなく、触りたい衝動を抑えられなかった」
2020年(埼玉県)	訪問介護の女性を脅し、体を触ったとして利用者の男(83)が埼玉県警に強制わいせつ容疑で逮捕
2022年(埼玉県)	容疑者(66)が、医師の鈴木誠一さん(44)を散弾銃で殺害した。母親の主治医だった鈴木医師などに「練習をあげてほしい」と言い、翌日の午後時ごろに来るよう指示しました。 翌日、呼び出された鈴木医師などと7人が自宅を訪ねると、容疑者は母親の遺体がある和室に招き入れ容疑者は鈴木医師に「心臓マッサージをしてほしい」と要求します。このとき、母親は死んでからすでに1日以上が経過していました。 鈴木医師が誕生できないことを説明すると、容疑者は散弾銃を発砲。最初に鈴木医師が、次に理学療法士の男性が撃たれました。 埼玉がしつこく捜査してこの事件をばい隠すまは医師が難儀にNHK tbs://www.nhk.or.jp/shutoken/saitama/article/002/27/

利用者・家族による在宅医療提供者に対する
暴力・ハラスメントの事例や対策について

- 事例1：事業所への刃物による脅し
- 対象者 相談支援専門員（男性）
- 概要 患者（男性）が、突然、包丁を手に持ったまま事業所に来た。
来訪時から興奮状態で立腹していた。「（ヘルパーが患者宅の）包丁を欠けさせた」と言った。事業所内で複数の職員がいたため、対応し、落ち着くように話しかけたがおさまらなかった。やむなく警察に通報した。男性には精神疾患があった。
- 対応・支援 警察へ通報したことについて、事後に担当介護支援専門員から警察沙汰にしたと叱責を受けた。また、その後対処方法を話し合うことはなかった。

災害時や新興感染症拡大時等における在宅医療を提供する医療機関等への支援体制についての調査研究
<https://mhlw-grants.niph.go.jp/project/161578>

2025年

有名女性タレント逮捕
訪問看護師 切り付け

傷害事件

2025年4月7日 大阪市
看護師の顔めがけて包丁を振り下ろし、左手の甲を切り付けられる



暴力・逮捕報道

2025年4月8日 静岡県
有名女性タレントの暴力逮捕報道へ



傷害事件

2025年6月5日 千葉県
医師が患者に刃物で切り付けられる



利用者・家族による在宅医療提供者に対する
暴力・ハラスメントの事例や対策について

- 事例2：利用者宅への長時間監禁、謝罪文の要求、金銭の要求
- 対象者 介護支援専門員（女性）
- 概要 利用者（女性）とその知人男性により、2名の介護支援専門員が長時間軟禁された。
介護支援専門員の調整不足があったことを責められ、正座で話を聞かなければならなかった。
謝罪文を要求され、話し合いに 同席した知人男性が帰る時間帯に電車がないとタクシー代を請求された。後日、謝罪文を書くことで解放された。「これは脅迫ではないと言われた。
- 対応・支援 行政に相談したが「仕方がないと言われ、謝罪文を書き請求されたタクシー代を支払った。

災害時や新興感染症拡大時等における在宅医療を提供する医療機関等への支援体制についての調査研究
<https://mhlw-grants.niph.go.jp/project/161578>

法人や事業者の責務・役割

- 暴力・ハラスメントの体制整備について協議・検討していますか
- 暴力・ハラスメントの対応マニュアルがありますか
- 暴力・ハラスメントの対応マニュアルを定期的に更新していますか
- 利用者と的重要事項説明書に暴力・ハラスメントに関する項目を載せていますか
- どのような行為を暴力・ハラスメントとみなすか、事業所で統一した定義を定めていますか
- ポスターの提示などにより、スタッフの暴力・ハラスメントの対応に関する意識を高めていますか

三木明子,全国訪問看護事業協会：訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応
—スタッフが安心・安全に働くために,メディカ出版,2019

法人や事業者の責務・役割

- 暴力・ハラスメントの対応のためのスタッフ研修を計画的に実施していますか
- 暴力・ハラスメントに関する相談窓口がありますか
- 暴力・ハラスメントに関する相談ルートが決まっていますか
- 暴力・ハラスメント発生現場に急行する担当者、担当部署がありますか
- 暴力・ハラスメント発生後に対応する担当者、担当部署がありますか
- 暴力・ハラスメント発生時の警察への通報体制は決まっていますか

三木明子,全国訪問看護事業協会：訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応
—スタッフが安心・安全に働くために,メディカ出版,2019

法人や事業者の責務・役割

- 暴力・ハラスメント発生後の被害者の医療機関受診の方法が決まっていますか
- 暴力・ハラスメント発生事例の記録方法や書式を決めていますか
- 暴力・ハラスメント発生後の事例検討会などを開催する仕組みがありますか
- 専門家や弁護士に相談する体制がありますか
- 被害者への心理的ケアを行う体制がありますか

三木明子,全国訪問看護事業協会：訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応—スタッフが安心・安全に働くために,メディカ出版,2019

暴力・ハラスメントの予防策をcheck！

- 事業所内で暴力・ハラスメント行為を明確にしていますか
 - 暴力・ハラスメントの対応マニュアルがありますか/定期的に更新していますか
 - 契約書や重要事項説明書に暴力・ハラスメントに関する項目を載せていますか
 - 暴力・ハラスメントの対応に関するポスターを掲示しスタッフの意識を高めていますか
- <https://www.miki-kmu.com/>

びっぐすまいる訪問看護ステーション 居宅介護支援事業所 大笑い

重説抜粋

- (8) 職員への禁止行為
- ① 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷、セクシャルハラスメントなどの迷惑行為
 - ② サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に投稿する等の行為
上記の行為などにより、健全な信頼感を築くことが出来ない」と判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。
 - ③ 職員は、利用者に対する訪問看護サービスの提供にあたって次に該当する行為は行いません。
 - ①利用者もしくはその家族等から礼金物品当の授受と茶菓子のおもてなし
 - ②利用者の家族等に対する訪問看護サービスの提供
 - ③業務実施中の飲食、飲酒、喫煙
 - ④利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
 - ⑤その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

びっぐすまいる訪問看護ステーション 居宅介護支援事業所 大笑い

契約書抜粋

- 第12条 ハラスメントの防止
- 事業所は、在宅現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。
- (1) 優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を 超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめる行為
 - ③ 性的言動、影射的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、関係事業所の方、利用者及びその家族等が対象となります。
 - (2) ハラスメントが発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、ハラスメント防止委員会により、再発防止策を検討します。
 - (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
 - (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善、利用契約の解約等の措置を講じます。

第11条 契約の終了

- ### びっぐすまいる訪問看護ステーション 居宅介護支援事業所 大笑い
1. 次の事由に該当した場合、この契約は自動的に終了します。
- ① 利用者が、この契約を締結した日から1年以内の期間中に、**利用者の同意なく、この契約の解約ができません。**、**利用者の同意なく、この契約の解約ができません。**、**利用者の同意なく、この契約の解約ができません。**
 - ② 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ③ 事業者が、利用者から以下の事由に該当する場合には、文書により2週間以上の予告期間をもちいて本契約を解除することができます。
 - ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を締結したい重大な事情を生じさせた場合
 - ② 利用者、又はその家族等が、故意または重大な過失により事業者又はリーベン従事者もしくはほかの利用者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不品行を行使したと認められる場合
 - ③ 利用者、又はその家族等が、以下の行為のうち、法令違反その他著しく職業を毀滅する行為をなしたとして事業者が判断し、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが著しく困難になったと事業者が判断した場合、その場合は2週間以上の予告期間をもちます。
 - ① 暴行・暴言など刑法犯またはその他刑事罰が定められた法令等に抵触する言動
 - ② プライバシーの侵害、名誉毀損、人格権侵害等不法行為に基づく損害賠償が発生しうる言動
 - ③ 前項のほか、ハラスメントといふ行為、いやがらせ行為、その他不適切言動など

2025年4月 東京都カスハラ防止条例

2024年10月4日 都議会

東京都カスタマの改正・労働施策総合推進法が可決・成立

2025年6月4日

令和6年7月
産業労働局



新潟県病院局 ペイシエントハラスメント対策指針

令和6年5月
病院局業務課

第1 基礎編	1
1 ペイシエントハラスメント対策の目的	2
2 指針の位置づけ	2
3 指針の適用範囲	2
4 ペイシエントハラスメントの定義	2
5 ペイシエントハラスメントの分類	2
6 ペイシエントハラスメントの対応基準	3
7 ペイシエントハラスメントによる病院職員・病院・他の患者等への影響	3
8 ペイシエントハラスメント対策を講じることによる病院職員・病院・他の患者等へのプラスの影響	4
9 ペイシエントハラスメント対策の3本柱	4
(1) 組織的に対応する	4
(2) 毅然と対応する	6
(3) 警察への相談・通報をためらわない	9
10 ペイシエントハラスメント担当職員の基本姿勢（心構え）	11
11 (参考1) ペイシエントハラスメントが犯触する法律	11
第2 実践編	13
1 ペイシエントハラスメントの類型と対応例	14
(1) ペイシエントハラスメント類型	14
(2) 類型ごとの基本的対応例	16
ア 暴言型への対応例	16
イ 暴力型への対応例	17
ウ セクハラ型への対応例	17
エ 時間拘束型への対応例	18

どうして
対策が大切なのか？

確かに、離職問題は大きい

誰かの犠牲によって成り立っている支援は長続きしない

被害者の自己肯定感は低くなり、
今後の人生に大きな影響を及ぼす
人権擁護は両者にあるべき！

在宅ケアでの 暴力・ハラスメント対策が必要です。

暴力・ハラスメントは離職につながります。



具体的な対策が求められています。



資料：「三井 被害者・加害者」(財団法人日本看護学会)「在宅ケアにおける暴力・ハラスメント被害の現状と対応」(財団法人日本看護学会)

カスタマー ハラスメント対策 取り組みましょう！ 社員一人に抱え込まずに 組織的な対応を

カスタマー・ハラスメントに発展させないために

チームの初期対応は、対応者が現場対応者か、電話受付対応者かによっても、その対応の内容が異なります。また、顧客等の求めに応じて訪問するケースも想定され、現場での対応時、電話での対応時、顧客訪問での対応時と各シーンにあわせて留意するポイントをまとめておくといでしょう。

>>> 現場での対応

- 店頭で対応しず、待客室等の個室に招いて二人以上で対応する(時間・人・場所を要えて対応)。
- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応し、よく話を聞く。
また、言葉遣いに注意し、専門用語などは使わないようにする。
- 質問を交えながら、詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- 暴力議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を感じさせる。
- その場しのぎの回答はせず、対応出来ないことははっきり断る。
- 相手を落ち着かせたい場合は、後で確認して回答するなど冷却時間を設ける。等



訪問看護師版 暴力のKYT場面集

暴力のKYT場面集 I
訪問看護師版(改定)
2020. 1.10

暴力のKYT場面集 I
訪問看護師版(改定)
KYT場面集(作成者:
武ユカリ、三木明子)



医療機関関用

暴力のKYT場面集

医療機関関用 暴力の
KYT場面集（作成者：
三木明子、黒田梨絵）



暴力のKYT:場面集

※本場面集は、暴力のKYTを行う際に活用することを目的に作成されたものです。

- ・チェックリスト
- ・フロー
- ・リスクアセスメント
- ・ダウンロード可

<https://www.miki-kmu.com/link/>

KYT場面集

患者を病室から重いすへ移送する

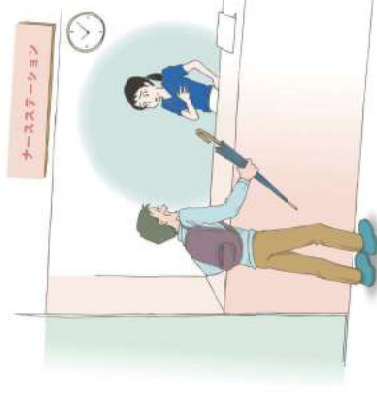
場面 4



状況
トイレにおいて、あなただけで搬送が難しい患者を重いすへ移送する。
認知症患者を移送しようとしている。

時間外の面会要求をする人に対応する

場面 15



状況
面会時間外に、ナースステーションで「面会をせよ」と大声をだしている人に、あなたは対応しようとしている。

対策フローチャート

訪問看護・介護事業所
所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応
スメントの予防と対応
心・安全に働くため

訪問看護・介護事業所
所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応
スメントの予防と対応
心・安全に働くため

訪問看護・介護事業所
所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応
スメントの予防と対応
心・安全に働くため

訪問看護・介護事業所
所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応
スメントの予防と対応
心・安全に働くため

訪問看護・介護事業所
所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応
スメントの予防と対応
心・安全に働くため



セクシャルハラスメント

【定義】

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

【例】

- 手や腕、太もも、胸を触る、なめる
- 抱きつく、覆いかぶさってくる
- いやらしい視線で上から下まで身体を見る
- 女性のヌード写真やAVを見せる、性的な行為を要求する
- にやにやしながら性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す
- 入浴介助のための着替えを盗撮する
- 下半身を見せる、自分の股間に手を入れようとすると、布団の中に引っ張り込む
- 飲み物に睡眠薬を入れてわいせつ行為や性的行為をする

例 訪問中に体を触ってきた利用者に対応する

- ✓ 自然か、性的に不快と感じないかどうかで見極める。受けた側の主観で決めている
- ✓ セクハラは初期対応が大切。笑って対応し、はっきりと断らないあいまいな態度は、許されるという誤解を生じさせ、行為者の言動をエスカレートさせる
- ✓ 触っている手を行為者の身体に戻し、同時に「触ることをやめて下さい」と言い、ゆっくりとした動作で触られない距離に離れる
- ✓ 言葉の場合も「その話はやめてください」と言い、いったん離れる
- ✓ 大声を出す必要も、きつく言う必要もなく、笑わず静かに普通の声のトーン、スピードで伝える
- ✓ 「セクハラをやめて下さい」と言うと、行為者は失礼だと逆切れすることがあるので、受け止め方や解釈を入れずに起きた具体的な言動を「やめて下さい」と言う
- ✓ 行為がおさまらない場合は、口実をつけて訪問を終了する
- ✓ 主張することで身の危険を感じるような場合は、状況を悪化させないでその場を離れることを優先して対応方法を見つける



例

お茶やお菓子を強く勧める家族に対応

- ✓ 病院や来所と比較すると、訪問では「嫌われたくない」、「気を悪くしてほしくない」という感情を持ちやすい
- ✓ 訪問での二者関係の中で嫌われたり、気を悪くされると援助関係が成り立たなくなる、築いた関係を壊す、訪問を断られるなどの自分にとっての不都合を想像して不安に感じ、防衛的に行動するため受け入れようとすると
- ✓ 訪問先では飲食をしないというルールを遵守することを徹底する
- ✓ 飲食を受け取らないと関係が構築できないという思い込みを捨てる
- ✓ 断り方も統一しておく 上司に叱られる、首になるNG
「規則で決まっておりますので断ることができません。せっかくのご好意をお返しするよう大変申し訳ありません。お気遣いありがとうございます」
- ✓ 一人でもいただいてしまうと、それが組織のルールと誤解される
- ✓ 一度でも断り切れず、今回限りと伝えてもいただいてしまった、次からも断れなくなる

例

大きな声で怒鳴り続ける利用者に対応

- ✓ 暴言は聞けば聞くほどエスカレートしてゆくので、時間をかけてゆっくり聞く対応はNG
- ✓ 事業所で暴言発生時の対応を決めておく
- ✓ 最初の5～15分はしっかりと聞き、意見や反論を挟むと怒りを助長するので、相槌をうつ、～なんですと繰り返す程度の応答をする
- ✓ 決められた時間が過ぎた場合には、いったん用事があると利用者宅を出る
- ✓ 管理者に報告して指示された対応をとる
- ✓ 暴言のエスカレーションを防止する3つの「かえる」
「場所をかえる」「時間をかえる」「人をかえる」
- ⇒ 興奮した行為者のクールダウンの対応

暴力のエスカレート・モデル



深刻な暴力

軽度の暴力

● 暴力なし

深刻な段階になってからでは逆効果になることもある。
相手がこちらに「許される範囲を試している」過程、関係性、
サービスの範囲についてのルールが定着する前の段階に有効

広島大学大学院人間社会学研究科 相馬敏彦氏資料

コミュニケーションの中で



“傷つけられた”と感じてしまうことありませんか？

- 冗談のつもりで、暴言を吐かれた…
- 相手からきつくあたられた…

でも、「傷ついた」ことは、それを表明しなければ、「傷つけた」相手には伝わりません

ちょっと
言い過ぎた？…
これくらい平気？

暴力のエスカレートを防ぐために

表明しなければ、相手はまた同じようなことを繰り返しやすいくなります

「これくらい、許してくれるはず」

「きつくあたってもいいみたい」

「なら、今度こうしても怒らないはず！」…

「**傷つけられる**」**コミュニケーション**を放っておくことが、暴力の温床に！

言うべきときは、言うべきことを言おう！

ただし…「暴力の生じる前」や「**グレーゾーン**」の場合で、

暴力が進んだ段階ではない場合の話です

暴力のエスカレートを防ぐために

- 普段の利用者とのコミュニケーションの中でも、自分の考えや感じたことを相手に主張した方がよい場面がある
- そんなとき、主張することは、簡単そうに見えて…実は難しい
- でも少しの工夫で、乗り越えられることもあります！

• 自己主張には難しさが伴うため、

強いものではないし、できない責任を問うべき行動でもありません

• 根本的な、暴力の責任はその行為者にあります！

暴力に対する価値基準

登場人物

- 新人看護師 （被害者）
- 管理者 看護師歴30年
- 家族
- Aさん（暴力行為者）
- 先輩看護師 看護師歴20年

突然、ケア中に暴力を振るわれたら…

ある日、新人看護師が訪問すると、Aさんはいつもと違い陰い表情で、挨拶をしても返事はなかった。

いつも通りの清拭や着替えを終え、足浴をしようとして顔を近づけたところ突然、「何すつとな！」と大声を出し、握りこぶしで顔を殴り、さらに足で胸元あたりを蹴ってきた。

隣室にいた家族に助けを求めたが、家族から「最近はおちついてたのに、看護師さんの接し方が悪かったんじゃないですか、もう帰って下さい」と冷やかか言われて、新人看護師は退室した。

突然、ケア中に暴力を振るわれたら…

事業所に戻り、新人看護師は管理者に状況を報告しようとしたが、混乱していて上手く説明できなかった。管理者は、新人看護師の顔の外傷と胸部痛を確認したが、受診はさせず、まずは報告書を書くように指示をした。

管理者と新人看護師のやり取りを見ていた、先輩看護師は「患者の状態をアセスメントしないでAさんに近づいた、あなたの対応が悪いのだから、次はもう少し気をつけてね」と指導した。

新人看護師は、訪問看護を始めて1年近く経ち、一人でできることも増えてやりがいを感じていたが、自分のケアの未熟さが原因でAさんを不快にさせたと反省し、すっかり自信がなくなった。

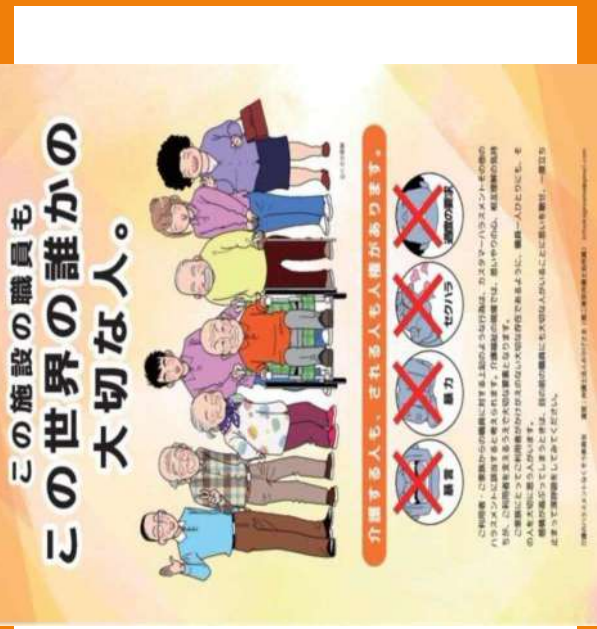
新人看護師は訪問の際、また殴ったり、蹴られたりするんじゃないか、うまく対応できないと家族に責められるのではないかと、先輩たちからできない看護師と評価されるのではないかとビクビクしながら、訪問を続けている。

望ましくない行為をした順に並べて下さい。

登場人物

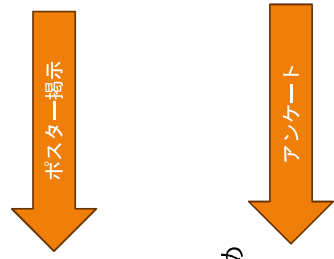
- 新人看護師 （被害者）
- 管理者 看護師歴30年
- 家族
- Aさん（暴力行為者）
- 先輩看護師 看護師歴20年

ポスター掲示は
大切な意思表明！



3年前、当法人で行った 具体的な準備・対応

1. 管理者の意思決定、表明
2. マニュアルの作成
3. 重要事項説明書への記載
4. 発生時の報告・対応フローの取り決め
5. 全職員の意識、対応力の向上



目指すべき未来は？

利用者も支援者も傷つかず、サービスを通じて互いが享受しあうこと



- 決して、戦うことではない！**
- ◆相談窓口があり、相談しやすい地域環境の構築
 - ◆利用者を困った人にさせない→質の高いマネジメントの提供

我慢を解決策にしない！！

ご清聴
ありがとうございました

薩摩川内市平佐町1872グラウンドール平佐11号館
TEL 0996-29-5111
big_smile@aiores.ocn.ne.jp

訪問看護師・訪問介護員のための暴力等対策フローチャート

※暴力の発生時は、被害者を守る事を最優先し、迅速に対応する。

【発生時】（マニュアルp13～14）		その他
<div>被害者</div> <div><div>報告レベル</div><div>通報レベル</div><div>報告レベル・通報レベル共通(マニュアルp13)</div></div>	<div>管理者・他の職員</div> <div><div>管理者(マニュアルp.13)</div><div>行為者対応</div><div>被害者対応</div><div>事業所対応</div></div>	<div>※暴力の実態を記録に残す</div> <div>受診(マニュアルp13)</div> <div>兵庫県内の専門相談機関(p18)</div>
<div><div>報告レベル</div><div>通報レベル</div><div>報告レベル・通報レベル共通(マニュアルp13)</div></div>	<div><div>管理者(マニュアルp.13)</div><div>行為者対応</div><div>被害者対応</div><div>事業所対応</div></div>	<div>※暴力の実態を記録に残す</div> <div>受診(マニュアルp13)</div> <div>兵庫県内の専門相談機関(p18)</div>
<div>管理者による被害者への対応</div>	<div>組織対応</div> <div>行為者対応</div>	