



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、びつすまいる訪問看護ステーション

**現場で起かる
暴力・ハラスメントへの備えと対応**



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

令和7年度 いいせんネット研修

2023年度より
勇美記念財団

その他の活動：
1、地域医療介護
2、「訪問看護と
「介護事業所に

業訪問看護師が利用者・家族から
受けける暴力・ハラスメント対策研修
第3回ベーシック・アドバンスコース 神戸開催

暴力の価値基準によるチーム内の意思決定



九章賦

卷之三

卷之三

卷之三

104

10

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ことではなく、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、療養場所で支援が必要とする人々へのケアを提供し続け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面立に努める

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つた。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する指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)が策定され、(令和2年厚生労働省告示第5号)が策定され、

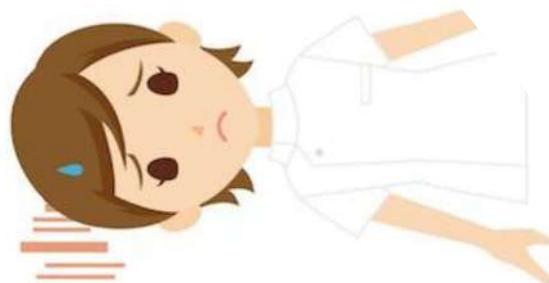
顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為
(カスタマー・ハラスメント)に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことなどが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。

厚生労働省 hlw.go.jp/stf/newpage_24067.htm

事業所別 暴力・ハラスメントの内容

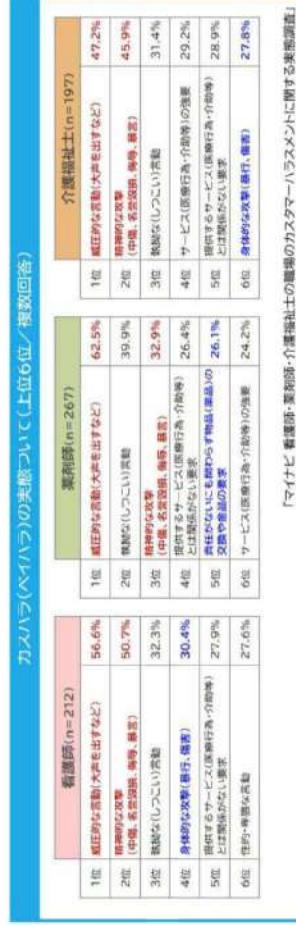
	身体的暴力	精神的暴力	セクシャル・ハラスメント	その他	該当人数
訪問介護	41.8%	81.0%	36.8%	3.2%	840
訪問看護	45.4%	61.8%	53.4%	3.4%	262
訪問リハビリテーション	51.8%	59.9%	40.1%	4.5%	222
通所介護	67.9%	73.4%	49.4%	1.7%	237
特定施設入居者生活介護	81.9%	76.1%	35.6%	3.4%	326
居宅介護支援	41.0%	73.7%	36.9%	4.1%	217
介護老人福祉施設	90.3%	70.6%	30.2%	2.2%	629
認知症対応型通所介護	86.8%	73.7%	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

在宅介護、医療の現場で直面している課題



院内のハラスメント

現在の職場でどのような力ハラ(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。



「マナビ 勉強係・薬剤師・看護師・介護福祉士の職場のカスマーハラスマントについて」

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の把握状況

2019. 3月 三菱総合研究所

経営的視点への対応・職場の関係性への影響

- 当事者意識を持ちにくい →行為者、被害者と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
- 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

家庭、室内、密室で起ること

精神疾患だから、認知症だからではない

- 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
 - 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

「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

- 必要もなく手や脚を触る／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ります。
認知症がある場合、ちしくは、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「もの忘れ妄想」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は変わりませんから、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みます、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有できるようになります。報告・共有

認知症、認知機能低下の場合

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つ等も含む
 - **セクシャルハラスメント**

支擾者の意にそわない性的誘かけ、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いう

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た暴力・ハラスメント
具体を挙げてみてください

②グレーパーメンバーでシエア

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ぬない時代

2025年

有名女性タレント逮捕 訪問看護師 切り付け

1999年(東京都)	保健師が家庭訪問先で刃物で傷付けられ両腕と頭に100cm以上の傷を負う事件 「保健師うの首理職への不満、攻撃性、土気の低下(PFSD)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、保険外交渉6人に睡眠薬を混入したコーヒー等を飲ませ強姦、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したとして、強姦(ごうかん)致傷、強盗未遂
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障害書に施る。訪問後、意識障害となったヘルパーが交通事故を起こし、屋内から睡眠導入剤が検出され拘置。男性が睡眠導入剤の販売をすすめ飲用。準強制ないじつ致傷罪。「女性の体を脅したりかった」
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、ついでつづつ行為をしたうえ、何度も踏みつけて殺害被害者(女性は法廷で恐怖心と怒りで、忘れて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つた」
2020年(神戸市)	男性(79)は点滴や問診で自宅を訪ねて恐怖心と怒りで、忘れて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つた」
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、医師の鈴木純一さん(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線香をあげてほしい」と言い、翌日の午後9時ごろに来るよう指定しました。翌日、呼び出された鈴木医師など7人が自宅を訪問すると、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」と言いました。このとき、母親は死んでしまっておりました。容疑者は散弾銃を発砲。最初は鈴木医師が、次に理学療法士の男性が撃たれました。 http://www.nikkei.com/statement/article/002/27/

有名女性タレント逮捕 訪問看護師 切り付け

2008年(大阪府)	傷害事件 暴力・逮捕報道
2013年(岡山県)	2025年4月5日 千葉県 医師が患者に刃物で切り付けられる
2019年(大阪府)	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
2019年(大阪府)	2025年4月7日 大阪市 看護師の頬めがけて包丁を振り下ろし、左手の甲を切り付けられる
2020年(神戸市)	2025年4月7日 大阪市 看護師の頬めがけて包丁を振り下ろし、左手の甲を切り付けられる
2020年(埼玉県)	2025年4月7日 大阪市 看護師の頬めがけて包丁を振り下ろし、左手の甲を切り付けられる



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つた。やむなく警察に通報した。男性には精神疾患があつた。
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つた。

災害時や新興感染症拡大時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.mhlw.go.jp/project/161578>

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つた。謝罪文を要求され、話し合いに同席した知人男性が「車ががない」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つた。

災害時や新興感染症拡大時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.mhlw.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
- 利用者との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
- 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,メディア出版,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,メディア出版,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,メディア出版,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ますか

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

びつぐすまいる訪問看護ステーション 大笑い 居宅介護支援事業所

重説抜粋

(8) 職員への禁止行為

迷惑行為

- 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上記の行為などにより、健全な感情感性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。
- ② 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に対する訪問看護サービスの提供
 - 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

びつぐすまいる訪問看護ステーション 大笑い 居宅介護支援事業所

契約書抜粋

第11条 契約の終了

1. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

（1）利用者が、本契約の目的外で、または本契約の範囲外で、自立（非適切）と認定された場合（医療保険適用区域外）

（2）利用者の行為が、

2. 利用者の行為が極めて不適切で、契約終了を保証することができません。ただし、利用者の病状・急な入院など、やむを得ない事情がある場合は、担当相談員が1ヶ月以内の通知をするなどして、改めてこの契約の解約ができます。

3. 利用者は、事業者やその家族などに対する社会通念を逸脱する行為を行った場合

4. 利用者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合

5. 利用者が、正直な意思で、文書により2週間以上の中止期間

6. 利用者が、契約終了時にその心身の状態及び成績等の重要な事項について、故意に虚偽を申立てた場合

7. 利用者は、利用者がサービス契約を締結した後大きな手術を受けるを告げ、又は不実の告知を行い、その後本契約を解約する旨の申出をした場合

8. 利用者は、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サービス從事者をもしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信函等を傷つけ、又は新しい不正行為を犯す場合

9. 利用者は、又はその家族が守法が、以下の行為のうちの、いかなるかの如きを犯す場合

10. 利用者が、事業者が判断したとして、事業者の時3回の申込入札にもかかわらず改修の見込みがなく、このサービスを利用契約の目的を達さないに至る場合

11. 駆け出し・暴言などと申出を受けた場合は、その他の事業者が認められた場合

12. プライバシーの侵害、名前変換、人情透徹等不法行為に非づく損害賠償が発生したる旨の申出

13. 先頭のほんへ、ハラスメント、いじめ、いじらせ行為、その他の不適切な行動など

びつぐすまいる訪問看護ステーション 大笑い 居宅介護支援事業所

契約書抜粋

2025年4月 東京都カスハラ防止条例

2024年10月4日 都議会へ
東京都カスマタの改正・労働施設総合推進法
が可決

2025年6月4日

- 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るための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 身体的暴力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになつた）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、好意的態度の要求等、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）ハラスメント事が発生した場合、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、階級懲罰への連絡、相談、環境改善等、利用契約の解約等の措置を講じます。

新潟県病院局 ペイシェントハラスメント対策指針	第1 基礎編 1 ベイシェントハラスメント対策の目的 1 2 指針の位置づけ 2 3 指針の適用範囲 2 4 ベイシェントハラスメントの定義 2 5 ベイシェントハラスメントの分類 2 6 ベイシェントハラスメントの判断基準 3 7 ベイシェ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 ベイシェ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 3 9 ベイシェントハラスメント対策の3本柱 4 (1) 相続的に対応する 4 (2) 親和と対応する 4 (3) 告密への相談・通報をためらわない 6 10 ベイシェントハラスメント担当職員の基本姿勢（心構え） 9 11 (参考1) ベイシェントハラスメントが生じるる法律 11 第2 実践編 1 ベイシェントハラスメントの種類と対応例 13 (1) ベイシェントハラスメントの種類 14 (2) 病型ごとの基本的対応例 14 ア 告密型への対応例 16 イ 個人型への対応例 16 ウ セクハラ型への対応例 17 工 時間拘束型への対応例 18
令和6年5月 病院局業務課	

暴力のKYT場面集

訪問看護師版

暴力のKYT場面集

暴力のKYT場面集 (改定)
2020. 1.10

暴力のKYT場面集 (作成者：
武ユカリ、三木明子)

**どうして
対策が大切なのか？**

確かに、離職問題は大きい

誰かの犠牲によつ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、
今後的人生に大きな影響を及ぼす
人権擁護は両者にあるべき！**

具体的な対策が求められています。

暴力・ハラスメント対策が必要です。

Q. 患者・家族からの
暴力・ハラスメント被害の影響

暴力・ハラスメントを
受けたことがある割合

経験割合	割合
未経験	0%
20%	29.7%
40%	51.7%
60%	11.7%
80%	6.0%
100%	1.6%

出典：三木 明子「労働者・労働組織における暴力・ハラスメントの実態調査」(労働者・労働組織における暴力・ハラスメントの実態調査)、(労働者・労働組織における暴力・ハラスメントの実態調査)

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
- 手や腕、太もも、胸を触る、なめる
 - 抱きつく、覆いかぶつくる
 - 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、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。受けた側の主觀で決めていい
- ✓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、笑わずに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
- ✓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たいただくことができません。せっかくのご好意をお返しするようで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らつてしまつた、次からもつと断れなくなる

- ### 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分はしつかりと聞き、意見や反論を挟むと怒りを助長するので、相槌をうつ、~なんですね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
- 北須崎訪問看護・リハビリセンター 藤田愛氏作成スライドより引用
- 10

暴力のエスカレート・モデル



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がありますか？
- ・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

ちょつと
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くなります
- 「これくらい、許してくれるはず」
- 「ぎ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、自分の考え方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、
強いるものではないし、できない責任を聞くべき行動でもあります！
- ・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さんはいつもと違ひ険しい表情で、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、足浴をしようとしたところ突然、「何すつとな！」と大声を出し、握りこぶしで顔面を殴り、さらに足で胸元あたりを蹴つてきた。
隣室にいた家族に助けを求めたが、家族から「最近は落ち着いていたのに、看護師さんの接し方が悪かったんじゃないですか、もう帰つて下さい」と冷ややかに言われて、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ましたが、混乱していて上手く説明できなかつた。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たと反省し、すっかり自信がなくなつた。

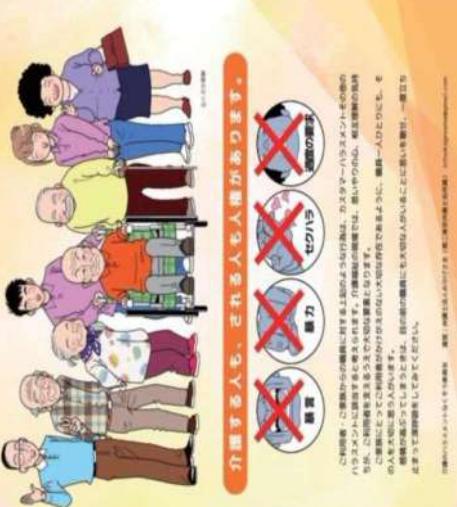
新人看護師は訪問の際、また殴つたり、蹴られたりするんじゃないか、うまく対応できないかとビクビクしながら、訪問を続けている。

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

この施設の職員も
この世界の誰かの大
切な人。

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！

ご清聴ありがとうございました

我慢を解決策にしない！！

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

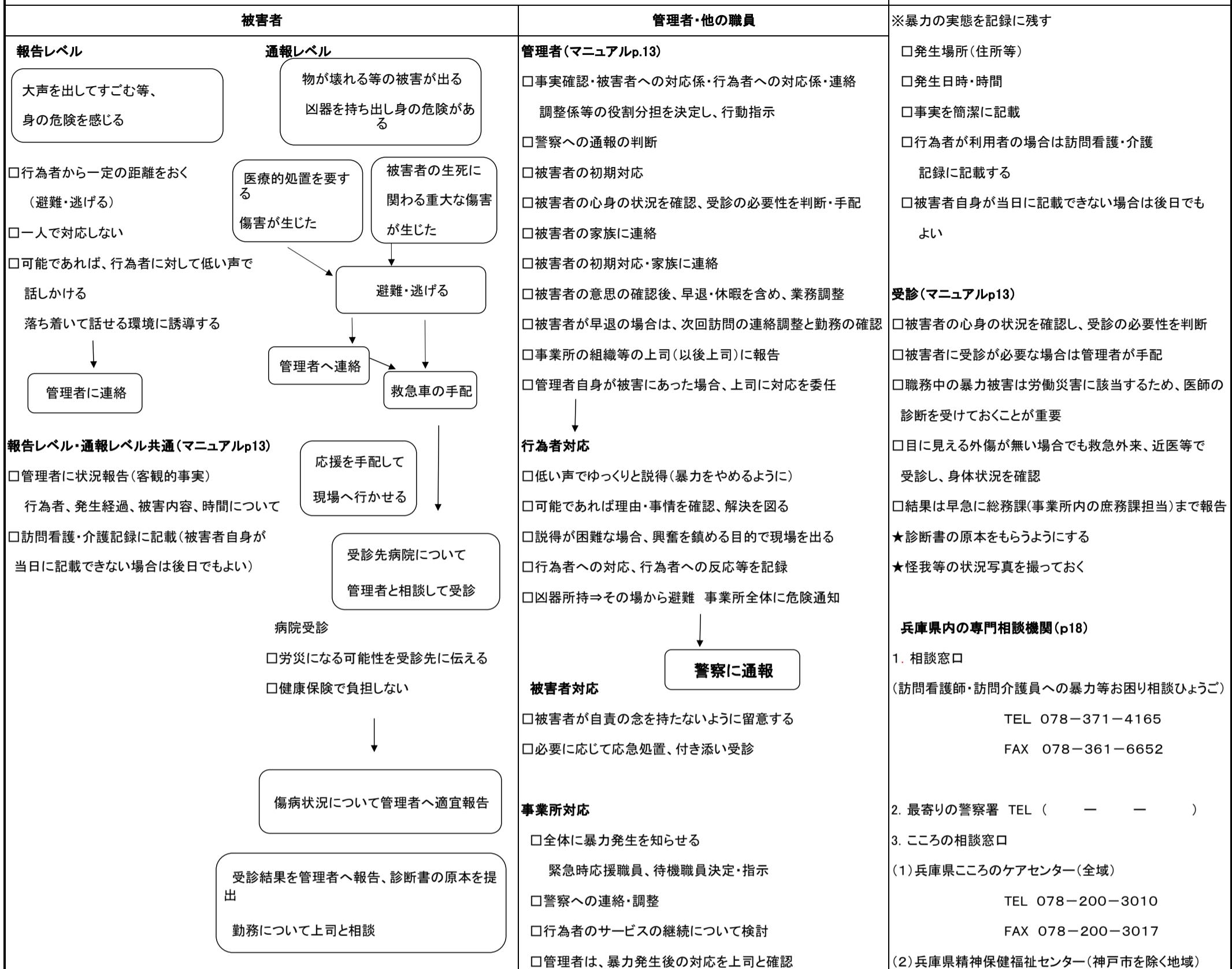
- ◆相談窓口があり、相談しやすい地域環境の構築
- ◆利用者を困った人にさせない→質の高いマネジメントの提供



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)



【発生後】(マニュアルp14~18)

<p>管理者による被害者への対応</p> <p>□暴力による健康影響の対応(傷病の手当等)</p> <p>□状況の確認</p> <p>□傾聴</p> <p>□十分な休養と刺激やストレス要因からの保護</p> <p>□就業上の配慮</p> <p>□専門家によるカウンセリングをうけるよう支援</p> <p>□相談対応できる機関の紹介</p> <p>□警察への被害届提出</p> <p>□法的措置をとる場合の支援</p> <p>□対応の報告(行為者への対応、組織的な対応、再発防止対策等)</p>	<p>組織対応</p> <p>□組織全体への影響の把握と支援</p> <p>□暴力のリスク要因の検討</p> <p>□対応評価</p> <p>□リスクの再アセスメント</p> <p>□体制整備・マニュアルの改訂</p> <p>□情報共有</p> <p>行為者対応</p> <p>□事情の確認</p> <p>□言葉による説明と警告</p> <p>□書面による警告</p> <p>□業務の中止・事後のサービス提供の検討</p> <p>□暴力が症状や病状に起因する場合の対応方針の検討</p> <p>□告訴の検討(被害の程度により)</p>	<p>(3) 兵庫県こころの健康電話相談(神戸市を除く地域) TEL 078-252-4987</p> <p>(4) 神戸市精神保健福祉センター(神戸市) TEL 078-371-1900 FAX 078-371-1811</p> <p>(5) 最寄りの健康福祉事務所・保健所・保健センター TEL (- - -)</p> <p>4. 仕事・労働問題 兵庫労働局総合労働相談コーナー^{TEL 078-367-0850}</p> <p>5. 法律・人権問題 1) 日本司法支援センター TEL 0570-078374 法テラス兵庫 TEL 050-3383-5440 法テラス阪神 TEL 050-3383-5445 法テラス姫路 TEL 050-3383-5448 2) 女性の人権ホットライン(神戸市地方法務局) TEL 0570-070-810</p>
---	---	---

2018.4.16