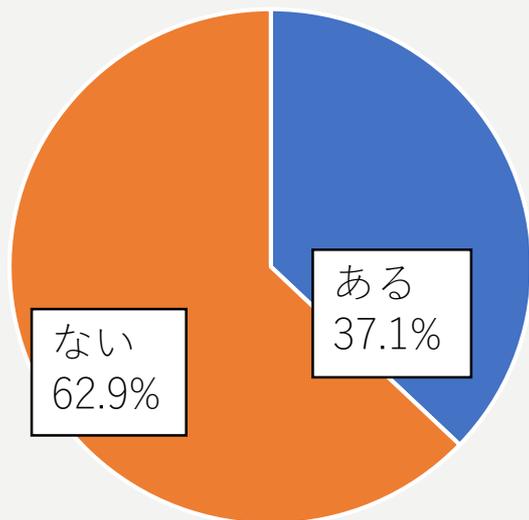


訪問看護・訪問介護事業所における
暴力・ハラスメント対策
マニュアル

滋賀県健康医療福祉部医療福祉推進課

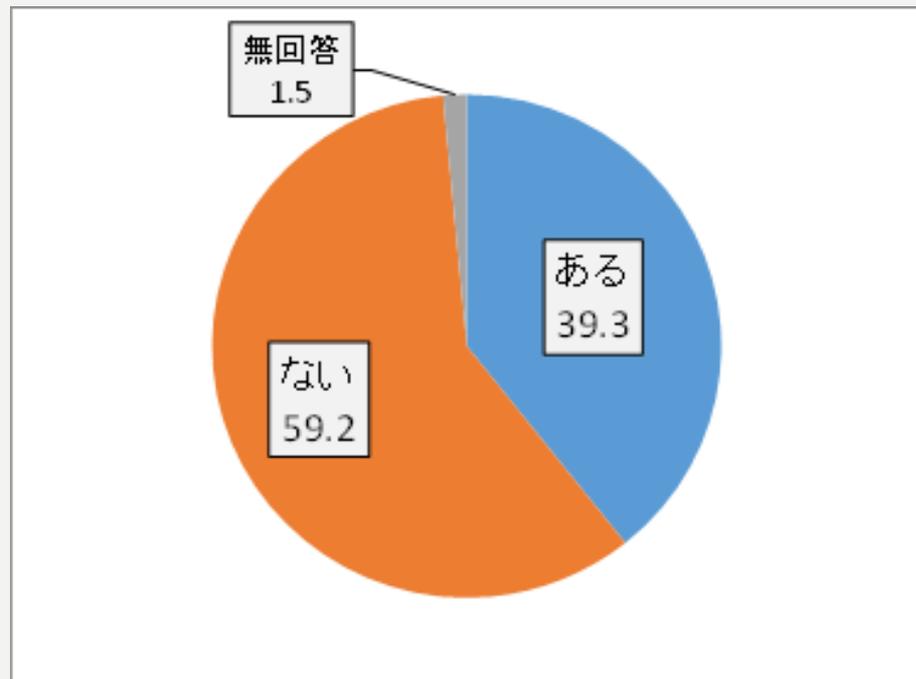
訪問看護・訪問介護の現場での暴力・ハラスメントの実態

訪問看護ステーションで、利用者や家族からの暴力・ハラスメントがある...37.1%



出典：平成30年度訪問看護ステーション実態調査
N=105

訪問介護事業所で、利用者や家族からの暴力・ハラスメントがある...39.3%



出典：平成30年度訪問介護職員等に対する利用者等から暴力等に関する実態調査 N=201 (居宅介護支援148、訪問介護36、小規模多機能14、看護小規模多機能3)

明らかに became 暴力・ハラスメントの具体例

訪問すると「何しに来た」と頬を平手打ちされた

「もう来なくていい」と鞆を玄関の外に投げつけた

吸い殻の入った灰皿を投げつけられた

刃物を持ってきて脅された

「テメエぶっ殺してやる」と脅された

「ヘルパーは玄関から入るな」「ヘルパーは年寄りばかりか！」と暴言を吐かれた

ケア中に体（胸・臀部・股間・太腿）を触った

卑猥な言葉を言われた

入浴介助時に陰部を素手で触るように要求された

抱きつかれた



暴力・ハラスメントの 定義・類型

<p><u>物理的・身体的な 暴力 ハラスメント</u></p>	<p>人の身体に向けられた有形力の行使だけではなく、物に向けられた有形力の行使や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まれます。</p>
<p><u>精神的な 暴力 ハラスメント</u></p>	<p>言葉や態度によって個人の尊厳や人格を傷つけたり、おとしめたりする行為をいい、無視したり、第三者に対して事実ではないこと等をいう等も含まれます。</p> <p>例 ○特定の職員のサービス提供を理由なく拒む ○人格を否定するような発言をする ○介護保険以外の業務を威嚇して強要する</p>
<p><u>性的な 暴力 ハラスメント</u></p>	<p>性的な内容の発言や性的な行動により、就業環境を害することをいいます。性的な言動には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布することが含まれ、性的な行動には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画などを表示すること等が含まれます。</p> <p>例 ○介護に不必要な場面で下半身を露出する ○猥褻な言葉を発する ○胸を触る ○アダルトビデオを見ようと勧める</p>

暴力・ハラスメント対策 の基本的な考え方

- 暴力・ハラスメント対策に取り組む必要があることを、法人・事業所の共通認識にしよう

- 職員が「自分のケアが未熟だから」「これくらい普通」「利用者さんとの人間関係を壊したくない」と我慢して抱え込む
- 同僚や先輩職員、管理者に相談することがむずかしい、十分な実態把握ができない



職員の離職

うつ等の精神疾患

- 暴力・ハラスメントは、サービスを提供する職員の身体や尊厳を傷つける行為。行為者が医療や介護を必要とする高齢者や障害者であっても、見過ごされてよいものではない

暴力・ハラスメント対策 の基本的な考え方

- 事業者は、労働安全衛生法上、「労働者の健康の保持増進を図るため必要な措置を継続的かつ計画的に講ずるよう努めなければならない」（第69条）
- 労働契約法上「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をする」という安全配慮義務



暴力・ハラスメント対策は
事業主・管理者の責務

暴力・ハラスメント対策 の基本的な考え方

- 認知症により引き起こされる多様な症状（BPSD）により、暴言や暴力が生じたり、怒りっぽくなったりする場合
- 疾患、障害、生活困難等を抱え、医師等の多職種や行政へのつながりが必要な場合



利用者を取り巻く在宅医療・看護・介護の多職種との情報共有

支援計画・ケアプランの見直し

具体的な暴力・ハラスメント対策

① 日頃からの備え

□ 事業主・管理者

- 事業所としての基本方針の策定と周知
 - 暴力・ハラスメント発生時の管理者の役割や、相談・報告の流れ、対処方法のルールを定めたマニュアル等の作成・周知
- 利用者等に事業所の基本方針等の説明
 - 暴力・ハラスメント対策に関する事業所の方針
 - 介護保険サービスの内容や範囲
 - 職員にも、利用者への説明内容の研修を
- 暴力・ハラスメントの状況把握、相談・報告体制の構築
- 職員に対する研修と職場での話し合い
- 他の機関との連携

具体的な暴力・ハラスメント対策

① 日頃からの備え

□ 職員自身

- 職員自身の理解と基本的な対応・準備
 - 事業所が実施する暴力・ハラスメント対策のための研修や意見交換等に参加し、契約内容や介護保険制度等についての理解を深める
 - 職員からも事業所からも、職員の年齢や独身かどうか、家族構成、住所や電話番号などの個人情報をもやみに利用者等に伝えない。飲食物やプレゼント等は受け取らないというルールを定め、節度のある関係を保つ。
- 疾患や障害の特性を理解し、アセスメントを行う
- 訪問現場のリスク要因を把握し、日頃の訪問の様子から、暴力の特徴や誘因となる言動がないか、管理者と情報共有

具体的な暴力・ハラスメント対策

② 契約時・初回訪問前の予防

□ 職員自身

➤ リスクが高い場合

- 訪問先の間取りを把握
- 家族等の付き添いがあるかどうかを確認
- 複数で訪問する等の対応策を検討
- 周囲に助けを求められる場所があるか
- 携帯電話や防犯ブザー等を携帯
- 訪問場所や滞在時間、移動手段などを事業所に報告
- 動きやすい服装と走れる靴
- ドアの近くに座るなど退路を確保、距離を保つ

具体的な暴力・ハラスメント対策

③暴力・ハラスメント事案の発生時の対応

□ 職員自身

- 身の安全を図る
- 行為者から一定の距離をとる。
- 性的な言動や恋愛関係へのアプローチに対しては愛想笑いやあいづちをうたず、毅然とした態度で、やめてほしと伝える。
- 低い声で話しかけ、落ち着いて話せる環境に誘導
- 暴力をふるう、凶器を持ち出す、襲いかかる等の場合は、自分自身の安全確保を優先し、すぐにその場を離れて逃げ、事業所に連絡
- ケアの継続の検討・管理者との相談

具体的な暴力・ハラスメント対策

③暴力・ハラスメント事案の発生時の対応

□ 管理者

- 被害職員の身の安全を図る
- 行為者、発生経過、被害内容、時間など客観的事実を記録
- 管理者や他の職員が現場に支援に向かう必要がある場合は、支援に行く職員、待機する職員を決定し、協力体制を整える。
- 利用者の家族、ケアマネジャーや地域包括支援センター、医師、行政等、関係者に連絡
- 警察への通報の必要性を検討

具体的な暴力・ハラスメント対策

④暴力・ハラスメント事案の発生後の対応

□ 被害職員に対する対応

- 事案の経緯をあらためて職員・利用者等の双方に確認
- 状況に応じて、被害職員のメンタルケア
- 同僚への共有
- 被害職員の対応を責めるなど、被害職員が自責の念をもつことのないように配慮
- 受診や休暇、労働災害

具体的な暴力・ハラスメント対策

④暴力・ハラスメント事案の発生後の対応

□ 行為者に対する対応

- 事実確認：発生状況を確認する際は、暴力・ハラスメント行為者を責めることなく中立の立場で
- 疾患等に起因すると考えられる場合、主治医へ相談、治療
- 今後、暴力・ハラスメント事案が発生しないような解決策を話し合う
- 担当する職員の変更など改善方法、時期等を具体的に説明
- 再度暴力・ハラスメントが発生した場合、法的な措置をとることについても口頭・書面で警告することも検討

具体的な暴力・ハラスメント対策

④暴力・ハラスメント事案の発生後の対応

□ 法人・事業所内における組織的対応

- 事業所の法人本部や役員等へ状況の説明・情報共有
- 職員の心のケアや一時的な職員の増員など、組織全体としての対応を検討
- 暴力・ハラスメントのリスク要因を再度アセスメント

まとめ

- 暴力・ハラスメントは在宅医療・看護・介護の現場における、職員の尊厳や心身を傷つけるものであり、利用者等に対する虐待と同様、あってはならない
- 暴力・ハラスメント行為は許さないと、管理者も、職員も認識を共有することが必要
- 毅然とした対応を取りつつ、利用者への配慮を
- 事業所ごとの対応マニュアルの作成で、積極的に対応を！

