

# 電話相談窓口

～訪問看護師・訪問介護員への  
暴力等※お困り相談ひょうご～

 **078-371-4165**

暴力等※を受けた本人や事業所の管理者が対応に迷ったり、専門の対応等を探している時に相談することができる電話相談窓口です

※暴力等とは：身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント、他

利用日時：月曜日～金曜日13:00～16:00（休祝日・年末年始を除く）

相談内容（内容は守秘義務により守られます）

- 利用者や家族などから受ける暴力等※の発生時、発生後の対応方法について
- 専門相談窓口の紹介  
法的相談・制度の相談・メンタル相談など

相談できる人（兵庫県内の事業所に限ります）

- 事業所に勤務する訪問看護師・訪問介護員
- 事業所の管理者
- その他訪問業務にかかわる職員等

## 暴力について

知っていますか？  
それも暴力かも…



マニュアルを  
読んでみんなで  
解決しよう！

**暴力には  
組織で対応します**

**暴力  
発生**



でも…



# 暴力等対策マニュアル

訪問看護師・訪問介護員に対する暴力発生時に組織的対応するため危機管理体制を整備し、暴力を防止する

## 第1部 暴力の対策(防止対策)

暴力に対する基本的知識  
事業所責任者・管理者の責務  
訪問看護師・訪問介護員の責務  
暴力のリスクアセスメントの実際

## 第2部 暴力の対応(暴力等への対応)

発生時の対応  
発生後の対応  
兵庫県内の専門相談機関

## 第3部 事例集(事例に基づく対策・対応の理解)

身体的暴力  
精神的暴力  
セクシュアルハラスメント  
その他  
暴力等対策フローチャート

**！重要！**

**2人以上の職員による訪問  
サービス提供時の  
費用の一部が補助されます**

2人以上の訪問が必要なケースで、利用者及び家族等の同意が得られず、介護報酬上の2人訪問加算が算定できない場合に加算相当額の一部を補助します。

※事業所の所在する市町介護保険担当窓口へお問い合わせください。平成30年度に神戸市、西宮市、赤穂市、丹波市、宍粟市が実施します。さらに複数の市が実施検討中です。