訪問看護師・訪問介護員等のための

暴力・ハラスメント対策
研修用教材

（ワークシート）

公益社団法人兵庫県看護協会　兵庫県

令和６年度 訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業

訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議

Ⅰ　事業の概要

この教材は、兵庫県の訪問看護師・訪問介護員等に対する暴力等対策検討会議において、「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」(2018) をもとに作成しました。(掲載されている事例は、架空の事例です。)

参考資料

訪問看護師・訪問介護員等が受ける暴力等対策マニュアル（公益社団法人兵庫県看護協会　兵庫県）

https://www.hna.or.jp/for_nurses/n_visiting_nursing/against_violence/entry-1526.html

Ⅱ　教材の目的

訪問看護・訪問介護等の事業所が、事業所内で実施する「利用者・家族等からの暴力・ハラスメント対策研修」に、教材として活用していただくために作成しました。

Ⅲ　教材の活用

1. 対象者

・事業所の管理者

・訪問看護師・訪問介護員・居宅介護支援専門員　等

・その他、訪問業務に携わる職員　等

2. 活用方法

・管理者が、利用者・家族等からの暴力・ハラスメントに対する予防策や対応策を検討する際の参考とする。

・職員を含めた事業所内で、利用者・家族等からの暴力・ハラスメント対策について学習する際に、検討する事例として活用する。

この教材には、事例検討を行うための「ワークシート」と、「解説」の２つのファイルがあります。

事業所内で研修をするとき

1.「ワークシート」の事例を読み、個人で設問 1、2 を考える。

2. 事業所内で設問 3、4 を検討する。

3.「解説」、「法的視点」を読み、各自の暴力に対する認識の確認や、事業所内の暴力・ハラスメント対策等を検討する。

※この教材において暴力・ハラスメントとは、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（悪質クレームやストーカー行為など）のことを言います。

参考：訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル　P1～2

公益社団法人兵庫県看護協会　兵庫県

事例１　ビデオカメラによる録画と管理者への苦情

Ａさん、80 歳代、独居、家族は別居

スタッフから「利用者の部屋のベッドサイドにビデオカメラが設置され、録画されているようだ」と報告を受け、管理者はＡさんの家族に電話し、録画の目的を確認した。「本人の安否確認のため」と返答があったため、「常に撮影されていると監視されているような気持ちになるので、訪問サービスが入っている間はカメラを止めてほしい」と依頼すると、「どうして安否確認のために撮影したらいけないのか。そんなことを言うのはやましいことがあるからに決まっている。母がわからないと思ってサービスの手を抜いている。」と１時間怒鳴られ続けた。

1. この事例を読み、あなたが暴力・ハラスメントに該当すると考えた記述内容に下線を引いてください。
2. あなたは、このような事態に対し、どのように対応しますか。 【発生時】 【発生後】

3. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような予防策がありますか。
4. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような対応策がありますか。 【発生時】 【発生後】

事例２　わいせつな話題やケア提供者への身体接触

Ｂさん、60 歳代、夫と二人暮らし

Ｂさんのケアをしていると、その間、夫から話しかけられることが増えた。話の中で、わいせつな話題になると、笑い話に切り替えて対応していた。

ある日、Ｂさんの介助で両手がふさがっている時に、突然、夫が背後から抱きついてきた。「やめてください」と言い、その場はおさまったが、次回の訪問が怖くなった。

1. この事例を読み、あなたが暴力・ハラスメントに該当すると考えた記述内容に下線を引いてください。
2. あなたは、このような事態に対し、どのように対応しますか。 【発生時】 【発生後】

3. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような予防策がありますか。
4. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような対応策がありますか。 【発生時】 【発生後】

事例３　ケアプランにないサービスの要求

Ｃさん、85 歳、息子夫婦と同居

訪問の度、息子夫婦から庭の掃除や犬の散歩といったケアプラン以外のことを依頼される。「犬の散歩は介護保険制度では認められていないし、ケアプラン以外のことはできない」と説明するが、「なんでそれくらいできないんだ！少しくらいサービスしろ！」と怒鳴り、机をたたいたり、椅子を蹴ったりする。「要求したことがされていないから支払わない」と、利用料を３カ月ほど滞納し、「払ってほしければ要求した通りのケアをしろっ！」と承認を求められる。担当者は訪問を嫌がり、応対した管理者は休職となった。

1. この事例を読み、あなたが暴力・ハラスメントに該当すると考えた記述内容に下線を引いてください。
2. あなたは、このような事態に対し、どのように対応しますか。 【発生時】 【発生後】

3. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような予防策がありますか。
4. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような対応策がありますか。 【発生時】 【発生後】

事例４　ミスを発端とした苦情と過剰な要求

Ｄさん、70 歳代、独居、家族は市外在住（午後９時頃に訪問している）

ケアマネジャーとサービス事業所の連絡ミスにより、オムツ交換や食事介助等、必要なケアが提供されなかった。家族が激怒し午後 9 時に呼び出され、「どう責任を取ってくれるんや」、「ケアマネジャーの資格はない」等、2 時間程正座のまま罵声を浴びせられた。謝罪文を書かないと帰さないと言われ、さらに、タクシー代も請求された。

1. この事例を読み、あなたが暴力・ハラスメントに該当すると考えた記述内容に下線を引いてください。
2. あなたは、このような事態に対し、どのように対応しますか。 【発生時】 【発生後】

3. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような予防策がありますか。
4. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような対応策がありますか。 【発生時】 【発生後】

事例5　個人所有のスマホのLINEを使用したことによるトラブル

Eさん、80歳代、独居、遠距離に50代独身の家族

日頃から高圧的な口調で話が長い家族から、個人所有のスマホの通信アプリでEさんの様子を報告することを提案され、ためらいながらも承諾した。

3か月経過した頃より、介護上の内容ではあるものの、家族からの連絡は時刻を問わなくなり、すぐに返信がないことに対して、「私からの連絡は無視するつもりか」「これは介護放棄だ」「あなたの人格を疑う」など、言葉の攻撃が始まった。

困ったスタッフは、管理者に相談したが、業務中に個人所有のスマホを使用したこと、また業務時間外において個人情報をやり取りしたこと等、事業所の規定に反するとして大声で長時間にわたり叱責された上、「自己責任なので、事業所としては一切対応しない」と言われた。

1. この事例を読み、あなたが暴力・ハラスメントに該当すると考えた記述内容に下線を引いてください。
2. あなたは、このような事態に対し、どのように対応しますか。 【発生時】 【発生後】

3. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような予防策がありますか。
4. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような対応策がありますか。 【発生時】 【発生後】

事例６ 刃物を使った脅迫

Ｆさん、80歳代

利用サービスの無断キャンセルや暴言が続き、サービス担当事業所管理者・ケアマネジャー・Ｆさんは、サービスの契約について Ｆ さんの自宅で話し合うことになった。サービス担当事業所管理者が契約解除の話をすると、Ｆ さんは、「逃げるのか」と机の上の物を投げてきた。「最後まで責任をとれ」と刃物を向けながら言われ、結局、契約解除に同意を得られなかった。

1. この事例を読み、あなたが暴力・ハラスメントに該当すると考えた記述内容に下線を引いてください。
2. あなたは、このような事態に対し、どのように対応しますか。 【発生時】 【発生後】

3. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような予防策がありますか。
4. あなたの事業所では、このような事態に対し、どのような対応策がありますか。 【発生時】 【発生後】