

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

(解説)

6 事例に関する予防策・対応策の一例をまとめました。

この解説を参考に、事業所の状況に合わせた対策を検討してください。

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・訪問介護員等安全確保・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

## 事例Ⅰ 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】

- ・ビデオカメラを確認した時点で、速やかにサービス提供責任者や管理者に報告する。

【発生後】

- ・客観的事実（日時、場所、相手と自分の行動、被害等）を記録し、保管する。

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。

- ・暴力・ハラスメント防止のガイドラインを策定し、スタッフおよび利用者やその家族に周知する。
- ・訪問時のプライバシーに関する取り決め（例：録画の実施・データの取扱いについて、原則として録画・録音する場合は、事前に事業所に連絡する、個人情報流出時の対応 等）を契約書や重要事項説明書に明記し、サービス開始時に説明する。
- ・監視装置を設置する場合も、事前に事業所への連絡を求める。
- ・スタッフが不適切な状況に遭遇した場合の具体的な対応（管理者への報告、弁護士への相談等）のフローを決める。
- ・ハラスメントに関する研修を定期的の実施し、対応方法や法的知識を周知する。

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】

- ・速やかにサービス提供責任者や管理者に報告し、必要に応じ法的な対応も検討する。

【発生後】

- ・利用者やその家族に撮影の目的や撮影データの取り扱いを確認したうえで、個人情報保護について説明し了解を得る。
- ・ケアに支障が出る可能性があれば、訪問中の撮影停止を依頼する。家族の同意が得られない場合は、必要に応じ弁護士と連携し、法的対応も検討する。
- ・家族を含めてサービス担当者会議を開催し、話し合いをする。
- ・ハラスメントを受けたスタッフへの心理的サポートやケアを行う。
- ・安全な環境を確保する（例：複数名訪問、ビデオ録画について事前に取り決める）。
- ・管理者以外にも、スタッフが安心して報告相談できる窓口を設置する。外部相談窓口の情報を共有する。

## 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】

- ・わいせつな話の場合、現在ケアに必要なこと以外に関しては会話をしないようにする。
- ・契約の際にケア中の会話等の対応を利用者・利用者家族に伝えておく。
- ・突然、背後から抱きつかれた場合は、毅然とした態度で対応する。はっきりと『やめてください』と言う。

【発生後】

- ・速やかにサービス提供責任者や管理者に報告する。
- ・客観的事実（日時、場所、相手と自分の行動、被害等）を記録し、保管する。

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。

- ・スタッフが被害等について軽微な場合も話しやすい環境を整備する。
- ・ハラスメントに関する研修を定期的実施し、対応方法や法的知識を周知する。
- ・異性の訪問先の場合、問題点がないか情報を収集し対応策を先に立てておく。
- ・契約書や重要事項説明書にセクシャルハラスメントについて明記し、県のチラシを用いてサービス開始時に説明する。



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】

- ・その場でのスタッフの対応が難しいようであれば、速やかに事業所に連絡を入れ、管理者またはサービス提供責任者が現場に駆け付ける。
- ・第3者を派遣し、密室にならないように努める。
- ・事態の内容によって、危険性がある場合は110番通報を検討する。

【発生後】

- ・事業所内で報告書を上げ、管理者は関連事業所への情報共有、対応策を検討する。
- ・夫に事実を確認し、セクシャルハラスメントであること、サービスを解約する可能性があることを説明する。契約書や重要事項説明書を用いて再度説明する。
- ・家族等への報告、対応策、希望等を話し合う。
- ・行政へ報告し、一人での訪問が不可能とされた場合、二人対応を検討する。
- ・ハラスメントを受けたスタッフへの心理的サポートやケアを行う。
- ・利用者・夫・夫以外の家族又は、主治医等の関係機関と今後の対応策を検討する。
- ・利用者にタイミングを計って管理者が話をする。
- ・担当スタッフ（男性）の交代を検討する。

### 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】

- ・家族の制度の理解不足による過度な要求の場合は、再度、ケアプランや契約の内容を説明する。
- ・それ以外の場合は、制度外のことやケアプラン以外のことは、はっきりと断る。
- ・説明しても家族が理解されない場合は、速やかにサービス提供責任者や管理者に連絡し、対応を引き継ぐ。
- ・怒鳴られる、暴言等、担当者が身の危険を感じた場合はサービスの提供を中止し、退室した後、速やかに事業所に報告し、事業所に戻る。

【発生後】

- ・速やかにサービス提供責任者や管理者に報告する。
- ・客観的事実（日時、場所、相手と自分の行動、被害等）を記録し、保管する。

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。

- ・制度上、可能な事と不可能な事を正しく理解し、契約時に利用者やその家族に説明する。
- ・ケアプランにないことはしないことを理解する。
- ・事業所内での報告、情報共有体制を整備する。
- ・事例勉強等で、どのような行為が暴力・ハラスメントに該当するか、認識を合わせる。
- ・暴力・ハラスメントについて、契約書や重要事項説明書に記載し、契約時に説明する。
- ・暴力・ハラスメントが是正されない、または重大な違反行為が発生した場合は、即時解約を可能とする旨を契約書に記載する。
- ・管理者自身も弁護士等に相談できる体制を事業所として整備する。

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】

- ・サービス提供責任者や管理者が、ケアプランの内容と制度として不可能なことを家族に説明する。
- ・速やかにサービス提供責任者や管理者に報告し、当該行為について、ケアマネジャーにも報告する。
- ・利用料が1カ月でも支払われなかった場合は、利用者や家族に理由を確認し、支払期限を伝える。
- ・利用料の支払いが滞ったときは、ケアマネジャーにも情報を共有する。

【発生後】

- ・サービス提供責任者や管理者は、ケアマネジャー、地域包括支援センター、行政等と当該行為の経過を共有する。
- ・サービス提供責任者や管理者は、速やかに当該利用者・家族に対し行為の中止を申し出、ケアプラン以外のことを依頼する理由や、家族の状況に変化がないか聞き、他のサービスの利用等、今後の対応を話し合う。
- ・是正されない場合は、契約解除条項を申し出る。
- ・今後のために、顧問弁護士や法テラス等への相談体制を整備する。

#### 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】

- ・利用者からの苦情に対して、批判を受け入れる心構えで正確な事実確認を行う。

【発生後】

- ・管理者、苦情対応窓口の苦情受付担当者及び苦情解決責任者に報告、相談する。
- ・客観的事実（日時、場所、相手と自分の行動、被害等）を記録し、保管する。

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。

- ・定期的な会議において、連絡ミスを予防するための日常業務の記録（連絡ノート）等の活用方法、報告・連絡・相談の再確認をする。
- ・苦情対応マニュアルの作成及び苦情対応研修を実施する。
- ・苦情とハラスメントの違い、ハラスメント対策の研修を実施する。

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】

- ・伝達ミスについては、謝罪する。
- ・初期対応としてスタッフが一人で問題を抱え込まず、管理者や苦情対応窓口の苦情受付担当者及び苦情解決責任者に速やかに報告・相談する。

【発生後】

- ・苦情申し立てとハラスメントであるか否かについて客観的な事実を詳細に記録し、ハラスメントか否か判断を組織的に共有し議論して対応する。
- ・ハラスメントを受けたスタッフの精神的な苦痛に対しての心理的サポートやケアを行う。

## 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」等、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取り取りしたこと等、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。

(※事例5では、利用者やその家族からのカスタマーハラスメントに限定していません。)

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】

- ・スマホの通信アプリで利用者の状態を報告することはできないことを説明し断る。
- ・速やかにサービス提供責任者や管理者に報告、相談する。

【発生後】

- ・客観的事実（日時、場所、相手と自分の行動、被害）を記録し、保管する。

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。

- ・利用者やその家族との連絡は事業所で行い、個人的なやり取りはしないことを職員に徹底する。
- ・利用者が受けられる医療・介護サービスに係る契約内容について、利用者（家族等）と事業所の認識が合っているか確認する。
- ・サービス提供が進む過程においても、継続的かつ円滑な利用に向け、利用者・家族等に対し、理解を求めておきたい事項、ご協力いただきたい事項について、折に触れて伝えていく。
- ・ハラスメントはスタッフの安全を損なうものであると同時に、医療・介護サービスの提供を困難にすることで、場合によっては契約解除となる可能性があることを明確に伝えておく。
- ・サービス提供開始前に実施するアセスメント（課題分析、事前評価）においては、サービス提供に直結する情報を得ることはもとより、利用者が個々の事情（家族環境、経済的背景等）を抱えており、心身が不安定な人もいることにも留意する。背景因子の理解により、ハラスメントに発展する予兆を察知する。
- ・風通しの良い、報告・相談しやすい職場の雰囲気をつくる。
- ・ハラスメントを受けたスタッフや問題に気付いたスタッフが、一人で抱え込まないようにすることはもちろん、相談や報告を受けた管理者等が一人で抱え込まないように、職場環境を整える。
- ・ハラスメントの予防と、発生時・発生後の事務所内の役割を明確化（報告・相談のフロー、誰が何をすべきか等）し、対応マニュアルを作成する。

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】

- ・速やかにサービス提供責任者や管理者に報告する。

【発生後】

- ・被害を受けたスタッフにハラスメントの要因を求めず、今後の対策や取組に活かすために、発生したハラスメントの要因を分析する。

## 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、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】

- ・刃物を向けられたら、刃物が自分の身体に届かないように距離をとる等、まず自分の安全を確保する。
- ・刃物を持つ人が近づいてくる等の更なる危険があれば退室する。

【発生後】

- ・身の安全を確保した後、事業所へ連絡する。
- ・警察へ連絡する（事業所に依頼してもよい）。
- ・客観的事実（日時、場所、相手と自分の行動、被害）を記録し、保管する。

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。

- ・契約書や重要事項説明書に、契約解除事項、利用者の禁止行為等を明記する。
- ・その内容を契約時に説明し、事業所からも契約解除が可能であることを理解してもらう。
- ・危険が予測できる場合は、複数名で訪問する。
- ・部屋の奥に入らず、部屋のドアを開けておく等、退室できる通路を確保しておく。
- ・刃物等の危険なものは、棚の中等に片付けておく。
- ・無断キャンセルや暴言等が発生した時点で、事業所内でサービスの継続を検討し、外部へも相談する。
- ・訪問時は、スマートフォンに加え防犯ブザー等を持つ。
- ・自分の安全を確保すること、身の危険を感じたときは防犯ブザー等を鳴らし退室してもよいことをスタッフ間で共有する。
- ・平時から毅然とした態度で対応する。
- ・小さなトラブルでも事業所内で共有し、対策を決定しておく。

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】

- ・自分の安全を確保した後、速やかに事業所に報告し、事業所からケアマネジャー、主治医、警察、自治体の担当課、家族等、必要な連絡をする。

【発生後】

- ・管理者等は、当該利用者に速やかに事実確認を行い、行為の中止と契約継続の可否も含めた今後の対応について話し合う。または、話し合いの日程調整等を行う。
- ・スタッフ間で情報を共有し、対策を検討、周知する場を設ける。
- ・必要に応じて、法人外に相談する。
- ・発生時の状況や発生後の対応について記録する。

《相談窓口》

・お困り相談ひょうご

078-371-4165（月曜日～金曜日 13時～16時 休祝日・年末年始を除く）

・法テラス

0570-078374

<https://www.houterasu.or.jp/site/soudanmadoguchi-houseido/mail-form.html>

・厚生労働省 あかるい職場応援団

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

・兵庫労働局 総合労働相談コーナー

078-367-0850

（神戸東・神戸西・尼崎・姫路・伊丹・西宮・加古川・西脇・但馬・相生・淡路の各総合労働相談コーナー）