

訪問看護師が利用者やその家族から受ける暴力・ハラスメントに関する調査

実施期間	令和6年1月10日から令和6年1月31日
調査方法	無記名式オンライン調査
対象者	兵庫県内の訪問看護事業所に勤務するすべての看護職
回答数	251
有効回答率	100%

用語の定義

身体的暴力：他の人や集団に対して身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

精神的暴力：個人の尊厳や価値を言葉によって傷つけたり、おとしめたり、敬意の欠如を示す行為。

セクシャルハラスメント：意に沿わない性的誘いかけや行為者に対する好意的態度の要求等、性的でないやがらせ行為。

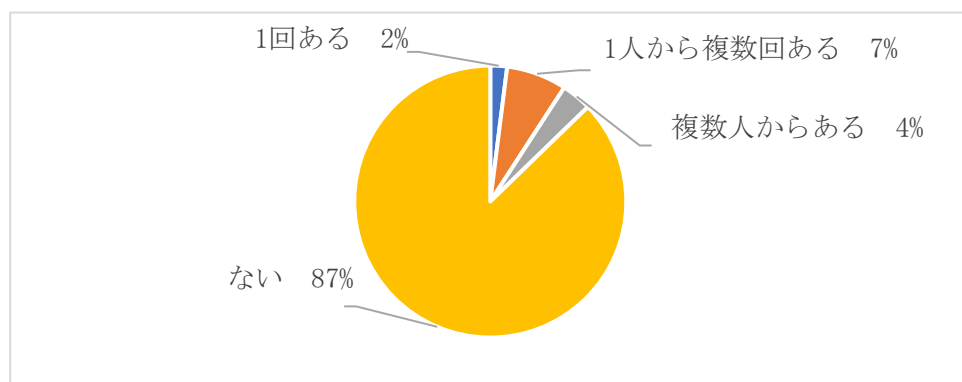
悪質クレーム：要求内容、または要求態度が社会通念に照らして著しく不当なクレーム。

概要

令和5年1月から12月の1年間に、利用者やその家族から何らかの暴力・ハラスメントを受けた訪問看護師は、回答者の53.4%であった。同じ1年間に利用者やその家族から暴力・ハラスメントを受ける可能性について検討した事業所は53.8%、利用者やその家族から暴力・ハラスメントを受ける前に対策がなかった事業所は33.9%であった。暴力・ハラスメントを受けた訪問看護師（管理者は除く）の68.4%が管理者や上司に報告していたが、16.3%は報告しておらず、その理由として「仕方がない」等の回答があった。また、暴力・ハラスメントを受けた訪問看護師の31.6%が訪問を交代したが、54.0%が訪問を継続しており、少数ではあるが「退職や休職を考えた」、「ケガをした」、「精神的に不調となった」という回答もあった。暴力・ハラスメントを受ける可能性のある利用者やその家族への訪問については、2人訪問であれば61.8%が訪問可能であると回答しており、訪問看護事業所の暴力に関する最も必要な対策も、2人訪問の体制整備と回答された。

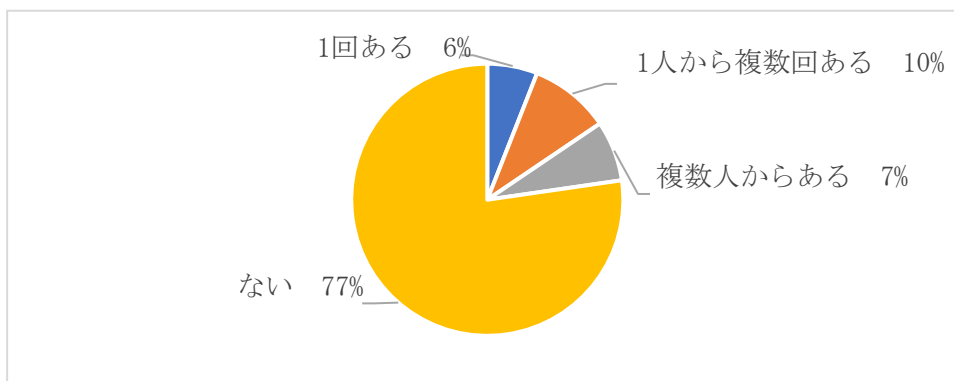
1. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、介護保険の利用者から身体的暴力を受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	5	18	9	219



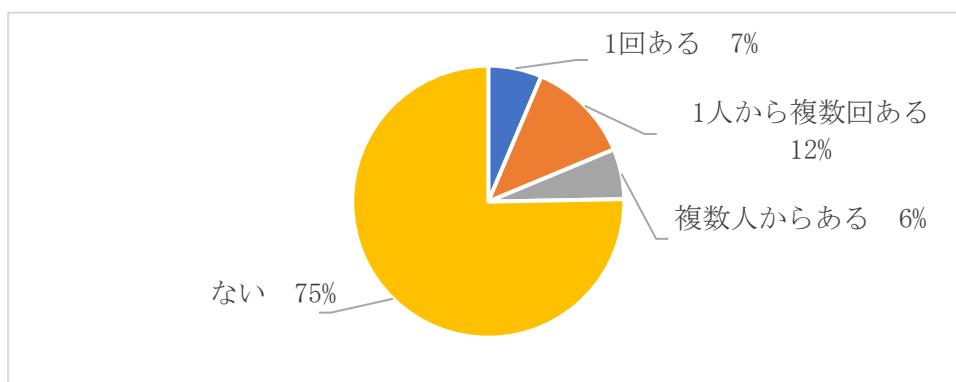
2. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、介護保険の利用者から精神的暴力を受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	15	24	18	194



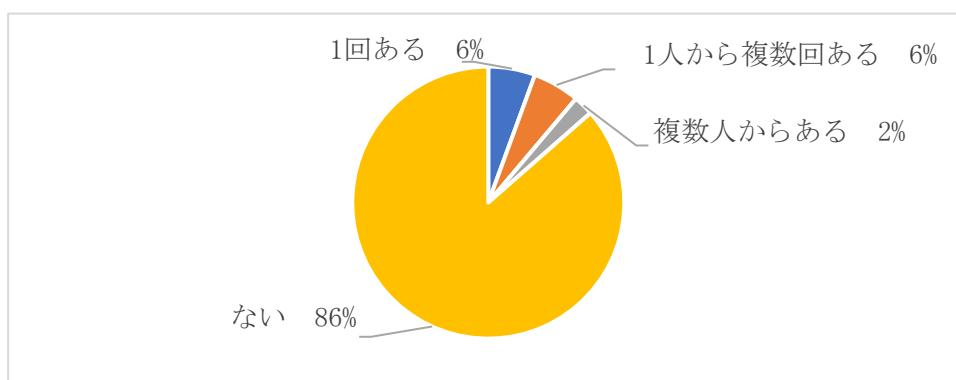
3. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、介護保険の利用者からセクハラを受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	16	31	15	189



4. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、介護保険の利用者から悪質なクレームを受けましたか

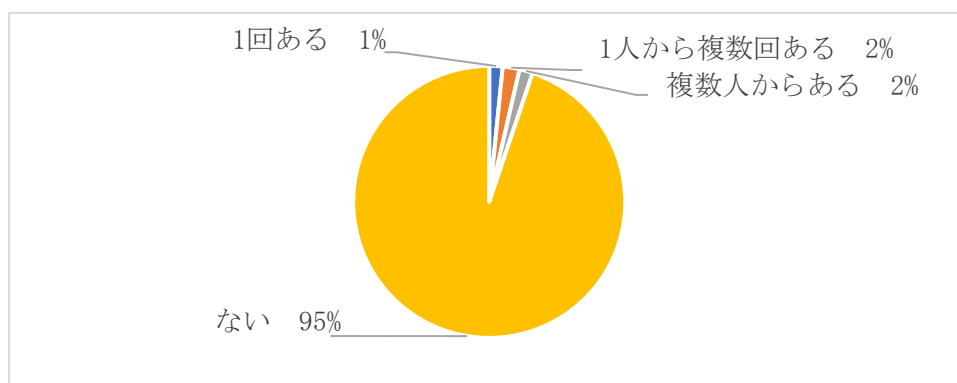
経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	14	14	6	217



5. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、介護保険の利用者からストーカー行為を受けましたか
なし

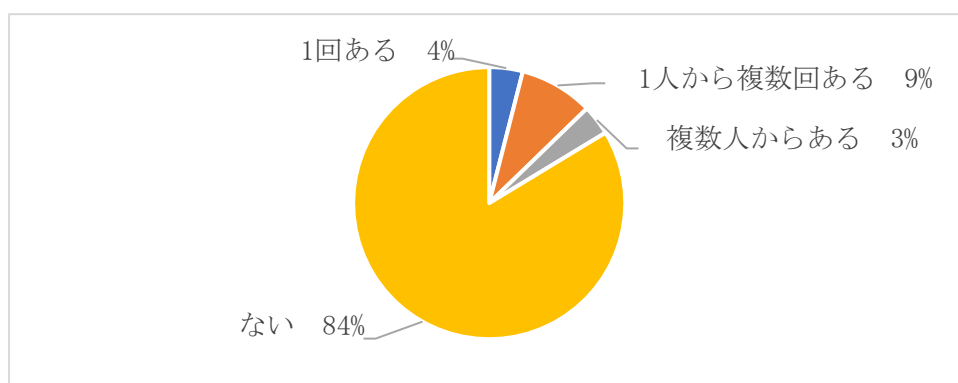
6. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、医療保険の利用者から身体的暴力を受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	4	5	4	238



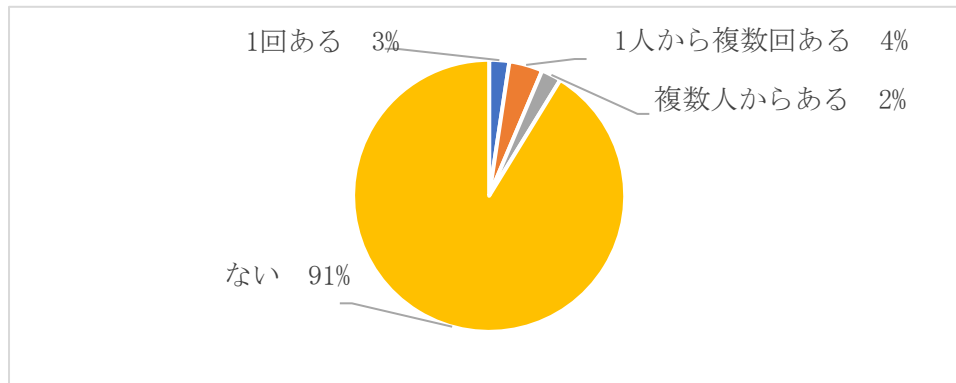
7. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、医療保険の利用者から精神的暴力を受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	10	22	9	210



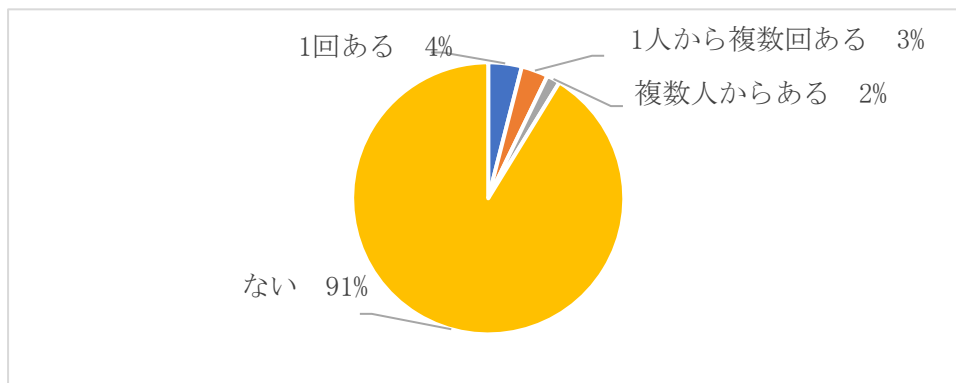
8. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、医療保険の利用者からセクハラを受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	6	10	6	229



9. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、医療保険の利用者から悪質なクレームを受けましたか

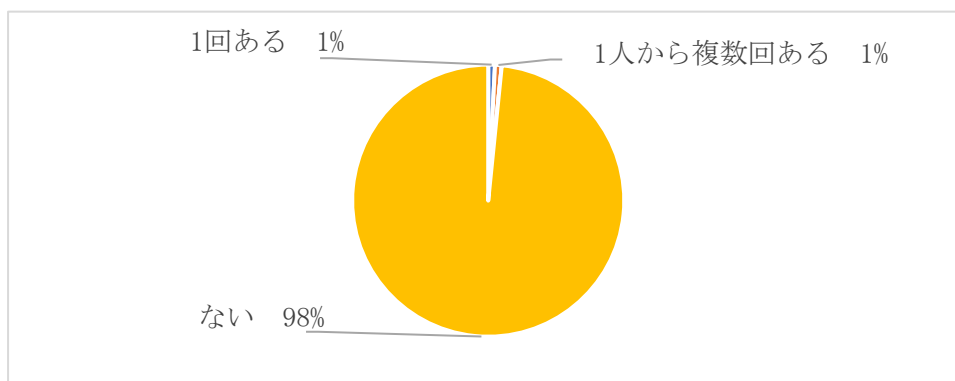
経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	10	8	4	229



10. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、医療保険の利用者からストーカー行為を受けましたか
なし

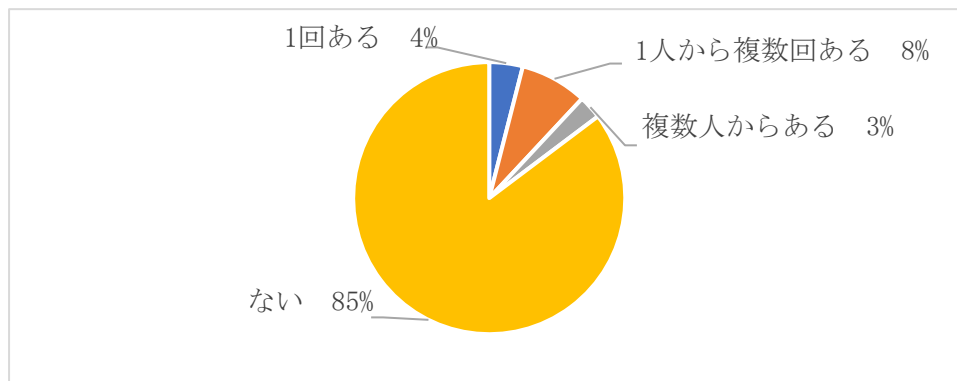
11. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、利用者の家族から身体的暴力を受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	2	2	0	247



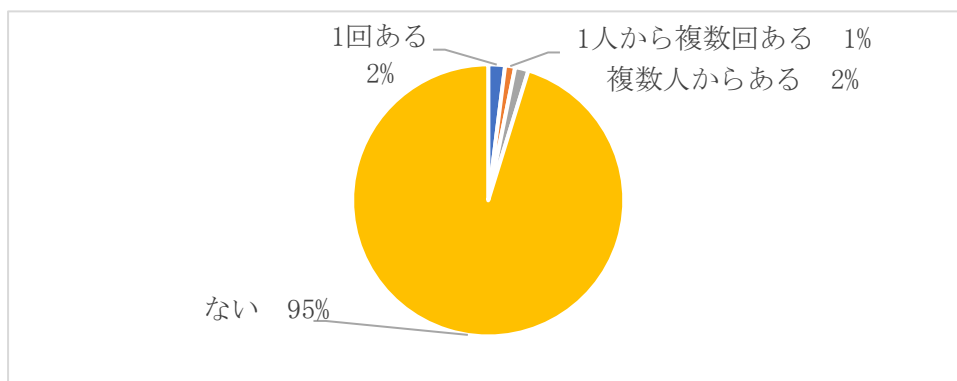
12. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、利用者の家族から精神的暴力を受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	10	20	7	214



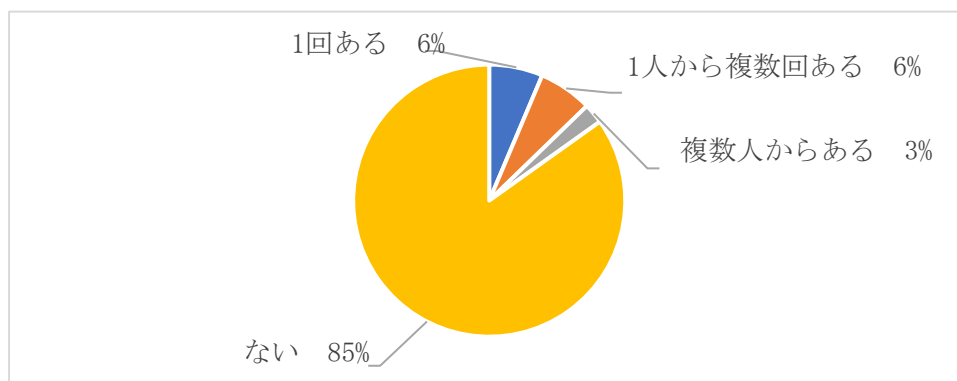
13. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、利用者の家族からセクハラを受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	5	3	4	239



14. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、利用者の家族から悪質なクレームを受けましたか

経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	16	16	6	213

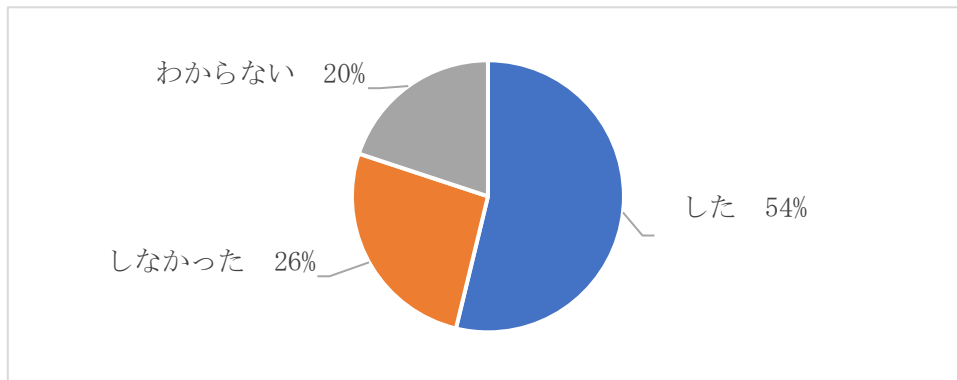


15. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、利用者の家族からストーカー行為を受けましたか

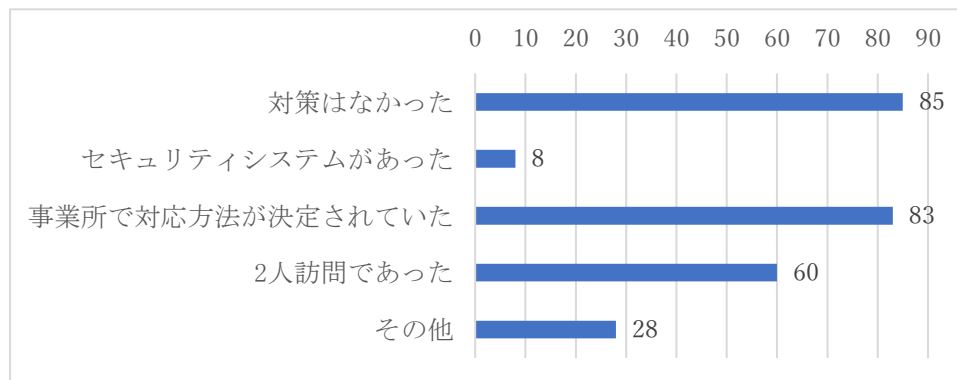
経験	1回ある	1人から複数回ある	複数人からある	ない
人数	0	1	0	250

16. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、利用者やその家族から暴力を受ける可能性について事業所で検討しましたか

検討の有無	した	しなかった	わからない
人数	135	66	50

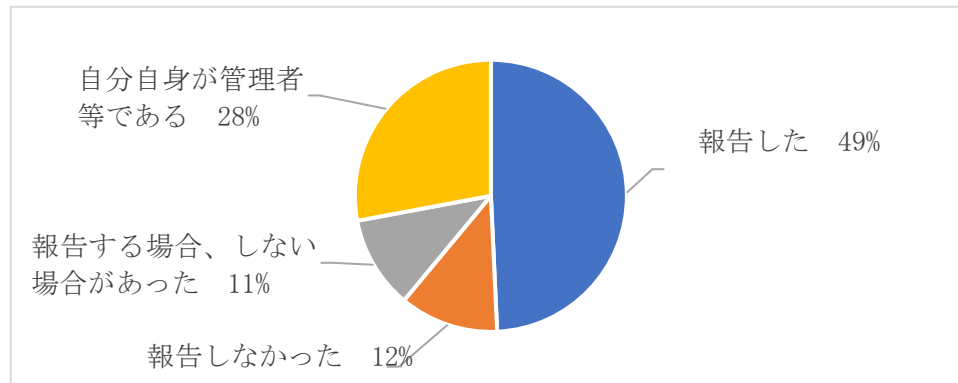


17. 過去1年間（令和5年1月～12月）に、利用者やその家族から暴力を受ける前に、事業所で対策がありましたか（複数回答可）



18. 1～15で暴力を受けたことについて、管理者や上司に報告しましたか

報告の有無	報告した	報告しなかった	報告する場合、しない場合があった	自分自身が管理者等である	暴力を受けていない
人数	67	16	15	38	115



19. 受けた暴力について、管理者や上司に報告した理由

訪問が困難なため

・1人での訪問が危険と感じた。 ・一人での訪問が難しかった。 ・一人訪問で不安。 ・このままではサービスが提供できないと感じた。 ・安全にサービス提供できないから。 ・訪問中の対応に困難を生じたから。 ・利用者から想定外の言動があり、恐怖に感じ不安になった。 ・必要なケアができない。 ・恐怖心や不安が生じた。 ・一人では対応できないと判断した。 ・訪問が耐え難くなったため。 ・訪問者に危険があると思った。 ・身の危険を感じたため。 ・身体的暴力に移行する危険を感じたため。

情報共有のため

・情報共有 ・スタッフ内で情報共有する必要があると思った。 ・スタッフ間で共有するため。 ・周知のため。 ・他のスタッフも入るため危険性を共有する必要があるがあった。 ・他の訪問スタッフとの情報共有。 ・状況をわかってもらうため。 ・現状共有のため。 ・社内で共有すべきだと思った。 ・複数名で訪問していたため情報の共有。

対策を考えるため

・1人で抱えるものではないと考える。 ・みんなで対策を考える。 ・事業所全体で対策が必要。 ・対策を考える。 ・事業所全体の問題として把握し対策が必要と思う。 ・事業所としてどのような対応が良いのか相談も兼ねて。 ・今後の対応について相談するため。 ・今後の訪問が継続可能か検討しないとイケない。 ・対応と一緒に検討してほしいと思った。 ・対策が必要。 ・対策を考えなかった。 ・対策を考えて対応してくれるため。 ・対処方法検討。 ・訪問中止の検討がしたかった。 ・精神科の訪問にて幻視、幻覚症状が出ている事を主治医に報告し共有して対応策を一致するため。 ・対策について話し合うため。 ・訪問中止を希望された。 ・訪問継続の是非。 ・通常通りの手技で看護師がストマ交換後、そちらのせいで漏れたからと無料で来るよう要求があった。 対応に困ったため。

他の職員も被害に合う恐れがあるため

・また繰り返されるので。 ・今後も受ける可能性があった。 ・他のスタッフも受けていた。 ・他スタッフへの被害が予測できる。 ・他の職員への注意喚起。 ・他スタッフも同様の影響があった。 ・同様なことが繰り返されないため。 ・他の職員が危険に晒されない対策を取る。 ・情報共有し二次被害を防ぎたかった。 ・私以外のスタッフも同じような対応がある可能性があったから。

業務に関するものため

・ルールになっている。 ・報告として。 ・事実を伝える必要があると思った。 ・報告することが当然だと思った。 ・業務内の出来事だから。 ・深刻なものではなかったが、利用者の状態として報告した。

勤務を継続するため

・継続して働くため。

聞いてもらいたかったため

- ・聞いてほしかったから。

その他

- ・体を必要以上に触る動作があると報告した。
- ・家族に理不尽な事を言われた事に納得できなかった。
- ・強い口調ではないが、ナースが気にするようなことを言われた。
- ・必要だと思った。
- ・感情的に怒鳴られた事に理不尽さを感じた。
- ・精神的苦痛をうけたから。
- ・繰り返し行われたため、故意であると判断。
- ・自分がされたことが、ハラスメントであるという認識があり、上司に確認のため報告した。
- ・血圧を測定し、数値が高かったが利用者からは否定され、間違っていると激怒された。心配と伝えても構わないで！と一方的に言われた。専門家として否定され精神的にもとても苦痛でした。
- ・身に覚えのない事を言われた（自宅の物を自分の物と入れ替えて持ち帰ったと言われた）。

20. 受けた暴力について、管理者や上司に報告しなかった理由

あきらめ

- ・いつものことだから。
- ・報告しても利用者ファーストで意味がないと思った。
- ・セクハラされていて、あの人は仕方ないなどの発言があったから諦めた。
- ・家族の性格上、言葉がきつく非常識な所があることは既に皆が分かっていることだったので、特に報告せず自分の中で処理したことがある。
- ・現場の事に理解を示してくれるか不透明だった。
- ・精神疾患なので仕方ないと思った。
- ・精神科の利用者さんの軽妙な意向であり、怖さを感じたがストーカーまでではなかったので、スタッフ間での話し合いに留めた。

身体的暴力ではないため

- ・毎回ではないのと、暴言のみだったため。
- ・よくセクハラ発言がある男性。手は出ないし、発言内容が過激になることもあるが常であるため、同僚には話すが上司にはすでに知っており報告していない。
- ・抓られた程度の軽いモノだった。

気にしないようにした

- ・日頃からセクハラ発言が多い方なので、気にとめないようにした。

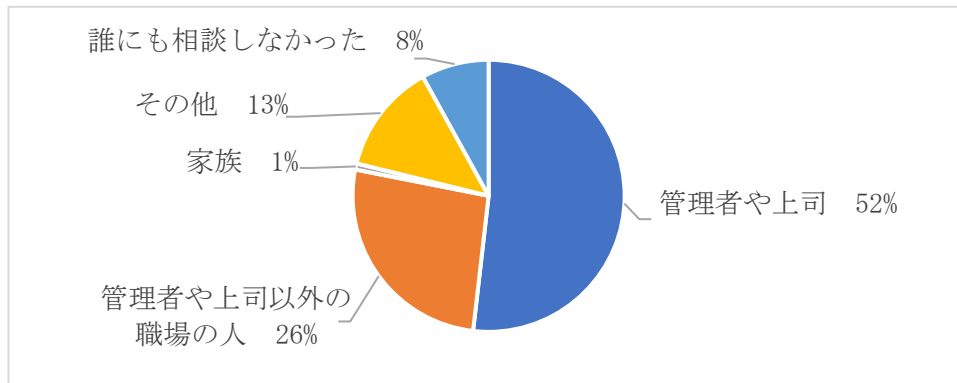
毎回ではないため

利用者の家族のため

- ・訪問がなくなることで家族が不安になる、必要なので来て下さいと仰ってくださっている。

21. 1～15で暴力を受けたことについて、以下の人に相談したり話したりしましたか

相談先	管理者 や上司	管理者や上司以 外の職場の人	家族	その他	誰にも相談し なかった	暴力を受け ていない
人数	71	36	1	18	11	114



22. 受けた暴力について、21 で回答した人に相談したり話したりした理由

訪問が困難なため

- ・業務に悪影響をきたす可能性。
- ・安全にサービス提供ができないから。
- ・必要なケアができない。
- ・訪問が大変だった。
- ・訪問継続が困難と感じた。
- ・訪問者の変更を希望したかった。
- ・身の危険を感じた。

情報共有のため

- ・情報共有。
- ・スタッフ内で情報共有する必要があると思った。
- ・利用者に関わっているメンバーに話し、内容を共有した。
- ・他の人にも同様の行為があるか。
- ・情報を共有し、同じ対応をするため。
- ・現状を知ってほしかった。
- ・自分たちだけに対する暴力なのか、他のサービス提供者も同じなのか、どういうきっかけで暴力的になるかなど共有したかった。
- ・自分だけなのか、他のスタッフも受けているのか共有するため。
- ・自分以外のオンコールスタッフへの情報共有。

対策を考えるため

- ・されたことを共有し、対策を検討するため。
- ・事業所としてどう対処するかを決定したいと思った。
- ・どのように対応したらよいかと困ったため。
- ・主治医にも知ってもらい対策を考える。
- ・他の人が被害に遭わないように、個人的な問題と捉えず事業所として対応するため。
- ・対策の検討のため。
- ・何かあれば常にスタッフ間、管理者を交え相談・検討している。
- ・危険を回避する。
- ・スタッフ全員で対策を立てる必要があると思った。
- ・対応と一緒に検討してほしいと思った。
- ・対策が必要。
- ・対応方法がわからない。
- ・対策立案。
- ・訪問中止を検討したかった。
- ・管理者に対策を立ててもらい、ステーション全体で情報共有する必要があると思った。
- ・組織として対応してもらうため。
- ・対策の検討、相談。
- ・解決策がないといつまでも不安。
- ・訪問中止を希望され、以降の訪問看護をどうするか、相談しなければならなかった。
- ・認知症が原因であると考え対策について相談した。
- ・電話対応の仕方を相談。

他の職員も被害に合う恐れがあるため

- ・他のスタッフにも同じように暴言があり、話題が出たため。
- ・他のスタッフにも同じ状況がおこっていないか確認したかった。
- ・他のスタッフも介入しているため二次被害を防ぎたかった。
- ・今後、防止するため。
- ・他のスタッフも受ける可能性があった。
- ・他の職員への注意喚起。
- ・自身、他のスタッフへの精神的負担となると感じた。
- ・同じ体験をすることも考え、共有した。
- ・同じ利用者に訪問しているから。
- ・同じ利用者を二人体制で訪問しており、その人もハラスメントを受けていないかの確認。
- ・同じ状況になっている人が多いため。
- ・同僚も同じ暴力を受けていたため。

気持ちを理解してもらうため

- ・しんどいということを理解してもらいたい。
- ・同意を得る。
- ・思いをためるとしんどい。
- ・理不尽なクレームだと分かってほしい。
- ・精神的にもしんどかったので話を聞いてもらいたかった。
- ・聞いて欲しい。

業務に関することのため

- ・ルール。
- ・上司に伝えるべきだと判断した。
- ・事実を説明するため。
- ・報告することが当然だと思った。
- ・報告。
- ・必要だと思った。
- ・訪問後の報告。

サービス調整のため

- ・ケアマネジャーであり、サービス調整など。

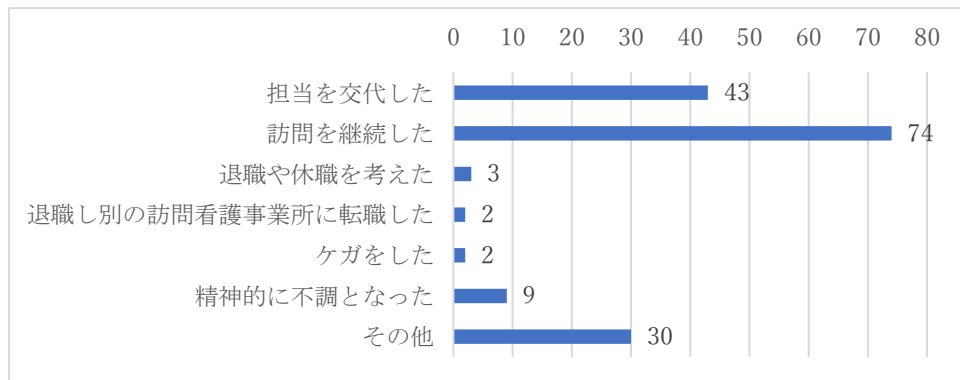
その他

- ・利用者さんの家族の言動に納得できなかった。
- ・訪問時の対応や状態の申し送り時に相談するきっかけがあったから。
- ・管理者のみで相手に対峙する事のリスクを考慮した。
- ・話ししやすい上司だから。
- ・頼りになるから。

23. 受けた暴力について、21で回答した人に相談したり話したりしなかった理由

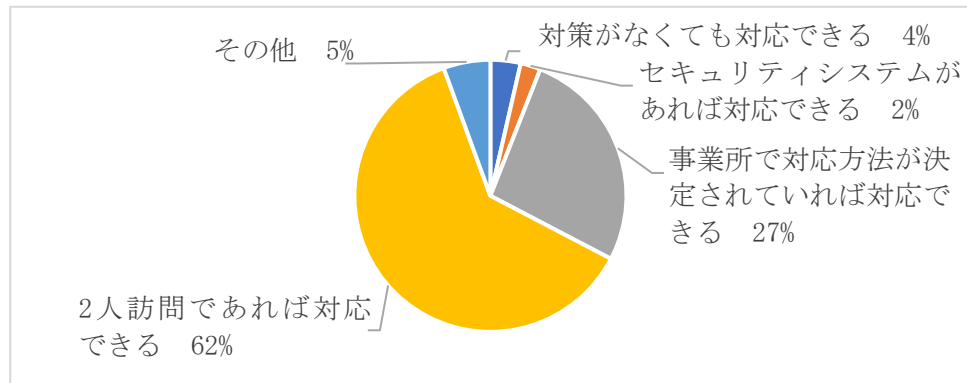
- ・よくハラスメント行為がある人は、毎回は話していない。
- ・みんな知っており共有する必要があるから。
- ・上司に訴えても受け流されるのみなので。
- ・再度起きる可能性があるので対策を話し合いたかったから。
- ・日頃からセクハラ発言が多い方なので、気にとめないようにした。
- ・特に気にする程度の事ではなかった。
- ・自分で対処できると思った。
- ・自分で許容できる範囲であった。

24.. 暴力を受けたことにより、以下のようなことがありましたか（複数回答可）

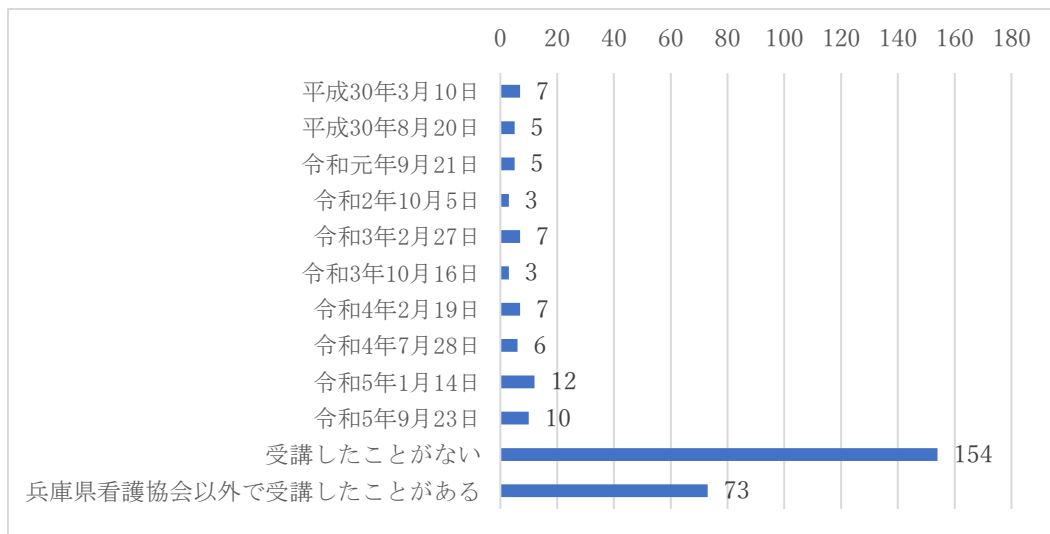


25. どのような対策があれば、暴力を受ける可能性のある利用者やその家族への訪問に対応できますか

対応可能か	対策がなくても可	セキュリティシステムがあれば可	事業所で対応方法が決定されていれば可	2人訪問であれば可	その他
人数	9	6	67	155	14



26. 兵庫県看護協会が実施した暴力に関する研修を受けましたか（複数回答可）



27. 訪問看護事業所における暴力に関する対策について、何が必要ですか

