

兵庫県における暴力・ハラスメント対策に関する事業所の体制整備 事業所における暴力・ハラスメント対策の課題と取り組み

I 事業の概要

この資料は、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実施した研修会「カスタマーハラスメント対策の法制度化に備える 事業所における暴力・ハラスメントの予防と対応」のグループワークの意見をもとに作成しました。

(研修開催日:令和8年2月7日)

参考資料

「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応-スタッフが安心・安全に働くために」(2019) 監修・著:関西医科大学看護学部教授 三木明子 編著:一般社団法人全国訪問看護事業協会 発行所:株式会社メディカ出版

II 資料の目的

訪問看護・訪問介護等の事業所が、暴力・ハラスメント対策に関する事業所の体制を整備する際に、活用していただくために作成しました。

III 資料の活用

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

利用者・家族等からの暴力・ハラスメント対策に関して、事業所の体制整備を検討する際の参考としてください。

※この資料において暴力・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

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



事業所における暴力・ハラスメント対策の取り組み

◆ 暴力・ハラスメントの対応に関する計画的な研修

【課題】

対策に取り組む時間がない。

マニュアルや対応策はあるが、現場で実践できない。

【取り組み】

- ・研修の年間スケジュールを立てる時に、ハラスメントを取り入れている。
- ・毎月の会議で研修している。
- ・月に1回研修の日を設け、その日は半日訪問に出ない。
- ・3か月に1回、土曜の午後を研修日にしている。
- ・マニュアルを用いて研修をしている。

◆ 暴力・ハラスメントの定義:スタッフ全員の理解

【課題】

暴力・ハラスメントの認識や感じ方が人によって異なる。

事業所にマニュアルがない。

【取り組み】

- ・年に1回、事業所内で同じレジュメで研修している。
- ・事業所で、暴力・ハラスメントに関する基礎的な研修を実施している。
- ・暴力・ハラスメントの事例を共有している。(動画等を活用)
- ・研修後、報告書や感想文の記載、研修内容の理解度がわかるアンケートを実施し、職員にフィードバックしている。
- ・web研修でテストをしている。
- ・研修は部署毎に実施し、事業所に関わる事例は各部署で共有している。
- ・研修内容は自事務所内で共有し、市に報告している。

◆ 日頃から何でも報告できる体制

【課題】

暴力・ハラスメントに対する管理者の認識が甘く、現場との乖離がある。

【取り組み】

- ・何かあると情報共有している。
- ・他の部署とも協力している。
- ・若いヘルパーがせっかく介護にきてくれているのに、いやな思いをさせたくないの
職員でケアに行く。

◆ 契約書あるいは重要事項説明書への暴力・ハラスメントに関する記載

【課題】

契約書や重要事項への記載内容が分からない。

【取り組み】

- ・契約解除する可能性がある場合について、具体的に記載している。
- ・契約書に、暴力・ハラスメント行為の具体的内容を記載している。
- ・重要事項説明書に、暴力・ハラスメントがあった時はサービスを提供できないことを記載している。

◆ すべての利用者の暴力・ハラスメントに関するリスクアセスメント

【課題】

利用者や家族に関する情報が不十分な時がある。

【取り組み】

- ・毎朝、事例を報告する機会がある。
- ・以前の担当事業所から情報を得ている。
- ・自宅兼事務所のため、受け入れの時に検討している。
- ・暴力・ハラスメントのリスクがある利用者をピックアップしている。
- ・暴力・ハラスメントの対応方法を、事前に話し合っている。

◆ 事業所の暴力・ハラスメントへの対応について、管理者が利用者や家族に行う説明

【課題】

どのように説明するか困る。

【取り組み】

- ・暴力・ハラスメントの具体例のイラストや啓発チラシを契約書と共に渡している。
- ・マニュアルや規定の中に記載している。
- ・ハラスメント発生時は、契約解除の書面をおくる。

◆ 緊急時対応への対策や、夜間の訪問に対する危険防止策

【課題】

対策に費用がかかる。

【取り組み】

- ・ハイリスクと判断した方への訪問は、防犯ベルを見えるように携行する。
- ・ペン型のボイスレコーダーを携行している。
- ・タップすると登録したメールアドレスに連絡がくるアプリを導入している。
- ・電話の録音機能を利用している。
- ・夜間は車で訪問している。

◆ 暴力・ハラスメントのリスクが高いと判断した場合の体制

【課題】

暴力・ハラスメントに対する管理者の認識が甘く、現場との乖離がある。
事業所一丸となって対策を講じる風土がない。

【取り組み】

- ・暴力行為があったときは2人で訪問している。
- ・訪問する担当者を交代している。

◆ 管理者が困ったときに相談できる相手

【課題】

暴力・ハラスメントの対応に困ることがある。

【取り組み】

- ・警察、市、地域包括支援センター
- ※県の電話相談「お困り相談ひょうご」もご利用ください。
TEL 078-371-4165（平日13～16時）

◆ 暴力・ハラスメントに関して、地域の他機関多職種に相談する体制

【課題】

他機関多職種と共有する機会がない。

【取り組み】

- ・ケアマネジャー、地域包括支援センターなどに相談し、協力を依頼している。
- ・定期的に事例検討会を行っている。
- ・女医など、セクシャルハラスメントなども助けてくれている。

◆ 暴力・ハラスメントを受けた際の記録

【課題】

何を記録すればよいか分からない。

【取り組み】

- ・事業所内で記録のルールを決めている。
- ・5W1Hで記載する。
- ・言動を具体的に記録するために、発言をそのまま記録している。

◆ インシデント・アクシデント報告やヒヤリハット報告

【課題】

報告をする体制がない。

報告書の記載方法が分からない。

【取り組み】

- ・ヒヤリハットは全員に回覧している。
- ・グループLINEで共有している。
- ・ヒヤリハットを記載する強化月間を設けている。
- ・全職員がタブレットを持ち、データを共有している。