

平成 29 年度・平成 30 年度全国訪問看護事業協会研究事業

訪問看護師が利用者・家族から
受ける暴力に関する
調査研究事業

報告書

平成 31 (2019) 年 3 月

一般社団法人全国訪問看護事業協会

は じ め に

多死社会、超高齢社会において、地域包括ケアを担う重要な人材である訪問看護師が、安心して安全な職場環境で働くことを保障することが重要である。利用者や家族からの暴力被害で、訪問看護師が離職することなく、安心して訪問看護活動を実践でき、また利用者や家族にとってもケアを受け続けることができる、すなわち「職員の安全確保」と「利用者へのケアの質の担保」が同時に保障されるべきであり、その両立を管理者は目指してほしい。また、暴力の問題において、訪問看護師だけが利用者や家族から一方的に暴力被害を受けているわけではなく、その逆もあり得ることを私達は十分に知っておく必要がある。

平成 29 年度・平成 30 年度「訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査研究事業」は、訪問看護ステーションの管理者が事業所の職員を守る意識を高め、訪問看護師が安全に安心して訪問看護活動を行うことができるようにすることを目的とした。

第 2 章では本事業で実施した実態調査の結果を示した。全国訪問看護事業協会会員 5,580 事業所を対象とした管理者調査、さらには全国訪問看護事業協会会員 11,160 人を対象とした看護師調査は、訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力の実態を明らかにした本邦初の大規模調査である。郵送法による暴力の実態調査としては、管理者調査は 36.3%、看護師調査は 29.8%と高い回収率であり、大変デリケートな問題ではあるが、多くの方々にご協力いただいたことに感謝申し上げます。本報告書では実態調査の結果を詳細に示したが、数値だけでこの問題の現状を示せたいとは言えないと考えている。調査事業の目的は、管理者が事業所の職員を守る意識を高め、訪問看護師が安全に安心して訪問看護活動を行うことができるようにすることであり、数値の単純比較により誤った解釈を膨らませないようにしていただきたい。どんな数値結果であっても、管理者は職員を守り、安全で安心な職場環境づくりに尽力することに変わりはない。そして本調査で分かったことは約 97%の管理者が暴力対策は必要と回答したが、同時に具体的にどうしたらよいか分からないと 6 割程度が回答したという事実である。管理者が対策を推進できるために、管理者への支援も重要と考えている。

当初の事業計画ではガイドライン作成を目標としていた。改めて検討委員会の議題をみると、ガイドライン作成、手引き作成、Q&A 集作成などと、模索した経緯が分かる。本事業の委員長が兵庫県委託事業の「訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職対策防止事業」の検討会議のメンバーであり、「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル ver.1 (2018)」を作成したことから、本事業ではガイドラインやマニュアル作成ではなく、研修会で使用できるテキスト(書籍)をまとめることになった。検討委員と事務局とで作り上げた訪問看護事業所向けの書籍『暴力・ハラスメントの予防と対応ースタッフが安心・安全に働くためにー』の作成も本邦初の試みである。事業所ですぐに使えるチェックシートや研修資料、さらには現場での取り組みが紹介されているので、大いに活用いただきたい。

最後に、調査にご協力いただいた訪問看護師と管理者の皆様、研修会にご参加いただいた皆様、貴重なご意見をいただいた検討委員の皆様、訪問看護師のために暴力対応に関する書籍発行にご協力いただいたメディカ出版の担当者様、そして本事業において日々努力を惜しまなかった全国訪問看護事業協会事務局の皆様にご心より御礼を申し上げます。

この報告書が暴力の発生を予防し対応していただくすべての訪問看護師と管理者の皆様の手に届くことを願っている。

平成 31 年 3 月

平成 29 年度・平成 30 年度全国訪問看護事業協会研究事業
「訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査研究事業」
委員長 三木明子
(関西医科大学看護学部・看護学研究科教授)

目 次

第1章	事業概要	1
1.	概要	1
2.	目的	1
3.	事業の実施体制	1
1)	実施体制	1
2)	検討委員会の開催	3
第2章	実態調査	5
1.	実態調査概要	5
1)	目的	5
2.	管理者調査の結果	5
1)	概要	5
2)	対象者・事業所の背景	5
3)	事業所における利用者・家族による暴力等の経験率	7
4)	事業所における暴力等の対策や体制の整備状況	8
5)	暴力等に関する管理者自身の考え	10
6)	利用者・家族による暴力等への対策についての考え	11
3.	訪問看護師調査の概要	12
1)	概要	12
2)	対象者の背景	12
3)	利用者・家族からの暴力等の経験率	13
4)	暴力を受けた場合の相談意思の実態	14
4.	記述回答	19
1)	自由記載の該当件数	19
2)	事例報告	19
第3章	研修会の開催	23
1.	目的・概要	23
1)	目的	23
2)	概要	23
3)	プログラム	23
4)	グループワーク・ロールプレイのグループ構成	23
2.	受講前アンケート	25
1)	概要	25
2)	結果	25
3.	研修会の様子	29
4.	受講後アンケート結果	31
1)	概要	31

2)	結果.....	32
第4章	書籍作成.....	35
1.	概要.....	35
2.	読者対象.....	35
3.	書籍の特徴と活用方法.....	35
4.	目次.....	36
5.	執筆者.....	37
第5章	まとめ・考察.....	39

この調査研究事業は、公益財団法人兵庫県看護協会、平成30年度兵庫県委託事業
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・訪問介護員が受
ける暴力等対策マニュアル ver.1 (2018),
<https://www.hna.or.jp/archives/001/201806/2manual1.pdf> (2019-03-27 参照) を参
考にさせていただきました。



第 1 章 事業概要

第1章 事業概要

1. 概要

利用者の居宅に単独で訪問することの多い訪問看護師は、サービスを提供する環境の密室性などから利用者やその家族から暴言・身体的暴力・セクシュアルハラスメント等の暴力行為を受けることがあり、時に犯罪的行為にも及ぶ危険性ははらむ場合もある。当協会では、それらの問題に取り組むため、検討委員会を設置し、訪問看護ステーションにおける暴力被害の実態調査を実施した。また、訪問看護師が安全に安心して訪問看護活動を行うことができるようにするための方策の検討を行い、検討内容を報告書や書籍としてまとめ、それらについて周知・普及を図ることを目指した事業を実施する。

2. 目的

本事業は、訪問看護ステーションにおける暴力等に関する実態を把握するとともに、様々な文献等を踏まえ、危険度を判断するアセスメント項目、分析する指針、対応策等を検討し、検討内容を報告書や書籍としてまとめる。また、それらについて周知し、訪問看護ステーションの管理者が事業所の職員を守る意識を高め、訪問看護師が安全に安心して訪問看護活動を行うことができるようにすることを目的とする。

3. 事業の実施体制

1) 実施体制

・検討委員会

委員長	三木 明子	関西医科大学看護学部・看護学研究科	教授
委員	阿部 智子	訪問看護ステーションけせら	管理者
	加藤 希	訪問看護ステーションあかし	所長
	高村 浩	高村浩法律事務所	弁護士
	武 ユカリ	関西医科大学看護学部・看護学研究科	講師
	田嶋 佐知子	訪問看護ステーション元	所長
	新津 ふみ子	ケア・コーディネーション研究所(特定非営利活動法人メイアイヘルプユ一)	所長
オブザーバー	内田 愛子	厚生労働省医政局看護課	主査

・調査協力者（平成 29 年度現在）

小野 郁美	筑波大学大学院人間総合科学研究科
鈴木 理恵	筑波大学大学院人間総合科学研究科
堀 明日香	筑波大学大学院人間総合科学研究科
森 由紀子	筑波大学医学群看護学類

・事務局

上野 桂子	全国訪問看護事業協会	副会長
清崎 由美子	全国訪問看護事業協会	事務局長
吉原 由美子	全国訪問看護事業協会	業務主任
栗田 あさみ	全国訪問看護事業協会	

2) 検討委員会の開催

平成 29 年度は 4 回、平成 30 年度は 3 回の検討委員会を当協会会議室で開催した。本調査研究事業の実施内容や方法の検討は下記の通りである。

<平成 29 年度開催日時と議題>

第 1 回検討委員会	平成 29 年 9 月 19 日 14:00～16:00	1. 事業計画・スケジュール（案）の説明 2. 事業計画・スケジュールの検討、意見交換
第 2 回検討委員会	平成 29 年 11 月 10 日 10:00～12:00	1. 調査の実施計画 2. ガイドライン作成 ・報告事項：訪問看護師等の暴力対策に関する海外論文のレビュー結果 ・審議事項：ガイドラインの内容
第 3 回検討委員会	平成 30 年 1 月 15 日 10:00～12:00	1. 実態調査について 2. 手引き、Q & A 集の内容の検討 3. 次年度における周知・普及方法の検討
第 4 回検討委員会	平成 30 年 3 月 20 日 15:00～17:00	1. 実態調査結果報告 2. 手引き、Q & A 集の内容に関する検討 3. 次年度における周知・普及方法の検討 ・書籍化について ・研修会の開催について

<平成 30 年度開催日時と議題>

第 1 回検討委員会	平成 30 年 5 月 30 日 10:00～12:00	1. 書籍化について 2. 平成 30 年度事業計画・スケジュール 3. 「訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査」記述回答結果報告 4. 都道府県訪問看護ステーション連絡協議会交流会の検討事項
第 2 回検討委員会	平成 30 年 7 月 11 日 10:00～12:00	1. 平成 30 年度 都道府県訪問看護ステーション連絡協議会総会・交流会、グループワーク報告 2. 研修会の検討
第 3 回検討委員会	平成 31 年 3 月 20 日 10:00～12:00	1. 研修会「訪問看護師のためのハラスメント・暴力の予防と対応」について 2. ポスターについて 3. 報告書（案）の検討 4. 書籍の周知・活用方法について



第 2 章 実態調査

第2章 実態調査

1. 実態調査概要

1) 目的

「訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査研究事業」として、検討委員会を設置し、全国レベルでの訪問看護ステーションにおける暴力被害の実態を把握する事を目的に実施した。

2. 管理者調査の結果

1) 概要

- 調査時期：2018年2月1日～3月1日（2月23日に再協力依頼のFAXを一律送信）
- 調査方法：自記式郵送調査
- 配布部数：全国訪問看護事業協会会員事業所5,580部
- 回収部数：2,024部（回収率：36.3%）
- 有効回答者数：1,979名（有効回答率：35.5%）

2) 対象者・事業所の背景

対象者（管理者）の性別は、女性が約9割を占めていた。年代は50代が最も多く46.9%（917人）、続いて40代が35.4%（691人）であった。対象者の平均年齢は50.1歳で、訪問看護実務経験年数の平均は12.3年（現事業所実務経験平均年数：7.8年）、管理者経験年数の平均は6.5年（現事業所管理者経験平均年数：4.7年）であった（図表1）。

図表1 対象者の背景

※無回答を除外し割合を算出

性別	n	%		n	%
男性	153	7.7	女性	1,822	92.3
年代	n	%		n	%
20代	13	0.7	50代	917	46.9
30代	156	8.0	60代以上	177	9.0
40代	691	35.4			
	平均値	標準偏差	最小値	最大値	
年齢	50.1	7.6	26	76	
訪問看護実務経験年数	12.3	8.5	0	47	
現事業所実務経験年数	7.8	6.4	0	28	
管理者経験年数	6.5	6.3	0	38	
現事業所管理者経験年数	4.7	4.8	0	24	

対象者の事業所の背景は、「営利法人（会社）」が最も多く 34.9%（681ヶ所）、続いて「医療法人」が 32.3%（629ヶ所）、「社団・財団法人」が 13.8%（270ヶ所）であった。事業所の設置都道府県は、東京都（209ヶ所）が最も多く、続いて順に大阪府（182ヶ所）、神奈川県（104ヶ所）であった。対象者の事業所のうち、24時間体制を行っている事業所は 86.7%（1,704ヶ所）、事業所の看護職員数（常勤）は平均 4.7 人であった。また、ひと月あたりの事業所の利用者平均人数は 86.6 人、ひと月あたりの平均訪問数は 481.8 件であった（図表 2）。

図表 2 事業所の背景

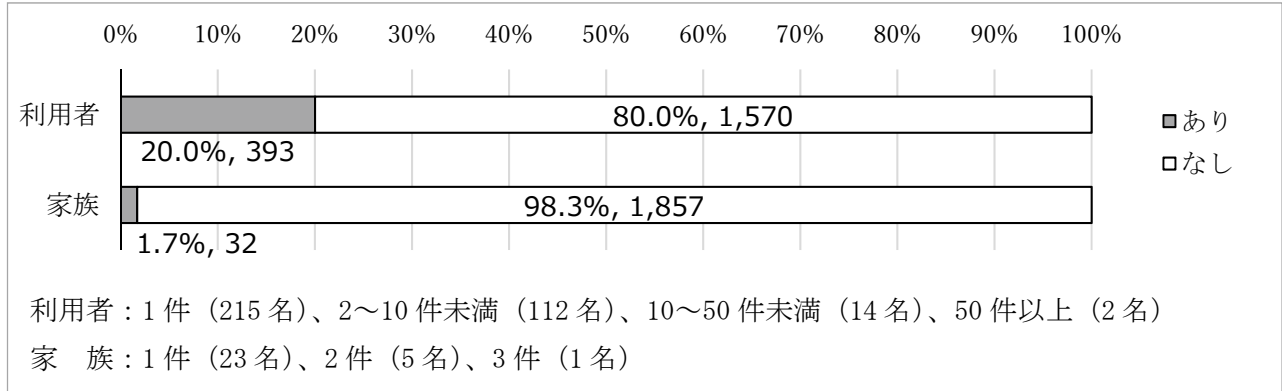
※無回答を除外し割合を算出

運営主体	n	%	事業所の設置都道府県（47都道府県）		
			〔多い順〕	都道府県名	n
医療法人	629	32.3	1	東京都	209
営利法人（会社）	681	34.9	2	大阪府	182
社団・財団法人	270	13.8	3	神奈川県	104
社会福祉法人	147	7.5	⋮	⋮	⋮
地方公共団体	55	2.8	⋮	⋮	⋮
協同組合	84	4.3	45	島根県	10
NPO 法人	23	1.2	45	香川県	10
その他	63	3.2	47	鳥取県	9
24 時間体制	n	%		n	%
あり	1,704	86.7	なし	262	13.3
		平均値	最頻値	最小値	最大値
事業所の看護職員数（常勤）		4.7	3	1	50
（非常勤）		3.3	1	0	40
事業所の利用者数（1月あたり）		86.6	60	1	1,500
事業所の訪問件数（1月あたり）		481.8	300	5	4,262

3) 事業所における利用者・家族による暴力等の経験率

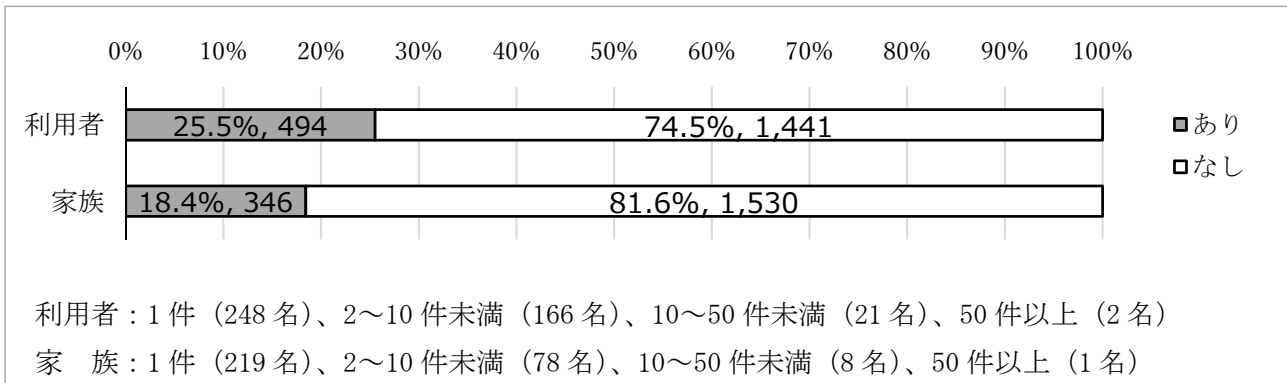
利用者からの身体的暴力の経験率は、過去1年間で20.0% (393人)、家族からの身体的暴力の経験率は、過去1年間で1.7% (32人)であった (図表3)。

図表3 過去1年間の利用者・家族からの身体的暴力 (利用者 N=1,963、家族 N=1,889)



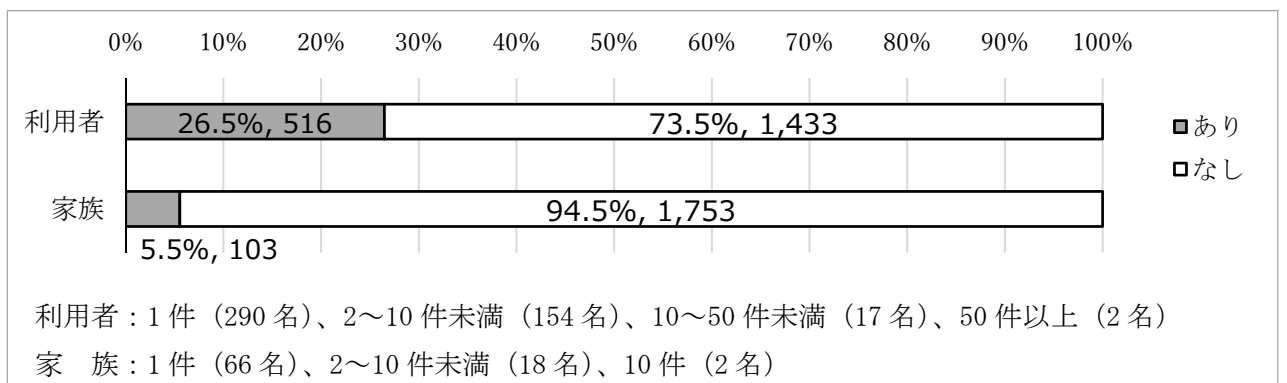
過去1年間の利用者からの精神的暴力の経験率は25.5% (494人)で、家族からの精神的暴力の経験率は、18.4% (346人)であった (図表4)。

図表4 過去1年間の利用者・家族からの精神的暴力 (利用者 N=1,935、家族 N=1,876)



過去1年間の利用者からのセクシュアルハラスメントは、26.5% (516人)、家族からのセクシュアルハラスメントは5.5% (103人)であった (図表5)。

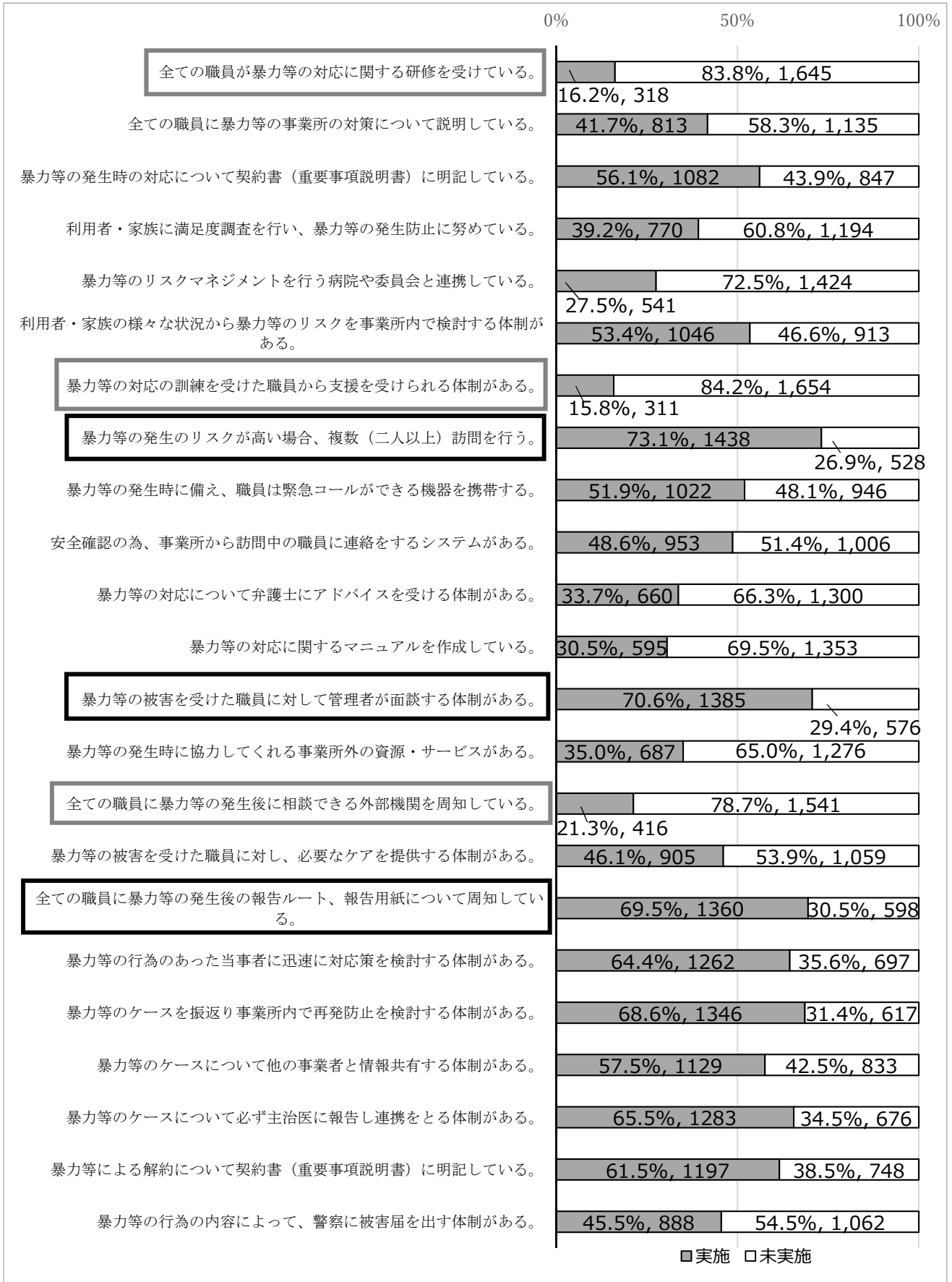
図表5 過去1年間の利用者・家族からのセクシュアルハラスメント (利用者 N=1,949、家族 N=1,856)



4) 事業所における暴力等の対策や体制の整備状況

最も実施率が高かったのは「暴力等のリスクが高い場合の複数（二人以上）訪問」で、73.1%（1,438人）、続いて、「暴力等の被害を受けた職員に対して管理者が面談する体制がある」が70.6%（1,385人）、「全て職員に暴力等の発生後の報告ルート、報告用紙について周知している」が69.5%（1,360人）であった。実施率が少なかったものとしては、「暴力等の対応の訓練を受けた職員から支援を受けられる体制がある」で、15.8%（311人）続いて、「全ての職員が暴力等の対応に関する研修を受けている」が、16.2%（318人）、「全ての職員に暴力等の発生後に相談できる外部機関を周知している」が、21.3%（416人）であった（図表6）。

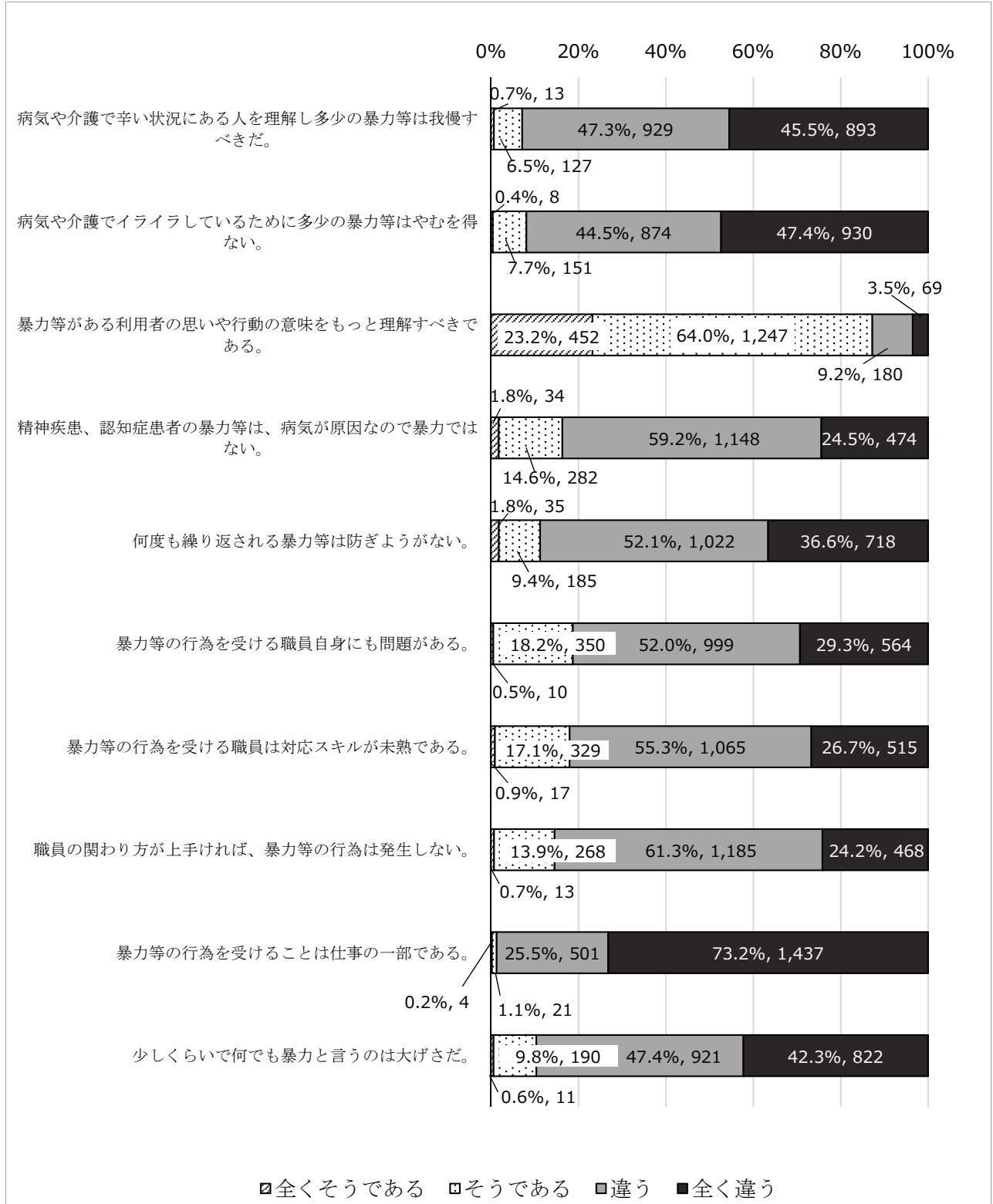
図表 6 事業所における暴力等の対策や体制の整備状況 (N=1,929-1,968)



5) 暴力等に関する管理者自身の考え

暴力等に関する管理者自身が「全くそうである」と考えた内容で最も多かったのは、「暴力等がある利用者の思いや行動の意味をもっと理解すべきである」が23.2%（452人）であった（図表7）。

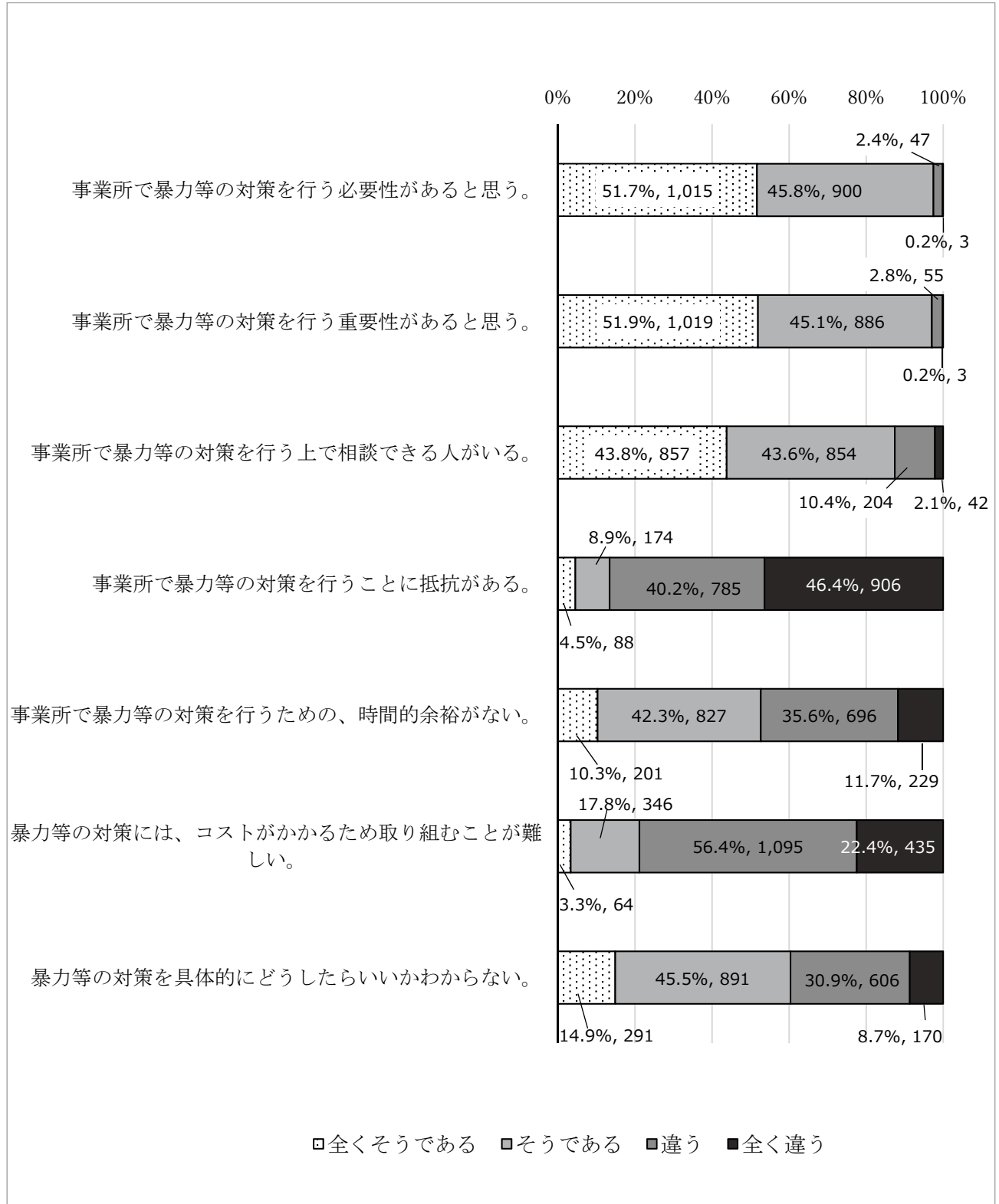
図表7 暴力等に関する管理者自身の考え（N=1,923-1,963）



6) 利用者・家族による暴力等への対策についての考え

利用者・家族による暴力等への対策が「必要」と97%の管理者が回答したが、具体的にどうしたらよいか分からないと約6割が回答した(図表8)。

図表8 利用者・家族による暴力等への対策についての考え (N=1,940-1,965)



3. 訪問看護師調査の概要

1) 概要

- 調査時期：2018年2月1日～3月1日（2月23日に再協力依頼のFAXを一律送信）
- 調査方法：自記式郵送調査
- 配布部数：全国訪問看護事業協会会員事業所の看護師11,160部
- 回収部数：3,325部（回収率：29.8%）
- 有効回答者数：3,245名（有効回答率：29.1%）

2) 対象者の背景

対象者（訪問看護師）の性別は、女性が約9.5割を占めていた。年代は40代が最も多く43.1%（1,388人）、続いて50代が28.9%（932人）であった。対象者の84.0%（2,704人）は常勤職員で、平均年齢は45.7歳、訪問看護実務経験平均年数は7.0年（現事業所実務経験年数：5.2年）であった。

事業所の設置都道府県は東京都が最も多く（334ヶ所）、続いて大阪府（280ヶ所）、愛知県（175ヶ所）であった。対象者の事業所のうち、24時間体制を行っている事業所は87.4%（2,815ヶ所）であった（図表1）。

図表1 対象者の背景

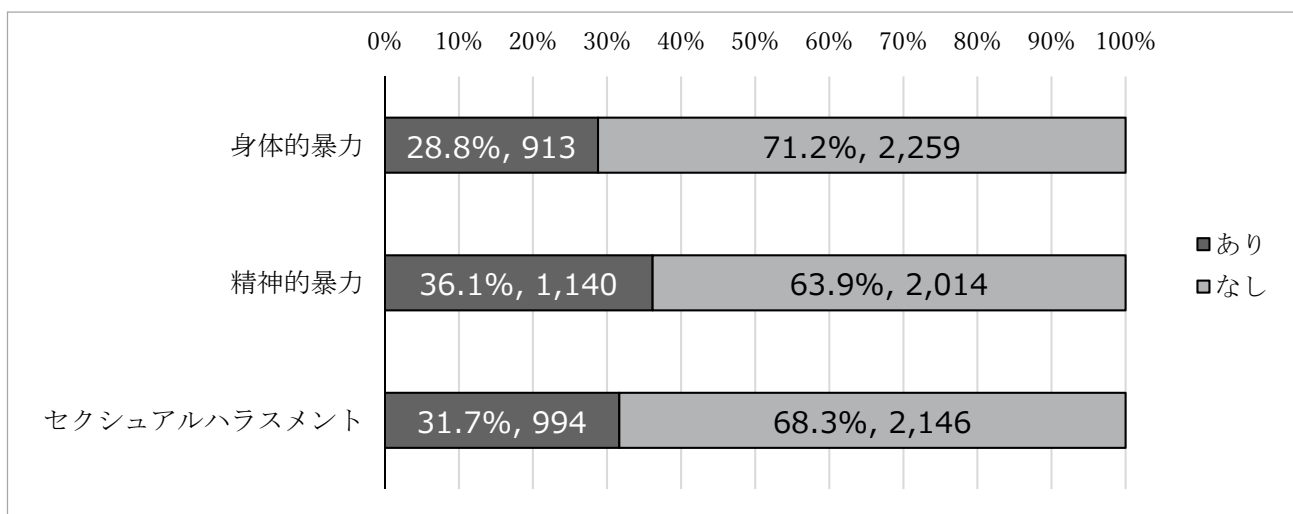
※無回答を除外し割合を算出

性別	n	%	事業所の設置都道府県（47都道府県）		
男性	137	4.2	[多い順]	都道府県名	n
女性	3,104	95.8	1	東京都	334
年代	n	%	2	大阪府	280
20代	118	3.7	3	愛知県	175
30代	633	19.6	4	神奈川県	173
40代	1,388	43.1	5	兵庫県	166
50代	932	28.9	6	北海道	158
60代以上	151	4.7	⋮	⋮	⋮
雇用形態	n	%	42	徳島県	19
常勤	2,704	84.0	43	富山県	16
非常勤	514	16.0	43	香川県	16
24時間体制	n	%	45	鳥取県	15
あり	2,815	87.4	45	高知県	15
なし	405	12.6	47	島根県	14
		平均	標準偏差	最小値	最大値
年齢		45.7	8.5	23	78
訪問看護実務経験年数		7.0	6.1	0	45
現事業所実務経験年数		5.2	5.2	0	25

3) 利用者・家族からの暴力等の経験率

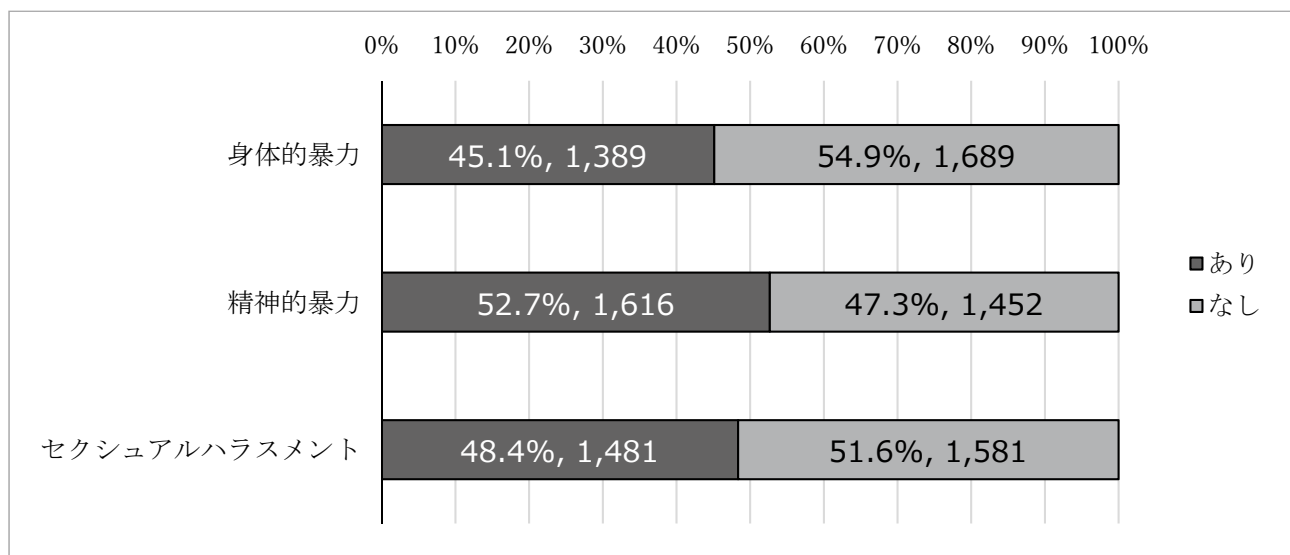
訪問看護師の過去1年の利用者・家族からの暴力等の経験率は、28.8%～36.1%であった（図表2）。

図表2 過去1年間における利用者・家族からの暴力等の経験率（N=3,140-3,172）



訪問看護師の全業務期間における利用者・家族からの暴力等の経験率は、全業務期間では、45.1%～52.7%であった（図表3）。

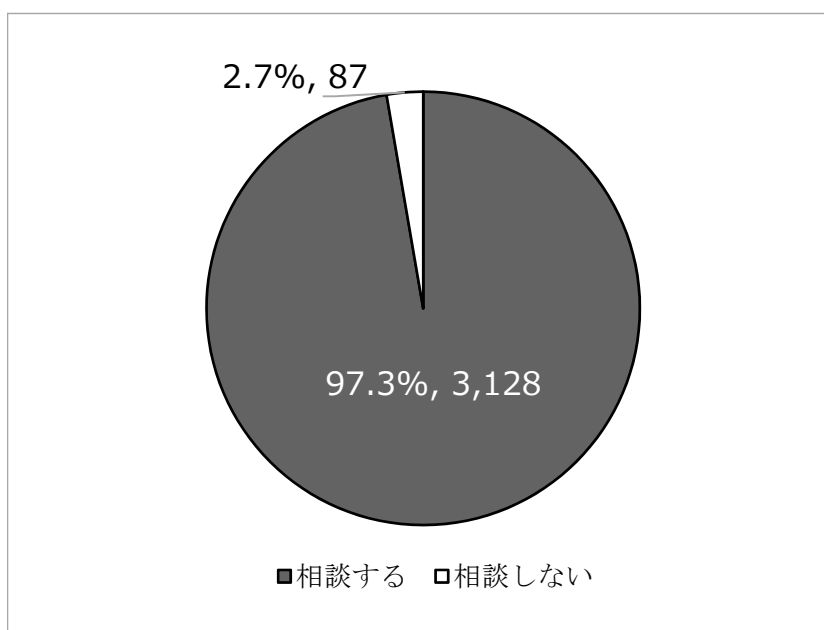
図表3 全業務期間における利用者・家族からの暴力等の経験率（N=3,062-3,078）



4) 暴力を受けた場合の相談意思の実態

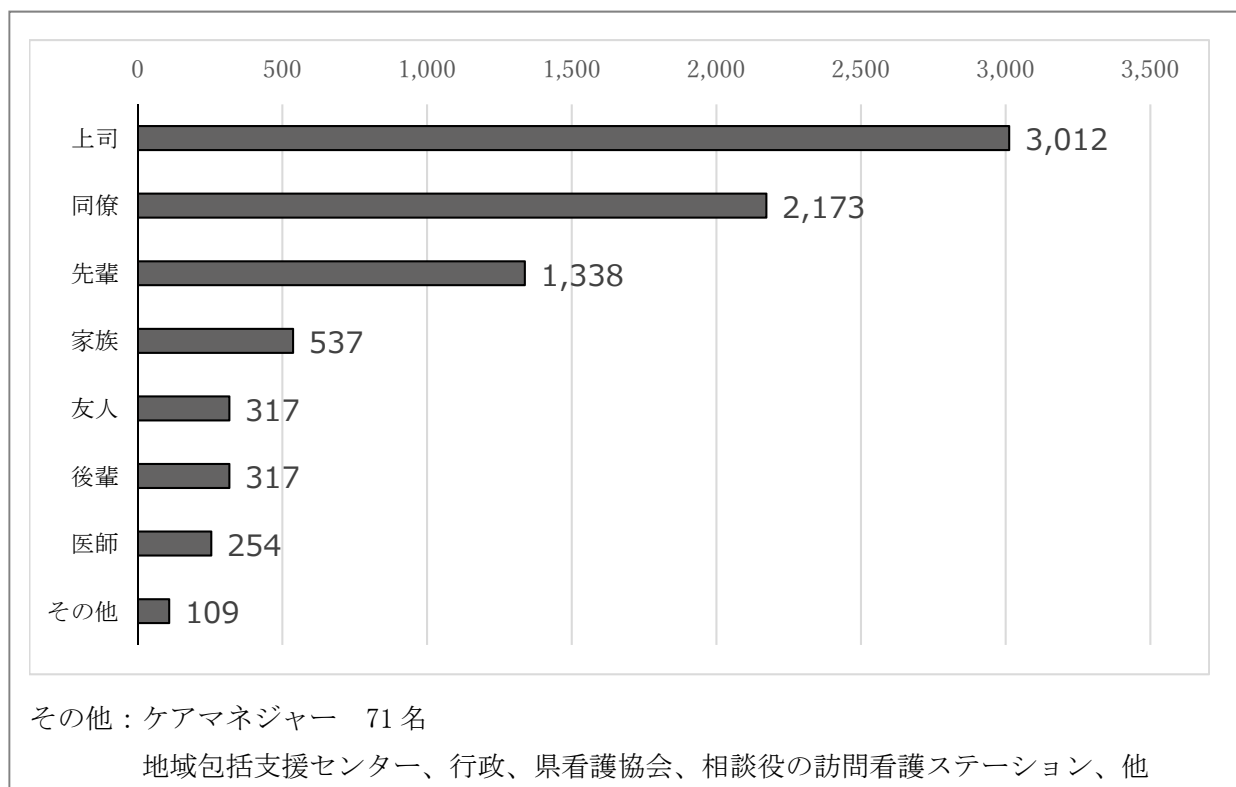
利用者・家族から暴力等を受けた場合、97.3%の者が「相談する」と回答した（図表4）。

図表4 暴力を受けた場合の相談意思（N=3,215）



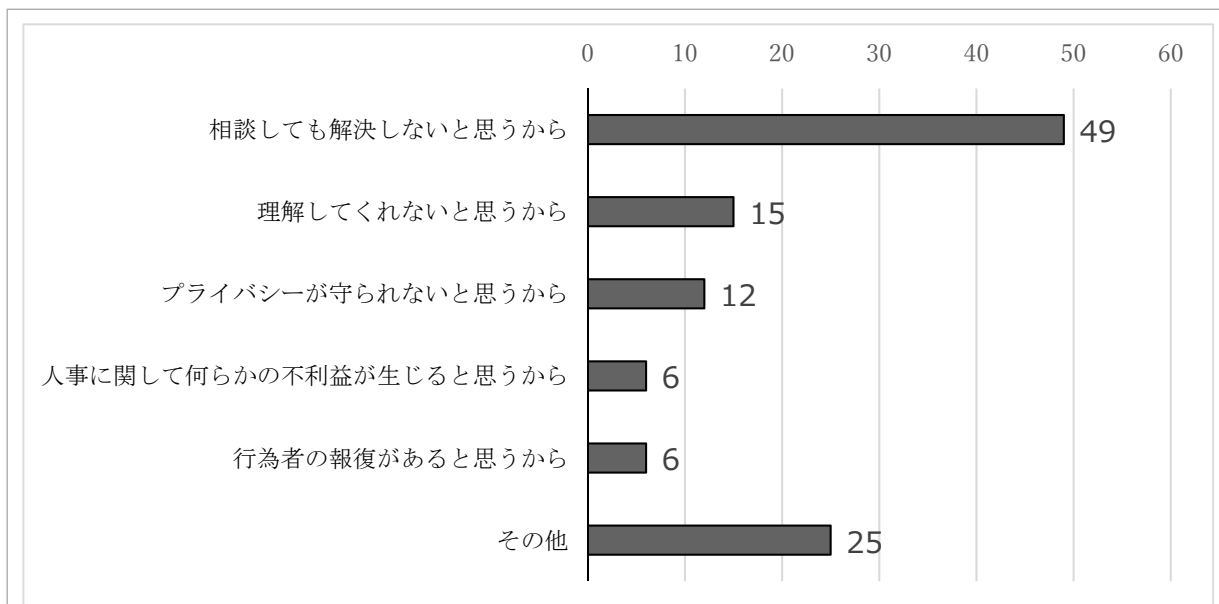
相談相手で最も多かったのは、「上司」が3,012人であった。続いて「同僚」が2,173人、「先輩」が1,338人であった（図表5）。

図表5 相談行動をとる場合の相談相手（N=3,127）（複数回答）



相談しない理由（複数回答）で最も多かったのは、「相談しても解決しないと思うから」が49件であった。続いて、「理解してくれないと思うから」が15件、「プライバシーが守られないと思うから」が12件、「人事に関して何らかの不利益が生じると思うから」と「行為者の報復があると思うから」がともに6件であった（図表6）。

図表6 相談しない理由（N=78）（複数回答）



その他：たいしたことは無いと思った。

事を大きくすると面倒だから。我慢したほうが楽だと思うから。

自分が我慢すればよいと思ってしまうから。

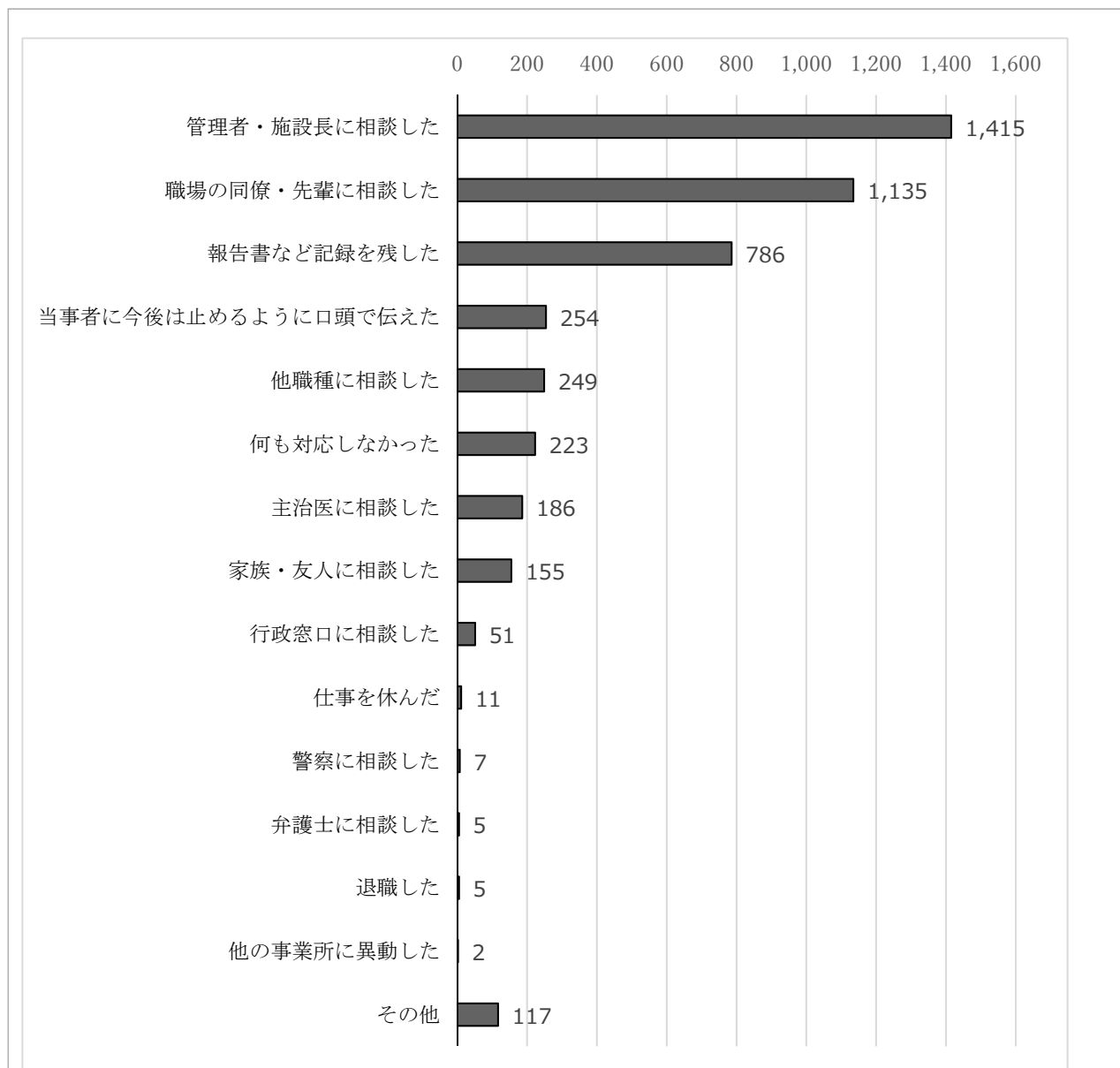
上司、同僚、後輩が全て男性のため。

精神疾患の利用者だから、何が起こってもおかしくないと思っている。

認知症であった場合、ある程度の拒否、暴力は仕方がないと思う。

暴力等の発生時以降の対応（複数回答）については、「管理者・施設長に相談した」が最も多く1,415件、「職場の同僚・先輩に相談した」が1,135件、「報告書など記録を残した」が786件であった。その一方で、「当事者に今後はやめるように口頭で伝えた」が254件、「発生後に何も対応しなかった」が223件であった（図表7）。

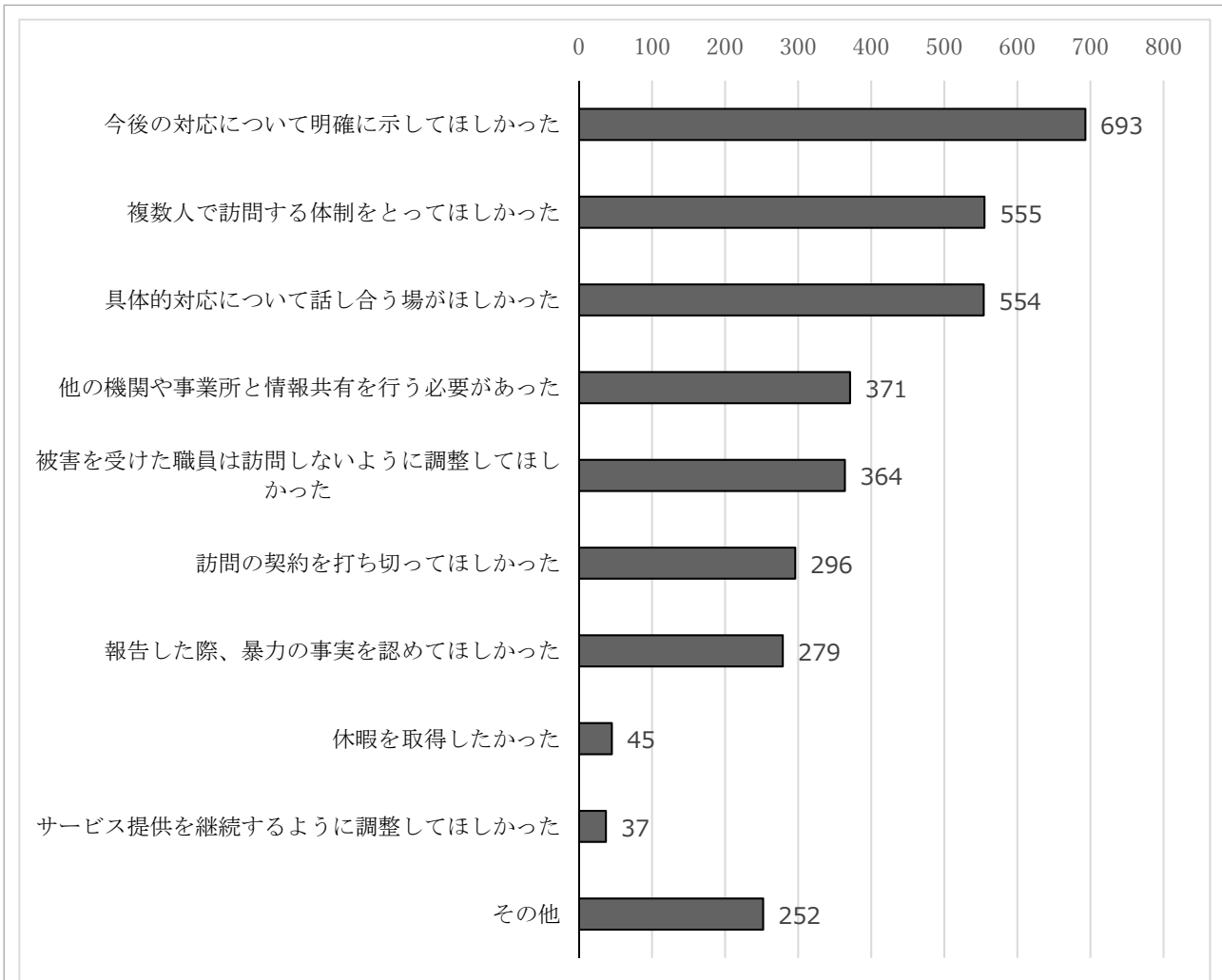
図表7 暴力等の発生時以降の対応（複数回答）（N=1,976）



その他：担当を変えてもらった。

事業所に希望する対応（複数回答）は、最も多かったのは「今後の対応を明確にしてほしかった」693件であった。続いて、「複数人で訪問する体制をとってほしかった」が555件、「具体的対応を話し合う場がほしかった」が554件であった（図表8）。

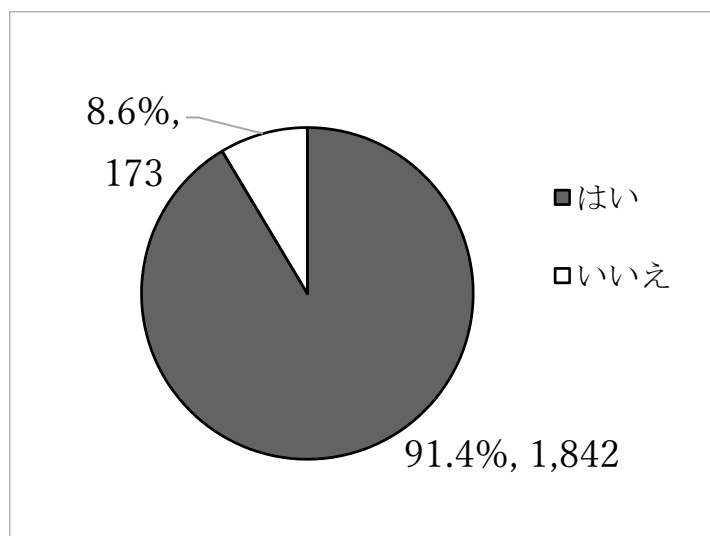
図表8 事業所に希望する対応（複数回答）（N=1,605）



その他：かかりつけ病院などがもう少し対応の検討をしてほしい。
きちんと対応してもらえた。

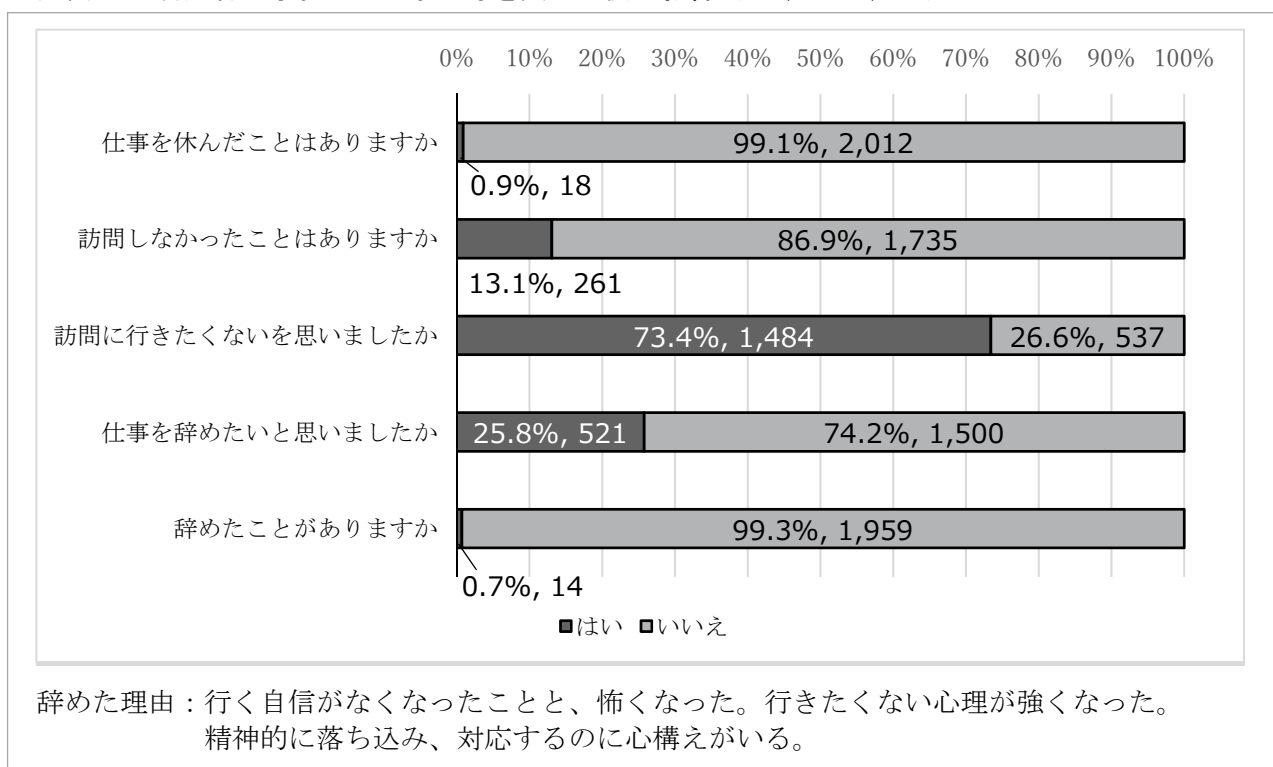
利用者・家族から暴力を受けた経験のある者に上司への報告をしたかどうか尋ねたところ、91.4% (1,842人) の訪問看護師が「上司に報告した」と回答した (図表9)。

図表9 上司への報告の有無 (N=2,015)



利用者・家族から暴力を受けた経験のある者のうち、暴力等を受けた後、最も多かった影響としては「訪問に行きたくないと思った」が73.4% (1,484人)、続いて「仕事を辞めたいと思った」が25.8% (521人) であった (図表10)。

図表10 利用者・家族からの暴力等を受けた後の影響 (N=1,973-2,030)



4. 記述回答

1) 自由記載の該当件数

① 管理者対象

「暴力等の行為で管理者として最も対応が難しかった事例」に関する自由記述の回答数は654件あり、事例ではないもの、意味内容が異なるものを除くと406件であった。

② 訪問看護師対象

「これまでに経験した利用者・家族からの暴力等のうち最も対応が難しかった事例」は、1,146件であり、管理者同様の基準で除外すると、1,062件であった。

2) 事例報告

～管理者編～

管理者として対応が難しかった事例は、図表1のようにカテゴリー分けされた。

図表1 分類されたカテゴリー

カテゴリー
【家族に関する困難さ】
【利用者に関する困難さ】
【支援・ケアに関する困難さ】
【管理に関する困難さ】
【セクシュアルハラスメントに関する困難さ】

【家族に関する困難さ】

このカテゴリーでは、〈理解・協力の得られない家族〉に関する記述がもっとも多かった。

【利用者に関する困難さ】

このカテゴリーでは、〈精神症状としての暴力〉に関する記述が多かった。

【支援・ケアに関する困難さ】

このカテゴリーでは、提供可能なサービス以上を求められる支援やケアへの〈過大な要求〉や、思っていた結果や方法ではなかったことへの〈支援・ケアの非難〉、処置前に失敗に対し脅すなど〈過度のプレッシャー〉をかける事例があった。

【管理に関する困難さ】

このカテゴリーでは、暴力に対応するためのスタッフの調整や人数の配置など〈スタッフ対応〉の困難さや、暴力事例を関連機関に相談しても理解してもらえない〈周囲の無理解〉による困難さなど管理的側面での困難さがあった。また、暴力に対処したいが契約解除の脅しを受けたり、契約解除が困難な事例など〈契約に関する困難さ〉があった。

【セクシュアルハラスメントに関する困難さ】

このカテゴリーは、〈利用者からのセクハラ〉以上に〈家族からのセクハラ〉への対応の困難さが多く記述されていた。また、利用者や家族がセクハラの捉え方がずれていたり、スタッフ間でも意見が分かれるなど〈セクハラに対する認識〉の不一致に対応する困難さが伺われた。

～訪問看護師編～

訪問看護師として対応が難しかった事例は、図表2のようにカテゴリー分けされた。

図表2 分類されたカテゴリー

カテゴリー
【支援・ケアに関する困難さ】
【利用者に関する困難さ】
【家族に関する困難さ】
【支援環境に関連する困難さ】
【予測不能の暴力への対応に関する困難さ】

【支援・ケアに関する困難さ】

このカテゴリーでは、〈処置・ケア中の暴力〉に関する記述が最も多かった。

【利用者に関する困難さ】

このカテゴリーでは、〈利用者からのセクシュアルハラスメント〉が最も多く報告された。また、〈疾患・症状による暴力〉への対応の困難さが多く記述されており、これらは認知症や精神疾患が多く報告されていた。

【家族に関する困難さ】

このカテゴリーでは、管理者同様、〈家族からのセクシュアルハラスメント〉〈家族からの暴言〉〈非協力的家族〉〈疾患のある家族〉への対応の困難さが多く報告されていた。

【支援環境に関連する困難さ】

このカテゴリーでは、〈暴力に対する支援者側の不十分な対応〉が最も多く報告されており、暴力を受け、上司や同僚に相談するも十分に対応されなかったことや、逆に非難されたなど暴力への支援体制の不十分さに関する報告がみられた。

【予測不能の暴力への対応に関する困難さ】

このカテゴリーでは、〈突然の暴力〉〈身に覚えのないことからの暴力〉と突発的な暴力や利用者、家族の思い込みから暴力に発展し対応が困難だったものが報告された。



第3章 研修会の開催

第3章 研修会の開催

1. 目的・概要

1) 目的

訪問看護職員の安全確保や離職防止対策の一環として、暴力・ハラスメントについて考える参加型の研修会を開催した。全国の最前線の取り組みの紹介や、グループワークやロールプレイを通し、実践的な対応方法や自事業所の運営に活かせる内容とした。教材として本研究事業の検討委員会で編集した書籍を用い、自事業所で勉強会や重要事項説明書、マニュアル作成等に活用してもらえるようにした。

2) 概要

- 日時：2019年3月2日（土）
- 場所：ラーニングスクエア新橋
- 受講者の要件：訪問看護事業所の管理者および管理者に準ずる看護師または保健師
- 参加人数：137人

3) プログラム

委員のほか、最前線で取り組んでいる管理者等による講義や実践報告が行われた（図表 1）。

4) グループワーク・ロールプレイのグループ構成

精神特化型事業所のグループと、一般の事業所のグループとに分け、できるだけ同じ事業所の受講者が同じグループになるよう1グループあたり7～8名で構成した。

図表1 研修会の案内

訪問看護師のための 暴力・ハラスメントの予防と対応



主催：一般社団法人 全国訪問看護事業協会

開催日：2019年3月2日（土） 10：00～16：30

会場：ラーニングスクエア新橋（新橋駅から徒歩約3分）←CIVI 研修センター日本橋から変更になりました。

対象者：訪問看護ステーション管理者および管理者に準ずる看護師または保健師

定員：150名程度

参加費：8,000円（書籍代含む）

持参する物：あれば、自事業所の重要事項説明書、暴力の対応マニュアル（グループワークで使用します）。

職員の安全確保・離職防止のために ～暴力・ハラスメント対策を考えよう～

この度、当協会では訪問看護職員の安全確保や離職防止対策の一環として、暴力・ハラスメントについて考える参加型の研修会を開催することにいたしました。全国の最前線の取り組みの紹介や、グループワークやロールプレイを通し、実践的な対応方法や自事業所の運営に活かせる内容となっています。今回は、当協会の検討委員会で編集した書籍もご用意しております。利用者・家族とのよりよい関係性、職場環境の改善につながる多くのヒントが得られますので、奮ってご参加下さい！

時間	内容	講師
10:00～10:05	開会の挨拶・オリエンテーション	全国訪問看護事業協会 副会長 上野 桂子 氏
10:05～11:35	「暴力・ハラスメントから訪問看護師を守るために知っておいてほしいこと」	関西医科大学 教授 三木 明子 氏
11:45～12:30	「暴力・ハラスメントへの法的対応」	高村浩法律事務所 高村 浩 氏
13:30～13:45	事業所での取り組み① 「暴力・ハラスメントを防止する取り組み～兵庫県および自施設において～」	西宮市社会福祉事業団訪問看護課課長 山崎 和代 氏
13:45～14:00	事業所での取り組み② 「主に精神疾患の利用者を訪問しているステーション」	訪問看護ステーション元 管理者 田嶋 佐知子 氏
14:00～14:45	グループディスカッション 「重要事項説明書およびマニュアルの内容検討」	司会 関西医科大学教授 三木 明子 氏
14:55～16:25	ロールプレイ 「暴力のKYT演習」	
16:25～16:30	閉会の挨拶	全国訪問看護事業協会 常務理事 高砂 裕子 氏

一般社団法人全国訪問看護事業協会 〒160-0022 東京都新宿区新宿1-3-12 壱丁目参番館401
TEL 03-3351-5898 FAX 03-3351-5938

2. 受講前アンケート

1) 概要

- 対象者 申込者 141 人
- 回収数 141 件
- 回収率 100%
- 調査方法 自記式 FAX 調査法
- 調査期間 2019 年 1 月 16 日～2 月 18 日

2) 結果

① 参加者の事業所の所在地

関東地方の事業所からの参加が最も多かった。

② 事業所の特徴について

事業所の特徴については、「1. 疾患や年齢に関係なく利用者を受け入れている」が 120 人 (85.1%)、続いて「2. 特に精神疾患の利用者を受け入れている」が 12 人 (8.5%)、「1. 2. 両方」が 9 人 (6.4%) であった (図表 1)。

図表 1 事業所の特徴 (N=141)

カテゴリー	人数	%
1. 疾患や年齢に関係なく利用者を受け入れている	120	85.1
2. 特に精神疾患の利用者を受け入れている	12	8.5
1. 2. 両方	9	6.4
総計	141	100.0

③ 重要事項説明書の中に暴力・ハラスメントに関する事項の有無

重要事項説明書の中に暴力・ハラスメントに関する事項が「記載されている」と答えた人は、62人（44.0%）、「記載されていない」と答えた人は78人（55.3%）であった（図表2）。

図表2 重要事項説明書における暴力・ハラスメントに関する事項の有無（N=141）

カテゴリー	人数	%
記載されている	62	44.0
記載されていない	78	55.3
無回答	1	0.7
総計	141	100.0

④ 事業所に暴力・ハラスメントに関する内容が明記されているマニュアルの有無

暴力・ハラスメントに関する内容が明記されているマニュアルが「ある」と答えた人は、39人（27.7%）、「ない」と答えた人は99人（70.2%）であった（図表3）。

図表3 暴力・ハラスメントに関するマニュアルの有無（N=141）

カテゴリー	人数	%
ある	39	27.7
ない	99	70.2
無回答	3	2.1
総計	141	100.0

⑤ 参加者の看護師以外の保持資格

看護師以外の保有資格は、「保健師」が14人、その他が3人（ケアマネジャー2人、介護福祉士1人）であった。

⑥ 訪問看護の経験年数について

訪問看護の経験の有無については、「経験あり」が140人（99%）、未回答が1人（1%）であった。

訪問看護の経験年数で最も多かった年数は、「15年以上20年未満」および「10年以上15年未満」が32人（22.7%）、「20年以上25年未満」が24人（17.0%）であった。尚、中央値は14.5年であった。

⑦ 当研修会に参加された動機

研修会への参加動機を複数回答で尋ねたところ、「暴力・ハラスメントの予防と対応についての知識等を学びたいため」が最も多く 129 件、続いて「自事業所の暴力・ハラスメントの対応に役立てたいため」が 125 件、「他の地域や事業所の暴力・ハラスメントの実態や情報を収集するため」が 77 件であった（図表 4）。なお、その他の内容については図表 4 のとおりである。

図表 4 参加動機（複数回答）（N =141）

カテゴリー	件数
暴力・ハラスメントの予防と対応についての知識等を学びたいため	129
自事業所の暴力・ハラスメントの対応に役立てたいため	125
他の地域や事業所の暴力・ハラスメントの実態や情報を収集するため	77
その他	10

その他の内容 [カッコ内は類似回答数]

- マニュアルを作成するため。(6)
- 重要事項説明書を作成するため。(2)
- 都道府県訪問看護連絡協議会で検討し、会員に伝えるため。(2)

⑧ 当研修会で質問したいことや知りたいこと（自由記載）。

研修会で質問したいことや知りたいことに関する自由回答は、図表5のとおりであった。

図表5 当研修会で質問したいことや知りたいこと

暴力・ハラスメントの対応について
暴力やハラスメントする方への支援やコミュニケーションの方法。
こちらにミスがなくても大声で怒鳴ってくる家族にどのように対応すればよいか。
認知症の方からの暴力への具体的な対応。
精神科の男性利用者から女性看護師に対するセクハラや暴言等への対応。
飲酒されている利用者や明らかにお酒の臭いがする人への訪問対応。
複数名訪問について
複数名訪問看護加算の算定要件を満たしている場合にケアプランに明記してもらおうが、本人の了解が得られない為実際には複数で訪問しているが算定していないケースがある。このような実態が他事業所でもあるのではないかと。どのように対応しているのか。
2名体制訪問についてケアマネジャー、家族への説明。
予防・リスクアセスメントについて
日頃のリスクを意識した訓練方法・予防的対応とマニュアル。
訪問開始前もしくは導入期に暴力・ハラスメント傾向を見抜く方法。
スタッフへの対応について
傷心した（暴言などを吐かれて）スタッフに対しての関わり方。
暴力のKYT演習をステーションでも取り組みたいため、その方法について。
職員向け学習会の方法や意識づけの方法。
マニュアル作成や重要事項説明書の書き方について
対応マニュアルの作成。
重要事項説明書の中に暴力・ハラスメントに関する内容の明記の仕方。
暴力やハラスメントで契約解除に至る際の文書通知（解除理由）について。
その他
スタッフ間でのハラスメントが起きた時の対応について。
ハラスメントの対象は利用者だけでなく連携先（医療機関、サービス事業所等）の場合もあるが、マニュアルは別々に作成するべきか。

3. 研修会の様子

上野副会長より開会の挨拶がされた（写真1）。



写真1 開会の挨拶

➤ 講義

最初の講義では、関西医科大学看護学部教授 三木明子氏による「暴力・ハラスメントから訪問看護師を守るために知っておいてほしいこと」の講義が行われた（写真2）。書籍の中から「新人看護師の暴力被害事例」を取り上げて暴力に関する価値基準について受講者同士で話し合い、全体発表も行われた。続いて、高村浩法律事務所の高村浩氏から「暴力・ハラスメントの法的対応」の講義が行われた（写真3）。



写真2 講義の様子



写真3 講義の様子

➤ 訪問看護事業所からの実践報告

事業所の取り組みとして、2つの訪問看護事業所から実践報告があった。

まず、「暴力・ハラスメントを防止する取り組み～兵庫県および自施設において～」というテーマで西宮市社会福祉事業団訪問看護課課長 山崎和代氏から報告がされた(写真4)。続いて、「主に精神疾患の利用者を訪問しているステーション」として訪問看護ステーション元 管理者 田嶋佐知子氏より報告がされた(写真5)。



写真4 取組報告の様子



写真5 取組報告の様子

➤ グループワーク・ロールプレイ

午後は、前半に重要事項説明書とマニュアルを用いたグループワーク、後半に危険予知トレーニング(KYT)を行った。

グループワークでは、受講者が各自持参した重要事項説明書とマニュアルを用い、事業所に必要な重要事項説明書とマニュアルの内容について話し合った。グループワーク後には質疑応答を行い、受講者がわからないことに対し、三木氏と高村氏から専門的なアドバイスが聞かれた。

後半のロールプレイでは、管理者としてハラスメントや暴力に対する実際の対応力をつけるため、テキストの場面集(p.105～)から4場面を取り上げ、KYTを実践した。全体発表の後には、三木氏から対応についてコメントがあった。

4. 受講後アンケート結果

1) 概要

- 対象 参加者 137 人
- 調査方法 自記式調査法
- 調査日 2019 年 3 月 2 日 (土)
- 場所 ラーニングスクエア新橋
- 回収方法 研修会後に回収
- 回答数 (率) 131 件 (95.6%)

2) 結果

① 受講前後で認識が変化したと感じたこと（自由記述）

受講前後で認識が変化したと感じたことについて、主に図表1のような意見が得られた。

図表1 受講前後の認識変化(n=131)

研修会前	研修会后
暴力の価値基準の変化	
利用者によっては、暴力は仕方がない。	暴力行為は許されるものではない。
これは自分達が悪かったのではないか。	「暴力は許さない」「あなたを守ります」という意識の変化。
被害者を守ることの大切さを知らず、二次被害を与えていた。	被害者を守ることの大切さを知った。
被害者に対する意識の変化	
被害者にも落ち度がある。	被害者を守り、責めない。
ハラスメントをされる方も原因がある。	個人で対応するだけでなく事業所として対応する必要がある。
暴力・ハラスメントの理解	
ハラスメントについてわからなかった。	考え方が理解できた。
暴力・ハラスメントに対して、知識がなかった。	知識・対応策を学んだ。
暴力・ハラスメントへの対応をどこまでやったらよいか悩んでいた。	職場で対応方法を統一することが大切だとわかった。
暴力・ハラスメントへの対応	
マニュアル等の準備の仕方がわからなかった。	実際に想定することが大切。決まった項目がある訳ではない。
暴力・ハラスメントにどう対応すればいいのか不明点ばかりであった。	暴力とは、ハラスメントとは、危機管理の考え方がよくわかった。
定義、基本的なこと等わかっていたつもり。	基本的な所から確認し合い、全員で統一できるようにする為には訓練が必要であることが十分にわかった。

重要事項説明書の修正とマニュアルの作成	
暴力に対する具体的なマニュアルや方針がなかった。	帰って早々みんなと話し合い、マニュアルを作る。職員の意識化に向けて取り組みたい。
自分一人がマニュアル作成をすればよいと考えていた。	KYT 演習を事業所内で行って、スタッフ間で共有しようと思った。
危機意識が低かった。	危機意識を高められた。マニュアルを作成したい。
暴力のリスクアセスメント	
暴力にはどう対応すればよいのかわからなかった。	予知する事とその対応が大切である。
どこまで予知することが必要かわからなかった。	新人にも安心して訪問してもらうために KYT を行いたい。
「これぐらい大丈夫」、「このような事は起こらない」と思っていた。	予知する事を学んだ。
事業所としての安全体制づくり	
暴力クレーム対応の取組に対する勉強会を開催するのは自前では難しい。	勉強会に講師を呼ばなくても、事業所で取り組みそう。
看護師がそれぞれ対応してきた。	事業所としての対応を決めておく事が大切。
講義を聴くだけでは想像できない事もあった。	KYT について実践が大事だと感じた。

② 受講後に取り組みそうなこと（複数回答）

受講後に取り組みそうなこととして、最も多かったのは「マニュアルの作成・見直し」が115件、「重要事項説明書の見直し」が105件、「KYT 演習や勉強会の開催」が87件、「安全体制の見直し」が61件であった（図表2）。

図表2 受講後に取り組みそうなこと（N =131、複数回答）

カテゴリー	人数
重要事項説明書の見直し	105
マニュアルの作成・見直し	115
安全体制の見直し	61
KYT 演習や勉強会の開催	87
その他	1

※その他の内容：他事業所との勉強会

③ 今後、暴力・ハラスメントの予防と対策をテーマにした研修会を開催することについて

今後、暴力・ハラスメントの予防と対策をテーマにした研修会を開催することについては、「とても良いと思う」が110人（84%）、「良いと思う」が17人（13%）であった（図表3）。

図表3 今後、暴力・ハラスメントの予防と対策をテーマにした研修会の開催に対する意見（N =131）

カテゴリー	人数	%
とても良いと思う	110	84.0
良いと思う	17	13.0
無回答	4	3.0
総計	131	100.0



第 4 章 書籍作成

第4章 書籍作成

1. 概要

実態調査の結果、訪問看護師が利用者・家族から受けた暴力の経験率は、身体的暴力が45.1%、精神的暴力が52.7%、セクシュアルハラスメントが48.4%という回答であった。また、利用者・家族による暴力等への対策が「必要」と回答している管理者が97.5%いるが、「具体的にどうしたらよいかわからない」と60.4%が回答していた。この結果を踏まえ、訪問看護ステーションの管理者がリスクマネジメントの一環として自事業所の職員を守る意識を高めるとともに、訪問看護師が安全に安心して訪問看護活動を行うことができるための一方策として、暴力予防・対策の書籍「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 スタッフが安全・安全に働くために」¹を作成した。同時に研修会を開催し、この書籍を研修会テキストとして使用して、効果的に実践内容を身につける支援を行った。尚、汎用性を高めるため訪問看護師のみならず、介護職やケアマネジャー等の訪問系サービス事業所の職員等も活用できる1冊とした。

2. 読者対象

- 訪問看護事業所の管理者及び訪問看護師等
- 訪問系サービス事業者の管理者や職員（介護職・ケアマネジャー等）

3. 書籍の特徴と活用方法

この書籍は、管理者が自事業所における職員の安心・安全を守るための方策として活用できるよう作成した。また、暴力の概論についてのパワーポイントや、事業所体制のチェックリストなどがダウンロードでき、事業所内で勉強会等に活かせるような特徴を持っている。

図表1 表紙



¹ 一般社団法人全国訪問看護事業協会、出版物等一覧、https://www.zenhokan.or.jp/sales/sales_index/ (2019/03/22 参照)

4. 目次

- ・はじめに
- ・ダウンロード資料の活用方法/研修用資料のダウンロード方法

- 第 1 章 基本方針と考えかた
 - (1) 在宅ケアの現場で知っておいてほしい大切なこと
[Column] 訪問看護事業所を運営する法人と管理者に期待すること
 - (2) 暴力・ハラスメント対策の基本方針
 - (3) 本書の特徴・活用方法
 - (4) 用語の定義
[Column] ホームヘルプサービスセンターの管理者としての暴力・ハラスメントへの取り組み

- 第 2 章 暴力・ハラスメント対策に関する事業所体制の整備
 - (1) 法人・事業者が組織として整備する暴力・ハラスメントの対応体制
 - (2) 管理者・スタッフによる暴力・ハラスメントの対応体制
 - (3) 記録および情報の管理
 - (4) マニュアルのつくりかたと注意事項
[Column] 日本看護協会が推進するヘルシーワークプレイス
[Column] 暴力・ハラスメントへの取り組みは、自分と他者を大切にすること

- 第 3 章 暴力・ハラスメントの現場対応のポイント
 - (1) 現場で起こっていること
 - (2) 諸外国での在宅ケアスタッフを守るための暴力防止対策
 - (3) 訪問看護師のための暴力・ハラスメント対応のスキルアップ研修 — 受講者の評価結果
[Column] 静岡県看護協会立訪問看護ステーションにおいて暴力・ハラスメント研修を実施して
 - (4) 暴力・ハラスメント対応研修の進めかた — ダウンロードスライド資料つき
 - (5) 暴力の危険予知訓練 (KYT)

- 第 4 章 暴力・ハラスメントを防止するための現場の取り組み
＜各事業所の取り組み＞
 - (1-1) 医療法人財団健和会 訪問看護ステーション
 - (1-2) 社会福祉法人聖隷福祉事業団 訪問看護ステーション細江
 - (1-3) 社会福祉法人西宮市社会福祉事業団
 - (1-4) 多摩在宅支援センター円 訪問看護ステーション元
 - (1-5) 公益社団法人中央区医師会 訪問看護ステーションあかし
 - (1-6) 訪問看護ステーションけせら
 - (2) 暴力・ハラスメントに関するチェックリストと対応フロー
[Column] 介護サービスの質を下げないために管理者ができる最低限のこと
 - (3) 「暴力」または「ハラスメント」に係る法的根拠
[Column] 在宅医療における暴力・ハラスメントへの医師としての関わり

- 第 5 章 利用可能な資源の紹介
 - (1) 連携が必要な機関と相談窓口
 - (2) 研修会や地域の取り組み

- 第 6 章 一般社団法人全国訪問看護事業協会 訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査研究事業
 - (1) 訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力の実態調査の結果の概要
 - (2) 訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力の実態調査の結果の概要 — 自由記述の分析
[Column] 虐待を受ける子どもの暴力・ハラスメントの問題について考える

5. 執筆者

●監修・著者

三木明子（関西医科大学看護学部教授）

●編集

一般社団法人全国訪問看護事業協会

清崎由美子（一般社団法人全国訪問看護事業協会 事務局長）

吉原由美子（一般社団法人全国訪問看護事業協会 業務主任）

栗田あさみ（一般社団法人全国訪問看護事業協会）

●著者一覧（五十音順）

阿部智子（訪問看護ステーションけせら 管理者）

荒木暁子（公益社団法人日本看護協会 常任理事）

庵地雄太（神戸百年記念病院心臓リハビリテーションセンター 心理療法士）

尾田優美子（社会福祉法人聖隷福祉事業団訪問看護ステーション細江 所長、静岡エリア訪問サービス統括所長）

加藤 希（中央区医師会訪問看護ステーションあかし 所長）

小菅紀子（医療法人財団健和会法人本部・訪問看護ステーション 副看護部長、統括所長）

篠崎良勝（城西国際大学福祉総合学部 准教授）

清水政克（医療法人社団清水メディカルクリニック 副院長）

高村 浩（高村浩法律事務所 弁護士）

田嶋佐知子（NPO 法人多摩在宅支援センター円訪問看護ステーション元 所長）

長瀬由美（公益財団法人静岡県看護協会訪問看護ステーションいわた 所長）

新津ふみ子（ケア・コーディネーション研究所（特定非営利活動法人メイアイヘルプユウ）代表理事、一般社団法人全国訪問看護事業協会 監事）

藤田 愛（医療法人社団慈恵会北須磨訪問看護・リハビリセンター 所長）

松浦かず代（社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会ホームヘルプサービスセンター 管理者）

的場 圭（関西医科大学看護学部 助教）

山崎和代（社会福祉法人西宮市社会福祉事業団訪問看護課 課長）



第5章 まとめ・考察

第5章 まとめ・考察

全国訪問看護協会では、訪問看護師が利用者やその家族から暴力・ハラスメント行為を受けることについて問題意識を持ち、それらの問題に取り組むため、2017年度～2018年度に「訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力に関する調査研究事業」を実施した。この事業のねらいは、訪問看護ステーションの管理者が自事業所における労働者の安全と健康を確保する意識を高め、訪問看護師が安全に安心して訪問看護活動を行うことができると同時に、利用者・家族も安心して訪問看護サービスを受けながら、在宅療養を続けられることである。そのための方法として、検討委員会を設置し、訪問看護師が利用者・家族から受ける暴力・ハラスメントに関する実態調査を実施し、方策の検討を行った。その結果、調査内容や暴力・ハラスメントへの対応の内容を書籍としてまとめ、研修会を実施して、周知・普及を図ることができた。以下に、この事業のまとめと考察を示す。

■暴力・ハラスメントに関する実態調査の実施

2018年2月に、会員の訪問看護ステーション5,580箇所の管理者と訪問看護師に対して「暴力・ハラスメントに関する実態調査」を実施した。管理者調査回収率36.3%、看護師調査回収率29.8%という中で得られた結果は、訪問看護師が利用者・家族から受けた暴力の経験率は、精神的暴力が52.7%、セクシュアルハラスメントが48.4%、身体的暴力が45.1%であった。また、管理者の97.5%が「利用者・家族による暴力等への対策が必要」と回答している一方、「具体的にどうしたらよいかわからない」と60.4%が回答していた。これらの結果から、訪問看護ステーションの管理者がリスクマネジメントの一環として事業所職員の安全と健康を確保する意識を高めるとともに、訪問看護師が安全に安心して訪問看護活動を行うことができるための参考書やマニュアルの作成と、その周知を図る必要があると考えた。そのための方策として、参考書となる書籍を作成し、周知のための研修会を企画・実施することにつなげた。

■参考書となる書籍の作成、発刊

利用者や家族から受ける暴力・ハラスメントの問題は、訪問看護師の身体的・心理的な安全を脅かし、メンタルヘルスの不調や休職・離職の誘因ともなる。在宅ケアの現場における暴力・ハラスメントの危険性を十分に理解したうえで、「利用者へのケアの質の担保」と「スタッフの安全確保」の両立を目指すことを目標にして、訪問看護管理者や訪問看護師の参考書となるような書籍作りを行った。その基本方針は以下の3点である。

- 安全に安心して訪問看護活動を行うことのできる職場環境を組織的に整備する
- 管理者もスタッフも守られる環境作りを行う
- 利用者や家族との信頼関係を築いて、暴力やハラスメントを予防する

2019年3月、20名の執筆者により作成された「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～」を発刊することができた。この書籍は、事業所ですぐに使える事業所体制チェックリストやフロー、リスクアセスメントシートなどがダウンロードできるほか、事業所内で勉強会等に活かせるような研修会資料や暴力の予知訓練を行うための場面集を盛り込んであり、現場での具体的な取り組みに活用しやすい内容にすることができた。

■研修会の実施

2019年3月2日に「訪問看護師のための暴力・ハラスメントの予防と対応」というテーマで研修会を実施した。「知識を学びたい」「自事業所の対応に役立てたい」「他の地域や事業所の実態や情報を収集したい」という131名の訪問看護ステーション管理者に対し、当事業で作成した書籍をテキストとして活用して、講義・グループワーク・ロールプレイという参加型の研修を企画した。受講者は、研修受講前後において、「暴力の価値基準」「被害者に対する意識」「暴力・ハラスメントの理解促進」「暴力・ハラスメントの対応方法」「暴力のリスクアセスメント」「事業所としての安全体制作り」などの認識が変化していた。また、「重要事項説明書の見直し」「マニュアルの作成」「安全体制の見直し」「勉強会の開催」などに取り組んでいくという意見が聞かれた。

この研修会により、訪問看護ステーション管理者の暴力・ハラスメントに関する認識を効果的に変化させることができた。また、当事業で作成した書籍を研修会テキストとして使用することで、受講者が自事業所の勉強会に活用することが可能となる。これらにより、事業所のリスクマネジメントの一環として暴力・ハラスメントへの対応について取り組むことにつながり、安全・安心して働くことができる職場作りができると考える。

本事業に取り組む際、訪問看護の現場の暴力・ハラスメントが明らかになっていくことで、訪問看護という仕事は怖いものと思われてしまうのではないかという心配の声もあった。しかし、そうではなく、事実を正確に把握してリスクアセスメントを行い、利用者・家族が暴力・ハラスメントに至る経過をしっかりと理解し、予防策も含めた対応をすることで避けられることがたくさんあることがわかった。訪問看護師たちが起こった出来事を暴力・ハラスメントと認識し、看護師個人の問題ではなく事業所の問題としてとらえ、事業所のスタッフ同士で共有して対策を考えられる環境があることで、暴力防止・対応体制を整えている訪問看護ステーションとして安心して働くことができる。また、事業所の管理者が暴力・ハラスメントについて判断したり対処したりするときのサポート体制として、弁護士やリスクマネジャーなどの専門家の支援を受けられる環境を整えることも大切である。そして、サービスを受ける際のルールについて説明し、利用者・家族にも一定のルールを守ってもらう働きかけをすること、訪問看護師が利用者や家族にとって暴力・ハラスメントになるような態度や行動をとらない意識をもつことも重要である。これらの積み重ねの中で、訪問看護師と利用者・家族がお互いの信頼関係の中で訪問看護サービスを受けながら、在宅療養を続けられることにつながる。

訪問看護の現場では、暴力・ハラスメントに関する取り組みが始まったばかりであり、対応策の検討や対応の訓練がさらに必要である。委員会では、今後も暴力・ハラスメント対応研修会の継続への期待や要望が出された。また、事業所単位ではなく、地域でどのように対策を立てていけばよいか考える必要性も話し合われた。行政や警察も含めた地域連携の中で暴力・ハラスメントにしっかりと対応し、機能できるように、地域ケア会議を活用するなど、地域単位で検討されるべき課題である。

今回の事業の成果を踏まえ、当協会でも引き続き、「在宅ケア現場の暴力・ハラスメント」の実態報告にとどまらず、解決策も含めた内容や支援策を提案していきたいと考えている。

平成 29 年度・平成 30 年度 全国訪問看護事業協会研究事業
訪問看護師が受ける暴力・ハラスメントに関する調査・研究事業
報告書

平成 31（2019）年 3 月発行

発行・編集 一般社団法人 全国訪問看護事業協会

〒160-0022 東京都新宿区新宿 1 丁目 3 番 12 号 壱丁目参番館 401

TEL 03(3351)5898 FAX 03(3351)5938

禁無断転載