

訪問看護における ハラスメントの現状と対策

セコム医療システム株式会社
セコム深川訪問看護ステーション
金田 絵美



セコムの医療事業の紹介

○セコム訪問看護ステーション 34拠点でサービス展開

(△印は居宅介護支援事業所併設/☆印はサテライト/◇居宅のみ)

宮城県	仙台△	仙台北	仙台東	仙台若林
埼玉県	さいたま△	浦和☆		
千葉県	千葉	市川	市川南☆	松戸
	船橋△	船橋本町△	津田沼☆	
東京都	新宿△	江東	大田	国立
	吉祥寺	としま△	春日☆	世田谷
	田園調布	くがやま△	深川	
	あ・らゆるサポートセンター◇			
神奈川県	横浜△	湘南☆	鷺沼	
愛知県	名古屋北	名古屋東		
大阪府	北大阪	豊中△	池田☆	南森町☆
兵庫県	神戸△			

(2023年9月末現在)



セコム深川訪問看護ステーション

- 従業員総数 19人
 - 【内訳】 看護師： 常勤8人、非常勤5人
 - リハビリ系セラピスト： 常勤3人
 - 事務職： 非常勤3人
 - ＊約9割が女性
- 時短勤務や週3日程度の勤務など様々な勤務形態
- 乳幼児から超高齢者まで様々な疾患の利用者を
24時間365日サポート

訪問看護のサービス内容

訪問看護とは、看護師などが居宅を訪問して、主治医の指示により行う看護（療養上の世話又は診療の補助）である。

9:00～18:00 一人の看護師が1日4件～5件（60分程度/件）
自転車や自動車で居宅へ出向く



◎病状の観察 主治医との連携

◎療養上の世話

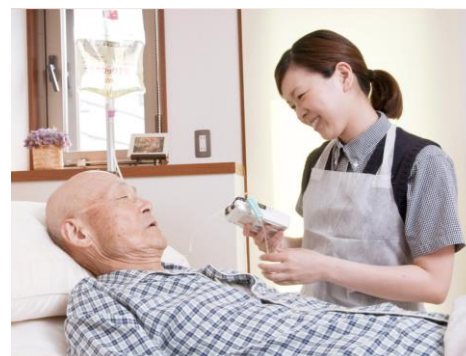
清潔、排泄、食事、移動などの介助
療養環境の調整・整備 など

◎診療の補助

内服管理、点滴の実施・管理
創傷の処置や医療機器の管理 など

◎介護者のサポート

**相手のテリトリー、生活の場に一人で入る
他者の目がないところでサービスを提供する
長期間の関わりになることが多い**



訪問看護におけるハラスメントの実際

身体的な攻撃 (暴行・傷害)	叩かれた つねられた 唾をはかれた ものを投げられた 看護に必要な持参物品を破損された 等
精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉毀損、 侮辱、暴言)	看護の内容が適切でないと批判された 処置やケアが「下手くそ」と言われた 「ばかやろう!」「帰れ!」等、大声で怒鳴りつけられた 等
性的な言動	体型や年齢のことをしつこく聞かれた ケアに関係なく体を触ることを強要された 体の一部を触られた 等
その他	訪問時間外に居宅外で会うことを強要された 事務所で待ち伏せされた ウェブカメラ、スマートフォンで無許可に撮影された 自宅の場所をしつこく聞かれた 等

※分類は、厚生労働省作成「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
P8「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例を参照

身体的な攻撃(暴行・障害)

叩かれた つねられた 唾を吐かれた ものを投げられた
看護に必要な持参物品を破損された 等

【背景】

利用者・家族:

- ✓ 認知症や高次機能障害等の疾患のため、ケアのために体に触れたり声をかけたりすると、状況が理解できず、拒否的な反応を示してしまう

環境・サービス提供:

- ✓ 疾患の治療や症状コントロールに影響することがある
- ✓ 認知症等の疾患特性に応じたケアを行うことが求められ、個人の技量に影響することがある
- ✓ 他者の目がない環境でケアを行うことが多い



【訪問看護師の反応】

- ✓ 「認知症だから仕方がない」と諦めてしまう
- ✓ 「自分のケアの技量が未熟なためだ」と思い込んでしまい、我慢する

精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)

看護の内容が適切でないと批判された 処置やケアが「下手くそ」と言われた
「バカ野郎！ 帰れ！」などと怒鳴りつけられた
「お前じゃダメだ、いつもの人にして」と言われた 等

【背景】

利用者・家族：

- ✓ 「どうしても家で看たい」など治療やケアへ求めることが多様化している。
権利意識が強くなっている。
- ✓ 「ついでにこれも」と過度な要求が繰り返される結果、やってもらって当たり前という気持ちが生まれる

環境・サービス提供：

- ✓ 個別なケアが多くなり治療やケアの統一が難しくなることがある
- ✓ 看護師の役職、経験年数から偏見が起きることがある
- ✓ 長期間の関わりが影響し、新しく訪問する看護師が関係の構築が難しいことがある

【訪問看護師の反応】

- ✓ 「多様化を受け入れなければならない」と受け入れようとする
- ✓ 「自分だけが、引き受けないわけにはいかない」と無理に引き受けようとする
- ✓ 「自分だからうまくいかないのではないかと自分を責めてしまう

性的な言動

体型や年齢のことをしつこく聞かれた 卑猥な話を繰り返しされた
ケアに関係なく体を触ることを強要された
体の一部を触られた 等

【背景】

利用者・家族：

- ✓ 密室に来訪する存在に、関係を誤解する
- ✓ 社会との交流に乏しく、看護師は優しいから、と求めてくる
- ✓ 病気だから許されると甘えてしまう

環境・サービス提供：

- ✓ 入浴介助など直接身体に触れるケアや処置がある
- ✓ 他者の目がない環境でケアを行うことが多い
- ✓ 看護師の年齢や人間関係の構築に影響することがある

【訪問看護師の反応】

- ✓ 自分だけが被害に遭うことで、自分の対応が原因でないかと思い悩む
- ✓ センシティブな内容のため、恥ずかしく思い言い出すことができない

その他のハラスメント

訪問時間外に居宅外で会うことを強要された
自宅の場所をしつこく聞かれた
事務所前で待ち伏せされた
ウェブカメラ、スマートホンで無許可に撮影された
等

【背景】

利用者・家族:

- ✓ 自分や利用者(親、兄弟)に優しくしてくれるのは自分に好意があるためだと勘違いする
- ✓ 訪問看護の契約をし、料金を支払っているので多少のことは許されると思っている
- ✓ サービスの内容や方法についての不安がある

環境・サービス提供:

- ✓ 長期間にわたる関わり、信頼関係の構築の中で気を許してしまう
- ✓ ケアの統一のため他のスタッフの対応や従来への対応に同調し、過度な要求に応えようとするに至りやすい

【訪問看護師の反応】

- ✓ 他のスタッフが被害を受けていないことで、自分を責めたり、他のスタッフから被害を信じてもらえないことに傷つく
- ✓ 関係に影響すると、契約が終了してしまうかもしれないと思い悩む

現状における課題

- ◎ 訪問看護師がハラスメントだという認識がない
- ◎ 訪問看護師がハラスメントの被害にあっていると言葉に出せない
- ◎ 「よい看護をしたい」ということが、過度な要求を引き受けることにつながり、悪循環におちいることもある。

対策①：深川ステーションの取り組み

- 訪問者の調整：同一の訪問者が継続して訪問しない
- 予防・防犯対策のアピール
- 契約時にできることとできないことの説明、サービス内容のすり合わせを行い、理解を得る
- 利用者・家族を理解しようとする態度
（安易にハラスメントと決めつけない）
- 定例ミーティングでの事例の共有
- 困難事例の中にあるハラスメントの要因を考える
- 相談しやすい雰囲気づくり：定期的な面談体制あり
- 行政や多職種との情報共有

対策②部の取り組み

- 違和感や不快感を声に出して話しやすい組織風土を作る
- セーフティマネジメントマニュアルにあるハラスメント対策の項目を周知する(研修やオリエンテーションなど)
- ステーションで解決できない事案を部に相談できる体制
- 全ステーションの管理者会議やフォーラムなどの機会に事実を共有し、注意喚起をする