

訪問看護カスハラ対策マニュアル

1. 目的

このマニュアルは、利用者・家族等からの暴言、威圧、過度な要求、身体的・性的な迷惑行為などから職員を守り、安心して訪問看護を継続できる体制を整えるためのものです。

カスハラは「我慢して対応するもの」ではなく、組織として対応する課題として扱います。

2. 基本方針

- ・ 職員の安全を最優先する。
- ・ 事業所として、カスハラを許容しない姿勢を明示する。
- ・ 現場判断を個人に押しつけず、管理者が責任を持って対応する。
- ・ 事実確認、記録、共有、再発防止を徹底する。

3. カスハラの例

- ・ 暴言、脅し、「帰れ」「辞めろ」などの威圧的発言。
- ・ 物を投げる、たたく、つねる、唾を吐くなどの身体的攻撃。
- ・ 必要のない身体接触や性的な言動。
- ・ 訪問時間外の拘束、待ち伏せ、過度な連絡、無許可撮影。
- ・ 業務範囲を超える要求や、説明済み内容の繰り返し強要。

4. 予防対策

- ・ 契約時に、できること・できないことを明確に説明する。
- ・ 重要事項説明書や契約書に、禁止行為と対応方針を記載する。
- ・ 初回訪問前後に、リスク情報をチームで共有する。
- ・ 同一職員の固定化を避け、複数名で情報を持つ。
- ・ 定例会議で困難事例を共有し、相談しやすい雰囲気をつくる。

5. 現場での初動

1. 身の危険を感じたら、まず距離を取る。
2. 可能なら短く対応し、長引かせない。
3. 一人で抱え込まず、管理者へ即時連絡する。
4. 必要に応じて退室・退避する。
5. 重大な暴力や切迫した危険があれば、警察・救急を含めて対応する。

6. 声かけの基本

- ・「今の状況では対応が続けられません。」
- ・「安全のため、一度退室します。」
- ・「管理者に共有して、あらためて対応を検討します。」
- ・「必要な支援は続けますが、この言動には対応できません。」

感情的に反論せず、境界線を短く明確に伝えること。

7. 報告と記録

- ・発生日時、場所、相手、言動、職員の対応を記録する。
- ・可能なら同席者、前後の経緯、録音・録画の有無も記載する。
- ・口頭だけで終わらず、管理者へ書面または所定様式で報告する。
- ・1件ごとに再発防止策を残す。

記録と事実認定、再発防止は、厚労省資料や介護・医療現場の指針でも重要項目

8. 管理者の対応

- ・職員の心身状態を確認し、必要なら訪問交代や休息を手配する。
- ・事実確認を行い、相手方への説明や警告の要否を判断する。
- ・ケアマネジャー、主治医、関係機関と連携する。
- ・再発の可能性が高い場合は、複数人訪問や訪問中止を検討する。

9. サービス継続の判断

次のいずれかに該当する場合は、継続方法の見直しを行います。

- ・暴力や脅迫が繰り返される。
- ・職員の安全が確保できない。
- ・業務の範囲を超える要求が継続する。
- ・改善の約束が守られない。

必要に応じて、契約解除や訪問停止も選択肢に含めます。

10. 研修と周知

- ・年1回以上、カスハラ対応研修を行う。
- ・新人オリエンテーションで、報告先・初動・退避基準を共有する。
- ・ロールプレイで「断る言い方」を練習する。
- ・事例検討を通じて、個人の問題にしない文化をつくる。

※ 事業所内研修で行っていく。

事業所方針

当事業所は、職員に対する暴言、暴力、性的言動、過度な要求、威圧的行為を認めません。職員の安全が確保できない場合は、訪問を中止し、必要に応じて関係機関と連携します。

ハラスメント委員会

えがお訪問看護リハビリステーション

ハラスメント委員 飯島大知、江口佳織

カスハラ対策：相談窓口担当者：俵 正樹

管理者 俵 正樹

附則

2026年7月1日制定

この指針は令和8年7月1日より施行する。

2026年10月1日・マニュアルの修正とご利用者様への周知・ご説明を実施（資料配布）