

# 訪問看護・訪問介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(概要版)

ハラスメントには組織で対応することが原則ですが、訪問現場で発生するハラスメント行為に備えるため、対応方法について知っておきましょう！

分類	ハラスメント行為の内容	ハラスメント行為の例	ハラスメント行為への対応
 <b>身体的暴力</b>	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	つねる、唾を吐く、ひっかく、たたく	<ul style="list-style-type: none"> <li>①身の安全確保（避難・防犯ブザー・助けを呼ぶ）</li> <li>②状況に応じ、警察への通報</li> <li>③管理者に報告</li> <li>④受傷状況に応じて受診</li> <li>⑤記録</li> </ul>
 <b>精神的暴力</b>	個人の尊厳や価値を言葉や態度によって傷つけたりおとしめたりする行為	大声を出す、怒鳴る、威圧的態度、のぞき見、無視、脅し、支払い拒否	<ul style="list-style-type: none"> <li>①行為者から一定の距離をとる</li> <li>②行為者に低い声で落ち着くよう促す 精神的ハラスメントであると伝え、即時中止を求める</li> <li>③可能なら複数名対応</li> <li>④管理者に電話などで状況報告し対応依頼</li> <li>⑤記録</li> </ul>
 <b>セクシャルハラスメント</b>	意に添わない性的な誘いかげや好意的態度の要求など、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体を触る、性的な話、ヌード写真を見せる、卑猥な言動	<ul style="list-style-type: none"> <li>①身の安全確保（避難・防犯ブザー・助けを呼ぶ）</li> <li>②行為者に拒否の姿勢を示す 低い声で毅然とした対応を行う</li> <li>③管理者に報告し指示を仰ぐ</li> <li>④記録</li> </ul>
 <b>悪質クレーム</b>	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	執拗なクレーム、長時間の電話拘束、理不尽な苦情の申し立て	<ul style="list-style-type: none"> <li>①個人の存で判断せず会社に持ち帰ることを伝える</li> <li>②不要な要求に対して、できないことを明確に伝える</li> </ul>
 <b>その他</b>	<b>ストーカー行為</b> つきまとい等を反復して行うような、「ストーカー規制法」で規制されている行為	特定職員への頻回な個人的相談、職場待ち伏せ、私的な連絡の強要	<ul style="list-style-type: none"> <li>①自宅住所や私用携帯番号は伝えない</li> <li>②つきまといにはルートを変えるなど特定を避ける</li> <li>③管理者報告、必要時には警察へ通報</li> </ul>
 <b>SNS等による誹謗中傷行為</b>	根拠のない悪口や屈辱的な表現を用いて名誉や社会的評価を不当に傷つける行為	インターネット上に、人格否定・暴言・事業所の虚偽な悪評等を投稿	<ul style="list-style-type: none"> <li>①スクリーンショットなどで記録を残す</li> <li>②個人反論など直接やり取りは避ける</li> <li>③警察や弁護士など関係機関に相談</li> </ul>

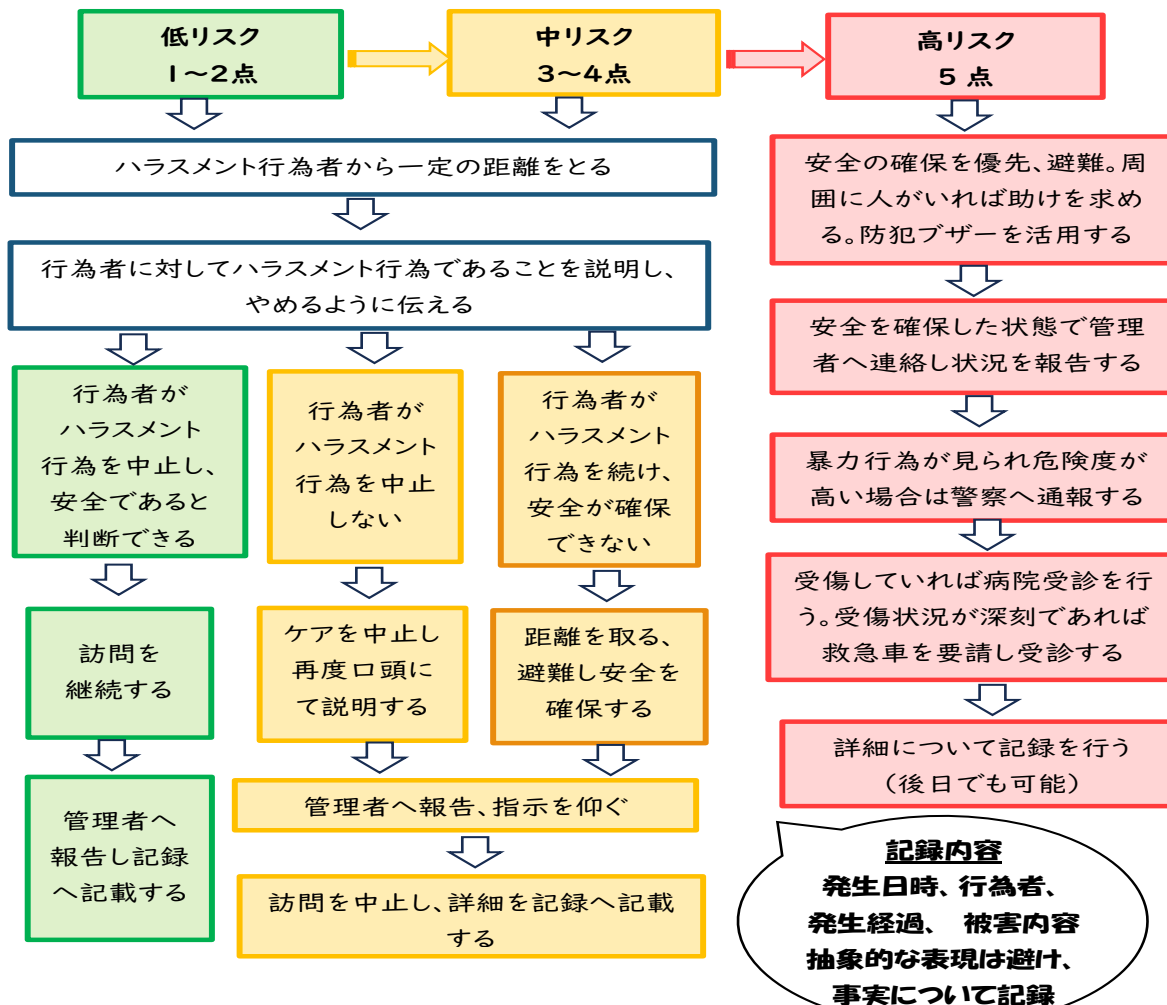
※認知症等の病気または障害の症状として現れた言動は、医療的なケアによってアプローチします。

## <リスク別ハラスメント発生時の対応フローチャート>

### ※影響度の評価基準

「影響度」は職員の心身やサービス提供へのダメージの大きさを表します。

点数	発生可能性の目安	判断基準例
1点	影響が軽微	不快感はあるが業務継続に支障なし、すぐに回復できる
2点	影響が小さい	一時的なストレスや動揺はあるが、短時間で回復可能
3点	中等度の影響	業務に集中できない時間がある、心身の疲労が残る
4点	重大な影響	強いストレスや身体的危険度を伴い、業務遂行に支障大
5点	極めて深刻	けが・心身の不調・退職検討に直結するレベル



## ハラスメント防止のための基本的な心構え

- ① 利用者について事前に情報収集し、ハラスメントのリスクを判断する。
- ② 利用者等の自立支援をする。
- ③ 利用者等の尊厳を守る。
- ④ 傾聴する。
- ⑤ おだやかに丁寧な言葉で冷静に対応する。
- ⑥ 暴力行為に対して事業所の姿勢や行為者への対応を説明する。
- ⑦ 誠実な気遣いで、共感的に理解する。
- ⑧ 批判を受け入れる心構えをもつ。
- ⑨ 行為者がなぜそのような言動をしたのか説明する機会を提供する
- ⑩ 対応方法について協議する場をもつ。
- ⑪ 報告・相談をする。危害が生じた時はもちろん、「恐怖を感じた」「殴られそうになり、身の危険を感じた」等の被害についても報告する。

## 対人支援や訪問時の注意点

- ① 相手に不快感を与えない服装・身だしなみで訪問する。
- ② 脱ぎ履きしやすい靴を履く。
- ③ 適切な距離を保つ。
- ④ 出入り口を確認する。
- ⑤ 情報収集に努め対応を意識する。

作成：岡山県訪問看護ステーション連絡協議会



令和7年度 岡山県訪問看護・介護現場におけるハラスメント対策推進業務  
「訪問看護・訪問介護現場におけるハラスメントマニュアル」より抜粋