

# 「訪問看護事業所におけるカスタマーハラスメントに関するアンケート調査」結果について

## アンケート調査概要

### 対象 回収数

- 訪問看護ステーション 221事業所（令和5年9月1日現在）
- 回収数：71施設（回収率：32.1%）

### 時期・ 実施方法

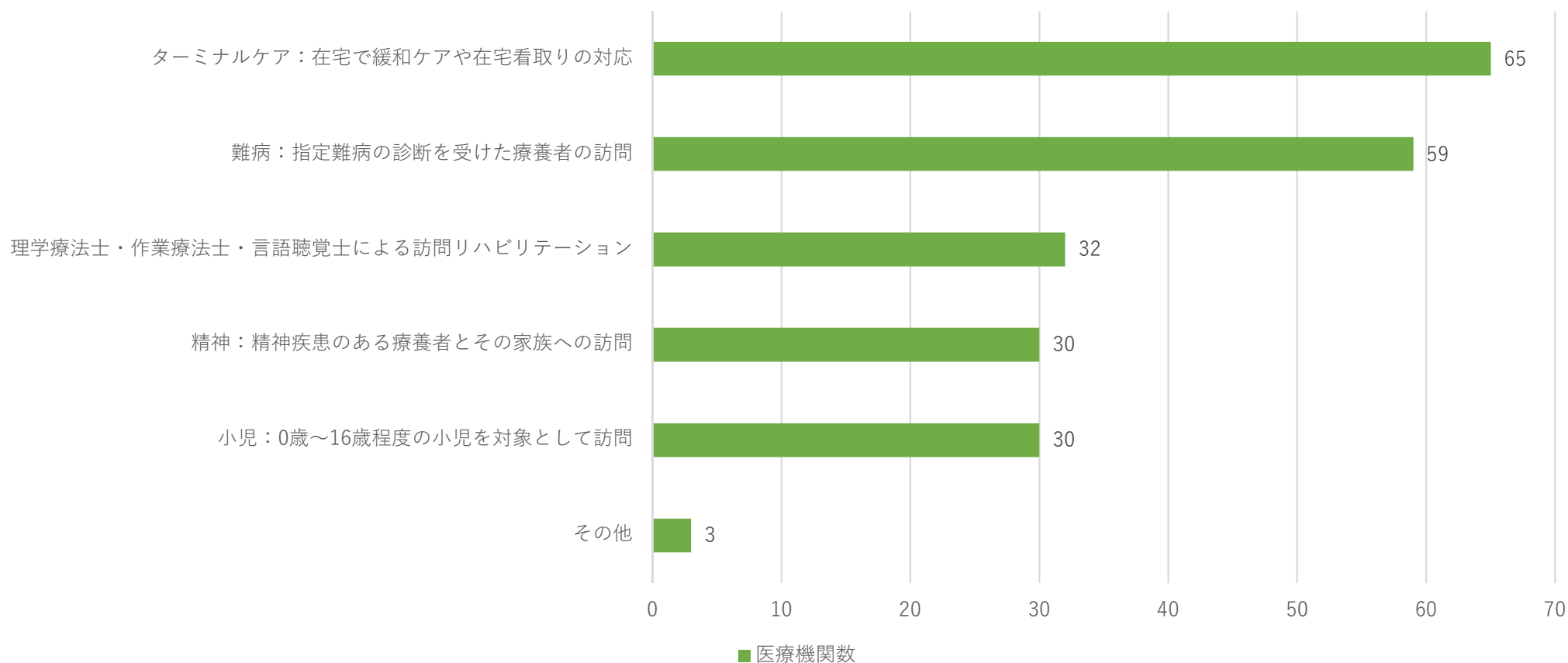
- 実施時期：令和5年9月15日～9月30日
- 実施方法：三重県届け出システムによるWeb回答

## 訪問看護の対象となる患者について

n=71

Q3.対応可能なサービスを教えてください（複数選択可能）。

対応可能なサービス別医療機関数

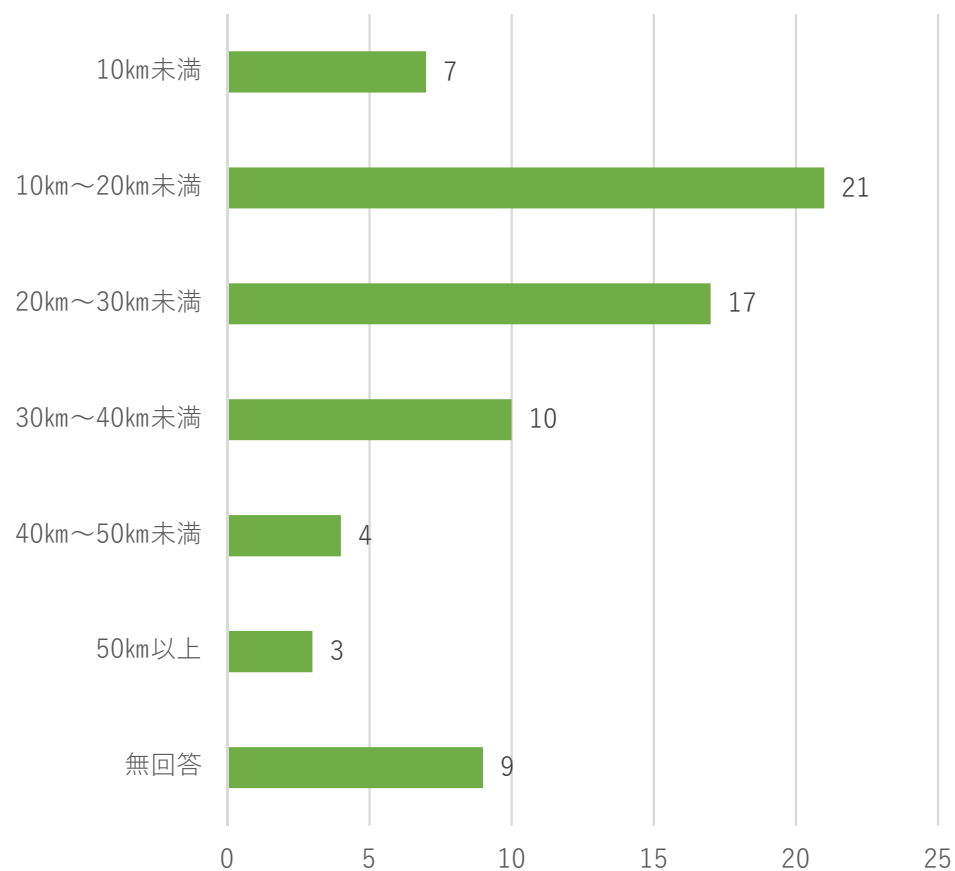


## 訪問看護の対象地域について

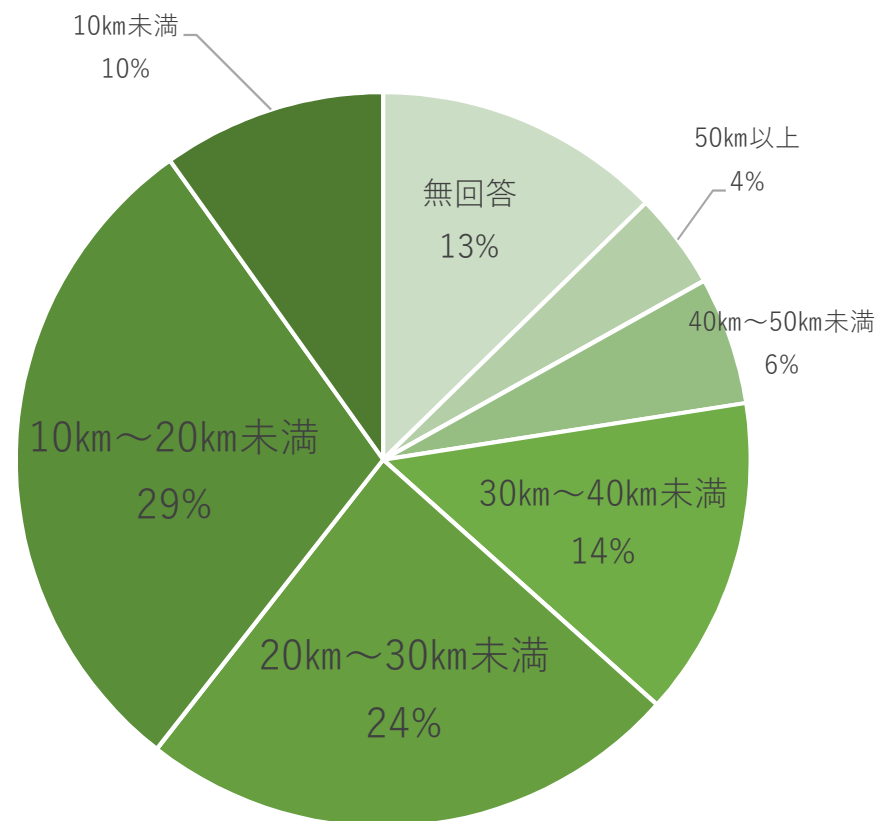
n=71

Q4.訪問看護を提供している範囲は貴事業所から何kmくらいまでですか。

訪問看護を提供している範囲別医療機関数



訪問看護を提供している範囲別医療機関割合

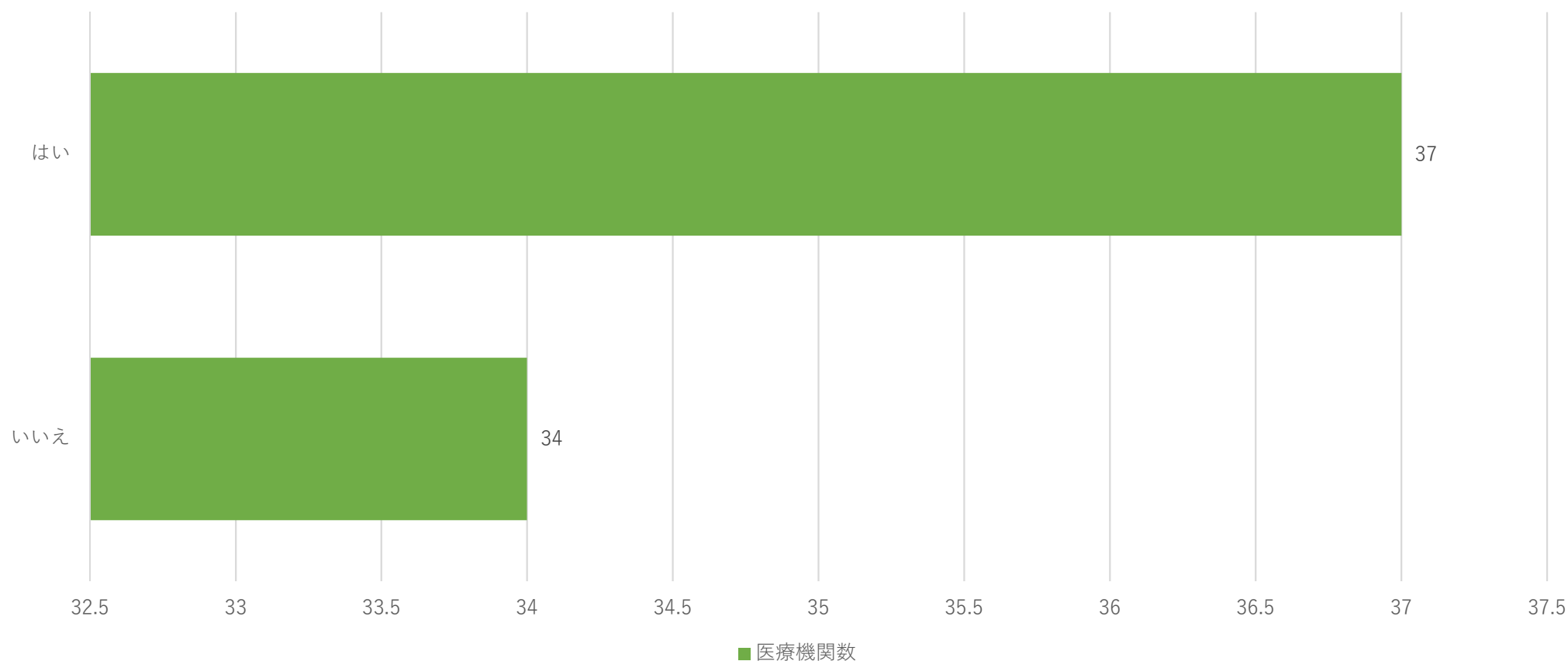


## 患者等からの暴力等の有無について①

n=71

Q5.訪問看護を提供する中で、貴事業所の職員が患者さんやその家族などから暴力・ハラスメントを受けたことがありますか。

暴力・ハラスメントを受けた医療機関数

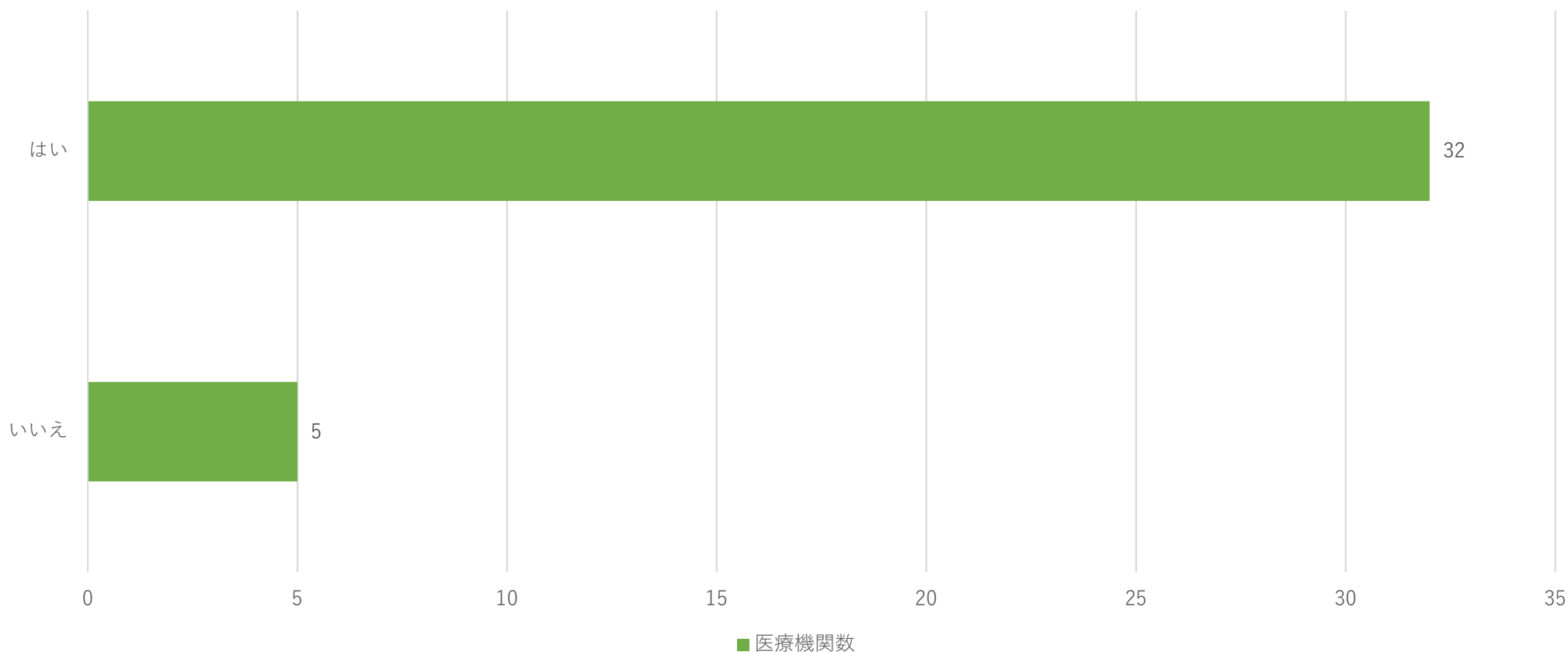


## 患者等からの暴力等の有無について②

n=37

Q6.貴事業所の職員が「1年以内」に患者さんやその家族などから暴力・ハラスメントを受けたことがありますか。

「1年以内」に暴力・ハラスメントを受けたことがある医療機関数

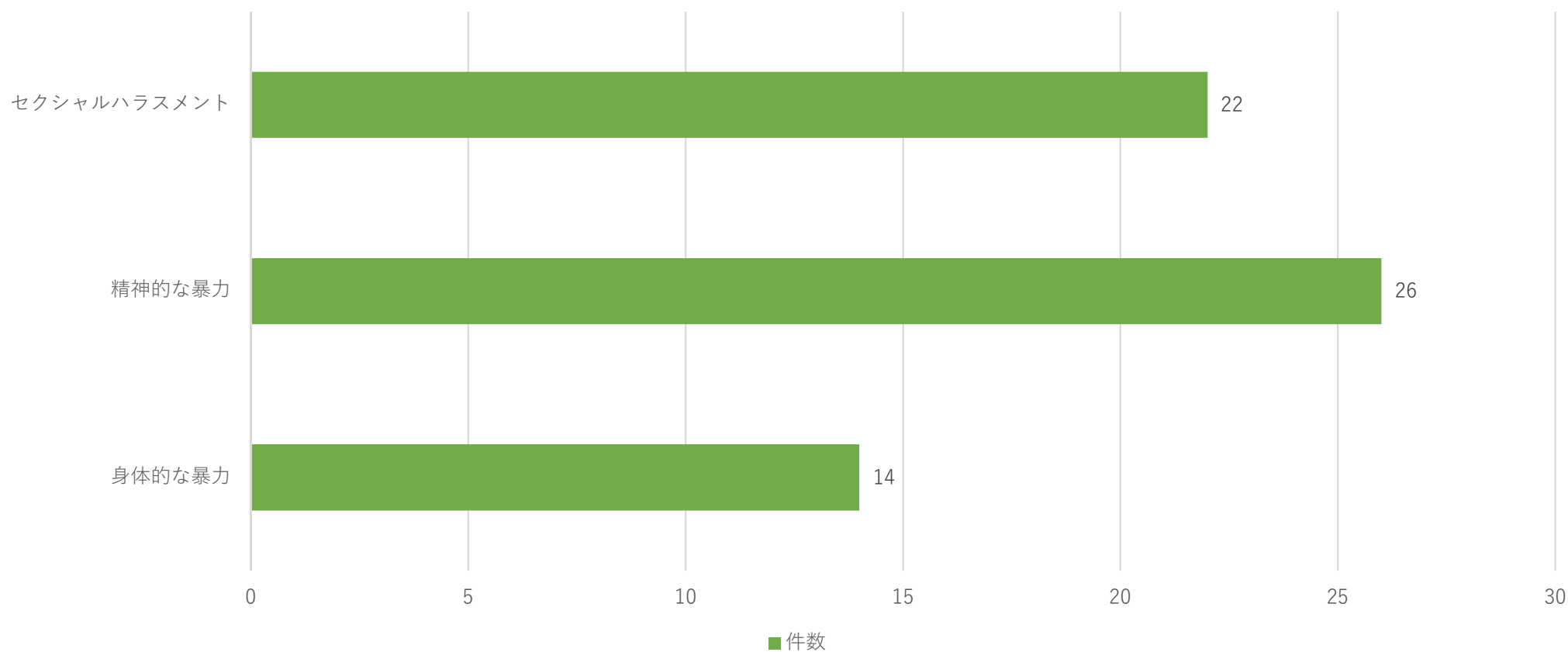


## 暴力等の種別について

n=37

Q7.どんな暴力・ハラスメントを受けましたか（複数選択可能）。

受けた暴力・ハラスメントの種類

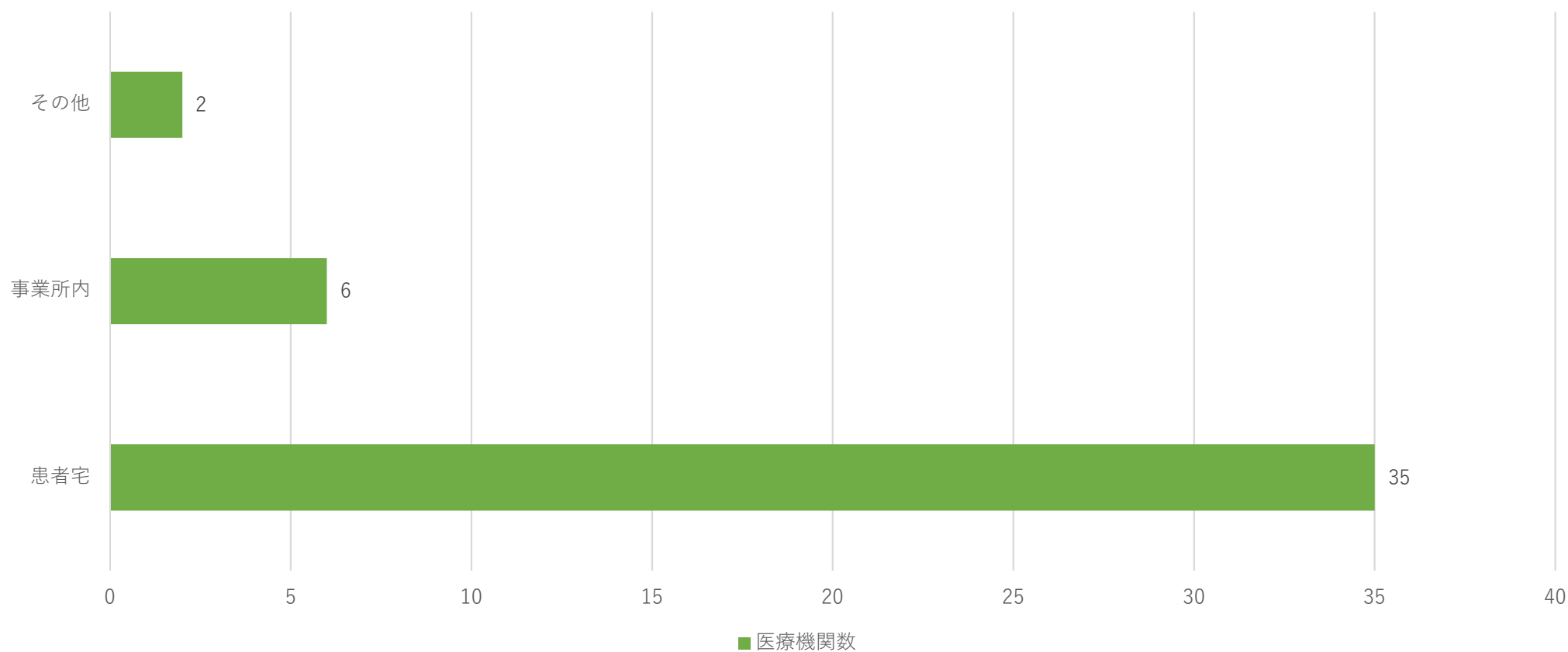


## 暴力等の発生場所について

n=37

Q8.暴力・ハラスメントを受けた場所はどこですか（複数選択可能）。

暴力・ハラスメントを受けた場所別医療機関数

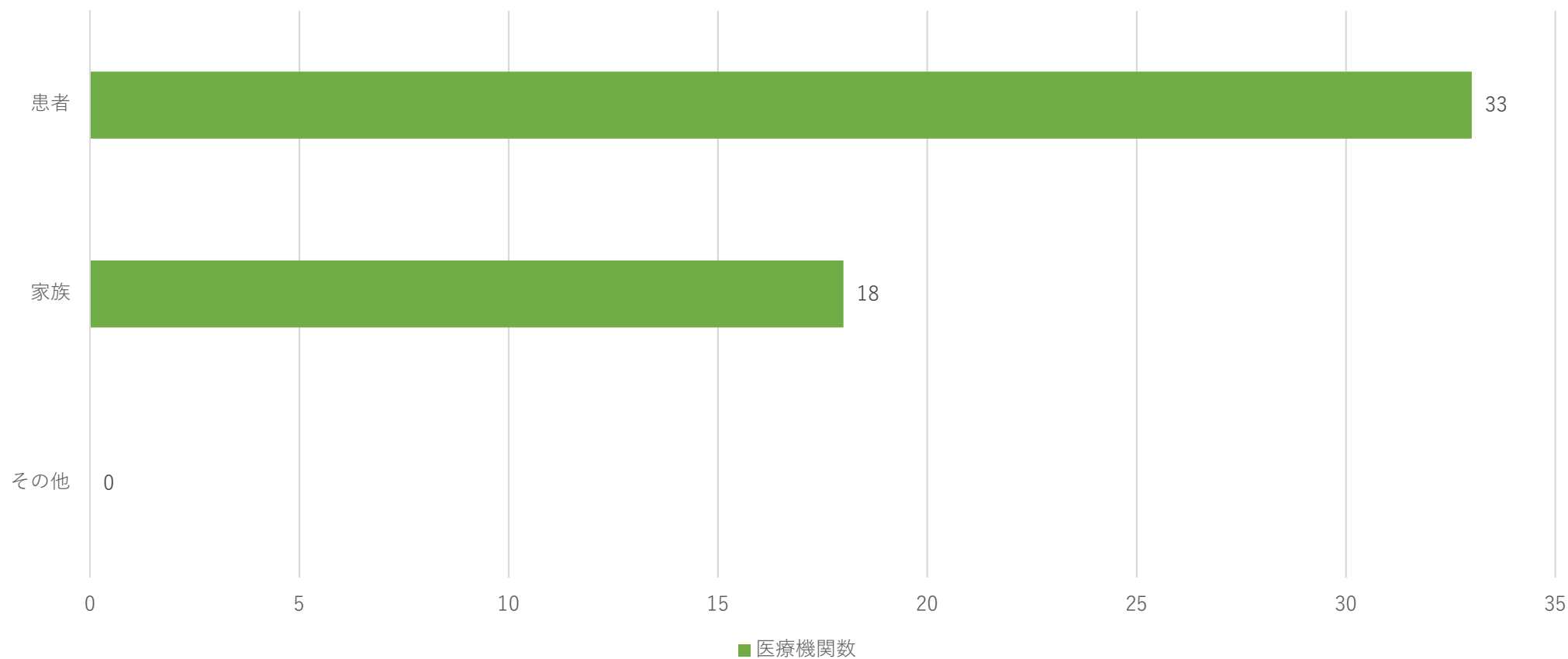


## 暴力等の相手について

n=36

Q9.誰から暴力・ハラスメントを受けたましたか（複数選択可能）。

暴力・ハラスメントを受けた相手別医療機関数



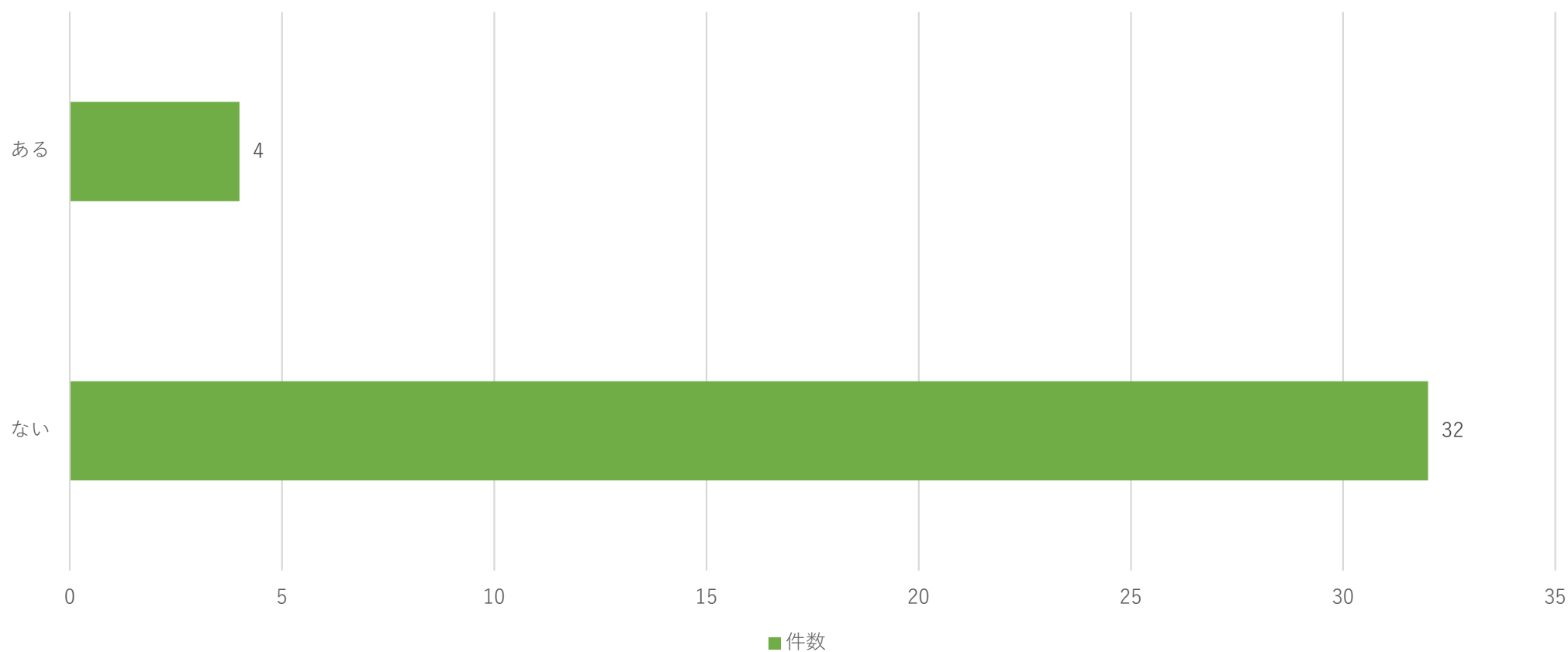


## 暴力等の危険度について

n=36

Q10.暴力によって生命の危険を感じたことはありますか。

暴力によって生命の危険を感じたことはあるか



## 暴力等の具体的内容について

n=36

Q11.これまで受けた暴力・ハラスメントの具体的内容を教えてください。

### 回答の分類

分類区分	回答数
暴力	16
暴言・誹謗中傷	15
セクシャルハラスメント	20
怒鳴る・威嚇・脅迫	19
その他	7

### 主な回答

#### 【暴力】

・叩かれる、蹴られる、つねられる、噛まれる、手を払いのけられる、物を投げられる、唾を吐かれる、胸倉をつかまれる、訪問車両への暴力

#### 【暴言・誹謗中傷】

・差別的な発言、理不尽な発言、人格の否定や個人の尊厳を傷つける発言、スタッフや事業所への誹謗中傷

#### 【セクシャルハラスメント】

・性的な発言、体を触られる、陰部を触らせようとする、執拗に迫る（結婚や連絡先の要求等）、アダルトビデオを見せられる

#### 【怒鳴る・威嚇・脅迫】

・大声で怒鳴る、長時間怒鳴る、「死ぬ」と脅迫、「殴る」「殺す」等危害を加える発言、物にあたる威嚇、威圧的な態度、反社会的団体との関与をほのめかす発言

#### 【その他】

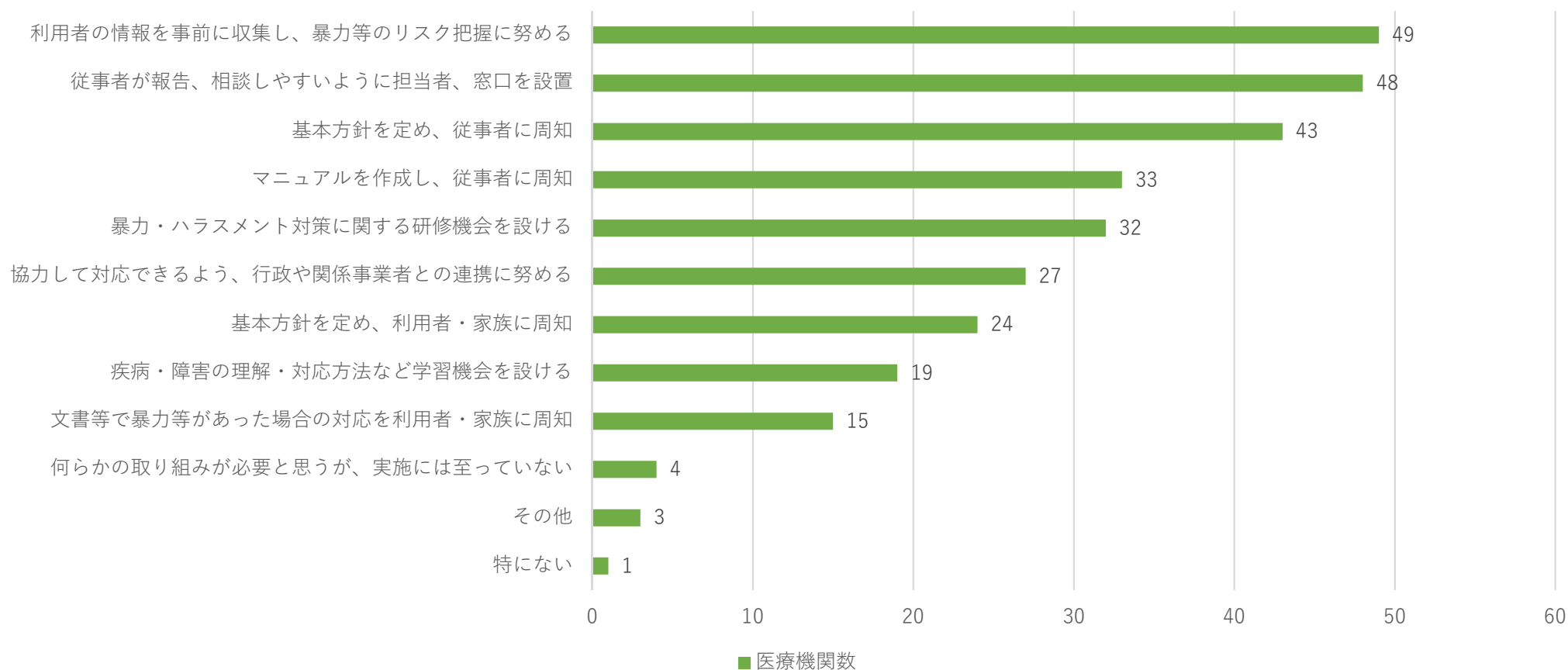
・複数回の架電、連絡の無視、断っているのに撮影、契約外サービスの要求、理不尽な行為の要求、金銭の支払いの拒否、訪問先で玄関の鍵をかけられる

## 暴力等への事前対策について①

n=71

Q12.暴力・ハラスメント対策について、日ごろの備えとして取り組まれていることは何ですか（複数選択可能）。

日ごろの備えとして実施している暴力・ハラスメント対策別医療機関数

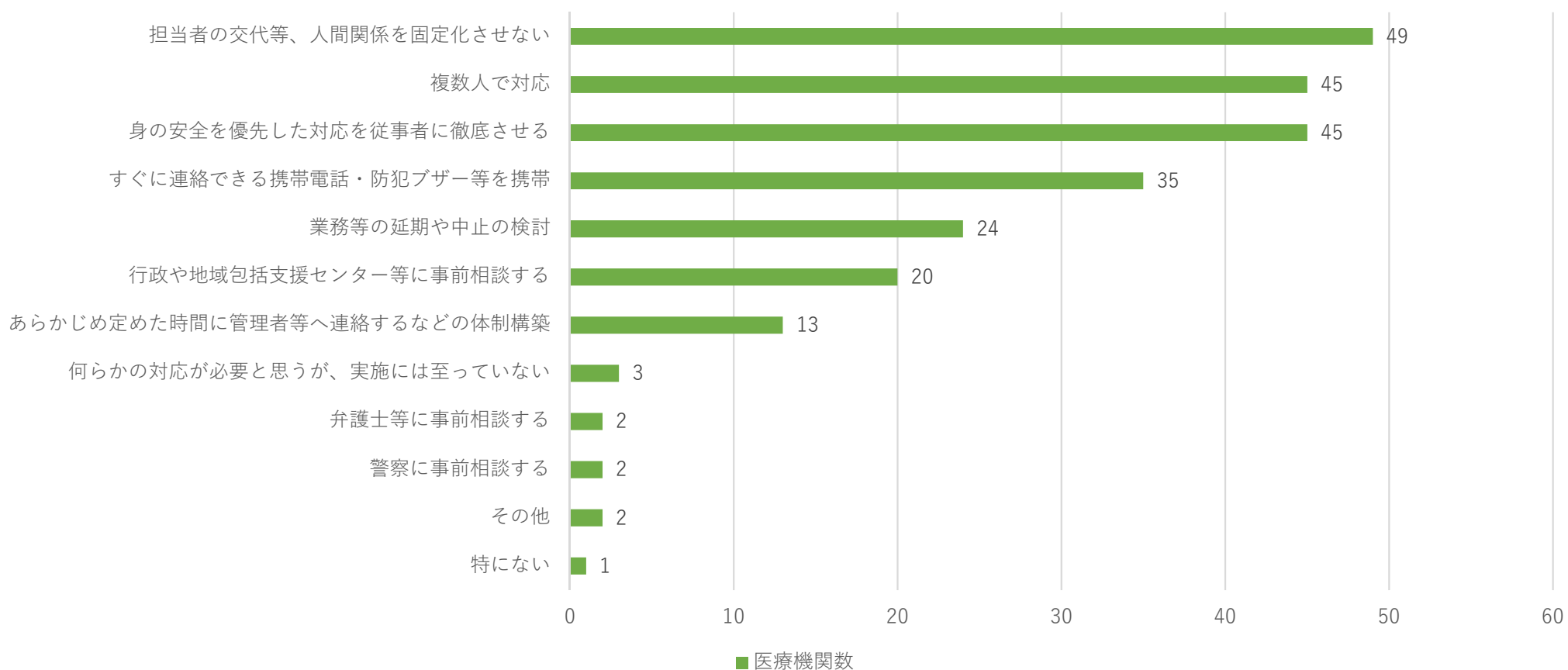


## 暴力等への事前対策について②

n=71

Q13.暴力・ハラスメントが発生する恐れが高い患者等への対応として行われていることは何ですか（複数選択可能）。

暴力・ハラスメントが発生する恐れが高い患者へ実施している対応別医療機関数

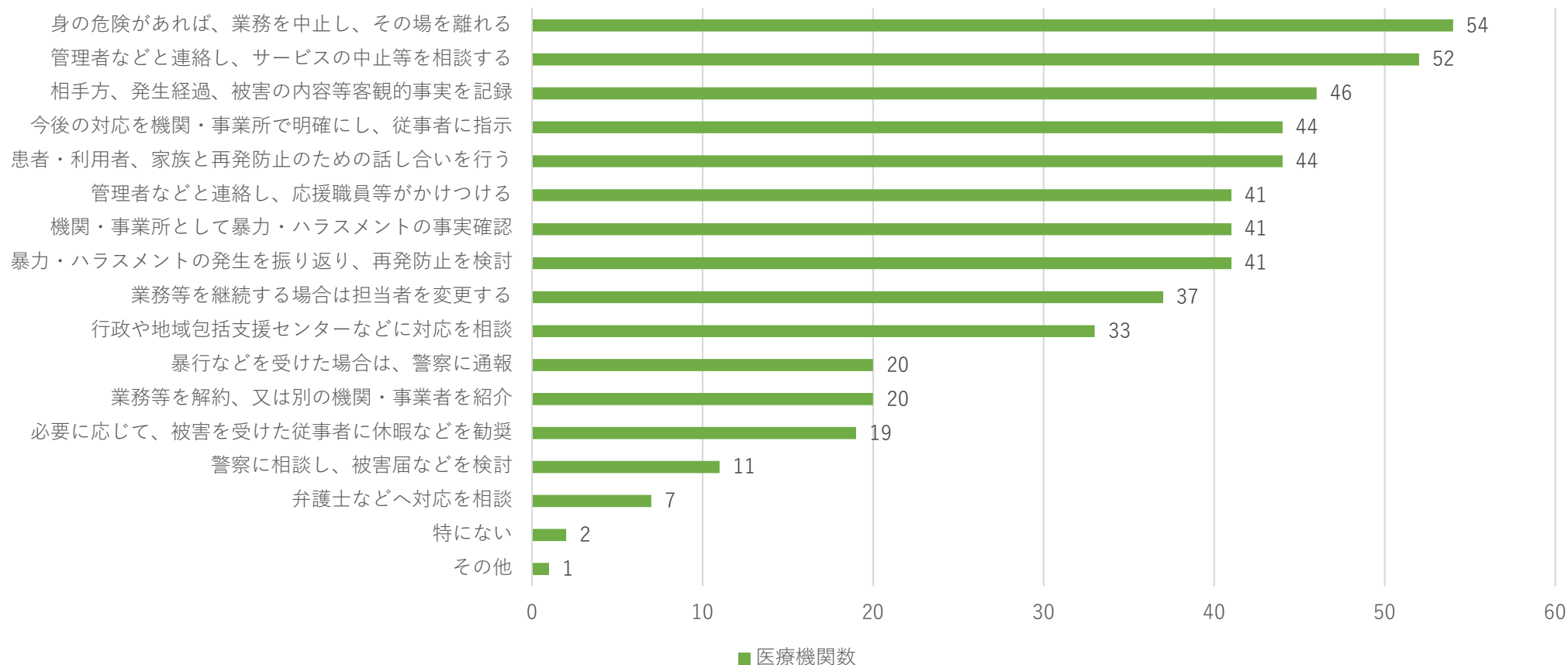


## 暴力等発生時の対応について

n=71

Q14.暴力・ハラスメントが発生した後の対応について行われていること、行うこととされていることは何ですか（複数選択可能）。

暴力・ハラスメントが発生した後の対応別医療機関数

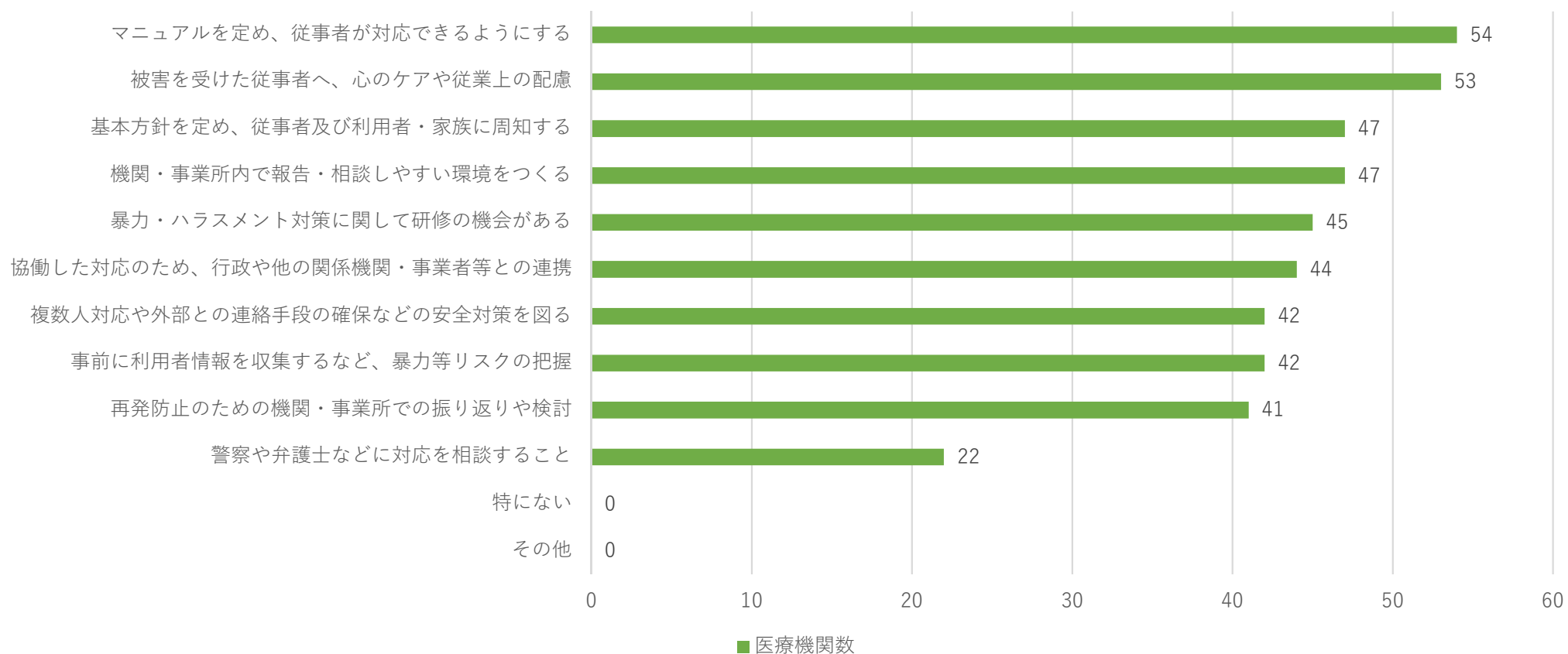


## 暴力等対応の充実について

n=71

Q15.暴力・ハラスメント対策を充実させるため、今後必要だと思うこと（複数選択可能）。

暴力・ハラスメント対策を充実させるため、今後必要だと思う取組別医療機関数



## その他意見（マニュアル、対応方法等）

- 基本方針の作成方法やひな形などご教示いただきたい。
- 認知症等の疾患によって、事実確認が取れない場合の対策をお聞きしたい。

## その他意見（行政への期待）

- 訪問看護の調査ですが、同時に訪問介護を運営している側としては、訪問介護の方が暴力・ハラスメントを受けている可能性が高いと感じますのでそちらの調査も行っていただけるとありがたいです。
- コミュニケーションが取れていれば未然に防ぐ事は可能だと思われるが、全く予期せず 何かが起こった時には現状では対応できない。訪問看護だけにとどまらず、訪問系（介護、医師、歯科、ケアマネジャー、デイサービスのお迎え、配食業者等）全てに対策が早急に必要。

## その他意見（行政への期待）

- 暴力やハラスメントを受けた場合、オンラインで早急に相談できるような体制なども必要。
- 訪問時に突然、予期せぬ暴力、ハラスメントがあった時には現場でスマホによる連絡は困難であると考えている為、暴力行為者（利用者、家族、第三者）に知られる、あるいは感づかれずに緊急連絡できる方法はないか常に考えているが、いい方法がわからない。
- 訪問サービスにおいては、契約前のリスクの有無に関係なく、常時、複数人でのサービスができるようにサービスの形態を変更してほしいと思っています。
- 訪問サービスを受ける方に対して、行政からもハラスメントの周知・啓発をしてほしいと思います。利用者に対する「ハラスメントとは」が理解しやすいパンフレットがあれば、各サービスで同じパンフレットを使用し啓発ができると思います。対応に苦慮する前に未然に防止することが重要だと考えています。



## その他意見（その他）

- 該当する利用者の生活感、病状、環境により様々で、一概にはなんとも言えないと思います。
- 暴力行為に対してどう対応していけばいいのか
- その行為に至った原因を追求し、理解する。
- 訪問系サービスでは単独で訪問、人目のない密室であることなどから、ハラスメント発生時は単独での対応に置かれる状況にある。暴力やセクハラ時等瞬時に、連絡が取ればいいが実際には被害にあった者が、その場で連絡応援を呼ぶことや警察に連絡することは不可能なため、具体的な安全対策はないかと常に危機感を感じている。

## その他意見（その他）

- 複数名訪問看護を実施するには、ご利用者様に金銭的な負担をお願いしなくてはいけない。精神状態が悪化しているときに、そのことを伝えるのは、非常に難しい(契約解除についても然り)。
- ハラスメントを受けたスタッフに、十分寄り添えているのか、管理者として気になる点でもある。マニュアル等の作成を進めているが、現状に即したものになるのか。他の事業所の意見も伺いたい。
- 当ステーションでも大変困っています。教えていただきたいです。
- 暴力、暴言に至った原因を追求し、今後の対策を考える。スタッフ一人一人の対応が利用者様やご家族へ不快感を与えていないか振り返る。