

平成 30 年度訪問看護師のための暴力・ハラスメントの予防と対応 研修報告

平成 31 年 3 月 11 日

訪問看護ステーションフォレスト熊本

森安玲子

「暴力・ハラスメントから訪問看護師を守るために知ってほしいこと」

講師：関西医科大学教授 三木明子氏

メディカ出版「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」をテキストとして講義がすすめられた。最初に言葉の定義を学習した。＜暴力・暴言・セクシャルハラスメント・嫌がらせ・悪質クレーム・精神的暴力・威嚇・脅し・暴行・いじめ＞この中で法的に認められているのは脅しと暴行とセクハラ。テキストでは、身体的暴力と精神的暴力、セクシャルハラスメントの定義がなされており、事業所内で用語を整理しておくことが重要であるとの事であった。このテキストでは「研修用資料のダウンロード」が可能であり、職場内で学習会をする事を推奨されていた。悪質クレマーに対して・・・＜言いがかりマニュアル＞なども巷では出回っており、脅しを行う側も学習しているとの事であった。共感性や迷惑をかえり見ない・自分だけは特別・ゆさぶりをかける被害者意識をもち羞恥や侮辱と受け止めやすい・目標を達成するまでは要求を繰り返す。事業所は、一般クレームとの対応を変えて、早期に、時間を決めて対応する事は必要との事であった。ターゲットは女性・若年者・新人・無抵抗・過剰に怯える・コミュニケーションが未熟・挑発に乗ってしまいやすい性格・少しの事で自分のプライドや人格が傷つけられたと感じる人。実態の調査では実態調査結果で【介護職】利用者とその家族から受けた○身体的・精神的暴力の経験率は 55.9%：施設介護職員 77.9%、訪問介護職員 45.0%○性的嫌がらせの経験率は 42.3%：施設介護職員 44.2%、訪問介護職員 41.7%(篠崎,2017)【訪問看護師】○身体的暴力の経験率は 33.3%(武ら,2008)○身体的暴力・精神的暴力・性的嫌がらせの経験率は 50.3%(林ら,2017)。現場の職員は相談するが 97.3%で相談相手は上司・同僚・先輩の順で上司が多かった。対応策として、「事業所内で被害者を守る、二次被害を防ぐ」被害を受けたスタッフは管理者や同僚の言動でさらに傷つく場合を二次被害といい、利用者家族からの一時被害は 100%防げないが、二次被害は管理者や同僚の少しの配慮で 100%防げるとの事であった。ここまで講義を受け、グループワークをおこなったが、事例をもとに望ましくない行為をした順に並べて下さい。との内容であったが、それぞれのグループでの見識が違っていた。

「暴力・ハラスメントへの法的対応」

講師：高村浩法律事務所 高村 浩氏

先生が最初に言われたのは、「利用者の家族に対する暴力が根底にあるが、一番検討されていない」ということが印象的であった。更に、高齢者に対してハラスメントはおやめ

くださいと言っても???であろう。高齢者にはハレンチ、エッチ行為と言った方がピンとくるかもしれない。「暴力」「ハラスメント」の法令上の定義の確認を行い、現在セクハラ・マタハラ法律上認められているが、パワハラは現在審議中で審議が通れば来年度から認められるとの事であった。事業所としては労働契約法と労働安全衛生法(メンタルヘルス)が職員を守るための法律としてあるとの事であった。看護師等の職員の義務または社会的責務は医師法第 19 条 1 項が「診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければこれを拒んではならない」と規定しており、保健師助産師看護師法第 31 条 1 項にも同様の規定がある。但し「品位を損するような行為」が行政処分の対象として規定されている。暴力・ハラスメントへの法的対応策として、1. 対応指針の作成 2. 就業規則の変更 3. 相談体制の整備 4. 職員研修の実施 5. 職員配置・構成の検討 6. 訪問担当者及び訪問体制の検討 7. 苦情対応体制の整備強化 8. 事務所内の防犯体制の整備強化 9. 他の訪問看護事業者との連携体制の整備強化 10. 主治医その他のサービス事業者及び保険者との連携体制の整備強化 11. 重要事項説明書・契約書の内容の検討 12. その他 (パンフレット等による宣伝広告の表現にも注意が必要) その中の NO 11. の重要事項説明書・契約書については建物を造るように重説や契約書を作るため、常に全体のバランスを見ながら作る。数式であって文字ではないので、1文字変わるだけで、全体がガラッと変わってしまう。安易にインターネットから気の利いた文言と思ってあてはめても、上手くいかない場合が多い。また、保険者である行政や警察を巻き込んで対応することが望ましい。【裁判例】苦情の多い利用者に対して、ヘルパー事業所は事業所交代を申し出て他の事業所リストを渡した。利用者はリストの中から自分で事業所を探した。しかし本来ならば先に利用していた事業者が速やかに次の事業所を探す「必要な措置」を怠ったとして、事業所は利用者に対して精神的苦痛に対する慰謝料として10万円の損害額を命じた。(録音・録画について)個人の室内における看護中の音声及び映像は利用者にとって、機微な個人情報及びプライバシーである。また、職員側の個人情報にも係るから、安全管理措置も含めて慎重な検討が必要とされる。

「事業所での取り組み」

講師；西宮市社会福祉事業団看護課課長 山崎和代氏

訪問看護ステーション 元 管理者 田嶋佐和子氏

西宮市訪問看護課は直轄の管理者5名、74名のスタッフ(看護職53、リハビリ職15、事務職6) 約680名の利用者に月平均3555回の訪問看護を提供している。深夜業務に対して、タクシー運転手に依頼していたが、待機してもらえず、職員が徒歩で深夜帰宅することになった。ALSOKと書かれた緊急通報システムのコール器を首から下げておくことは、効果的であった。兵庫県は行政と共に対応策を検討しており、暴力行為のある介護保険利用者で同意が得られない利用者に対して複数名訪問に対する助成(県・市町村・事業所が3分の1ずつ負担する)を打ち出した。更に県下で研修会「訪問看護版 暴力のKYT場

面集」を開催し、参加アンケートで 100%が「今後大いに役立つ」と回答した。自分自身も 6 年前までは暴力を受けたスタッフに二次被害を及ぼす管理者であったが、管理者が正しい知識を持つ事で多くの従業者に知識が広まり、暴力へ認識が変わることを期待する。

訪問看護ステーション 元は多摩地区の主に精神疾患を有する対象者が多く、暴力・ハラスメントに対しては、職員も認識が低かった。そこで、暴力防止の掲示ポスターをステーション内やトイレなどに掲示。さらに暴力対応マニュアルを整備していった。また、契約時に暴力とその対応を説明する時に暴力があった、即中止・終了ではなく、「いい関係においていいケアを提供させていただきたい」「利用者と看護師の社会的関係を良好なものにしたい」という思いを丁寧に伝えていく努力をしている。利用者にたいしてはアセスメントを丁寧にしていき特にエピソードはしっかり確認することが必要である。スタッフにたいしては、状況共有の為、朝のミーティングや時に個別に相談に応じたり、すぐに報告や相談ができるような雰囲気を作るようにしている。50 代のスタッフが相談した時に管理者の自分が「それはひどい。この件は私が電話で対応して利用者に伝えましょう。担当もすぐにかえましょう」と言ってくれた事でスッキリして救われた気分になって訪問看護を続けられているという話をしてくれた。自分は、その時なんといったのか忘れていたが、管理者が暴力・ハラスメントに関してきちんとした認識をもってスタッフを守る姿勢を明確にする事が大切である。

グループディスカッション「重要事項説明書及びマニュアルの検討」

ロールプレイ「暴力のKYT演習」

司会：関西医科大学教授 三木明子氏

重要事項説明書・・・私達のグループ持ち寄った重要事項説明書の中の暴力・ハラスメントに関する項目について意見交換をした。文言の整理と暴力・ハラスメントに関して、具体的に説明したほうが良いと意見が出た。例えば：「ペットは訪問中につないでおくか、ゲージに入れる」など事細やかに記載を試み、別紙に具体的な内容を書いて同意書を作成した。この内容が妥当かを三木教授に質問したところ、わかりやすく書く必要はあると思うが、地域の中の他のステーションはどのようにしているのか、足並みをそろえる事が大切。一つのステーションが突出して過剰に反応しているように捉えられるといろいろと支障をきたすことが大きいのではないかと助言を頂いた。

ロールプレイ (KYT トレーニング)・・・机上で考えるより、実際に体を動かして場面を作る事が大切。常日頃どんな行動をとっているかを確認し合うことが次の対策を立てるのに最も役に立つ事を学んだ。

<研修を終えて>

暴力・ハラスメントに対する対策は、熊本県として、連絡協議会役員会でも、先生方から、実態調査のまずは行う事を提案されている。今年度発足された教育委員会を中心に、

計画を立てて、早急に進めていくとともに、九州・全国の事業所や、行政、その他の関連機関と情報の共有と協働を行っていく必要がある。ただ単に、興味本位で問題を公にさらされることのないようにしなければならないと考える。

研修に参加させていただき、ありがとうございました。