暴力・ハラスメント対策マニュアル

CanCare 訪問看護ステーション

作成日：2026 年 9 月 1 日

【目次】

1. 目的・基本方針……3
2. 適用範囲……3
3. 具体的な禁止・注意すべき行為……3
4. 契約時・サービス開始時の説明……4
5. 訪問前のリスクアセスメント……4
6. 訪問中の対応……5
7. 発生後の対応フロー……5
8. 相談窓口・管理者の役割……6
9. サービスの変更・中止等……6
10. 研修……6
11. ハラスメント防止委員会……6
①定期点検（モニタリング）の実施……7
11. 記録・様式……7
12. 書類の管理……7
13. 公開・周知……8
14. 年間運用スケジュール……8
参考資料……8
【附則】……8

1. 目的・基本方針

本マニュアルは、CanCare 訪問看護ステーション（以下「当ステーション」という）において、職員が安心して訪問看護を提供できる環境を確保するとともに、利用者・家族等との適切な関係を維持し、暴力・ハラスメントの予防、早期発見、発生時の対応、再発防止を体系的に行うことを目的とする。

当ステーションは、暴力・ハラスメントを職員個人の我慢や対応力だけで解決するものとせず、組織として対応する。職員は一人で抱え込まず、違和感の段階でも管理者等へ報告・相談する。

2. 適用範囲

本マニュアルは、事業所内の勤務場面だけでなく、利用者宅、施設等への訪問中、移動・電話・メール等、業務に関連する場面に適用する。

職場におけるハラスメント	職員間、上司・部下等の関係における パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等
訪問先での暴力・ハラスメント	利用者・家族等から職員に対して行われる 身体的・精神的・性的な行為、過大な要求等
カスタマーハラスメント	利用者・家族等による、社会通念上許容される範囲を 超えた言動により職員の就業環境が害されるもの

3. 具体的な禁止・注意すべき行為

- 身体的暴力：叩く、蹴る、物を投げる、押す、つかむ等。
- 精神的暴力：怒鳴る、威圧する、人格を否定する、脅す、長時間拘束する等。
- 性的ハラスメント：不要な身体接触、性的な発言・質問、性的な視線等。
- 過大・不当な要求：契約・保険制度の範囲を超えるサービスを強要する、違法・不適切な行為を求める等。
- 無断撮影・録音・録画：職員の写真・動画・音声等を、職員の同意なく撮影・録音・録画する行為。
- 個人情報への不適切な要求：職員の私的連絡先、住所等を執拗に求める、第三者へ広める等。

- 金品・贈答品等：現金、商品、食べ物等の受領を求める・強要すること。職員は原則として受け取らない。
- 誹謗中傷：職員の名誉・人格を傷つける言動、事実と異なる内容を広める等。

※認知症や精神・身体疾患等に伴う行動については、直ちにハラスメントと決めつけず、病状・BPSD 等の可能性を踏まえて、医療・ケア上の対応と安全確保を検討する。一方で、職員の安全確保が必要な場合は、原因の如何にかかわらず組織として対応する。

4. 契約時・サービス開始時の説明

契約・重要事項説明の際に、利用者・家族等へ次の事項を説明し、必要に応じて説明確認欄を記録する。

- 職員への暴力・暴言・ハラスメントは認めない。
- 契約・保険制度の範囲を超えるサービスは提供できない。
- 職員の写真・動画・録音等を無断で行わない。
- 職員は金銭・高額な贈答品等を受け取らない。
- 苦情・相談・ハラスメント相談の窓口を案内する。
- 問題が継続する場合、安全確保のため訪問方法の変更・一時中止等を検討する場合がある。

5. 訪問前のリスクアセスメント

情報収集	過去の暴力・暴言、苦情、無断撮影、過度な要求、家族関係、環境上の危険等を確認
リスク評価	低・中・高の 3 段階で評価し、高リスクは管理者と対応方法を共有
訪問体制	必要に応じて複数名訪問、時間帯変更、関係機関との情報共有等を検討
緊急時	危険が予測される場合は無理に単独訪問しない。生命・身体に危険がある場合は適切な公的機関への連絡を含めて安全を優先

6. 訪問中の対応

① まず自分の安全を確保する。

② 危険を感じたら、距離を取り、退室できる位置を確保する。

③ その場で言い争わず、落ち着いて「安全確保のため、この対応はできません」と伝える。

④ 継続する場合は、訪問を中止・退室し、管理者へ直ちに連絡する。

⑤ 発生日時、場所、相手の言動、職員の対応、結果を客観的に記録する。

⑥ 必要に応じて主治医、ケアマネジャー、地域包括支援センター等と連携する。

7. 発生後の対応フロー

レベル・状況	初期対応・安全確保	組織的対応 家族等への指示	再発防止・連携
レベル 1 違和感・軽度	職員から管理者へ報告	事実確認、必要に応じて 利用者・家族へ説明や注意	次回訪問時の 注意点を共有
レベル 2 反復・明確なハラスメント	複数職員で状況を検討	訪問方法の変更、複数名での訪問対応など 利用者・家族へ改善を依頼	関係機関との 連携強化
レベル 3 暴力・脅迫等の重大事案	職員の安全確保を最優先 （訪問の中止・退避）	管理者を中心とした 組織的対応 必要に応じて警察等へ 相談・通報	事案の検証と 再発防止策の 検討

相談・申告をした職員に対して、不利益な取扱いを行わない。また、申告者だけでなく、行為を指摘された側についても必要な事実確認と説明の機会を確保し、関係者のプライバシーに配慮する。

8. 相談窓口・管理者の役割

相談窓口：管理者／ハラスメント相談窓口担当者（契約書に記載あり。）
連絡方法：管理者に直接行う。

- 相談内容を記録し、秘密保持に配慮する。
- 相談者を一人で対応させない。
- 事実と評価を分けて確認する。
- 必要に応じて複数職員で対応を検討する。
- 再発防止策を決め、実施後に効果を確認する。

9. サービスの変更・中止等

暴力・ハラスメントが継続し、安全な訪問看護の提供が困難な場合は、訪問時間・担当者・訪問人数等の変更、一時中止、関係機関との調整、契約に基づくサービス提供の見直し等を検討する。直ちに一律の契約解除とするのではなく、利用者の療養継続にも配慮し、管理者が関係機関と連携して判断する。

10. 研修

新規採用時および**年１ 回以上、および新規採用時**を基本として、暴力・ハラスメントの定義、予防、訪問時の安全確保、報告・相談方法、記録、個人情報、無断撮影・録音、金品受領の禁止等について研修する。研修日、参加者、内容、資料等を記録し保存する。

11. ハラスメント防止委員会

委員会の構成：委員長は管理者とする。
委員会の開催については、**年１ 回**定期的に実施する。臨時委員会について、ハラスメント事案が発生した場合、または委員長が必要と判断した場合に速やかに開催する。
委員会は、以下の業務を行う。

- ハラスメント防止に関する基本方針およびマニュアル等の策定・改定
- ハラスメント防止に関する研修・啓発活動の企画および実施
- 発生したハラスメント事案への対応支援、事実関係の確認・再発防止策の協議
- 職場環境に関する定期的な実態把握（アンケート調査等）および点検
- その他、ハラスメント防止および対策に関して必要な事項

①定期点検（モニタリング）の実施

点検項目 委員会は、**年 1 回**以下の項目について点検を行う。

- 相談窓口の周知状況および利用しやすさ
- 発生事案に対する対応手順の適切性およびプライバシー保護の徹底
- 職員への研修実施率および理解度
- 利用者・家族等によるハラスメント（カスタマーハラスメント）対策の実施状況

②是正措置および改善

点検の結果、改善が必要と認められた事項については、委員会において具体的な改善案を策定し、速やかに体制の是正・マニュアルの改定を行う。

11. 記録・様式

① 相談・対応記録（利用者の場合は経時記録参照、職場における場合は管理者が記録):様式 1

②必要時カンファレンス実施:カンファレンス記録用紙

③ 暴力・ハラスメント発生報告書および再発防止策・改善記録:様式 2

④ 研修実施記録（別紙）

12. 書類の管理

指針	最新版・改訂履歴を管理
マニュアル	職員が閲覧できる状態にする
研修	研修記録・参加者・資料を保存
リスク評価	実施日・評価者・対応内容を記録
発生報告	事実、対応、管理者確認、再発防止を記録
相談記録	相談内容・対応・結果を適切に管理
契約・重要事項	禁止事項、相談窓口等との整合性を確認
改善	点検→改善→再評価の記録を残す

13. 公開・周知

本指針は、利用者・家族・関係機関等が必要に応じて確認できるよう、事業所内での掲示・閲覧、ホームページでの掲示、契約時の説明等の方法により周知する。

14. 年間運用スケジュール

年度始め	前年度の発生・相談・研修等を振り返り、リスクを見直す
採用時	新任職員研修・訪問安全・報告方法を説明
年 1 回以上	全職員研修・セルフチェック
随時	事案発生時の記録・再発防止・マニュアル見直し
年度末	運用状況、記録、研修、改善状況を点検

参考資料

・厚生労働省「医療現場及び訪問看護における暴力・ハラスメント対策について」

・厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」および関連マニュアル

・岡山県版「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」

【附則】

1. **施行日**
   本マニュアルは、2026 年 9 月 1 日より施行する。
2. **改定履歴**
   ・2026 年 9 月 1 日制定
3. **株式会社 HGK**
   CanCare（キャンケア）訪問看護ステーション

   管理者：檜垣 明日香