

## 石神井訪問看護ステーション暴力行為等対応マニュアル

### (目的)

第 1 このマニュアルは、職員がサービスを提供する過程において、利用者若しくは家族等から暴力行為を受けた時に、自身の安全を確保するための行動指針を定めるものである。

### (用語の定義)

第 2 このマニュアルで使用する用語の定義は、次に掲げるとおりとする。

(1) 暴力行為等

迷惑行為等、暴力行為、器物破損行為及び睡眠薬等薬物混入物の提供等をいう。

(2) 迷惑行為等

迷惑行為、暴言、過大なクレーム、ストーカー行為、セクシャルハラスメント及び脅迫をいう。

ア) 迷惑行為

じっと見つめる、睨む、必要以上に接近する、好意や敵意を伝える、戯れかかる、訪問者等に暴力を振るう真似、持ち物を壊す真似、正当な理由がないのに危険な物品（包丁、バット、可燃物等）を所持すること、盗撮行為、訪問者等を撮影するカメラの設置、故意に汚物や動物の死体など不快な物等を訪問者に見せつける又は居宅内外におくなどの行為をいう。

イ) 暴言

訪問者等への悪口、礼を失した乱暴な言葉、他人を傷つけるような言葉又は侮辱などの言葉の暴力をいう。

ウ) 過大なクレーム

恫喝や威嚇など激しい口調で問い詰める、過度に金銭・謝罪・サービスの提供等を要求するなど社会通念上過大と考えられる苦情や要求をいう。

エ) ストーカー行為

つきまとい、待ち伏せ、事業所等への押しかけ、面会その他義務のないことの強要、「行動を監視している」と言う若しくは頻繁な電話やメールを行う行為をいう。

オ) セクシャルハラスメント

抱きつき、ボディータッチ、わいせつ発言、下着姿での応対や卑猥な物を居宅等に見えるように置くなどの行為をいう。

カ) 脅迫

「殴る・殺す」等訪問者の心身等に危害を加えるような発言、反社会的勢力等との係りにかかる発言、暴力性若しくは前科等を伝えて訪問者を脅す発言など、訪問者を威圧する発言をいう。

(3) 暴力行為

素手又は物をもって殴る、蹴る若しくは物を投げつけるなどの行為をいう。

(4) 器物破損行為

故意に訪問者の持ち物を壊したり又は汚したりするなどの行為をいう。

(5) 睡眠薬等薬物混入物の提供

利用者等が薬物治療のため保持している薬物を混入させた茶菓を強要したり、睡眠薬や異物を混入させた茶菓を強要するなどの行為をいう。

(迷惑行為・暴言対応)

第 3 利用者若しくは家族等からの迷惑行為・暴言が予め想定される場合は、毅然とした態度で不快であることを伝えるとともに、ステーション内会議で情報を共有する。

2 身の危険を感じるような場合は、複数で対応する。

3 迷惑行為・暴言が、度重なる場合はサービスの提供が出来ないことを通告する。

4 迷惑行為・暴言が止まない場合は、文書で中止通告を行う。

5 所長は、職員から迷惑行為等の相談や報告を受けた時は、必要に応じて警備担当参与と協議する。

(過大なクレーム・脅迫対応)

第 4 過大なクレーム及び脅迫行為は、利用者或は家族の法的・社会的妥当性を欠く過度な不当要求であることから、悪質クレーマーに屈することなく、毅然とした態度で対応することが肝心である。

2 クレーム対応の三原則は、次のとおりである。

(1) まず、クレームの事実を確認する。

(2) 正当なクレームには誠実に対応する。

(3) 過度のクレームは拒否し、法的に解決する。

3 悪質クレーマーは、クレームを次第に悪質なクレームへと変質させていくので、その過程を検証し、慌てることなく次の手順で初期的な対応から進めていく。

(1) 当方に不手際も過失もない。 → 当方に責任がない旨毅然と説明する。

(2) 当方に些細な不手際がある。 → 所長が誠実に対応し、理解を求める。

(3) 当方に明らかな過失がある。 → 法人本部と協議し、誠実に対応する。

4 真に悪質な場合は、速やかに警察署に通報するとともに、違法行為は、警察に被害届を出し、法的に措置する。

(ストーカー行為の対応)

第 5 ストーカーが一番欲しいものは、ターゲットにした人のプライベートの全てと、その人の感情的な反応を楽しむことにあることから、早期対応が肝要である。その対応策の基本は次のとおりとする。

- (1) 一人で悩まない。  
ストーカー被害の問題は、一人で解決することは困難である。同僚、所長、警察、信頼できる人に相談する。
- (2) 断固拒否の姿勢を示す。  
ストーカー行為は執拗に繰り返されることから、行為をエスカレートさせないために、はっきり拒否をする。
- (3) 被害にあったら記録を残す。  
ア) 送付されてきた手紙類、物品は保管する。  
イ) 電話の着信履歴、メールや SNS のメッセージの送受信記録等は消去せず保存する。  
ウ) 相手の車のナンバーをチェックし、些細なことでも内容・日時・場所等をメモする。
- (4) 個人情報 leaked さない。  
自分の住所、氏名、電話番号、メールアドレスなどが記載された文書などは、細かく破いて処分する。
- (5) つきまといや待ち伏せをされたり、家の周りをうろつかれた場合  
ア) 一人の行動を避け、同僚等と 2 人以上で行動する。  
イ) 防犯ブザーを携行する。  
ウ) 携帯電話、スマートフォンなどの電子媒体に 110 番、最寄りの警察署の電話を登録し、いつでも通報できるようにしておく。  
エ) 危険を感じたら、警察や近所の人に助けを求める。
- (6) 行動を監視されていると感じた時  
ア) 恐怖を感じたら警察に通報する。  
イ) 在宅中は、厚手のカーテンを引くなど、外から家の中が見えないようにする。
- (7) 面会や交際などをしつこく求められた場合  
ア) 拒否の姿勢を、相手にはっきり示す。  
イ) どうしても面会をして拒否の姿勢を示さなければならない場合は、第三者(警察、同僚等)の立会いを求める。
- (8) 乱暴なことをいわれた時  
ア) 危険を感じた場合は、110 番を通報する。  
イ) 防犯ブザーを鳴らす。

- ウ) 大声を出して助けを求める。
- (9) 無言電話、迷惑メールが頻繁にある場合
  - ア) 着信拒否設定をする。
  - イ) 警察に通報することを伝える。
- (10) 汚物、動物の死体などが送られてきた場合
  - ア) 送り主不明のものは、受け取りを拒否する。
  - イ) 届いた時間と内容を記録し、警察に相談する。
- (11) 名誉を傷つけられた場合
  - ア) 日時、内容を記録し、警察に相談する。
  - イ) 中傷ビラやインターネット等の書き込みは証拠として保存する。
- (12) 卑猥な写真等が送られてきた場合
  - ア) 送りつけられた写真や品物を保管し、警察に相談する。

(セクシャルハラスメント対応)

第 6 利用者からのセクシャルハラスメント (以下、「セクハラ」という。) 行為に対して、職員の側が毅然とした態度で臨むことにより防げるものがあることから、その対応方法は次のとおりとする。

- (1) 「やめてください。」と毅然と拒否する。(つけこませない)。
- (2) セクハラが想定させる状況をなるべくつくりたくない。
- (3) 特定の者が被害に遭う場合は、担当を変える。
- (4) 複数人で対応する。
- (5) 利用者自身がセクハラをする場合は、家族に報告し家族の協力を得る。
- (6) 利用者の家族がセクハラをする場合は、複数人で対応する。

2 所長は、職員が利用者から繰り返しセクハラ行為を受けるとの報告を受けた場合は、その利用者との契約を解除する旨、利用者に文書で通告するものとする。

(脅迫・暴力行為・器物破損行為の対応)

第 7 職員が、利用者から受ける脅迫・暴力・器物破損行為への対応は次のとおりとする。

(1) 脅迫・暴力、器物破損行為を行う利用者との関わり方を次の観点から振り返り、所長や同僚などの客観的意見を聞き、改善点が見つかれば実施していく。

- ア) 脅迫・暴力・器物破損行為を受けているのは、自分だけなのか。
  - イ) 脅迫・暴力・器物破損行為を受けていない職員との違い。
  - ウ) 声をかける前に、利用者の身体に触れていないか。
  - エ) 言葉の選び方、声の調子、表情等が威圧的になっていないか。
- (2) (1) を実施した結果、状況が変わらなければ、担当替えをし、距離を置く。

- (3) 応援を呼ぶ若しくは利用者から離れる（逃げる。）。
- (4) 利用者の体調不良を疑う。
  - ア) 自分の体調不良を言葉で伝えられず、苛立ちから脅迫・暴力・器物破損に繋がっていないか確認する。
  - イ) ア) の場合、主治医に相談し、興奮状態が収まってからサービスを開始する。
- (5) 個人でできる対応を取っても変わらないときは、所長に報告する。
- (6) 所長は、警備担当参与と協議する。
- (7) 所長は、協議の結果を踏まえ、契約の解除が必要と判断した場合は、サービス契約を解除する。

(睡眠薬等薬物混入物の提供に対する対応)

第 8 サービス提供中に茶菓の接待を受け、その中に睡眠薬や薬物等が混入されていた場合、職員の生命にかかわる事態が発生することを防止するため、次のことを遵守する。

- (1) 茶菓の接待は堅く拒否する。
- (2) 自身の水分補給のため水筒若しくはペットボトルを持参する。
- (3) 土産物等は堅く固辞する。

#### 附則

このマニュアルは、令和6年3月20日から施行する。