

ほうもん看護

MAY.2025
No.326

公益財団法人
日本訪問看護財団
Japan Visiting Nursing Foundation

〒150-0001 東京都渋谷区神宮前5-8-2
日本看護協会ビル5階
電話：03-5778-7001 FAX：03-5778-7009
ホームページURL https://www.jvnf.or.jp/

毎月15日発行 年間購読料：5,000円（送料込）●会員の購読料は会費に含む

今月の紙面 2025年5月15日

- 1 一般社団法人全国訪問看護事業協会及び公益財団法人日本訪問看護財団合同調査の報告／コラム・手から手へ
- 2 新連載 都道府県訪問看護ステーション協議会の取り組み
- 3 富山県における新卒訪問看護師育成の取り組み—地域みんなで学び・育つ・支え合う—／在宅ケア電話なんでもQ&A
- 4 インフォメーション(研修のご案内等) / 会員募集

季節のたより

スプレーカーネーション

木々の緑が一段とさわやかな五月です。2年生の道徳の時間、「あなたの住んでいる街の自慢はなんですか?」という質問にNちゃんは「公園にきれいなお花がたくさん咲いていること」と答え、更に「そこはおばあちゃんたちがお世話している花壇です」と孫のSが付け加えてくれたとのこと。3年生男子3人の「葉っぱがキラキラしてきれい」との声掛けも嬉しい出来事でした。



岩本厚子

一般社団法人全国訪問看護事業協会及び公益財団法人日本訪問看護財団 合同調査の報告

【緊急調査】訪問看護におけるカスタマーハラスメントの実態調査の報告

去る4月7日に大阪市西成区において、訪問看護師が利用者から切りつけられるという事件が発生しました。当事者である訪問看護師の方には心よりお見舞い申し上げます。この事件を受け、一般社団法人全国訪問看護事業協会及び公益財団法人日本訪問看護財団（以下「当財団」）は、カスタマーハラスメントに関する緊急アンケート調査を実施しましたのでご報告します。

調査概要

訪問看護師が安心して訪問看護提供に臨めるような環境の整備は喫緊の課題です。訪問看護の提供においては、ケアを提供する訪問看護師と、看護を受ける利用者の相互の信頼関係が不可欠であり、訪問看護はもとより、在宅ケア全体のハラスメントに係る課題に対しては、行政を含め地域全体で解決に向けた

方策を協議することが必要です。過日の事件を受け、2040年に向けて訪問看護利用者の増加が見込まれる昨今、改めて、訪問看護におけるカスタマーハラスメントの実態を把握することを目的に、一般社団法人全国訪問看護事業協会及び当財団は、合同で緊急アンケート調査を両団体の会員に対して行いました。

- 訪問看護ステーションの管理者に回答を依頼
- 調査依頼数：全国訪問看護事業協会7668件、当財団4597件（2025年4月11日～16日実施）
- 回収は2628件（回収率21.4%）であった。事業所の職員（管理者も含む）から

調査結果

過去にカスタマーハラスメントを受けたと報告されたことがあるのは約65%であり、ハラスメントの種類は「威圧的な言動」85.3%が最も高く、次いで「精神的な攻撃」66.9%、「性的な言動」59.0%の順であった（図1）。

事業所の職員（管理者も含む）から過去に利用者の疾患・症状に由来したハラスメントに当たるような行為を受けたと報告されたことがあるのは52.7%であり、ハラスメントの種類は「威圧的な言動」36.5%が最も高く、次いで、「精神的な攻撃」31.9%、「性的な言動」28.8%の順であった。

事業所が所在する地域におけるハラスメント対策に関する補助事業としてあるもの

図1 事業所の職員（管理者も含む）から過去にカスタマーハラスメントを受けたと報告されたことの有無とハラスメントの種類

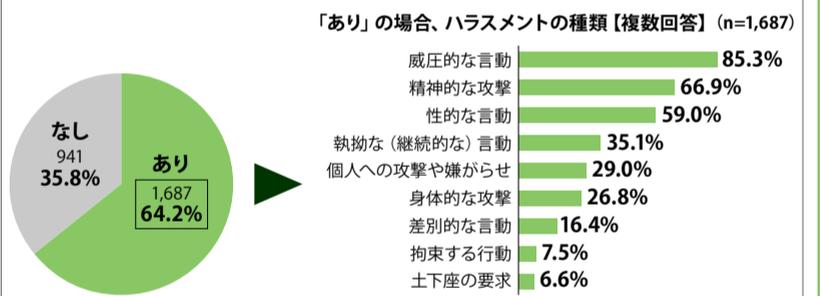
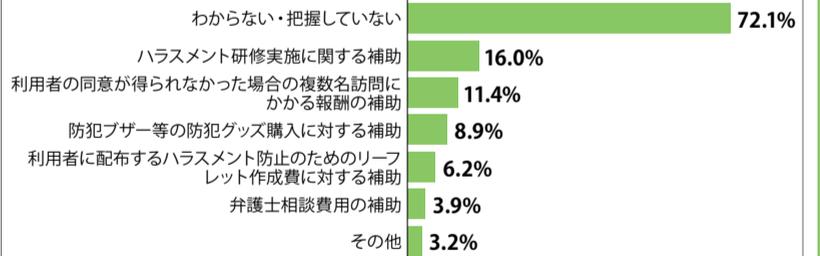


図2 事業所が所在する地域におけるハラスメント対策に関する補助事業としてあるもの



まとめ

訪問看護のカスタマーハラスメント対策は、すでに地域医療介護総合確保基金（医療・介護）を財源として自治体において事業化が可能となっています。しかしながら、事業化は各自治体の判断であり、対策を実施している自治体は数か所に過ぎません。看護師が安心して訪問できる体制として、「複数名訪問」は有効ですが、利用者・家族の同意が必要なことや介護給付管理の観点から困難なケースがあ

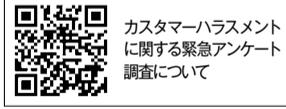
ると予測されます。また、ステーションの管理者が行政の支援内容を十分に把握できていない現状も浮き彫りとなりました。このような実態を解決していくためには、地域での相談窓口の確保や相談支援、複数名訪問への支援、ハラスメント対策の体制等の整備支援に加えてステーションの管理者がこれらの取り組みを認知できるよう、周知広報の強化が必要だと考えます。所在する地域にどのような支援があるのか、是非、自治体に確認してみてください。

おわりに

お忙しいなか、ご協力いただきました。誠にありがとうございます。本結果をもとに、今後に向けた対策などを石田昌宏参議院議員と意見交換を行いました。今後ますます必要とされる訪問看護等在宅ケアを、安心して提供できる体制を整えるべく、当財団としても尽力してまいります。



石田昌宏参議院議員との意見交換の様子



カスタマーハラスメントに関する緊急アンケート調査について

column 手から手へ

全世代まるごとケアに向けて

社会福祉法人ひだまり
理事長 永田かおり

少子高齢化が進み、在宅での訪問看護の重要性が高まるなか、当法人では、訪問看護を中心とし、高齢者だけでなく小児や障がい児者など、全世代に対応する在宅支援を展開しています。

「訪問看護」「看多機」「重症心身障がい児者支援」など、特に医療的ケア児者レスパイト支援の一翼を担う訪問看護師は、幅広い知識と技術の向上や柔軟な対応力を磨き、一人ひとりの「暮らし」に寄り添う看護を実践しています。

当法人が大切にしているのは、看護の質の保持と看護師の心身の健康を守る組織体制です。柔軟な働き方や子育て世代職員の働きやすさの推進、ICT活用による業務効率化やタイムリーな情報共有など、働きやすい職場環境づくりのほか、常に学び続けられる体制を整え、職員に看護の専門性を発揮していただいています。

多機能看護を実践し、利用者の笑顔を見るたびに思うのは、「看護の対象者は全世代である」という言葉です。

その言葉の通り、地域に住む全世代の皆様への心身サポートができるよう、これからも医師や福祉医療関係者の皆様と連携をもちろん、地域住民の皆様と常日頃から顔の見える関係性を築きながら、切れ目のない支援を実践してまいります。

誰もが安心して暮らせる社会の実現に向け、さらに深化していくよう、皆様と共に歩んでいきたいと思います。