

訪問看護師・訪問介護員のための暴力等対策フローチャート

※暴力の発生時は、被害者を守る事を最優先し、迅速に対応する。

【発生時】(マニュアルp13~14)

被害者	管理者・他の職員	その他
<p>報告レベル</p> <p>大声を出してすごむ等、身の危険を感じる</p> <p><input type="checkbox"/> 行為者から一定の距離をおく (避難・逃げる)</p> <p><input type="checkbox"/> 一人で対応しない</p> <p><input type="checkbox"/> 可能であれば、行為者に対して低い声で話しかける 落ち着いたで話せる環境に誘導する</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">管理者に連絡</p> <p>通報レベル</p> <p>物が壊れる等の被害が出る 凶器を持ち出し身の危険がある</p> <p>医療的処置を要する 被害者の生死に関わる重大な傷害が生じた</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">避難・逃げる</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">管理者へ連絡</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">救急車の手配</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">応援を手配して現場へ行かせる</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">受診先病院について 管理者と相談して受診</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">病院受診</p> <p><input type="checkbox"/> 労災になる可能性を受診先に伝える <input type="checkbox"/> 健康保険で負担しない</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">傷病状況について管理者へ適宜報告</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">受診結果を管理者へ報告、診断書の原本を提出 勤務について上司と相談</p>	<p>管理者(マニュアルp.13)</p> <p><input type="checkbox"/> 事実確認・被害者への対応係・行為者への対応係・連絡調整係等の役割分担を決定し、行動指示</p> <p><input type="checkbox"/> 警察への通報の判断</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者の初期対応</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者の心身の状況を確認、受診の必要性を判断・手配</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者の家族に連絡</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者の初期対応・家族に連絡</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者の意思の確認後、早退・休暇を含め、業務調整</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者が早退の場合は、次回訪問の連絡調整と勤務の確認</p> <p><input type="checkbox"/> 事業所の組織等の上司(以後上司)に報告</p> <p><input type="checkbox"/> 管理者自身が被害にあった場合、上司に対応を委任</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>行為者対応</p> <p><input type="checkbox"/> 低い声でゆっくりと説得(暴力をやめるように)</p> <p><input type="checkbox"/> 可能であれば理由・事情を確認、解決を図る</p> <p><input type="checkbox"/> 説得が困難な場合、興奮を鎮める目的で現場を出る</p> <p><input type="checkbox"/> 行為者への対応、行為者への反応等を記録</p> <p><input type="checkbox"/> 凶器所持⇒その場から避難 事業所全体に危険通知</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">警察に通報</p> <p>被害者対応</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者が自責の念を持たないように留意する</p> <p><input type="checkbox"/> 必要に応じて応急処置、付き添い受診</p> <p>事業所対応</p> <p><input type="checkbox"/> 全体に暴力発生を知らせる 緊急時応援職員、待機職員決定・指示</p> <p><input type="checkbox"/> 警察への連絡・調整</p> <p><input type="checkbox"/> 行為者のサービスの継続について検討</p> <p><input type="checkbox"/> 管理者は、暴力発生後の対応を上司と確認</p>	<p>※暴力の実態を記録に残す</p> <p><input type="checkbox"/> 発生場所(住所等)</p> <p><input type="checkbox"/> 発生日時・時間</p> <p><input type="checkbox"/> 事実を簡潔に記載</p> <p><input type="checkbox"/> 行為者が利用者の場合は訪問看護・介護記録に記載する</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者自身が当日に記載できない場合は後日でもよい</p> <p>受診(マニュアルp13)</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者の心身の状況を確認し、受診の必要性を判断</p> <p><input type="checkbox"/> 被害者に受診が必要な場合は管理者が手配</p> <p><input type="checkbox"/> 職務中の暴力被害は労働災害に該当するため、医師の診断を受けておくことが重要</p> <p><input type="checkbox"/> 目に見える外傷が無い場合でも救急外来、近医等で受診し、身体状況を確認</p> <p><input type="checkbox"/> 結果は早急に総務課(事業所内の庶務課担当)まで報告</p> <p>★診断書の原本をもらうようにする</p> <p>★怪我等の状況写真を撮っておく</p> <p>兵庫県内の専門相談機関(p18)</p> <p>1. 相談窓口 (訪問看護師・訪問介護員への暴力等お困り相談ひょうご)</p> <p style="text-align: right;">TEL 078-371-4165 FAX 078-361-6652</p> <p>2. 最寄りの警察署 TEL (— —)</p> <p>3. こころの相談窓口</p> <p>(1) 兵庫県こころのケアセンター(全域) TEL 078-200-3010 FAX 078-200-3017</p> <p>(2) 兵庫県精神保健福祉センター(神戸市を除く地域) TEL 078-252-4980 FAX 078-252-4981</p> <p>(3) 兵庫県こころの健康電話相談(神戸市を除く地域) TEL 078-252-4987</p> <p>(4) 神戸市精神保健福祉センター(神戸市) TEL 078-371-1900 FAX 078-371-1811</p> <p>(5) 最寄りの健康福祉事務所・保健所・保健センター TEL(— —)</p> <p>4. 仕事・労働問題 兵庫労働局総合労働相談コーナー TEL 078-367-0850</p> <p>5. 法律・人権問題</p> <p>1) 日本司法支援センター TEL 0570-078374 法テラス兵庫 TEL 050-3383-5440 法テラス阪神 TEL 050-3383-5445 法テラス姫路 TEL 050-3383-5448</p> <p>2) 女性の人権ホットライン(神戸市地方務局) TEL 0570-070-810</p>

【発生後】(マニュアルp14~18)

<p>管理者による被害者への対応</p> <p><input type="checkbox"/> 暴力による健康影響の対応(傷病の手当等)</p> <p><input type="checkbox"/> 状況の確認</p> <p><input type="checkbox"/> 傾聴</p> <p><input type="checkbox"/> 十分な休養と刺激やストレス要因からの保護</p> <p><input type="checkbox"/> 就業上の配慮</p> <p><input type="checkbox"/> 専門家によるカウンセリングをうけるよう支援</p> <p><input type="checkbox"/> 相談対応できる機関の紹介</p> <p><input type="checkbox"/> 警察への被害届提出</p> <p><input type="checkbox"/> 法的措置をとる場合の支援</p> <p><input type="checkbox"/> 対応の報告(行為者への対応、組織的な対応、再発防止対策等)</p>	<p>組織対応</p> <p><input type="checkbox"/> 組織全体への影響の把握と支援</p> <p><input type="checkbox"/> 暴力のリスク要因の検討</p> <p><input type="checkbox"/> 対応評価</p> <p><input type="checkbox"/> リスクの再アセスメント</p> <p><input type="checkbox"/> 体制整備・マニュアルの改訂</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有</p> <p>行為者対応</p> <p><input type="checkbox"/> 事情の確認</p> <p><input type="checkbox"/> 言葉による説明と警告</p> <p><input type="checkbox"/> 書面による警告</p> <p><input type="checkbox"/> 業務の中断・事後のサービス提供の検討</p> <p><input type="checkbox"/> 暴力が症状や病状に起因する場合の対応方針の検討</p> <p><input type="checkbox"/> 告訴の検討(被害の程度により)</p>	<p>1) 日本司法支援センター TEL 0570-078374 法テラス兵庫 TEL 050-3383-5440 法テラス阪神 TEL 050-3383-5445 法テラス姫路 TEL 050-3383-5448</p> <p>2) 女性の人権ホットライン(神戸市地方務局) TEL 0570-070-810</p>
---	---	---