

# 在宅ケアにおける モンスターペイシエントに関する調査

2008年度在宅医療助成一般公募(前期)完了報告書

申請者：武 ユカリ 神戸常盤大学短期大学部看護学科

共同研究者：畑 吉節未 神戸常盤大学保健科学部看護学科

## はじめに

昨今、医療職に対する患者や家族による、無理難題、クレームに加え、暴言・暴力が深刻であること明らかになってきており、社会的にも関心が大きくなってきている。学校現場で教職員に対して無理難題やクレームをいう保護者のことを指す「モンスターペアレント」という言葉が、医療領域でも応用されるようになった。「モンスターペイシエント」である。「モンスター患者」、「怪物患者」などとも呼ばれ、医療従事者や医療機関に対して自己中心的で理不尽な要求の果ては、暴言・暴力を繰り返す患者やその保護者等を意味する。

全日本病院協会の調査<sup>i</sup>によると、昨年1年間に全国の病院の半数以上で、病院職員が患者や家族から暴力を受けていたことが分かった。調査結果から、年平均で1病院当たり、約12件の院内暴力が発生していたことになるという。内訳は精神的、身体的、性的暴力であり、暴力を受けた職員のうち看護師が約9割と最も多かった。暴力に耐えかねて退職するケースも増加しているという。また東京都で2006年度に行われた調査<sup>ii</sup>でも暴言、暴力が原因となって、アンケート回収された210病院のうち、64病院で273人が退職していたことが明らかとなった。長野県企画局の調査<sup>iii</sup>で、介護福祉士、訪問看護師を対象としたセクシャルハラスメントの被害状況が報告されている。「利用者やその家族から受けた」という回答が40.9%、「同僚から利用者やその家族から受けたということを知ったことがある」という回答が44.1%であった。

また新聞各紙で患者の暴言・暴力の実態や対策が報じられている<sup>iv</sup>。広島市内の医療機関を対象とした調査から回答のあった施設の4割で患者から暴言・暴力があった。広島市民病院ではトラブル対応のために警察OBを雇用し、県医師会と県警が院内暴力の追放を訴えるポスターを作製している。（中国新聞2009年5月16日）徳島県内119院の調査では、56%にあたる67病院で患者の迷惑行為があった。悪質な例として「救急車で搬送された患者が帰りのタクシー代を要求」「患者の家族が病室のドアを割った」などがあったという。（徳島新聞2009年6月2日）兵庫県ではふるさと雇用再生事業で2009年度から警察OBらを救急医療調整員として県立病院など17箇所に配置するという対策も取られている<sup>4</sup>。

2005年度勇美記念在宅医療推進財団より研究助成を受け、16名の訪問看護師を対象に困難事例についてインタビュー調査<sup>iv</sup>を実施した。そこで得られた45事例中、家族間や訪問看護師に対する暴力が3事例含まれていた。利用者が介護者に対して、同居家族が他の家族員に対して振るう暴言、暴力の他、家族が訪問看護師に対して暴力・暴力を振るう事例の他、訪問看護師が被害者となった事例もあった。担当の訪問看護師が医師やケアマネージャーへの相談はあったが、いずれも警察や弁護士への介入はなかった。在宅ケアでは担当者が単独で訪問看護を実施するケースが多く、密室性も高い。多くの訪問看護師が、利用者や家族から無理難題、クレームを言われたり、暴言、暴力の被害を受けたりしていると容易に予測できる。しかし在宅の現場でのモンスターペイシエントの現状は調査されておらず、どのような対応策が取られているかもわかっていない。

## 研究の目的

本研究では、在宅ケアに関わる看護職を対象に質問紙調査を行い、モンスターペイシエントの実態と訪問看護における対応の現状を明らかにすることを目的とする。

## 用語の定義

「モンスターペイシエント」については「医療従事者や医療機関に対して自己中心的で、理不尽な要求・暴言、さらには暴力行為を繰り返す患者やその家族を意味する和製英語」という定義もある(医療情報経営レポート)が、聞く人によってイメージする像は異なることが予測される。

訪問看護は在宅サービス利用者の居宅という個別性の高い、施設看護とは異なる環境で行われる。本研究の主な目的は在宅ケアにおけるモンスターペイシエントの実態を明らかにすることである。その特殊な環境において訪問看護師の体験から暴力や暴言はもちろんのこと、在宅ケアサービス利用者や家族の言動について、その実態を知ることによって本調査の意義であると考えた。

そこで本調査では在宅ケアにおけるモンスターペイシエントを「訪問看護師、事業所に対して理不尽な言動、感情的な言動、悪意・敵意がある言動、さらには暴力行為のある、ケアサービス利用者やその家族・親族・関係者」と定義づけた。調査対象者にもこの定義を明確にした上で調査を実施することとした。

また理不尽な言動、感情的な言動、悪意・敵意がある言動については、次のように理解した。「理不尽な言動」:道理を尽くさない、無理無体な言葉や行為。「感情的な言動」:理性を失って感情的に片寄る様、興奮する言葉や行為。「悪意、敵意がある言動」:他人に害を与えようとする言葉や行為。また「暴力行為」については、身体的に危害を加える行為。このように理解した上で、調査用紙にはそれぞれについて具体的な言動を提示することにした。

## 倫理的配慮

調査の過程における個人情報の取り扱いについて、次の手続きを行った。

- 調査協力の検討を依頼する調査の目的、方法などの説明文を作成した。
- 調査協力の依頼は、日本訪問看護事業者協会がインターネット上で公開している会員名簿を利用し、無作為抽出することとした。説明文にもその主旨を明記した。
- 協力者、患者、家族などの個人を特定できる氏名、居住地域名、所属名などの記載欄を調査用紙に作成しなかった。協力者に対しても個人情報に関して、記述しないよう説明文に記した。
- 神戸常盤大学・神戸常盤大学短期大学部研究倫理委員会にて審査申請を行い、平成 21 年 3 月 31 日に承認を受けた。
- 回収した調査用紙は研究者、共同研究者の研究室にて鍵のかかるボックスにて保管した。

## 研究方法

質問紙調査を次のような手順で行った。

- 1) 質問項目の検討：共同研究者との協議、研究協力者との会議を経て質問項目と内容について案を作成した。その後複数の訪問看護師へのプレテストを実施し、質問事項と内容を再検討した。
- 2) 対象の検討：地域を限定して調査を実施する案と全国の訪問看護ステーションを対象とした調査の案を検討した。共同研究者との協議の結果、本調査では全国の訪問看護ステーションに所属する訪問看護師を対象として、広い対象からの現状把握を優先することとした。

社団法人訪問看護事業者協会 <http://www.zenhokan.or.jp/>に会員登録を行っている約 3500 の訪問看護ステーション（インターネット上閲覧可）から、全国約 5700 の 1 割に当たる 600 の事業所を無作為に抽出し、各訪問看護事業所の管理者宛てに質問紙を郵送することとした。

平成 21 年 4 月中旬、調査対象となった訪問看護ステーションに郵送したものは、次のとおりである。

### \* 在宅ケアにおけるモンスターペイシエントに関する調査 ご協力のお願【資料 1】

研究テーマ名、調査の目的、回答に関する負担（所要時間、精神的負担）、倫理的配慮、研究費について、調査結果の公表などについて説明し、調査実施者の氏名、所属、連絡先も明記した。研究の概要と当該訪問看護ステーションに所属する職員の中の 1 名に質問紙調査への回答をお願いする主旨の説明をした。切手を貼付した返信用封筒を同封し、回答者が直接郵便ポストに投函して返送できる形をとった。1 か月を目処に返送を依頼した。

### \* 質問の前に【資料 2】

モンスターペイシエントの定義、調査用紙の見方、具体的な回答方法などについての説明をした。

### \* 調査用紙【資料 3】

### \* 「調査へのご協力への感謝とお願【資料 1～3】

【資料 1～3】の発送 3 週間後、「調査へのご協力への感謝とお願」という葉書作成し、調査対象とした全 600 の訪問看護ステーションに郵送した。葉書には調査への協力に対する感謝と出し忘れている場合、再度返送をお願いする主旨を記載した。

## 調査用紙・質問項目の概要

調査用紙は表紙 1 ページ、感想等の自由記述欄 1 ページを含め、全 13 ページである。質問項目の概要は次の通りである。

- 1 回答者ご自身について：年齢、性別、訪問看護の経験年数、現在の職位について
- 2 ご自身の経験として
  - I. 利用者やその関係者の「理不尽な言動」について
  - II. 利用者やその関係者の「感情的な言動」について
  - III. 利用者やその関係者の「悪意、敵意がある言動」について
  - IV. 利用者やその関係者から受けた「身体的暴力」について
- 3 他者から聞いた話として
  - V. 利用者やその関係者から「理不尽な言動」「理解力に問題のある言動」「悪意、敵意がある言動」について聞いたことがあるか、「身体的暴力」を受けたと聞いたことがあるか

## 質問紙調査の結果

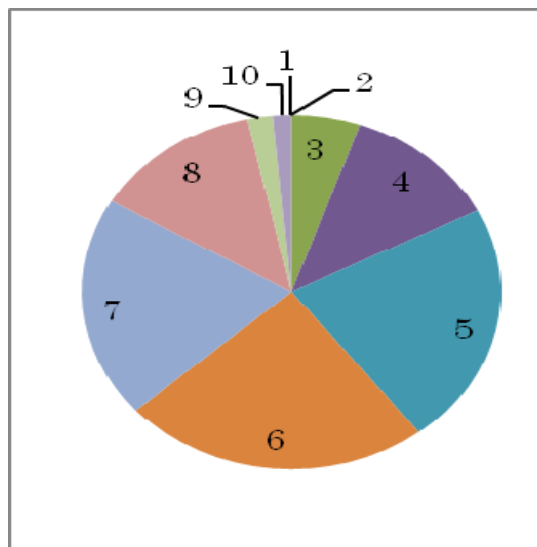
郵送した調査用紙 600 部の内、回収できたのは 207 部(回収率 34.5%)であった。以下質問項目をそのまま掲載し、その項目ごとに回答数と割合を述べる。まず① 回答者ご自身についてである。

【 i 】 年齢を伺います。当てはまるもの一つに ○ をつけて下さい。

- |            |            |            |            |
|------------|------------|------------|------------|
| 1. 20～24 歳 | 2. 25～29 歳 | 3. 30～34 歳 | 4. 35～39 歳 |
| 5. 40～44 歳 | 6. 45～49 歳 | 7. 50～54 歳 | 8. 55～59 歳 |
| 9. 60 歳以上  |            |            |            |

【 i 】 回答者の年齢区分

年齢区分	実数	%
1. 20～24 歳	0	0
2. 25～29 歳	0	0
3. 30～34 歳	11	5.3
4. 35～39 歳	25	12.1
5. 40～44 歳	46	22.2
6. 45～49 歳	49	23.7
7. 50～54 歳	42	20.3
8. 55～59 歳	27	13.0
9. 60 歳以上	4	1.9
10. 無回答	3	1.4



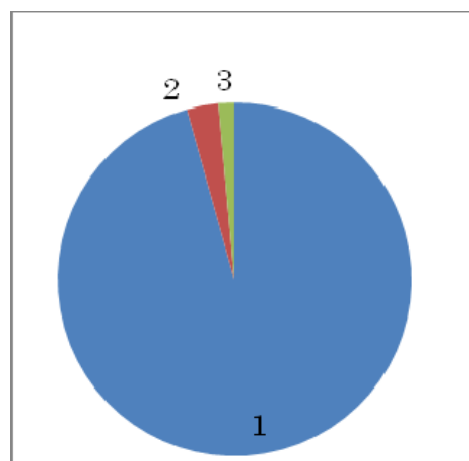
年齢は多い年代から順に、40 歳代が 45.9%、50 歳代 33.3%、30 歳代が 17.4%、60 歳代が 1.9%、20 歳代は 0 で、無回答が 3 名 (1.4%) であった。

【 ii 】 性別を伺います。

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 女性 | 2. 男性 |
|-------|-------|

番号	1	2	3 無回答
回答数	198	6	3
%	95.7	2.9	1.4

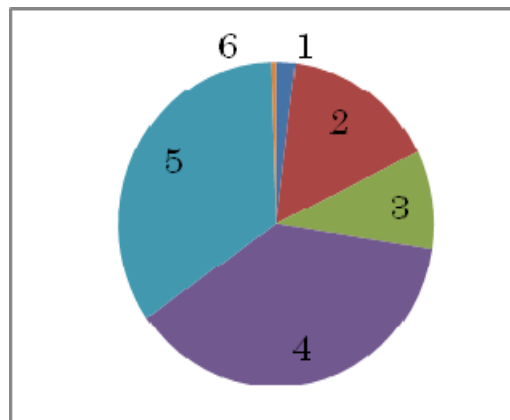
女性 198 名 (95.7%)、男性 6 名 (2.9%) 無回答 3 名 (1.4%) であった。回答者の 9 割以上が女性であった。



【iii】訪問看護の経験年数について伺います。

- |              |             |             |
|--------------|-------------|-------------|
| 1. 1年未満      | 2. 1年以上3年未満 | 3. 3年以上5年未満 |
| 4. 5年以上10年未満 | 5. 10年以上    |             |

番号	1	2	3	4	5	無回答
回答数	4	32	20	77	70	1
%	1.9	15.5	9.7	37.2	33.8	0.5

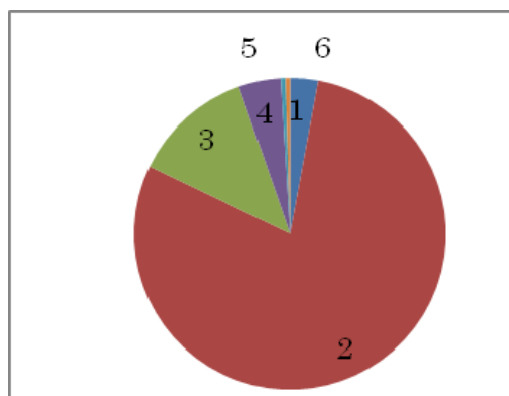


訪問看護の経験年数については「4. 5年以上10年未満」77名(37.2%)、「5. 10年以上」70名(33.8%)、「2. 1年以上3年未満」32名(15.5%)、「3. 3年以上5年未満」20名(9.7%)、「1. 1年未満」4名(1.9%)で、無回答が1名(0.5%)あった。回答者の6割以上が、5年以上の訪問看護経験があった。

【iv】現在の職位として、当てはまるもの一つ ○ をつけて下さい。

- |              |                 |             |
|--------------|-----------------|-------------|
| 1. 経営者       | 2. 管理者(所長、施設長等) | 3. 一般職員(常勤) |
| 4. 一般職員(非常勤) | 5. その他( )       |             |

番号	1	2	3	4	5	無回答
回答数	6	164	26	9	1	6
%	2.9	79.2	12.6	4.3	0.5	2.9



回答者の多い順に「2. 管理者(所長、施設長等)」164名(79.2%)、「3. 一般職員(常勤)」26名(12.6%)、「4. 一般職員(非常勤)」9名(4.3%)、「1. 経営者」6名(2.9%)、「5. その他」が1名(0.5%)であった。無回答6名(2.9%)があった。回答者のおよそ8割が管理者であった。

次に回答者自身の経験についての質問、**2** ご自身の経験としての結果を述べる。

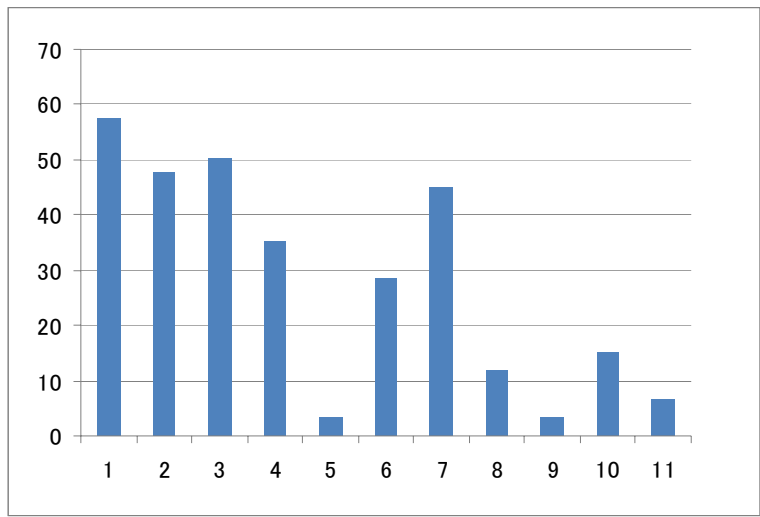
I. 利用者やその関係者の「理不尽な言動」 について

【I-1】利用者・関係者の言動で次のような例がありましたか？

当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                    |                   |                   |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| 1. ルールを理解しない       | 2. 事実を歪曲する        | 3. 制度上できないことを要求する |
| 4. 何度も事業所に電話をかけてくる | 5. 何度も事業所へ来る      |                   |
| 6. 特別扱いをして欲しがる     | 7. 対応する者によって態度が違う |                   |
| 8. 飲酒による異常行動       | 9. 薬物による異常行動      | 10. 精神疾患による異常行動   |
| 11. その他 ( )        |                   |                   |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	合計
回答数	87	72	76	53	5	43	68	18	5	23	10	151
%	57.6	47.7	50.3	35.1	3.3	28.5	45.0	11.9	3.3	15.2	6.6	72.8

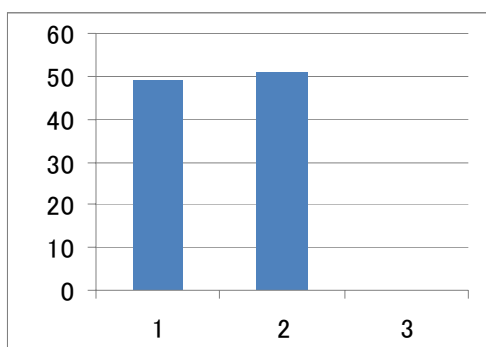


本質問項目で1～11のいずれかに○つけたのは151名（回収数の72.9%）であった。その内、回答の多い順に「1. ルールを理解しない」が87名（57.6%）、「3. 制度上できないことを要求する」が76名（50.3%）、「2. 事実を歪曲する」が72名（47.7%）、「7. 対応する者によって態度が違う」が68名（45.0%）、「4. 何度も事業所に電話をかけてくる」が53名（35.1%）、「6. 特別扱いをして欲しがる」が43名（28.5%）、「10. 精神疾患による異常行動」が23名（15.2%）、「8. 飲酒による異常行動」が18名（11.9%）、「5. 何度も事業所へ来る」と「9. 薬物による異常行動」がそれぞれ5名（3.3%）であった。「11 その他」についての記述例は以下の通りである。「パソコン HP への仮名、実名での中傷記入」「クレームと謝罪要求及び他機関へのいいつけ」「介護ストレスから、事業所の介護者にあたる、言葉で」「当事業所とは直接関係のない事を支離滅裂に怒鳴ってきた（TELにて）」

【I-2】思い浮かんだのは誰の言動ですか？一番印象に残っている人について、当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

1. 利用者 2. 家族 3. その他 ( )

番号	合計	1	2	3
回答数	157	77	80	0
%	100	49.0	51.0	0.0

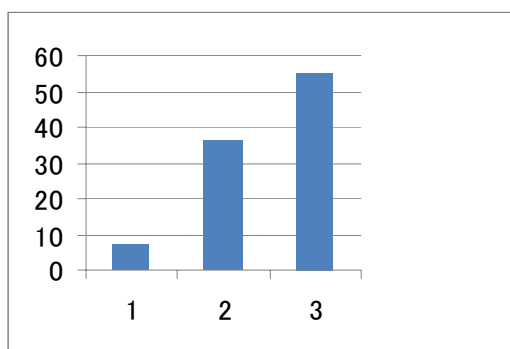


一つの選択を求めたが複数回答した人が6名いたため、合計は157名であった。利用者、家族が同時にした言動ということも考慮し、無効とせず回答数と含めることとした。利用者77名(49.0%)、家族80名(51.0%)であり、ほぼ半数ずつであった。

【I-3】その言動はどの程度ありましたか？当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

1. 1回だけだった 2. その後2~3回あった 3. 何度も繰り返されている

番号	1	2	3	無回答
回答数	11	55	83	2
%	7.3	36.4	55.0	1



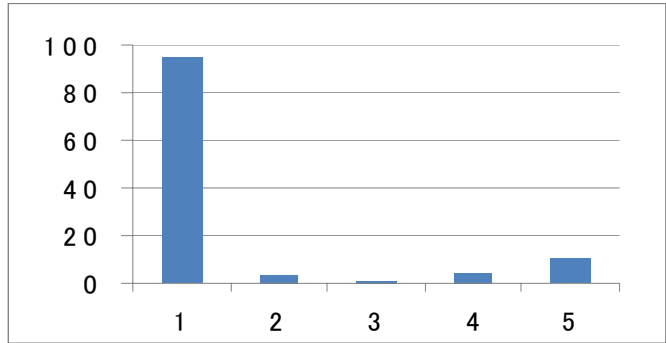
理不尽な言動の回数の程度について、「3. 何度も繰り返されている」が83名(55.0%)と回答者数の半数以上であった。「2. その後2~3回あった」が55名(36.4%)で3割を超え、「1. 1回だけだった」が11名(7.3%)であった。1回だけでなく、2回以上の複数回が9割以上となった。



【I-4】その言動があった場所はどこでしたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. 利用者の居宅 2. 病院内 3. グループホーム 4. 関連施設内 5. その他 ( )

番号	1	2	3	4	5
回答数	143	5	1	6	16
%	94.7	3.3	0.7	4.0	10.6

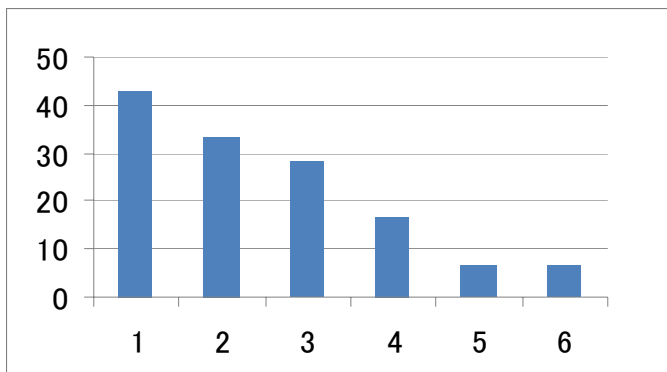


場所については、「1. 利用者の居宅」が143名(94.7%)と回答の9割以上を占め、次いで「5. その他」の回答数16名(10.6%)で、そのうち12名が「電話で」という回答がもっとも多く、「事業所」が2名、「外出先」1名もあった。以下、「4. 関連施設内」6名(4%)、「2. 病院内」が5名(3.3%)、「3. グループホーム」が1名(0.7%)であった。

【I-5】その言動があった時、当事者以外に誰がいましたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. 誰もいなかった 2. 利用者 3. 家族 4. 同じ事業所の訪問看護師  
5. 他の事業所の職員(医師、ヘルパー、リハビリ関係者等) 6. その他 ( )

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	65	50	43	25	10	10
%	43.0	33.1	28.5	16.6	6.6	6.6

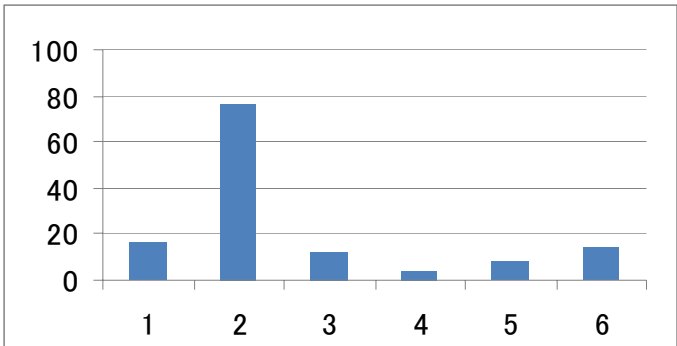


一番多かったのは、「1. 誰もいなかった」で65名(43.0%)であり、次いで「2. 利用者」50名(33.1%)、「3. 家族」43名(28.5%)であった。「4. 同じ事業所の訪問看護師」25名(16.6%)、「5. 他の事業所の職員(医師、ヘルパー、リハビリ関係者等)」は10名(6.6%)、「6. その他」は同数で「ケアマネージャー」が4名で、保健師、事務職、所長、相談員の他、家政婦もあった。訪問看護師が一人という状況が4割を超えて最も多かったが、「2. 利用者」「3. 家族」を合わせると61.6%となり、その場に当事者側の近親者しかいない状況が6割以上となった。

【I-6】その場の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. 相手の要求に応じた    2. 当事者にわかりやすい言葉で話しを続けた  
 3. 理由をつけてその場を離れた    4. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ  
 5. 話しを中断した                      6. その他（                      ）

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	24	116	19	6	12	22
%	15.9	76.8	12.6	4.0	7.9	14.6

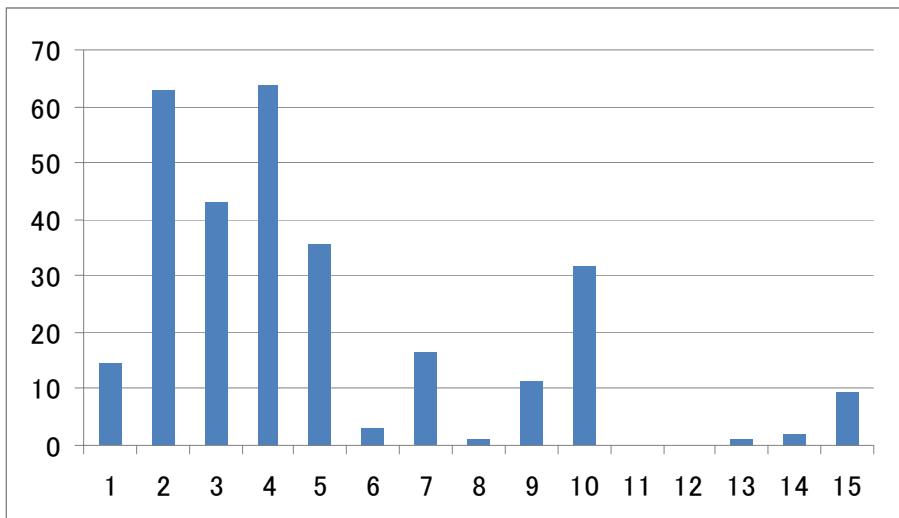


訪問看護師がとったその場での対応として、一番多かったのは「2. 当事者にわかりやすい言葉で話しを続けた」116名(76.8%)、圧倒的多数であった。次いで「1. 相手の要求に応じた」が24名(15.9%)、「3. 理由をつけてその場を離れた」19名(12.6%)、「5. 話しを中断した」12名(7.9%)、「4. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ」6名(4.0%)の順であった。「6. その他」22名(14.6%)には次のような、内容があった。「本人の暴言が終わり出て行けと言われる迄、動けなかった」「こちらは悪くなかったが頭を下げておわびするしかなかった」「時間内のケアを無言で実施し退室した」「言わせるだけ言わせて聞いていた」「一方的に怒鳴ってきて、一方的にTELが切れた」「ぐっところえて、仕事は続けた。が、させてもらえなかった。」「聴くのみで終わった」「そばにいる家族に代わってもらって話しを続けた」と苦慮しながら何とか対応した様子があった。また「区のケースワーカーに相談した」「ケアマネージャーに連絡し対応してもらった」「一旦は終了し管理者が対応した」など、他者の協力を求めた場合もあった。

【I-7】後日（翌日以降）の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 当事者に今後はやめるように言った | 2. 職場の同僚、先輩に話した    |
| 3. 管理職、施設長に話した      | 4. ケアマネージャーに話した    |
| 5. 主治医に話した          | 6. 自分の家族、友人に話した    |
| 7. 行政窓口へ相談した        | 8. 警察に相談した         |
| 9. 訪問の契約を打ち切った      | 10. 報告書、文書で記録を残した  |
| 11. 損害賠償請求を行った      | 12. 刑事告発した         |
| 13. 訪問看護事業所を退職した    | 14. 別の訪問看護事業所に異動した |
| 15. その他（ ）          |                    |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
回答数	22	95	65	96	54	5	25	2	17	48	0	0	2	3	14
%	14.6	62.9	43.0	63.6	35.8	3.3	16.6	1.3	11.3	31.8	0.0	0.0	1.3	2.0	9.3

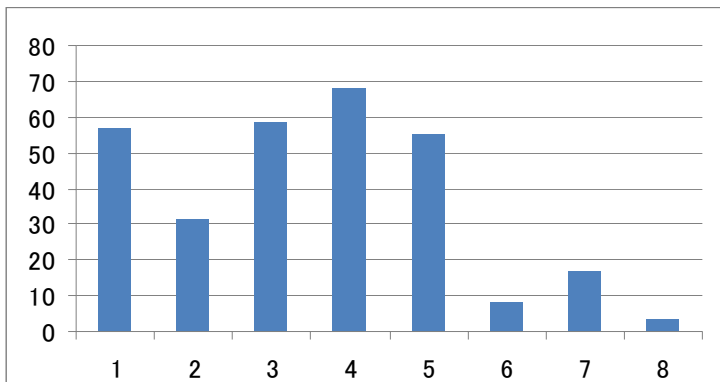


翌日以降の対応として、ほぼ同数が「4. ケアマネージャーに話した」96名（63.6%）、「2. 職場の同僚、先輩に話した」95名（62.9%）であった。次いで「3. 管理職、施設長に話した」が65名（43.0%）、「5. 主治医に話した」が54名（35.8%）。順に「10. 報告書、文書で記録を残した」48名（31.8%）、「7. 行政窓口へ相談した」25名（16.6%）、「1. 当事者に今後はやめるように言った」22名（14.6%）、「9. 訪問の契約を打ち切った」17名（11.3%）であった。「15. その他」としては「ストレスの状況がよくわかるためできるだけ要求にそうようにしていった」、「利用者の家族（遠方の娘さん）へ話した。→対応してもらった」、「後日、第三者立会いで話し合いを持った。弁護士へ相談」、「利用料を返却」などがあつた。

【I-8】その対応をした理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. 一人で対応するのは無理だと思った
2. 精神的なサポートが欲しかった
3. 今後の具体的な対応を考えたかった
4. 他の職員と情報共有の必要があったと思った
5. 他の機関、事業所と情報共有の必要があったと思った
6. 理解力に問題のある当事者との関わりを絶ちたかった
7. 利用者へのケアサービスを継続したかった
8. その他（ ）

番号	1	2	3	4	5	6	7	8
回答数	86	47	89	103	84	13	25	5
%	57.0	31.1	58.9	68.2	55.6	8.6	16.6	3.3

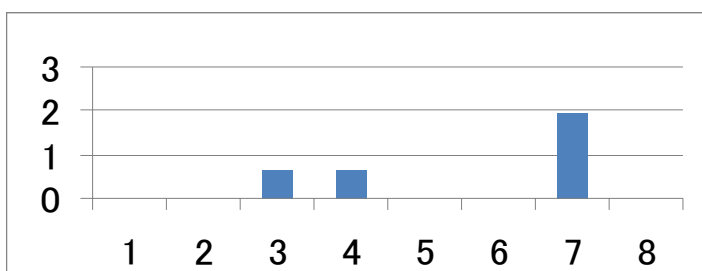


対応の理由についての問いでは、「4. 他の職員と情報共有の必要があったと思った」が103名（68.2%）と最も多く、次いで「3. 今後の具体的な対応を考えたかった」89名（58.9%）、「1. 一人で対応するのは無理だと思った」86名（57.0%）、「5. 他の機関、事業所と情報共有の必要があったと思った」84名（55.6%）、「2. 精神的なサポートが欲しかった」47名（31.1%）、「7. 利用者へのケアサービスを継続したかった」25名（16.6%）、「6. 理解力に問題のある当事者との関わりを絶ちたかった」13名（8.6%）であった。「8. その他」の記述には、「行政の関わりが必要と判断した（生活保護受給者だったため）」「あいまいにしない方が良かったと思った」「利用者の情報共有、利用者、家族の考えを聞く必要性があったから」などがあった。

【I-9】特に何も対応しなかった理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. 恥かしい気持ちがあった	2. 自分が悪いと思った
3. 面倒だった	4. 自分の評価に影響すると思った
5. 誰に相談していいのかわからなかった	6. あまり重要なことと思わなかった
7. 話しても仕方がないことだと思った	8. その他 ( )

番号	1	2	3	4	5	6	7	8
回答数	0	0	1	1	0	0	3	0
%	0	0	0.7	0.7	0	0	2.0	0

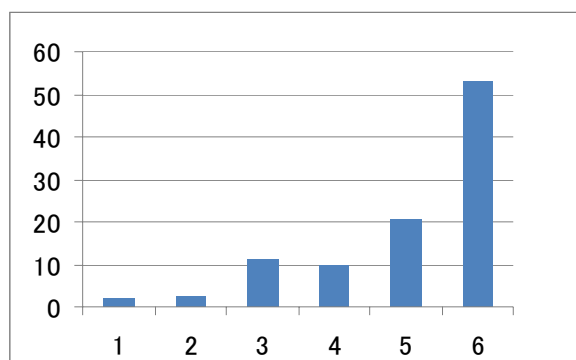


何も対応しなかった場合の理由については、「7. 話しても仕方がないことだと思った」が3名(2.0%)、「3. 面倒だった」「4. 自分の評価に影響すると思った」がそれぞれ1名(0.7%)であった。

【I-10】この当事者へ訪問看護サービスを提供していた期間について、当てはまるものに一つ○をつけて下さい。

1. 数日のみ	2. 1週間以上	3. 1ヶ月以上	4. 3ヶ月以上
5. 半年以上	6. 1年以上 [具体的に：( )年( )ヶ月位]		

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	3	4	17	15	31	80
%	2.0	2.6	11.3	9.9	20.5	53.0



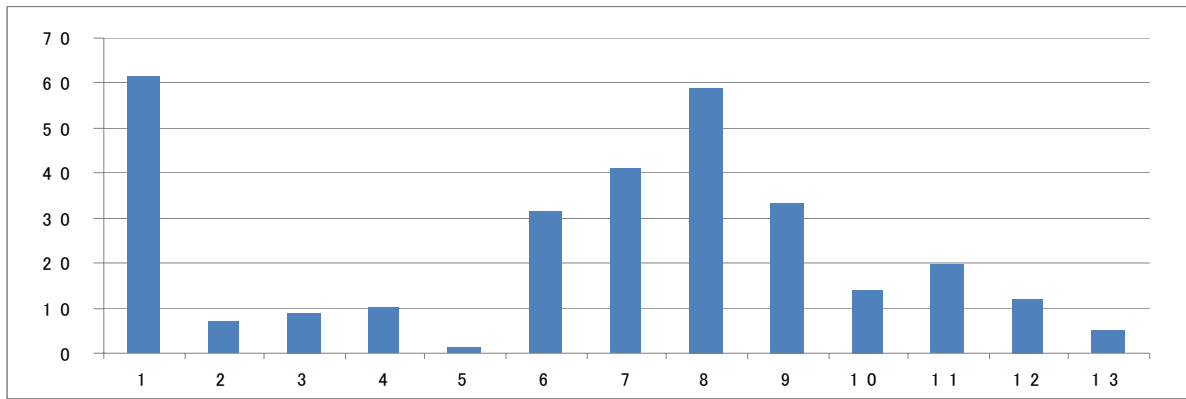
当事者への訪問看護サービス提供期間については、当事者と「6. 1年以上」関わっているが80名(53.0%)、詳細な年数の記述では、最長8年10ヶ月、平均約3.5年であった。次に「5. 半年以上」が31名(20.5%)、「3. 1ヶ月以上」が17名(11.3%)、「4. 3ヶ月以上」が15名(9.9%)で、「2. 1週間以上」が4名(2.6%)、「1. 数日のみ」が3名(2.0%)となった。当事者に半年以上関わっているという割合が73.5%となり、7割以上になることがわかった。

Ⅱ. 利用者やその関係者の「感情的な言動」について

【Ⅱ－１】利用者・関係者の訪問看護師に対する言動で、次のような例がありましたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |               |              |             |           |         |
|---------------|--------------|-------------|-----------|---------|
| 1. 怒鳴る        | 2. 激しく泣く     | 3. 暴れる      | 4. 物を投げる  | 5. 物を壊す |
| 6. 立腹して大声でわめく | 7. 極端な不快感を表す | 8. 気分の波が激しい | 9. 粗探しをする |         |
| 10. 無視する      | 11. ばかにする    | 12. 軽蔑する    | 13. その他（  | ）       |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	合計
回答数	96	11	14	16	2	49	64	92	52	22	31	19	8	156
%	61.5	7.1	9.0	10.3	1.3	31.4	41.0	59.0	33.3	14.1	19.9	12.2	5.1	-



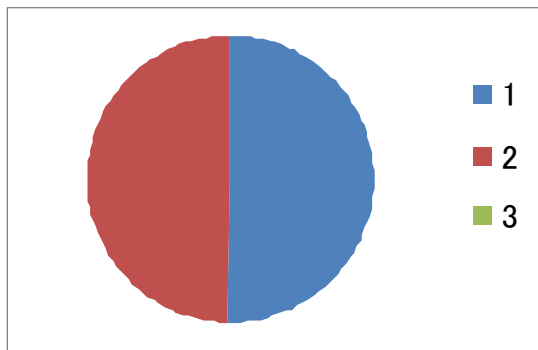
全回答者 207 名のうち、本項目に一つでも○をつけたのは 156 名であった。

回答数が多かった順に、「1. 怒鳴る」96 名（61.5%）、「8. 気分の波が激しい」92 名（59.0%）、「7. 極端な不快感を表す」64 名（41.0%）、「9. 粗探しをする」52 名（33.3%）、「6. 立腹して大声でわめく」49 名（31.4%）、「11. ばかにする」31 名（19.9%）、「10. 無視する」22 名（14.1%）、「12. 軽蔑する」19 名（12.2%）、「4. 物を投げる」16 名（10.3%）、「3. 暴れる」16 名（10.3%）、「2. 激しく泣く」11 名（7.1%）、「5. 物を壊す」2 名（1.3%）だった。「13. その他」には以下のような記述例があった。「夜中の電話相談」「写真をとる」「いやらしい言動」「果物ナイフをつきつける」「自分の考え、やり方にこだわり続ける」「2人で介護されていてケア方法が少し違うため、小さなケア内容を指摘してくる」「面談をくり返し希望する」

【Ⅱ－２】思い浮かんだのは誰の言動ですか？一番印象に残っている人について、次の当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

1. 利用者            2. 家族            3. その他 (            )

番号	1	2	3
回答数	80	79	0
%	50.3	49.7	0.0

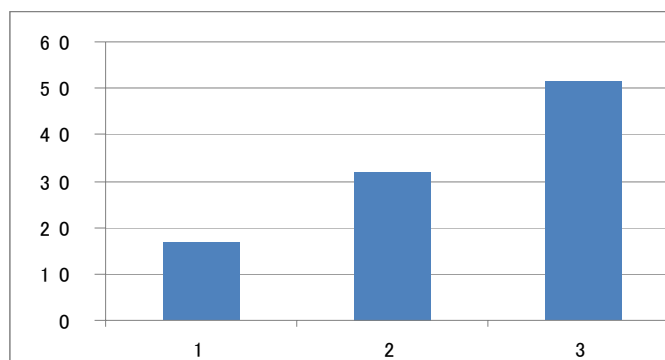


3名が複数回答していたため、合計が159となったが、【Ⅰ－２】と同様に利用者、家族が同時にした言動ということも考慮し、無効とせず回答数と含めることとした。「1. 利用者」80名（50.3%）、「2. 家族」79名（49.7%）でほぼ半数ずつとなった。「3. その他」は0であった。

【Ⅱ－３】同様の言動は何度ありましたか？当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

1. 1回だけだった            2. その後2～3回あった            3. 何度も繰り返されている

番号	1	2	3
回答数	26	50	80
%	16.7	32.1	51.3



回数は「3. 何度も繰り返されている」が80名（51.3%）と半数を超えており、「2. その後2～3回あった」50名（32.1%）、「1. 1回だけだった」26名（16.7%）であった。8割以上が2回以上あった。

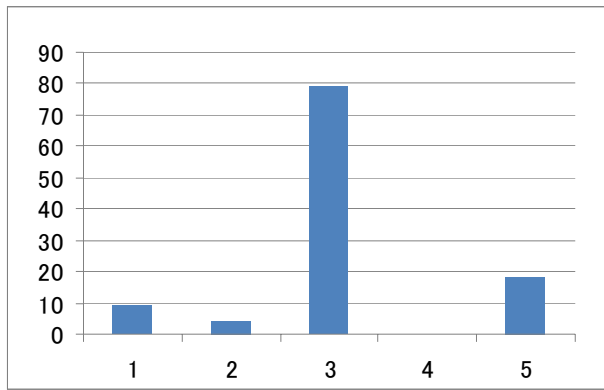




**【Ⅱ－6】その場の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。**

1. その場から立ち去った      2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ  
 3. 激昂している当事者が落ち着くよう、話したり、話を聴いたりした  
 4. 警察に連絡して介入してもらった      5. その他（                          ）

番号	1	2	3	4	5
回答数	14	7	123	0	28
%	9.0	4.5	78.8	0.0	17.9



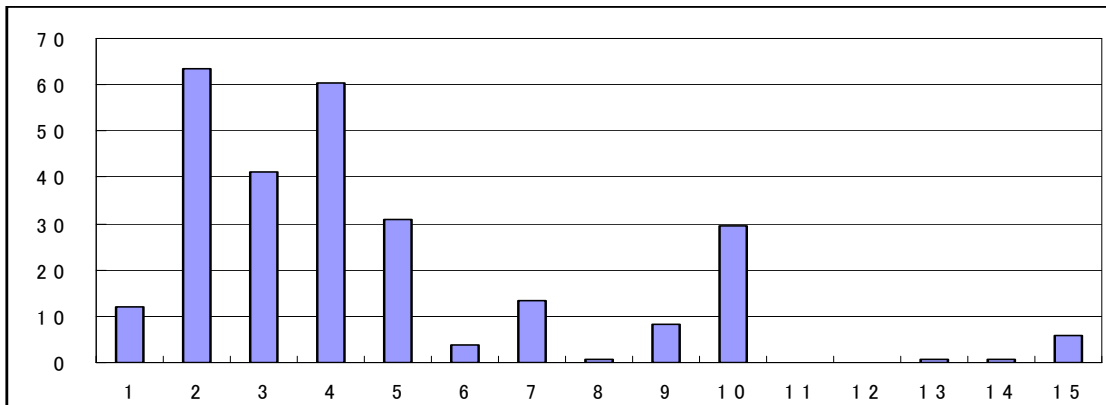
最も多かったのは「3. 激昂している当事者が落ち着くよう、話したり、話を聴いたりした」123名（78.8%）であった。「1. その場から立ち去った」14名（9.0%）、「2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ」7名（4.5%）であった。「4. 警察に連絡して介入してもらった」は0であった。「5. その他」28名（17.9%）の記述例には「我慢して提供を続けた」「あまり刺激せず、落ち着くのを待つ」「なだめながら援助を継続した。認知症状なので仕方がない」「傾聴しながら、少しずつケアをすすめていった」「当事者が落ち着くよう話を傾聴し抱きしめたり体をさすったりした」「本人の必要な処置を最低限行いながら話をきいていた」と困難な状況の中、ケアをなんとか続けようとしていたり、話に耳を傾けたりしている様子が記述されていた。また「話が長引くことで感情がますます激しくなると思われたのである程度、話を聞いた所で事務所の責任者理事長」と検討させて頂く形で退室した。」という例もあった。

8割近くが当事者と話をして落ち着かせようとしていた。一方で1割近くはその場から立ち去らなければならない状況であった。

【Ⅱ-7】後日（翌日以降）の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 当事者に今後はやめるように言った | 2. 職場の同僚、先輩に話した    |
| 3. 管理職、施設長に話した      | 4. ケアマネージャーに話した    |
| 5. 主治医に話した          | 6. 自分の家族、友人に話した    |
| 7. 行政窓口へ相談した        | 8. 警察に相談した         |
| 9. 訪問の契約を打ち切った      | 10. 報告書、文書で記録を残した  |
| 11. 損害賠償請求を行った      | 12. 刑事告発した         |
| 13. 訪問看護事業所を退職した    | 14. 別の訪問看護事業所に異動した |
| 15. その他（ ）          |                    |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
回答数	19	99	64	94	48	6	21	1	13	46	0	0	1	1	9
%	12.2	63.5	41.0	60.3	30.8	3.8	13.5	0.6	8.3	29.5	0.0	0.0	0.6	0.6	5.8

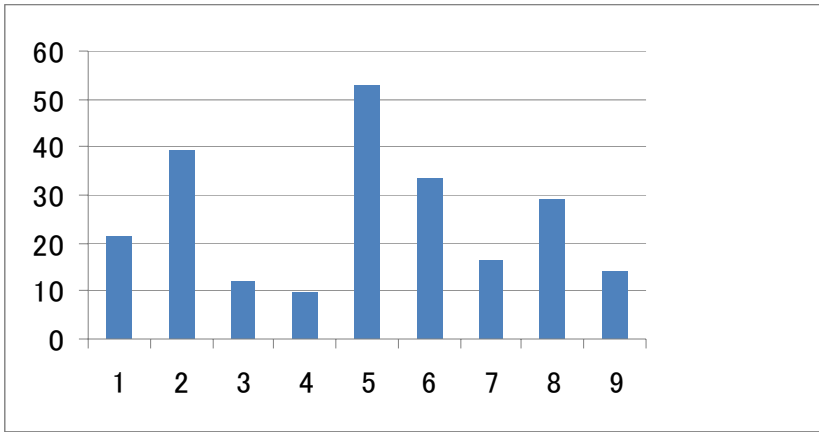


回答数が多かった順に「2. 職場の同僚、先輩に話した」99名（63.5%）、「4. ケアマネージャーに話した」94名（60.3%）、「3. 管理職、施設長に話した」64名（41.0%）、「5. 主治医に話した」48名（30.8%）、「10. 報告書、文書で記録を残した」46名（29.5%）、「7. 行政窓口へ相談した」21名（13.5%）、「1. 当事者に今後はやめるように言った」19名（12.2%）、「9. 訪問の契約を打ち切った」13名（8.3%）、「6. 自分の家族、友人に話した」6名（3.8%）、「8. 警察に相談した」「13. 訪問看護事業所を退職した」「14. 別の訪問看護事業所に異動した」がそれぞれ1名（0.6%）、「11. 損害賠償請求を行った」「12. 刑事告発した」は0であった。「15. その他」9名（5.8%）の記述例には「対応をケアスタッフ他で話し合った」とスタッフ間での話し合い、「親戚の人へ介護協力を依頼した」「他の家族に話した」「状況が激しい時は、家族へ原因となる事はないか確認した」という家族への相談などがあった。

【Ⅱ－8】その対応をした理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. 怖いという気持ちがあった        | 2. 精神的なサポートが欲しかった |
| 3. 身の危険を感じた            | 4. 誰かに守って欲しかった    |
| 5. 一人で対応するのは無理だと思った    | 6. 他の人にも危険があると思った |
| 7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかった |                   |
| 8. 利用者へのケアサービスを継続したかった | 9. その他 ( )        |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9
回答数	33	61	19	15	82	52	26	45	22
%	21.2	39.1	12.2	9.6	52.6	33.3	16.7	28.8	14.1

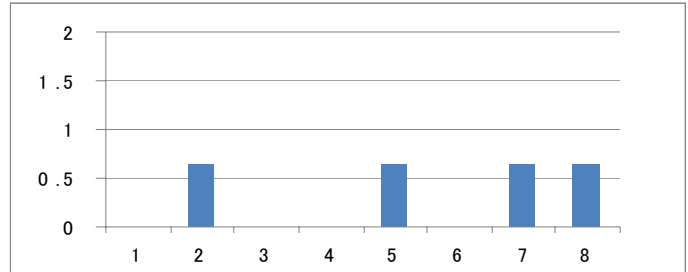


回答数の多かった順に、「5. 一人で対応するのは無理だと思った」82名（52.6%）、「2. 精神的なサポートが欲しかった」61名（39.1%）、「6. 他の人にも危険があると思った」52名（33.3%）、「8. 利用者へのケアサービスを継続したかった」45名（28.8%）、「1. 怖いという気持ちがあった」33名（21.2%）、「7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかった」26名（16.7%）、「3. 身の危険を感じた」19名（12.2%）、「4. 誰かに守って欲しかった」15名（9.6%）であった。「9. その他」22名（14.1%）の記述例には、「こちらに対しての要求や言動に理不尽さを覚えた」「事業所としての危険を感じた」「訪問が無意味だと思ったから」「事実を知ってほしかった」といった言動に対する訪問看護師の感情が示されたものがあった他、「声掛け、コミュニケーションのとり方がこちらも悪かったので誤解をまねいてしまったの激怒だった」「利用者に対して申しわけない気持ちになった」といった反省する気持ちが示されているものもあった。他には「法的なトラブルになった際のため」「原因を知る必要もあり、対応方法を考えたいと思った」「いろいろな関係部署の多職種のスタッフで家族全体を見守っていく必要があると考えた」「スタッフ間の同じ認識と対応が必要と思われたから」「利用者本人への危害の可能性があった。本人の病状悪化もあったのでなんとか医療機関へ結びつけたかった」とい対応策を考えたものなどがあった。

【Ⅱ－9】特に何も対応しなかった理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. 恥かしい気持ちがあった	2. 自分が悪いと思った
3. 恐怖心で話すことができなかった	4. 自分の評価に影響すると思った
5. 誰に相談していいのかわからなかった	6. あまり重要なことと思わなかった
7. 話しても仕方がないことだと思った	8. その他 ( )

番号	1	2	3	4	5	6	7	8
回答数	0	1	0	0	1	0	1	1
%	0.0	0.6	0.0	0.0	0.6	0.0	0.6	0.6

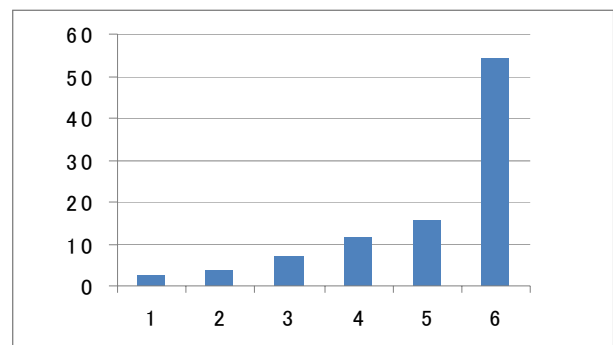


【Ⅱ－1】でいずれかに○をつけた 156 名中、この質問項目に○をつけたのは 4 名 (2.6%) であった。「2. 自分が悪いと思った」「5. 誰に相談していいのかわからなかった」「7. 話しても仕方がないことだと思った」「8. その他」が 1 名ずつ (0.6%) であった。「8. その他」の記述は「直接訪問したことで感情が収まったため」であった。他の項目「1. 恥かしい気持ちがあった」「3. 恐怖心で話すことができなかった」「4. 自分の評価に影響すると思った」「6. あまり重要なことと思わなかった」は 0 であった。

【Ⅱ－10】この当事者へ訪問看護サービスを提供していた期間について、当てはまるものに一つ○をつけて下さい。

1. 数日のみ	2. 1週間以上	3. 1ヶ月以上	4. 3ヶ月以上
5. 半年以上	6. 1年以上 [具体的に：( ) 年 ( ) ヶ月位]		

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	4	6	11	18	24	85
%	2.6	3.8	7.1	11.5	15.4	54.5



当事者への訪問看護サービス提供期間については、回答数が多い順に「6. 1年以上」が 85 名 (54.5%)、「5. 半年以上」24 名 (15.4%)、「4. 3ヶ月以上」18 名 (11.5%)、「3. 1ヶ月以上」11 名 (7.1%)、「2. 1週間以上」6 名 (3.8%)、「1. 数日のみ」4 名 (2.6%) であった。

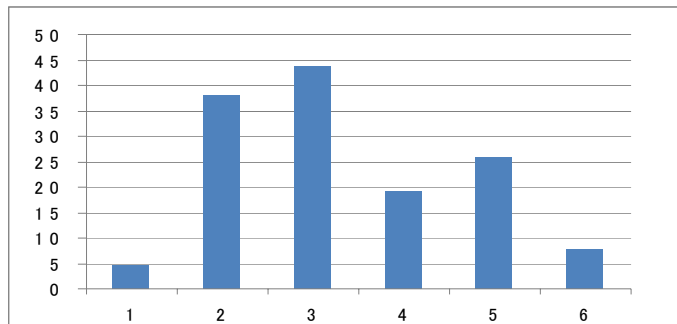
5. 6 を合わせると半年以上当事者と関わっている者が 7 割近くになる。具体的な期間の記入のあったのは 72 名で、最長は 9 年 1 か月、平均は 3.64 年だった。

### Ⅲ. 利用者やその関係者の「悪意、敵意がある言動」について

【Ⅲ－１】利用者・関係者の訪問看護師に対する言動で、次のような例がありましたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                |             |              |          |
|----------------|-------------|--------------|----------|
| 1. 金品の要求       | 2. 事実と異なる訴え | 3. 性的な意味合い言葉 | 4. 謝罪の要求 |
| 5. 費用支払いの不満・拒否 | 6. その他 ( )  |              |          |

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	4	34	39	17	23	7
%	4.5	38.2	43.8	19.1	25.8	7.9

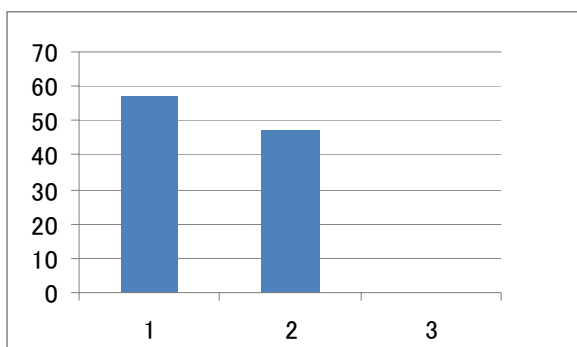


この質問項目でいずれかの番号に○をつけたのは 89 名（全回答者 207 名の 42.9%）であった。その内、回答数の多い順に「3. 性的な意味合い言葉」39 名（44%）、「2. 事実と異なる訴え」34 名（38%）、「5. 費用支払いの不満・拒否」23 名（26%）、「4. 謝罪の要求」17 名（19%）、「1. 金品の要求」4 名（4.5%）であった。「6 その他」は 7 名（7.9%）で、記述例には「訴えるといった脅しの言葉」「窃盗、スタッフのバッグから現金をとった」「おしりをたたく、胸を触ろうとするなど」「自分でやとっている家政婦のような感覚であつかう」「もの取られ妄想」などがあつた。

【Ⅲ－２】思い浮かんだのは誰の言動ですか？一番印象に残っている人について、次の当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

- |        |       |            |
|--------|-------|------------|
| 1. 利用者 | 2. 家族 | 3. その他 ( ) |
|--------|-------|------------|

番号	1	2	3
回答数	51	42	0
%	57.3	47.2	0.0



複数の回答をした人が 4 名いたため、回答数が 93 名となったが、利用者と家族の同時の言動であったことも想定できるため、今回は無効とせず回答として含めることとした。「1. 利用者」が 51 名（57.3%）、「2. 家族」42 名（47.2%）であった。

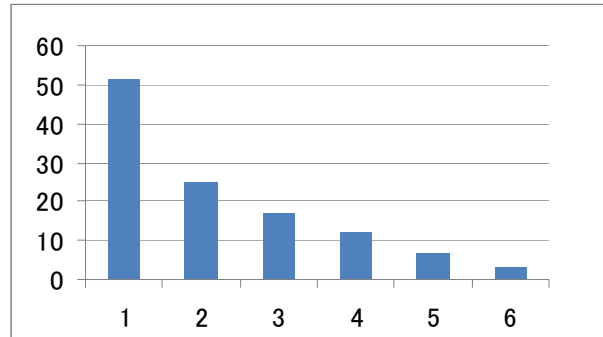


【Ⅲ－５】その言動があった際、当事者以外に、その場に誰がいましたか？

当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. 誰もいなかった    2. 利用者    3. 家族    4. 同じ事業所の訪問看護師  
5. 他の事業所の職員（医師、ヘルパー、リハビリ関係者等）    6. その他（                      ）

番号	1	2	3	4	5	6
回 答数	46	22	15	11	6	3
%	51.7	24.7	16.9	12.4	6.7	3.4

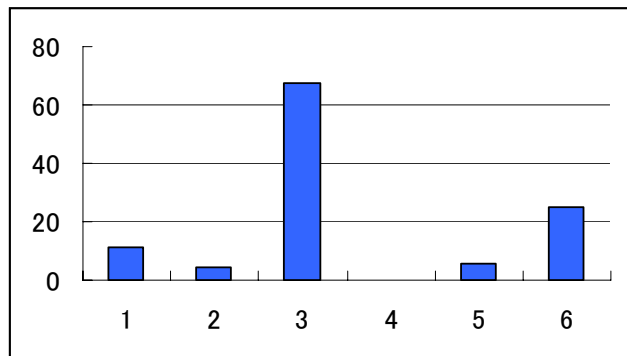


回答数の多い順に「1. 誰もいなかった」46名（51.7%）、「2. 利用者」22名（24.7%）、「3. 家族」15名（16.9%）、「4. 同じ事業所の訪問看護師」11名（12.4%）、「5. 他の事業所の職員（医師、ヘルパー、リハビリ関係者等）」6名（6.7%）であった。「6. その他」3名（3.4%）で記述には「友人」「ケアマネージャー」「事業所の責任者」があった。回答者の半数以上が当事者以外誰もいない状況であった。また4割近くが利用者、家族しかいない、つまり当事者側の関係者しかいない状況であった。

【Ⅲ－６】その場の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. その場から立ち去った    2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ  
3. 当事者がある言動をやめるように話したり、話を聴いたりした  
4. 警察に連絡して介入してもらった    5. 電話を切った    6. その他（                      ）

番号	1	2	3	4	5	6
回 答数	10	4	60	0	5	22
%	11.2	4.5	67.4	0.0	5.6	24.7

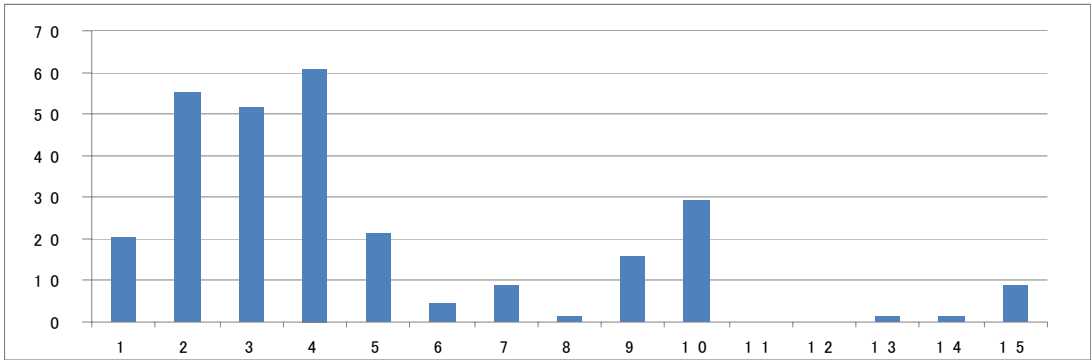


回答者の多い順に、「3. 当事者がある言動をやめるように話したり、話を聴いたりした」60名（67.4%）、「1. その場から立ち去った」10名（11.2%）、「5. 電話を切った」5名（5.6%）、「2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ」4名（4.5%）、「4. 警察に連絡して介入してもらった」は0だった。「6. その他」22名（24.7%）で、記述例としては「相手にわかるよう制度等くり返し説明した」「謝罪をして理解をしてもらうようつとめた」「要求をきいた」「一旦事業所に相談する旨を伝えて話を打ち切った」などがあった。

【Ⅲ－7】後日（翌日以降）の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 当事者に今後はやめるように言った | 2. 職場の同僚、先輩に話した    |
| 3. 管理職、施設長に話した      | 4. ケアマネージャーに話した    |
| 5. 主治医に話した          | 6. 自分の家族、友人に話した    |
| 7. 行政窓口へ相談した        | 8. 警察に相談した         |
| 9. 訪問の契約を打ち切った      | 10. 報告書、文書で記録を残した  |
| 11. 損害賠償請求を行った      | 12. 刑事告発した         |
| 13. 訪問看護事業所を退職した    | 14. 別の訪問看護事業所に異動した |
| 15. その他（            | ）                  |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
回答数	18	49	46	54	19	4	8	1	14	26	0	0	1	1	8
%	20.2	55.1	51.7	60.7	21.3	4.5	9.0	1.1	15.7	29.2	0.0	0.0	1.1	1.1	9.0



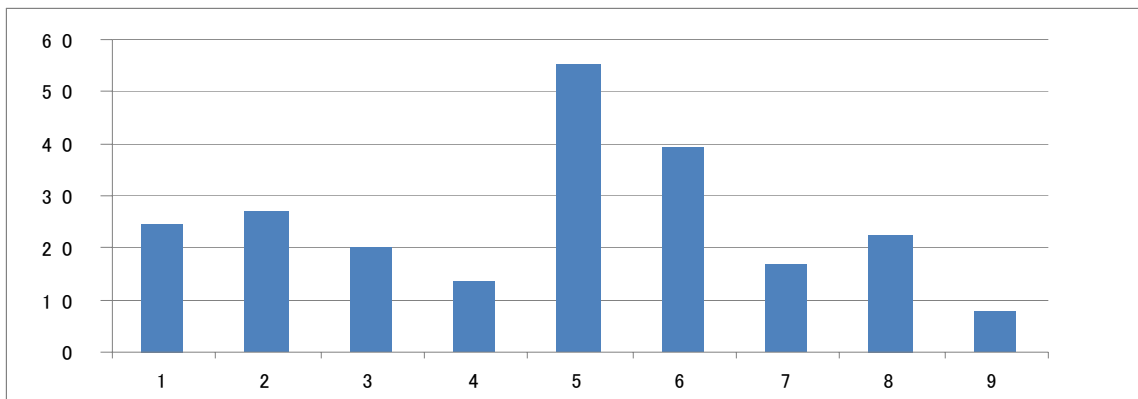
回答者の多い順に、「4. ケアマネージャーに話した」54名（60.7%）、「2. 職場の同僚、先輩に話した」49名（55.1%）、「3. 管理職、施設長に話した」46名（51.7%）、「10. 報告書、文書で記録を残した」26名（29.2%）、「5. 主治医に話した」19名（21.3%）、「1. 当事者に今後はやめるように言った」18名（20.2%）、「9. 訪問の契約を打ち切った」14名（15.7%）、「7. 行政窓口へ相談した」8名（9.0%）、「6. 自分の家族、友人に話した」4名（4.5%）、「8. 警察に相談した」「13. 訪問看護事業所を退職した」「14. 別の訪問看護事業所に異動した」がそれぞれ1名ずつ（1.1%）であった。「11. 損害賠償請求を行った」「12. 刑事告発した」は0であった。「15. その他」は8名（9.0%）で、記述例としては「その都度説明し対応」「ケアスタッフと共に対処を検討した」「利用料の返却」「家族への相談」「訪問者の変更と対応について相談」等があった。



【Ⅲ－8】その対応をした理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. 怖いという気持ちがあった        | 2. 精神的なサポートが欲しかった |
| 3. 身の危険を感じた            | 4. 誰かに守って欲しかった    |
| 5. 一人で対応するのは無理だと思った    | 6. 他の人にも危険があると思った |
| 7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかった |                   |
| 8. 利用者へのケアサービスを継続したかった |                   |
| 9. その他（                | ）                 |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9
回答数	22	24	18	12	49	35	15	20	7
%	24.7	27.0	20.2	13.5	55.1	39.3	16.9	22.5	7.9

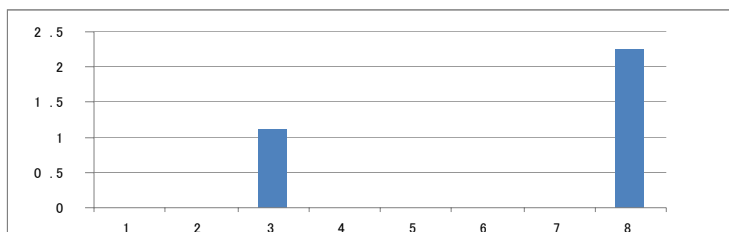


回答者の多い順に、「5. 一人で対応するのは無理だと思った」49名（55.1%）、「6. 他の人にも危険があると思った」35名（39.3%）、「2. 精神的なサポートが欲しかった」24名（27.0%）、「1. 怖いという気持ちがあった」22名（24.7%）、「8. 利用者へのケアサービスを継続したかった」20名（22.5%）、「3. 身の危険を感じた」18名（20.2%）、「7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかった」15名（16.9%）、「4. 誰かに守って欲しかった」12名（13.5%）、「9. その他」7名（7.9%）の記述例としては、「認知症があるため、スタッフ間で毅然とした態度で接するよう心がける等話し合った」「他スタッフへの訪問時のストレスを最小限にしたい」等があった。

【Ⅲ－9】特に何も対応しなかった理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 恥かしい気持ちがあった       | 2. 自分が悪いと思った       |
| 3. 恐怖心で話すことができなかった   | 4. 自分の評価に影響すると思った  |
| 5. 誰に相談していいのかわからなかった | 6. あまり重要なことと思わなかった |
| 7. 話しても仕方がないことだと思った  | 8. その他 ( )         |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8
回答数	0	0	1	0	0	0	0	2
%	0	0	1.1	0	0	0	0	2.2

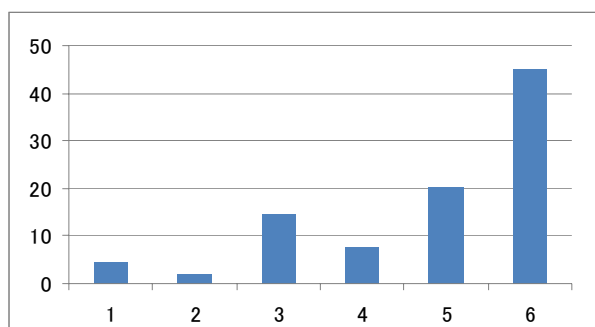


回答者は3名のみであった。「3. 恐怖心で話すことができなかった」が1名(1.1%)で、「8. その他」が2名(2.2%)、記述例としては「傾聴で当事者が冷静な態度になり、理解してもらえた」「2つのステーションがかかった事で指示書の事からのクレームだったので各ステーションの管理者(自分ともう1ステーションの)が悪いと思った」というものがあった。他の回答は0であった。

【Ⅲ－10】この当事者へ訪問看護サービスを提供していた期間について、当てはまるものに一つ○をつけて下さい。

- |         |                           |          |          |
|---------|---------------------------|----------|----------|
| 1. 数日のみ | 2. 1週間以上                  | 3. 1ヶ月以上 | 4. 3ヶ月以上 |
| 5. 半年以上 | 6. 1年以上 [具体的に:( )年( )ヶ月位] |          |          |

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	4	2	13	7	18	40
%	4.5	2.2	14.6	7.9	20.2	44.9



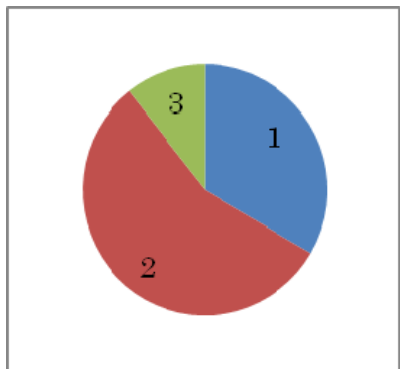
回答者の多い順に、「6. 1年以上」40名(44.9%)、「5. 半年以上」18名(20.2%)、「3. 1ヶ月以上」13名(14.6%)、「4. 3ヶ月以上」7名(7.9%)、「1. 数日のみ」4名(4.5%)、「2. 1週間以上」2名(2.2%)であった。「6. 1年以上」の詳細記述があったのは32名。その中で最長6年11か月、平均3.07年であった。

#### IV 身体的暴力について

【IV-1】あなたの訪問看護師としてのご経験の中で、利用者、家族から身体的暴力を受けたことがありますか？

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1. 受けたことがある | 2. 受けたことがない |
|-------------|-------------|

番号	1	2	無回答
回答数	69	116	22
%	33.3	56.0	10.6

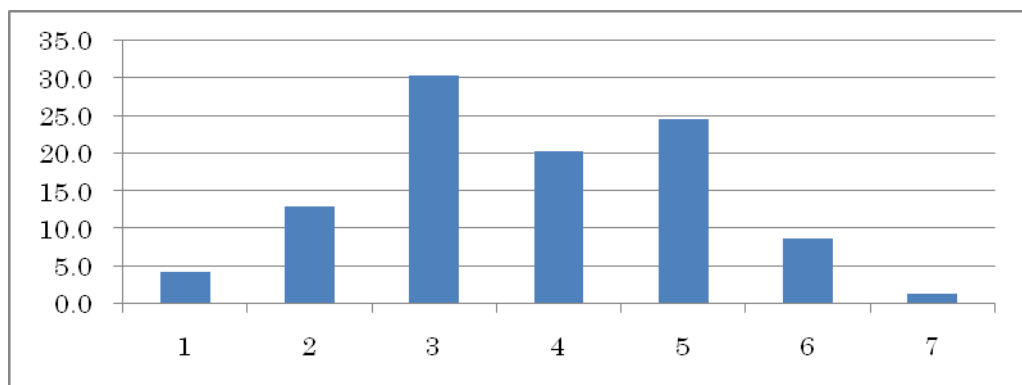


回答者 207 名のうち、暴力を「1. 受けたことがある」としたのは 69 名 (33.3%) であった。「2. 受けたことがない」としたのは 116 名 (56.0%)、無回答が 22 名 (10.6%) であった。

【IV-2】それはどれくらい前のことですか？

- |           |            |            |           |
|-----------|------------|------------|-----------|
| 1. 数日前    | 2. 数週間前    | 3. 数ヶ月間    | 4. 1~2 年前 |
| 5. 3~5 年前 | 6. 6~10 年前 | 7. 10 年以上前 |           |

番号	1	2	3	4	5	6	7
回答数	3	9	21	14	17	6	1
%	4.3	13.0	30.4	20.3	24.6	8.7	1.4

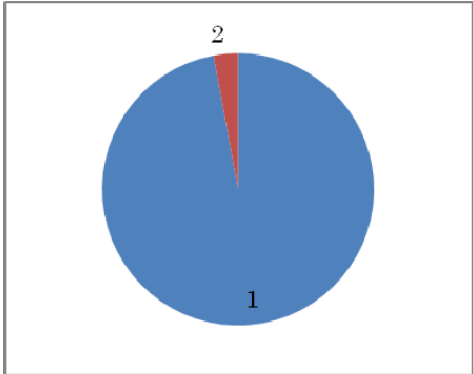


回答数の多かった順に「3. 数ヶ月間」21 名 (30.4%)、「5. 3~5 年前」17 名 (24.6%)、「4. 1~2 年前」14 名 (20.3%)、「2. 数週間前」9 名 (13.0%)、「6. 6~10 年前」6 名 (8.7%)、「1. 数日前」3 名 (4.3%)、「7. 10 年以上前」1 名 (1.4%) であった。

【IV-3】具体的には誰からの暴力でしたか？当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

1. 利用者                      2. 利用者の家族                      3. その他（                      ）

番号	1	2	3
回答数	67	2	0
%	97.1	2.9	0.0

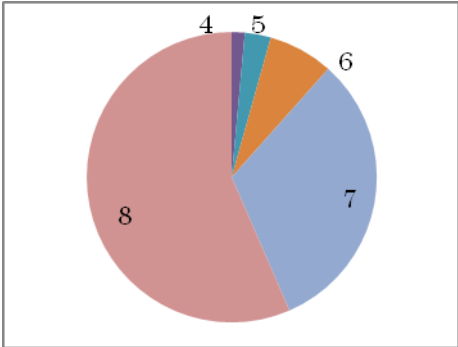


暴力のあった当事者として「1. 利用者」が 67 名 (97.1%)、「2. 利用者の家族」が 2 名 (2.9%) で、ほとんどが利用者であった。

【IV-4】その人の年齢は何歳ぐらいでしたか？

1. 19 歳以下                      2. 20 歳代                      3. 30 歳代                      4. 40 歳代  
5. 50 歳代                      6. 60 歳代                      7. 70 歳代                      8. 80 歳代以上

番号	1	2	3	4	5	6	7	8
回答数	0	0	0	1	2	5	22	39
%	0.0	0.0	0.0	1.4	2.9	7.2	31.9	56.5

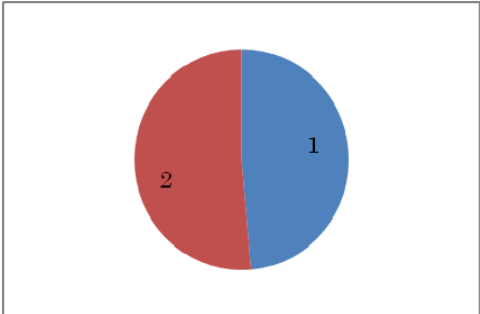


暴力行為のあった当事者の年齢は、「8. 80 歳以上」が 39 名 (56.5%) と最も多く、次いで「7. 70 歳代」が 22 名 (31.9%)、「6. 60 歳代」5 名 (7.2%)、「5. 50 歳代」2 名 (2.9%)、「4. 40 歳代」1 名 (1.4%) であった。30 歳代以下の回答は 0 であった。

【IV-5】その人の性別を伺います。

1. 女性                      2. 男性

番号	1	2
回答数	34	36
%	49.3	52.2

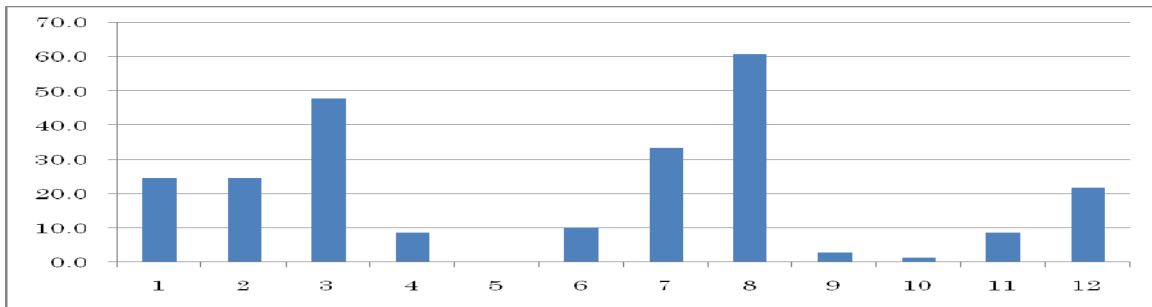


暴力行為のあった当事者は「2. 男性」36 名 (52.2%)、「1. 女性」34 名 (49.3%) であった。1 名複数回答しているため回答数 70 名となるが、同時に 2 名以上からあったことも考えられるので無効とせず回答数に含めることとした。

【IV-6】どのような暴力を受けたのか、当てはまるものに○をつけて下さい。

1. 殴る	2. 蹴る	3. 叩く	4. 突く	5. 撃つ
6. 押す	7. 噛む	8. つねる	9. 凶器を使用した	
10. なでる	11. 触る	12. その他 ( )		

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
回答数	17	17	33	6	0	7	23	42	2	1	6	15
%	24.6	24.6	47.8	8.7	0.0	10.1	33.3	60.9	2.9	1.4	8.7	21.7

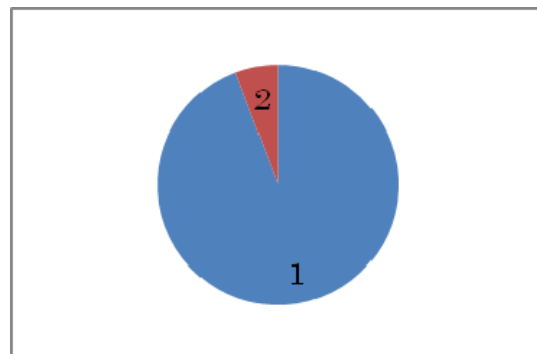


回答数の多かった順に、「8. つねる」42名(60.9%)、「3. 叩く」33名(47.8%)、「7. 噛む」23名(33.3%)、「1. 殴る」「2. 蹴る」が同数で17名(24.6%)、「6. 押す」7名(10.1%)、「4. 突く」「11. 触る」が同数で6名(8.7%)、「9. 凶器を使用した」2名(2.9%)、「10. なでる」1名(1.4%)で「5. 撃つ」は0であった。「12. その他」は15名で回答例として、「ひっかく」が5名、「つばをはきかけられる」「関節を逆ひねり」「手をつかまれ股間にもっていく」「だきつく」「おどし」「噛む、叩く、殴ろうとする」などがあつた。

【IV-7】身体的暴力を受けた場所について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

1. 訪問先(利用者居宅)	2. 他の施設内(具体的には : )
3. その他(具体的には : )	

番号	1	2	3
回答数	66	4	0
%	95.7	5.8	0.0

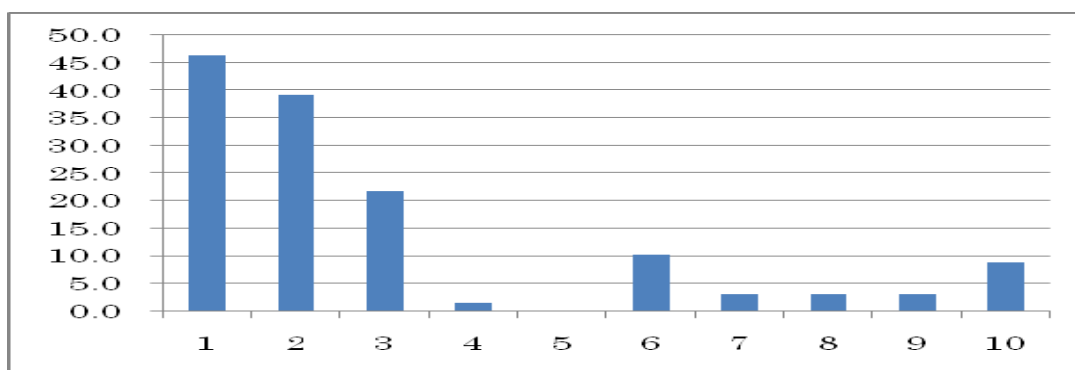


「1. 訪問先(利用者居宅)」が66名(95.7%)で大多数を占めた。「2. 他の施設内」は4名で具体的な記述には「グループホーム」「特養」「老健」があつた。

【IV-8】 身体的な被害の影響について、当てはまるものに○をつけて下さい。

1. 身体に打撲痕等アザができた      2. 傷ができた      3. 痛みが数日以上残った  
 4. 傷の消毒や投薬等、医師の治療が必要だった      5. 骨折  
 6. その状況、場面を思い出す      7. その状況、場面を思い出すことを避けている  
 8. 人の言動にビクビクするようになった      9. ひどく落ち込むことがある  
 10. その他 ( )

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
回答数	32	27	15	1	0	7	2	2	2	6
%	46.4	39.1	21.7	1.4	0.0	10.1	2.9	2.9	2.9	8.7



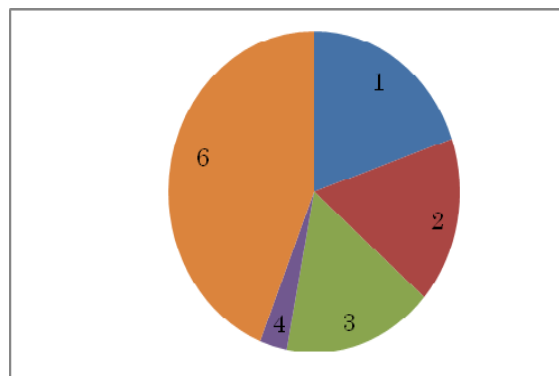
回答数の多い順に、「1. 身体に打撲痕等アザができた」32名(46.7%)、「2. 傷ができた」(39.1%)、「3. 痛みが数日以上残った」15名(21.7%)、「6. その状況、場面を思い出す」7名(10.1%)、「7. その状況、場面を思い出すことを避けている」「8. 人の言動にビクビクするようになった」「9. ひどく落ち込むことがある」は同数で2名(2.9%)、「4. 傷の消毒や投薬等、医師の治療が必要だった」が1名(1.4%)いた。「5. 骨折」は0であった。「10. その他」は6名(8.7%)で、記述には「特に外傷はなし」「軽く叩かれただけであったので影響はなかった」「本人が家族の注意で加減するため外相はない」「怖いという感情を抱いている」「多少痛みや爪痕が残る程度」「つばをかけられた」があった。

【IV-9】 その人からの身体的暴力を受けた回数について伺います。

1. 1回のみ    2. 2回    3. 3回    4. 4回    5. 5回    6. 5回以上

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	13	11	11	2	0	29
%	18.8	15.9	15.9	2.9	0.0	42.0

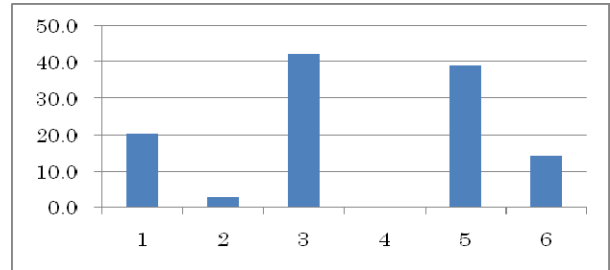
回答数の多い順に「6. 5回以上」29名(42.0%)、「1. 1回のみ」13名(18.8%)、「2. 2回」「3. 3回」が同数で11名(15.9%)、「4. 4回」が2名(2.9%)だった。



【IV-10】 その場の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                                 |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| 1. その場から立ち去った                   | 2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ |
| 3. 当事者がその言動をやめるように話したり、話を聴いたりした |                       |
| 4. 警察に連絡して介入してもらった              | 5. がまんした              |
| 6. その他 ( )                      |                       |

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	14	2	29	0	27	10
%	20.3	2.9	42.0	0.0	39.1	14.5

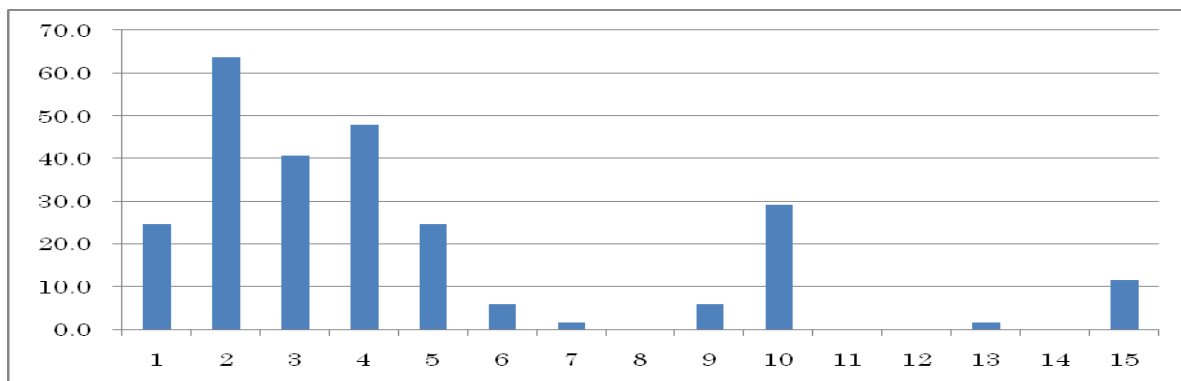


回答数の多い順に「3. 当事者がその言動をやめるように話したり、話を聴いたりした」29名(42.0%)、「5. がまんした」27名(39.1%)、「1. その場から立ち去った」14名(20.3%)、「2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ」2名(2.9%)で、「4. 警察に連絡して介入してもらった」は0であった。「6. その他」10名(14.5%)の記述例としては、「家族に協力してもらい手をおさえてもらった」「いつも家族とケアしている。精神的に不安定なのでがまん」「認知症がある為、やむを得ないと思った」「訪看を2人対応にし、家人にも協力を得た」等があった。

【IV-11】 後日（翌日以降）の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 当事者に今後はやめるように言った | 2. 職場の同僚、先輩に話した    |
| 3. 管理職、施設長に話した      | 4. ケアマネージャーに話した    |
| 5. 主治医に話した          | 6. 自分の家族、友人に話した    |
| 7. 行政窓口へ相談した        | 8. 警察に相談した         |
| 9. 訪問の契約を打ち切った      | 10. 報告書、文書で記録を残した  |
| 11. 損害賠償請求を行った      | 12. 刑事告発した         |
| 13. 訪問看護事業所を退職した    | 14. 別の訪問看護事業所に異動した |
| 15. その他 ( )         |                    |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
回答数	17	44	28	33	17	4	1	0	4	20	0	0	1	0	8
%	24.6	63.8	40.6	47.8	24.6	5.8	1.4	0.0	5.8	29.0	0.0	0.0	1.4	0.0	11.6

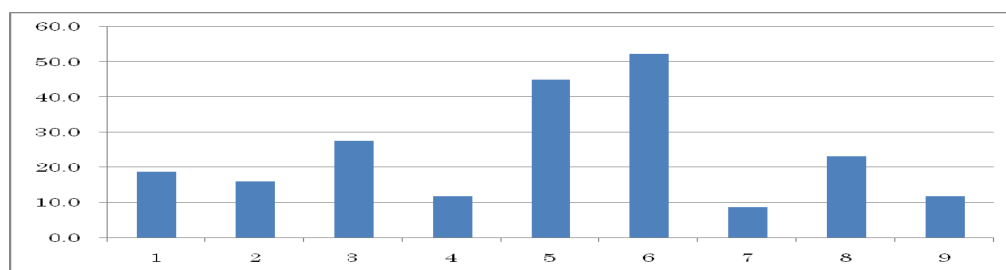


回答数の多い順に「2. 職場の同僚、先輩に話した」44名（65.8%）、「4. ケアマネージャーに話した」33名（47.8%）、「3. 管理職、施設長に話した」28名（40.6%）、「10. 報告書、文書で記録を残した」29名（29.0%）、「1. 当事者に今後はやめるように言った」「5. 主治医に話した」が同数で17名（24.6%）、「6. 自分の家族、友人に話した」「9. 訪問の契約を打ち切った」も同数で4名（5.8%）、「7. 行政窓口へ相談した」「13. 訪問看護事業所を退職した」も同数で1名（1.4%）、「8. 警察に相談した」「11. 損害賠償請求を行った」「12. 刑事告発した」「14. 別の訪問看護事業所に異動した」は0であった。「15. その他」は8名（11.6%）で記述例としては「毎回家族と一緒にケアしている」「認知症によるものと理解している」「2人看護師での対応を続け、それでもひどい時はミトンをしてもらった」「他スタッフとの情報共有」などがあつた。

**【IV-12】 その対応をした理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。**

- |                              |                        |
|------------------------------|------------------------|
| 1. 怖いという気持ちがあつた              | 2. 精神的なサポートが欲しかった      |
| 3. 身の危険を感じた                  | 4. 誰かに守って欲しかった         |
| 5. 一人で対応するのは無理だと思った          | 6. 他の人にも危険があると思った      |
| 7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかつた       | 8. 利用者へのケアサービスを継続したかつた |
| 9. その他（                    ） |                        |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9
回答数	13	11	19	8	31	36	6	16	8
%	18.8	15.9	27.5	11.6	44.9	52.2	8.7	23.2	11.6



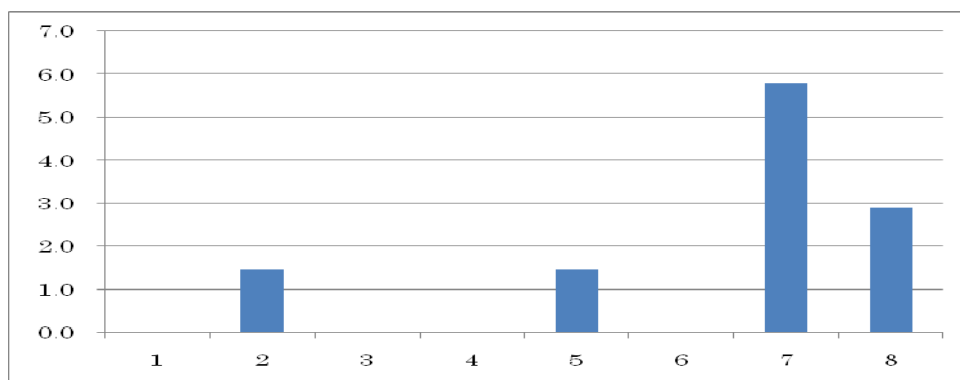
回答数の多い順に「6. 他の人にも危険があると思った」36名（52.2%）、「5. 一人で対応するのは無理だと思った」31名（44.9%）、「3. 身の危険を感じた」19名（27.5%）、「8. 利用者へのケアサービスを継続したかつた」16名（23.2%）、「1. 怖いという気持ちがあつた」13名（18.8%）、「2. 精神的なサポートが欲しかった」11名（15.9%）、「4. 誰かに守って欲しかった」8名（11.6%）「7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかつた」6名（8.7%）であつた。「9. その他」8名（11.6%）の記述例としては「認知の方のケアでしかたないと思っている」「症状として受け入れた」「スタッフの訪問時の危険防止のため」「利用者が自傷するおそれがある」等があつた。



【IV-13】特に何も対応しなかった理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 恥かしい気持ちがあった       | 2. 自分が悪いと思った       |
| 3. 恐怖心で話すことができなかった   | 4. 自分の評価に影響すると思った  |
| 5. 誰に相談していいのかわからなかった | 6. あまり重要なことと思わなかった |
| 7. 話しても仕方がないことだと思った  | 8. その他 ( )         |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	合計
回答数	0	1	0	0	1	0	4	2	8
%	0.0	1.4	0.0	0.0	1.4	0.0	5.8	2.9	11.6

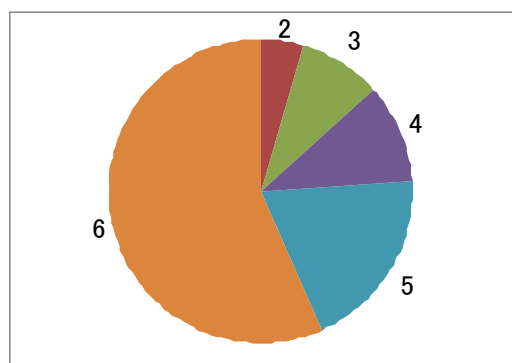


いずれかの番号に○をつけたのは合計8名で、暴力を受けたことがあると回答した69名の11.6%であった。「7. 話しても仕方がないことだと思った」が4名(5.8%)、「2. 自分が悪いと思った」「5. 誰に相談していいのかわからなかった」が同数で1名(1.4%)であった。「8. その他」の記述には「認知症によるものである」があった。

【IV-14】この当事者へ訪問看護サービスを提供していた期間について、当てはまるものに一つ○をつけて下さい。

- |         |                           |          |          |
|---------|---------------------------|----------|----------|
| 1. 数日のみ | 2. 1週間以上                  | 3. 1ヶ月以上 | 4. 3ヶ月以上 |
| 5. 半年以上 | 6. 1年以上 [具体的に:( )年( )ヶ月位] |          |          |

番号	1	2	3	4	5	6
回答数	0	3	6	7	13	38
%	0.0	4.3	8.7	10.1	18.8	55.1

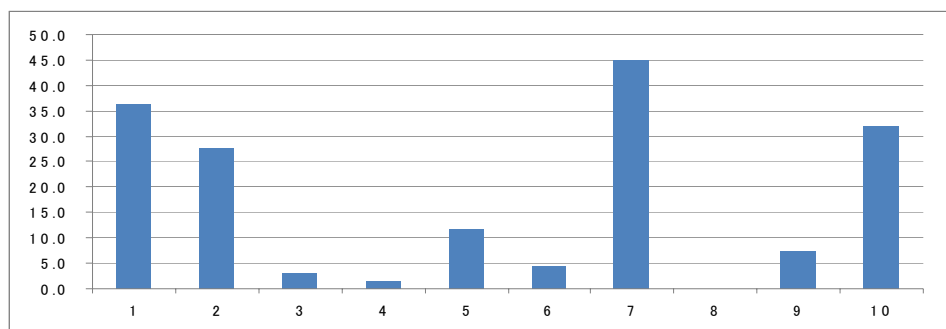


回答数が一番多いのは「6. 1年以上」が38名(55.1%)で、最長14年、平均3.2年であった。次いで「5. 半年以上」13名(18.8%)、「4. 3ヶ月以上」7名(10.1%)、「3. 1ヶ月以上」6名(8.7%)、「2. 1週間以上」3名(4.3%)であった。「1. 数日のみ」は0であった。

【IV-15】身体的暴力の背景について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 日頃から粗暴な言動があった    | 2. 他の事業所でも同じことがあった |
| 3. 近隣住民とトラブルがあった    | 4. 経済的に困窮していた      |
| 5. 家族間の人間関係が悪かった    | 6. 飲酒していた          |
| 7. 精神疾患があった         | 8. 訪問看護の受入れが悪かった   |
| 9. 訪問看護師に過度な要求が多かった | 10. その他（ ）         |

番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
回答数	25	19	2	1	8	3	31	0	5	22
%	36.2	27.5	2.9	1.4	11.6	4.3	44.9	0.0	7.2	31.9

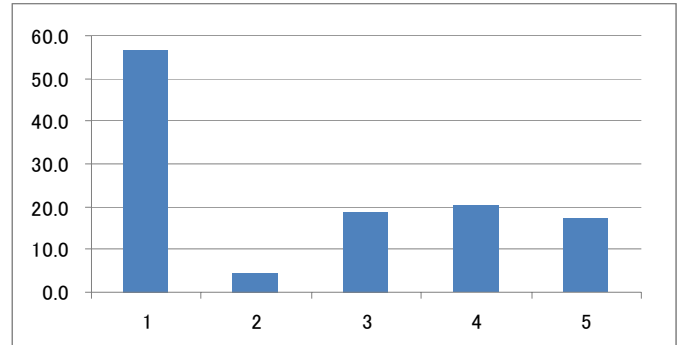


回答数の多い順に「7. 精神疾患があった」31名（44.9%）、「1. 日頃から粗暴な言動があった」25名（36.2%）、「2. 他の事業所でも同じことがあった」19名（27.5%）、「5. 家族間の人間関係が悪かった」8名（11.6%）、「9. 訪問看護師に過度な要求が多かった」5名（7.2%）、「6. 飲酒していた」3名（4.3%）、「3. 近隣住民とトラブルがあった」2名（2.9%）、「4. 経済的に困窮していた」1名（1.4%）であった。「8. 訪問看護の受入れが悪かった」は0であった。「10. その他」は22名（31.9%）で記述礼としては「認知症のため」が13名、「膝の拘縮が強くなり動かすたびに暴力を振るようになった。何もしない時はおとなしい。」「家族に対しても、手におえない状況があった。感情の起伏がある」「口がうまくきけず、そうするしかなかったのかなと思います」「薬物使用の既往があった」などがあつた。

【IV－16】あなたの所属される事業所では、身体的暴力に対する何らかの組織的な対策がとられていますか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| 1. 特に対策はとられていない | 2. 契約時に暴力防止を口頭で説明している  |
| 3. 防止対策マニュアルがある | 4. 契約書に暴力防止について明記されている |
| 5. その他（         | ）                      |

番号	1	2	3	4	5
回答数	39	3	13	14	12
%	56.5	4.3	18.8	20.3	17.4



回答数の多い順に「1. 特に対策はとられていない」39名（56.5%）、「4. 契約書に暴力防止について明記されている」14名（20.3%）、「3. 防止対策マニュアルがある」13名（18.8%）、「2. 契約時に暴力防止を口頭で説明している」3名（4.3%）であった。「5. その他」5名（17.4%）で記述礼としては「必要時2人での訪問にしている」「状況により訪問の中止」「カンファレンス行い困難事例に対して二人対応しています」「訪問先でのトラブル発生時、一人で対応困難であれば事務所に連絡するように指導している」などがあつた。

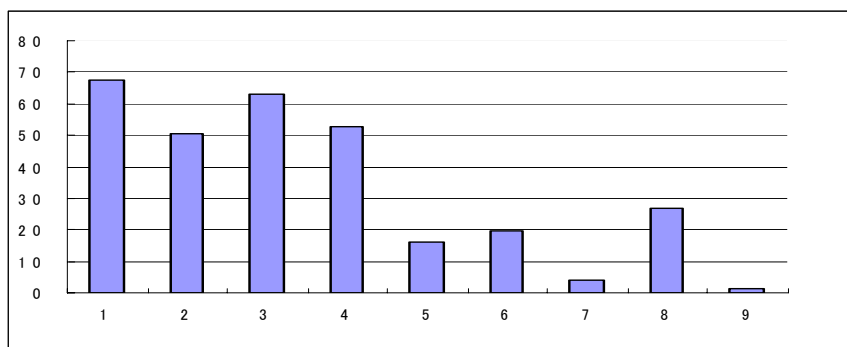
3 他者から聞いた話として

V 利用者・関係者の言動で、次のような経験を他の人から聞いたことがありますか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

【V-1】「理不尽な言動」について

1. ルールを理解しない 2. 事実を歪曲する 3. 制度上できないことを要求する  
 4. 何度も事業所に電話をかけてくる 5. 何度も事業所へ来る  
 6. 飲酒による異常行動 7. 薬物による異常行動 8. 精神疾患による異常行動  
 9. その他（ ）

番号	合計	1	2	3	4	5	6	7	8	9
回答数	148	100	75	93	78	24	29	6	40	2
%	71.5	67.6	50.7	62.8	52.7	16.2	19.6	4.1	27.0	1.4

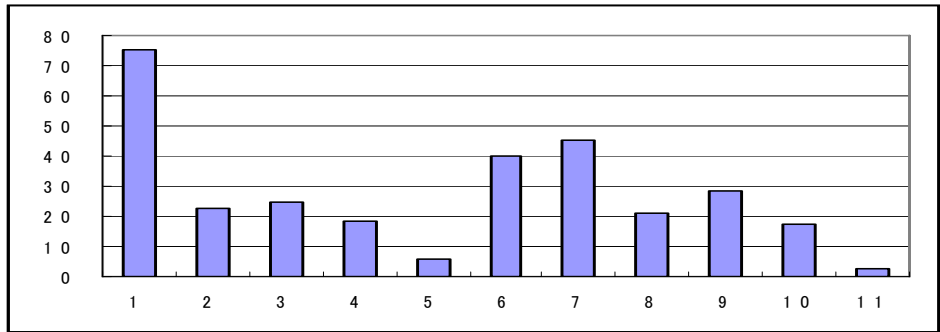


この質問項目のいずれかに○をつけたのは、148名（71.5%）であった。回答者の多い順に、「1. ルールを理解しない」100名（67.6%）、「3. 制度上できないことを要求する」93名（62.8%）、「4. 何度も事業所に電話をかけてくる」78名（52.7%）、「2. 事実を歪曲する」75名（50.7%）、「8. 精神疾患による異常行動」40名（27.0%）、「6. 飲酒による異常行動」29名（19.6%）、「5. 何度も事業所へ来る」24名（16.2%）、「7. 薬物による異常行動」6名（4.1%）であった。「9. その他」2名で記述内容としては「Dr. ナースの話を全く聞こうとせず、不信感から”訴える”と騒ぐ」「大声で怒鳴る。威圧する。」があった。

【V-2】「感情的な言動」について

1. 怒鳴る	2. 激しく泣く	3. 暴れる	4. 物を投げる
5. 物を壊す	6. 立腹して大声でわめく	7. 極端な不快感を表す	
8. 無視する	9. ばかにする	10. 軽蔑する	11. その他 ( )

番号	総数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
回答数	143	108	32	35	26	8	57	65	30	41	25	4
%	69.1	75.5	22.4	24.5	18.2	5.6	39.9	45.5	21.0	28.7	17.5	2.8

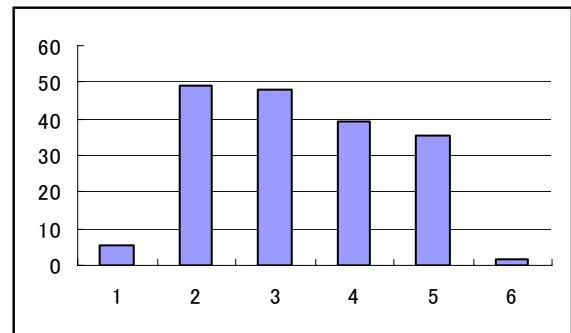


この質問のいずれかに○をつけた人は143名(69.1%)であった。回答者の多い順に、「1. 怒鳴る」108名(75.6%)、「7. 極端な不快感を表す」65名(45.5%)、「6. 立腹して大声でわめく」57名(39.9%)、「9. ばかにする」41名(28.7%)、「3. 暴れる」35名(24.5%)、「2. 激しく泣く」32名(22.4%)、「8. 無視する」30名(21.0%)、「4. 物を投げる」26名(18.2%)、「10. 軽蔑する」25名(17.5%)、「5. 物を壊す」8名(5.6%)であった。「11. その他」は4名(2.8%)で記述内容としては「本人(介護者)が日中留守のため、連絡ノートにきつい言葉で文句を書いている。」「見くださ」「気分の波が激しい」「セクハラ」があった。

**【V-3】「敵意・悪意がある言動」について**

- |          |                |              |
|----------|----------------|--------------|
| 1. 金品の要求 | 2. 事実と異なる訴え    | 3. 性的な意味合い言葉 |
| 4. 謝罪の要求 | 5. 費用支払いの不満・拒否 | 6. その他 ( )   |

番号	総数	1	2	3	4	5	6
回答数	110	6	54	53	43	39	2
%	53.1	5.5	49.1	48.2	39.1	35.5	1.8



この質問項目でいずれかの番号に○をつけたのは110名(53.1%)であった。回答者の多い順に、「2. 事実と異なる訴え」54名(49.1%)、「3. 性的な意味合い言葉」53名(48.2%)、「4. 謝罪の要求」43名(39.1%)、「5. 費用支払いの不満・拒否」39名(35.5%)、「1. 金品の要求」6名(5.5%)であった。「6. その他」は2名(1.8%)で「医療関係者に不信感が強く、次から次へとサービス事業所を変更」「訴訟を起こすと言われた」という記述があった。

**【V-4】「身体的暴力」について**

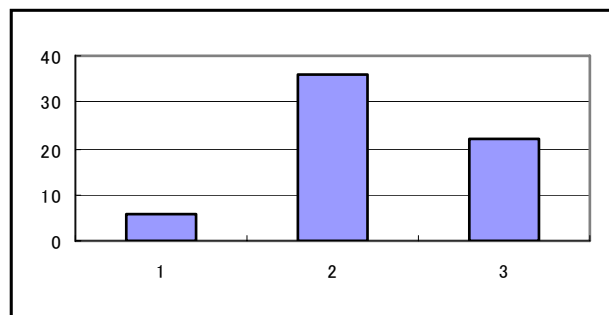
- |             |
|-------------|
| 1. 受けたことがある |
|-------------|

この質問項目に○をつけたのは33名(全回答者207名のうち15.9%)であった。

**【V-5】上記で聞いた事が、大きな原因、またはきっかけとなって、職場を退職したり、訪問看護師を辞めたり人がいましたか？**

- |       |          |          |
|-------|----------|----------|
| 1. いた | 2. いなかった | 3. わからない |
|-------|----------|----------|

番号	1	2	3
回答数	12	74	46
%	5.8	35.7	22.2



職場を退職したり訪問看護師を辞めたりした人がいたかどうかについて、「2. いなかった」が74名(35.7%)、「3. わからない」が46名(22.2%)、「1. いた」12名(5.8%)となった。

\* 調査用紙最終ページの「本調査について、ご意見、感想等、下記空欄に自由にご記述下さい。」の記述内容には以下のような記述例があった。

訪問看護師は1人で居宅へ行き対応する為、利用者や家族の言動を全て受け止めて対応しなくてはなりません。訪問看護ステーションの従業員が少なければ担当を変更するわけにいかず、説明しても理解してくれないのが現状で、泣き寝入りするしかない事が多いです。他職種の方へ相談しても時間がかかり”ひとごと”でしか考えてもらえず、相手から契約を切ってもらえるまで耐えるしかない事もありました。理不尽な言動をする利用者を家族は”悪い”と思わず、病気のせいにして、病気なら治療できる様にサポートしたくても拒否されるケースもありました。身体的、精神的に受けた”傷”は忘れる様、努力していくしかありません。

病気により性格の変化が見られることも考えられる。もともとの性格の異常があるのか。家族関係の悪化による場合等がみられる。

このような問題行動を起こす利用者はどこの事業所に行っても同様のトラブルをおこしているケースが多く、例えそういった過去をきいていても依頼があった以上は断らずに一度はひきうけます。しかし、そのトラブルにまつわる、不快感や時間を費やすことに対して、何の代償もなく、非常に無防備な状況で対応してゆくことにやり場のない憤りを覚えます。看護や介護。そういった福祉医療の世界では拒否することが認められていない現状も、異常かと思えます。税金を使ったサービスなんだから…福祉、医療なんだから…という理由で利用者が、自分の要求をのむ事業所が見つかるまで点々とさまよい。又、その手伝い(次の事業所さがし)をしなくてはいけないといった風潮を変えていって頂きたいと思っています。又、こういった内容には地域性もあるのでは?地域別に調べて、その違い(質の良し悪し)を公表して頂きたいです。無作為にアンケートをとるのでなく…。

特に介護保険については利用者が公平に適切なサービスを受ける権利や意思の尊重がうたわれていますのでモラルの問題ですが、はじめから被害者意識で権利を主張される方も多いように感じます。訪問看護師としてはそういったことはまれですが、ケアマネとしてはストレスを感じる人が多いと思います。アンケートはすべて訪問看護サービスについて答えましたが、ケアマネ業務としては自宅まで(病院経由で)アルコール依存症の人に事実を歪曲しての苦情を夜うけたり、パーソナル障害の人に全事業所の苦情とからめて2~3hの電話での抗議を数回うけたり、事務所へくるなどのいやがらせなどこまかいことは数回ありました。社会の病んでいる部分が見えてしまう仕事で、人生の勉強になるなあと日々スタッフと話しています。系統づけて集計していただいて利用者側のモラルや、利用上の注意など介護保険事業所のモチベーションを下げない社会になってもらうよう働きかけてほしいです。

訪問看護師、ケアマネジャーとして働いていますが、看護師として理不尽な言語等を受けた事より、ケアマネジャーとして単独で関わっていきながら、受けた経験の方が多くのようにあります。特に制度を理解せず出来ない事を要求され制度の中では出来ないため、自費になる等一つ一つを説明しても受け入れてもらえない等。

お世話になります。日々、様々なアンケートが届きますが、この度研究して下さったテーマはなんだか救われた気がしました(アンケートに記入しただけで…)日頃、不本意な言動(ご家族やご利用者様)も何とか自分の中で消化しようと思いストレスも感じていたので、その現状を把握・分析して下さること自体に感謝しております。又、モンスターペイシエントの定義も今後更に確立する必要性を感じています。ご家族や利用者様の言動が全てモンスターペイシエントで片付けられないことがないよう対策も必要だと思います。まとまりませんが、こういったテーマを手がけて下さったこと改めてお礼申し上げます。

訪問看護師としてみんな誠意を持って働いています。システムとしてスタッフを守るマネジメントの必要性を感じています。スタッフへの教育も必要と思います。利用者を守るのは当然ですがスタッフも守られる権利がありますよね。そのしきみがないために、痛い思いをしたことがあるので、常々このことは頭にあります。

訪問看護はヘルパーと違い医療従事者として見てくださっている方が多く、それ程トラブルになることはありません。利用についてケアマネから訪看を入れることをすすめられたが理解できていない方などは、言葉が冷たいなど態度で表す方がいます。そういう事より、利用者の介護にまったく興味を示さない放置の家族の方のほうが困りますが…。

是非、具体的対策や在宅での在宅ケアの現場での状況を拡く調査していただき対策マニュアルの作成など現場での対応が少しでもスムーズになるよう訪問看護師の精神的不安や身体的苦痛が少ない在宅ケアが継続できる解決の糸口となるようにデータ分析をしていただけるとうれしく思います。ごころうさまです。

訪問看護の場合、まず自宅に訪問を許された状況でサービスの展開となる分、自宅に上がれる事で信頼が得られればサービスが継続されている事となる為、必要性があつて信頼がある分、トラブルが少ないと考えます。また、訪問する看護師の言動やふるまひは、細心の注意を払っております。利用者様と一緒に考える姿勢が大変重要と認識してます。

今まで、当ステーションではモンスターペイシエント的な方がいらっしゃらなかったもので、対策やマニュアルはない状況です。今後、そういった方との関わりもあると思うので、他事業所の事例や対策などを参考に、より良いサービスを提供していきたいと思ひます。研究がんばってください。

病院で勤務している時も、モンスターペイシエントはいましたが、クレームが来た時はいったん聞いてすぐに、師長を呼んだり、他の人に助けをを求める事もできました。しかし、訪問では他人の家という、他人の領域で、他の人が入ってこない閉鎖的な空間であり、助けを求めたとしてもすぐ来てもらえない状況なので、受けるストレスがこちらのほうが大きいです。こんな家2度と来たくないと思ひても、訪問しなければ収入にならないのでいかなければならず、また緊急をとつていれば当番の時は夜中でも、明け方でもTELで呼びつけられ、くだらない内容でも訪問しなければならないのが、そうとうなストレスでした。1人のナースにかかる負担が大きいです。

モンスターペイシエントについてのこのようなアンケートがあり嬉しく思ひます。スッキリしました。他に言つて行く場所がなかったの…楽しみにして訪問に行く家庭もないわけではありませぬ。しかし、実際はモンスターペイシエントに近い方々が多いです。

本調査内容から当ステーションが、問題なく経過してきた事を安心と…思ひ、職員に対して感謝したい気持ちです。P7、汚して申し訳ありません。当方は支払いが自動引き落としではなくご不便をかけている事への不満でした。ご意見としてうかがい(不満)この調査から略きました。今回の改正で2人対応加算について加算要件(他の件についてもですが)のしきりがつらいです。

・認知症の方が点滴時に抵抗する時がある ・問題行動ある利用者は面談時に対策を考えたりしている。希望に添えない時は他事業所を紹介する。

訪問看護師に対してのモンスターペイシエントは在宅では少ないが、ヘルパーに対してはよく聞きます。左記のこともヘルパーに対しての言動です。

病棟勤務をしていた頃も気難しいPtや理不尽な要求の多すぎるPt・Fa、暴力行為の激しいPtなどの看護をした経験がありますが、同じような態度をとられても自分の受け止め方に大きな差がある事に気がつきました。病院では自分の他に大勢のスタッフもいるし、他のPtもいるので、ショックを受けても割りとき分転換ができやすく、後々までつらい気持ちを引きずる事はあまりありませんでした。しかし、訪問看護ではPtと自分



<p>の二人きり、しかも Pt の自宅という環境の中で長時間にわたって理不尽な文句や言葉の暴力を受ける場合は逃げ場もなく本当に辛い思いをします。こんな目にあってまで看護師を続ける自信を無くしそうになる事もたびたびでしたが、同僚に話を聞いてもらったり、他の利用者さんの事を思い出して何とか頑張っています。</p>
<p>訪問看護はひとりで行く、相手の家という密室環境、という点から怖い思いをする、相手の理不尽にさからえない、ということが大きいストレスとなることが多いです。契約書上「常識を逸脱する行為をなし、改善しようとなしなどの理由で契約の目的が達せられないと判断したときは、1ヶ月以内の文書による予告をもって契約を終了することができる」という条文を交わしています。これにより、事業所職員を守ることができると考えています</p>
<p>このように丸をたくさんつけていると大変な職業だとあらためて思います。特に在宅なのでみなさん(利用者、家族)に遠慮のないこと、私たちが本当に下からお願いする立場になってしまうところが多く、法的なこと(契約上)組織的なところで守っていかなければいけないと思います。</p>
<p>当ステーションの利用者は精神科疾患をお持ちの方が9割以上を占めていますので、少しあてはまらないところがありました。</p>
<p>最近の傾向として、一人暮らしの高齢者が増え本人の長き間の考え方の対応ができず、ルールの理解が大変です。</p>
<p>近ごろは介護者のストレスからくるものか、日々の不満や不安を事業所スタッフにぶつけて来る事が多くなりつつあります。この NS には入ってもらいたくないなど利用者本人以外の Fa から言われたり、御家族の言動に降りまわされる事が多々あり、この調整に時間をとられています。多くは早めの対応で解決しますが、根が深くなると、数年間同じ事をくり返し言われたりもします。スタッフのメンタル面フォローや、モチベーションを上げる工夫が必要で、常に困っている事を聞いたり、一人で悩まないように努力しています。</p>
<p>近年、社会性の変化から人間の質、モラルの低下を感じます。利用料を支払えばサービス提供(想定外)は当然であるとか、サービス事業者として謝罪が当然といったスタンスの利用者、現状を見てもいないのにトラブルの際のみ、キーパーソンとして現れ事実とは異なる苦情を申し立てる Family…【協力はしたくないが苦情は言う】日本の将来が不安です。</p>
<p>モンスターペイシエントと決めてしまうのは受け手の問題もあると思う。もちろん「モンスターペイシエント」は存在すると思うが、そういった言動等が何故ひきおこされた(る)のかを見きわめる必要はある</p>
<p>認知症であったり、他の精神疾患であったり、体の不自由さからくるストレスによっておこることが原因であることが多く、やや危険に思うことがあっても、日常としてすませられる出来事が、とても多いと思います。</p>
<p>モンスターペイシエントにより、身体的・精神的苦痛を受けるということは以前から「よくある事」です。特に、今回は精神的なダメージを、これまで受けた事がない程強く感じ”身体的暴力”にあるような、精神的な症状も感じます。「よくある事」ですが、今後、少しでも対応策や当事者の回復・ケア、事業所の救済等に進歩があることを願います。</p>
<p>訪問看護は利用者と1対1で対応しなくてはならずまた、看護師自身がクレームの対象となり事業所評価になってはいけないという気持ちが強いと思われる。つらいことは事業所内で解決し対応していることが多いのではないかと思います</p>

最近、所長会の報告の中でも、暴力やいやがらせ、性的な意味合いのことばを話したり、手を出したりする例が多くなってきています。実際、訪問看護師は在宅で利用者の環境に入っていくので1～2回いやなことがあっても、もう来ませんとは言えないので苦いところでもあります。若いスタッフにとってみたら、とてもおそろしいことで、経験が浅い人にはかなり精神的にダメージをうけ、今後の仕事にも支障を来たすと思いますので、ここを守ってあげる強い体制と管理側のきぜんとした態度が必要になってきています。また、「女性である」ということで、まだ「弱者・立場」のイメージを持っている方が多いので、管理者には1人男性をおくことも必要かと思われます。

介護者が訪問看護師の実施する看護、処置の一つ一つに対して厳しく監視し、いちいち細かく指示する事例があり、看護師が強いストレスを受けました。当初一人の看護師で対応し、三人交代していました。しかし、その後担当する看護師がいなく、所長が対応しました。その後介護者が所長を拒否するようになり他のスタッフ2名で対応するとともに、ケアマネ、主治医、介護所長、看護師で話し合いを持ち、問題を共有化しました。又、一部の処置(尿道カテ交換)を主治医に移行し、その後入所となったケースがありました。やはり、自分たちだけで問題をかかえないで関係者と共有することはとても大事な事と思います。

理不尽な言動にしても感情的な言動にしても敵意・悪意がある言動にしても、そのような行動をとる背景には何かがあるのかもしれませんが、100%ストレートな言動の場合もあるでしょうが、そうせざるをえないという場合もあると思います。今までの生き方が性格や人間関係形成にも歪曲して反映している。独居や、身よりのない人、家族がいても信用できない関係など利用者のプロフィールが年々、複雑化してきている世の中に思っています。信じられない生活をしてきた人が多すぎます。たしかに怒鳴られたりするとこちらもカッとなったりしますが…今までの生き方を考えると仕方ない感情のように思い直すことが多々あります。100%受容は不可能ですが…できるだけサービス中止なんてことにならないように。その利用者にとって必要なサービスならなおさらサービス提供者側が受け止める大きな器でありたいと思います。

在宅ケアの場合はスタッフが一人の場合がほとんどであり、家族の暴言や利用者の苦情等についても1対1である場合、言った・言わない、やった・やらないという場合がほとんどです。例えば怒鳴る家族の場合、その理由については明らかにして頂けない事があり、対応に困る事があります。管理者としては2回以上同じことがあれば訪問を中止することも考えますが、契約文書に入れた方がよいのかと考える事もあります。何よりもスタッフが訪問する事に恐怖を抱いたり、負担になる事が気がかりです。今回のアンケート調査により現場での対応策等について、どう行ったらよいか具体的な事があれば是非参考とさせて頂きたいと思いました。

どの質問にも当てはまるものはなかったです。特にトラブルも今のところありません

訪問というのは限られた時間、空間の中で行われるためいわゆる密室状態にあるといっても過言ではないと思われる。その中で経験に基づいた、対応が大切だと思われます。病院入院中は大変だったといった患者様が在宅ではさほど問題にならなかつたり、逆の場合もみられます。モンスターペイシエントなのかなど見きわめていくかもより一層大切かと思われます。

訪問看護で関わる利用者さんは、認知性があつたり、疾患によるものとりきって対応している場合が多く、今まで大きなトラブルはなくきている。が、介護の場合では対利用者家族からのセクハラや訪問者(スタッフ)に対する無茶な言動態度などモンスターと言われる内容のケースはよく耳にします。利用者さんとのコミュニケーションの取り方…常に考えさせられています。

質問紙調査の結果より次のことが示唆された。

### 1) 訪問看護師のどのくらいの割合が体験していることかについて

「理不尽な言動」は回答者全数の 72.9%、「感情的な言動」は 75.4%であり、割合としては非常に高い。また「悪意・敵意がある言動」は 42.9%であった。病院を対象とした調査で 4 割から半数の施設単位で精神的、身体的、性的な暴力があった結果と比較しても、どの言動も在宅看護の現場でも多くの訪問看護師が日常的に経験しているといえる。「身体的暴力」は 15.9%であった。個人を対象とした回答であることを考えると、身体的な暴力についても少ないとはいえない割合である。

### 2) 誰による言動であったかについて

「理不尽な言動」は利用者 49%、家族 51%、「感情的な言動」は利用者 50.3%、家族 49.7%でほぼ半数ずつの割合であった。「悪意・敵意がある言動」は利用者が 57.3%、家族 47.2%で、利用者の割合が少し高かった。「身体的暴力」では利用者 97.1%、家族 2.9%で、ほとんどが利用者によるものであったが、家族から暴力を受けているケースもあることがわかった。在宅ケアサービスの利用者と家族の両方に、問題のある言動がある

### 3) どんな状況下で起きているかについて

「理不尽な言動」95%、「感情的な言動」92.3%、「悪意・敵意がある言動」87.6%、「身体的暴力」95.7%が利用者の居宅で経験したことであった。また当時者以外その場にいたのかについては、「理不尽な言動」利用者 33.1%と家族 28.5%で合わせると 61.6%、当事者以外誰もいなかった状況は 43.0%。「感情的な言動」利用者 36.5%、家族 23.4%で合わせると 59.9%、当事者以外誰もいなかった状況は 35.9%。「悪意・敵意がある言動」当時者以外誰もいない 51.7%、利用者 24.7%、家族 16.9%で合わせると 41.6%であった。当事者の居宅で、当事者の近親者しかいない、もしくは当事者以外だれもない状況で起きているということから、施設環境としても人的環境としても非常に密室性の高い状況である。

### 4) 問題のある言動に対処した頻度、期間について

「理不尽な言動」では何度も繰り返されているが 55%、2～3回あったが 36%合わせると 9 割以上となる。サービス提供期間は 53.0%が 1 年以上、最長 6 年 11 か月、平均は 3.07 年であった。「感情的な言動」51.3%が何度も繰り返されている、2～3回あったのは 32.1%、それらを合わせると 8 割以上となる。サービス提供期間は 1 年以上が 54.5%、最長は 9 年 1 か月、平均は 3.64 年であった。「悪意・敵意がある言動」ではその後 2～3回あったが 38.2%、何度も繰り返されている 34.8%で合わせると 7 割以上になる。サービス提供期間は 1 年以上 44.9%で最長 6 年 11 か月、平均 3.07 年であった。「身体的暴力」については 5 回以上が 42.0%、サービス提供期間は 1 年以上 55.1%で、最長 14 年、平均 3.2 年であった。問題のある言動や身体的暴力が複数回、長期間に渡ってその言動は繰り返されている。

### 5) 訪問看護師の対応について

「理不尽な言動」では当事者にわかりやすい言葉で話を続けたとの回答が 76.8%、「感情的な言動」

では激昂している当事者が落ち着くよう、話したり、話を聴いたりしたとの回答が 78.8%、「敵意・悪意のある言動」では同様の回答が 67.4%、「身体的暴力」では当事者がその言動をやめるように話したり、話を聴いたりしたとの回答が 42.0%であった。訪問看護師が当事者に対して苦慮しながらも何とか対応しようとしている

## 6) 組織的な対策について

身体的暴力に対する対策については、特に対策はとられていない 56.5%と半数以上で、契約書に暴力防止について明記されている 20.3%、防止対策マニュアルがある 18.8%、契約時に暴力防止を口頭で説明している 4.3%を合わせると 43.4%であった。何らかの対策が講じられているところと、そうでないところに大きく 2 分された。

## 研究の限界と今後の課題

本研究の限界について整理しておく。本研究における調査は、全国の事業所をランダムチョイスして対象者としたため、地域的な特性は考慮できていない。また問題のある言動をする当事者の個別情報(認知症や特定の疾患を持っているのか、生活環境や家族構成など)について、詳細を捉えることは前提としなかった。また組織的な対策についてもどのような対策マニュアルなのか、契約上の記載事項内容や効果について具体的にない。

自由記述欄には本調査に関する感想や意見が多く記述があった。質問項目に当てはまる経験がなかったという記述もあった一方で、訪問看護師の直面している現状や、日々の業務の中での辛さをどこにも言っていくところがないという記述もあった。平成 18 年度看護師、准看護師の就業者総数の内、訪問看護ステーションに所属している者の割合は 2.1%である<sup>vi</sup>。臨床看護師の中でも、訪問看護師は圧倒的に数が少なく、どのような環境で日々の看護に従事しているのかは、看護の領域の中でもよく知られていないのが現状だろう。本研究における調査は、訪問看護師がどのような利用者、家族と向き合っているのかを明らかにすれば、今後の具体的な対策につながると考える。しかしそのためには今後は本調査で前提としなかった、地域性や当事者の個別情報、各訪問看護ステーションにおける具体的な対策やその効果などにも焦点を当てた調査を行うことが必要であると考え。

## 謝辞

日々の多忙な業務の中、本調査の回答へのご協力、ご意見を頂きましたこと訪問看護師皆様に、深く感謝申し上げます。また本調査の作成、プレテストなどにご協力くださいました研究協力者の皆様にも厚くお礼を申し上げます。

## 研究費

本研究は 2008 年度前期、勇美在宅医療推進財団研究助成費によって行われたものである。

---

<引用>

- i 「院内暴力などの院内リスク管理体制に関する医療機関実態調査」(社団法人全日本病院協会 2008年4月21日) [http://www.ajha.or.jp/about\\_us/activity/zen/080422.pdf](http://www.ajha.or.jp/about_us/activity/zen/080422.pdf)
- ii 「患者の暴力で退職した273人」(読売ONLINE 医療と介護ニュース 2008/06/07)  
[http://www.yomiuri.co.jp/iryuu/news/iryuu\\_news/20080607-OYT8T00382.htm](http://www.yomiuri.co.jp/iryuu/news/iryuu_news/20080607-OYT8T00382.htm)
- iii 長野県企画局「介護・看護労働者の実態・意識調査結果」平成20年3月  
<http://www.pref.nagano.jp/kikaku/danjo/danjo/chosa19.8.1.2.pdf>
- iv 医療と安全管理総集版 2009年8月号ニホン・ミック
- v 兵庫県ふるさと雇用再生事業一覧 <http://web.pref.hyogo.jp/contents/000131034.pdf>
- vi 武ユカリ「在宅ケアにおける困難事例に関する研究と対応ツール作成」2006年11月  
[http://www.zaitakuiryo-yuumizaidan.com/data/file/data1\\_20080328111849.pdf?PHPSESSID=ba71a2c76c0ccc7ce2d5d1942edeea50](http://www.zaitakuiryo-yuumizaidan.com/data/file/data1_20080328111849.pdf?PHPSESSID=ba71a2c76c0ccc7ce2d5d1942edeea50)
- vii 日本看護協会統計資料 <http://www.nurse.or.jp/toukei/pdf/toukei04.pdf>

<参考文献>

- 南俊秀「モンスターペイシエント」角川SSC新書 2008年
- 服部啓子「苦情相談窓口の現況」病院 67巻5号 2008年5月 414-418
- 井上清成「病院におけるクレーマーへの対応」病院 67巻5号 2008年5月 410-413

## 「在宅ケアにおけるモンスターペイシエントに関する調査」 ご協力をお願い

突然の調査協力をお願いとなりますことを、予めお詫び申し上げます。本文書は社団法人全国訪問看護事業者協会インターネットホームページに掲載されている事業所から、無作為抽出し送付させて頂いております。以下、本調査の主旨、目的等をご説明いたします。

昨年、「院内暴力」に関する調査結果が報道発表され、病院職員に対する暴言、暴力の実態が明らかになりました。暴言を吐く、暴力を振る患者、家族のことを「モンスターペイシエント」「暴力患者」などと表現することもあります。患者、家族からのクレームや相談に対応するための患者相談窓口の設置や、弁護士、アドバイザーを招いた研修の実施など、組織的な取り組みを行っている病院もあります。しかし在宅ケアの現場については、未だ十分な調査がされていない状況にあります。

そこで「財団法人 在宅医療助成 勇美記念財団」(平成20年度前期)から助成を受け、全国の訪問看護事業所に所属されている訪問看護師の方を対象に、「在宅ケアにおけるモンスターペイシエントに関する調査」を行うことに致しました。各訪問看護師のご経験をデータとして収集し、現状を明らかにすることで、今後訪問看護の現場で行うべき対応策、ケアサービス利用者・家族へのケア向上の一助となればと考えております。

・**調査協力と同意**：本状と質問用紙を同封致しております。本状をお読み下さいました後、貴施設のどなたか1名にご協力を頂ければ幸いです。本調査へのご協力への同意書はございません。本文書の返送をもって、調査協力への同意を頂いたものと理解させていただきます。

・**情報の管理**：本調査は自由意思によるものであり、調査用紙への回答も匿名です。あなたの不利益になることは一切ありません。ご記入後は質問用紙のみを返送用封筒に入れ、郵便ポストへの投函をお願いします。収集されたデータにつきましては、研究協力者が鍵のかかるロッカーへの保管を行い、厳重な管理を致します。調査に回答頂きました方の個人名、利用者氏名、居住地区等は記述する箇所はございませんので、個人を特定されることはありません。

・**所要時間**：質問紙に対する回答には、各自のご経験により5～20分程度必要です。

・**精神的なご負担**：もしも質問項目の中に思い出すことが辛い内容が含まれている場合は、その項目を無記入とされるか、回答できる範囲内でのご記入で結構でございます。

・**調査結果の公表**：本研究の結果は、学会での発表、学会誌への投稿を行い、できるだけ多くの方に研究成果としてお伝えしていきたいと考えています。

・**倫理委員会**：本調査は神戸常盤大学短期大学部倫理委員会より、承認を受けています。(承認が得られた場合記入予定)

・**質問紙のご返送**：お忙しい中誠に恐縮ですが調査用紙はご記入後、返送用封筒で○月○日までに、郵便ポストに投函して頂けますようお願い申し上げます。

\* 本調査に関しましてご質問などがございましたら、下記までご連絡下さい。

<連絡先>

研究実施責任者：神戸常盤大学短期大学部看護学科 非常勤実習助手 武ユカリ (たけゆかり)

共同研究者：神戸常盤大学保健科学部看護学科 講師 畑吉節未 (はたきよみ)

y-take@kobe-tokiwa.ac.jp (武)、電話 (078) 611-1821 (代表)

## 質問の前に

◆ 本調査では、訪問看護師からみたモンスターペイシエントを次のように定義します。

「訪問看護師、事業所に対して理不尽な言動、感情的な言動、悪意・敵意がある言動、さらには暴力行為のある、ケアサービス利用者やその家族・親族・関係者」

◆ 各項目では、ケアサービス利用者とその家族・親族・関係者（以下、利用者やその関係者とする）の一番印象に残っている言動、態度を思い起こし、ご回答下さい。

◆ 質問項目は以下のとおりです。

1 回答者ご自身について：年齢、性別など

2 ご自身の経験として

- I. 利用者やその関係者の「理不尽な言動」について
- II. 利用者やその関係者の「感情的な言動」について
- III. 利用者やその関係者の「悪意、敵意がある言動」について
- IV. 利用者やその関係者から受けた「身体的暴力」について

3 他者から聞いた話として

- V. 利用者やその関係者から「理不尽な言動」「理解力に問題のある言動」「悪意、敵意がある言動」について聞いたことがあるか、「身体的暴力」を受けたと聞いたことがあるか

◆ 回答方法については、以下の要領をお願いします。



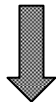
\* 当てはまる箇所の番号の上に○をつけて下さい。

例： 1. 女性      2. 男性

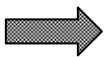
\* 「その他」に当てはまる場合は○をつけ、( ) に自由にご記述下さい。

例： 5. その他 ( 別居の利用者の兄 )

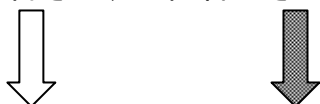
\* 該当する内容の有無によって、進む項目が異なる場合があります。

ガイド (    など) にしたがって、次の質問へお進み下さい。

例：ひとつでも○をつけた方は  
次の質問へお進み下さい

どこにも○をつけなかった方は、  
6 ページ【Ⅱ-1】にお進み下さい 

例：\* 皆さん、ご回答下さい \*



# 『在宅ケアにおけるモンスターペイシエントに関する調査』

## 質問用紙



研究実施責任者：神戸常盤大学短期大学部看護学科 非常勤実習助手 武 ユカリ  
共同研究者：神戸常盤大学保健科学部看護学科 講師 畑吉節未



## 1 回答者ご自身について

【i】年齢を伺います。当てはまるもの一つに ○ をつけて下さい。

- |            |            |            |            |
|------------|------------|------------|------------|
| 1. 20～24 歳 | 2. 25～29 歳 | 3. 30～34 歳 | 4. 35～39 歳 |
| 5. 40～44 歳 | 6. 45～49 歳 | 7. 50～54 歳 | 8. 55～59 歳 |
| 9. 60 歳以上  |            |            |            |

【ii】性別を伺います。

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 女性 | 2. 男性 |
|-------|-------|

【iii】訪問看護の経験年数について伺います。

- |                 |                |                |
|-----------------|----------------|----------------|
| 1. 1 年未満        | 2. 1 年以上 3 年未満 | 3. 3 年以上 5 年未満 |
| 4. 5 年以上 10 年未満 | 5. 10 年以上      |                |

【iv】現在の職位として、当てはまるもの一つ ○ をつけて下さい。

- |              |                                |             |
|--------------|--------------------------------|-------------|
| 1. 経営者       | 2. 管理者（所長、施設長等）                | 3. 一般職員（常勤） |
| 4. 一般職員（非常勤） | 5. その他（                      ） |             |



## 2 ご自身の経験として



### I 利用者やその関係者の「理不尽な言動」について

【I-1】利用者・関係者の言動で次のような例がありましたか？  
当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                    |                   |                   |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| 1. ルールを理解しない       | 2. 事実を歪曲する        | 3. 制度上できないことを要求する |
| 4. 何度も事業所に電話をかけてくる | 5. 何度も事業所へ来る      |                   |
| 6. 特別扱いをして欲しがる     | 7. 対応する者によって態度が違う |                   |
| 8. 飲酒による異常行動       | 9. 薬物による異常行動      | 10. 精神疾患による異常行動   |
| 11. その他 ( )        |                   |                   |

ひとつでも○をつけた方は  
次の質問へお進み下さい

どこにも○をつけなかった方は、  
6ページ【II-1】にお進み下さい



【I-2】思い浮かんだのは誰の言動ですか？一番印象に残っている人について、当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

- |        |       |            |
|--------|-------|------------|
| 1. 利用者 | 2. 家族 | 3. その他 ( ) |
|--------|-------|------------|

【I-3】その言動はどの程度ありましたか？当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

- |            |               |                |
|------------|---------------|----------------|
| 1. 1回だけだった | 2. その後2～3回あった | 3. 何度も繰り返されている |
|------------|---------------|----------------|

【I-4】その言動があった場所はどこでしたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |            |        |            |          |
|------------|--------|------------|----------|
| 1. 利用者の居宅  | 2. 病院内 | 3. グループホーム | 4. 関連施設内 |
| 5. その他 ( ) |        |            |          |

【I-5】その言動があった時、当事者以外に誰がいましたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                               |        |       |                |
|-------------------------------|--------|-------|----------------|
| 1. 誰もいなかった                    | 2. 利用者 | 3. 家族 | 4. 同じ事業所の訪問看護師 |
| 5. 他の事業所の職員（医師、ヘルパー、リハビリ関係者等） |        |       |                |
| 6. その他 ( )                    |        |       |                |

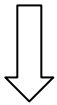
【I-6】その場の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                  |                        |
|------------------|------------------------|
| 1. 相手の要求に応じた     | 2. 当事者にわかりやすい言葉で話しを続けた |
| 3. 理由をつけてその場を離れた | 4. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ  |
| 5. 話しを中断した       |                        |
| 6. その他 ( )       |                        |

【I-7】後日（翌日以降）の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 当事者に今後はやめるように言った | 2. 職場の同僚、先輩に話した    |
| 3. 管理職、施設長に話した      | 4. ケアマネージャーに話した    |
| 5. 主治医に話した          | 6. 自分の家族、友人に話した    |
| 7. 行政窓口へ相談した        | 8. 警察に相談した         |
| 9. 訪問の契約を打ち切った      | 10. 報告書、文書で記録を残した  |
| 11. 損害賠償請求を行った      | 12. 刑事告発した         |
| 13. 訪問看護事業所を退職した    | 14. 別の訪問看護事業所に異動した |
| 15. その他（            | ）                  |

\* ひとつでも○をつけた方は次の質問へ



\* どこにも○をつけなかった方は、  
【I-9】にお進み下さい

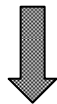
【I-8】その対応をした理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                             |                   |
|-----------------------------|-------------------|
| 1. 一人で対応するのは無理だと思った         | 2. 精神的なサポートが欲しかった |
| 3. 今後の具体的な対応を考えたかった         |                   |
| 4. 他の職員と情報共有の必要があったと思った     |                   |
| 5. 他の機関、事業所と情報共有の必要があったと思った |                   |
| 6. 理解力に問題のある当事者との関わりを絶ちたかった |                   |
| 7. 利用者へのケアサービスを継続したかった      |                   |
| 8. その他（                     | ）                 |

【I-9】特に何も対応しなかった理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 恥かしい気持ちがあった       | 2. 自分が悪いと思った       |
| 3. 面倒だった             | 4. 自分の評価に影響すると思った  |
| 5. 誰に相談していいのかわからなかった | 6. あまり重要なことと思わなかった |
| 7. 話しても仕方がないことだと思った  |                    |
| 8. その他（              | ）                  |

\* 皆さん、ご回答下さい \*



【I-10】この当事者へ訪問看護サービスを提供していた期間について、当てはまるものに一つ○をつけて下さい。

- |         |                              |          |          |
|---------|------------------------------|----------|----------|
| 1. 数日のみ | 2. 1週間以上                     | 3. 1ヶ月以上 | 4. 3ヶ月以上 |
| 5. 半年以上 | 6. 1年以上 [具体的に：( ) 年 ( ) ヶ月位] |          |          |

## II 利用者やその関係者の「感情的な言動」について

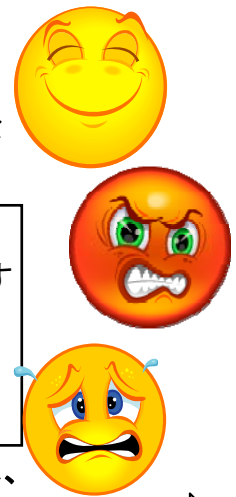
【II-1】利用者・関係者の訪問看護師に対する言動で、次のような例がありましたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |             |               |              |          |
|-------------|---------------|--------------|----------|
| 1. 怒鳴る      | 2. 激しく泣く      | 3. 暴れる       | 4. 物を投げる |
| 5. 物を壊す     | 6. 立腹して大声でわめく | 7. 極端な不快感を表す |          |
| 8. 気分の波が激しい | 9. 粗探しをする     | 10. 無視する     |          |
| 11. ばかにする   | 12. 軽蔑する      |              |          |
| 13. その他 ( ) |               |              |          |

ひとつでも○をつけた方は  
次の質問へ



どこにも○をつけなかった方は、  
7ページ【III-1】にお進み下さい



【II-2】思い浮かんだのは誰の言動ですか？一番印象に残っている人について、次の当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

- |        |       |            |
|--------|-------|------------|
| 1. 利用者 | 2. 家族 | 3. その他 ( ) |
|--------|-------|------------|

【II-3】同様の言動は何度ありましたか？当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

- |            |               |                |
|------------|---------------|----------------|
| 1. 1回だけだった | 2. その後2~3回あった | 3. 何度も繰り返されている |
|------------|---------------|----------------|

【II-4】場所はどこでしたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |            |        |            |          |
|------------|--------|------------|----------|
| 1. 利用者の居宅  | 2. 病院内 | 3. グループホーム | 4. 関連施設内 |
| 5. その他 ( ) |        |            |          |

【II-5】その言動があった際、その場には当事者以外に誰かいましたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                               |        |       |                |
|-------------------------------|--------|-------|----------------|
| 1. 誰もいなかった                    | 2. 利用者 | 3. 家族 | 4. 同じ事業所の訪問看護師 |
| 5. 他の事業所の職員（医師、ヘルパー、リハビリ関係者等） |        |       |                |
| 6. その他 ( )                    |        |       |                |

【II-6】その場の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                                   |                       |
|-----------------------------------|-----------------------|
| 1. その場から立ち去った                     | 2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ |
| 3. 激昂している当事者が落ち着くよう、話したり、話を聴いたりした |                       |
| 4. 警察に連絡して介入してもらった                |                       |
| 5. その他 ( )                        |                       |

【Ⅱ－7】後日（翌日以降）の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 当事者に今後はやめるように言った | 2. 職場の同僚、先輩に話した    |
| 3. 管理職、施設長に話した      | 4. ケアマネージャーに話した    |
| 5. 主治医に話した          | 6. 自分の家族、友人に話した    |
| 7. 行政窓口へ相談した        | 8. 警察に相談した         |
| 9. 訪問の契約を打ち切った      | 10. 報告書、文書で記録を残した  |
| 11. 損害賠償請求を行った      | 12. 刑事告発した         |
| 13. 訪問看護事業所を退職した    | 14. 別の訪問看護事業所に異動した |
| 15. その他（            | ）                  |

\* ひとつでも○をつけた方は次の質問へ

\* どこにも○をつけなかった方は、  
【Ⅱ－9】にお進み下さい

↓

【Ⅱ－8】その対応をした理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. 怖いという気持ちがあった        | 2. 精神的なサポートが欲しかった |
| 3. 身の危険を感じた            | 4. 誰かに守って欲しかった    |
| 5. 一人で対応するのは無理だと思った    | 6. 他の人にも危険があると思った |
| 7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかった |                   |
| 8. 利用者へのケアサービスを継続したかった |                   |
| 9. その他（                | ）                 |

↓

【Ⅱ－9】特に何も対応しなかった理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 恥かしい気持ちがあった       | 2. 自分が悪いと思った       |
| 3. 恐怖心で話すことができなかった   | 4. 自分の評価に影響すると思った  |
| 5. 誰に相談していいのかわからなかった | 6. あまり重要なことと思わなかった |
| 7. 話しても仕方のないことだと思った  |                    |
| 8. その他（              | ）                  |

\* 皆さん、ご回答下さい \*

↓

【Ⅱ－10】この当事者へ訪問看護サービスを提供していた期間について、当てはまるものに一つ○をつけて下さい。

- |         |                              |          |          |
|---------|------------------------------|----------|----------|
| 1. 数日のみ | 2. 1週間以上                     | 3. 1ヶ月以上 | 4. 3ヶ月以上 |
| 5. 半年以上 | 6. 1年以上 [具体的に：( ) 年 ( ) ヶ月位] |          |          |

### Ⅲ 利用者やその関係者の「敵意・悪意のある言動」について

【Ⅲ－１】利用者・関係者の訪問看護師に対する言動で、次のような例がありましたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。



- |            |                |              |
|------------|----------------|--------------|
| 1. 金品の要求   | 2. 事実と異なる訴え    | 3. 性的な意味合い言葉 |
| 4. 謝罪の要求   | 5. 費用支払いの不満・拒否 |              |
| 6. その他 ( ) |                |              |

ひとつでも○をつけた方は  
次の質問へ



どこにも○をつけなかった方は、  
10ページ【Ⅳ－１】にお進み下さい



【Ⅲ－２】思い浮かんだのは誰の言動ですか？一番印象に残っている人について、次の当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

- |        |       |            |
|--------|-------|------------|
| 1. 利用者 | 2. 家族 | 3. その他 ( ) |
|--------|-------|------------|

【Ⅲ－３】同様の言動は何度ありましたか？当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

- |            |               |                |
|------------|---------------|----------------|
| 1. 1回だけだった | 2. その後2～3回あった | 3. 何度も繰り返されている |
|------------|---------------|----------------|

【Ⅲ－４】場所はどこでしたか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |            |        |            |          |
|------------|--------|------------|----------|
| 1. 利用者の居宅  | 2. 病院内 | 3. グループホーム | 4. 関連施設内 |
| 5. その他 ( ) |        |            |          |

【Ⅲ－５】その言動があった際、当事者以外に、その場に誰がいましたか？  
当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                               |        |       |                |
|-------------------------------|--------|-------|----------------|
| 1. 誰もいなかった                    | 2. 利用者 | 3. 家族 | 4. 同じ事業所の訪問看護師 |
| 5. 他の事業所の職員（医師、ヘルパー、リハビリ関係者等） |        |       |                |
| 6. その他 ( )                    |        |       |                |

【Ⅲ－６】その場の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                                 |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| 1. その場から立ち去った                   | 2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ |
| 3. 当事者がその言動をやめるように話したり、話を聴いたりした |                       |
| 4. 警察に連絡して介入してもらった              | 6. 電話を切った             |
| 5. その他 ( )                      |                       |

【Ⅲ－7】後日（翌日以降）の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 当事者に今後はやめるように言った | 2. 職場の同僚、先輩に話した    |
| 3. 管理職、施設長に話した      | 4. ケアマネージャーに話した    |
| 5. 主治医に話した          | 6. 自分の家族、友人に話した    |
| 7. 行政窓口へ相談した        | 8. 警察に相談した         |
| 9. 訪問の契約を打ち切った      | 10. 報告書、文書で記録を残した  |
| 11. 損害賠償請求を行った      | 12. 刑事告発した         |
| 13. 訪問看護事業所を退職した    | 14. 別の訪問看護事業所に異動した |
| 15. その他（            | ）                  |

\* ひとつでも○をつけた方は次の質問へ

\* どこにも○をつけなかった方は、  
【Ⅲ－9】にお進み下さい

↓  
【Ⅲ－8】その対応をした理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. 怖いという気持ちがあった        | 2. 精神的なサポートが欲しかった |
| 3. 身の危険を感じた            | 4. 誰かに守って欲しかった    |
| 5. 一人で対応するのは無理だと思った    | 6. 他の人にも危険があると思った |
| 7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかった |                   |
| 8. 利用者へのケアサービスを継続したかった |                   |
| 9. その他（                | ）                 |

↓  
【Ⅲ－9】特に何も対応しなかった理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 恥かしい気持ちがあった       | 2. 自分が悪いと思った       |
| 3. 恐怖心で話すことができなかった   | 4. 自分の評価に影響すると思った  |
| 5. 誰に相談していいのかわからなかった | 6. あまり重要なことと思わなかった |
| 7. 話しても仕方がないことだと思った  |                    |
| 8. その他（              | ）                  |

\* 皆さん、ご回答下さい \*

↓ ↓  
【Ⅱ－10】この当事者へ訪問看護サービスを提供していた期間について、当てはまるものに一つ○をつけて下さい。

- |         |                           |          |          |
|---------|---------------------------|----------|----------|
| 1. 数日のみ | 2. 1週間以上                  | 3. 1ヶ月以上 | 4. 3ヶ月以上 |
| 5. 半年以上 | 6. 1年以上 [具体的に：( )年( )ヶ月位] |          |          |

## IV 身体的暴力について

身体的暴力とは、「他の人や集団に対して身体的な力を使って身体的、性的、あるいは精神的な危害を及ぼすものをいい、例えば、殴る、蹴る、叩く、突く、撃つ、押す、噛む、つねる等の行為」とします。

(保健福祉医療施設における暴力対策指針—看護者のために—2006年日本看護協会)



【IV-1】あなたの訪問看護師としてのご経験の中で、利用者、家族から身体的暴力を受けたことがありますか？

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1. 受けたことがある | 2. 受けたことがない |
|-------------|-------------|

1. に○をつけた方は次の質問へ

2. に○をつけた方は、

12ページ【V-1】にお進み下さい



\* 複数のご経験がある方は、一番印象に残っている例についてご回答下さい。

【IV-2】それはどれくらい前のことですか？

- |          |           |           |          |
|----------|-----------|-----------|----------|
| 1. 数日前   | 2. 数週間前   | 3. 数ヶ月間   | 4. 1~2年前 |
| 5. 3~5年前 | 6. 6~10年前 | 7. 10年以上前 |          |

【IV-3】具体的には誰からの暴力でしたか？当てはまるもの一つに○をつけて下さい。

- |        |           |            |
|--------|-----------|------------|
| 1. 利用者 | 2. 利用者の家族 | 3. その他 ( ) |
|--------|-----------|------------|

【IV-4】その人の年齢は何歳ぐらいでしたか？

- |          |         |         |           |
|----------|---------|---------|-----------|
| 1. 19歳以下 | 2. 20歳代 | 3. 30歳代 | 4. 40歳代   |
| 5. 50歳代  | 6. 60歳代 | 7. 70歳代 | 8. 80歳代以上 |

【IV-5】その人の性別を伺います。

- |       |       |
|-------|-------|
| 1. 女性 | 2. 男性 |
|-------|-------|

【IV-6】どのような暴力を受けたのか、当てはまるものに○をつけて下さい。

- |         |        |             |            |       |
|---------|--------|-------------|------------|-------|
| 1. 殴る   | 2. 蹴る  | 3. 叩く       | 4. 突く      | 5. 撃つ |
| 6. 押す   | 7. 噛む  | 8. つねる      | 9. 凶器を使用した |       |
| 10. なでる | 11. 触る | 12. その他 ( ) |            |       |

【IV-7】身体的暴力を受けた場所について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| 1. 訪問先(利用者居宅)   | 2. 他の施設内(具体的には: ) |
| 3. その他(具体的には: ) |                   |



【IV-8】 身体的な被害の影響について、当てはまるものに○をつけて下さい。

- |                         |                         |               |
|-------------------------|-------------------------|---------------|
| 1. 身体に打撲痕等アザができた        | 2. 傷ができた                | 3. 痛みが数日以上残った |
| 4. 傷の消毒や投薬等、医師の治療が必要だった | 5. 骨折                   |               |
| 6. その状況、場面を思い出す         | 7. その状況、場面を思い出すことを避けている |               |
| 8. 人の言動にビクビクするようになった    | 9. ひどく落ち込むことがある         |               |
| 10. その他 ( )             |                         |               |

【IV-9】 その人からの身体的暴力を受けた回数について伺います。

- |         |       |         |
|---------|-------|---------|
| 1. 1回のみ | 2. 2回 | 3. 3回   |
| 4. 4回   | 5. 5回 | 6. 5回以上 |

【IV-10】 その場の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                                 |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| 1. その場から立ち去った                   | 2. 事業所に連絡して他のスタッフを呼んだ |
| 3. 当事者がその言動をやめるように話したり、話を聴いたりした |                       |
| 4. 警察に連絡して介入してもらった              | 5. がまんした              |
| 6. その他 ( )                      |                       |

【IV-11】 後日（翌日以降）の対応として、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 当事者に今後はやめるように言った | 2. 職場の同僚、先輩に話した    |
| 3. 管理職、施設長に話した      | 4. ケアマネージャーに話した    |
| 5. 主治医に話した          | 6. 自分の家族、友人に話した    |
| 7. 行政窓口へ相談した        | 8. 警察に相談した         |
| 9. 訪問の契約を打ち切った      | 10. 報告書、文書で記録を残した  |
| 11. 損害賠償請求を行った      | 12. 刑事告発した         |
| 13. 訪問看護事業所を退職した    | 14. 別の訪問看護事業所に異動した |
| 15. その他 ( )         |                    |

\* ひとつでも○をつけた方は次の質問へ



\* どこにも○をつけなかった方は、次ページ【IV-13】にお進み下さい



【IV-12】 その対応をした理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. 怖いという気持ちがあった        | 2. 精神的なサポートが欲しかった |
| 3. 身の危険を感じた            | 4. 誰かに守って欲しかった    |
| 5. 一人で対応するのは無理だと思った    | 6. 他の人にも危険があると思った |
| 7. 激昂した当事者との関わりを絶ちたかった |                   |
| 8. 利用者へのケアサービスを継続したかった |                   |
| 9. その他 ( )             |                   |

\* 次ページ【IV-14】にお進み下さい。

【IV-13】特に何も対応しなかった理由について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| 1. 恥かしい気持ちがあった       | 2. 自分が悪いと思った       |
| 3. 恐怖心で話すことができなかった   | 4. 自分の評価に影響すると思った  |
| 5. 誰に相談していいのかわからなかった | 6. あまり重要なことと思わなかった |
| 7. 話しても仕方がないことだと思った  |                    |
| 8. その他 ( )           |                    |

\* 皆さん、ご回答下さい \*



【IV-14】この当事者へ訪問看護サービスを提供していた期間について、当てはまるものに一つ○をつけて下さい。

- |         |                           |          |          |
|---------|---------------------------|----------|----------|
| 1. 数日のみ | 2. 1週間以上                  | 3. 1ヶ月以上 | 4. 3ヶ月以上 |
| 5. 半年以上 | 6. 1年以上 [具体的に：( )年( )ヶ月位] |          |          |

【IV-15】身体的暴力の背景について、当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. 日頃から粗暴な言動があった    | 2. 他の事業所でも同じことがあった |
| 3. 近隣住民とトラブルがあった    | 4. 経済的に困窮していた      |
| 5. 家族間の人間関係が悪かった    | 6. 飲酒していた          |
| 7. 精神疾患があった         | 8. 訪問看護の受入れが悪かった   |
| 9. 訪問看護師に過度な要求が多かった |                    |
| 10. その他 ( )         |                    |

【IV-16】あなたの所属される事業所では、身体的暴力に対する何らかの組織的な対策がとられていますか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

- |                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| 1. 特に対策はとられていない | 2. 契約時に暴力防止を口頭で説明している  |
| 3. 防止対策マニュアルがある | 4. 契約書に暴力防止について明記されている |
| 5. その他 ( )      |                        |

### 3 他の人から聞いたこととして



V 利用者・関係者の言動で、次のような経験を他の人から聞いたことがありますか？当てはまるもの全てに○をつけて下さい。

#### 【V-1】「理不尽な言動」について

- |                    |              |                   |
|--------------------|--------------|-------------------|
| 1. ルールを理解しない       | 2. 事実を歪曲する   | 3. 制度上できないことを要求する |
| 4. 何度も事業所に電話をかけてくる | 5. 何度も事業所へ来る |                   |
| 6. 飲酒による異常行動       | 7. 薬物による異常行動 | 8. 精神疾患による異常行動    |
| 9. その他 (           |              | )                 |

#### 【V-2】「感情的な言動」について

- |           |               |              |          |
|-----------|---------------|--------------|----------|
| 1. 怒鳴る    | 2. 激しく泣く      | 3. 暴れる       | 4. 物を投げる |
| 5. 物を壊す   | 6. 立腹して大声でわめく | 7. 極端な不快感を表す |          |
| 8. 無視する   | 9. ばかにする      | 10. 軽蔑する     |          |
| 11. その他 ( |               |              | )        |

#### 【V-3】「敵意・悪意がある言動」について

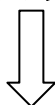
- |          |                |              |
|----------|----------------|--------------|
| 1. 金品の要求 | 2. 事実と異なる訴え    | 3. 性的な意味合い言葉 |
| 4. 謝罪の要求 | 5. 費用支払いの不満・拒否 |              |
| 6. その他 ( |                | )            |

#### 【V-4】「身体的暴力」について

- |             |
|-------------|
| 1. 受けたことがある |
|-------------|

【V-1～4】で一つでも○をつけた方は次の質問へ

【V-1～4】で○つけなかった方は、13ページにお進み下さい



【V-5】上記で聞いた事が、大きな原因、またはきっかけとなって、職場を退職したり、訪問看護師を辞めたり人がいましたか？

- |       |          |          |
|-------|----------|----------|
| 1. いた | 2. いなかった | 3. わからない |
|-------|----------|----------|

質問は以上です。

本調査について、ご意見、感想等、下記空欄に自由にご記述下さい。

ご協力、ありがとうございました。

