

訪問看護師のための カスタマーハラスメント 予防・対応ハンドブック



NO!

No!と
言わせてもらいます



公益社団法人
大阪府看護協会

はじめに

訪問看護師は一人で療養者宅に訪問し看護を提供することから、カスタマーハラスメント^{*1}を受けるリスクが高い環境に置かれており、多くの訪問看護師が経験しています。根拠のないクレーム、無理な要求や暴言、暴力等により訪問看護師や管理者が傷つき追い込まれ疲弊してしまうことがあります。中には悲惨な事件が起きていることも報告されています。看護師が安全に安心して看護を提供できる環境構築と、カスタマーハラスメントを未然に防ぐための対策を講じることが求められています。

このたび大阪府看護協会では、「訪問看護師のためのカスタマーハラスメント予防・対応ハンドブック」を制作しました。特徴は、療養者とその家族等との信頼関係に基づく対等なパートナーシップ^{*2}を基本に看護を提供することによりハラスメントの発生を防止すること、訪問看護師の感じたことからハラスメントの兆候に気づき、予防的な視点からプロセスを踏んで対策を講じていけるように構成していることです。

このハンドブックを活用して正しい知識と対応能力を備え、療養者とその家族等からのハラスメント行為に対して、小さなことに気づき対応していくこと、不適切な行為に対しては毅然とした態度で行動し、NO！とはっきりといえるようにしましょう。

※1 カスタマーハラスメント

顧客等の要求の内容が妥当性を欠くものや要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動により、労働者の就業環境が害されるものをさす。¹⁾ (社会通念上不相当な言動とは、暴行、暴言、侮辱、性的な言動等々)

出典：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう」

※2 パートナーシップ

協力関係、共同、提携という意味で、看護師が療養者やその家族等とお互いを尊重し合い、信頼関係を築き、合意した目的・目標に向かって共に進むための協力関係をさす。

Contents

訪問看護師のための カスタマーハラスメント 予防・対応ハンドブック ～ NO! と言わせてもらいます～

はじめに

I . まずはパートナーシップから	2
II . カスタマーハラスメントを理解しよう	8
III . ハラスメント予防活動のプロセス	10
IV . 現場でのあなたの「気づき」から職場での「共有」まで	11
V . 具体的なハラスメント予防対策	14
VI . それでもハラスメントが発生した時の対応	20
おわりに	23
引用・参考文献	24

I. まずはパートナーシップから

1. パートナーシップは良好なコミュニケーションから

コミュニケーションは療養者と看護師の関係において重要な看護の機能を持ち、パートナーシップの形成に大きく関係するものである。そのため、療養者とその家族（以下、療養者等）の揺れ動く感情や思いを受け止めるためにコミュニケーション能力を高めることが大切となる。

よりよいコミュニケーションは、訪問看護師等関係職種（以下、看護師等）と療養者等との信頼関係を良好にし、カスタマーハラスメントを未然に予防することにつながる。



2. コミュニケーションを図る際の留意点

- ①療養者等の年齢や認知能力、知的レベルや視聴感覚器の状態、機能障害、社会的経験を考慮する。

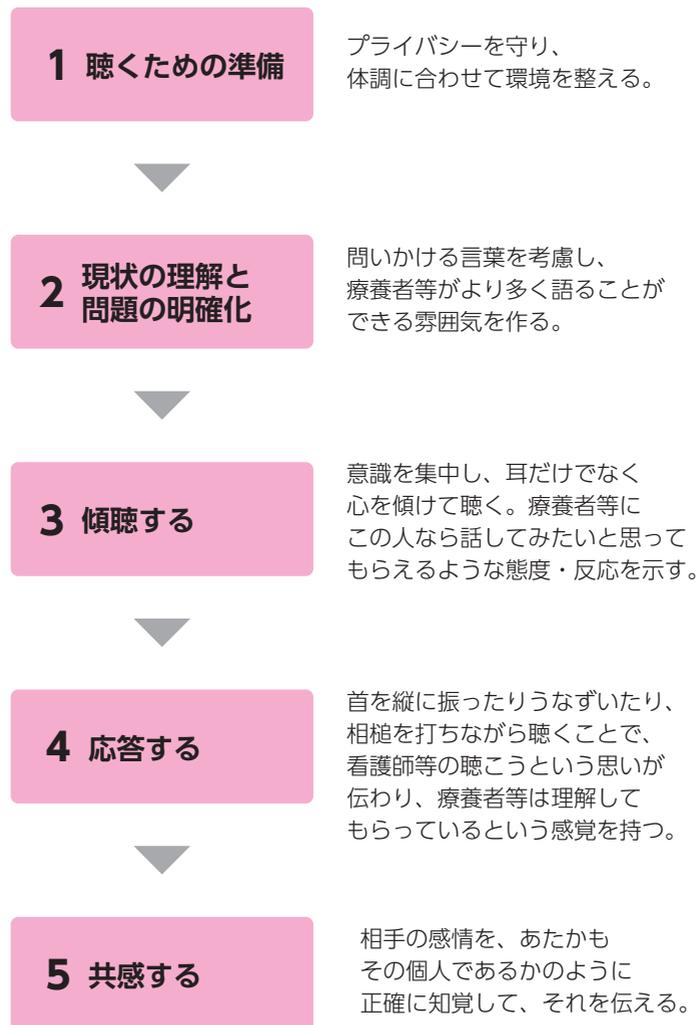


- ②療養者等が示す、表情やしぐさや態度、言葉のニュアンスを敏感に感じ取り、受け止める。



- ③療養者等への敬意を欠いた言葉遣いや慣れから生じる、タメ口、看護師等のパターンリズムに注意する。
- ④療養者等とその場に身を置いてその時を共に過ごすこと、「そばにいたいこと」に大きな意味がある。

3. 基本的なコミュニケーションスキル



4. 不適切なコミュニケーション

● 早々にするアドバイスや説明

苦悩を訴えている段階でのアドバイスや説明は、辛さをわかってほしいと思う療養者等の思いの表出を抑制してしまう。状況がよくわからないままになるだけでなく、感情体験の共有を妨げてしまうことになる。

● 医師や他の職種への移譲

看護師等（あなた）だからこそ、心の中を話そうとする療養者等も多い。抱えている懸念や気持ちをよく聴かないまま、「病状については先生にお聞きください」などと看護師等が医師や他職種に聞くことを勧める発言は、療養者等を失望させる可能性がある。

● ジャッジするような表現

物事には、良い、悪いだけで評価できないことが沢山ある。療養者等が対処や思いを話した際に、「それはいけませんね」「そういうことはやめた方がいいですね」など看護師等の判断で決めつけてしまうことにより、療養者等は自分たちの感情や認識が否定されたと感じてしまうことがある。



● 価値を押し付けるような発言

自分がこうだったから他人もこうであるべきだと、療養者等に看護師等の考えを押し付けて返答を誘導することがある。「こういう場合は〇〇することが当然だと思います」などと言い切る表現をすると、療養者等は自分たちの意見が言えなくなってしまう。これでは看護師等への率直な思いを伝える交流の場を失うことになる。

● 質問の連続

「療養者等の問題を明らかにしたい」という看護師等の思いから、質問を続けてしまうことがある。療養者等のペースで語ることが尊重されず、療養者等は何を答えるべきか戸惑いや尋問されているような気持ちになる。

また、行動や選択には、特に理由がないこともある。療養者等をより深く探求しようとする看護師等の思いが強いあまり、「それは何故ですか」と質問を繰り返してしまうと苦痛を感じさせることがある。



● オウム返しが中心の応答

オウム返しは応答のスキルとして用いることで、療養者等が自分のことを理解してくれていると感じ、次の発言を促すことがある。言語的な反応を頻繁に使用するとわざとらしくなり、機械的な印象を与えてしまう。時には療養者等をイライラさせてしまうことや本当に理解してもらえているのかと疑念を抱かせることになってしまう。



● 遮断

療養者等が心配や困っていると思うことを話した時、看護師等が対応できないと思うような深い話題になることもある。このような場面を切り抜けようと、すぐに返答したり、療養者等の意図と異なる発問をすることでその話題を回避してしまうことがある。療養者等の語りは遮断されてしまうことになる。

Ⅱ カスタマーハラスメントを 理解しよう

1. カスタマーハラスメントの分類、定義

ハラスメントについての分類と定義を理解したうえで、対策を検討する必要がある。カスタマーハラスメント(以下、ハラスメント)を表1のように分類、定義する。

ハラスメントは個別ではなく同時多発的に起こり、それぞれ行き過ぎれば刑法上の侮辱罪や暴行罪、業務妨害罪、強要罪などの犯罪にあたることもある。

表1 カスタマーハラスメントの分類、定義

分類	定義
身体的ハラスメント	身体的な力を使って危害を及ぼす行為(暴行・傷害) 
精神的ハラスメント	個人の尊厳や価値を言葉によって傷つけたり、脅迫したり、過大な要求をしたり、名誉棄損や侮辱など、敬意の欠如を示す行為 
セクシュアルハラスメント	意に添わない性的誘いかげや、行為者に対する好意的態度の要求等、性的な嫌がらせや相手の望まない性的な言動全ての行為 

2. 知っておこう、ハラスメントのリスク要因

ハラスメントのリスク要因としては、表2のようなものが挙げられる。

表2 ハラスメントのリスク要因

リスク	リスク要因
療養者等に関する社会的リスク	<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメントを用いて問題解決し、利益を得る体験 ・訪問看護師や医療者への敵意 ・看護師に対してであれば許されるという誤った認識 ・周囲への不満等
療養者等に関するリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・疾病や障がいによる不安、抑うつ、衝動性や興奮を伴う症状 ・病識の欠如 ・アルコール摂取、薬物の使用等
看護師等の職員に関するリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・女性、若年者、無抵抗 ・訪問看護の経験が浅い ・コミュニケーション技術の未熟さ ・ハラスメント対策の教育を受けていない
組織や労務環境に関するリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・ハラスメントを諦める風土 ・業務量に比べて人員が少ない
訪問看護の特性や看護ケア内容に関するリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・単独での訪問 ・身体接触を伴うケア、苦痛や羞恥を伴うケア等
訪問看護ステーションの運営管理に関するリスク	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者の変更等により統一されていないケアや説明内容 ・訪問看護師等の態度や接遇の問題

Ⅲ. ハラスメント予防活動の プロセス

看護師等が現場での微妙な変化を感じたこと、思ったことに気づき、それを言葉に出し、管理者や同僚と共有し、皆が同様に感じていた微妙な変化について、対策を立て、予防活動を実践して、それぞれのプロセスの評価を行う (図1)。



図1 気づきから始まる、予防活動につながるプロセス

看護師等が基本的なコミュニケーションスキルを用い、日々の訪問活動において、このプロセスを繰り返すことが、療養者等とのパートナーシップの構築やカスタマーハラスメントのない、よりよい療養生活を作ることにつながっていく。

Ⅳ. 現場でのあなたの「気づき」 から職場での「共有」まで

1. 現場で感じた「気づき」とは

訪問時の療養者等の言動に対し、「あれ?」「変だな?」「いつもとちがう?」と感じた時はその感覚を大切にする。大事なのは看護師等が現場で感じたこと・思ったことに「気づく」ということである。

例えば、療養者等がいつもと違う、「顔をしかめる」「舌打ち」「ため息」「威圧的な言い方」をすることに対して客観的に原因を知ることが「気づき」である。



2. 感じたことを言葉に出そう!

感じて気づいたことは言葉に出す。訪問時に、「なんか気になる」「雰囲気的にちょっと違う」などの「気づき」があれば、職場に戻り、直ちに、直属の上



司や同僚と話し合うことから始める。「気づき」を言葉にし、共有することで予防活動をとることができる。

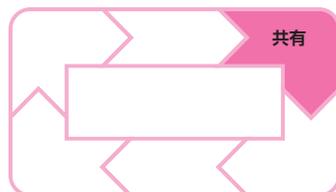
看護師等の中には「気づき」をうまく言葉にすることが難しかったり、発言する勇気や自信がない人もいます。また、他の看護師等からの「あなたが未熟だから」「原因はあなたかも」等の責めるような言葉により発言した看護師等は様々な問題を抱え込むこともある。周りの看護師等はその気づきがあったことを受け留め、受け入れる。

管理者には看護師等が自分の気持ちを吐露できる職場環境（心理的安全性）を作る責務がある。そして、看護師間でもお互いの思いを表現し、認め合う環境を作っていくことが大切である。なんでも話せる職場風土を作り、看護師等は自分の感じたことや思っていること、「気づき」を発言することで、予防活動につながっていく。

3. 関係者及び関係機関と共有（カンファレンス）

多職種・他機関等から情報を収集し、ハラスメントにつながるリスクについて検討する。

必要時には関係職種とカンファレンスを開催する。開催目



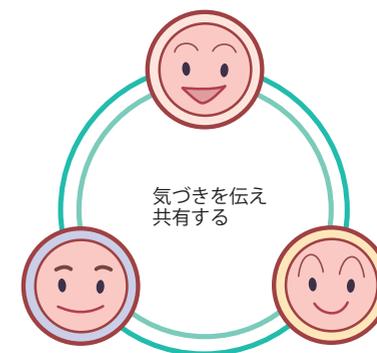
的は関係職種に安心・安全に働き続けられる労働環境の確保と、関係職種が療養者等によりよい療養環境を提供することにある。



4. ハラスメント予防対策の立案と予防活動

ハラスメントの予防対策を立案するに当たり、療養者等、そして関係職種にそれぞれ役割があり、療養者等は暴力・ハラスメントを起こさない、管理者（事業所）はスタッフの心身の健康と安全を守る、看護師等は訪問先で起こったハラスメント時の「気づき」を言葉にして伝えることから、ハラスメント予防対策は始まる。

そして、看護師等が言葉にすることで関わる全員が情報を共有し、対策の検討ができ、事業所としてハラスメント対策を構築することにつながる。



V 具体的なハラスメント ・ 予防対策

1. 事業所におけるハラスメントの対策を講じておく

- ・ 管理者は、看護師等が業務を安全かつ健康に遂行できるように努める責務がある。組織的に事業所の労務環境を整えていくことが予防につながると心得る。
- ・ 職場の安全管理体制の中にハラスメントの対応策を明記する。
- ・ ハラスメントに対する相談窓口・担当者を設置し、発生時の報告や初期対応、事後対応・方法等についてのマニュアルを作成する。
- ・ ハラスメント報告書のフォーマットを準備しておく（「ハラスメント報告書に記載する内容」(P21・22) 参照のこと）。



ハラスメント
担当者



マニュアルを
作成

2. ハラスメントは許さないという基本的な考え方を職員に周知する

- ・ ハラスメントは、看護師等の勤労意欲の低下と離職率の上昇に影響する。職員に対して、事業所としてハラスメントは許さないことを定期的なミーティングで伝達、掲示を行うなどの方法で周知する。
- ・ 入職時のオリエンテーション、事業所内でのミーティングを活用

し、事業所としてのハラスメントへの考え方や対策を伝える。

- ・ 管理者は、どのような行為がハラスメントであるのかを示し、事業所内での具体的なハラスメント事例を把握し、職員と話し合う。



3. 療養者等とのパートナーシップの構築をめざす

- ・ 訪問看護導入時は、療養者等のリスク要因となる情報を多職種から収集し、事前に対象理解に努め、初回面談、初回訪問に臨む。
- ・ 療養者等と訪問看護の目的や目標や看護内容を確認・相談し、重要事項説明書の内容に合意が得られるまで、契約は保留する。
- ・ 契約が成立し訪問看護が開始となれば、訪問時間に遅れないようにする。どうしても遅れる場合は、事前に連絡する。
- ・ 訪問毎に対象理解を深め、病期や状態に合わせた適切な看護を提供する。看護の専門性を発揮し信頼関係を築くことでハラスメントを予防していく。
- ・ 担当者が変わっても統一したケアや一貫した説明が行えるよう、療養者等の情報共有の方法を事業所で工夫する。



4. ハラスメントは許さないという基本的な考え方を療養者等に周知する

- ・療養者等に対しては、重要事項説明書・契約書に明示する等を通して周知する。ハラスメントについてはわかりやすい表現を用い、療養者等が理解できるように、また不快感を与えないように配慮する。
- ・療養者等と信頼関係とパートナーシップを結ぶことができるよう、コミュニケーション技術を用いる。
- ・看護師等の役割、看護師等でできることを説明し、療養者等の希望や意向を踏まえ調整する。



5. 被害者を守ることが最優先されることを認識し、行動する

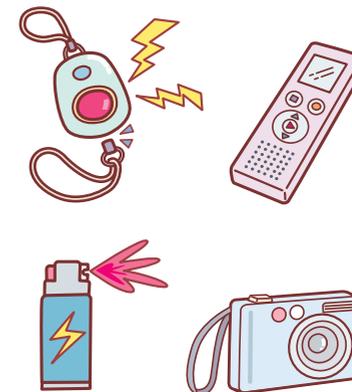
- ・被害者である看護師等が一人で悩まなくてよいように、事業所として相談しやすい雰囲気づくりを行い、組織風土を醸成することが重要である。
- ・看護師等が秘密保持を望む場合は、秘密保持に努める。
- ・ハラスメントを受けた被害者は、管理者や同僚等から、「あなたにも原因があるのではないか」等の態度や質問を受けることにより、更なる被害を受けることがある。このよう



な二次的な被害が起こらないように、管理者をはじめ、事業所全体の教育研修に取り組む必要がある。

6. 訪問看護を提供する前に保安体制を整えておく

- ・訪問看護は単独で行動することが多いため、防犯ブザーや催涙スプレー、ICレコーダーやカメラ等を携帯する。携帯電話等による緊急連絡ができるように保安体制を整備する。
- ・療養者ごとに訪問先に関する情報収集を行い、ハラスメントに対するリスクマネジメントをしっかりと行う。具体的には、訪問先の間取りを把握し、出入り口、危害を及ぼす危険なものがないかを確認し、常に退路を確認する。
- ・特にハラスメントの履歴のある場合は、リスク要因を踏まえた慎重なハラスメント予防対策を立案する。また、複数で訪問できるよう看護師等の配置を調整する。
- ・安全の確保が難しいと判断される場合は、契約の中止や破棄、訪問の中止を考慮する。



7. ハラスメントのリスクが高い場合の対策を講じておく

- ・医師への報告書や定期的な担当者会議等において、多職種のチーム内で情報を共有する。
- ・男性看護師や経験豊富な看護師であっても、複数で訪問できるよう人員を配置する。
- ・若い看護師等や訪問看護の経験が浅い看護師等の訪問を控える。



8. 訪問時、いつもと違う違和感、「気づき」に対する看護師等がとるべき行動を決めておく

- ・身体的ハラスメントに対しては、身の危険を感じたら距離を取り、安全確保を最優先として避難する。
- ・精神的ハラスメントに対しては、短時間で時間を区切って話を聞き、いったん退室する。改めて、面談の機会を持つ場合は、場所、時間、人を代えて対応できるようにし、一人で対応せず、事業所内のハラスメント担当者やケアマネジャー等の同席を調整する。
- ・セクシュアルハラスメントに対しては、落ち着いた言葉で毅然とした態度をとる。言葉で対応できない場合は、手が届かない距離まで離れ、拒否する態度を示す。家族がいる場合は、同席を要請する。決して、笑いながらあいまいな態度をとること、「これく



- らいならいいか] とあきらめて受容するような対応をしない。
- ・無理な要求（飲食の強要や契約にない要求など）に対しては、相手の気持ちも考慮し、傷つけないように丁寧に断る。また、強引である場合は、毅然とした態度で断る。もしも断って、相手が興奮しだしたら、その場から逃げる。
- ・その他の迷惑行為

①電話での迷惑行為・脅迫

「すぐ来ないと何をするか分からないぞ」「これから白黒つけに行く」等と言われても、会わない。身の危険が予測される時は事務所の戸締りをし、警察に連絡する。また、訪問に出ている看護師等や他の職員全員に連絡する。

②つきまとい行為（ストーカー行為）

下記の8つの行為を「つきまとい行為（ストーカー行為）」と言う。

- つきまとい、待ち伏せ、押しかけ、うろつき
- 監視していると告げる行為
- 面会、交際などの要求
- 乱暴な言動、
- 無言電話、連続した電話、FAX、メール、SNSのメッセージ等
- 汚物などの送付
- 名誉を傷つける
- 性的羞恥心の侵害

すぐに警察に相談する。

電話やメールの履歴、メールや留守番電話の録音内容、FAXや手紙等の郵送物は証拠として保存する（警視庁ホームページより）。

VI. それでもハラスメントが発生した時の対応

ハラスメントの予防策を講じても事象が発生することがある。

1. 看護師等（被害者）がとるべき行動

項目	具体的行動
逃げる	<ul style="list-style-type: none"> 身の危険を感じたら、ケアの途中であっても荷物を置いてすぐ逃げる 防犯グッズを活用する 周囲に助けを求める 
通報・連絡	<ul style="list-style-type: none"> 事業所に連絡する 状況に応じて警察に通報、事件の証拠となるものは保管する 性的暴行を受けた場合は、警察・婦人科・性暴力被害者ワンストップ支援センター等に相談する 
受診	<ul style="list-style-type: none"> 身体的・性的暴力を受けた場合は、目に見える傷がなくても受診する 重症の場合は救急車を呼ぶ（呼んでもらう） 
記録	<ul style="list-style-type: none"> 事件について訪問看護記録に事実を簡潔に記載 ハラスメント報告書の記載 

2. 管理者・事業者のとるべき行動

項目	具体的行動
ハラスメントの確認	<ul style="list-style-type: none"> 被害状況を確認し、安全を図るように指示する 警察に連絡するとともに、被害者のもとに駆けつける 療養者等宅で事件の状況を確認する 必要時、ケアマネジャー・医師・警察等に連絡し、同伴してもらう
加害者の家族に連絡	<ul style="list-style-type: none"> 加害者に家族へ連絡する旨を伝え、連絡する
被害者への配慮	<ul style="list-style-type: none"> 心身へ及ぼす影響に配慮する（受診の手配、業務や休暇の調整、カウンセリング、心のサポート等） 状況により、被害者（看護師等）の家族に連絡する 被害者の意向を確認し、警察への被害届と法的措置の支援をする
事業所職員へ連絡	<ul style="list-style-type: none"> ハラスメントが発生したことを事業所の全職員、事業を統括する法人の代表や法人本部に伝え、情報を共有する
関係機関への連絡	<ul style="list-style-type: none"> 加害者の行為が疾患による場合は、主治医に治療や対処方法を確認する ケアマネジャー、介護福祉施設の職員、地域包括支援センター、警察、行政等へ連絡する
再発防止対策	<ul style="list-style-type: none"> 多職種を含めたカンファレンスを行い、保安体制を見直す

3. ハラスメント報告書に記載する内容

報告書として、次ページの内容をもとにフォーマットを作成しておく。

暴力の種類、加害者名、発生日時、発生場所、暴力のレベル、暴力の内容、暴力の発生状況、発生時の対応、被害状況、受診の有無、警察への通報、発生後の対応、医師・行政・他職種との連携、再発防止策

4. 暴力発生後の対応

被害者に対しては、本人の希望による支援方法を選択できるように配慮する。加害者に対しては、「暴力は許さない」ということを明示しながら、加害者の行為と暴力の程度に応じた対応を説明する。

● 被害者への対応

- ・ 暴力の影響の把握
- ・ 事情の確認
- ・ 十分な休養とメンタルサポート
- ・ 警察への被害届の提出
- ・ 法的措置を取る場合の支援
- ・ 事業所としての対応の報告 etc.



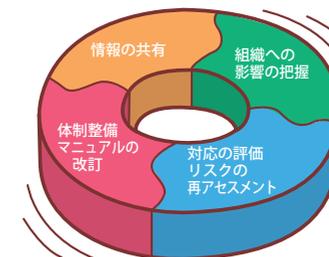
● 加害者への対応

- ・ 事情の確認
- ・ 言葉による説明と警告
- ・ 書面による警告
- ・ 加害者に接する看護業務の中断
- ・ 告訴
- ・ 暴力が（疾患などによる）症状や病状に起因する場合 etc.



● 組織的な対応

- ・ 組織全体への影響の把握と支援
- ・ 暴力のリスク要因の検討
- ・ 対応の評価
- ・ リスクの再アセスメント
- ・ 体制整備、マニュアルの改訂
- ・ 情報の共有 etc.



おわりに

このガイドブックは「令和3（2021）年度大阪府看護協会 訪問看護師支援委員会 活動報告～カスタマーハラスメント事例～」から編纂いたしました。委員会では訪問看護分野における現場の声を吸い上げ、カスタマーハラスメント事例を詳細に検討し、再発を防止するためにどのようなことが必要かを解説しています。詳細は、大阪府看護協会ホームページからご覧ください。

訪問看護現場における療養者やその家族等によるハラスメントの発生を予防し、発生時の対応をスムーズにできることにより、看護師をカスタマーハラスメントから守り、安心して働き続ける労働環境を築く一助となることを願っています。

大阪府看護協会 訪問看護師支援委員会
「令和3（2021）年度 訪問看護師支援委員会 活動報告
～カスタマーハラスメント事例～」



引用・参考文献

引用文献

- 1) 令和3年度厚生労働省委託事業 カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会：カスタマーハラスメント対策に取り組みましょう！～社員一人に抱え込ませずに、組織的な対応を～

参考文献

- 1) 公益社団法人大阪府看護協会：大阪府訪問看護ステーションに関する労働環境等実態調査令和元年度調査，2020.
- 2) 一般社団法人 大阪府訪問看護ステーション協会：大阪府訪問看護ステーション実態調査報告（2020年度），2021.
- 3) 厚生労働省，職場におけるハラスメント関係指針 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000595059.pdf>.
- 4) 株式会社三菱総合研究所：介護現場におけるハラスメント対策マニュアル，株式会社三菱総合研究所ヘルスケア・ウェルネス事業，2019.
- 5) 公益社団法人日本看護協会：保健医療福祉施設における暴力対策指針—看護職のために，公益社団法人日本看護協会，2006.
- 6) 公益社団法人日本看護協会：看護職の健康と安全に配慮した労働安全衛生ガイドラインヘルシーワークプレイス（健康で安全な職場）を目指して，公益社団法人日本看護協会，2020.
- 7) 国際看護師協会：職場における暴力対策ガイドライン2007年改訂版（2007），2021年8月25日，https://www.nurse.or.jp/home/publication/pdf/icn/2007/boryokutaisaku_guideline.pdf
- 8) 三木明子・一般社団法人全国訪問看護事業協会：訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応—スタッフが安心・安全に働くために，メディカ出版，2019.
- 9) ロバート・バックマン（Buckman R）著（1992）・恒藤暁 監訳：真実を伝える-コミュニケーション技術と精神的援助の指針，診断と治療社，2000.
- 10) 藤森麻衣子・内富庸介：患者—医師間の基本的なコミュニケーション，がん医療におけるコミュニケーション・スキル，医学書院，2007.
- 11) 諏訪茂樹：対人援助とコミュニケーション—主体的に学び，感性を磨く，中央法規出版，2001.
- 12) A.マレーピアン（Mehrabian,A）：（1981）・西田司・津田 男・岡村輝人他 共訳：非言語コミュニケーション，聖文社，1986.
- 13) ヴァージニア ヘンダーソン著（1973），湯楨ます・小玉香津子（訳）：看護の基本となるもの，日本看護協会出版会，2006.
- 14) キュブラーロス（1969）鈴木晶訳：死ぬ瞬間，中央公論新社，1998.
- 15) 公益社団法人日本看護協会：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
- 16) 特定非営利活動法人しあわせなみだ，2022年2月21日，http://www.shiawasenamida.org/m01_02?msclkid=70902c7faf4f11ec98aa8c6411292fd9
- 17) 警視庁，2022年2月21日，<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/stalker/index.html?msclkid=61a40962af5311ec972558d44ad35f6f>

令和3年度 訪問看護師支援委員会（50音順、敬称略）

井坂 徳子	一般社団法人 大阪府訪問看護ステーション協会
上茂 名保美	株式会社SakuLa SakuLa訪問看護ステーション
岡田 牧子	有限会社みらい みらい訪問看護ステーション
小川 真里子	よどきり医療と介護のまちづくり株式会社 よどきり訪問看護ステーション
菊谷 八重	医療法人 出水クリニック
長尾 充子	ユニバーサルケア株式会社 あるふぁ訪問看護ステーション
原田 かおる	高槻赤十字病院 高槻赤十字訪問看護ステーション
水上 洋子	公益財団法人日本生命済生会 ニッセイ訪問看護ステーション
水本 ゆかり	社会福祉法人弘道福祉会 守口金田ケアセンターラガール
森 浩子	医療法人徳洲会 よろこび訪問看護ステーション
森谷 和代	株式会社テイクコーポレーション テイク・ケア訪問看護ステーション
横山 頼子	社会福祉法人恩賜財団済生会支部大阪府済生会野江訪問看護ステーション
李 錦純	学校法人 関西医科大学 看護学部看護学研究科
委員長	森谷 和代
副委員長	小川 真里子
ハンドブック担当	岡田 牧子
ハンドブック担当	長尾 充子
担当理事	中村 裕美子 公益社団法人大阪府看護協会 地域包括ケア担当理事
事務局	梶山 直美 公益社団法人大阪府看護協会 地域包括ケア事業部 / 部長
	中田 淳子 公益社団法人大阪府看護協会 地域包括ケア事業部 / 主任
	辻 道代 公益社団法人大阪府看護協会 地域包括ケア事業部

訪問看護師のための カスタマーハラスメント予防・対応ハンドブック

2022年6月 第1版第1刷発行

発行	公益社団法人大阪府看護協会 〒540-0001 大阪市中央区城見2-2-22 マルイトOBPビル8階 TEL：06-6947-6900 URL http://www.osaka-kangokyokai.or.jp/
問い合わせ先	公益社団法人大阪府看護協会 TEL：06-6947-6900
制作	株式会社メディカ出版

本書の無断複写・転載を禁じます。

