

暴力・ハラスメント対策リーフレット 各部会での意見まとめ

	ご意見	対応
表紙		
タイトル	「みんな」が誰を示しているのかわかりにくい。ゼロを繋ぐという意味もわかりにくい。本来、暴力・ハラスメントをゼロにするのであって、繋ぐものではない。	タイトルを「よりよい在宅の医療と介護サービスを受けるために」とした。 従事者及び利用者の双方向の支援（従事者向け支援）利用者等からの暴力・ハラスメント防止／（利用者向け支援）利用者等の医療・介護の不安等に対する支援が重要と考えることや、従事者から利用者へ手渡ししやすいデザインを考え、やわらかいイメージで作成した。
	事業者側の暴力・ハラスメントをゼロにするとも読み取れる。このリーフレット配布の対象者、その意図・目的がぶれているので、表現を変更する必要がある。	
	「利用者やご家族の皆様へ」と記載することで、利用者やご家族を対象にしていることが分かるのでは。	「利用者や家族の皆さまへ」と追記した。
サブタイトル	事業者側の立場であれば、医療やケアの提供となる。利用者はサービスを受ける側なので、このリーフレットは誰のために何を目的としているのか。	「暴力・ハラスメント防止へのご理解・ご協力をお願いします」とした。
付箋部分	「ご利用者さま」の「さま」は必要か。必要であれば利用者・家族の方へはいかがか。	「利用者・家族」に変更した。
	「ケア」は「医療とケア」ではないか。	「医療や介護」に変更した。
	名前を記載する意図は？誰が保管するのか。	利用者等へ説明した、利用者が説明を聞いた、という証明となり、暴力・ハラスメントの抑止になると考えたもの。利用者側での保管を想定。
下の文章	医療とケアの提供は事業者側、利用者の場合はサービスを受けるという表現で統一するのはどうでしょうか。	貴見のとおり統一。
デザイン	本気で暴力・ハラスメントをゼロにしたいのであれば、職員が笑顔なのはダブルメッセージでわかりにくい。NOであればNOの表情がいい。ハートはやめたほうがよい。上の2つのイラストでサービス提供をしていることは分かるので、メッセージは一つのほうがよいと思う。	タイトルを「よりよい在宅の医療と介護サービスを受けるために」とし、イラストとのダブルメッセージとならないようにした。
2ページ	暴力・ハラスメントとは？	
	誰から誰の暴力・ハラスメントか記載したほうがいいのでは。	暴力・ハラスメント自体の説明であるため、そのまま「暴力・ハラスメント」とした。
	「叩く」と「たたく」、「嫌がらせ」と「いやがらせ」の表現の統一。	「たたく」に変更した。 具体例を「契約外のことを要求する」に変更した。 マニュアルにおいて、嫌がらせは、具体例になっていないのではとの助言をいただいたもの。
	精神的暴力は、何らの説明や根拠を告げることなく、一方的に要求のみを行うことも言えるため、(例)の一行目に「根拠や合理的説明を告げず」と追記してはどうか。	例の1つを「契約外のことを強要する」とし、一方的な要求であることが分かるよう修正した。その他の例は、根拠があっても精神的暴力となるため、そのままとした。
暴力・ハラスメントが与える影響	タイトルの「与える」は強い表現であり、被害実態を示しているため、「暴力・ハラスメントの実態と影響」ではどうか。	「暴力・ハラスメントの実態と影響」に変更した。
	誰から誰の暴力・ハラスメントか記載したほうがいいのでは。	本文中で「サービス利用者家族から暴力・ハラスメントを受けたことがある…」とした。
	福岡県の調査結果と直接関係のない事件(ふじみ野市の事件)の表記は削除してはいいかがか。	削除した。
	「ハラスメント実態調査」の日付がマニュアルと異なる。合わせた方がいい。	マニュアルに合わせた。 マニュアルは調査実施月となっており、リーフレットは報告月になっていたもの。
	福岡県の調査は訪問看護師に限定したのではなく、いろいろな職種が対象となっているため、回答者の職種は分かるように。	「在宅の医療や介護の従事者」とした。 調査した職種が多いため、列挙せずまとめて記載したものを。
	「従事する方」ではなく「従事者」ではないか。	「従事者」に変更した。
在宅の医療や介護サービスの利用者やそのご家族の皆さまへお願い	タイトルは利用者ご家族の皆さままでいいと思う。	「利用者ご家族の皆さま」に変更した。
	「正当なご意見やご要望は、暴力・ハラスメントには該当しません。」について、利用者・家族は正当な意見と思っているので、この表現は不要ではないか。	削除した。
3ページ	暴力・ハラスメントのQ&A	
	これらの質問はヘルパーと訪問看護師しかでこないので、職種限定しすぎている印象。	4職種を例として挙げるよう変更した。
1つ目	Q たたく行為は身体的暴力であるため、ハラスメントという質問が正しくない。	「身体的暴力」に変更した。
	Q 認知症の症状はたたくという行為ではないので、誤解をまねく表現になっている。	Q部分「認知症の父が」A部分「認知症に起因する行為」に変更した。
	Q 「ヘルパーさん」の「さん」はいらないと思う。	「ヘルパー」に変更した。
	A 「暴力・ハラスメントではなくは、たたく行為は身体的暴力と2ページ目を書いてあり、整合性がとれていない。	「たたく行為は暴力に該当することがあります。」に変更した。
	A ケアではなく、治療が必要な場合もあります。	「治療が必要」に変更した。
	A 「主治医へ相談しましょう。」は質問と回答があていない。	前文で回答し、ただし書きで助言として掲載した。
2つ目	Q 「行っていただいております」という表現は、適切か。上下関係はないような表現とたほうがいい。	
	Q 庭にある物の取権がなぜ、暴力・ハラスメントのQ&Aになるのか、わかりにくい。	Q内容を変更した。
	A 質問は「依頼してもいいか」なので、回答が無理やりハラスメントに該当すると示している。質問と回答を合わせたほうがいい。	
3つ目	A 質問に対する回答が無理に暴力・ハラスメントにこじつけた内容になって、整合性がとれていない。サービスに不満があることに対して、不安なことという回答はあていない。過度な要求、不当なクレームは何か、それについてQ&Aを作成したほうがいいのでは。	Q内容を変更した。 精神的、身体的、セクシュアルハラスメントの3種をQとして挙げたもの。 また、質問に対する回答内容の整合性が取れるよう修正した。

在宅の医療や介護の現場の声	
誰を選定するのか。	県が多職種と連携して暴力・ハラスメント対策を実施していることをメッセージ性を持って伝えることにより、利用者に身近な問題として捉えてもらうことを意図して掲載しているもの。
誰のどんな声を掲載するのか。	働くひとの声(訪問看護事業所及び訪問介護事業所) →利用者の方に適切にサービスを使っていただいております 等 利用者の声 →契約時にスタッフと認識合わせをし、お互いが気持ちよくサービスを利用できている 等
このリーフレットに現場の声を掲載する意図は？	若者の声(看護学生等) →安心・安全に働くことができる環境は心強い 等
数名の声を紹介するのは、偏った誤ったメッセージを掲載する可能性がある。	
裏表紙	
タイトル「利用する際」について、利用後は相談できないということにならないか。	「在宅医療・介護サービスに関する県民相談窓口一覧」に変更した。
タイトル 誰のための相談窓口なのか分かるようにしたほうがいい。	色分けをした。
福岡県に限定している相談窓口か、そうでないのが分かるようにしたほうがいい。	タイトル横に時点を記載した。
いつの時点での相談窓口なのか、日付を入れた方がいい。	どんな相談ができるのかを記載した。
裏表紙の相談窓口でどんな相談ができるかを分かりやすく記載したほうがいいのか。余白が多くてもったいない。	あわせて、認知症に関する相談窓口が入っていなかったため、「認知症介護相談窓口」を追記。
知事コメントはどのような内容になるのか、確認したい。	コメント案を作成した。