

資料

患者ハラスメント調査表	資料①
セクシャルハラスメント事例	資料②～⑤
暴言・不当な要求事例	資料⑥～⑨
暴力事例	資料⑩～⑬

調査票の実例は個人情報に配慮した形に改変している。

資料①

患者ハラスメント調査票

ハラスメント 基本情報	発生場所	発生日時				報告日時		報告を受け た部署	被害部署以 外に対応した 部署	ハラスメント 被害者数	
		年	月	日	時	月	日				人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来		入院の場合 の入院期間		疾患名または入院の理由			
		歳				日					
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、 脳症など)による 異常がある。 ③特殊な状態(ICU 入室直後、手術直 後、終末期など) である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU 入室直後など)		精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)				ハラスメントに関わった 人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ			
								②、③のときの患者 との関係			
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種		性別①男②女		年齢		経験年数		自署での経験年数	
	被害者A					歳		年		年	
	被害者B					歳		年		年	
	被害者C					歳		年		年	
	被害者D					歳		年		年	
ハラスメントに関する 医療側の 要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言いがかり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)										
	②、③、④のときの 具体的内容										
被害者の 心情(被害 者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他										
	⑦のときは具体的に										
ハラスメントの内容											
ハラスメントの転帰											
ハラスメント被害者の転帰											
その他特記事項											

メモ欄

内は数字を選択

施設名:

資料②

患者ハラスメント調査票

ハラスメント 基本情報	発生場所	発生日時		報告日時	報告を受け た部署	被害部署以 外に対応した 部署	ハラスメント 被害者数	
	病棟の廊下	●年●月●日●時●月●日	●年●月●日●時●月●日	安全管理室			1	人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合 の入院期間	疾患名または入院の理由		
	1	50代	歳	1	日	▲▲▲		
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、 脳症など)による 異常がある。 ③特殊な状態(ICU 入室直後、手術直 後、終末期など) である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU 入室直後など)		精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった 人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ		
	1	2				1 ②、③のときの患者 との関係		
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数		
	被害者A	看護師	2	20代 歳	●年 ●年	●年 ●年		
	被害者B			歳	年	年		
	被害者C			歳	年	年		
	被害者D			歳	年	年		
ハラスメントに関する 医療側の 要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言いがかり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)						1	
	②、③、④のときの 具体的内容							
被害者の 心情(被害 者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他						2,3	
	⑦のときは具体的に							
ハラスメントの内容	廊下ですれ違ったとき、「あんたのケツ。大きいなーといわれた。」							
ハラスメントの転帰	めちやくちや腹がたち、いきようのない怒りがこみ上げてきた。安全管理室に報告したら少しは気分が晴れた。							
ハラスメント被害者の転帰								
その他特記事項								

資料③

患者ハラスメント調査票

ハラスメント基本情報	発生場所	発生日時		報告日時	報告を受けた部署	被害部署以外に対応した部署	ハラスメント被害者数	
	病室	●年●月●日●時●月●日	●時●月●日	看護部		1	人	
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合の入院期間	疾患名または入院の理由		
	1	30代	歳	1	日	▲▲▲		
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、脳症など)による異常がある。 ③特殊な状態(ICU入室直後、手術直後、終末期など)である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU入室直後など)		精神状態、病状についての具体的状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ		
	1	3		特になし		1 ②、③のときの患者との関係		
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経年数	自署での経年数		
	被害者A	看護助手	2	●歳	●年	●年	●年	
	被害者B			歳	年	年	年	
	被害者C			歳	年	年	年	
	被害者D			歳	年	年	年	
ハラスメントに関する医療側の要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)						1	
	②、③、④のときの具体的内容							
被害者の心情(被害者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他						2	
⑦のときは具体的に								
ハラスメントの内容	院内の売店に買い物の際、患者に付き添った看護助手が、数時間後患者より呼ばれ訪室した際、「眠る前に自分でしないと眠れない。手伝って欲しい」と下半身を露出し、陰部を触わり始めた。							
ハラスメントの転帰	主治医より、「看護師や看護助手は性的欲求の手伝いをする為にいる訳ではない」と説明及び注意を受けた後、何事も起こっていない。							
ハラスメント被害者の転帰								
その他特記事項	患者の対応は複数人で行う。訪室の際も同様とした。							

資料④

患者ハラスメント調査票

ハラスメント 基本情報	発生場所	発生日時		報告日時	報告を受けた 部署	被害部署以 外に対応した 部署	ハラスメント 被害者数	
	病室(個室)	●年●月●日●時●月●日	●時●月●日				1	人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)	入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合 の入院期間	疾患名または入院の理由			
	1	50代 歳	1	7 日				
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、 脳症など)による 異常がある。 ③特殊な状態(ICU 入室直後、手術直 後、終末期など) である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU 入室直後など)	精神状態、病状についての具体的状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった 人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ			
1	3			1 ②、③のときの患者 との関係				
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別(①男②女)	年齢	経験年数	自署での経験年数		
	被害者A	看護師	2	20代 歳	●年	●年	●年	●年
	被害者B			歳		年		年
	被害者C				歳		年	年
	被害者D				歳		年	年
ハラスメントに関する 医療側の 要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)							1
	②、③、④のときの 具体的内容							
被害者の 心情(被害 者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他							1,2
⑦のときは具体的に 2								
ハラスメントの内容	個室の患者に「あんたを押し倒すのは簡単や」といわれた。							
ハラスメントの転帰	師長には相談したが、その後はなにもなかった。							
ハラスメント被害者の転帰								
その他特記事項								

資料⑤

患者ハラスメント調査票

ハラスメント基本情報	発生場所	発生日時				報告日時	報告を受けた部署	被害部署以外に対応した部署	ハラスメント被害者数	
	病室	●年●月●日●時●月●日	●時●月●日		医療安全管理室			1	人	
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合の入院期間	疾患名または入院の理由				
	1	60代	歳	1	日					
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、脳症など)による異常がある。 ③特殊な状態(ICU入室直後、手術直後、終末期など)である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期(⑥手術直後、ICU入室直後など)		精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ				
	1	2				1 ②、③のときの患者との関係				
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数				
	被害者A	看護師	2	20代 歳	●年 ●年					
	被害者B			歳	年	年				
	被害者C			歳	年	年				
	被害者D			歳	年	年				
ハラスメントに関する医療側の要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言いがかり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)								1	
	②、③、④のときの具体的内容									
被害者の心情(被害者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他								2	
	⑦のときは具体的に									
ハラスメントの内容	「あなたが寝てくれたらいつぺんに病気は治るやけど」といいながら胸を触られた。									
ハラスメントの転帰	そのときは患者様のすることだからと黙っていた。									
ハラスメント被害者の転帰										
その他特記事項										

資料⑥

患者ハラスメント調査票

ハラスメント基本情報	発生場所	発生日時		報告日時	報告を受けた部署	被害部署以外に対応した部署	ハラスメント被害者数		
	中央検査室	●年●月●日	日 時 ●月●日	●月●日			1	人	
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)	入院・外来の別 ①入院②外来		入院の場合の入院期間	疾患名または入院の理由			
	1	50代 歳	2		日				
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、脳症など)による異常がある。 ③特殊な状態(ICU入室直後、手術直後、終末期など)である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU入室直後など)	精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)			ハラスメントに関わった人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ			
						3 ②、③のときの患者との関係			
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数			
	被害者A	看護師	2	50代 歳	● 年	● 年	● 年	● 年	
	被害者B			歳	年	年	年	年	
	被害者C			歳	年	年	年	年	
	被害者D			歳	年	年	年	年	
ハラスメントに関する医療側の要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよいことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)							3	
	②、③、④のときの具体的な内容								
被害者の心情(被害者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他							1.5	
	⑦のときは具体的に								
ハラスメントの内容	待ち時間が長いと大声でなじる。説明するも納得せず。								
ハラスメントの転帰									
ハラスメント被害者の転帰	逆に患者の声に投稿され看護部長が院長に謝罪文を提出する。								
その他特記事項									

患者ハラスメント調査票

ハラスメント 基本情報	発生場所	発生日時				報告日時	報告を受け た部署	被害部署以 外に対応した 部署	ハラスメント 被害者数	
	病棟	●年	●月	●日	時	●月	●日	医局	1	人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来		入院の場合 の入院期間		疾患名または入院の理由		
	1	幼児	歳	1		7 日		▲▲▲		
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、 脳症など)による 異常がある。 ③特殊な状態(ICU 入室直後、手術直 後、終末期など) である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU 入室直後など)		精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)			ハラスメントに関わった 人 ①患者のみ ②患者十患者以外 ③患者以外のみ			
	1	1					3 ②、③のときの患者 との関係 両親			
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種		性別①男②女		年齢	経験年数	自署での経験年数		
	被害者A	医師		1		● 歳	20年以 上	年	年	
	被害者B					歳		年	年	
	被害者C					歳		年	年	
	被害者D					歳		年	年	
ハラスメント に関する 医療側の 要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)								3	
	②、③、④のときの 具体的内容									
被害者の 心情(被害 者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他								5	
⑦のときは具体的に										
ハラスメントの内容	点滴の穿刺困難患児に3回穿刺したら親から怒鳴られた。									
ハラスメントの転帰	その場では謝罪した。									
ハラスメント被害者の転帰	持病のうつ病が悪化した。									
その他特記事項										

患者ハラスメント調査票

ハラスメント 基本情報	発生場所	発生日時		報告日時	報告を受けた 部署	被害部署以 外に対応した 部署	ハラスメント 被害者数	
	病棟	●年●月●日	常 に	●時●分●秒	●月●日	安全管理部	多数	人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合 の入院期間	疾患名または入院の理由		
	2	70代	歳	1	長期 日	▲▲▲		
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、 脳症など)による 異常がある。 ③特殊な状態(ICU 入室直後、手術直 後、終末期など) である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU 入室直後など)		精神状態、病状についての具体的状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった 人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ		
	患者は植物状態			長女は市民オンブズマンを自称しマスコミ 関係に知り合いが多いことを強調す る。		3 ②、③のときの患者 との関係 長女		
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数		
	被害者A	看護師	男性看護師も含めて 多数	歳	年	年	年	
	被害者B			歳	年	年	年	
	被害者C			歳	年	年	年	
	被害者D			歳	年	年	年	
被害者E	歳			年	年	年		
ハラスメントに関する 医療側の 要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)に あるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言いがかり(医療側も事故の可能性が否定できず 調査をしているような事例は除く)						1.3	
	②、③、④のときの 具体的内容	薬剤に対して十分な説明がない、掛け布団を掛けずに放置されていたなどの勘違い等多 数。						
被害者の 心情(被害 者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他						3,4,5	
	⑦のときは具体的に							
ハラスメントの内容	万事につけて物を申すタイプのクレーム。医療、ケアの上でほとんど問題とならないようなこと について「これは医療事故だ」「人権障害だ」とクレームをつける。特に若手の男性も含め 若手の多くの看護師が対象となっていた。							
ハラスメントの 転帰	患者の転院によって終了。入院中にさまざまな方策を試みたが本質的な解決はなく、師長が 安全管理部と連携しながら対応していた。							
ハラスメント被害者の 転帰	病棟スタッフの多くがが疲弊し、自信喪失とともに厭世的な気分となっていた。							
その他特 記事項								

患者ハラスメント調査票

ハラスメント基本情報	発生場所	発生日時			報告日時	報告を受けた部署	被害部署以外に対応した部署	ハラスメント被害者数	
	病棟	●年●月●日	常	時●●	●月●日			多数	人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合 の入院期間	疾患名または入院の理由			
	2	40代	歳	1	日	悪性疾患末期			
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、 脳症など)による 異常がある。 ③特殊な状態(ICU 入室直後、手術直 後、終末期など) である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU 入室直後など)		精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった 人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ			
	1	5				2			
							②、③のときの患者 との関係 内縁の夫		
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数			
	被害者A	医師2人		歳	年	年			
	被害者B	看護師多数		歳	年	年			
	被害者C			歳	年	年			
	被害者D			歳	年	年			
ハラスメントに関する医療側の要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)							3	
	②、③、④のときの 具体的内容								
被害者の心情(被害者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他							1,3,4, 5,6	
	⑦のときは具体的に								
ハラスメントの内容	もともと、些細なことで謝罪を求めることが多かった。報告された事例は、主治医が多床室で患者の治療予定について説明したところ(内容はそれほどプライバシーに関わるものではない)、プライバシーの侵害であるとメールを受けた内縁の夫が謝罪を強要した。								
ハラスメントの転帰	執拗な恫喝と謝罪(土下座)を強要された。口頭による謝罪は行うも土下座は拒否すると土下座しないのなら自殺してやると患者自身が言い出した。								
ハラスメント被害者の転帰	患者は自分の病状について理解していたため自殺する可能性も否定できず、主治医・担当医は納得しないまま土下座した。その後も医療者を弄ぶような言動が続いた。患者の退院によって終了。当該部署全体が物理的・精神的に疲弊し、他の患者に影響が出かねない状況だった。								
その他特記事項	安全管理部に報告はされていたが、矢面に立ったのは当該診療科だけだった。								

患者ハラスメント調査票

ハラスメント 基本情報	発生場所	発生日時		報告日時	報告を受け た部署	被害部署以 外に対応した 部署	ハラスメント 被害者数	
	病棟	●年●月●日●時●月●日					1	人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合 の入院期間	疾患名または入院の理由		
	1	80代	歳	1	日			
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、 脳症など)による 異常がある。 ③特殊な状態(ICU 入室直後、手術直 後、終末期など) である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU 入室直後など)		精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった 人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ		
	不明	5		悪性疾患の終末期であった。		1 ②、③のときの患者 との関係		
ハラスメント 被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数		
	被害者A	看護師	2	● 歳	● 年	● 年	● 年	
	被害者B			歳	年	年	年	
	被害者C			歳	年	年	年	
	被害者D			歳	年	年	年	
ハラスメントに関する 医療側の 要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)						1	
	②、③、④のときの 具体的内容							
被害者の 心情(被害 者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他						3	
	⑦のときは具体的に							
ハラスメントの内容	体位変換時に顔を手ではたかれた。							
ハラスメントの転帰	外傷はなかった。妻からは謝られる。							
ハラスメント被害者の転帰								
その他特記事項	他のスタッフに注意を喚起した。							

患者ハラスメント調査票

ハラスメント基本情報	発生場所	発生日時		報告日時	報告を受けた部署	被害部署以外に対応した部署	ハラスメント被害者数	
	病室	●年●月●日	日動	●時●月●日			1	人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合の入院期間	疾患名または入院の理由		
	1	70代	歳	1	日	▲▲▲		
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、脳症など)による異常がある。 ③特殊な状態(ICU入室直後、手術直後、終末期など)である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU入室直後など)		精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ		
	1	2				1 ②、③のときの患者との関係		
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数		
	被害者A	看護師	2	30代 歳	●年	●年	●年	●年
	被害者B			歳		年		年
	被害者C			歳		年		年
	被害者D			歳		年		年
ハラスメントに関する医療側の要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)						3	
	②、③、④のときの具体的内容							
被害者の心情(被害者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他						3	
	⑦のときは具体的に							
ハラスメントの内容	頼みごとのたびに遅いといつてものを投げつけられる。							
ハラスメントの転帰	以前と同様に接するようになる。							
ハラスメント被害者の転帰	スタッフ間でカンファレンスを行い乗り切る。							
その他特記事項								

患者ハラスメント調査票

ハラスメント基本情報	発生場所	発生日時	報告日時	報告を受けた部署	被害部署以外に対応した部署	ハラスメント被害者数
	病室(精神科保護室)	●年●月●日 14時●月●日	●月●日	看護部		1人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)	入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合の入院期間	疾患名または入院の理由	
	1	60代 歳	1	98 日	せん妄状態	
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、脳症など)による異常がある。 ③特殊な状態(ICU入室直後、手術直後、終末期など)である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU入室直後など)	精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ	
	2	1	保護室入室中		1 ②、③のときの患者との関係	
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数
	被害者A	看護師	2	30代 歳	●年 ●年	●年
	被害者B			歳	年	年
	被害者C			歳	年	年
	被害者D			歳	年	年
ハラスメントに関する医療側の要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)					3
	②、③、④のときの具体的な内容					
被害者の心情(被害者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他					3
	⑦のときは具体的に					
ハラスメントの内容	保護室で関節を決められる。					
ハラスメントの転帰						
ハラスメント被害者の転帰	関節を決められ痛みが残った。					
その他特記事項	不用意に近づいて怖がらせたかもしれない。					

患者ハラスメント調査票

ハラスメント基本情報	発生場所	発生日時				報告日時	報告を受けた部署	被害部署以外に対応した部署	ハラスメント被害者数	
	外来	●年●月●日	●時●分	●月●日	●月●日	医事課			3	人
患者背景	性別 ①男 ②女	年齢 (推定でも可)		入院・外来の別 ①入院②外来	入院の場合の入院期間	疾患名または入院の理由				
	1	50代	歳	1	日					
	精神状態 ①正常 ②原疾患(認知症、脳症など)による異常がある。 ③特殊な状態(ICU入室直後、手術直後、終末期など)である。 ④不明	病状 ①急性期 ②安定期 ③回復期 ④増悪期 ⑤終末期 ⑥特殊期 (⑥手術直後、ICU入室直後など)		精神状態、病状についての具体的な状況 (特にハラスメントに関係した分について)		ハラスメントに関わった人 ①患者のみ ②患者+患者以外 ③患者以外のみ				
				ハラスメント加害者の精神状態は不明		3 ②、③のときの患者との関係 知人				
ハラスメント被害者情報	被害が強い順に	職種	性別①男②女	年齢	経験年数	自署での経験年数				
	被害者A	事務員	1	50代 歳	●年	●年	●年	●年	●年	
	被害者B	事務員	1	30代 歳	●年	●年	●年	●年	●年	
	被害者C	事務員	2	20代 歳	●年	●年	●年	●年	●年	
	被害者D				歳		年		年	
ハラスメントに関する医療側の要因	①まったくの言い掛かりである ②原因の一部は医療側(治療に直接関係した部分=インシデントレポートで報告されるような内容)にあるが不当な行為をされている。 ③原因の一部は医療側(治療には直接関係ないサービスの領域)にあるが、不当な行為をされている ④原疾患の経過や治療結果がよくないことに関する言い掛かり(医療側も事故の可能性が否定できず調査をしているような事例は除く)								1	
	②、③、④のときの具体的な内容									
被害者の心情(被害者A)	①恐怖感 ②不快感(性的不快感も含む) ③怒り、立腹 ④自信喪失(仕事や自分に自信がなくなった) ⑤厭世的(一生懸命しているのに仕事がいやになった) ⑥煩雑・面倒(時間がとられて仕事ができない) ⑦その他								2,3	
	⑦のときは具体的に									
ハラスメントの内容	救急車で搬送された患者に名前も名乗らず面会を強要。大声で怒鳴る。									
ハラスメントの転帰	警察を呼んで対応。警察官に暴力を振るったため逮捕される。									
ハラスメント被害者の転帰	翌日警察から事情聴取される									
その他特記事項										

Ⅱ 分担研究報告

医療安全に係るコミュニケーションスキルに関する研究
～患者ハラスメントに焦点をあてて～

分担研究者 廣瀬昌博

医療に係るコミュニケーションスキルに関する研究

—患者ハラスメントに焦点をあてて—

島根大学医学部附属病院	分担研究者	廣瀬 昌博
	研究協力者	安部 富美子、渡部 定明 藤田 豊子、沖田 修治
聖マリア病院	研究協力者	因幡 美津子、中尾 里美 江上 廣一、山下 基明

要旨

昨今の患者の権利意識の高揚により、医療を提供する病院や医療従事者に対して、患者や家族による暴言、暴力などのハラスメントは以前に比べ増加している印象がある。しかし、病院という医療提供の場でしかも患者という弱者の立場などの理由から、その実態は把握されていないのが現状である。

そこで、性格の異なる2病院、特定機能病院である島根大学医学部附属病院および臨床研修病院である聖マリア病院の全職員を対象にアンケート方式で患者ハラスメント調査を実施した。島根大学では回答者の10.3%、聖マリア病院では12.9%の職員が被害を経験していた。その差は施設のある地域や提供する医療の特性などによると推測された。両施設とも若年の女性に被害経験が多く、患者や家族は経験の浅いことや患者という立場に乗じていると推測された。職種別では両施設とも看護師がもっとも多く、患者により近い職種や患者に直接触れる職種に被害経験が多いことが分かった。

○ 背景と目的

近年、日常の診療において、その享受者である患者と提供者である医療従事者の関係は、パターンリズムという言葉に代表されるように、前者が弱者、後者が強者という関係が逆転している。とくに、1999年1月に発生した大学病院での患者取り違え手術事件を契機に国民の医療に対する関心が高揚し、眼が厳しくなっており、患者の権利意識が非常に高まっている。

このような理由からかどうかの真偽は別にして、このような患者の意識の変化とともに患者や家族からの医療従事者に対する暴言、暴力等が従前に比較して増加している印象がある。しかし、日本看護協会による調査によれば看護師の3割以上が被害の経験があるなどの先行調査もあるものの、患者ハラスメントという性質から、その実態自体すら正確に把握されていないのが現状であるといえる。

そこで、主任研究者である兼児は、患者ハラスメントを「医療提供者に対する患者や患者家族による不当な要求や暴言、暴力（セクシャルハラスメントを含む）」と定義し、その実態を調査・把握し、効果的な発生防止対策と発生時の対処方法を提言することを目的とする。患者ハラスメントの実態や対処方法についての定期的な発信は、患者と医療者の良好な関係構築に寄与し、

医療現場における労働環境の改善つながりことから、医療安全の推進とともに医療提供者の離職防止、医療現場の崩壊に歯止めをかけることも目指している。

本稿では、医療安全活動が比較的進んでいると考えられる、地域で中核病院としての役割と機能を有する大学病院と救命救急センターを併設した病院の全職員を対象にアンケート調査を実施したので報告する。

○ 対象および方法

対象病院を表に示している。島根大学医学部附属病院は、島根県出雲市にあり、島根県唯一の医育機関であるとともに特定機能病院である。一方、聖マリア病院は、福岡県久留米市にあり、救命救急センターを擁し、急性期から慢性期ケアを提供する臨床研修病院である。

表1 対象病院

	聖マリア病院	島根大学
ベッド数	1,394	616
入院患者数	880.8/日	504.1/日
在院日数(日)	14.96	18.5
外来患者数	1023.1/日	972.3/日
医師数	221	356
看護師数	802	389
全職員数	1,777	1,195

対象者：両病院の全職員

対象期間：平成20年1月1日～12月31日

調査期間：

平成21年1月19日～31日（聖マリア病院）

平成21年1月20日～2月2日（島根大学）

調査方法：別紙アンケート①により、質問項目数は10で、1. 職種、2. 年齢、3. 性別および

4. 患者ハラスメント被害の有無
5. 被害がある場合の被害件数
6. 被害届の有無
7. 被害届のない場合の理由
8. 病院の取組みの有無
9. 病院への報告体制の有無
10. 病院の、職員への報告勧奨の有無

について回答したうえで、患者ハラスメント被害を受けた場合は、その具体的内容を別紙患者ハラスメント調査票に個別に記入することとした。

○ 結果

対象者および回答者は、島根大学病院、聖マリア病院はそれぞれ1058名、1777名および603名（57.0%）、1472名（82.8%）であった。

(1) 島根大学医学部附属病院（別表1）

- ・ 回答者603名のうち、患者ハラスメントの被害経験者は62名、10.3%であった。
- ・ 被害経験のある職種は、医師3.5%（3/85）、看護師15.3%（48/314）、助産師50.0%（3/6）、臨床検査技師11.1%（2/18）、事務職9.4%（5/53）であった。
- ・ 性別では、男性6.0%（8/134）、女性11.4%（53/466）であり、女性は男性の約2倍であった。
- ・ 職種・性別でみると、被害経験の割合の高い順に、女性助産師女性、男性非常勤医師（医員に相当）、女性臨床検査技師、男性事務職、女性看護師でそれぞれ、50.0%（3/6）、25.0%（1/4）、25.0%（2/8）、16.7%（2/12）および14.8%（45/304）であった。
- ・ 年齢別では、女性で21～30歳、31～40歳、41～50歳、51～60歳代の順に高く、それぞれ13.9%（27/194）、10.6%（9/85）、10.1%（10/99）、8.5%（7/82）であった。

- ・ 看護師に限ると男性は66.7%（2/3）で、女性では年齢別に31～40歳、21～30歳、41～50歳、51～60歳代の順にその割合が高く、それぞれ、19.0%（8/42）、16.4%（23/140）、12.3%（8/65）および10.7%（6/56）であった。

(2) 聖マリア病院

- ・ 回答者1472名のうち、患者ハラスメントの被害経験者は190名、12.9%であった。
- ・ 被害経験のある職種はほとんどの職種で認められた。
- ・ 性別では、男性7.6%（27/356）、女性14.7%（163/1109）であり、女性は男性の約2倍であった。
- ・ 性別・職種でみると、女性では割合の高い順に介護福祉士、看護師、准看護師、臨床工学技師、助産師で、それぞれ、25.6%（10/39）、20.1%（115/592）、19.1%（9/47）、15.4%（2/13）および12.9%（4/31）であった。
- ・ 年齢別では、女性で21～30歳、31～40歳、41～50歳、51～60歳代の順に高く、それぞれ18.2%（95/521）、11.8%（38/323）、11.6%（22/190）、10.3%（7/68）であった。男性で41～50歳、31～40歳の順に高く、それぞれ11.9%（7/59）、11.8%（15/127）であった。
- ・ 看護師に限ると男性は6.5%（2/31）で、女性では年齢別に21～30歳、31～40歳、41～50歳、51～60歳代の順にその割合が高く、それぞれ、25.1%（77/307）、16.8%（25/149）、11.3%（9/80）および8.0%（2/25）であった。

○ 考察

国民の権利意識の高揚により、病院を受診する患者や家族は日常の診療の場において、病院や医療従事者のちょっとした不手際に対しても必要以上のクレームを訴えている印象がある。しかし、その実態については前述したように、医療従事者は日常の診療での出来事であることや自分たちの職業意識（プロフェッショナルリズム）等の

理由で病院管理者に届け出ることもほとんどなく、その実態は不明である。

今回、わが国の特定機能病院のひとつである島根大学医学部附属病院と医療法人とはいえ、福岡県筑後地区の救命救急センターを擁する中核病院としての役割を果たしている雪ノ聖母会聖マリア病院を対象にアンケート方式で病院全職員を対象に「患者ハラスメント」調査を実施した。

両病院で患者ハラスメント被害に遭遇した割合は、島根大学、聖マリア病院でそれぞれ 10.3% (62/603)、12.9% (190/1472) であったが、病院の存在する地域（出雲市と久留米市の人口はそれぞれ約 15 万人と 30 万人、久留米市は中核都市に指定）や聖マリア病院は ER 方式の救命救急センターを擁しており、救急車の受け入れ台数は約 1 万台、センターの受診者数は約 6 万人であることから、聖マリア病院のほうが被害の割合が高いことが理解できる。

性別では、島根大学、聖マリア病院では被害に患者ハラスメント被害に遭遇した経験者の割合はそれぞれ男性 6.0% (8/134)、7.6% (27/356) で女性については、11.4% (53/466)、14.7% (163/1109) であり、両施設ともに女性が男性の約 2 倍であり、患者や家族が女性の不利な立場に乗っていると推測される。

年齢別では、両施設ともに女性で 21～30 歳代に最も多く、次いで 31～40 歳、41～50 歳代と続くことから、患者や家族は経験の少ない若い女性であることに乗っていると推測される。男性の場合、その経験者数は女性と比較し、多いとはいえないが結果から、31～40 歳、41～50 歳に多いことから、この年代の男性は何らかのトラブルが発生した際に患者・家族と交渉することが多く、被害に遭遇するものと考えられた。

職種別で、件数の多い順ではどちらの病院でも看護師でそれぞれ 48 件 (15.3%)、115 件 (19.4%) であり、島根大学は被害の経験のある職種は、医師（歯科医師、研修医等を含む）、看護師、助産師、臨床検査技師、事務職でより患者に接する機会が多い職種に経験者が多い。

一方、聖マリア病院では、ほとんどの職種で被害経験があるが、薬剤師、理学療法士、言語聴覚士、歯科衛生士、臨床心理士、

社会福祉士などやや特殊（一般人には馴染みがない）で患者に直接、肌が触れないなどの職種であると考えられる。このことは、直接患者の体に触れることの多い介護福祉士では 19.6% (20/102) と高いことから理解できる。

○ 結論

特定機能病院である島根大学医学部附属病院および臨床研修病院である聖マリア病院の全職員を対象に患者ハラスメント調査を実施した。

島根大学では回答者の 10.3%、聖マリア病院では 12.9% で、その差は施設のある地域や提供する医療の特性などによると推測された。

両施設とも若年の女性が多く、患者や家族は経験の浅いことや患者という立場に乗っていると推測された。

職種別では両施設とも看護師がもっとも多く、患者により近い職種や患者に直接される職種に多いことが分かった。

別表 1

鳥取大学

職種	性別	20歳以下	21-30歳	31-40歳	41-50歳	51-60歳	60歳以上	不明	計							
(1)医師	男	0	3	39	1	2.6	15	2	13.3	5	0	62	3	4.8		
	女	0	4	13			4			2	0	23				
(2)非常勤医師	男		1	2								4	1	25.0		
	女		1	1								2				
(3)研修医	男		5									5				
	女		10	0								10				
(4)歯科医師	男		1	3		2						6				
	女		1									1				
(5)歯科研修医	男			1								1				
	女			1								1				
(6)看護師	男		5	3	2	66.7						8	2	25.0		
	女		140	23	18.4	42	8	19.0	85	8	12.3	56	6	10.7		
(7)助産師	男			2	1	50.0						3				
	女											6	3	50.0		
(8)保健師	男											0				
	女											0				
(9)准看護師	男											0				
	女											0				
(10)看護助手	男											0				
	女		2	1		10		7				20				
(11)薬剤師	男		1	1		3		1				6				
	女		6	1				1				8				
(12)管理栄養士	男											0				
	女											0				
(13)栄養士	男											0				
	女											0				
14調理師・調理師助手	男											0				
	女											0				
(15)臨床検査技師	男		3	2		3		2				10				
	女		4	1		2	1	50.0				8	2	25.0		
(16)診療放射線技師	男			1								1				
	女											0				
(17)理学療法士	男		1	1		0		2				4				
	女			1								1				
(18)作業療法士	男		1									1				
	女		2									2				
(19)言語聴覚士	男			1								1				
	女		1									1				
(20)歯科衛生士	男			1		1						2				
	女											0				
(21)視能訓練士	男											0				
	女											0				
22精神保健福祉士	男											0				
	女											0				
(23)臨床心理士	男											0				
	女		1									1				
(24)社会福祉士	男		1									1				
	女		2									2				
(25)介護福祉士	男											0				
	女											0				
(26)臨床工学技士	男		1	1		1						3				
	女			1								1				
27児童指導員・保育士	男											0				
	女											0				
(28)事務職	男	1	1	100.0		3		1		7	1	14.3				
	女		15	3	20.0	17		5		3		40	3	7.5		
(29)その他	男		1	1		1				5		1				
	女		5	3		10		10		5	1	31				
不明	男											0				
	女		1							1		2				
計	男	1	1	100.0	27	0	0.0	56	3	5.4	27	3	11.1	134	8	6.0
	女	0	0		194	27	13.9	85	9	10.6	99	10	10.1	466	53	11.4
計	不明				2	1	50.0					3	1			
	計	1	1		221	27	12.2	143	13	9.1	126	13	10.3	603	62	10.3