

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

佐賀大学医学部附属病院 分担研究者 江村 正

背景と目的

患者ハラスメントに関する実態はまだ、十分明らかにされていない。特に、研修医に絞って調査をされたことはあまりないと思われる。研修医を多く抱える大学病院で、初期研修医を対象に調査を行ったので報告する。

対象と方法

アンケートの対象は佐賀大学医学部附属病院関連初期臨床研修プログラムで研修中の初期研修医86名の中で、大学病院内で研修している1年次32名、2年自34名、計66名。性別、年次、患者ハラスメント被害の有無、ハラスメントに関する医療側の要因（表1）、被害者の心情（表2）に関して調査を行った。

また、「院内暴力・暴言」（表3）の観点から、研修医が被害を受けやすい、マンション等の電話に関して、不快な思いをしたことがあるかどうかと、その時の心情（表2と同じ）についても、質問した。

ハラスメントに関する医療側の要因（表1）

1. まったくの言いがかりである。
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

被害者の心情（表2）

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（一生懸命仕事を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）

佐賀大学病院での院内暴力・暴言等の定義（表3）

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">(1) 職員や患者に対する暴力，暴言，威嚇行為，その他の迷惑行為。(2) 施設破壊、器物破損の行為。(3) 職員に対する文書作成に関する強要行為や執拗な面談行為。(4) その他，円滑な診療や業務を妨害する一切の行為。 |
|---|

結果

回答者は39名（男性18名，女性21名．1年次18名，2年次21名）であった。
アンケートの回収率は59%であった。

患者ハラスメントの被害経験者は14名（36%）で内訳は，1年次7名，2年次7名
であった。性別は，男性8名，女性6名と男性のほうが多かった。

医療側の要因は，

1. まったくの言いがかりである（4名）。
 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（4名）。
 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（3名）。
 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（3名）。
- であった。

その時の心情は，

1. 恐怖感（1名）
 2. 不快感（性的不快感も含む）（3名）
 3. 怒り，立腹（1名）
 4. 自信喪失（仕事や自分に自信がなくなった）（2名）
 5. 厭世的（一生懸命仕事をしているのに仕事がいやになった）（1名）
 6. 煩雑・面倒（時間がとられて仕事ができない）（6名）
- であった。

マンション等の電話に関しては，「院内暴力・暴言」と感じるような不快な思いをした者
が26名で2年次が17名であった。

その時の心情は，

1. 恐怖感（0名）
2. 不快感（性的不快感も含む）（4名）
3. 怒り，立腹（4名）
4. 自信喪失（仕事や自分に自信がなくなった）（0名）
5. 厭世的（一生懸命仕事をしているのに仕事がいやになった）（1名）
6. 煩雑・面倒（時間がとられて仕事ができない）（11名）

(複数回答等で6名を無効とした)
であった。

考察とまとめ

研修医の患者ハラスメントの被害経験者の割合は36%と決して少なくなく、そのことを指導医を含め病院内で認識する必要があると思われた。被害経験者は予想に反し、男性研修医のほうが多かった。医療側の要因や被害者の心情はさまざまであった。

佐賀大学病院では、院内暴力・暴言等を

- (1) 職員や患者に対する暴力，暴言，威嚇行為，その他の迷惑行為。
- (2) 施設破壊、器物破損の行為。
- (3) 職員に対する文書作成に関する強要行為や執拗な面談行為。
- (4) その他，円滑な診療や業務を妨害する一切の行為。

と定義づけているが、マンション等の電話は(4)に相当すると考えることが出来る。被害を受けた研修医は67%におよび、職員の安全を守る義務のある病院としては、決して看過することのできない事実であると考えられた。

4 平成 21 年度 分担研究報告③

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～

(機能の異なる 2 病院を対象として)

分担研究者

廣瀬 昌博 (島根大学医学部附属病院)

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 渡部 定明

出雲市立総合医療センター病院
斐川生協病院

研究協力者 坂本多加子、荒木 善久

研究協力者 大林 由美、中村 宏貴

要旨

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、患者や家族によるハラスメントは増加している印象があるが、その実態は把握されていないのが現状である。

そこで、昨年に引き続き、性格の異なる2病院、一般市中病院のうち、出雲市立総合医療センターおよび斐川生協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。出雲市立総合医療センターでは、回答者199名のうち33名16.6%、斐川生協病院では回答者62名のうち9名15.0%の職員が被害を経験していた。その差は昨年の施設と同様、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。昨年の調査結果と同様、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、患者の権利意識が非常に高まっている。

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った。

そこで、分担研究者である廣瀬はm主任研究者である兼児と協力し、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したアンケート調査を行なった。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、分担研究者の廣瀬が、医療安全活動が比較的進んでいると考えられる、地域中核病院である島根大学医学部附属病院（島根県出雲市）と救命救急センターを併設した聖マリア病院（福岡県久留米市）のを対象にアンケート調査を実施し、その結果をすでに報告した。今年度は、これら2病院とは正確の異なる、出雲市立総合医療センターおよびひかわ医療生活協同組合斐川生協病院での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1に示す。出雲市立総合医療センターは、旧平田市にあり、平成15年の2市5町村の合併により誕生した出雲市立の病院となった。島根県出雲市には、島根大学医学部附属病院および島根県立中央病院の2病院があり、医師不足、医療崩壊といわれる島根県にあって、非常に恵まれた医療環境である。しかし、旧平田市民の医療上の利便性を考慮し、旧平田市立病院が出雲市立総合医療センターと名称を変更し、存続している。同病院は、199床ではあるが、24時間の救急

体制を構築しており、平田市民にとっては不可欠な存在である。一方、ひかわ医療生活協同組合によって運営されている斐川生協病院は、地元の診療所が昭和50年に組合立へと模様替えをしたものの、地元民にとってはなくてはならない存在である。また、同病院は高齢化率の高い島根県にあって医療療養病棟を有するとともに地元の高齢者の高いニーズに対応するべく、訪問看護を積極的に推進している。

表1 対象病院

提供ケア	出雲市立 総合医療センター	斐川生協病院
	一般・救急	療養・介護
ベッド数	199	116
入院患者数	180?/日	116/日
在院日数(日)	20.5?	90?
外来患者数	300?/日	120/日
医師数	25	5
看護師数	120	56
全職員数	500?	180

対象者：両病院の全職員

対象期間：平成21年1月1日～12月31日

調査期間：

平成22年1月

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、出雲市立総合医療センター、斐川生協病院はそれぞれ500名、180名および199名(40.0%)、62名(34.4%)であった。

(1) 出雲市立総合医療センター(表2)

- ・ 回答者199名のうち、患者ハラスメントの被害経験者は33名、16.6%であった。

- ・ 被害経験のある職種は、看護師31.8%(28/88)、准看護師14.3%(1/7)、看護助手5.0%(1/21)、理学療法士11.1%(1/9)、事務職8.0%(2/25)であった。
- ・ 性別では、男性5.9%(3/51)、女性20.4%(30/147)であり、女性は男性の、率にして約4倍であった。
- ・ 職種・性別で見ると、被害経験の割合の高い順に、女性看護師、男性事務職、女性看護助手、でそれぞれ、32.9%(28/85)、14.3%(1/7)、12.5%(2/16)、および5.0%(1/20)であった。
- ・ 年齢別では、女性で41～50歳、31～40歳、21～30歳、51～60歳の順に高く、それぞれ28.0%(14/50)、27.5%(11/40)、14.3%(2/14)、7.5%(3/40)であった。
- ・ 看護師に限ると男性はゼロで、女性では年齢別に31～40歳、41～50歳、21～30歳、51～60歳の順にその割合が高く、それぞれ、43.5%(10/23)、35.0%(14/40)、25.0%(2/8)および15.4%(2/13)であった。

(2) 斐川生協病院(表3)

- ・ 回答者62名のうち、患者ハラスメントの被害経験者は9名、15.0%であった。
- ・ 被害経験のある職種は看護師、臨床工学技士、事務職、その他が各1名、准看護師2名、介護福祉士3名であった。
- ・ 性別では、男性30.0%(3/10)、女性11.5%(6/52)であり、女性は男性の約3分の1であったが総数は2倍であった。
- ・ 性別・職種で見ると、男性介護福祉士(2/2)および女性臨床工学技士(1/1)が100%、女性看護助手が50%(2/4)、女性事務職16.7%(1/6)、女性介護福祉士12.5%(1/8)であった。
- ・ 年齢別では、女性で31～40歳、41～50歳、51～60歳でいずれも2名ずつでその割合はそれぞれ14.3%(2/14)、14.3%(2/14)、および22.2%(2/9)であった。男性では、31～40歳および41～50歳でそれぞれ50.0%(2/4)、50.0%(1/2)であった。

- ・看護スタッフに限ると女性のみで、看護師の41～50歳が20.0%(1/5)、看護助手51～60歳が100%(2/2)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。

○ 本年度のまとめ

本年度は、昨年度と性格を異にする2病院を選定した。出雲市立総合病院は、地元住民を対象とした24時間救急体制の急性期病院であり、一方、斐川生協病院は、出雲市に隣接する簸川郡斐川町の地元住民、主として高齢者を対象とした療養・介護ケアを提供する病院である。

両病院で患者ハラスメント被害に遭遇した割合は、出雲市立総合医療センター、斐川生協病院でそれぞれ14.5% (9/62)、16.6% (33/199)であったが、病院の存在する地域（出雲市との人口はそれぞれ約15万人と3万人であり、その割合はともかく、患者ハラスメント経験者がそれぞれ33名、9名であり、昨年度の調査ともあわせて理解できる数字である。

性別では、出雲市立総合医療センター、斐川生協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9.1%(3/33)、33.3%(3/9)で女性については、90.9%(30/33)、66.7%(6/9)であり、出雲市立総合医療センターは圧倒的に女性が多く約9割、斐川生協病院も3分の2を占めていた。両施設ともに患者や家族が女性の不利な立場に乗じていると推測される。男性は両施設とも3例で、出雲市立総合医療センターは事務職2名と理学療法士1名、斐川生協病院は介護福祉士2名、その他1名であることから、患者に直接接する機会の多い職種とすることができる。

年齢別では、両施設ともに女性で31～40歳、41～50歳代に多く、次いで51～60歳に多いことから、とくに出雲市立総合医療センターでは従業者数の多い年齢である看護師が多く経験していることが理解できる。

職種別で、件数の多い順では出雲市立総合医療センターでは看護スタッフの被害経験者数が30件（看護師28名、准看護師、看護助手核1名）で経験者全体の90.9%であり、高率である。一方、斐川生協病院は、看護スタッフによる患者ハラスメント経験者数は3名（看護師1名、准看護師2名）でその割合は33.3%で率で見ると多いようにも思えるが、絶対者数が9名と少なく、調査対象のうち、他の3病院とは異なり多いとはいえないと考えられる。

しかしながら、両施設の結果から、看護スタッフや事務職、介護福祉士、理学療法士など患者に接する機会が多い職種に経験者が多いことは昨年の調査結果と同様であると考えられる。

○ 結論

地元住民に不可欠な医療機関である出雲市立総合医療センターおよび斐川生協病院を対象に患者ハラスメント調査を実施した。

出雲市立総合医療センターでは回答者の16.6% (33/199)、斐川生協病院では14.5% (9/62)で、患者ハラスメント発生状況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。

両施設とも看護スタッフに従事する女性に多く、患者や家族は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スタッフがもっとも多く、次いで事務職や介護福祉士やリハビリテーションの従事者が多いことから、患者により近い職種や患者に直接接する職種に多いことが分かった。

表 2

患者ハラスメント被害状況(出雲市立総合医療センター)

職種	性別	年齢							計	合計					
		20歳	21-30歳	31-40歳	41-50歳	51-60歳	61歳以上	不明							
(1)医師	男			2	1	3			6	7					
	女			1					1						
(2)非常勤医師	男								0	0					
	女								0						
(3)研修医	男								0	0					
	女								0						
(4)歯科医師	男								0	0					
	女								0						
(5)歯科研修医	男								0	0					
	女								0						
(6)看護師	男	2			1				3	28 31.8%					
	女	8	2 25.0%	23	10 43.5%	40	14 35.0%	13	2 15.4%	1	85 28 32.9%				
(7)助産師	男								0	1					
	女								1						
(8)保健師	男								0	0					
	女								0						
(9)准看護師	男								0	7 1 14.3%					
	女			2	1 50.0%	1		4		1 14.3%					
(10)看護助手	男								1	1 4.8%					
	女			2		2		16	1 6.3%	20 1 5.0%					
(11)薬剤師	男					1		2	3	4					
	女			1					1						
(12)管理栄養士	男							1	3	3					
	女			1		1			0						
(13)栄養士	男								0	0					
	女								0						
(14)調理師・調理師助手	男								0	0					
	女								0						
(15)臨床検査技師	男					1		1	2	3					
	女								1						
(16)診療放射線技師	男			3		2			5	6					
	女								1						
(17)理学療法士	男	5	1 20.0%	1		1			7	9					
	女	1		1					2						
(18)作業療法士	男	2							2	5					
	女	2							2						
	不明	1							1						
(19)言語聴覚士	男	1							1	2					
	女			1					1						
(21)視能訓練士	男								0	1					
	女			1					1						
(22)精神保健福祉士	男								0	0					
	女								0						
(23)臨床心理士	男								0	0					
	女								0						
(24)社会福祉士	男								0	1					
	女			1					1						
(25)介護福祉士	男					1			1	3					
	女			1				1	2						
(26)臨床工学士	男								0	0					
	女								0						
(27)医療指導員・検査士	男								0	0					
	女								0						
(28)事務職	男			3		6	1 16.7%	5	1 20.0%	2	16 2 12.5%				
	女	2		5		2		2		9 2 8.0%					
(29)その他	男							2		10					
	女					4		2							
	不明			1						3					
	女							1							
	不明								2						
計	男	10	1 10.0%	10	14	1 7.1%	14	1 7.1%	3	0	51 3 5.9%				
	女	14	2 14.3%	40	11 27.5%	50	14 28.0%	40	3 7.5%	1	147 30 20.4%				
	不明	1		0	0	0	0	0	0	1					
	計	25	3 12.0%	50	11 27.5%	64	15 23.4%	54	4 7.4%	4	199 33 16.6%				
合計		0	25	3 12.0%	50	11 27.5%	64	15 23.4%	54	4 7.4%	4	2	199	33 16.6%	199

表 3

患者ハラスメント被害状況(斐川生協病院)

職種	性別	年齢							計	合計	
		1 20歳	2 21-30歳	3 31-40歳	4 41-50歳	5 51-60歳	6 61歳以上	7 不明			
(1)医師	男								0	0	
	女								0		
(2)非常勤医師	男								0	0	
	女								0		
(3)研修医	男								0	0	
	女								0		
(4)歯科医師	男								0	0	
	女								0		
(5)歯科研修医	男								0	0	
	女								0		
(6)看護師	男								0	11	
	女		1	4	5	1 20.0%	1		11		1 9.1%
(7)助産師	男								0	0	
	女								0		
(8)保健師	男								0	1	
	女			1					1		
(9)准看護師	男								0	4	
	女				2	2	2 100.0%		4		2 50.0%
(10)看護助手	男								0	1	
	女				1				1		
(11)薬剤師	男								0	3	
	女	1	2						3		
(12)管理栄養士	男								0	2	
	女			1		1			2		
(13)栄養士	男								0	1	
	女	1							1		
(14)検査技師	男								0	6	
	女	3			2		1		6		
(15)臨床検査技師	男								0	0	
	女								0		
(16)診療放射線技師	男								0	0	
	女								0		
(17)理学療法士	男	2							2	3	
	女	1							1		
(18)作業療法士	男								0	2	
	女	2							2		
(19)言語聴覚士	男								0	0	
	女								0		
(22)精神保健福祉士	男								0	0	
	女								0		
(23)臨床心理士	男								0	0	
	女								0		
(24)社会福祉士	男								0	0	
	女								0		
(25)介護福祉士	男			1	1 100.0%	1	1 100.0%		2	2 100.0%	10
	女	2	2		3	1 33.3%	1		8	1 12.5%	
(26)臨床工学技士	男								0	1	
	女			1	1 100.0%				1		1 100.0%
(27)栄養指導員・栄養士	男								0	0	
	女								0		
(28)事務職	男	1			1				5	11	
	女	2	2	1 50.0%		2		1	6		1 16.7%
(29)その他	男			1	1 100.0%				1	1 100.0%	6
	女					2		1	5		
計	男	3		4	2 50.0%	2	1 50.0%	0	10	3 30.0%	62
	女	13		14	2 14.3%	14	2 14.3%	9	52	6 11.5%	
	計	16		18	4 22.2%	16	3 18.8%	9	62	9 14.5%	
		0	16	18	4 22.2%	16	3 18.8%	9	62	9 14.5%	62

