

## 資料 2

組織名 名

住民からの不当暴力やクレーム等に対峙する地域保健従事者の日常活動を保証する  
組織的安全管理体制の構築に関する研究班  
平成 23 年度厚生労働科学研究（主任研究者 中板育美 国立保健医療科学院）

### インシデントレポートおよびコンサルテーション事業への協力の依頼

平素より地域保健福祉活動への格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

リスクマネジメントの考え方が広まる中、医療・保健・福祉の領域でも、患者や地域住民に生じうる危機的状況に関する意識は高まってきました。一方、医療機関における患者や家族等からの不当クレーム、暴言・暴力への対応も、医療安全の角度から検討が深められています。

しかし、地域保健福祉従事者が住民から受ける不当クレームや暴力などの実態把握はなお不十分であり、その安全確保体制について具体的な検討は十分行われておりません。実際、保健師等が家庭訪問や精神科救急事例に対応する際に、対象者から暴言・暴力を受けたケースが発生しており、長期にわたって心身の症状を後遺する事例も生じています。

そこで、地域保健福祉従事者が経験する不当クレーム、暴言・暴力の実態を全国規模で集約できる web インシデントレポート地域保健版の開発とその集約システムの構築、さらに不当クレーム、暴言・暴力に関する医学的・法的理解を普及させるための web コンサルテーション事業を企画しました。これにより、暴言・暴力に向き合うための効果的なスキルを身につけ、万一遭遇した際にも、適切な対処を個人的かつ組織的に行うための支援システムを構築したいと考えています。

本研究の主旨をご理解いただき、インシデントレポートへの回答、並びにサービス事業であるコンサルテーションの活用にご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、インシデントレポートおよびコンサルテーション内容は、各機関ごと（コンサルテーションは個人ごと）にパスワード管理し、自治体名、保健所名等は、一切わからない形で処理するため、機関や個人が特定されることはありません。

#### 記

インシデントレポート

記入期間：平成 24 年度 1 月 1 日～平成 25 年 1 月 31 日

記入対象：平成 24 年度 1 月 1 日～平成 24 年 12 月 31 日までに発生した不当クレーム、暴言・暴力事例

コンサルテーション事業：随時

上記に係る研究の概要：別紙「参考資料」参照

—管理者の皆様へ（インシデントレポート入力におけるお願い）—

なるべく不当クレーム、暴言・暴力の被害に遭った当事者に回答をしていただきたいと思います。その際、当事者の思いのままに、自由に回答いただける環境を整えてくださいますようお願いいたします。

問い合わせ：国立保健医療科学院 生涯健康研究部 中板育美 E-mail：[itapooh@niph.go.jp](mailto:itapooh@niph.go.jp)

---

住民からの暴力や不当クレームに関する  
インシデントレポート・コンサルテーション事業 (Web 版)  
活用の手順

---

平成 23 年度 厚生労働科学研究費補助金 (健康安全・危機管理対策総合研究事業)  
住民からの不当暴力やクレーム等に対峙する地域保健従事者の日常活動の「質」を保証する  
組織的安全管理体制の構築に関する研究 (代表 中板育美 国立保健医療科学院)

# ひとりで耐えていませんか？ 住民からの暴力

～インシデントレポート提出・コンサルテーション事業利用案内～

保健師等が住民からの暴言・暴力等により身体的・精神的苦痛を負うことがあります。それが個々のスタッフの技量の問題と矮小化され、「泣き寝入り」せざるを得ないこともあります。

実際、保健師等が家庭訪問や精神科救急事例に対応する際に、対象者から暴言・暴力を受けたケースが発生しており、長期にわたって心身の症状を後遺する事例も生じています。

そこで、「暴力行為自体は許さない」という意識を高め、保健スタッフもアイデンティティとモチベーションを維持し、のびのびとした公衆衛生活動を実現するための方策を考えるホームページを開設しました。

このホームページは、援助職が経験する対象者（住民）からの暴力をなかったことにせず、『インシデントレポート』として報告する仕組みと、暴力にまつわる相談を随時行っていくための地域保健従事者のページです。



使用する URL は以下の 2 つです。

- 1) <http://www.go-go-hokenshi.com/register.php>

(ID/パスワード入手 URL)

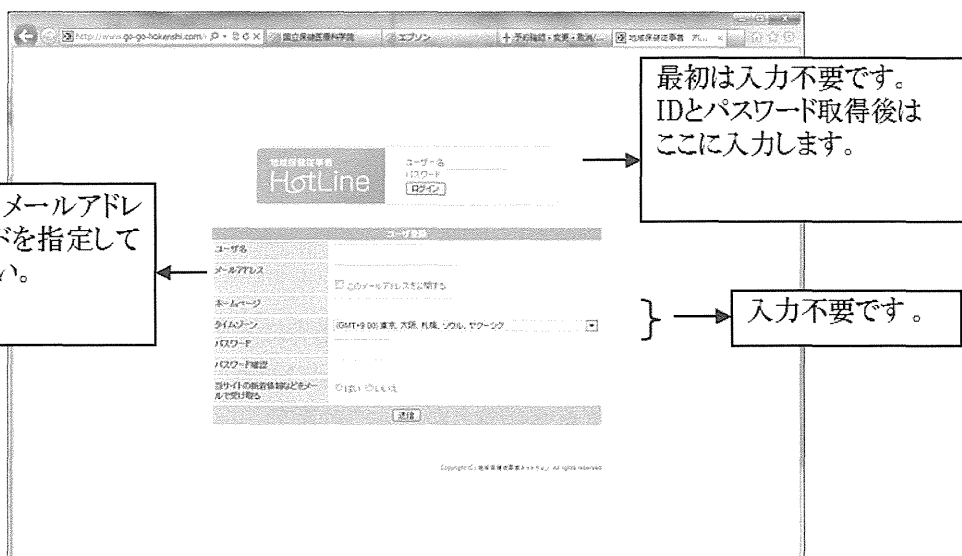
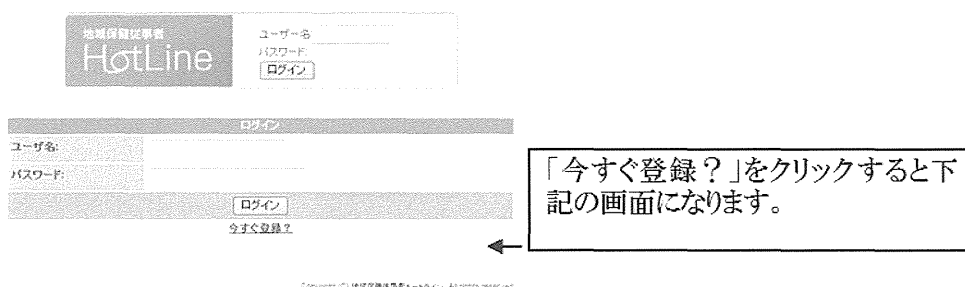
最初に自分の ID とパスワードを取得してください。

- 2) <http://www.go-go-hokenshi.com/>

暴力防止のための HP の URL です。

- 1) <http://www.go-go-hokenshi.com/register.php>

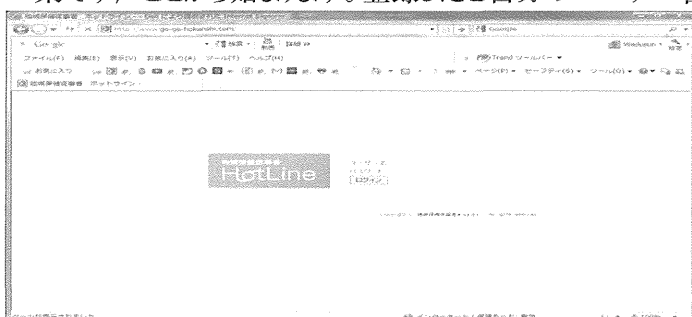
最初に下記画面が現れますので、ログインをクリックしてください。



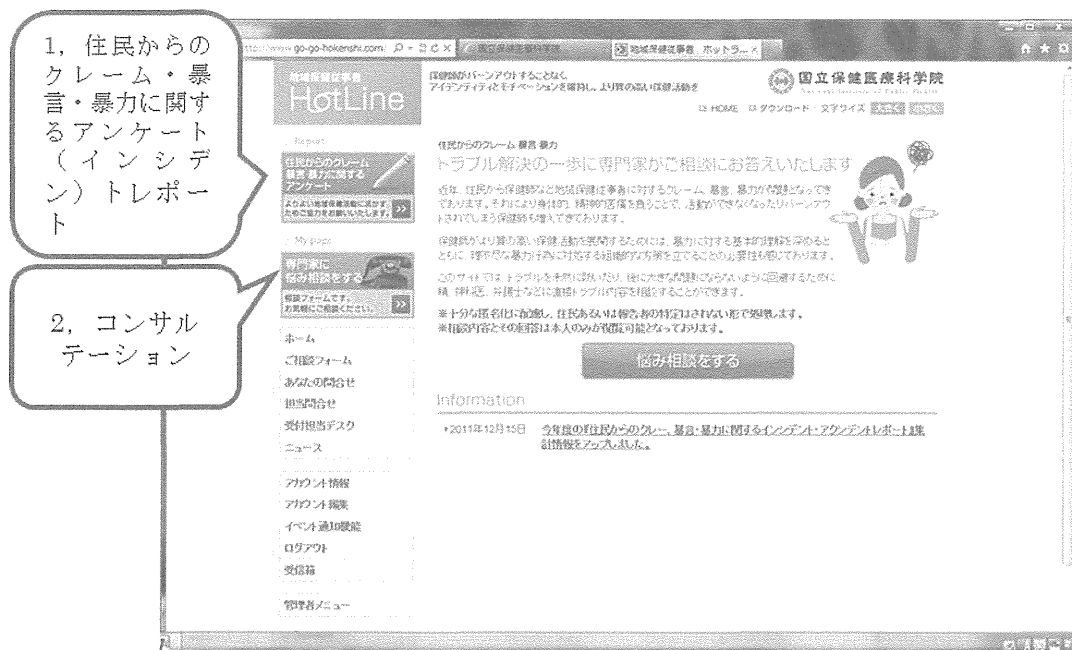
・登録されたメールアドレスは、コンサルティング事業の返信に使用されるのみです。

## 登録確認後

1. ユーザー名、メールアドレス、パスワードを入力して送信すると、入力した自分のアドレスに“登録確認”のメールが届きます。
2. 次からアクセスするときは <http://www.go-go-hokenshi.com/>（お気に入りにご登録しておくと次回から楽です）ここから始まります。登録したご自分のユーザー名、パスワードを入力します。



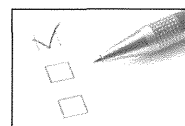
3. 以下のトップページが表示されます。

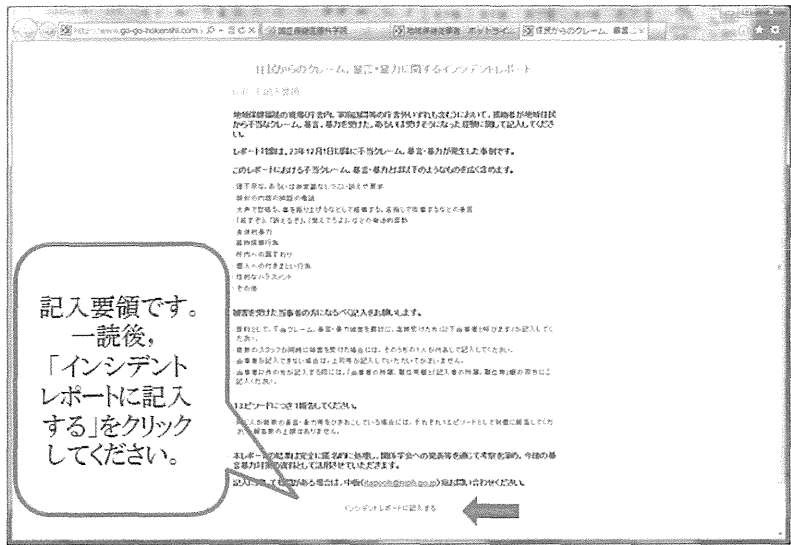


## インシデントレポート

インシデントレポート記入について

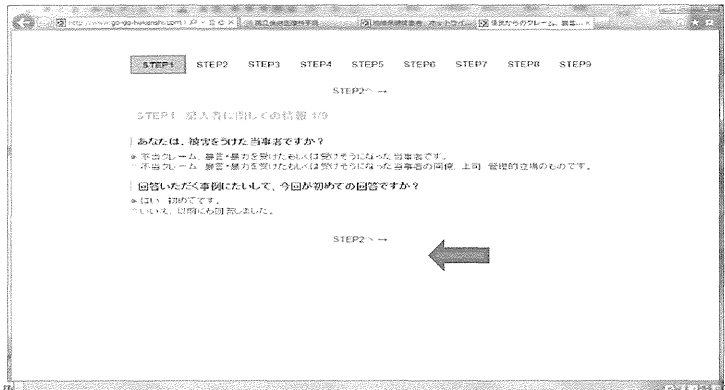
上記画面の「1, 住民からのクレーム・暴言・暴力に関するアンケート(インシデントレポート)」部分をクリックすると下記のようにインシデントレポートの記入に際しての留意事項などが表示されます。



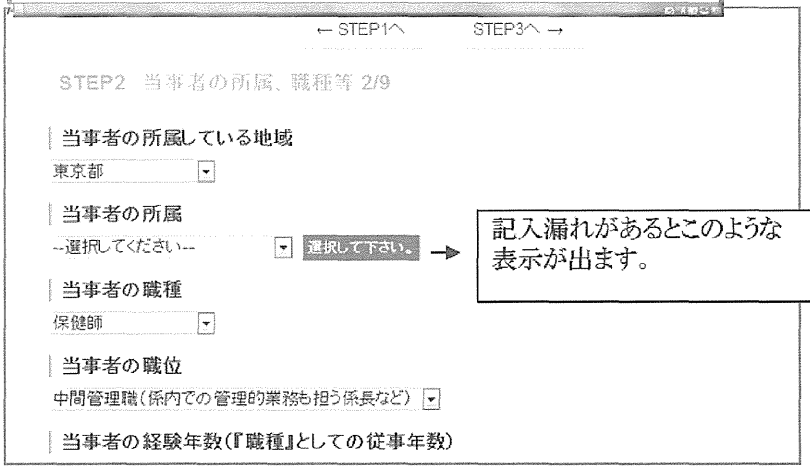


**インシデントレポートを記入する** をクリックすると、レポートの記入が開始されます。記入は、STEP1 からSTEP9 まであります。☆記入が漏れていると次のSTEP には進めません。

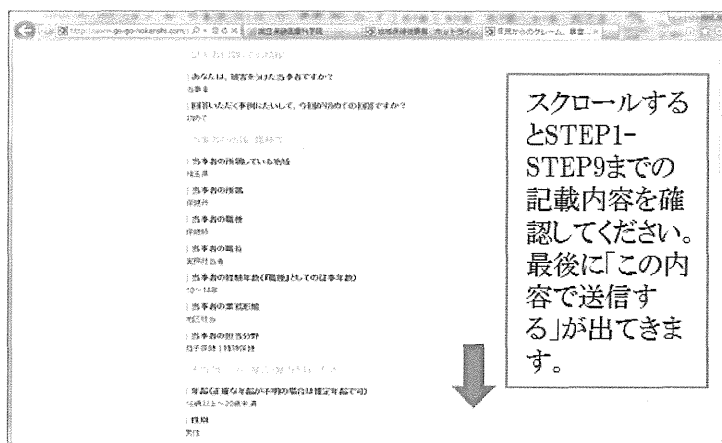
**Step1**



**Step2**



**STEP9** まで記入が終わると「レポート確認画面」が出ます。ここをクリックします。自分が記入した内容 (STEP1-STEP9) が一覧で表示されます。確認して、修正することも可能です。



確認後、「以上の内容で送信する」をクリックしてください。「ありがとうございました。」と表記されます。これでインシデントレポートの記入は終了です。

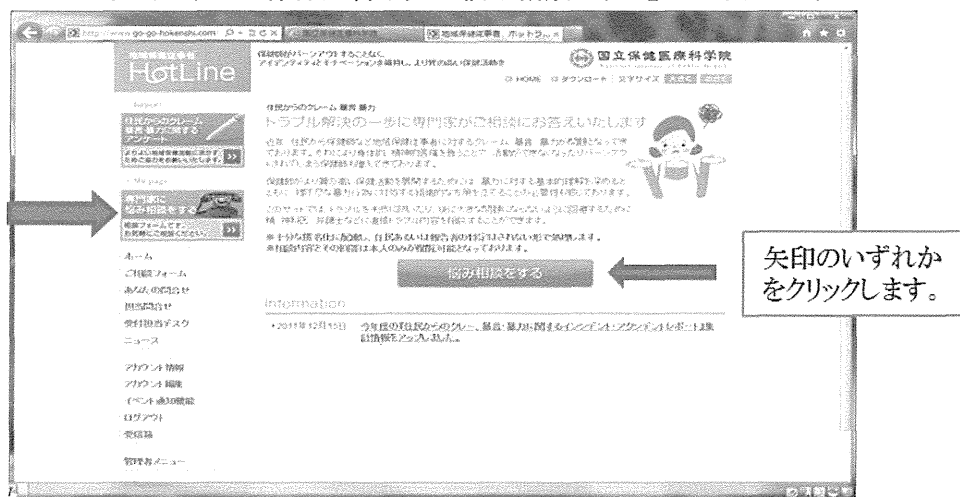
記入していただいたレポートは、個人的にはなく、数的に処理/分析され、地域保健従事者の実態としてご報告させていただきます。

## コンサルテーション事業



日常的な活動で出会う可能性のある不当クレーム、暴言・暴力に対する疑問/質問(素朴な内容、複雑な内容)に、医学的、法学的にお答えしていく事業です。登録していただいたメールアドレスと登録された精神科医、弁護士、保健師いずれかとの間で、双方向の通信で対応します。お気軽にご相談ください。

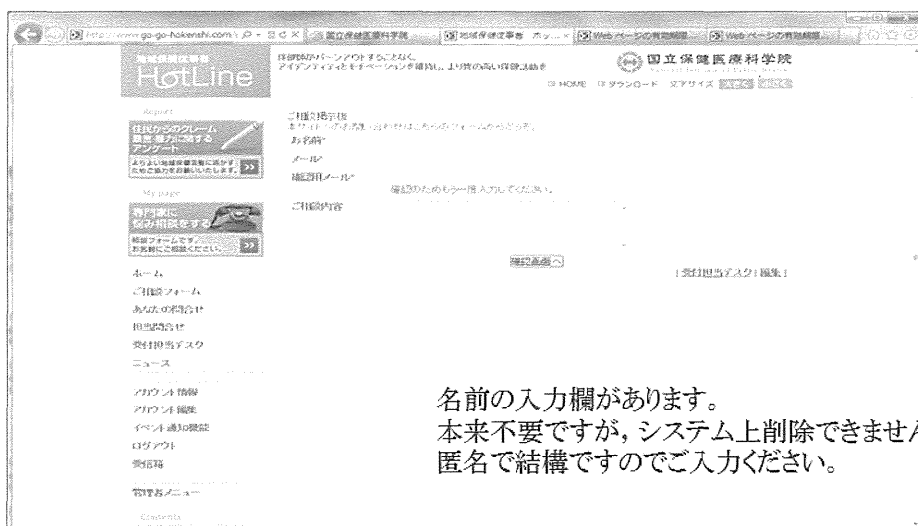
TOP ページの左上もしくは中心の緑枠、専門家に「悩み相談をする」をクリックします。



## コンサルテーション開始

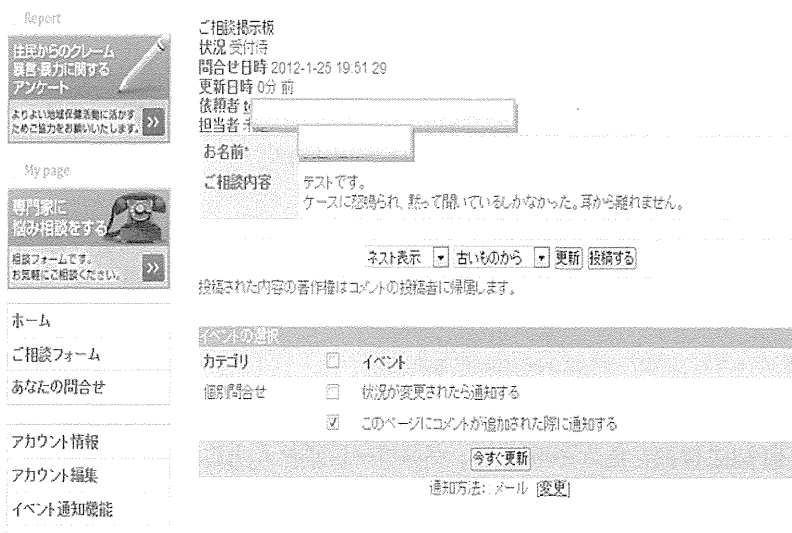
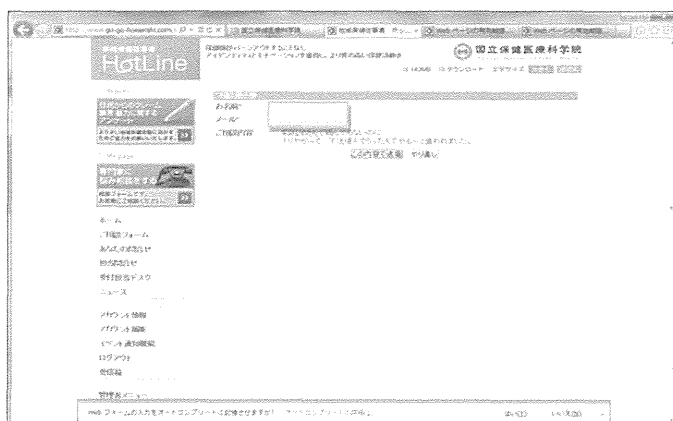
相談掲示板に氏名、メールアドレス、相談内容を記入し、確認画面をクリックします。

☆名前欄は、本来 unnecessary ですが、システム上削除できません。ニックネーム/匿名で構いませんので、ご入力ください。入力しないと次に進めません。



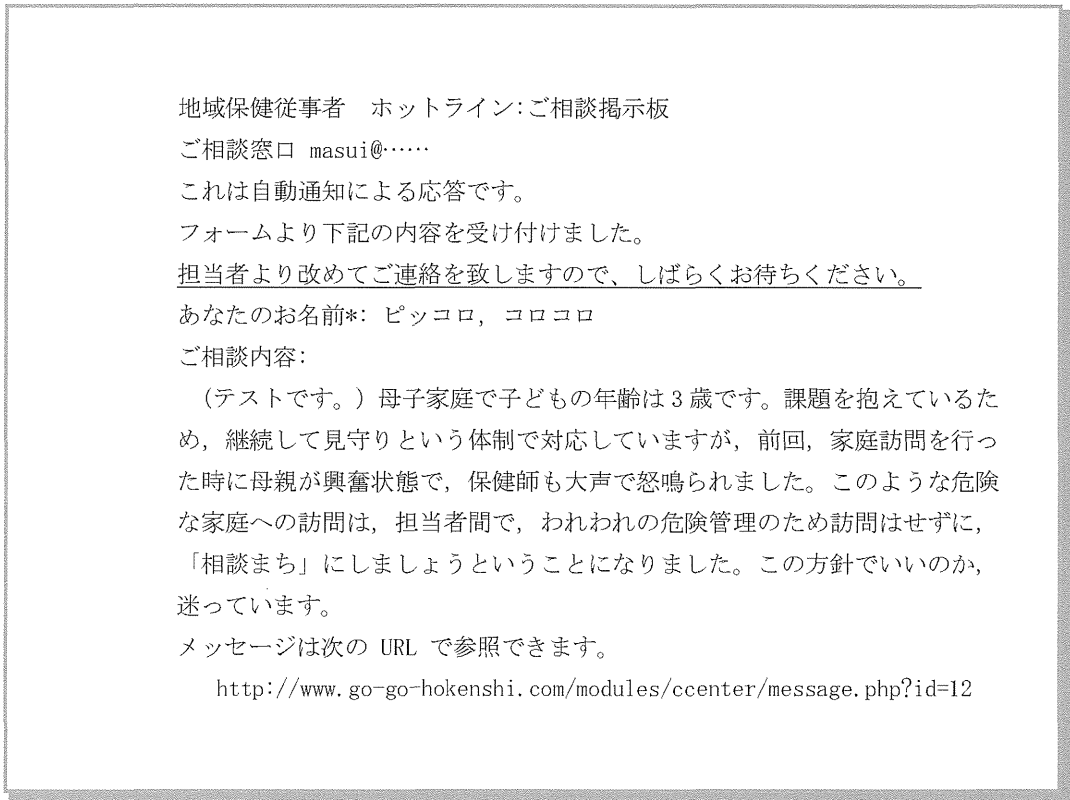
名前の入力欄があります。  
本来不要ですが、システム上削除できません。  
匿名で結構ですのでご入力ください。

相談内容の欄に個別対応上、医学的判断、司法的判断について相談内容をご記入ください。  
「確認画面へ」をクリックすると、記入内容の確認画面ができます。確認後、「この内容で送信」をクリックします。





最終「投稿する」と以下のメールが届きます。



### 回答メール

回答者からのコメント(アドバイス)が届くと、アドレスに以下のメールが入ります。

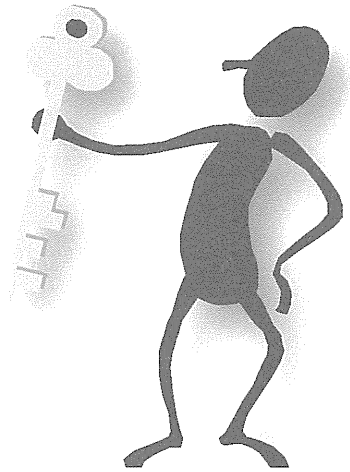


ここをクリックすると、回答を見ることができます。

このとき、ご自身が最初に登録したユーザー名、パスワード等を入力します。

さらに返信のコメントを入れる事ができます。(掲示板上下の相談者とコンサルタントとの双方向を繰り返すことも可能です。

お気軽にご利用ください。



お問い合わせ：中板育美

国立保健医療科学院 生涯健康研究部 itapooh@niph.go.jp

#### 研究班メンバー

中板育美(保健師) 国立保健医療科学院

平野かよ子(保健師) 東北大学大学院教授

佐野信也(精神科医) 防衛医科大学校 進学課程准教授

鳩野洋子(保健師) 九州大学大学院教授

米澤洋美(保健師) 福井大学医学部看護学科地域看護学講師

野村武司(弁護士) 獨協大学法科大学院教授

