

資料 1

住民からの不当クレーム，暴言・暴力に関する インシデントレポート

2011年 月

住民からの暴力や不当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
(代表 国立保健医療科学院 中板育美)

レポート記入要領

○地域保健福祉の現場（庁舎内，家庭訪問等の庁舎外いずれも含む）において，援助者が地域住民から不当なクレーム，暴言，暴力を受けた，あるいは受けそうになった経験に関して記入してください。

○レポート対象は，23年12月1日以降に不当クレーム，暴言・暴力が発生した事例です。

○このレポートにおける不当クレーム，暴言・暴力とは以下のようなものを広く含めます。

- ・理不尽な，あるいは非常識なしつこい訴えや要求
- ・類似の内容の頻回の電話
- ・大声で怒鳴る，拳を振り上げるなどして威嚇する，名指しで攻撃するなどの暴言
- ・「殺すぞ」，「訴えるぞ」，「覚えてろよ」，などの脅迫的言動
- ・身体的暴力
- ・器物損壊行為
- ・所内への居すわり
- ・個人への付きまとい行為
- ・性的なハラスメント
- ・その他

○なるべく当事者の方に記入をお願いします。

- ・原則として，不当クレーム，暴言・暴力被害を最初に，直接受けた方（以下当事者と呼びます）が記入してください。複数のスタッフが同時に被害を受けた場合には，そのうちの1人が代表して記入してください。
- ・当事者が記入できない場合は，上司等が記入していただいてもかまいません。当事者以外の方が記入する際には，「当事者の所属，職位等」欄と「記入者の所属，職位等」欄の双方にご記入ください。

○1エピソードにつき1報告してください。

- ・1人の人が複数のエピソードをひきおこしている場合には，各エピソードを別個に報告してください。報告数の上限はありません。

○本レポートの結果は完全に匿名的に処理し，関係学会への発表等を通じて考察を深め，今後の暴言暴力対策の資料として活用させていただきます。

○記入に際して疑問がある場合は，中板（itapooh@niph.go.jp）宛お問い合わせください。

◆私（記入者）は、

不当クレーム，暴言・暴力を受けたもしくは受けそうになった当事者です。（→1のみ記入）

不当クレーム，暴言・暴力を受けたもしくは受けそうになった当事者の同僚，上司，管理的立場のものです。（→1，2両方記入）

◆（1）当事者の所属，職種等

1 当事者の所属

- 保健所 市町村保健センター 本庁（県あるいは市の各部署）
 地域包括支援センター 精神保健福祉センター 児童相談所
 その他（ ）

2 当事者の職種

- 保健師 PSW その他（ ）

3. 当事者の職位

- 管理職（管理的業務に携わっている課長/部長など）
 中間管理職（係内での管理的業務も担う係長など）
 実務担当者

4 当事者の経験年数（『職種』としての従事年数）

- 0～4年 5～9年 10～14年 15～19年 20年以上

5 当事者の業務形態

- 地区担当
 業務担当
 地区担当と業務担当の併用
 管理的業務

6 当事者の担当分野

- 母子保健 成人保健 高齢者（介護予防） 介護保険
 精神保健 難病対策 感染症対策 障害福祉
 企画調整 医療相談
 その他（ ）

◆（2）記入者の所属，職種等（記入者が当事者である場合は以下は記入しなくて結構です）

1 記入者の所属

- 保健所 市町村保健センター 本庁の各部署（県・市）
 地域包括支援センター 精神保健福祉センター
 児童相談所 その他（ ）

2 記入者の職種

保健師 PSW その他 ()

3 記入者の職位

管理職 (管理的業務に携わっている課長/部長など)
中間管理職 (係内での実務も担う係長など)
実務担当者

4 記入者の経験年数 (『職種』としての従事年数)

0～4年 5～9年 10～14年 15～19年 20年以上

5 記入者の業務形態

地区担当
業務担当
地区担当と業務担当の併用
管理的業務

A 不当クレーム, 暴言・暴力を行った人について

1 年齢 (正確な年齢が不明の場合は推定年齢で可)

0～7歳未満 (就学前) 7歳～15歳未満 16歳以上～20歳未満
20歳～30歳未満 30歳～40歳未満 40歳～50歳未満
50歳～60歳未満 60歳～70歳未満 70歳以上

2 性別: 男性 女性

B 不当クレーム, 暴言・暴力に至った経緯

1 不当クレーム, 暴言・暴力を行った人との接点

1) その人が相談を持ち込んだ場合 (複数回答可)

自分についての相談
その人の家族についての相談

その他具体的に:

2) その人が持ち込んだ相談の主旨 (複数回答可)

健康増進に関するもの
疾病や障害に関するもの
家族関係に関するもの
申請や手続きに関するもの
診療機関や保健所 (保健センター) 等への苦情に関するもの

その他具体的に：

3) その人からの相談はなかった場合（複数回答可）

- 家族からの相談
- 近隣からの相談
- 関係機関からの相談
- 健診未受診（受診勧奨含む）等の調査

その他具体的に：

2 不当クレーム，暴言・暴力を行った人は，それらを受けた〈受けそうになった〉当事者にとって新規のケースですか，継続ケースですか。

- 新規ケース
- 継続ケース
- 再来ケース（以前に終結していたケース）

C 不当クレーム，暴言・暴力の実際

1 不当クレーム，暴言・暴力が生じた時間帯

- 業務開始直後
- 午前
- 午後
- 業務終了間近
- 業務時間外（夜間・早朝）

2 不当クレーム，暴言・暴力が起こった場所（複数回答可）

- 窓口対応に関連した場所
- 相談のために使っている個室ないし区切られたスペース
- 相談のために使っているオープンスペース
- 家庭訪問先の玄関先
- 家庭訪問先の室内
- 関係機関先（医療機関，福祉事務所，作業所）
- 同行して移動中（車中，その他）

その他具体的に：

3 初期対応に要した時間

- 30分以内 30～60分 60分以上

4 不当クレーム，暴言・暴力の種類（複数回答可）

- 理不尽/非常識な要求の繰り返し
 暴言・威嚇・脅迫
 性的ハラスメント
 器物損壊
 身体的暴力

その他具体的に：

D 被害の重度

1 重度

	レベル1	不当クレーム，暴言のみで器物破損や暴力は見られない
	レベル2	明らかな脅迫的暴言，器物破損，身体に傷が生じない程度の暴力
	レベル3 *	治療を要する身体的傷害または精神的障害が生じた場合 (治癒までに要した日数が <u>1週間未満</u>)
	レベル4	治療を要する身体的傷害または精神的障害が生じた場合 (治癒までに要した日数が <u>1週間以上</u>)
	レベル5	生死に関わる重大な障害が生じた場合，または死亡

*レベル3では，擦り傷・切り傷・打撲等が生じた場合であり，受診せず自己処置で済ませた場合も含む

2 不当クレーム，暴言・暴力に対してどの程度のストレスを感じましたか。

(複数回答可)

- 不快感はあったが，比較的速く忘れることができた。
 不快感は強かったが，心身の不調をきたすほどには至らなかった。
 眠れなくなったり，食欲がなくなったり心身の不調を自覚した。(受診せず)
 眠れなくなったり，食欲がなくなったり心身の不調を自覚した。(受診した)
 心身の不調をきたし，受診し，病休を取得した。
 職場異動を申請することを考えた。
 退職を考えた。

その他具体的に：

E 不当クレーム，暴言，暴力への対応

1 何人で対応したか

- 終始ひとりで対応した。
- 初めから複数の職員で対応した。
- 途中から他の職員が応援に加わり対応した。

2 一人で対応できないと判断した場合のその後の対応

- 途中から同僚，上司に対応を交代してもらった。
- 途中から同僚，上司が加わり対応した。
- 対応に協力は得られなかった。
- 家庭訪問など職場外だったので，やむなくひとりで対応した。
- 職場内で複数対応が原則化されている場面であったため，一人の対応はしていない

その他具体的に：

3 警察への通報

3-1 通報の有無

- 通報した。
- 通報しなかった。

3-2 通報しなかった場合

- 必要だと思わなかった。
- 必要だと思ったが結局通報しなかった。
- 必要かどうか迷ったが結局通報しなかった。

→ その理由はどのようなものですか。

具体的に

3-3 通報した場合

- 一人で判断して通報した
- 所内の判断で，通報した

その他具体的に

4 不当クレーム，暴言・暴力発生後の組織内の対応（複数回答可）

- チーム・所内での対応はとくになかった。
- チーム・所内で今回の事例への対応について話し合った。
- チーム・所内で今後の発生防止策について話し合った。

その他具体的に：

5 当事者職員への対応

- とくになかった。
- 上司や同僚のサポートがあった。
- 専門機関（専門職）のケア・治療を受けた。

その他具体的に：

6 被害の報告等

- 報告様式はなく，報告していない。
- 報告様式はあるが，報告していない。
- 報告様式に記載し，上司に報告した。

その他具体的に：

F 不当クレーム，暴言，暴力発生の要因をどのように考えますか。（複数回答可）

- 被害を受けた人への対応（言葉かけ，言葉使い，態度など）に難点があった。
- 組織の防止体制が不十分であった。
- クレーム，暴言・暴力を行った者の性格的な問題が疑われる。
- クレーム，暴言・暴力を行った者の精神疾患が疑われる。
- クレーム，暴言・暴力を行った者が精神疾患と診断されている。
- 当事者や組織の側の要因は考えられない。

全くわからない。

その他具体的に：

G 今回の報告事例に関する防止策についてあなたの考えを聞かせてください。

質問はこれで終わりです。記入漏れがないかもう一度ご確認ください。

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

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)

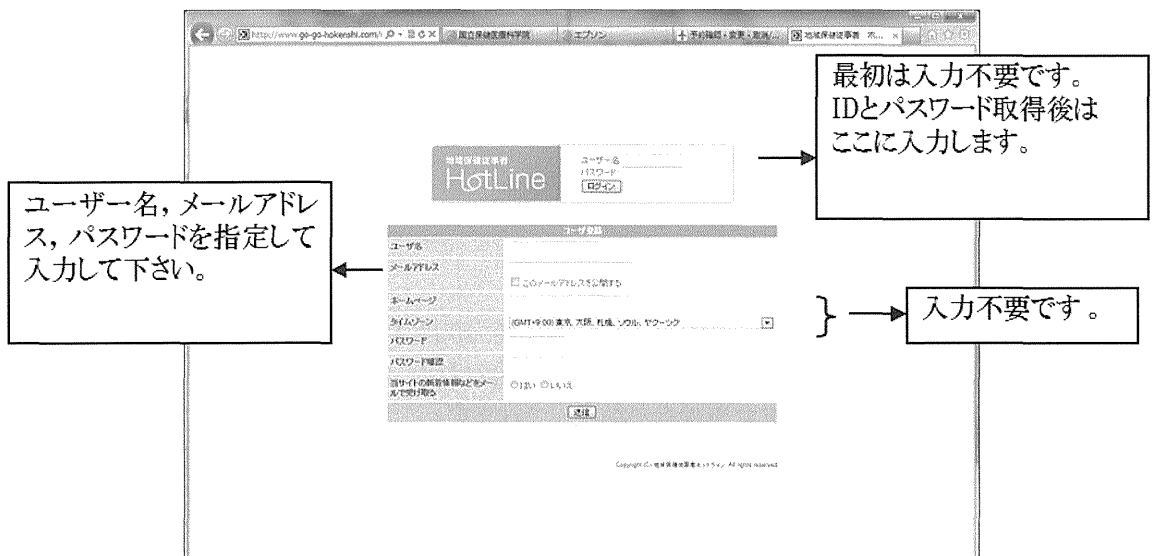
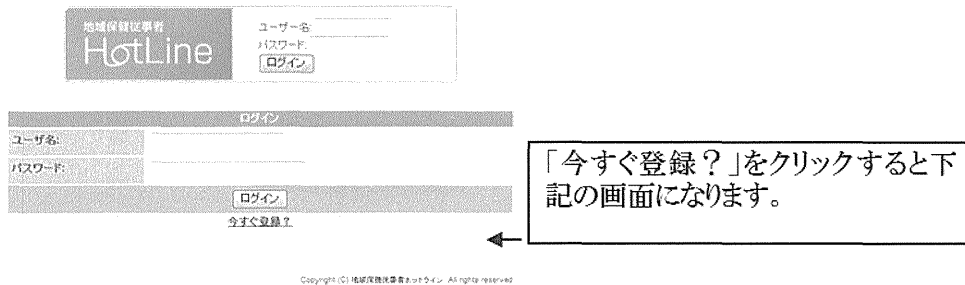
最初に自分の ID とパスワードを取得してください。

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>

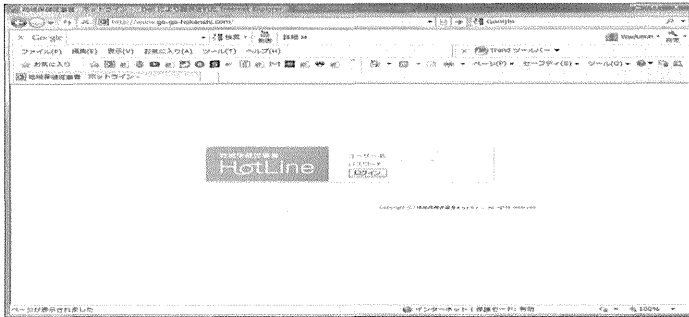
最初に下記画面が現れますので、ログインをクリックしてください。



・登録されたメールアドレスは、コンサルテーション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。

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

2, コンサルテーション

住民からのクレーム・暴言・暴力に関するアンケート

住民からのクレーム・暴言・暴力

トラブル解決の一步に専門家にご相談にお答えいたします

近年、住民から保健師など地域保健従事者に対するクレーム、暴言、暴力が増加してきています。それにより身体的、精神的苦痛を蒙ることで、活動ができなくなったり、引退を余儀なくされたりする保健師も増えてきています。

保健師がより良い保健活動を展開するためには、暴力に対する基本的理解を深めるとともに、様々な暴力行為に対処する組織的な方針を立てることも必要になってきています。このサイトでは、トラブルを未然に防ぎ、後に大きな問題にならないよう回避するために、相談、研修、弁護士などに直接トラブル内容を相談することができます。

※十分な匿名化に配慮し、住民あみは報告者の特定は行わない形で提供します。
※掲載内容とその是非等は本人のみが判断可能となっております。

悩み相談をする

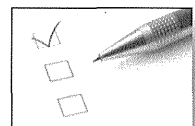
Information

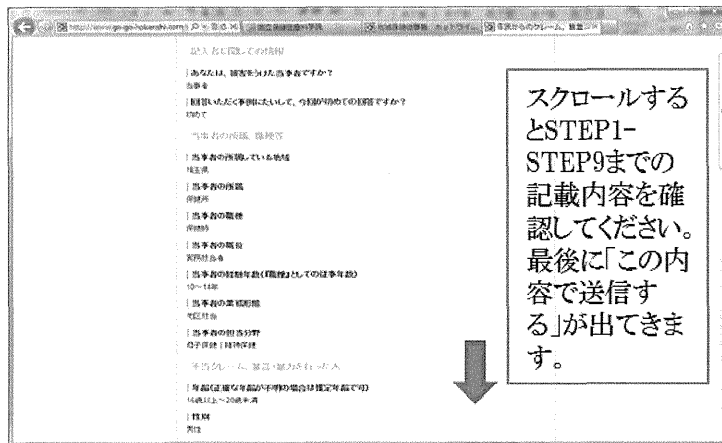
※2011年12月15日 今年度の住民からのクレーム、暴言・暴力に関するアンケート・インシデントレポートの訂正版を公表しました。

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。





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。

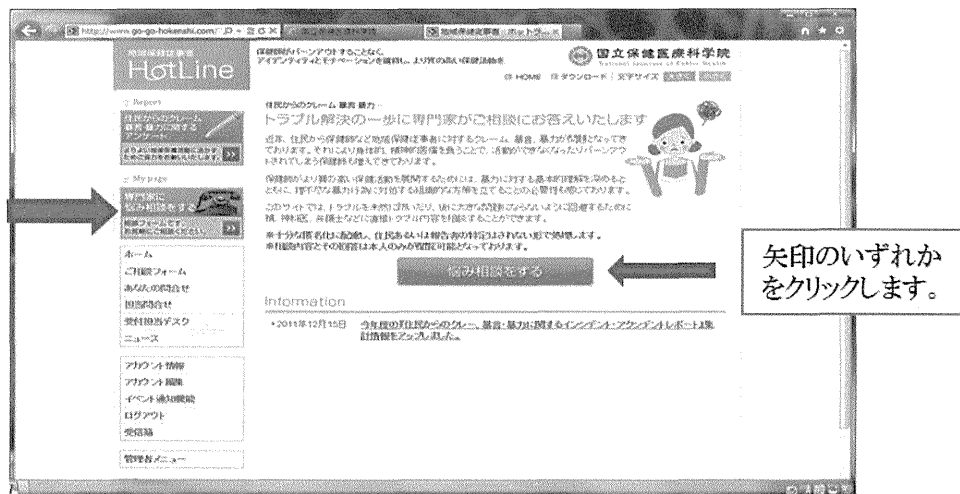
記入していただいたレポートは、個人的にはではなく、数的に処理/分析され、地域保健従事者の実態としてご報告させていただきます。

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。

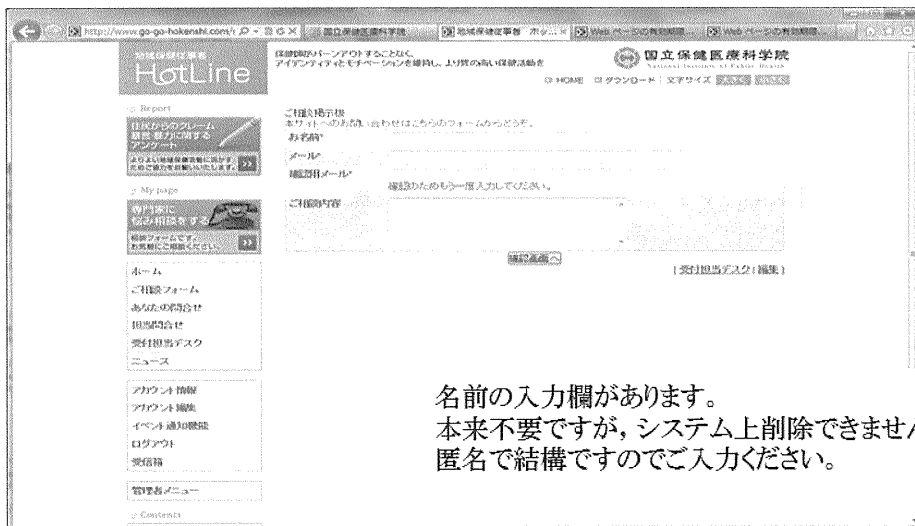
TOP ページの左上もしくは中心の緑枠、専門家に「悩み相談をする」をクリックします。



コンサルテーション開始

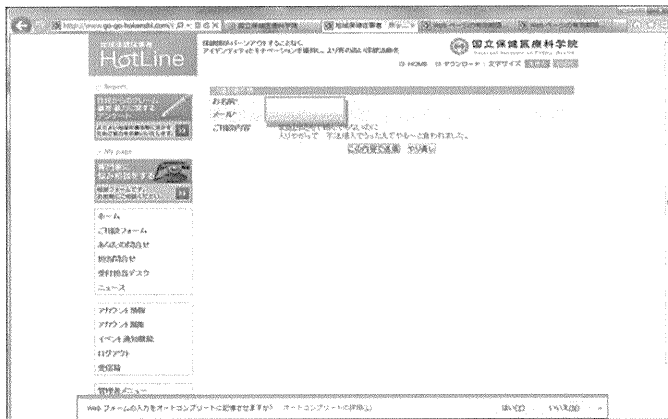
相談掲示板に氏名、メールアドレス、相談内容を記入し、確認画面をクリックします。

☆名前欄は、本来不必要ですが、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。



名前が入力欄があります。
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。



Report
住民からのクレーム
騒音・臭気に関する
アンケート
よりよい地域保健活動に活かす
ためご意見を伺いいたします。 >>>

My page
専門家に
悩み相談をする
相談フォームです。
お気軽にご相談ください。 >>>

ホーム
ご相談フォーム
あなたの問合せ

アカウント情報
アカウント編集
イベント通知機能
お知らせ

ご相談掲示板
状況 受付待
問合せ日時 2012-1-25 19:51:29
更新日時 0分前
依頼者様
担当者様

お名前
ご相談内容
テストです。
ケースに怒鳴られ、黙って聞いているしかかった。耳から離れません。

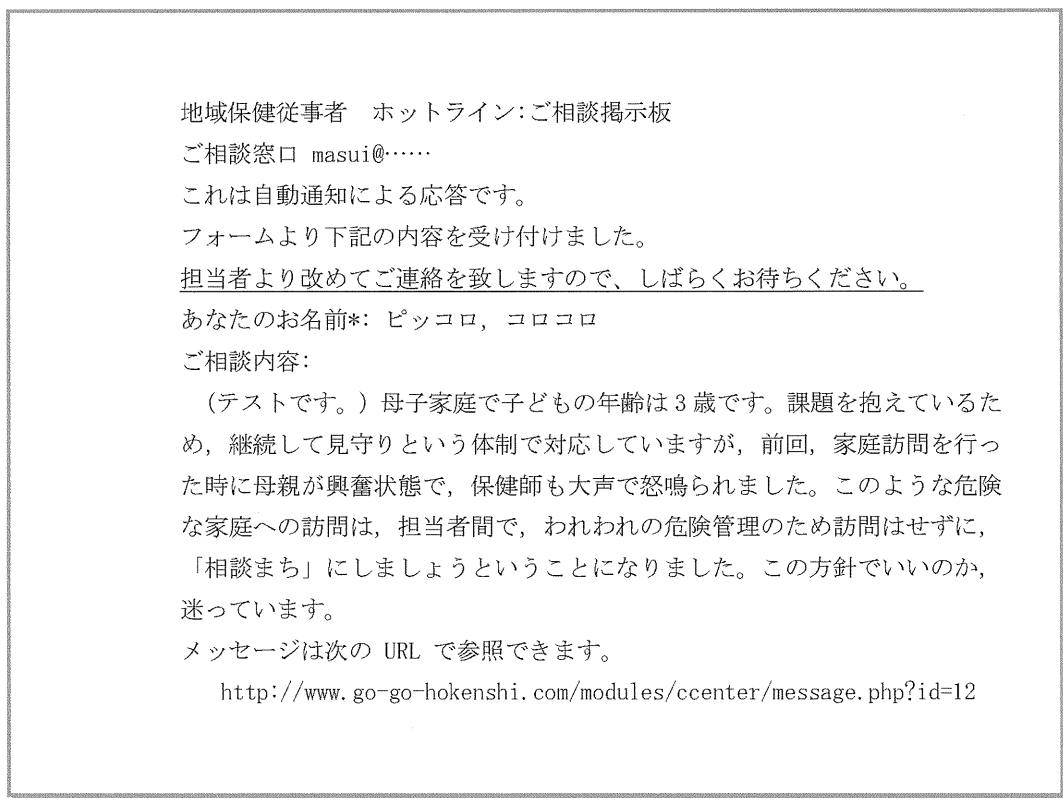
次表示 | 古いものから | 更新 | 投稿する

投稿された内容の著作権はコメントの投稿者に帰属します。

イベントの選択
カテゴリ イベント
個別問合せ 状況が変更されたら通知する
 このページにコメントが追加された際に通知する

今すぐ更新
通知方法: メール [変更]

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。

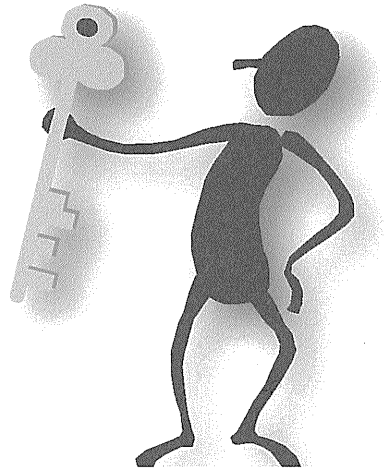


ここをクリックすると、回答を見ることができます。

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。(掲示板上で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

平成25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)

住民からの暴力や不当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班

研究班メンバー

米澤 洋美	福井大学
中板 育美	日本看護協会
平野かよ子	長崎県立大学
佐野 信也	防衛医科大学校
鳩野 洋子	九州大学大学院
野村 武司	獨協大学法科大学院

平成23-25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)

住民からの暴力や不当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総合研究報告書

平成26年3月

お問い合わせ

〒910-1193 福井県吉田郡永平寺町松岡下合月 23-3

TEL 0776-61-8570 Fax 0776-61-8768

米澤 洋美 (福井大学医学部看護学科)

hyone@u-fukui.ac.jp