

## 資料 4

### 実地調査

#### 【先駆的な暴力・ハラスメント対策の取り組み】

##### 【概要】

10 施設を目標としていたが、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、医療機関の業務が逼迫している時期と重なり、対象施設は 4 施設（総合病院 3 施設、精神科病院 1 施設）となった。また、感染拡大防止のために、訪問以外に、電話や Web 会議システムを用いたヒアリングを行った。社会福祉法人（施設 E）については、今後の介護施設における暴力・ハラスメント対策のモデルケースとして紹介した。

先駆的な暴力・ハラスメント対策の取り組みの内容を以下に示す。

##### <暴力等の予防策>

- ・緊急コールができる機器を使用
- ・警察直通の非常通知装置の設置
- ・警備員による 24 時間巡回、夜間の看護師 2 人での巡回の実施
- ・警察 OB・警備員の立ち合いのもとでの診療の実施
- ・予防策の段階から弁護士と連携できる体制
- ・暴力発生リスクの高い救急外来・精神科病棟に勤務する看護師に危険手当を給付
- ・1 年に 2 回の暴力対策研修の実施
- ・医療安全研修に暴力対策研修を位置づけ実施

##### <暴力等の発生時の対策>

- ・発生時の初動体制を 2 段階の緊急コード（院内一斉放送）で周知
- ・証拠保全のための対策（応援職員が IC レコーダーや警備会社への通報ボタンを持参する体制）

##### <暴力等の発生後の対策>

- ・臨床心理士等による被害者へのメンタルサポートの実施
- ・管理者が被害者に積極的に労働災害における療養補償給付の申請を促す体制
- ・警察 OB と協力して警察への被害届の提出の支援

収集した写真・資料について、今回は掲載していない。

作成者：関西医科大学看護学部 的場圭、三木明子

## 施設 A . 公益財団法人 浅香山病院 (大阪府堺市)

### 施設概要

病床数 : 1,027 床 (精神病床 804、一般病床 223)

従業員数 : 約 1,200 人

2019 年 5 月時点

1922 年堺脳病院として開院し、1960 年には総合病院の許可を受け、それ以来、地域における精神科医療、一般科医療の中心的役割を担ってきた。一般科医療では、循環器内科を中心とした 24 時間救急をはじめ、地域の医療ニーズに対応すべく良質かつ適切な医療サービスを提供している。精神科医療では、救急病棟をはじめ、精神科総合リハビリテーションを含めたトータル的な精神科医療の提供体制を築き上げ、精神医療のパイオニア的役割を果たしている。

### 暴力対策の組織

2 つの委員会 で組織体制を強化

#### 病院の暴力対応委員会

重大な暴力が発生した場合に組織される委員会 で、メンバーは、委員長が法人本部長 (事務) 副委員長が看護副部長、精神科・一般科副院長、精神保健指定医 (医局部長) 暴力発生時の主治医、看護師長 1 人、医療安全管理者 1 人、精神科・一般科医事課長である。

#### 看護部の暴力対策委員会

主なメンバーは CVPPP (Comprehensive Violence Prevention and Protection Program : 包括的暴力防止プログラム) トレーナーで構成されている。各病棟に担当トレーナーを位置づけ、各部署で暴力が発生した時に被害者本人の希望もしくは重大事案であればコンサルテーションを受けて介入している。

暴力に関連し精神症状の査定が必要な時は、精神科認定看護師も介入している。実際には暴力対策の再学習や、場面を再現してどのようにすれば暴力を予防できたかなどを検討している。

暴力の被害に遭った場合は、暴力報告書を記載するように働きかけも行っている。暴力報告書は身体的暴力のみならず、看護師が嫌な気持ちになった時にも記載するように周知している。大学と連携し、暴力報告書のデータを分析し、各病棟へ結果をフィードバックしている。定期的に大学教員が師長会等で暴力報告書の結果を報告し、共有している。特に暴力の多かった病棟には詳細に分析した結果を示し、師長と共同で独自の暴力報告書を作成し、発生予防に役立てている。

### 暴力発生時に応援を呼ぶ方法

#### 緊急コールができる機器 (キッズ携帯<sup>1)</sup>) の活用

2010 年より、緊急コールができるキッズ携帯が導入された。導入理由として、1 人で患者対応をしている時に、暴力が発生した場合、他のスタッフの応援を呼ぶ方法が声をあげることしかなかったため、応援手段を作るためであった。暴力の発生頻度の高かった認知症治療病棟 2 病棟に各 4 台、精神科救急病棟 2 病棟に各 3 台、精神科急性期病棟 1 病棟に 3 台配置されている。台数の根拠は夜勤者の数になっている。

キッズ携帯は、紐を引っ張るとブザーが鳴り、同じ病棟のキッズ携帯へ自動で順番に電話がかかり、最終的に防災センター (守衛室) に電話がかかり、応援を呼ぶことができる。使

い方は各病棟に設置している「精神科看護基準・手順」というファイルに記載しており、使い方のシミュレーションもしていた。職員の声として、持っているとう安心感があり、お守り代わりになっているとのことであった。

また、警備員は24時間常駐し院内を巡回しており、看護師は夜間の病棟内の巡回を2人で行い、1人になる時間を減らすようにしていた。病棟によっては、各部屋に緊急コール用のボタンが設置されていた。

#### 院内一斉放送

暴力が発生した場合、指定の内線番号に電話をかけることで院内一斉放送となり、「発生病棟名、2番です」と3回繰り返す。そうすることで暴力が発生した場所に各部署の男性スタッフ（看護師以外の医療者や事務職員も含む）が集まることになっている。人数が集まれば、暴力発見者が中心となり、役割分担や環境調整などを集まったスタッフに指示する。ポスターが各病棟のナースステーションに貼られており、暴力発生時の緊急時にすぐに一斉放送ができるようになっている。

#### 暴力発生後の対応

##### 警察通報、警察署との緊密な連携、治療方針の見直し

暴力発生時には警察通報も行っていた。暴力発生時の警察通報基準を作成し、医療安全室と共同してポスターを作成して各病棟に配布し、ナースステーションに掲示している。そのため、警察通報をした場合には制服警官が来院し、暴力加害者が事情聴取を受けている。このため所管の警察署とは密に連携をとっている。また、暴力行為を行った患者は主治医による治療の見直しなども検討されている。

#### 暴力被害を受けた職員への支援体制

基本的には所属している病棟の師長などの管理者が暴力被害者へのフォローを行っている。必要に応じてクリニックの受診や日勤のみの対応、または部署の異動などの対応も行っていた。大きな暴力被害を受けた場合には、看護部長や看護副部長などが面接をし、必要と判断すれば臨床心理士によるメンタルサポートを行っている。臨床心理士にはそれぞれの担当病棟があり、看護スタッフのメンタルケアをしている。本人からの希望でも臨床心理士の介入は可能である。また、暴力被害者が希望した場合は、警察への被害届の提出も組織として積極的に支援している。被害届提出時には事務職員が被害者に付き添うこともしている。

#### 研修会の開催

院内の集合教育で行っていることは1年に2回（各2時間）の暴力対策研修である。看護部の暴力対策委員会のメンバーよりディエスカレーション<sup>2</sup>の講義、チームテクニクス<sup>3</sup>の技術についての演習を行っている。参加者は看護師のみならず、理学療法士、作業療法士、精神保健福祉士、事務職員なども参加している。

暴力発生時の対応として、逃げる場所を確保する方法について動画を作成し、定期的に研修を行い、実地訓練を行っている。

また、認知症治療病棟においては患者同士のトラブルがあった場合などの対応について、望ましい対応方法の動画を作成し研修で活用している。また、暴力を予防するために、認知症ケア教育プログラムの動画を作成し、研修で活用しており、組織の状況に合わせた研修動画を作成している。

- 1 「子どもへの配慮と保護」をコンセプトにした携帯電話で、GPS 機能や、アラーム・緊急発呼連動型防犯ブザー等を搭載している
- 2 言語的・非言語的なコミュニケーション技法によって怒りや衝動性、攻撃性を和らげること
- 3 複数の職員による身体介入法

## 施設 B . 社会福祉法人恩賜財団 済生会支部神奈川県済生会横浜市東部病院(神奈川県横浜市)

### 施設概要

病床数：562 床

従業員数：1,406 人

2019 年 12 月時点

横浜市の東部地域の急性期医療を支える中核病院として 2007 年に開設された。地域の最先端医療、高度急性期医療の役割を担っており、救命救急センター・集中治療センターなどを中心とした急性期医療および種々の高度専門医療を中心に提供している。また、がん診療連携拠点病院、災害医療拠点病院、横浜市の政策的医療の一環として精神科、重症心身障害児(者)施設も併設されており、地域医療の中心的役割を担っている。

### 暴力対策の組織

#### 院内ハラスメント・バイオレンス委員会

院内におけるハラスメント・バイオレンス対策に関する事項について検討し、具体策を立案することを目的としており、委員長は看護部長、医師 1 人、看護師 2 人、コメディカル 1 人、医療安全管理者 1 人、臨床心理士 1 人、事務職員 3 人で構成されている。定例会のほか、実際に暴力が発生した場合に開催される。

### ●警察 OB (保安員) の活用と効果の分析

#### ★保安員の活動

4 人の警察 OB が保安員として雇用されており、少なくとも 1 人が 24 時間常駐している体制を整えていた。保安員は暴力発生時、職員からの連絡あるいは全館放送があった際に、現場に駆け付け、説得、制止、制圧など状況に合わせた対応を行っている。また、不穏な状態や暴力歴などの情報から職員が暴力発生リスクを感じた場合に連絡を受け、診療に付き添うことで、暴力の発生を未然に防いでいる。その他、職員に対するストーカー行為などの相談や被害届を警察署に提出する際のフォロー、捜査が必要な場合の病院と警察との仲介役なども行っている。

#### ★保安員の活動による効果

効果として、スタッフコール(全館放送)の減少があげられる。全館放送はスタッフにとって心理的負担があり、ためらうことも多いが、保安員の PHS 番号を院内各所に掲示することで、気軽に連絡をとることができるようになった。このことにより、暴力発生前から迅速な対応が可能となり、暴力の予防につながっている。また、不穏な患者・家族への対応において、状況が過大になる前に、保安員が患者・家族とコミュニケーションをとることで抑制することができており、医師や看護師などの治療時に一緒に付き添うことで、「守ってもらえている」という職員の安心感にもつながっている。

#### ★保安員の姿勢

保安員が病院で効果的に働くためには、「病院の職員になろう」とする姿勢が大切と考えている。警察官であったことよりも、警察官としての経験や訓練による資質をもって病院職員の安全を守ることが重要であり、そのためには、病院から求められている役割や病院の仕

組み、職員の考え方などを理解する必要があると考えている。そのため、採用後の教育も重要視していた。

保安員の役割は、暴力を抑止しつつ、治療につなげることであり、治療を継続してもらうためにはどのようにすればいいかを考え対応している。

#### ●暴力防止のための対策

##### ★バイオレンス対応マニュアルの設置と定期的な改定

各部署にバイオレンス対応マニュアルが設置されている。マニュアルは、改定を前提としてページ別にファイリングされており、改定された箇所はその都度、差し替えを行っている。

##### ★カメラ・ポスターの設置

病院内では、エントランスやナースステーションなど各所にカメラが設置されている。これは、暴力発生時の証拠保全の役割を担っている。また、録画・録音が可能な場所も用意されている。これらの環境を整えることで、職員への対応の安心感につながっている。

エントランスには、暴力防止のための患者・家族の禁止行為を記載したポスターが掲示されている。このポスターの内容は実情に合わせて定期的に改定されている。また、ポスターの内容の文言などは弁護士にも確認してもらい作成している。このように院内の暴力防止対策の段階から弁護士と連携することで効果的な予防策を検討している。

##### ★悪質行為を繰り返す患者への対応システムの構築

患者・家族からの悪質行為に対する対策として、受診を断るためのシステムを設けている。繰り返される悪質行為に対して事前予告書を提示し、改善を促す。それでも繰り返される場合は、決定通知書を提示し、受診を断ることになる。これらは、院内の委員会で検討され、また弁護士にも相談して決定されている。

#### 暴力発生後の対応

##### 暴力被害を受けた職員への支援体制

暴力が発生した場合、看護師長などが積極的に労働災害における療養補償給付の申請を促しており、報告された暴力は基本的にすべて申請している。被害者が申請しやすいように、受傷した際に受診する救急外来の受付で、本人からの希望がなくても申請書の記入を確認している。また、保安員と協力して、警察への被害届の提出を支援している。感染症や暴力発生リスクの高い救急外来、精神科病棟に勤務する看護師には、危険手当が給付されており、給与面での補償も行っている。被害者に対しては、必要時に臨床心理士によるメンタルサポートを行い精神面へのケアも行っている。

## 施設 C . 一般財団法人厚生会 仙台厚生病院（宮城県仙台市）

### 施設概要

病床数：409 床

従業員数：971 人

2019 年 4 月時点

1945 年に開設され、研究と診療を行いながら、地域医療支援病院としての役割を果たしてきた。また、「選択と集中」の原則を取り入れ、「1.心臓血管」、「2.消化器」、「3.呼吸器」の 3 センターで高度先進医療・急性期医療を提供し、専門としない領域については「分担と連携」をもとに、他の医療機関と連携し、患者にとって最適な医療が提供できる体制を整備してきた。

### ●暴力対応の指針

#### ★暴言・暴力への 3 原則の周知徹底

暴言、暴力への対応の指針として、脅迫には応じない、恐怖を感じたら直ちに避難行動、警察への通報を躊躇しないという 3 つの原則を掲げている。この 3 原則は、病院内のポスターやマニュアルの中に記載されており、職員への周知がされている。暴力に対しては、自分自身の安全を考え、躊躇せずに対応することを指針として示している。

#### ★職員優先主義

“職員優先主義こそは、究極の患者優先主義”という方針のもと、暴言、暴力への対応だけでなく、職員の安全を守る施策を実施している。地域医療支援病院として高度先進医療を 24 時間体制で提供し患者を救うためにも、病院職員を守ることが重要と考え、暴力対策も行っている。

### ●暴力防止のための対策

#### ★証拠保全のための対策

病院内には、防犯カメラを複数個所に設置している。応援に駆け付ける職員は、IC レコーダーを持参することが決められている。これは、暴力発生時の証拠保全の役割を担っている。暴言・暴力時の対応チャートにも、カメラ設置場所や、応援職員が IC レコーダーを持参することを記載しており、職員がスムーズに対応できるような工夫がなされている。

#### ★緊急連絡

暴力が発生した場合、防災センターへ連絡することで、院内へ一斉放送を行うことができる。渉外部や防災センターが対応することになるが、現場に近い職員も暴言・暴力時の対応チャートや不審者対応チャートに従って対応することとなる。ここでは必ず複数人で対応することが決められている。

また、応援職員は、パニックボタン<sup>4</sup>を持参することも決められており、パニックボタンを押すことで警備会社へ通報が可能となる。

#### ★職員への面会要望者への対応

入院中の患者や家族を除いて、職員を名指しして面会を要望する人への対応が決められている。原則として、アポイントメントなしでは職員との面会はさせず、対応チャートに従

う。

★警察通報

指針の 3 原則にもあるように、警察への連絡は、どの時点でだれが行ってもよいことになっている。警察への通報を躊躇しないこと、恐怖を感じたら直ちに避難、警察へ連絡を示している。

- 4 緊急事態が発生したときに警備会社へ通報を行うことができるボタン

## 施設 D . 北播磨総合医療センター（兵庫県小野市）

### 施設概要

病床数：450 床

従業員数：1,011 人

2020 年 3 月時点

旧三木市民病院、旧小野市民病院という自治体病院が再編統合され、2013 年に地域の高度医療を担う中核病院として開設された。「患者と医療人を魅きつけるマグネットホスピタル」を理念に、患者にとっても医療人にとっても魅力ある病院を地域とともに築いている。患者総合サポートセンターを設置し、患者や家族への充実した支援を提供し、地域連携強化のため、地域全体でチームワークのある医療体制を構築している。

### 暴力対策の組織

ハードクレーム・応招義務違反案件・警察対応案件・法的対応案件等、重大事例に関しては、「医療事故・苦情対応委員会」で検討する（適宜開催、病院長・副院長等 18 人構成）。その他、暴言・暴力・セクシュアルハラスメントによる強制退院等の患者・家族への説明等、日常的な対応困難事例の対応に関しては、タイムリーに主治医・診療部科長・看護課長・管理部・医療安全・医事課等の関係者で対応を検討している。

### ●暴力対応の指針

#### ★基本方針

「良質な医療サービスを提供するためには、サービスを提供する側の医療者と受ける側の患者の安全が守られていることが前提条件になる」という方針のもと、いかなる理由でも暴力行為等を許さないこと、患者・職員の安全を守り、病院全体のこととして組織的に対応することを基本方針としている。

### ●暴力防止のための対策

#### ★院内暴力行為等対応マニュアルの作成と改定

マニュアルでは、暴力に対する指針、暴力行為等の基準を明示しており、暴力に対する組織の姿勢が明確に示されている。暴力行為等の基準には、疾患や酩酊状態による暴力行為も対象であることが明文化されている。暴力発生時の対応手順では、平日や夜間・休日での手順の違いを分かりやすく記載し、対応方法も具体的にどのようにすればいいかが示されている。また、マニュアル内には、暴力発生後の措置として、被害職員や発見者への対応、支援についても記載されている。

#### ★応援を呼ぶ方法

兵庫県警察本部の 110 番通信指令室へ直通の「非常通報装置」を導入しており、救急初療室ほか、複数個所に設置されている。警察要請が必要な場合は、「非常通報ボタン」を押すことで病院最寄りのパトカーに出動要請が入っている。出動要請に対して数分で警察が病院に到着できるという立地条件の良さもある。

警察の要請は、現場判断に任されており、暴力行為がなくとも身の危険を感じた場合は、発見者も含めてためらわずに警察を呼ぶことがマニュアルに示されている。

また、暴言・暴力発生時には、「コード アシスト」コールという全館放送が導入されてお

り、放送を聞いた職員は直ちに現場に駆けつけることになっている。「コード アシスト」コールは、「コード アシスト、部署、場所」を 2 回繰り返すことになっており、固定電話、PHS から行うことが可能である。緊急コードが 2 段階あり、暴力発生状況に応じて、職員の初動が異なるように設定されている。

★医療安全研修に暴力対策に関する研修を導入する計画

職員は、年に 2 回ある医療安全研修の受講を義務付けられており、受講率はおよそ 96～97%となっている。2020 年度は医療安全研修に暴力対策に関する研修を導入することを計画している。

●安全相談員（警察 OB）との連携

★安全相談員の役割

兵庫県警察の OB が安全相談員として 1 人常駐しており、暴力発生時の対応だけでなく、不当要求等への対応、警備員の指導・管理などを行っている。また、日ごろから連携をとることで、職員個人に対する対応困難事例への助言・指導など様々なことにも対応している。

●暴力発生後の対応

★職員への支援体制

職員は、暴力を受けた場合、受傷の有無に関わらず公務災害扱いとして受診するようになっている。状況に応じ、所属長は勤務調整を行っている。また、精神的なサポートが必要な場合は、必要な措置を講じている。これらのことはマニュアルにも示されている。

★暴力行為者に対する対応

暴言・暴力行為が繰り返され、診療行為ができないと判断された場合には、救急要請以外当該患者の診療を受け入れない、あるいは安全相談員・警備員立ち合いのもとでの診療などを行うことがある。この判断は、医療事故・苦情対応委員会等で検討され、組織として判断される。

## 施設 E . 社会福祉法人 京都福祉サービス協会（京都府京都市）

### 施設概要

従業員数：2,679 人

2019 年 4 月時点

1986 年、在宅の高齢者や障害のある方にホームヘルプサービスを提供する団体「京都ホームヘルプサービス協議会」として発足した。その後、1993 年には社会福祉法人京都福祉サービス協会として認可を受け今日に至る。

現在、特別養護老人ホーム、デイサービス、訪問介護事業等、100 事業（指定事業所数）を超える介護サービスの運営を始め、障害のある方へのサービス提供や児童館の運営など幅広い分野で福祉サービスを展開している。

### ●危機管理への取組

#### ★組織体制

多くの事業を運営する上で、京都福祉サービス協会では、組織内でのコンプライアンスの推進やガバナンスの強化を最重要課題の 1 つとして位置付けている。協会では、取り組みとして、危機管理を担当する専門部門を設け、コンプライアンス推進会議、虐待等防止委員会を開催している。また、内部監査や虐待防止研修などを継続的に実施している。

#### ★職員への支援体制

職員や各事業所が業務を実施していくうえで、対応の困難な事案が発生した場合などに対して、早い段階からその専門性を活かした相談やアドバイスを受けることができるよう法人本部内に、弁護士及び警察 OB の非常勤での配置体制をとっている（表 1）。

表 1 区分別の担当業務

区 分	担当業務	備 考
専門官 （弁護士、契約職員）	業務運営に係る法的な相談助言 事故や不適切支援等のリスク分析と事故防止への助言 定期的な研修ほか	週 4 回勤務 （2010.4-）
顧問 （警察 OB、委託契約）	危機管理に係る相談等を委託 各事業所の巡回ヒアリング等による日常的な状況把握 危機管理に係る研修 個別事案への相談、助言ほか	週 3 回 各業務を実施 （2018.6-）

### 補足

特別養護老人ホーム、デイサービス、訪問介護事業等の介護サービスの運営を行っている社会福祉法人において、虐待防止に積極的に取り組む一方、専門官や顧問を配置し、職員が受ける暴力対策についても先駆的に取り組み、今後、職員に向けての暴力・ハラスメント対策研修を実施予定である。介護施設における暴力・ハラスメント対策のモデルケースと考え、紹介した。