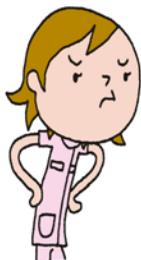


目で見る

院内暴力対策

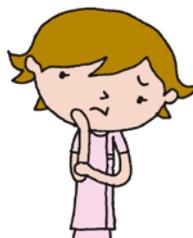


監修



独立行政法人国立病院機構

久里浜医療センター



医療安全推進担当 院内暴力対策部会



目次

はじめに	2
I 院内暴力	3
1. 院内暴力はなぜおきるのか	4
2. 暴力の発生状況	5
3. 暴力の種類	6
4. 精神的暴力	7
1) 言葉の暴力	7
2) セクシャル ハラスメント	8
3) ストーカー行為	10
5. 被害にあったら すぐに	11
II 院内暴力のレベル I～V	12
III 院内暴力の対応	18
1. 対応の基本	18
2. 暴力発生時、現場の管理者の対応	21
3. 被害者自身へは	22
4. 職員・同僚へは	23
5. 病院管理者へは	24
6. 加害者へは	25
7. 翌日以降、被害者へは	26
IV 院内暴力に関して	27
1. 院内暴力の影響	27
2. 暴力行為の条文	28
3. 夜間休日暴力発生時の対応	29



はじめに

医療機関が、患者さんに安心な療養環境を提供し、職員も安心して働くことができる環境を整えることは、質の高い医療サービスを提供する上で、重要な要素である。

医療は医師を含めた職員と家族を含めた患者さんとの信頼関係の上に立つて行う共同作業である。にも関わらず関係が崩れ院内暴力は発生する。暴力を予防し安全管理体制を整備、確立して対応を考えることは院内の職員と患者さんの安全を守るために必要である。

院内暴力の事例は多く、対応も千差万別である。そこで現場の声を反映しながら職員向けに「目で見える 院内暴力対策」を作成した。日頃から本書を参考にし、発生したらよく考え、臨機応変に対応していただきたい。ポケットに携え活用していただければ幸いである。

I 院内暴力

身体的暴力

傷害・暴行

精神的暴力

言葉の暴力・いじめ

セクシャルハラスメント

いやがらせ

脅迫・強要・名誉毀損など

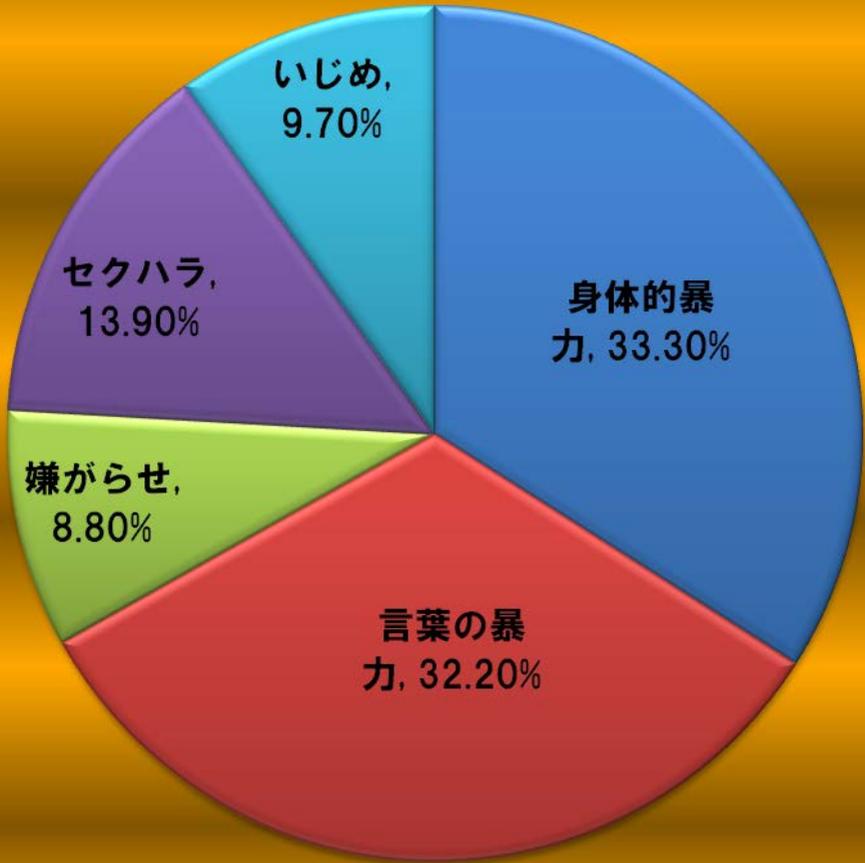
器物の破損

1. 院内暴力はなぜおきるか



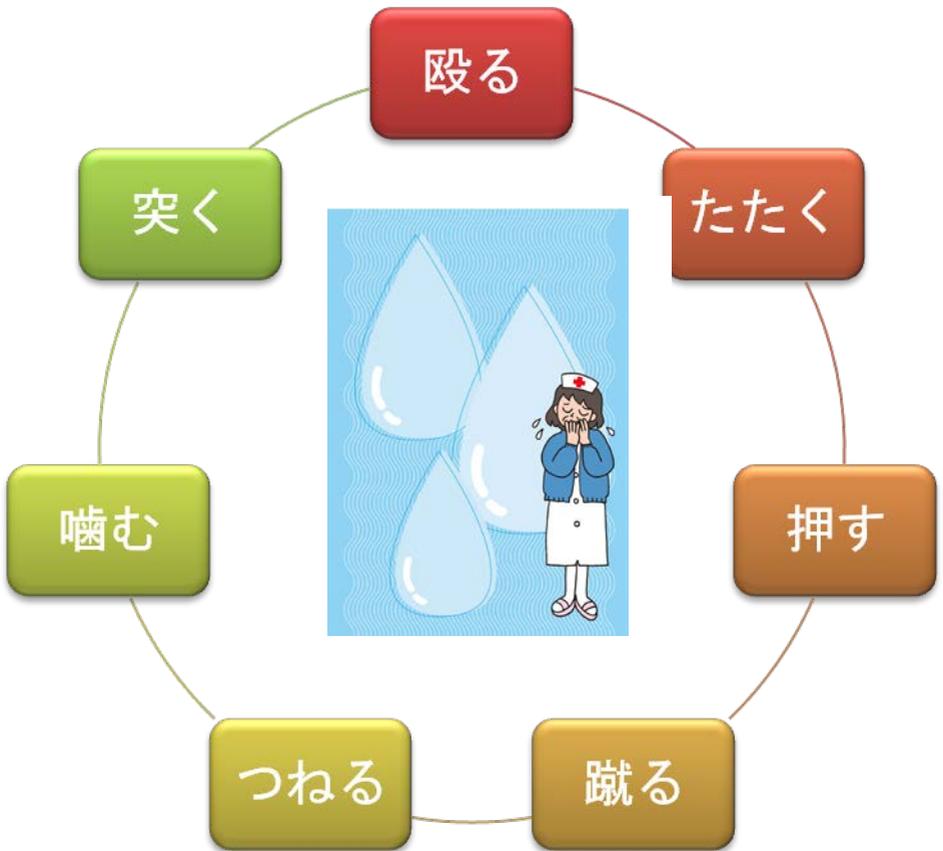
- ・ ささいなことが引き金となる
- ・ 苦しみやつらさが暴言の表現となる
- ・ 自己本位の要求が、他人に対して強くなり暴言・暴力行為となる。
- ・ 患者のうっ積が相手を屈服させたいという自己満足に基づく欲求となり職員や病院に対して謝罪要求・脅迫となる。

2. 暴力の発生状況



3. 暴力の種類

他の人や病院・施設に対して力を使って身体的、性的、精神的な危害をおよぼすもの。



4. 精神的暴力

1) 言葉の暴力

個人の尊厳や価値を言葉によって傷つけたり、おとしめたり、誠意や思いやりを欠く行動

ふざけるな

ばかやろう

あやまれ！

てめえ！

誠意みせろ

院長だせ！

土下座しろ

2) セクシャルハラスメント

意にそわない性的誘いかけや好意的態度の要求など、性的な嫌がらせ行為。

今日ひま？

いい体しているね



胸が大きいね

彼氏いるの？

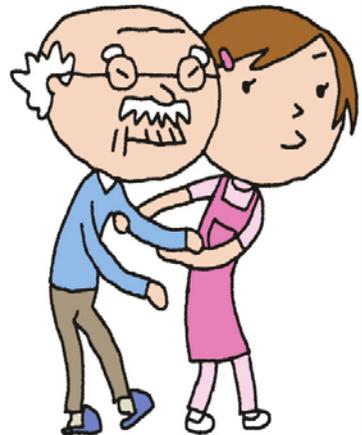
セクシャルハラスメントを受けたら

- 「やめてください」と相手に伝える
- 発生した日時、内容、加害者などについて記録しておく
- 我慢せず、同僚・上司に相談する

触るな

近づくな

密室にするな



3) ストーカー行為

同一の者に対し「つきまとい」などを
反復して行うこと

僕の〇〇

ちゃん・・・



5. 被害にあったらすぐに

加害者から距離をとる

応援を呼ぶ

暴力の実態、発生した時間をメモ

上司に報告

記録に残す



Ⅱ 院内暴力のレベル

レベルⅠ 暴言・ハラスメント

レベルⅡ 脅迫・暴力行為・器物
破損

レベルⅢ 治療を要する傷害

レベルⅣ 重大な後遺症が残る

レベルⅤ 生死に関わる傷害

レベル I

暴言・ハラスメント

「ばかやろう！」 「あほ」
「ふざけんな！！」



相手の怒りをやわらげる
脅えず、うろたえず、毅然
とする 距離をとる 逃
げ道を確認する 応援要請

レベルⅡ

脅迫・暴力行為・器物破損

「お前のせいだ」「大声で騒ぐぞ」
「マスコミに言うぞ」

器物破損



慌てず、脅えず、毅然とする
距離を置く、自分の逃げ道を確保
応援要請する（緊急コール発令）
危険なものを遠ざける

レベルⅢ

治療を要する傷害

叩かれた・殴られた・蹴られた
精神的障害を含む1週間以
内の治療を要するもの



「助けて」と応援を呼ぶ、加害者
から離れる 緊急コール発令
可能な限り警察へ通報する
被害者はカルテを作成し診察を受
ける

レベルⅣ

重大な後遺症が残る

治癒までに1週間以上要する傷害
精神的な障害を含む
刃物や器物を用いての暴力



「助けて」と応援を呼ぶ 緊急コ
ールを発令する 逃げれる場所へ
移る 逃げれる場所へ移る 至近
距離から離れる 警察へ通報する

レベルV

生死に関わる傷害

**傷害が原因で生死に関わる
暴力**



警察に通報し多くの応援者を要請する
緊急コールを発令する 被害者の応急
処置をする 他の患者・職員の安全に
留意する 逃げ道を確保する 加害者
の通路を遮断する

Ⅲ 院内暴力の対応

1. 対応の基本

パーソナルスペースを確保する	攻撃的な状態では、「観察可能」「交渉可能」「殴る、蹴るなどの攻撃を受けない距離」として、腕2本分程度のスペースを空ける。
相手に対して45度の角度で接する	「私はあなたを攻撃しようとしているのではない」という態度を伝える。
冷静に対応する 低い声で静かに話す	慌てていたり、怯えていたりすると、より攻撃的になる。毅然とした態度で接する。急激な動きは「攻撃される」と解釈し、防衛しようとして暴力に発展する危険がある。
交渉	お互いが満足するような話し合いにもっていく。WIN/WIN(互いに成功)となる解決策に導く
自己開示	「そのように振舞われると私はとても怖いです」「〇〇さんのドアの閉め方がいつもよりちょっと乱暴だったようで、私には少し怖い感じがしました」というように自分の感情を開示する。

保証	話してくれたことを褒める。認める
言い換え	「〇〇さんが言いたいのは～ということですね」
タイムアウト、制限の利用	刺激の少ない静かな環境で一定時間(5～15分程度が良く使われる)座って過ごし興奮を鎮める。「静かな所で休んでみませんか?」「今は少し気が動転しているようですね。10分程してその後もう一度お話ししましょう」
約束事の確認	約束事や今スタッフや他患者など周囲から期待されていることは何かを確認する。「今あなたに期待されていることは、暴力を起こさずに生活を続けられること」
交渉、方向性の指示	「今の状態だと〇〇さん自身も他の皆も危険になってしまいます。私達は全員の安全を保証しなければなりません。もし暴力が起きれば、私達は〇〇さんが暴力を振るわずに済むように、抑えさせていただくこともあります。私達も周りの皆もいつもの〇〇さんに戻って病棟で過ごされることを期待していますよ」
他のスタッフの応援を求める	一人では対応しきれないと判断したら、すぐに他のスタッフの支援を求める
自分自身のコミュニケーションパターンを知る	自分自身の感情を分析し、「相手にこういう態度をとられたらこう反応しやすい」ということを理解する。

リラクセーション 呼吸法	①吐く、②ゆっくり吸って1秒止める、③ゆっくり吐いて溜め息をつく、④手をリラックスさせ肩を落とす、⑤顎の力を緩めわずかに口を開く
危険物の除去	武器をなりうるリスクとなる物を取り除く
どうしてこうなったか、 分かっているんだろう	わかりません (非があれば認める)
院長出せ	できません
〇〇しろ！！	できません
何とかしろ！！	できません
どうしてできないんだ！！	当院の方針です 当院の決定事項です
責任をとれ 誠意をみせろ	どういう意味かわかりません 具体的にどういうことですか
返事をもらうまで帰らないぞ	会議がありますので〇時で終了とさせていただきます お帰りください 不退去罪になります
荷物を投げつけたら・・・	器物損壊罪・暴行罪
「お帰りください」と言っても 退去しない場合	不退去罪
「金を出せ」「どうなっても知らんぞ」と言ったら・・・	脅迫罪

2. 暴力発生時現場の管理者の対応

被害者を救護する

監督官庁・警察への報告

事実を確認



施設管理者へ報告

被害の状況確認



被害・加害者の家族
の家族へ連絡

加害者への対応



他部署へ応援要請
と情報開示

3. 被害者自身へは . . .



自責の念をもたせない

同僚または上司が付き添う



別室に休む



カルテを作り応急処置をする

4. 職員・同僚は . . .

連絡調整



被害者への対応



加害者への対応

(加害者と引き離す)



5. 病院管理者は . . .



職員に知らせる（緊急コールの徹底）

対応責任者を決める



警察へ通報

職員を集める



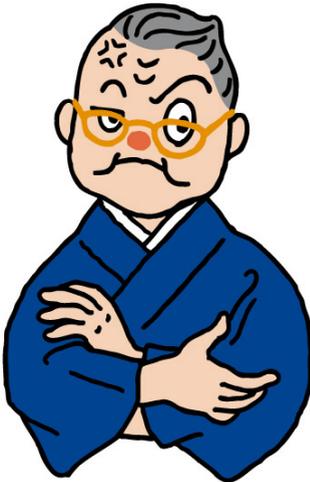
6. 加害者へは . . .

低い声でゆっくり話す

複数で対応

記録する

一定の距離を保つ



7. 翌日以降、被害者へは . . .

事情の確認・聞き取り

傾聴

十分な休養

カウンセリング

警察への被害届を考慮する

安心して働ける環境をつくる

IV 院内暴力に関して

1. 院内暴力の影響

急性ストレス障害

(ASD)



外傷後ストレス障害

(PTSD)



外傷後ストレス反応

(PTSR)

ASD : Acute Stress Disorder

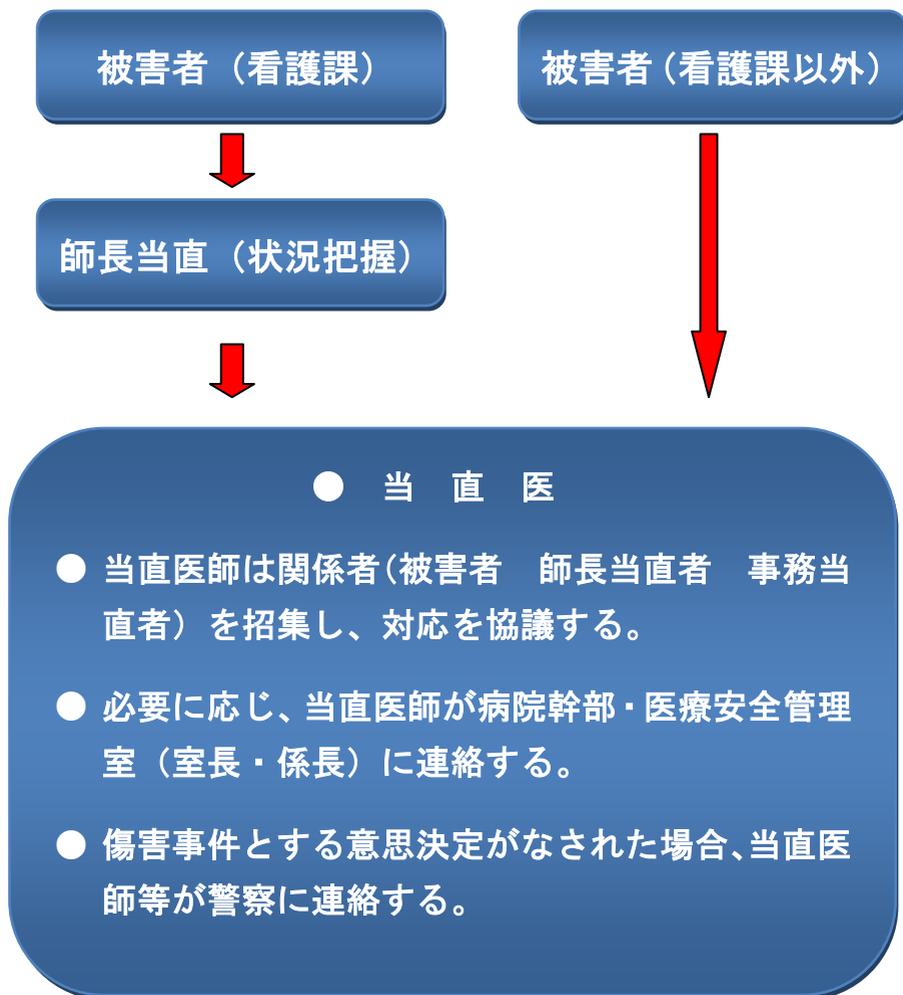
PTSD : Post Traumatic Stress Disorder

PTSR : Post Traumatic Stress Reaction

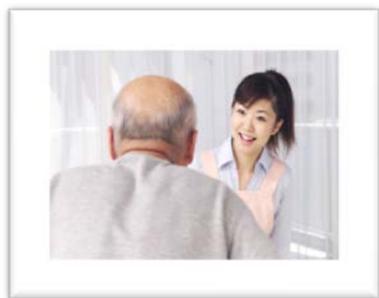
2. 暴力行為の条文

傷害	15 年以下の懲役 または 50 万円以下の罰金
暴行	2 年間以下の懲役もしくは 30 万円以下の罰金 または拘留もしくは科料
脅迫	2 年以下の懲役 または 30 万円以下の罰金
強要	3 年以下の懲役
名誉毀損	3 年以下の懲役もしくは禁錮 または 50 万円以下の罰金
ストーカー 一行為	6 月以下の懲役 または 50 万円以下の罰金

3. 夜間休日の暴力発生時の対応



* その他詳細は暴力対応マニュアルを参照のこと



平成 24 年 4 月初版