

「暴言・暴力から身を守る」

開催: 令和5年11月4日(水)

動画配信期間: 令和5年11月14日(火)～12月13日(水)

■来場人数 52人 21病院 (その他3施設)

■動画再生回数 334回

■動画視聴申し込み情報

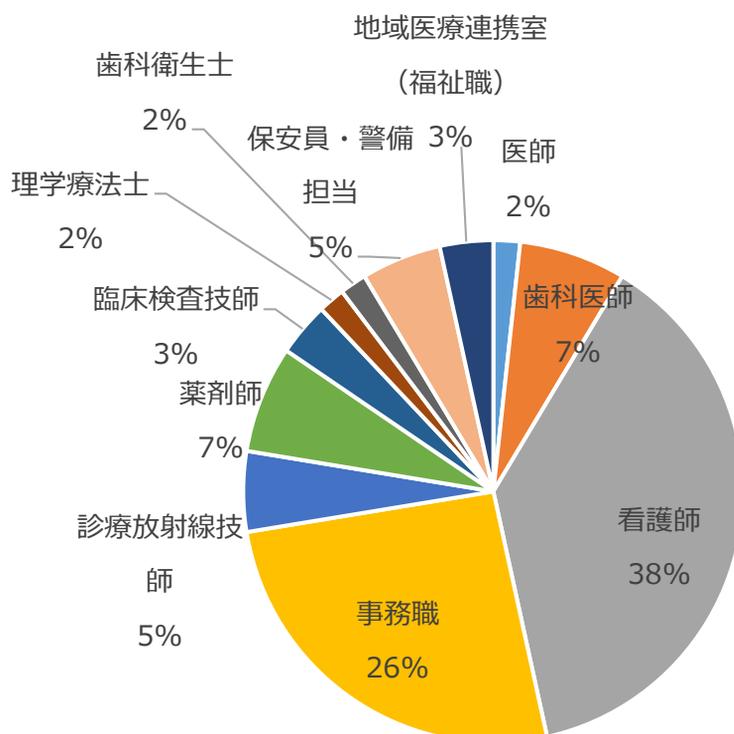
□視聴予定人数 571人
病院数 31病院 (その他3診療所)

□職種ごと人数 (人)

医師・歯科医師	21
看護師	67
事務	36
薬剤師	7
臨床検査技師	8
臨床工学技士	10
診療放射線技師	8
その他	15

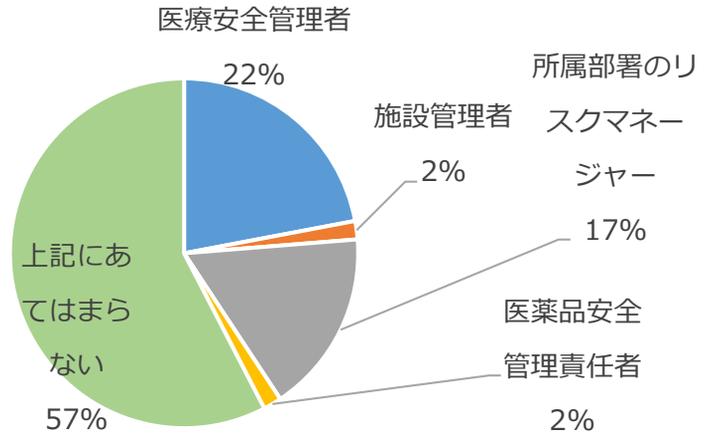
1. 職種

医師	1
歯科医師	4
看護師	22
事務職	15
診療放射線技師	3
薬剤師	4
臨床検査技師	2
理学療法士	1
歯科衛生士	1
保安員・警備担当	3
地域医療連携室(福祉職)	2
総計	58



2. 院内での役割（複数選択可）

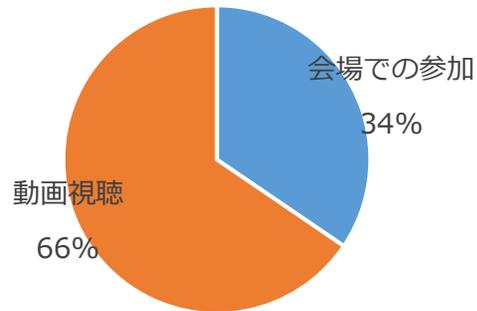
医療安全管理者	13
施設管理者	1
所属部署のリスクマネージャー	10
医薬品安全管理責任者	1
上記にあてはまらない	34
総計	59



※重複1件（所属部署のリスクマネージャー 兼 医薬品安全管理責任者）

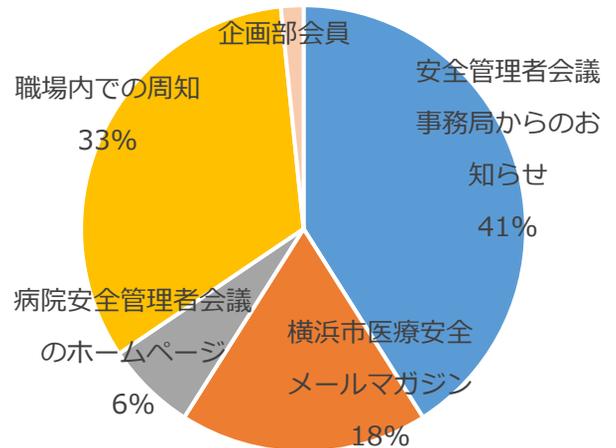
3. 参加方法

会場での参加	20
動画視聴	38
総計	58



4. 今回の開催を何で知りましたか（複数選択可）

安全管理者会議事務局からのお知らせ	25
横浜市医療安全メールマガジン	11
病院安全管理者会議のホームページ	4
職場内での周知	20
企画部会員	1
総計	61

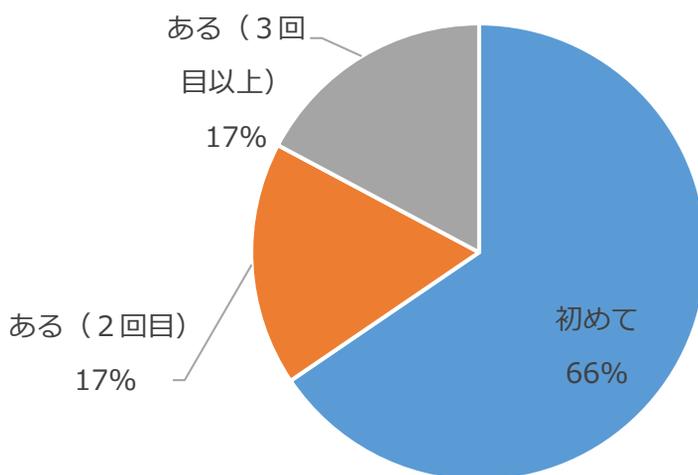


※重複3件

- ・横浜市医療安全メールマガジン 及び 職場内周知、
- ・横浜市医療安全メールマガジン 及び 安全管理者会議事務局からのお知らせ、
- ・病院安全管理者会議のホームページ 及び 横浜市医療安全メールマガジン 及び 安全管理者会議事務局からのお知らせ）

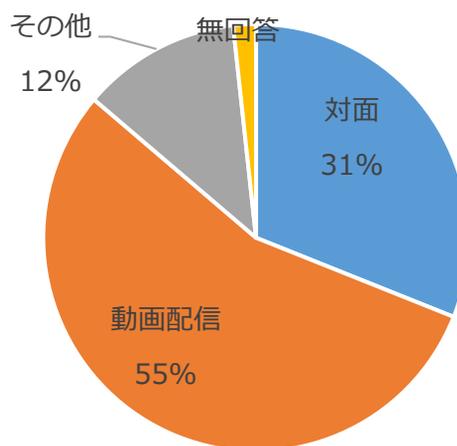
5. 横浜市病院安全管理者会議に参加したことがありますか

初めて	38
ある (2回目)	10
ある (3回目以上)	10
総数	58



6. 会議の開催方法についてどちらがいいか

対面	18
動画配信	32
その他	7
無回答	1
総数	58

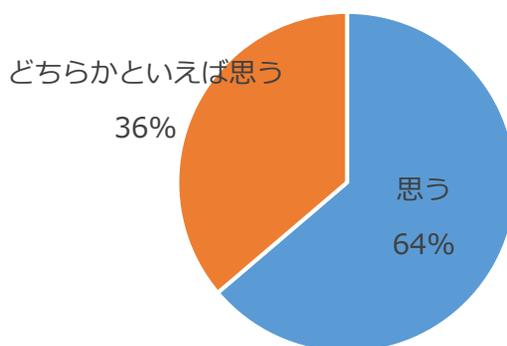


【「その他」を選択した方へ、具体的な方法があれば（自由記載）】

- ・両方
- ・大変だと思いますが、動画と対面両方行っていただけるとありがたいです
- ・ハイブリット型
- ・動画配信と対面
- ・横浜市はとても広くて、時間的、距離的に会場参加が難しい医療施設が多いため
今回と同様に会場参加と事後配信（もしくは同時配信）が望ましい。
- ・今回同様にハイブリッド開催
- ・動画 対面

7. 次回も横浜市病院安全管理者会議に参加（視聴）したいと思うか

思う	37
どちらかといえば思う	21
総計	58



【今回の内容のみに関わる意見】

- ・ 当院でも実際にあった様な事例の報告もありとても勉強になった。
- ・ 具体的な内容が多かったから
- ・ 今回のテーマ「暴言・暴力から身を守る」は、現在、当院においても患者からの暴言により精神的にショックをうけ休職している者がいたため、どのような対処をするべきか参考になりました。今後も、各病院において身近に起きている問題等を取り上げていただくと、当院のスタッフと共有できると思います。
- ・ 今回の研修は、具体的で参考にできる場所がありました。
- ・ 自分たちの危機管理についてなので、一部のスタッフが知っていれば良いという話ではない。
- ・ 病院での現状を把握することができイメージしやすく自身の働いている病院でも生かすことができる内容であったため。
- ・ 問題患者を経験することが多いです。

【開催方法に関わる意見】

- ・ 動画配信をしていただければと、受講者も更に増え、病院内での共通認識に繋がるのではないかと。
- ・ テーマによっては参加したいが、対面だと時間の制限があるため、動画視聴で、時間のある時に視聴できると参加しやすい。
- ・ 時間を気にせず、繰り返し視聴できるので助かります。
- ・ 時間調整を考えないで参加できるため
- ・ 動画では伝わらない雰囲気、ニュアンスもあると感じたため（特に、医療安全は繊細な問題も含むので）

【会議全体へ関わる意見】

- ・ ためになる研修会だから。
 - ・ 興味ある内容が多いから
 - ・ テーマによっては研修参加したい。
 - ・ 職場では得難い情報が得られる。
 - ・ 身近な病院の情報を得ることができ、とても勉強になるからです。
 - ・ 他の病院の状況を知ることができるのが1番大きいです。勤務先で足りないこともわかったので、これから上申したいです。
 - ・ 他院での取り組みや情報を知れることは当院で取り組む際の参考になります
 - ・ 他院での取り組みや直接質問が出来るため。
- 他院での取り組みを聞くことで、自分の施設での対応の参考になるため。
- ・ 他施設での情報がわかる。新たな知識を取り入れ、自施設の対策を考えるきっかけになるのではないかと。
 - ・ 他施設の取り組みが大変参考になるため
 - ・ 他病院の実態を知ることができ、とても参考になりました。
 - ・ 地域の課題とその取り組みが身近に感じる
 - ・ 病院内の様々な環境の改善につながるため
 - ・ 普段、聞けない内容が聞ける。
 - ・ 毎回とても役に立つ内容と感じている。企画するのは大変だと思われるが、今後も是非継続していただくと助かります。
 - ・ 毎回参考になることが多く、助かっています。

8. 「1. 病院内における暴言、暴力対策と対応」について、内容はいかがでしたか。

満足	42
やや満足	15
やや不満	1
総計	58

【〔満足〕を選択した理由】

- ・具体例があり、わかりやすかった。（同理由4件）
- ・医療者なので、潜在的な暴力・暴言は大変多いと感じている。したがってまず第一に、病院・医療施設のポリシーとして「暴力・暴言を『絶対に許さない』！」という明確な掲示や対応が、抑止にも繋がる感じた。そのうえで、暴力・暴言に発展しないような対応を考える必要があるのではないか。暴力・暴言が無くなることはなく、発生するものとして認識し初動することが重要と感じた。また、みなと赤十字病院の警察OBの体制構築にも感動した。
- ・院内暴力発生状況や対策方法などを知ることができた。Sネットの活用なども参考になった。また、スタッフコール発信の手順もわかりやすい。装備品の常備などの設置も検討したい。
- ・警察のOBがいらっしゃることで、スムーズな対応につながっていることに大変感銘を受けました。そして大変羨ましく思いました。
- ・現時点では動画の内容のような現場を経験したことがないため、暴力事件が発生する際の対処法などについてどのようにすべきか参考になった。
- ・顧問がいることが、同じ施設で働く人の安心に繋がっていると思い「働きやすい職場」の理由の一つになっていると思いました。当院は夜間でも守衛は大学生のバイトの子なので不安が多々あります。
- ・顧問がいる病院の対応がわかってよかったです。顧問がいない病院であってもできる対応はたくさんあると思いました。
- ・今後の対応の参考になりました（同理由2件）
- ・実際の患者が職員に暴力行為を行っている、動画を視聴でき、自分が以前に患者に暴言と威嚇される行為を経験したので、対応策がとてもためになりました。貴重な映像をありがとうございました。
- ・実際の事例などがあり、大変勉強になった。
- ・実際の防犯カメラの映像は見る機会がないので、とても参考になりました。患者を安全に避難させる認識をもつことができました。院内で共有していきたいと思えます。
- 小規模でできる体制ではないが、具体例など大変わかり易かった。
- ・他院の対応が知れて、当院でも取り入れられそうな内容であった。
- ・他施設の取り組みの詳細を実例を元に知ることが出来てよかった
- ・当院ではされていない対応であったため、とても勉強になった。スタッフにも伝えていきたい。
- ・当院は大きなことは起こってないのですが、起こってからでは遅いので、連絡ルートや対応について今一度スタッフに周知しようとおもいました。また、さすまたはあっても使いこなせないと聞いて使うにはやっぱり訓練が必要なのだとおもいました。
- ・必要な情報が、一般論的にも、具体的に、十分に提供されたと思う。
- ・暴言暴力が起きた時どのように対応すべきか、また、発生前にもどのようなレベルでどのような対応をするべきか知っておきたいと思ったため

【〔やや満足〕を選択した理由】

- ・今現在、恐喝まがいな事例あり。職員への注意喚起の必要性を感じた。訓練や研修も必要ですね。警察OBがいらっしゃるの心強いとおもます
- ・組織の取り組みをもう少し整える必要があると痛感しました
- ・他施設でも自施設と変わらない苦情や暴言があることが解ったこと。暴言暴力の現場では、加害者が注目をあびるが、周りの患者の避難誘導も重要になること。
- ・当院とは違う実態を知ることができ、有事の際の対応要領など気付かされるが多かった。
- ・当院には、警備員がいないため、初期対応は職員になります。その際の対応の仕方、注意点などが、もう少し知りたかったです。
- ・内容的には満足だが、一般病院で取り入れるには難しいところもあるため

【〔やや不満〕を選択した理由】

- ・ディスカッション式でないので意見が反映されていない。

9. 「2. 中小規模病院の暴言・暴力対応の現状と課題」について、内容はいかがでしたか。

満足	42
やや満足	15
やや不満	1
総計	58

【[満足] を選択した理由】

- ・いろいろな状況への対応が勉強になった。
- ・マニュアル内容をふくめ、取り組まれていることをしることが出来て大変参考になった
- ・より現場に近い意見と感じたため
- ・看護師として働いて、日々の業務のなかで認知症の患者から叩かれたり、引っかけられたりは頻回にあります。少し前までは、それを問題とも思わずにいました。「人殺し、死ね、バカ」などの暴言も当たり前のように投げかけられます。患者にとっては本気でそう思っているのでもベッドから警察に電話した方もいました。解決は難しい問題だと思いますが、元気な高齢者が増えてきてこれからもこの問題は増えていくと思います。対応の参考にさせていただきます。
- ・共感する点が多くあった。
- ・施設による対応策の違いが興味深い。
- ・人数やスタッフがある程度限られる状況でも、最大限に工夫されて対処されていることが分かった。
- ・他院の取り組み状況が分かる
- ・中小規模病院でできることが良く分かり、参考になった。
- ・当院が抱えている問題点と似ており、苦労されていることが理解できた。当院でも職員のアンケートを実施したいと思います。
- ・当院も小規模な病院なのでとても参考になりました。保安員も警備もない病院は日頃から警察に相談できる体制が取れるようにすることも大切だと思いました。
- ・当院も職員の暴力・暴言に対する認識は同じかなと感じた。実際には、職員だけでは警察応援に躊躇する場面も多いだろうと思われる。24時間体制ではなくとも警察OBが配置されていることでの安心感は大きく、多くの施設で雇用できる社会的仕組みができればと思う。
- ・働いている病院と比較しながら考えることができた。
- ・病院における状況が、オープンに真摯に語られた。
- ・病院により暴力対応の呼び名が異なるが、対応としては大きく変わらないことが分かりました。
- ・病院の規模は変わらず対策を取られていることが知れた
- ・病院の現状を知り、対策も参考になったため。
- ・暴言・暴力の影響は大きいことが再認識する機会になった。暴言・暴力対応ポスターの掲示など対策に役立てたい。Vコールを利用できる環境を整えていく必要がある。
- ・暴言・暴力の対応が理解できた。

【[やや満足] を選択した理由】

- ・とてもよくまとまっていました。
- ・わかりやすかった。
- ・一般的な話よりも、菊名記念病院の取り組みをもっと紹介してほしいかった。
- ・現場の声がわかる。
- ・全ての取組みが比較対象とならないが、現状を知ることができた。
- ・当院でも、ひどくはないものの患者からの暴言暴力はあります。遠慮なく報告するように説明していますが、「患者だから」という思いが強いようです。職員が報告しやすい環境づくりについても聞きたかったです。
- ・内容について具体的な組織配置など、わかりやすい
- ・暴力や暴言を浴びせる相手への対応法や、実際に自分が被害を受けた場合、いつでもVコールが出来るような雰囲気作りが大事であるということ等大変勉強になった。

【[やや不満] を選択した理由】

- ・実践的な内容が少なかった。

10. 「シンポジウム」について、内容はいかがでしたか。

満足	35
やや満足	19
やや不満	2
不満	2
総計	58

【〔満足〕を選択した理由】

- ・ こういう会が開催されている事を初めて知ることができた。
- ・ とても分かりやすかったと思います。（同意見1件）
- ・ みなさんの質問とても参考になりました。
- ・ もっと多くの具体例を聞きたい
- ・ 一步踏み込んだ内容が知れた。
- ・ 質問の回答も参考になった。
- ・ 質問も適切であった。
- ・ 実際に困っている現場の内容が聞けたため
- ・ 身近では聞けない報告や意見を聞くことができた。テーマに関する様々なことが知れるため参加する意義は大きいと思います。ありがとうございました。
- ・ 働いている病院でも生かせる内容であった。
- ・ 非常に勉強になりました。患者さんも決して理解がスムーズな方ばかりではなく、また年齢とともに感情のコントロールが難しくなり、理不尽なことを言っているのが自分でわかっていない人が増えていると体感しています。
- ・ 普段疑問に思っていることや、迷う事項について解説されていて、大変参考になりました。

【〔やや満足〕を選択した理由】

- ・ 質問の意味と回答がちぐはぐであった。
- ・ 質問の回答がやや不十分
- ・ 対面で参加できなかったのも、少しわかりにくかったです。
- ・ 同じ市内の立地条件であるのに、みなと赤十字病院の暴力事案件数や逮捕事案に驚かされた。他病院施設の現状を知ること、同種事案があった場合の対処方法について理解を深めることができた。
- ・ 要約ではなく、実際のやり取りも聞きたかった。
- ・ 例を分かりやすくスライドに示していただいで参考になった。

【〔やや不満〕を選択した理由】

- ・ 一人の方に質問回答が集中していたため。
- ・ 音声がなかった？聞こえなかった。

【〔不満〕を選択した理由】

- ・ Q and A が、画面の移動が早過ぎて読めない。

11. 横浜市病院安全管理者会議で取り上げてほしいテーマ等

- ・ 1.医療システムにおける医療過誤の予防策
- ・ 2.医療現場におけるコミュニケーションの改善
- ・ 3.スタッフの疲労やストレスに対するサポート策
- ・ インシデントやアクシデントについて、医師が患者家族に速やかに、かつ積極的に説明してくれる方法
- ・ セクハラパワハラについて
- ・ 実際にどのような対応トラブルが原因で暴言・暴力に発展しているのか。情報が欲しい。情報があれば事前にそのような対応策も立てやすいので取り入れてほしい。
- ・ 医療安全・管理を担う委員会の委員には、どのような資質のある人物が適しているのか？また、どのような基準で選任しているのか知りたい。
- ・ 医療行為や様々なことに対して過剰に要求してくる患者さんに対する対応方法等
- ・ 苦情対応体制について 総合相談窓口の運用について
- ・ 個人情報保護法
- ・ 消防 警察などとの個人情報の問題で高齢者児童虐待など警察や児童相談所等情報を共有すれば防げる事案もある。
- ・ 電話での長時間に及ぶ暴言の対策
- ・ 認知症、精神疾患患者への行動抑制について。
- ・ 病院における危機管理意識を高揚させる方策

12. 今回の会議の感想、横浜市病院安全管理者会議に期待すること、その他、ご意見・ご要望など

- ・ この様な会議を継続していただきたい。
- ・ さまざまな病院での事例等についてディスカッション方式でみんなで意見を出し合いより良い対応方策が考えられる。
- ・ 医療安全については、とても重要ですが、忙しい職場においては対応が難しいケースも多いと思います。他の病院の実践的な取り組みを紹介していただけるとありがたいです。
- ・ 会場での参加者が少ない。
- ・ 現場の生の意見を吸い上げ、前面に出て、接触面で対応する職員の士気が上がるようにして欲しいです。医師、看護師等の医療従事者の方々には、被害にあっても我慢したり、悩みを相談できない方もいると思います。真に困っている人たちを助けることができるシステムを構築するべきだと思います。
- ・ 今回、自部署で医療安全管理者研修を受けたスタッフがいたためか、当お知らせが掲示され、それを見て私は視聴しました。初めて目にするものだったので、看護協会等と連携を取り周知していくなどの方法で、沢山の人がこのような取り組みをしていると伝えた方が良いと感じました。
- ・ 今回の内容は院内で学ぶ機会の少ない題材であり、とても貴重な内容であった。
- ・ 動画視聴でも資料を頂けると助かります。