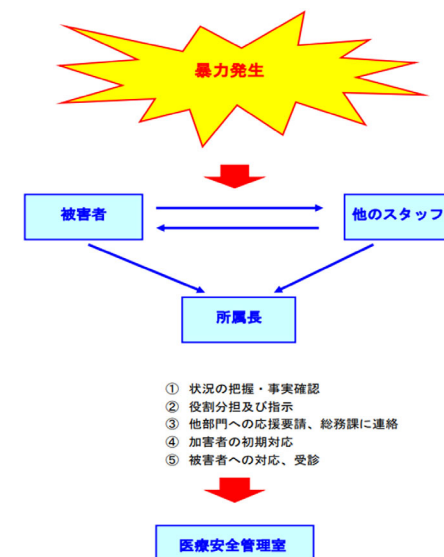


暴言・暴力の危険を感じた場合の対応

- ①患者からの場合、暴言・暴力に関する情報を関係者で共有するようにする。
- ②患者と1対1で対応しない。必ず職員2人以上で対応する。
- ③決して相手を刺激しない。
- ④総務課に連絡し、近くで待機してもらう。
- ⑤必要以上に患者に近づかない、逃げ道を確保しておく。
- ⑥上司・所属長に報告し、対応を協議する。

5

＜暴力発生時の対応＞平日・昼間



- ① 状況により、関係者を召集し、対応を協議。必要に応じ、院長への報告を行う。
- ② 傷害事件とする意思決定がなされた場合、警察に連絡する。
- ③ 患者が加害者の場合は、家族に事実を説明する。

6

＜暴言・暴力行為レベル分類及び対応一覧＞

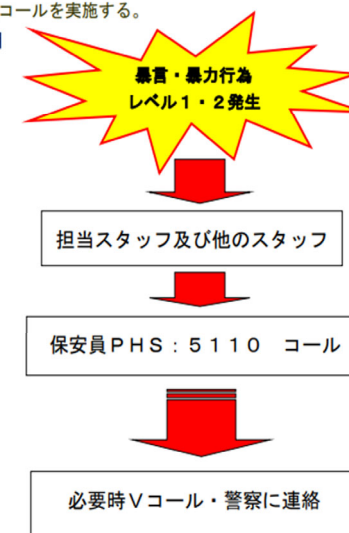
レベル	行為内容	対応
レベル1	大声を出して威嚇する、要求を通すためにすごむ ⇒対応者が大きな威圧感や身の危険を感じる	保安員コール
レベル2	机や椅子などをたたき、投げる ⇒対応者だけではなく周囲も恐怖や身の危険を感じる	保安員コール
レベル3	椅子や備品、器材や室内を破損する、凶器を持ち出す・見せる ⇒身体に直接被害はなくても暴力行為を働く	Vコール
レベル4	直接身体への攻撃となる暴力行為を行う ⇒対応者の肩や腕をつかむ等の有形力の行使がある	Vコール 直ちに警察通報

7

保安員コール

対応者もしくは周囲のスタッフが、レベル1・2の場面に遭遇した場合、速やかに保安員コールを実施する。

【平日・昼間のみ】



8

暴力発生時の緊急コール（Vコール）

院内にて職員が暴力を受けたとき、又は暴力を受けそうになった（身の危険を感じた）時に、院内全体で対応するために他部門のスタッフが緊急で応援にいくためのコール。



当該部署のスタッフ・リーダー・管理者より



医事課 5119 へ連絡

電話を受けた医事課職員は一斉放送を至急かける。

「Vコール、Vコール、〇〇（場所）へ!!!」

を2回繰り返す。

Vコールを聞いたスタッフは直ちに現場に急行する。

※特にVコール対応に選抜されたスタッフは、必ず現場へ急行すること

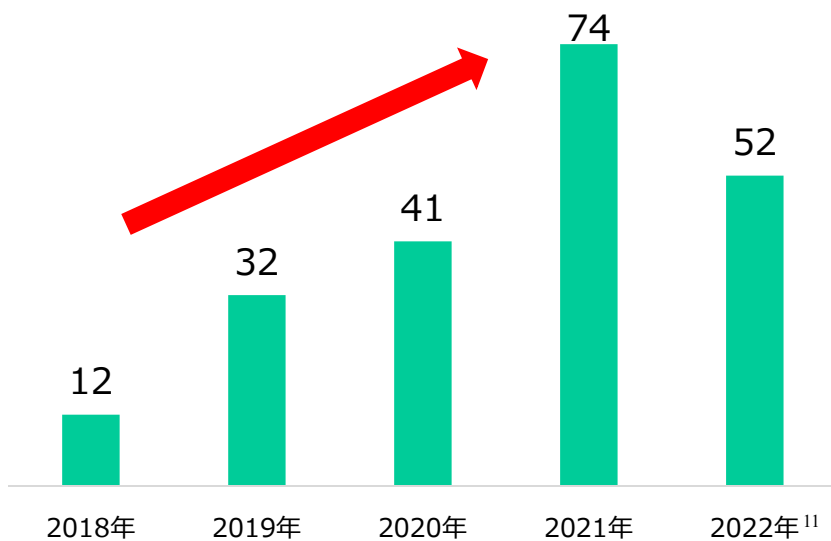
9

暴言・暴力対応ポスターの掲示



10

医療安全管理室に報告された暴言・暴力関連報告件数推移



当院における暴言・暴力に対する
今後の課題と対応について

16

➤ スタッフから、
Vコールをすることに躊躇する
どのような状況でコールしてよいか判断に迷う
などの意見が聞かれていることに対して、

- コール基準の明確化
- 暴言・暴力かもしれないと迷った時点で相談できる環境作りの整備
- 事例検討会の実施
- 暴言・暴力発生時対応訓練

➤ 暴言・暴力の発生予防にも取り組んでいく必要がある

- 暴言・暴力発生状況の把握
- 発生要因分析・対策の検討
- 暴言・暴力対応に関わる教育・研修の実施

17

➤ 暴言・暴力の場面に遭遇したスタッフへのメンタルフォロー体制の強化

- カウンセリングの実施→臨床心理士、精神科医による対応
- 安全衛生委員会への報告、対応の検討

18

患者相談窓口担当者との連携

患者・家族からの不安、不満、そして不信感などを、
早い段階で察知し対応していくことは、
トラブルの増大化や暴言・暴力の発生を防ぐことにつながる

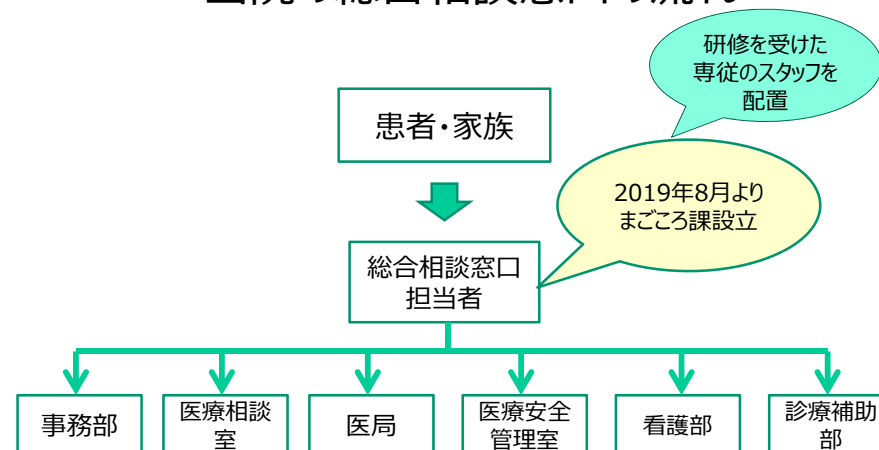


患者・家族が苦情・クレームを
訴えやすい環境の整備
スタッフ間の情報の共有

患者相談窓口の相談内容の把握
定期的なミーティングを進めていく

19

当院の総合相談窓口の流れ



20

暴言・暴力は、
医療の現場においては
患者・家族から受けることが多い
が、
職員間でも起きている



21

ハラスメントに関する研修
アンガーマネジメント研修
も進めていく必要がある！



22

医療施設における暴力・ハラスメント対策マニュアル 12のポイント！

1. 病院職員から積極的に患者等とコミュニケーションをとりましょう
2. 暴力等を絶対に許さない病院の姿勢を示しましょう
3. 患者の症状や状態を把握し、暴力等の発生の誘因を取り除きましょう
4. 暴力等の履歴を把握し、事前にチームで対応方法を決めておきましょう
5. 発生した事例に基づき、暴力等の対応マニュアルを改訂しましょう
6. 暴力等の発生しやすい時間帯や場所を同定し、警備員等による巡回を行いましょう
7. 緊急コード、通報手順、報告ルートを確認しておきましょう
8. 暴力等の発生時には安全確保を優先し、応援要請を行いましょう
9. あらゆる暴力等を報告できる体制を整えましょう
10. 被害者や目撃者への心理的ケアを行う体制を整えましょう
11. 暴力等の被害に関する記録や証拠を残しましょう
12. 定期的に暴力等の対応のための実地訓練を行いましょう

お疲れ様でした！



24