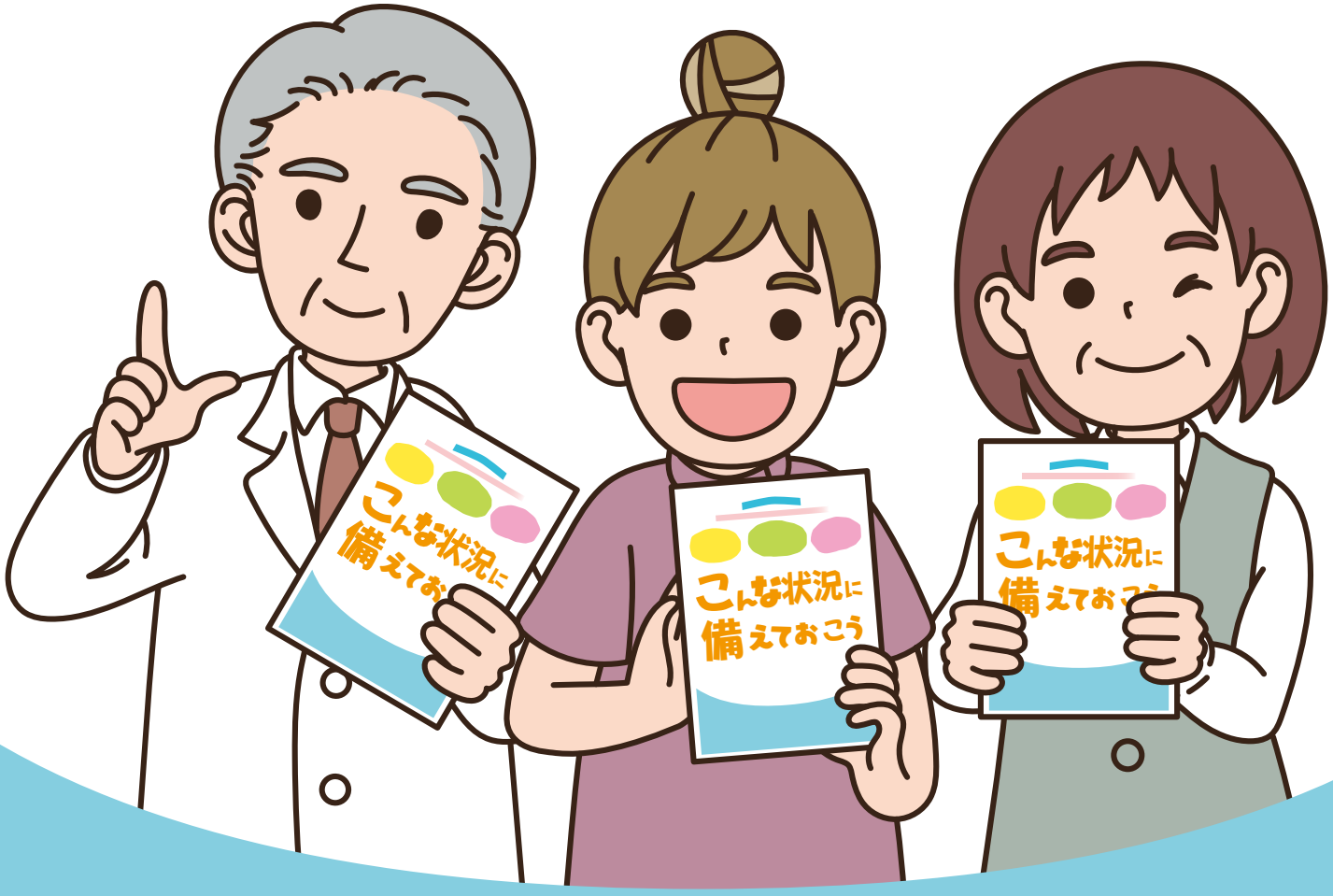
小児科外来で働いている皆様へ

小児プライマリケアのより良い労働環境を目指して

誰にでも どこででも 起こりうる こんな状況に備えておこう



患者・家族とのトラブル（暴言・暴力・嫌がらせ）を防ぐために

一人で抱え込まずにみんなで考えよう

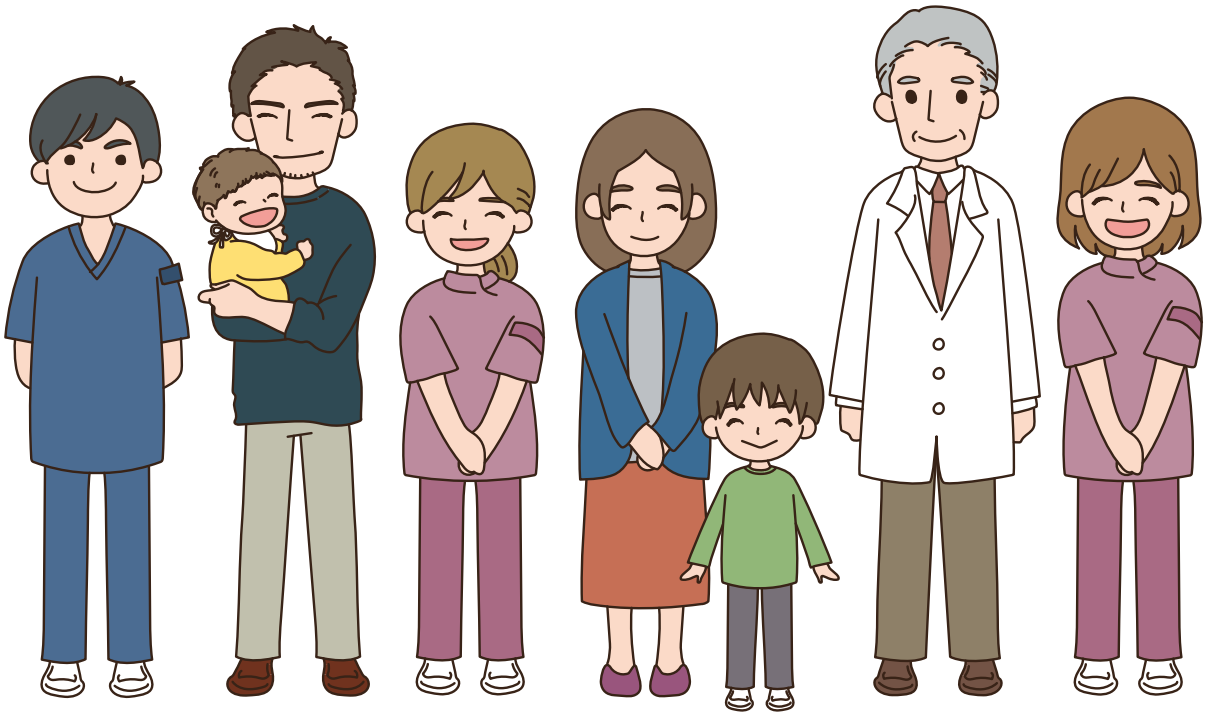
はじめに

近年、医療の現場においてクレームや暴力等が深刻化しているという現状があります。被害を受けた医療者の多くは自己責任と捉え、誰にも相談できていない実態も明らかとなっています。

私たちは小児科外来で働いている皆様が「患者・家族とのトラブル（暴言・暴力・嫌がらせ）への対応力をつけること」を目的として本研修テキストを作成致しました。

本研修テキストは、実態調査の結果、多く見られた事例を示しています。個人で、そしてグループで「気になる点」「予防策」「対応策」を考えることで対応力をつけ、より働きやすい職場環境になることを願っています。

安心・安全な小児医療現場を目指して――。



Contents

p 1 • 小児医療現場における患者・家族とのトラブルの実態

p 3 • 事例 1：感冒症状と喘鳴を伴う 1 歳半患児と父親

p 5 • 事例 2：予防接種を受ける小学 1 年生患児と母親

p 7 • 事例 3：待合室で落ち着きのない 4 歳患児と母親

p 9 • 事例 4：朝から嘔吐を繰り返す患児を抱えた祖母

p11 • 研修に参加して

p12 • 小児医療現場での患者・家族とのやり取りにおける
「困りごと」への対応力強化のための院内掲示用ポスターについて

小児医療現場における患者・家族とのトラブルの実態

小児の医療現場では、患者（児）や家族と、医療従事者・関係者（以下、職員）の間で様々なやり取りが行われています。その中でトラブル（暴言・暴力・嫌がらせ等）が生じることもあります。

私たちは、全国のこども病院や小児科クリニックの職員を対象に、患者（児）・家族からの暴言・暴力・セクハラ・嫌がらせの実態について調査を行いました。521 の医療機関、計 3605 人から回答が得られました。回答した職員は、医師（15.7％）、看護師（38.3％）、事務職（36.5％）のほか、保育士、薬剤師、心理職、リハビリ技師など多岐にわたりました。

被害件数：1110 件（暴言 716 件、暴力 135 件、セクハラ 14 件、嫌がらせ 246 件）。1110 件のうち、警察へ届け出たのは 18 件、弁護士へ相談したのは 8 件。
“過去 1 年間で患者（児）・家族から暴言・暴力・セクハラ・嫌がらせの被害を経験した”職員は 10.5％。職種別では、医師の 15.7％、看護師の 38.3％、事務職の 36.5％に被害経験がありました。

表 1　過去 1 年間で最もひどい暴言被害内容（件数）

侮辱的な言葉	人格を否定するような言葉	バカ、アホ等の言葉	職員の対応や医療行為への不安	威圧的な言葉	脅迫的な言葉	その他
121	81	76	34	18	13	53

行為者：主に父親や母親、30 代の者
具体例：「子育てしていない奴が小児科をやるな」「殺す」「SNS で拡散する」
原　因：患者・家族の意にそぐわない医療行為
仕事への影響：気分の落ち込み、仕事への意欲の低下、フラッシュバックといった［精神症状の悪化］や、受付業務の中断、気持ちが散漫になったことによる業務ミスといった［業務への支障］、再発防止に向けた文書作成やハラスメント研修の実施等［被害後の対応策の構築］に繋げた職員も存在した

表 2　過去 1 年間で最もひどい暴力被害内容（件数）

蹴られた	叩かれた	噛まれた	つねられた	殴られた	押された	物を投げつけられた	その他
33	30	19	14	12	10	9	7

行為者：患者、10 歳未満
原　因：患者・家族の意にそぐわない医療行為
仕事への影響：損傷部位の打撲や痛みなどの［身体症状の悪化］、乱暴な患児への診察介助への恐怖などの［精神症状の悪化］、警察への対応による業務の中断といった［業務への支障］

表３　過去１年間で最もひどいセクハラ被害内容（件数）

身体を触られた	体型や容姿を指摘	性差別的な発言	その他
6	4	1	4

行為者：男性
原　因：性別（女性）のため
仕事への影響：トラウマなどの［精神症状の悪化］、男性職員が対応するようになったという［被害後の対応策の構築］

表４　過去１年間で最もひどい嫌がらせ被害内容（件数）

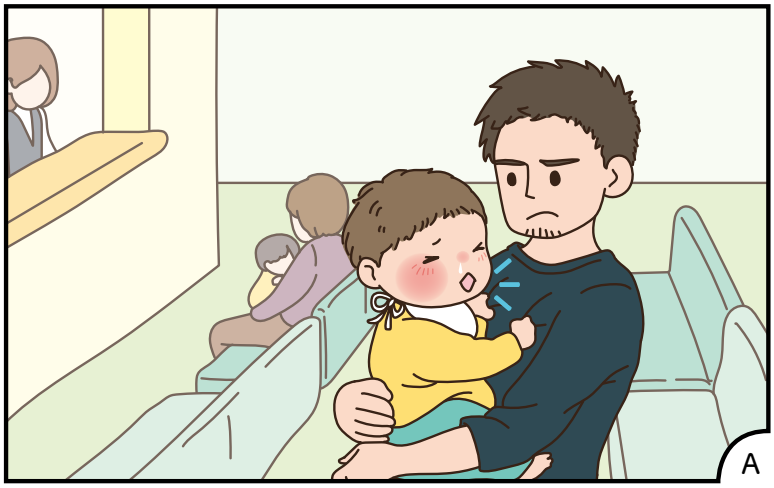
いらだつ態度をとられた	鋭い目つきでにらまれた	威嚇された	脅迫された	金銭の要求	土下座の強要	その他
74	49	31	10	3	3	28

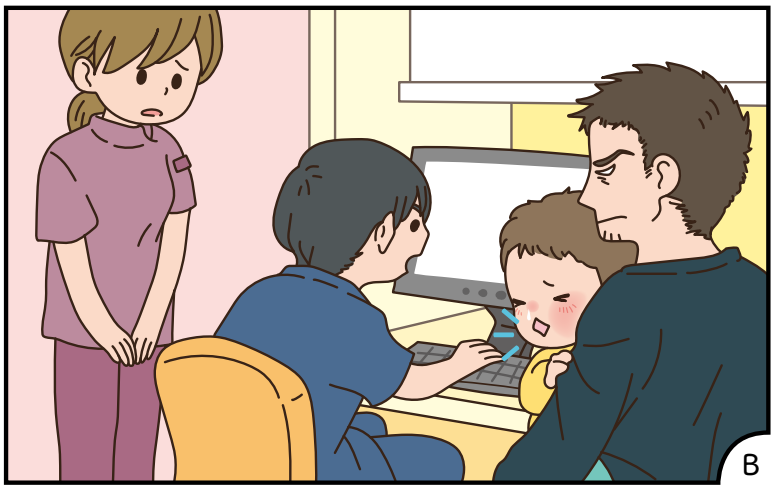
行為者：母親、30 代。無視、偽名で予約後に未受診の繰り返し、ネットへの書き込みによる誹謗や中傷等
原　因：待ち時間の長さ、院内規則を守るようにという職員からの注意、診察の順番を後回しにされたとの思い込み等
仕事への影響：気分の落ち込みなどの［精神症状の悪化］、受付業務の中断などの［業務への支障］のほか、「毎度のことなので気にしない」

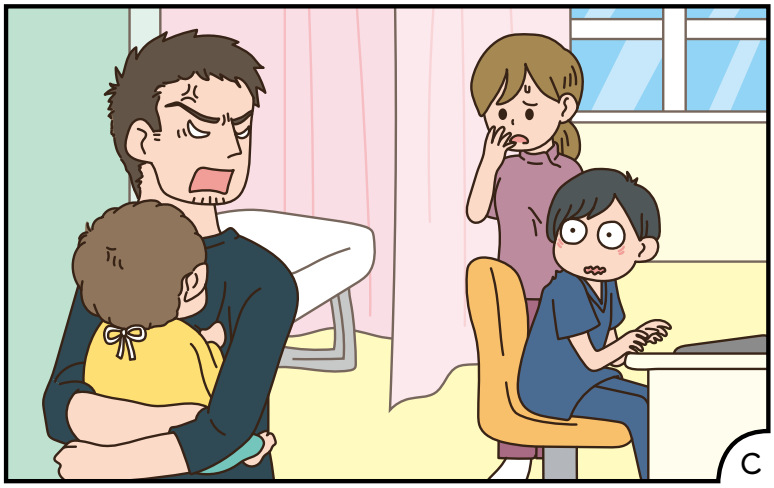
上記のトラブルによる仕事への影響として［業務の中断］を挙げていた職員が多かったです。特にクリニックは、警備員の不在や配置職員数の少なさゆえ、病院と比較してトラブルに対する応援体制が十分ではありません。そのため、1 人または少数の職員での対応を強いられ、診療・業務が滞りやすいと考えられます。したがって、小児医療現場における全職員が、日頃から話し合いの場を設け、トラブル発生に備える必要があります。さらに、小児科の多くの患者は 1 人ではなくご家族と来院するため、複数の多様な家族に対応しなければなりません。多忙な外来における短時間での患者・家族とのかかわりにおいても、ケースに応じた的確なインフォームドコンセント・アセントと、施設内での融通性の高い対策がトラブル発生予防の第一歩だと考えられます。

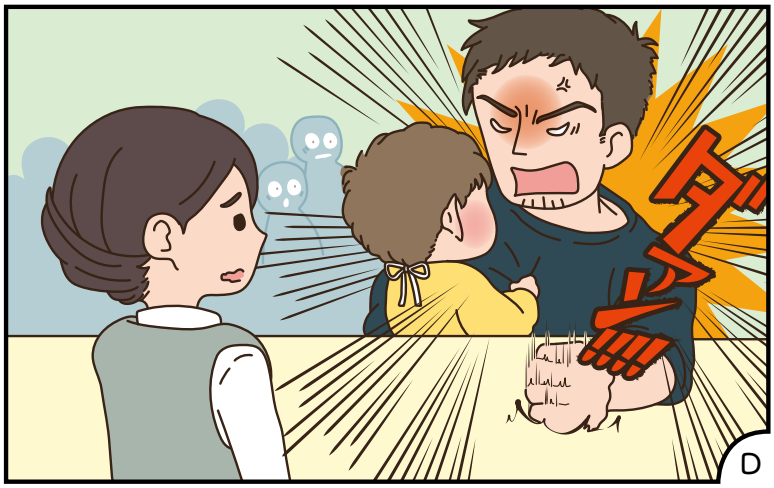
【参考文献】
涌水理恵，三木明子，齋藤誠，大戸達之，福島敬，今井博則，前野哲博，桒原雛子，小山慎一，黒木春郎.（2019）小児医療現場における患者・家族からの暴言・暴力・セクハラ・嫌がらせの実態と対策．外来小児科．22（4）：452-461.

事例１：感冒症状と喘鳴を伴う１歳半患児と父親









Ⓐ体温 38.5 度、鼻水と咳の症状で診察室にて診察を受けた１歳半の患児。喘鳴が見られる。

診察まで１時間ほど待ったが診察自体は５分程度で終了した。医師は細菌性の気管支炎と診断し抗生剤を処方した。

Ⓑ医師「**診察はこれで終わりです。しばらく様子をみましょう。**」

父親「**え？これで終わりですか？　子どもが死にそうなくらい苦しんでいるのに本当に大丈夫ですか？**」

医師「**これから症状が落ち着くので、１週間後にまだ咳がおさまっていなかったら、また改めていらしてください。**」

Ⓒ看護師「**待合室でお待ちください。次の方どうぞ。**」

父親「**……ったくなんなんだよ**」

と患児を抱きかかえ、医師を睨みつけて診察室を後にする父親。

Ⓓそして会計時、

父親「**こんな雑な診療で金払えっていうのか。二度と来ないとあの医者に伝えておけ。**」

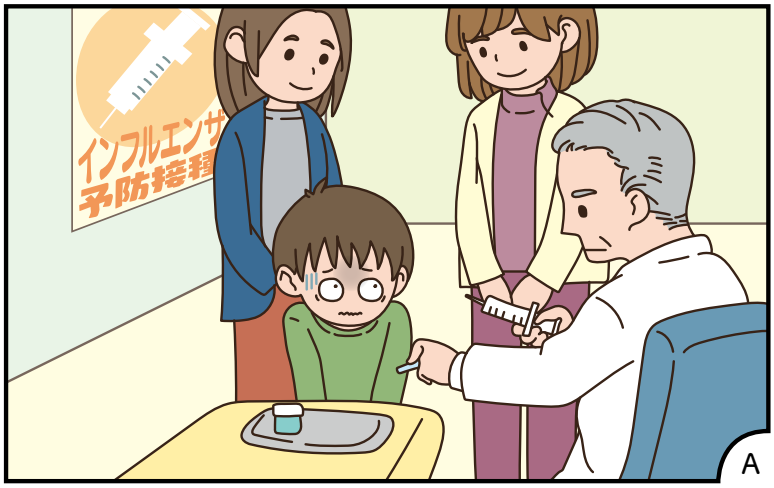
医療事務職員に対し、受付付近の受診者にも聞こえるような大声で吐き捨てるように言う父親。突然のことで困惑する事務職員。その後、この父親の言動を医師と看護師に報告した。

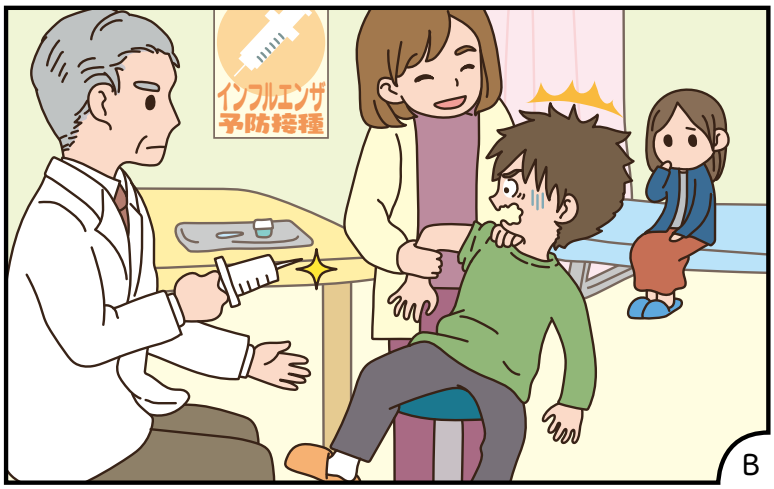
このような状況になったのはなぜでしょうか。気になる点を書いてみましょう。

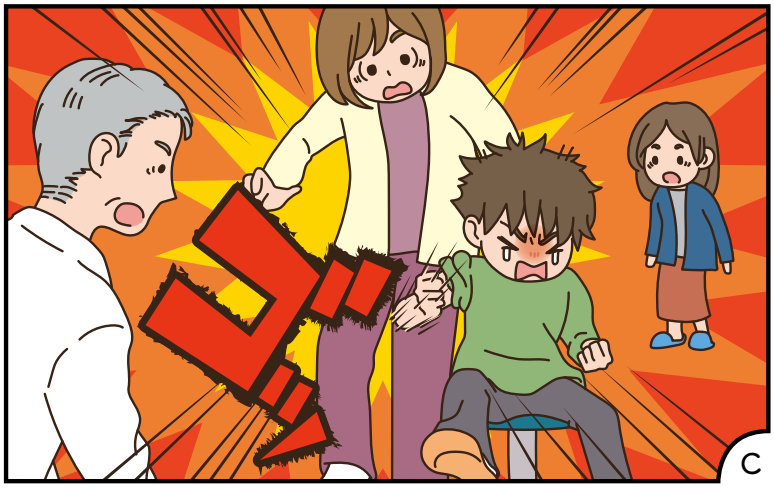
このような状況を未然に防ぐために、必要なことは何でしょうか。

このような状況が発生した場合、どのような対応をすればよいでしょうか。

事例２：予防接種を受ける小学１年生患児と母親







Ⓐインフルエンザ予防接種を受ける小学１年生の患児。

診察室には患児のほかに医師、看護師、母親がいる。

患児は小学生になったので、母親の膝の上ではなく、自分で椅子に座って処置を受ける。

医師「**じゃあ、チックンしましょうかね。**」

医師は患児に声をかけ、腕をつかもうとする。

Ⓑ患児「**やだ！**」

患児は腕を隠す。

母親「**ちゃんと先生の言うこと聞かなきゃだめよ。**」

母親は声をかけるのみ。

看護師「**ごめんね、すぐ終わるからね。**」

看護師が患児に近づき腕と身体を抑えた。

Ⓒ患児「**やだ！　離して！**」

患児は看護師の抑制を振り払い、振り払った腕が看護師の大腿部を直撃した。

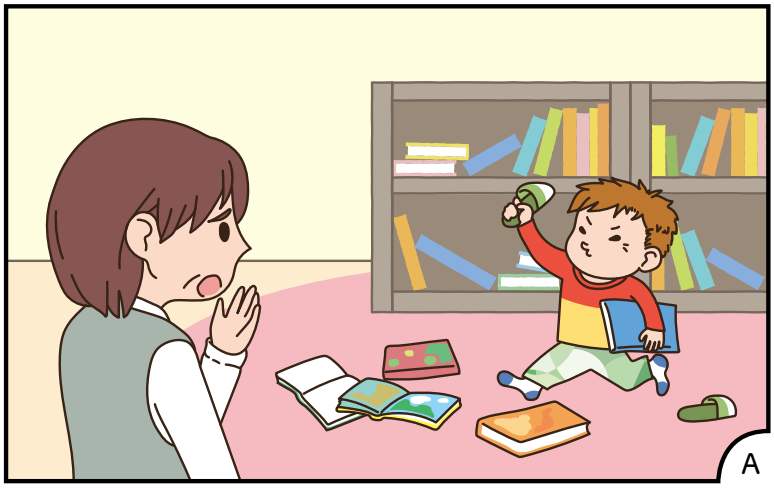
Ⓓ看護師の大腿部には痣ができた。

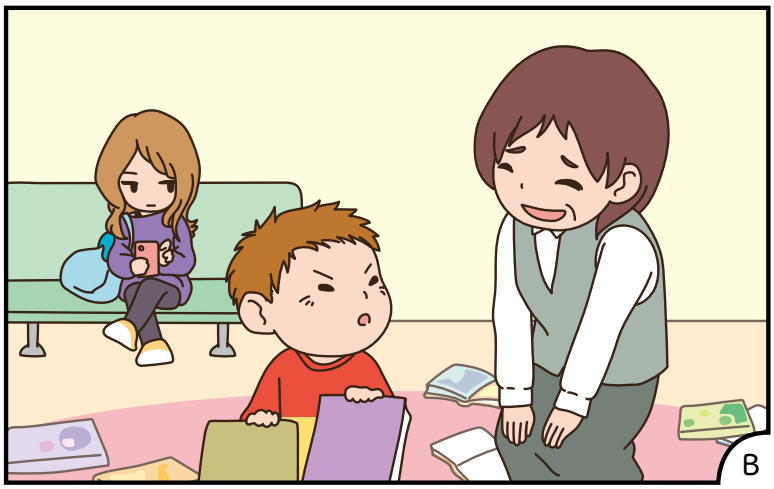
このような状況になったのはなぜでしょうか。気になる点を書いてみましょう。

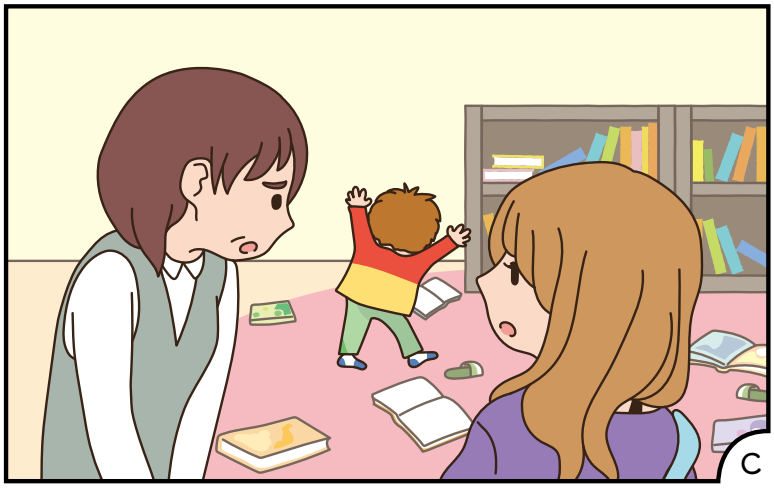
このような状況を未然に防ぐために、必要なことは何でしょうか。

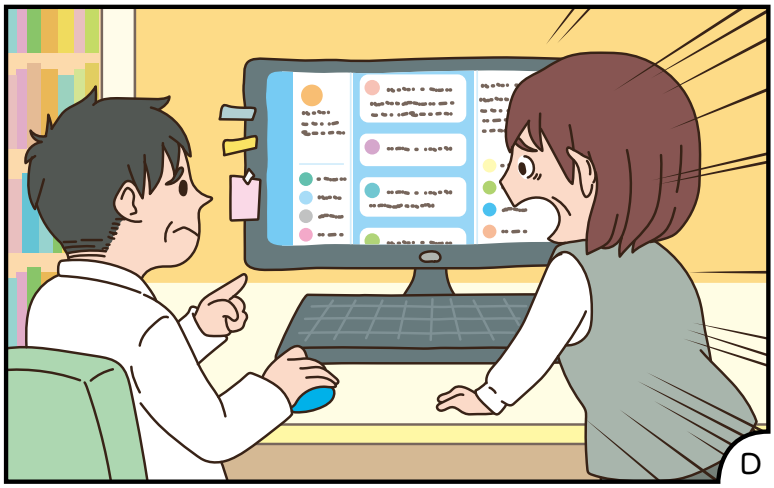
このような状況が発生した場合、どのような対応をすればよいでしょうか。

事例３：待合室で落ち着きのない４歳患児と母親









Ⓐ待合室で走り回って騒ぎ、落ち着きのない４歳の患児。本棚から絵本を次々と取り出し、床に置きっぱなしにして走り騒いでいる。

Ⓑ事務職員「**走らないでね。 絵本もちゃんと片付けてね。**」

本人に職員が注意する。

患児は騒ぎ続けている。絵本も出しっぱなしである。

母親「**〇〇ちゃんだめでしょ、おとなしくして。**」

患児の母親はスマートフォンをいじりながら、本人をたしなめている。

Ⓒしばらくその場の様子をみていた事務職員は、患児の母親に近づき、声をかける。

事務職員「**すみません、他の患者さんもいらっしゃいますので、お子様から目を離さないでくださいますでしょうか。**」

母親「**はぁ…。**」

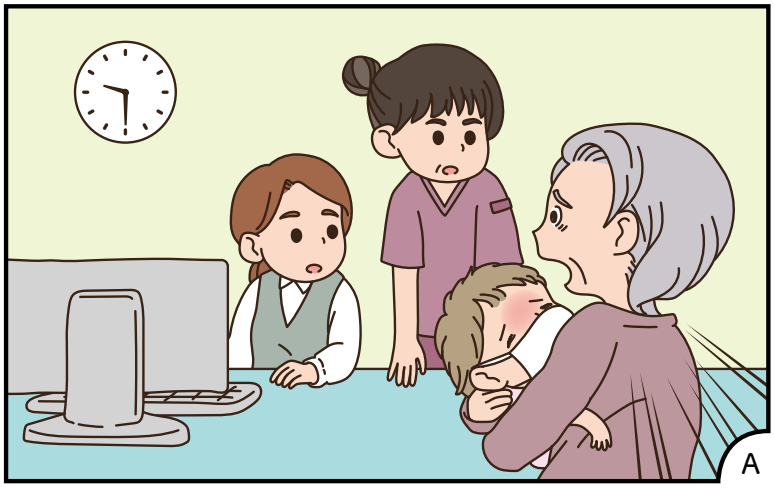
Ⓓ数日後、クリニックのインターネット上の口コミに「**ここのクリニックで先日、 長い待ち時間の間に退屈した子どもが待合でうろちょろしていたら、『親は子どもから目を離すな』 と事務職員から迷惑そうに注意された。小児科のくせに、、、親の苦労を分かってないなと思う。不快な思いをしました。**」と投稿があるのを院長が見つけ、事務職員に伝えた。

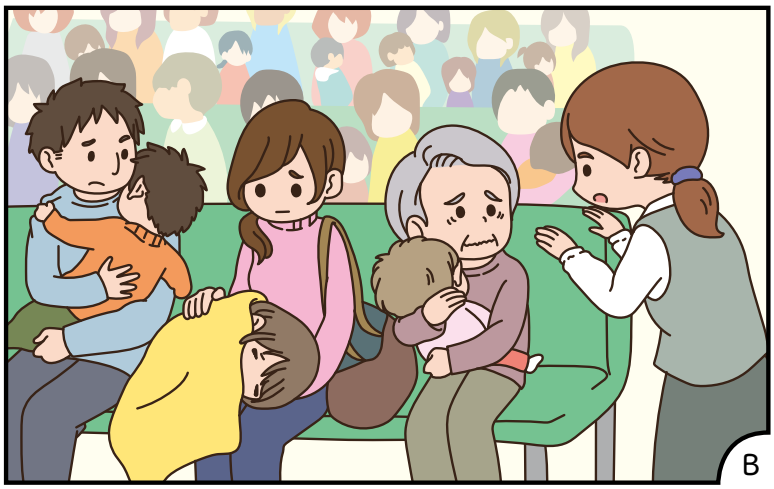
このような状況になったのはなぜでしょうか。気になる点を書いてみましょう。

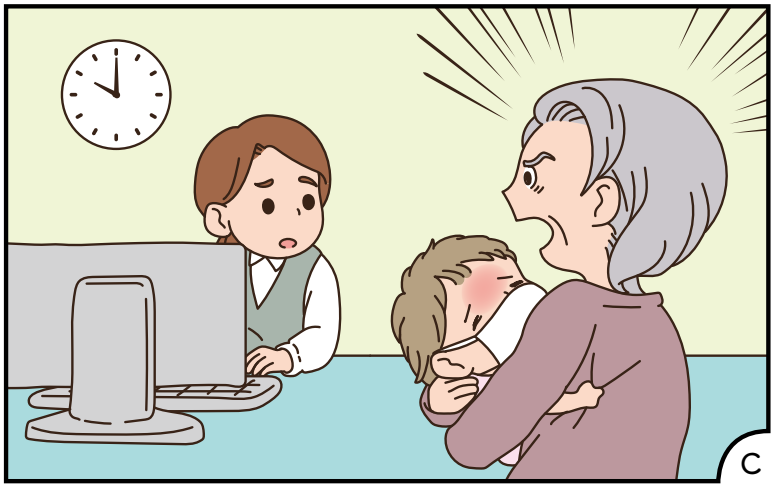
このような状況を未然に防ぐために、必要なことは何でしょうか。

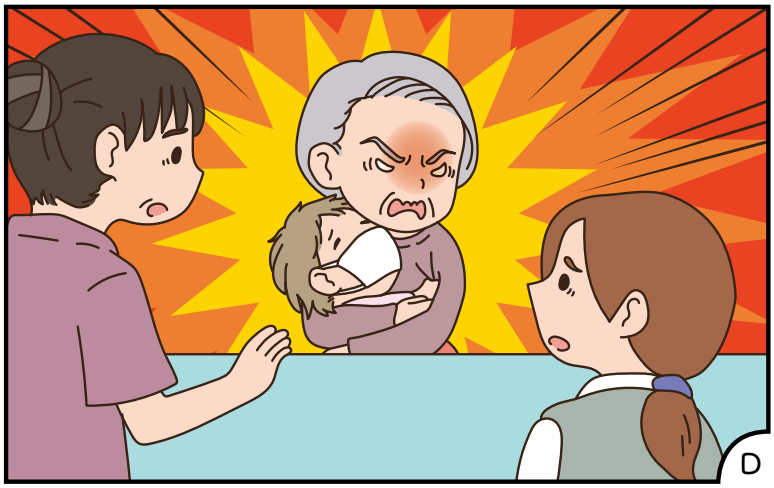
このような状況が発生した場合、どのような対応をすればよいでしょうか。

事例 4：朝から嘔吐を繰り返す患児を抱えた祖母









Ⓐ予約システムを採用するクリニックに予約なしで来院した祖母と患児。

祖母「**孫が朝から何度も吐いてぐったりしている。すぐに診てほしい。**」

祖母の訴えから、事務職員は看護師に、患児の状態を伝える。

看護師が患児の様子を確認したところ、嘔吐はしておらず、脱水症状も見られない。トリアージ的に緊急ではないと判断し、事務職員に返答した。

Ⓑ混んでいて忙しかったので、患児の状態を看護師に確認させた事を説明せず、「**順番にお呼びしますので少々お待ちください。**」と、待合室へ案内する受付の事務職員。

30 分後…

Ⓒぐったりする子どもを抱え、心配のあまり怒りっぽくなっている祖母。「**もうずっと待っているけど！私より遅く来た人が呼ばれているけど、なんで！？**」

受付「**すみません、当院はご予約の方優先となっております。ただいま混み合っておりまして、ご案内の順番が前後することもございます。申し訳ございません。**」

Ⓓ祖母「**予約制なんて知っていたら違うクリニックに行っていたわよ！（孫の症状により）慌てていたから、そんなシステム確認する暇なんてなかった！　見て！　この子はこんなにぐったりしているの！　いつもとは全然違うのよ！　予約がどうとかの問題じゃないでしょ！　小さい子がこんなにぐったりしているのに…。あなたは若いから子どもいないでしょ？　子どもを育てた事がないから、わからないのよ！**」

と事務職員に詰め寄る。

このような状況になったのはなぜでしょうか。気になる点を書いてみましょう。

このような状況を未然に防ぐために、必要なことは何でしょうか。

このような状況が発生した場合、どのような対応をすればよいでしょうか。

研修に参加して

今回の研修に参加してみて思ったことや考えたこと、明日から実践したいことなどを記入しておきましょう。

研修日：　　年　　月　　日

小児医療現場での患者・家族とのやり取りにおける「困りごと」への対応力強化のための院内掲示用ポスターについて

小児医療現場での患者・家族との「困りごと」への対応力をつけていくことの大切さを伝えていきたいと思い、この度院内掲示用ポスターを作成致しました。

ポスターは４種類あり、「施設の対策準備に向けた事例提示ポスター」「現場スタッフに向けた事例提示ポスター」「施設の管理者に向けた事例提示ポスター」「患者・家族に向けた啓発ポスター（外来待合掲示用）」があります。

施設や病棟の状況にあっているものを選択し、広く利用して頂きたいと思っております。

皆様にとって働きやすい職場環境になることを願っております。

ポスターは以下のホームページからダウンロードできます。

https://shouni-komarigoto.md.tsukuba.ac.jp

施設の対策準備に向けた事例提示ポスター

現場スタッフに向けた事例提示ポスター

施設の管理者に向けた事例提示ポスター

患者・家族に向けた啓発ポスター
（外来待合掲示用）

2020©

小児医療現場の職員のための「暴言・暴力・嫌がらせ」対応に関する研修テキスト

作成日：2020 年 3 月 6 日

作成者：涌水理恵
（筑波大学医学医療系）
三木明子
（関西医科大学看護学部　看護学研究科）
壹岐聡恵、後藤あゆみ、桒原雛子
（筑波大学大学院　人間総合科学研究科　看護科学専攻）

本研修テキストは、科研費挑戦的研究（萌芽）「小児医療現場で発生する患者・家族の暴力への対応力強化プログラムの開発と効果の検証（18K19664）」により作成されたものです。