



もう一人で抱え込ませない！医療・介護の職場で明日から使える「ペイハラ対策&予防」の取り組み

神奈川民医連 横浜勤労者福祉協会

うしおだ老健やすらぎ 管理師長 土橋 育子

1、はじめに

病院や施設で患者や利用者、あるいはその家族からの過度な要求や暴言に悩んだことはありませんか？「私たちが我慢すればその場が収まるから」とスタッフ個人に対応を委ねるのではなく組織全体でサポートしていくことが求められています。

今回は病院でのパシエントハラスメント(以下ペイハラ)実際の事例をもとに職員のこころと身体を守る「組織で取り組むペイハラ対策と予防策」を紹介します。

この取り組みは私が汐田総合病院に在籍していたときの報告になります。現在は同法人のうしおだ老健やすらぎに異動となりましたがペイハラ対策は継続して取り組んでいます。

2、病院・施設全体がチームとなって職員を守る仕組み

「患者、利用者本人には問題がないのに家族からの執拗なクレームや長時間の電話拘束が続く」といったケースです。これらに対応するスタッフに大きな精神的ストレスを与えるだけでなく他の患者への大切なケアの時間を奪ってしまう大きな問題なのです。だからこそ「病院・施設全体がチームとなって職員を守る仕組み」を作ることが求められています。

3、初期対応で大切なのは職場での気づきと相談

ハラスメント対策を進める上で多くのスタッフが迷うのが「これってハラスメントって言うていいのかな？」「私の対応が悪かっただけかも」という境目です。

実はあからさまな暴言や暴力といった「明らかなペイハラ」に発展する前には「ちょっと気になる言動」や「少しトゲのある言い方をされるな」「要求が細かく、エスカレートしている気がする」

これらはまだ「ペイハラ」レベルではないけれど気になる患者、家族がいた時点で上司に相談できる環境を作ることこそが初期対応において大切です。「早めの共有」がのちに職員全体を守ることに繋がります。

4、まずは「基本方針」をみんなで共有しよう 「暴言、暴力に対する当院の基本方針」の確立

- ① ハラスメントは一切お断り:安全な環境を守るため、暴言や暴力、あらゆるハラスメント行為は認めません。
- ② ご家族や面会者も対象です:このルールは、患者・利用者だけでなく、家族等や面会にくるすべての人に適用されます。
- ③ みんなで取り組みます:実際の事例を盛り込んだポスターを作成し、掲示や研修を通じて、組織全体でこのルールを徹底し、一人で悩む職員をなくします。

5、トラブルを未然に防ぐ！

①「入院のパンフレット」を使った事前の説明(予防)

入院や手続きの際にお渡しする「パンフレット」の中に、ハラスメントに対するお願いを A4 サイズ 1 枚程度で挟み込んでおきます。

「私たちの施設では、職員の安全を守るためにこのような取り組みをしています。ご協力をお願いします」とあらかじめお伝えしておくことで、トラブルの抑止力になります。

②「警告文」の活用(初期対応)

家族が大声を出す、威圧的な態度をとる、といったペイハラ行動が見られたら、施設としての姿勢を明記した「警告文(書面)」を直接説明します。

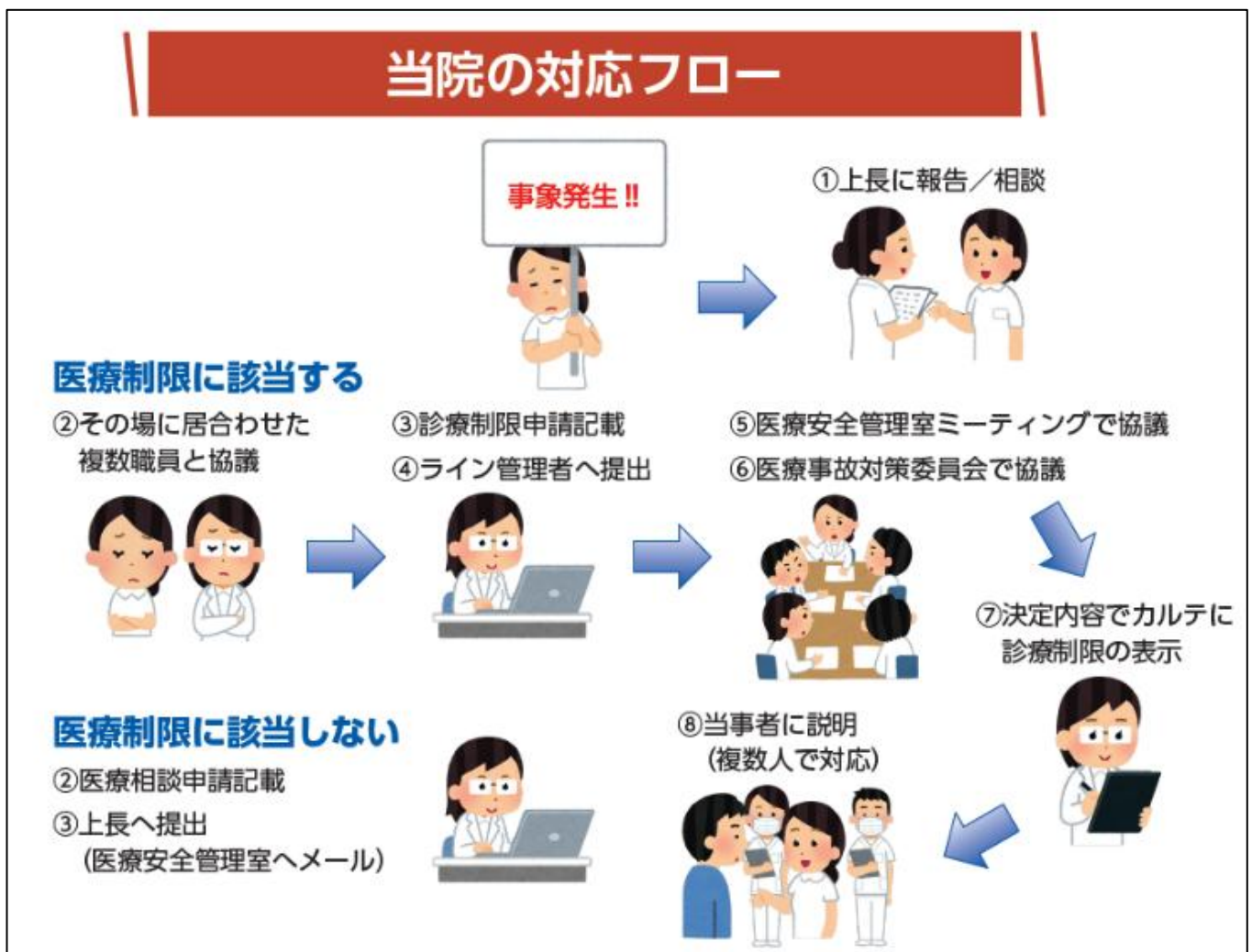
6、事例紹介

面会時間を守らず看護師に威圧的な言動を繰り返す家族に対して病棟師長が「警告文」を渡して説明したところ家族は「また警告文をもらいたくないし、入院できなくなると困るから」とその後はペイハラ行為がなくなり入院を継続できました。

このように口頭ではなく「書面」という組織で取り組んでいることを伝えることで自分の行動を客観的に振り返ってもらうきっかけになりました。

7、汐田総合病院における組織的な「対応フロー」の明確化

問題が発生した際、職員が迷わずに動けるよう、当院では「対応フロー」を作成しました(下図参照)。



8、取り組み結果

運用約1年間の具体的な成果(2024年9月1日
～2025年7月31日)

このハラスメント対策フロー稼働させた約11ヶ月間の実績は警告文を渡した件数は10件、そのうち診療制限に至った件数は5件でした。

この実績が示す通り、入院の継続が難しいと判断された場合、フローに基づいて家族へも説明して退院となったり、診療制限カルテとなる事例があり、組織として対応が行えたと評価しています。

今回の取り組みで、組織としての対応が明確になり、職員が我慢することが当たり前ではなく、社会通念上不当とされる行動がハラスメントとして認識されることは必要であると再認識しました。課題としては患者さん自身に問題がなくとも、家族等の行為で診療に制限がかかってしまうことについては残ります。

予防に繋がる「接遇教育」と「信頼関係の構築」

職員側の些細な言葉遣いや、説明不足、態度から、患者や家族からのハラスメント行為へと発展してしまうケースもあります。そのため、組織としては日常的な「接遇教育」を継続的に実施することが必要です。

そして患者や家族との間に丁寧なコミュニケーションを重ね、日頃から「信頼関係」を構築しておくことこそが、ハラスメント予防策となります。

ペイハラ対策は安全、安心な医療、介護の療養環境の確保に不可欠な課題であり、今後も組織的な対応を継続していきます。

(どばし いくこ:〒230-0047 横浜市鶴見区矢向
1-5-29 うしおだ老健やすらぎ)