14. 患者・家族から看護職への暴言・暴力対策を取り，職場の安全環境を整える

神戸大学医学部附属病院　　高橋　京子

【実践の概要】

ここ数年，国内外において実施された調査研究から，医療現場に多くの暴言・暴力が潜んでおり，看護職が実際に暴力を受けたケースが報告されている。日本看護協会では，2003 年に国内調査を行い，「保険福祉医療施設に勤務する職員の 3 割以上が身体的暴力または言葉の暴力を経験」しており，「言葉の暴力の加害者は，『患者・ケア対象者』(33.7%) に次いで，『同じ部署の職員』(25.1%)，『管理職・所属長』(18.2%)」という結果が出ている。

当院看護部において平成 19 年 6～11 月の 6 月間に，4 件の患者・家族からの看護職に対する暴言・暴力の報告を受けた。個々の事例への対応を行ったが，今まで看護部として実態把握を行ったことはなく，対応マニュアルや記録・報告についての取り決めもない状況であった。

私は看護部において「医療安全・患者サービス」を担当し，病院の医療安全や患者サービスに関連する委員会の一員でもある。看護のリスクマネジメント・労務管理面からも患者・家族から看護職への暴言・暴力に対して，その実態の把握と対応，特に報告様式・報告ルートのシステム化を今回の課題とし，取り組みを行った。

【実行計画】

課題へのアクションプランの目標を，以下の 3 点とした。(方法・スケジュール等は資料 1 を参照)

①「看護部における患者・家族からの暴言・暴力の実態調査」実施・分析

②報告様式・報告ルートシステム化のための試案作成

③看護部「暴言・暴力対策指針（仮称)」の作成と平成 20 年 4 月からの活用の目途を立てる

実践を①の実態調査については，平成 19 年 8 月実施のデータ「この 1 年間に患者から受けた暴言」を使用し，後日改めて暴力全般に関する実態調査を行うこととした。まずは②，③から取りかかった。

【結果およびまとめ】

①について　平成 19 年 8 月に当院の 19 病棟を対象に実施した調査データ『この 1 年間，看護師であるあなたに向けられた言葉の暴力がどの程度起こりましたか？』をピックアップして整理した。当時病棟に勤務していた 551 名中，62.4%にあたる 344 名が回答した。結果は，「全くない」が 15.1%，「ほとんどない」が 27.0%，「時々ある」42.7%，「頻回にある」14.5%，「不明」0.6%，であった。「時々ある」「頻回にある」合わせると 57.2%が「ある」と答えている。部署別にみると，19 部署のうち「ある」が 0%であったのは 1 部署で残りの 18 部署では「ある」との回答であった。(尚，この調査対象には外来・中央部門は含まれていない)

②について　これまでは患者からの暴言・暴力に対して主として医事課が対応していたが，組織的に行われているものではなく，対応マニュアルも非公式なメモ程度であり，問題発生・対応に関する記録も残されていない現状であった。看護部としても，対応マニュアル・記録について同様の状況であった。そこで，私もメンバーである医療安全管理室で検討し，現在すでにあるイントラネットでの医療安全管理室への報告様式・報告ルートを使用して報告することとした。しかしこの報告は発生後数日以内の報告を原則としているため，当面は看護

管理室の医療安全・患者サービス担当副看護部長に口頭でよいので報告を行い，双方で連携を取り対応を行うこととした。

③について　平成19年8月の調査結果から当院看護職が患者から受ける暴言の実態の一端が見えた。

【評価】

「看護部における患者・家族からの暴言・暴力の実態調査」は別調査結果で代替えし，状況把握を行った。報告様式・報告ルートのシステム化は暫定的ではあるが機能する形がとれた。平成20年度に「看護部バイオレンス対策プロジェクト」を立ち上げ，日本看護協会が2003年に実施した調査票を参考にした実態調査や「看護部暴言・暴力対策指針（仮称）」の作成を予定している。他施設（岡山大学病院）訪問で看護部に限定した指針ではなく，病院として組織的に取り組む指針を作成することが望ましい，と考えるようになったため，指針作成は病院全体をイメージして取り組んでいきたい。