

多職種による院内暴力・暴言対応シミュレーション研修会を実施して

国立病院機構函館病院 医療安全管理室 ○本 田 一 浩
同 循環器内科 米 澤 一 也

【要旨】

院内暴力とは、医療機関において患者や家族等が職員に対して行う身体的暴力や嫌がらせ行為（精神的・性的暴力など）と定義されている。当院職員に対しての院内暴力等のアンケート結果では、約18%の職員が過去に身体的・精神的暴力を受けたり、遭遇した経験があるとの回答であった。このことから院内の組織的な取り組みとして、院内暴力・暴言対応シミュレーション研修を実施し、職員の対応力向上に努めることができたので経過について報告する。

【キーワード】：院内暴力、研修会、アンケート、マニュアル

【はじめに】

院内暴力とは、医療機関において患者や家族等が職員に対して行う身体的暴力や嫌がらせ行為（精神的・性的暴力など）と定義されており、全日本病院協会の院内暴力等の実態調査では過去1年間における職員に対する院内暴力、暴言等の件数は、6,882件と報告されている¹⁾。当院においても、令和3年度は患者から職員への暴力行為や診療中の医師等への暴言が1件ずつ報告されていた。また当院職員に対しての院内暴力等のアンケート結果（図1）では、約18%の職員が過去に身体的・精神的暴力を受けたり、遭遇した経験があるとの回答であった。このことから院内の組織的な取り組みとして、院内暴力・暴言対応シミュレーション研修を実施し、職員の対応力向上に努めることができたので経過について報告する。

【方法】

多職種で構成された医療安全推進部会メンバー、事務職員が中心となり対面式の研修会を企画した（図2）。当院の院内暴力対策マニュアル、取り組みについて医療安全管理室より資料にて説明後、院内暴力・暴言発生場面のシナリオ²⁾に沿って、医療安全推進部会メンバーが実演を行い、対応方法³⁾について解説を行った。研修後はアンケートにより理解度の確認を行った。

【結果】

COVID-19感染対策として各部署からの参加人数を制限して行い、研修参加者は計42名であった。研修後アンケートより、参加者からは「患者からの暴行・暴言

発生時の対応」、「凶器を所持する不審者への対応」、「脅迫電話等への対応」のすべての項目において「よく解ってきた」「理解できた」との回答が得られた。

【考察】

研修後アンケートより、参加者からは院内暴力・言発生時の対応について理解できたとの回答が得られた。対応シミュレーションを通じて学習したことにより、自らがどのように行動すべきかを具体的にイメージすることができたと考える。一方で、「院内暴力対策マニュアル」を知らないとの回答が参加者の約半数を占めていた。マニュアルに対する認知度が低く、職員間に周知されていないことが示唆された。今後、院内暴力・暴言等に対して、職員自らが現場で適切な対応がとれるよう普段から発生時の対応や危険回避する方法等についてイメージトレーニングしておく必要がある³⁾。また、院内暴力・暴言発生時の場面を想定したシミュレーション研修は、今後も定期的に行われ、職員の対応力向上に努めていく必要がある。

【結論】

- I. 院内暴力・暴言対応シミュレーション研修は、職員の対応力向上に努めることができ、院内の組織的な取り組みとして有効であった。
- II. 院内暴力・暴言等に対して、職員自らが現場で適切な対応がとれるよう普段から発生時の対応や危険回避する方法等をイメージトレーニングしておく必要がある。
- III. 「院内暴力対策マニュアル」については、改めて各

部署を通じて職員に周知しておく必要がある。

【おわりに】

各職員が現場で適切な対応がとれるよう、院内暴力・暴言発生時の場面を想定した対応シミュレーション研修は、今後も定期的を開催し、職員の対応力向上に努めていく必要がある。

【参考文献】

- 1) 社団法人 全日本病院協会 院内暴力に関する実態調査ワーキンググループ. 院内暴力など院内リ

スク管理体制に関する医療機関実態調査. 2008
<https://www.ajha.or.jp/voice/pdf/other/080422.pdf> [2022. 8. 20]

- 2) 坂本 すが: ガマンしない、させない! 院内暴力対策「これだけは」, メディカ出版, 大阪, 2017, 46-55.
- 3) 森脇 正ら: 看護師・病院職員のための患者対応Q&A, ぎょうせい, 東京, 2020, 20-25.

本論文内容に関連する著者の利益相反なし

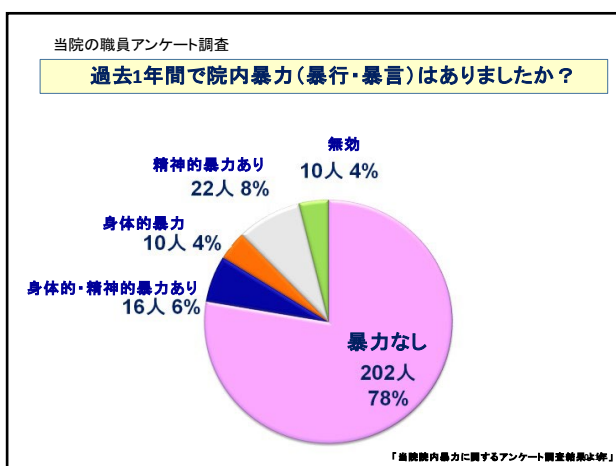


図1-1 職員アンケート結果:院内暴力の有無

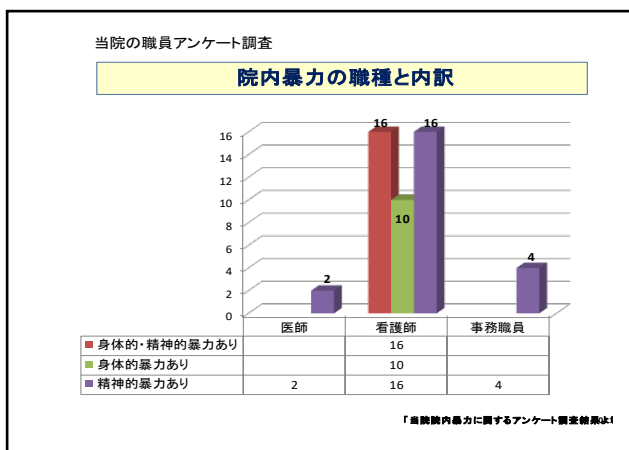


図1-2 職員アンケート結果:院内暴力の職種と内訳

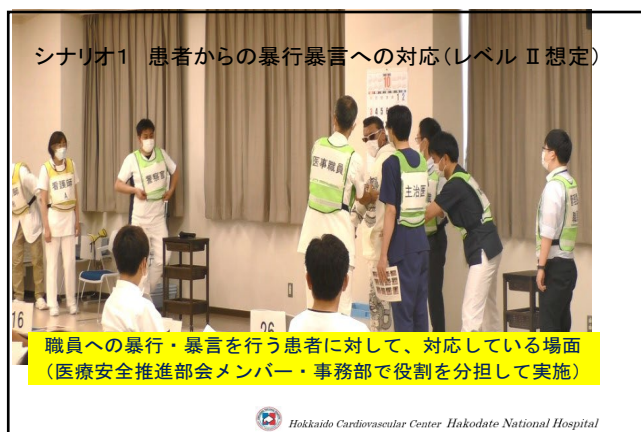


図2-1 シミュレーション研修会の様子(シナリオ1)



図2-2 シミュレーション研修会の様子(シナリオ2)



図2-3 シミュレーション研修会の様子(シナリオ3)