

クレームや暴力にどう対応すればよいのか 病院の危機管理対策について考える

突然怒りを爆発させ、執拗なクレームや暴力によって、病院や職員に大きな被害をもたらすモンスターペイシエント。彼らはなぜ怒り出すのだろうか。また、それに対してどのように対処していけばよいのだろうか。今回は、警察を退職後11年間にわたって東京慈恵会医科大学附属病院などで病院内外のトラブルに関わり、現在はその経験を生かし、HSSホスピタルサポートサービスの代表を務める横内昭光氏に登壇を頂いた。2016年12月21日の当会では、「患者は何故怒る クレーム・暴力の対応」と題し、病院の危機管理対策はどうあるべきかについて考えた。



怒った患者が訴訟を起こす そんな時代に必要な病院の危機管理

開会に際し、「日本の医療と医薬品等の未来を考える会」の尾尻佳津典代表が挨拶した。



「日本の医療と医薬品等の未来を考える会」代表
集中出版株式会社代表
尾尻佳津典

「大手メディアが病院＝強者、患者＝弱者という構図に基づいて紙面を構成し、世論が受け入れられるようになってから、それを追い風に患者が訴訟を起こす時代になりました。ごく普通の患者だった人が、ある日突然モンスターペイシエントになる。今、医療

界はこうした事態に大変苦慮しております。本日は、元警視庁捜査一課管理官の経歴を持ち、慈恵大学で院内トラブルなどに対応してこられた横内昭光氏にご講演いただきます」

続いて、同会の国会議員団会長を務める原田義

昭・自民党衆議院議員から、次のような挨拶があった。

「本日は、訴訟などを含めた医療を取り巻く様々な社会的な関わりがテーマです。警察OBの横内先生から、豊富な経験に基づいた明確かつ大胆な知恵を授けて頂けるものと期待しています」



「日本の医療と医薬品等の未来を考える会」国会議員団会長
自民党衆議院議員
原田義昭氏

患者は何故怒る、クレーム・暴力への対応

■院内暴力の実態

警察OBの私は、2004年に学校法人慈恵大学に就職しました。その時に受けた要請は①暴力対策 ②警察への対応 ③悪質なクレームへの対応の三つでした。当時は、既に多くの病院職員が院内暴力の被害に遭っている状態で、あるアンケート調査によれば、過去1年間に何らかの暴力を受けたことのある病院職員は44%でした。

現在も、病院内で発生した凶悪事件が報道される機会は増えています。医師や看護師がナイフで刺される事件が相次いでいますし、病院内での発砲事件も起きています。いつこの病院で、こうした事件が起きてもおかしくないのですが、まだまだ他人事と考えているせいか、危機管理対策は遅れをとっています。病院の危機管理の実態は、「憂い有り、備え無し」といった状態なのです。

■患者の怒る理由

患者はなぜ怒るのでしょうか。病人と老人は「労わってもらって当たり前」という精神構造に陥りやすく、そのために大抵は自己中心的です。さらに、体がつらいと不機嫌になります。そのため、ちょっとしたことにも腹を立て、暴言を吐き、暴力へと発展しやすいのです。

では、どんなことに腹を立てているのでしょうか。よくあるのが、長い待ち時間です。40分までだと不満を持つ人は2割以下ですが、40分を超えると不満を持つ人が急増します。40分を超えそうなきには、一声掛けた方がいい。それだけで、患者の爆発寸前の怒りは落ち着くのです。

職員の態度や言動で、患者の気持ちが落ち着くことがあります。ちょっとしたミスがあった時、「ごめんなさい」「すみません」の一言で、相手の不快感が消えます。待ち時間が長くなったような場合でも、「お待たせしました」という医師の一言があれば、患者の気持ちは落ち着きます。

■暴力などへの対応策

院内暴力への対応で大切なのは、毅然とすることです。事実を確認し、病院側に過失がない場合には、そのことを毅然と説明します。当然のことですが、これがなかなかできないのです。病院にわずかでも不手際がある場合は、担当者が誠実に対応し、理解を求めます。病院に明らかな不手際がある場合には、病院の方針に従って的確に対応します。

こうした適切な院内暴力対策を行わないと、当該患者の言動がエスカレートし、他の患者がそれをまねるようになり、医療者が萎縮して退職者が増加し、善良な患者が受診しなくなる、という問題ある状態になっていきます。そうならないためにも、素早く適切な対応が必要なのです。

暴力が発生したとき、身の危険を感じたらその場を離れ、110番通報します。「怖いと思ったら、危ないと思ったら110番を！」でいいのです。それが病院の職員を救うことになります。

また、刃物を持ってくる患者や暴力をふるう患者には、必ず前兆があります。しっかりと相手の目を見て対応していれば分かるので、それを見逃さないことも大切です。

悪質クレマーは、粗暴な行動、理不尽な要求、根拠はあるが要求内容が過大、要求の根拠が不当といった特徴があります。狙いは「ごね得」です。こうした悪質クレマーへの対応で大切なのは、出来ないことは出来ないとはっきり言うこと。はっきり言うことで、諦めさせる必要があります。

クレームや暴力を予防するためには、目を見て対応することが基本となります。それがコミュニケーションの原点です。こちらの誠意や誠実さを示すことにもなるからです。



HSSホスピタルサポート
サービス代表
元警視庁警視
横内昭光氏

暴力・クレーマー対策について 活発な質疑応答が行われた

講演後に質疑応答の時間が設けられた。出席したメンバーが多数質問に立ち、次のような議論が行われた。

大場俊彦・慶友銀座クリニック院長

「組織犯罪に関わるような人が来て、うちのクリニックに入り込もうとするようなことがありました。怖いので警察OBに顧問になってもらっています。大学病院ではそういったことに対し、どのような対策を取っているのですか」

横内昭光

「慈恵医大ではそのような問題は起きていませんでしたが、反社会的な組織が病院を狙うことはもちろんあります。薬が目的のこともあります。ある人が診察の度に贈り物を持って来る。そのうち食事に誘われる。そうこうしているうちに、引き込まれるわけです。絶対に物は貰わないということとは徹底しています」



帝京平成大学薬学部教授
井手口直子氏



総合南東北病院
BNCT研究センター長
瀬戸院一氏

尻尾佳津典

「医療事故が起きた時、病院に捜査が入るかどうかが、起訴するかどうかには、どんなことが影響するのですか」

横内

「被害届が出されたら、相談できる医師に当たり、こういうケースですがどうですかと話を聞き、それをまとめて検察に上げます。刑事事件として進む一方、民事も進んでいることが多いわけですが、そこで示談がまとまってい

ば起訴の可能性は低く、逆に示談が進んでいないと、起訴される可能性が高くなります」

真野俊樹・多摩大学医療・介護ソリューション研究所長・教授

「一つの医療機関で暴力・クレーム対応の専門職を1人置くとなると大変です。何かいい方法はありますか」

横内

「それでは人件費が大変です。そこでHSSホスピタルサポートサービスを作り、主に中小病院を対象に、月5万円からの顧問料で病院を助ける活動を始めています」

井手口直子・帝京平成大学薬学部教授

「薬局でもクレームに苦慮することがあるようです。HSSのサービスを薬局にも広げることが出来ますか」

横内

「呼ばれればどこにでも行きます。薬局のクレーム対応も行います」

瀬戸院一・総合南東北病院BNCT研究センター長

「私どもの病院では、特定の事務員がトレーニングを受け、院内交番として仕事をしています。そのトレーニングをお願いすることは可能ですか」

横内

「私には42年間の警察経験があり、どんな相手にも対応できますが、最初は震えが止まらず困ったことがあります。場数を踏むことで慣れていくのですが、最初は大変かもしれません。そうしたトレーニングを担当することは出来ます」



慶友銀座クリニック院長
大場俊彦氏



多摩大学医療・介護ソリューション研究所長・教授
真野俊樹氏



特定医療法人財団健和会柳原病院事務長
窪田 光氏



自民党参議院議員・医師
自見はなこ氏

窪田光・特定医療法人財団健和会柳原病院事務長

「当院の非常勤医師は、患者さんの訴えを真に受けた警察によって逮捕され、105日間拘留されました。これから裁判が始まります。現在の生活も、これから先のことも、大きな影響を受けることになります。こうしたことが起きると、医療の萎縮を生み、結果的には患者さんの不利益につながります」

横内

「警察でも男性刑事が女性の被疑者を取り

調べる時は、必ず女性を立ち合わせます。病院でもそうしたことが必要かもしれません」

自見はなこ・自民党参議院議員・医師

「小児科医として働いてきましたが、訴訟がこじれるのは、信頼関係が築けなかった場合に多いと感じています。大学在学中、子供の患者が死亡する事故が起きたことがありました。数年後、両親が授業に来てくれたのですが、一番初めに謝ってもらえたのが良かった、と話していました。それもあって、真摯に、包み隠さず、タイムリーに対応することが大切だと考えています。ただ、それだけでは通用しない事例もあるのかもしれない」

原田義昭

「横内先生が示した対応策は、病院内だけでなく、社会一般で通用すると感じました。初期対応が大切で、毅然として言うべきことは言う。その対応を間違えと、こじれて訴訟ということにもなるのでしょうか。社会一般でも通用することを、たくさん学ぶことができました」

懇親会ではいくつもの人の輪ができ、意見交換が続いた

※写真の氏名は敬称略とさせていただきます。



乾杯の挨拶をする原田



いくつもの話の輪ができた



左から神野正博・日本病院団体協議会議長、楠岡英雄・国立病院機構理事長。



講師を務めた横内(左)ら



メンバーらで記念写真