

【研修報告】

令和3年度 第3回 在宅医療・介護関係者研修会を開催しました

諫早市在宅医療・介護連携支援センター（かけはしいさはや）

『ペイシエントハラスメントへの対処法 ～その理論と実践～』

令和3年10月25日(月)19時30分～21時

講師:福崎 博孝 先生

弁護士法人ふくざき法律事務所 弁護士



長崎県訪問看護ステーション連絡協議会諫早地区、諫早市在宅ケアサークルと共催で、研修会を開催しました。多くの医療機関の顧問をされている、弁護士の福崎博隆先生をお迎えして、ハラスメントについてご講演いただきました。

パワハラ、セクハラ以外にも、マタハラ、パタハラなど様々なハラスメントがあります。その中の一つ、ペイシエントハラスメントの対応に苦慮されている医療・介護関係者の方は多いと思います。

ペイシエントハラスメントは、個人で対応するのではなく組織として対応すること、また契約書にハラスメントに対する内容を盛り込むことなど、具体的な対策をお話ししていただきました。また、コミュニケーション不足がハラスメントに起因すること、“雑談”も信頼関係づくりには非常に有効であることを再認識できた研修でした。事前質問にも一つ一つ対処法などアドバイスをいただき、直ぐに実践できるのではないのでしょうか。

さて、おかげさまで、オンライン研修参加者も少しずつ増えています。かけはしいさはやでは、今後も皆様のニーズに合った研修を企画していきますので、よろしくお願いいたします。

参加者の感想(一部抜粋)

- ・在宅訪問の現場は閉鎖的で可視化が難しいためハラスメントに限らず様々なトラブルが想定されることを日々痛感します。契約事項に盛り込み事前に説明できるよう組織内での協議が必要だと感じました。
- ・今回の研修ではペイシエントハラスメントについて学び、日頃の信頼関係づくりが大切と感じた。ハラスメントを受けた経験はないが、ケアマネは相談業務であるため聞き方、話し方、受け取り方で苦情になることも多いと思う。先生が言われていた、日頃の雑談、コミュニケーションから相手との信頼関係を作っていくこと、暴言が病気からの症状なのかを判断して対応することを今後の業務に活かしていきたい。



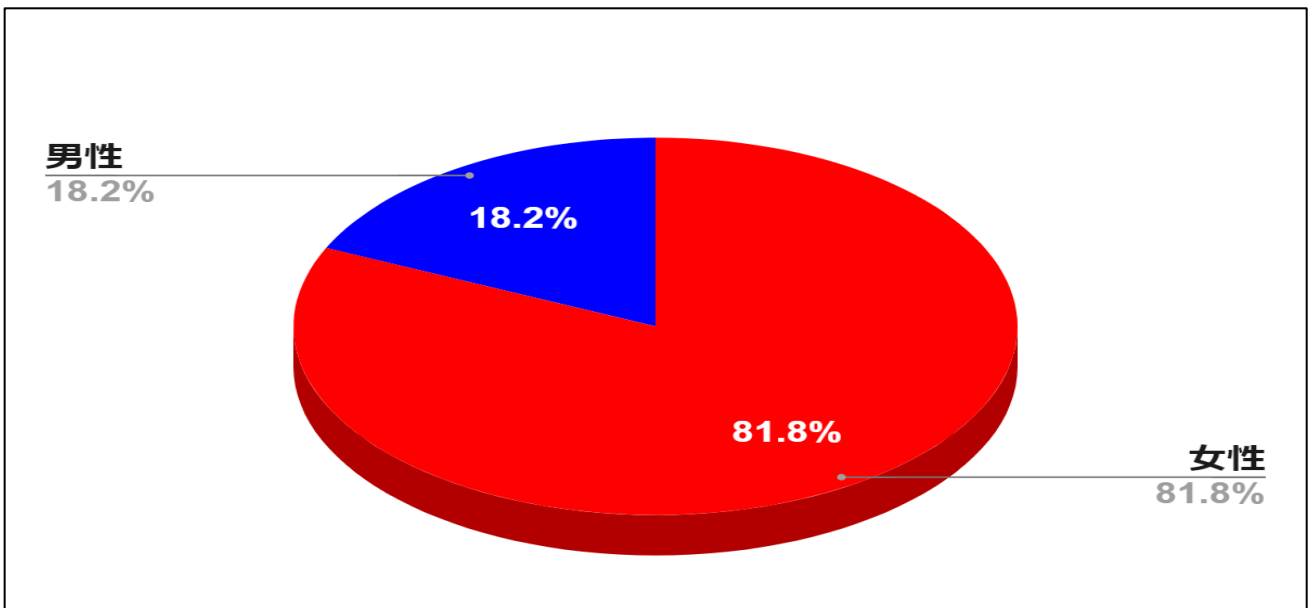
令和3年度 第3回 在宅医療・介護関係者研修会

『ペイシエントハラスメントへの対処法ー』アンケート結果

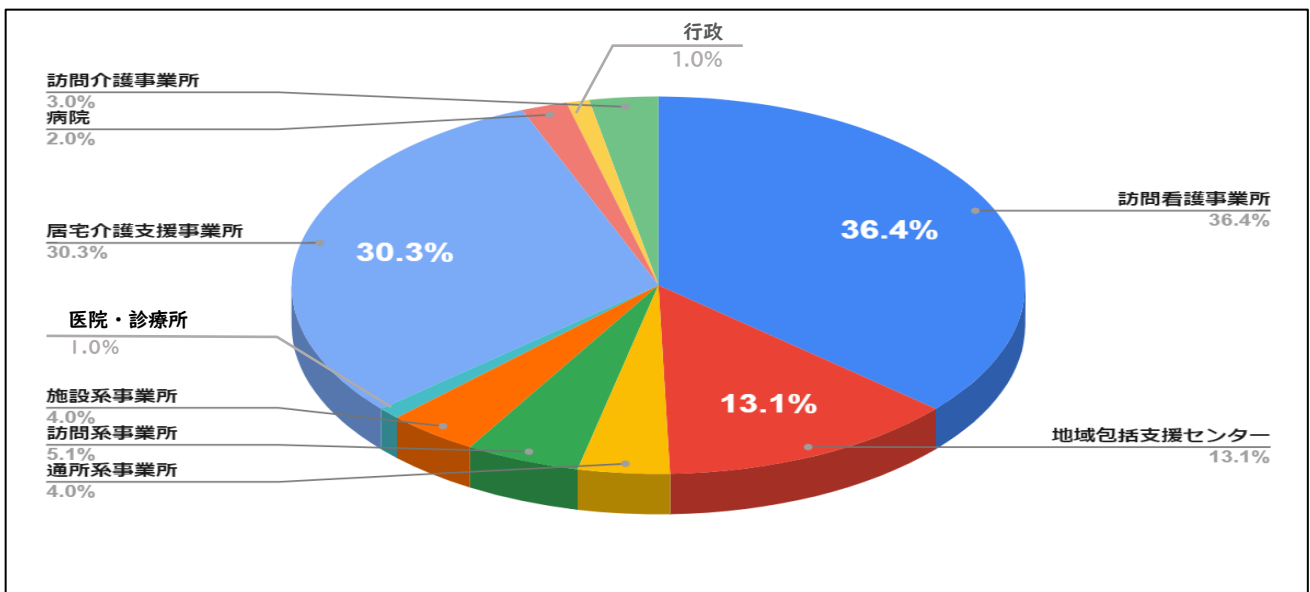


回答者数:99名

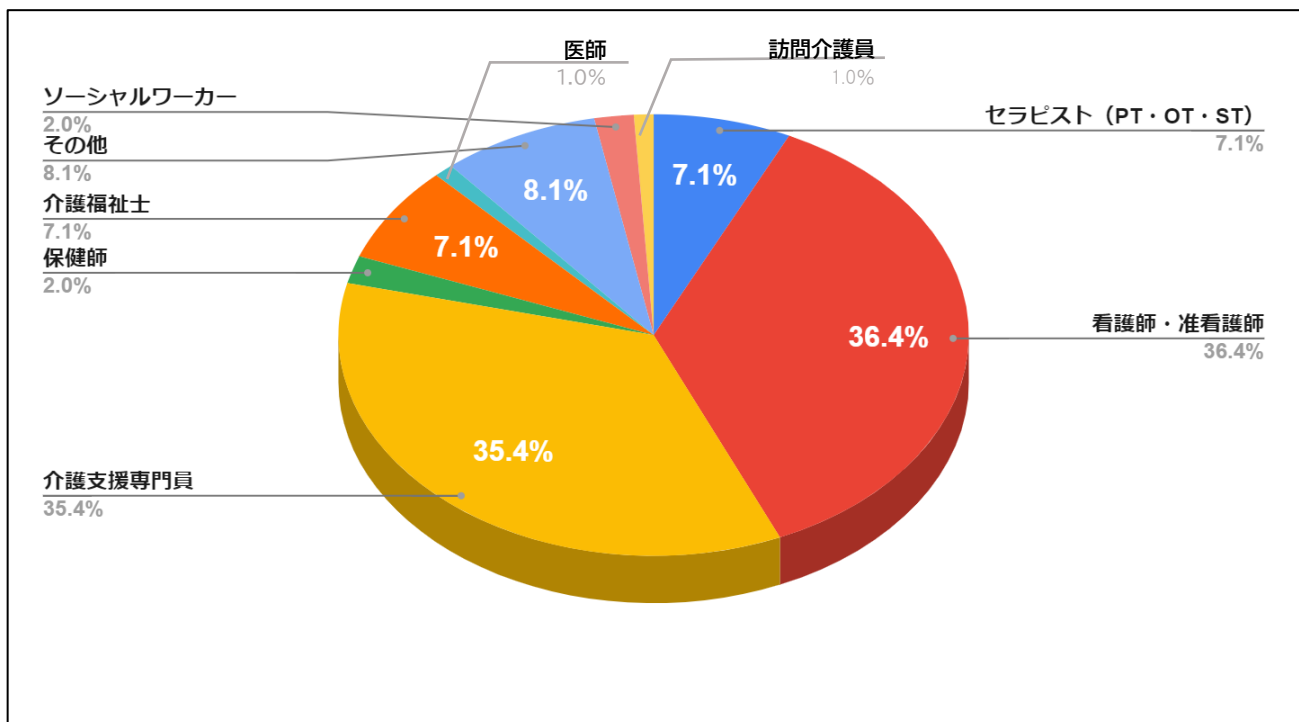
1. 性別(男性 18名/女性 81名)



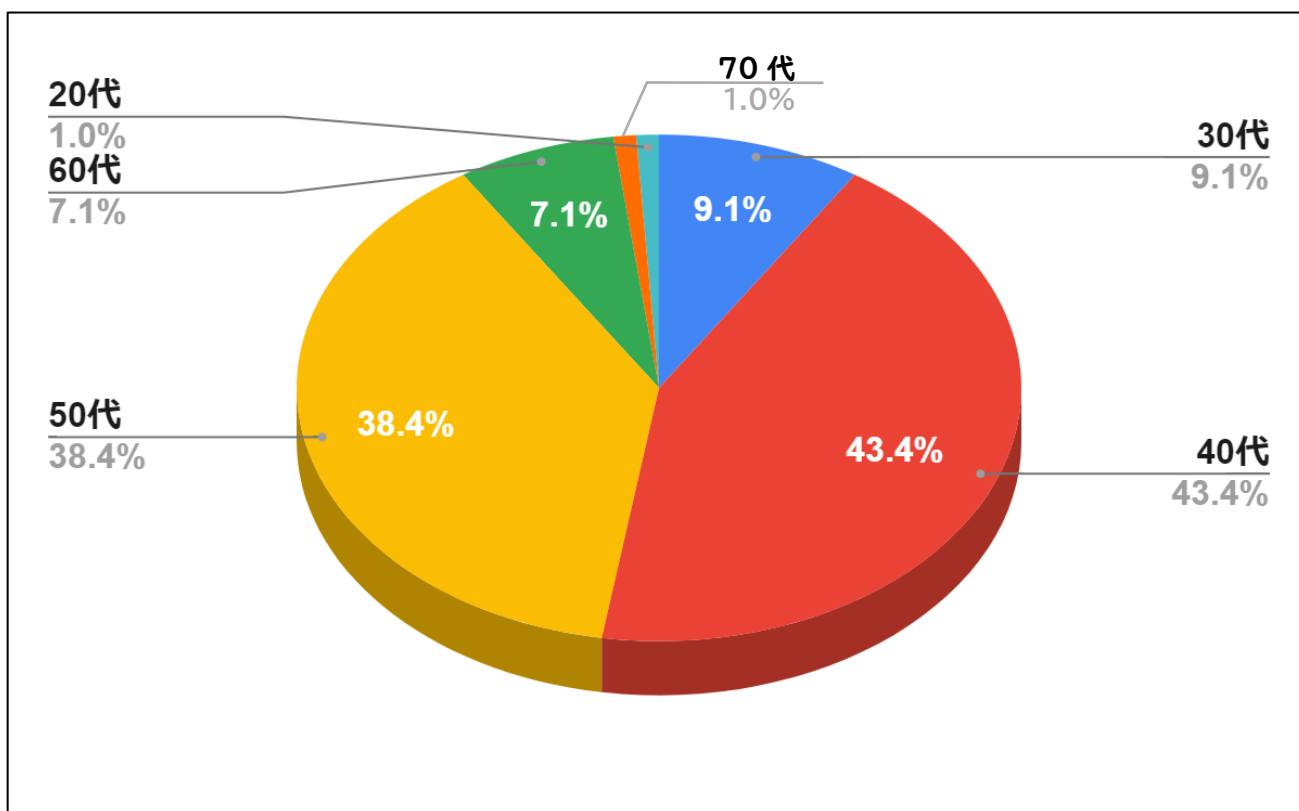
2. 所属



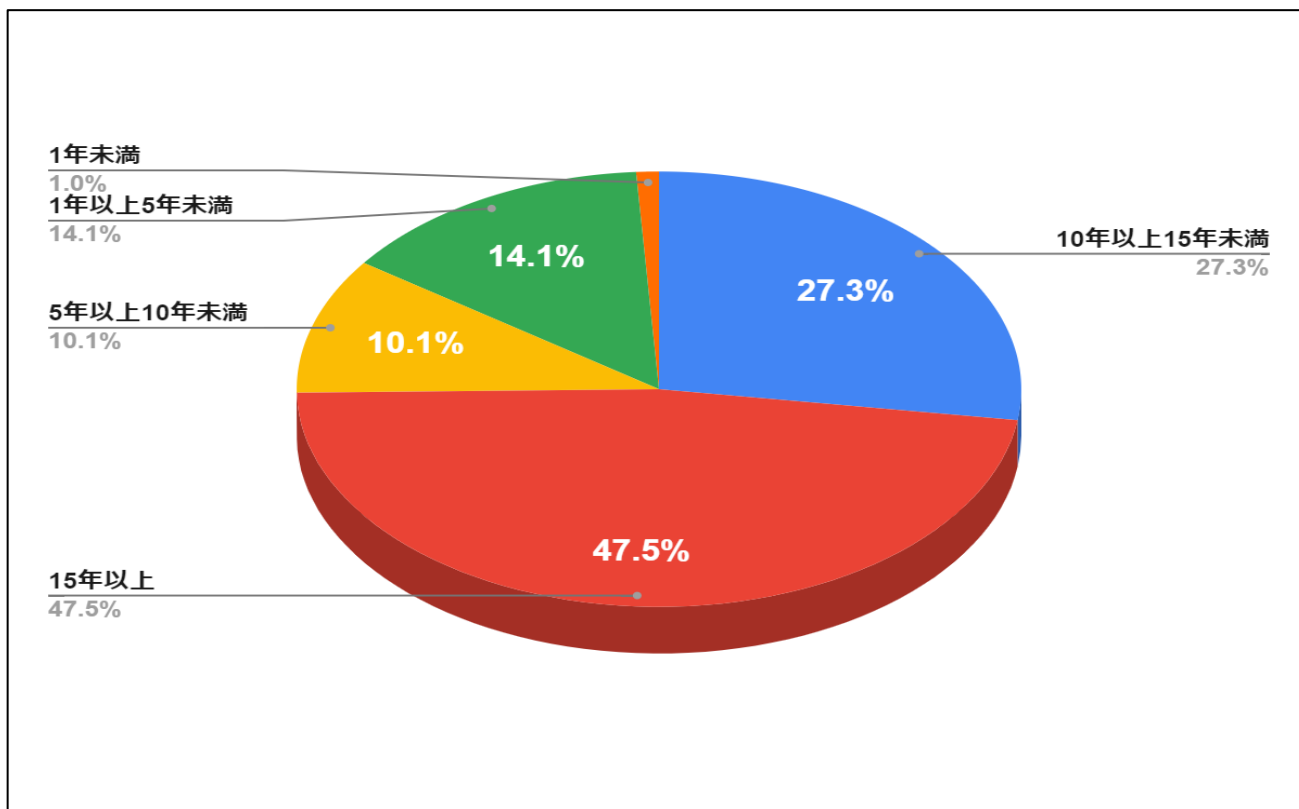
3. 職種



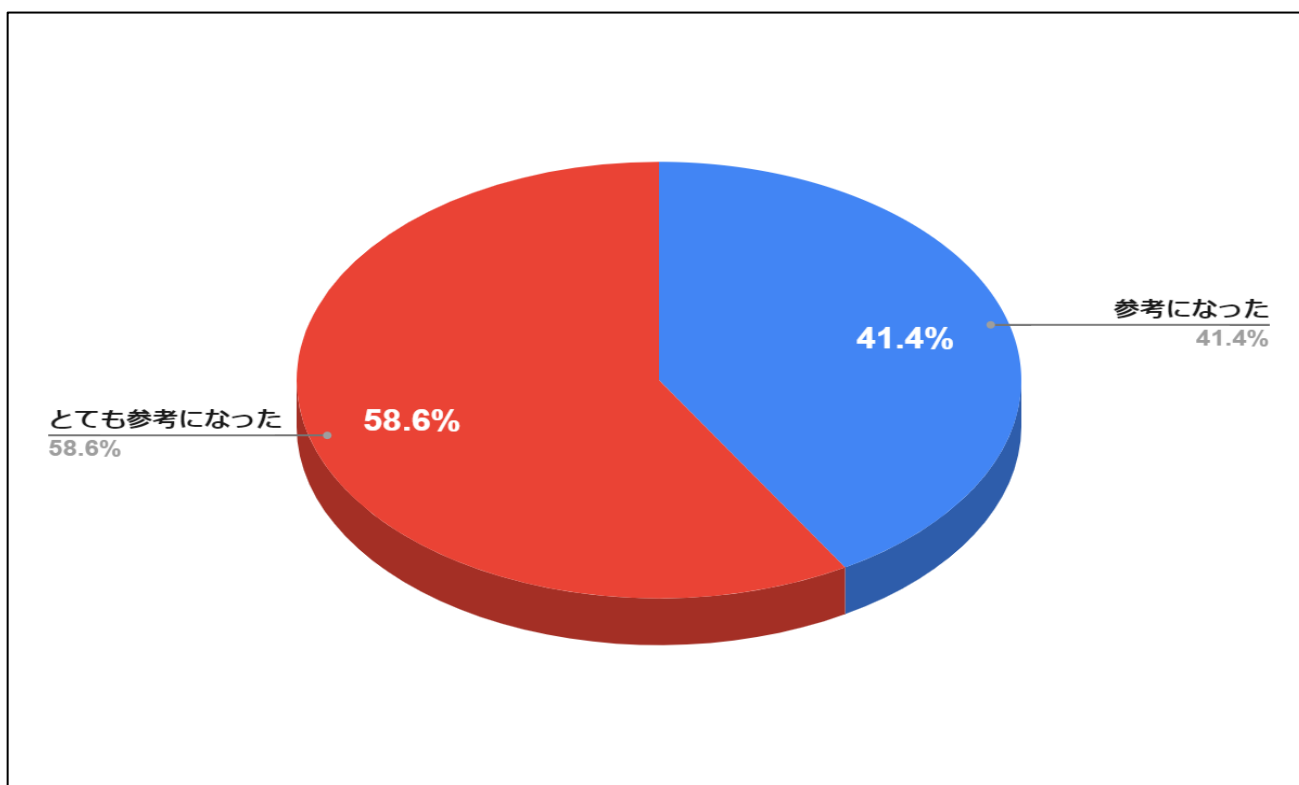
4. 年齢



5. 職種の経験年数



6. 本日の研修内容はいかがでしたか



7. 本日の研修の感想をご自由にお書き下さい

- ・ハラスメントの対応の仕方等を学びましたが、相手が一方的に悪いと決めつけず、対応の仕方が悪くなかったか、きちんと話を傾聴し対応していたか等、まずは自分の言動を振り返って、心当たりがある場合は、きちんと謝罪をして人間関係を取り戻すこと、コミュニケーションが大切であることを学びました。利用者からの暴言等は認知症などの病気からの可能性もあり、それはハラスメントではなく医療の治療的一環となることがわかった。組織的なハラスメントの対応としては、複数人で対応することや段階を踏んで、相手へ警告していくことや契約書への記載で対応していくことが大事だと話されていました。自分で解決しようと思わず、日ごろから報告相談を怠らず、助言指導を頂きながら、対応していきたいと思います。
- ・とても有意義でした。今後活かしたいと思います。ありがとうございました。
- ・知らず知らずのうちに自分の言動でペイハラを引き起こしてしまっている可能性があるということを再確認出来た。
- ・組織的対応をすることや契約に盛り込むことなど参考になりました。
- ・大変参考になりました。
- ・具体的でわかりやすかったです。契約書の見直し、対応方法の参考になりました。
- ・大変役に立ちました
- ・契約にハラスメントについて検討しようと思った。とても参考になった。
- ・ペイシエントハラスメント対応のためには、契約書に利用者、家族の義務を明記することが重要と分かった。
- ・「ペイシエントハラスメント」から自分を守る、職員を守ることの大切さを教えていただきました。ありがとうございました。
- ・事前質問に対する回答など、とても参考になりました。
- ・訪問は1対1のため、どう対応したらいいかわからないときがありました。一人で対応しない、それだけでホッとしました。でも、自分の話を職場の人に信じてもらうためには一っと、少し考えてしまいました。コミュニケーション大事、私もそう思います。事前説明、必ずするように心がけています。
- ・三原則、組織で対応、複数で対応、職員を守る、が頭に入りました。勉強になりました。事業所内で契約書内容等を今後話し合っていきたいと思います。(ハラスメント相談、共感できる部分がありました。)
- ・法人全体で取り組むべき課題だと認識させていただきました。
- ・ペイシエントハラスメントを受けないために、普段からコミュニケーションをしっかりとっておくようにという講師の助言、あらためて再認識させられました。
- ・ペイシエントハラスメントの対応について、私達にも権利があり、患者と同等であるということに、気持ちが楽にな

りました。又、事業所として職員を守るためにも、契約書の見直しなど、早速とりかかりたいと思います。ありがとうございました。

- ・資料も多くわかりやすかった。実際に、共感することが多く、うちの事業所の契約書を見返してみたいと思った。
- ・とても興味深い内容で、学ぶべき所も多く有意義な抗議でした。現在務めている在宅ステーションは、組織や上司に恵まれております。部下は「守られている」安心感で在宅の仕事に望むことが出来ています。しかし、半島の為遅れている部分も多いのは否めません… 最後の質問も参考にして、今後の契約に活かしてもらいたいと思っています。
- ・実感することばかりで大変参考になりました。早速、組織へ契約書等修正を依頼していこうと思いました。
- ・長い時間お疲れ様でした。内容で普段あまり意識しない患者側の義務についての話が印象に残りました。たくさん詳しい資料を頂いたのであとでよく読み返そうと思います。ありがとうございました。
- ・在宅訪問の現場は閉鎖的で可視化が難しいためハラスメントの限らず様々なトラブルが想定されることを日々痛感します。契約事項に盛り込み事前に説明できるよう組織内での協議が必要だと感じました。ありがとうございました。研修運営に関して、zoom のマイク設定が徹底されなかったこと、事務局側での調整時に講師のマイクがオフになったことが残念でした。
- ・組織で対応というところが、印象に残った。どうしても個人での対応や部署だけでの対応と考えがちだったので、目から鱗でした。
- ・ペイシエントハラスメントについて事業所としての対応を考える事が大切だとわかりました。ありがとうございました。法的な観点から医療分野に切り込んでおり、多くの人の参考になったのでは、と思いました。
- ・ハラスメントについて例を挙げて分かりやすく説明して頂きとても勉強になりました。サービスを提供する側ですが、いつでも当事者になる危険があると思いました。冷静な対応を心掛け、自分自身の対応はどうだったか振り返りを行い、雑談をしながら信頼関係を築けていけたらと思います。
- ・今回の研修は、大変勉強になりました。ハラスメントの理論を理解し、ペイハラ之三原則を基に対応していけたらと思います。組織の協力が不可欠ということを学びました。ありがとうございました。
- ・最初の方、音声がなく大事な所を聞き逃した様で残念だった。事例や事前質問への応答などを交えてお話しして下さったのでとても分かりやすかったです。
- ・ケアマネ業務では、本人様、ご家族に合わせた対応を、心がけている。認知症やその他の疾患をもっている方ばかり。私たちの対象となる方は、その周りにおられる家族だと思いました。ただ、ご家族の中には、精神疾患を持たれている方がたくさんおられます。しかし、仕事をされている方も多いです。法律上の知識を得て対応していくことができ、業務に対して、余裕をもって取り組むことができます。業務の相手を不快にさせずに、専門職として、しっかり対応し、頑張りたいと思います。ありがとうございました。
- ・ハラスメントには色々な種類があって、判断が難しい物もある事がわかりました。ハラスメントと病気の区別の判断も自分たちでは分かりにくいこと。もし起こってしまった時のためにも、しっかりと契約書に記載しておく必要性

の大事さも理解できました。

- ・事業所で早速話し合いをしたいと思う。
- ・やはりコミュニケーションの良し悪しが影響するのではないかと日々感じています。どのタイミングで上層部に相談にいくかの判断を誤ることができないなと感じました。
- ・ペイシエントハラスメントの理解を深めたいと思った。
- ・具体的で分かりやすかった。契約条項の大切さが理解できた。
- ・Dr.と患者は同等の関係性であり、双務契約に基づいてお互いに権利と義務がある。言葉では理解できる。しかし、医師・歯科医師の指示の下、働く専門職というコメディカル(パラメディカル)という表現があるように、私たち医療従事者にとっても「お医者さま」という感覚があり、それが治療を受ける患者の立場になれば、さらに「お医者さま」感が強くなるのが現状のように感じる。そういう現状であっても、ペイシエントハラスメントは存在しており、私たちコメディカルは医者にも気をつかいながら、ペイシエントハラスメントにも対応せざるを得ず、疲弊している現状があるように思う。ペイシエントハラスメントには組織で対応する必要があると先生がはっきりと話されたので、組織の上層部がそういう意識をもって動いてくれることを期待したいと思った。ペイシエントハラスメントが起きたら、まずは共感表明の謝罪。その後、自身の言動を振り返り、自身に非があれば、責任の表明の謝罪を行う、という具体策が参考になった。クレームの多くは説明不足と、優しい対応でないことに起因するとのことで、日頃からコミュニケーションを図り、良好な人間関係を築く事の大切さを、改めて理解することができた。今後の業務に活かすよう努力していきたい。
- ・ハラスメント予防にコミュニケーション力もとても大切だと学び、磨いていきたいと思います。
- ・実際に職場で業務上起きていることなので参考になった。契約を交わしていない業務上で起きる場合が多いので、対応策を考えてほしい(組織内で)
- ・質問に挙げていた項目すべてに返答していただき大変参考になりました。
- ・仕事で様々なハラスメントに遭遇することがあるが、一人で抱え込まずに事業所や法人全体で解決に向かう姿勢が大切だということがわかりました。今後の参考にさせていただきます。
- ・オンライン研修でしたが、開始前のやり取りが皆さん慣れてなくてかえって身近に感じました。
- ・初めは難しく感じたが、質問に答えていく形式はわかりやすかったです。同じように悩みを持っている事業所も多いと知り共感出来ました。残念なのは、視聴中にミュートがされていない方がおられたようで雑音がひどく聞きづらかったです。
- ・先生が携わった事例を多く知ることができた。理論をもって対応することができそうです。
- ・ハラスメントは、利用者様に対しての私達の関わり方でも違って来る。今後のサービス提供の中で利用者様への関わり方を今以上に注意していきたいと思いました。

- ・ハラスメントの対処法が明確になった
- ・分かりやすくご説明頂き、質問にも的確にお答えいただいたことで、今後の参考になりました。
- ・先日、発達障害の研修を受けましたが、利用者様の中で、パーソナリティ障害の方との関わりも増えてきたと感じています。いろいろな病気を正しく理解することや相談も含め複数人で関わるのが大切だと思いました。
- ・自分たちの普段の支援方法を振り返る良い機会となりました。
- ・今回の研修ではペイシエントハラスメントについて学び、日頃の信頼関係づくりが大切と感じた。ハラスメントを受けた経験はないが、ケアマネは相談業務であるため聞き方、話し方、受け取り方で苦情になることも多いと思う。先生が言われていた、日頃の雑談、コミュニケーションから相手との信頼関係を作っていくこと、暴言が病気からの症状なのかを判断して対応することを今後の業務に活かしていきたい。
- ・ペイシエントハラスメントを個人ではなく、組織で対応する。契約書に明記し、自分の身を守る事ということを振り返ることができました。
- ・ハラスメントは組織で対応すること。組織として基準、ルールを作り契約時に明示すること。患者、利用者にも協力をする義務があること。等の対策が理解できた。
- ・ハラスメントの対応はどうしても一人で抱え込みがちですが、組織で、複数で、対応が基本というのが一番安心しました。ハラスメントを受けても自分が悪いからではないかと思いがちなので、お互いの協力義務という点も再認識できました。
- ・音声小さく聞き取りにくかったため、内容把握が難しかった。
- ・ペイシエントハラスメントについては個人ではなく組織で対応することが肝心なのだと理解できた。今後、施設内で委員会の設置などができるように努力していきたい。
- ・ハラスメントに対する考え方が変わりました。組織で動くことが大切で、契約書への導入も早急に検討したいと思います。
- ・組織、事業所でどう対応するべきかを一人で考えるのではなく、事業所全体で取り組んでいかないといけないということがよくわかりました。
- ・組織で対応するためのマニュアル及び契約書の見直しの必要性を感じた
- ・介護職として、入居者様第一で対応していましたが、福崎先生が言われるように、組織で対応、常に職員を守るなど、考えさせられました。
- ・(序盤、外付けカメラの調子が悪く、ご迷惑をおかけしました。) 本研修を通じ、支援者側である私達も利用者様・家族様への相談対応などに望む姿勢や言葉選びの重要性を改めて学びました。また、多様性が求められる事態において、ジェンダー問題や録音・録画などの対応について事業所内で検討していく材料にさせていただきたいと思いました。

- ・ハラスメントされる人、コミュニケーション不足に共感しました。心外な言葉を発せられた時はまず自分の対応を振り返りたい。契約書については、上司と早速検討したい。昔は何でもなかったこと、確かに今は気をつけねばと思います。職場においても。今日は遅くまでありがとうございました。学び、反省、振り返りができた研修でした。
- ・ハラスメントが怖いものではないことが理解できて良かったです。個人での解決だと思っていました。組織での対応が大事だと分かり気持ちにゆとりができました。ありがとうございました。
「病気が言わしているのであれば仕方がない」このような方への自分自身の対応、その他にも様々な利用者さんがいるので、先生が言われたように、組織としての対応ができるように契約書等の見直しが必要だと思った。
- ・苦情も一人で抱え込まない、組織で考える、契約書に盛り込む等、とても参考になりました。また、苦情があった時は、自分で良かれと思った言動でも、相手の立場になり、一度振り返るなど、再考させられる発見もありました。
- ・分かりやすく勉強になりました。特に、個人で解決するのではなく組織で対応する。在宅支援においては、契約書にきちんとハラスメントに対する事項が必要。参考にさせてもらい明日からの仕事に役立てます。
- ・ペイシエントハラスメントへの対応について、常に組織としての問題と取り上げ、常に担当者と検討しながら対処が望まれる。当事業所においても、組織体制を見直し、職員のストレスが軽減できる環境を整備していきたいと感じました。
- ・権利と義務については再確認しました。組織で対応する体制づくりの重要性を強く感じました。
- ・ためになる講習をありがとうございました。これからも、利用者さんと雑談等のコミュニケーションを取りその方として欲しいこと、私達の出来ることをお互いに話し合える関係を気付いて行きたいです。反社会的な方やパーソナリティ障害の方など難しい方には、余り関わりたくないのが本音ですが、その時は複数や組織で関わることにします。
- ・誰しもが、ハラスメントの当事者になると思いました。受ける側が、ハラスメントと捉えるか、捉えないか、相手との関係性でかなり違ってきます。コミュニケーションは大切だと思います。何かあれば、相談(吐き出せる)が出来る環境も大切だと思います。それだけで、スッキリする事もあると思います。契約にも盛り込むことが重要だとの事でしたが、自分達を守る為に出来る事は備えておかないといけないと思いました。
- ・他の事業所も同じような問題を抱えており、実際の事例を通して適切なアドバイスを頂き、とても参考になった。直ぐに取り組んで行きたい。利用者＝訪問看護師(事業者)であるという事を学び、契約書の確認・見直しの機会となった。病院組織としての体制の在り方で重要な3原則①常に組織として対応②常に複数で対応③常に職員を守る事が重要。その中で利用者や家族との信頼関係が大きく左右される事を改めてコミュニケーションの重要性がわかった。
- ・とても分かりやすく勉強になりました。ありがとうございました。
- ・例を挙げて説明して下さったのでわかりやすかった。
- ・事業所として対応方法を決めておく事や、契約書の中に利用者の義務として明記し、説明・同意を得ておくことも

必要だと考えました。

- ・日頃より利用者さんとのコミュニケーションをとることを意識し、コミュニケーション 能力向上に努めたいと思った。
- ・できること、できないことの説明を最初に正確にできるように、日ごろから話しておく必要があると思いました。
- ・組織で関わることの大切さを学んだ。
- ・一人で解決しようと思わず、周りに相談することが大切だとわかりました。今までに利用者の方からの暴言などあったのですが、上司に話しても特に対処してもらえませんでした。仕方がないと割り切って対応していました。今は、職場も変わったので仕方がないと思わずに対処できるようにしたいと思いました。いろんな気づきがあった研修でした。ありがとうございます。

8. 今後、在宅医療・介護関係者研修会や在宅ケアサークル例会ではどのようなテーマ(内容)を希望されますか。

- ・コロナの第6波に備えて、小規模事業所同士どのように連携したらよいか。他県の事例など共有できたら良いと思う。
- ・ACPについて
- ・在宅で看取る、看取らない、の家族の意志確認のタイミングとかについて。聞き方とか。
- ・在宅ならではの研修を希望します。
- ・コミュニケーション上手になるために
- ・本日のテーマも重ね、施設や病院、在宅における暴力、拘束についての研修があったら良いと思います。
- ・アドバンスケアプランニングについて
- ・実際に困った事例などで事例検討会などを開催していただき建設的な意見を言い合いながらお互いに成長しあえる研修など期待します。
- ・虐待
- ・ACP
- ・ターミナルケアマネジメントの在り方や(正解はないと思っているが)、主治医との連携について。
- ・9060 問題 私たちはどう支援を行っていったらいいのか他事業所の意見を聞いてみたいです
- ・障害
- ・引き続きハラスメントについて講義を受けたい。

- ・実際のクレーム対応の方法
- ・ハラスメントは、現場の職員も大変必要な研修ですが、組織の上の方にも受けていただきたいと思いました。
- ・生活困窮者の支援について学びたいです。
- ・障害や生活保護等制度に関する基本的な内容
- ・今日の研修のように現場を理解した講師による講義を希望したい。
- ・ユマニチュードなど認知症対応の講義等参加したいです。
- ・身元引受人のいない高齢者の支援ネットワーク作り
- ・高齢者の疾患について
- ・「ACP」を元気なうちから考えていただけるための研修会（アプローチ法や好事例など）
- ・契約書を書き換えたいと思っています。ハラスメントの内容を入れるにはどのような文言が的確か？契約書についてお願いしたいです
- ・独居の人の身元保証人、金銭管理等の問題等について
- ・アドバンスケアプランニングについて
- ・小規模とサ高住が併設している事業所の記録の仕方
- ・パワハラ（スタッフの立場から）訴えてくるスタッフの知識も必要
- ・諫早市における病院や包括支援センター、居宅介護支援事業所のBCPの進捗状況について
- ・認知症独居ケア、成年後見制度
- ・看取りの事例