

暴言・暴力の対応案

群馬大学 昭和地区事務部
事務部長:原 忠篤



災難は、突然やってくる

- ◎天災(地震・台風・火山噴火等)
- ◎事故
 - ・医療事故(賠償保険上では、院内で起こる事故総て医療事故に分類されている)
 - ・その他の事故(火事等)
- ◎事件
 - ・裁判
 - ・暴力・放火等
 - ・強要・恐喝
- ◎その他(パワハラ・セクハラ等)



殴られる・怒鳴られる

想定外？

(° o° C=(_ _ ;バキッ

未経験



びっくりして
我を失う



対応困難

経験豊富



平静



対応可

＜院長重傷＞診察中に刺される 元患者の夫逮捕
(奈良)

2007/6/5 毎日新聞

4日午前11時55分ごろ、奈良市今小路町、医療法人
拓生会「奈良公園中央病院」1階内科第2診療室で、診
察中の桜井立良(りつろう)理事長兼院長(60)＝同市
北登美ヶ丘2＝が、押し入った同市古市町、無職、山口
善久容疑者(57)に果物ナイフ(刃渡り約10センチ)で
腹を刺され、全治1カ月以上の重傷を負った。

県警奈良署は、山口容疑者を殺人未遂容疑で現行犯
逮捕した。「10年以上前に入院中だった妻が亡くなり、
病院と話をしたが、対応に腹が立った」と供述しており、
同署で動機を追及する。

院内暴力通報に逆恨み 慈恵医大病院脅迫の男逮捕

2007/11/14 読売新聞

東京慈恵会医科大付属病院(東京都港区)で「院内暴力」をふるって9月に逮捕された男が、今月 4日に再び病院を訪れ、職員をナイフで脅すなどして、警視庁愛宕署に逮捕されていたことが13日、分かった。病院は「過去に警察に通報したことを逆恨みした“お礼参り”で、許すことができない」と憤っている。「院内暴力」への対処が各地の病院で問題になっているが、毅然(きぜん)とした態度への“お礼参り”が公になった例はない。

愛宕署や慈恵医大病院によると、院内暴力をふるったのは東京都町田市の無職の男(55)。今月4日午前、休日にもかかわらず病院を訪れ、警備員や救急病棟職員に刃渡り約4センチのナイフを突きつけるなどして、「おれを甘く見るな」「ぶっ殺すぞ」などと脅した疑い。通報を受けて駆けつけた愛宕署員が、暴力行為等処罰法違反容疑で逮捕した。同署が動機などを詳しく調べている。

男は今年9月22日正午ごろにも院内で、女性看護師を怒鳴るなどの騒ぎを起こしたうえ、駆けつけた警備員の顔を3回殴り、愛宕署に暴行容疑で逮捕されていた。10月上旬に罰金刑が確定し、釈放されたばかりだった。

慈恵医大病院によると男は10年以上前から、院内で大声を出して自分の診察を早くするよう暴言をはいたり、酔ってソファで寝るなどの行為を繰り返していた。病院が診療拒否ができないのを知って、救急車を呼び自分で慈恵医大病院を指定して搬送されてきたことも複数回あった。

トラブルを深刻にとらえた病院側は、10月上旬に男が釈放された直後には、報復を警戒して警備を手厚くするなどの対策を講じていた。

苦情とクレーム



○苦情

被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたことに対する、不満・不快な気持ち。また、それを述べた言葉。(建設的な意見?)

○クレーム

クレーム(英: *Claim*)とは、原義では「要求」やその要求の正当性を主張する事を指すが、他の意味では契約違反における損害賠償に関しても同語が用いられる。

日本語に於ける和製英語としてのクレームでは、しばしばごり押しによる不当な強迫行為として理解される場合がある。

トラブルの背景(患者さんの意識)

- 権利意識の高まり・甘え
お客様・患者様は神様
- 期待過多
最高の結果を求める
- 医師等医療従事者をやりこめる
優越感
- モラルの低下
医療費(給食費)未払い等
- 感情の制御不能(キレやすい)
人格障害?



平常時に備えておくべきこと

○今すぐ出来る**広報**(患者教育)

- 施設・環境の整備
防犯カメラの設置
防犯グッズの整備



- 各個人が心構えを養っておく
イメージトレーニング・研修会等

中央法規「医療六法」平成25年度版 559頁
「入院患者に対する強制退院措置について」

昭和26. 9. 6

から抜粋・要約

照会文中の2

[質問]

患者の言動が病院の秩序を害すると認めた場合病院の管理者が患者の意に反し退院を命ずることができると規定することはどうなのか

[回答]

院内規則を規定し、遵守を入院の条件にすることは差し支えないが、医業の本質に反することの無いようにして欲しい

全盲の男性患者を公園に置き去り

2007/11/13 毎日新聞

堺市北区の新金岡豊川総合病院(豊川元邦院長)の職員が今年9月、糖尿病で入院していた全盲の男性患者(63)を車で連れ回し、大阪市西成区の公園に置き去りにしていたことが13日、分かった。

男性は駆けつけた救急隊員に保護され、別の病院に運ばれたが、入院費の未払いなどでトラブルがあったという。同病院は産経新聞の取材に対し「医療従事者にあるまじき行為だった」と事実関係を認めており、西成署は保護責任者遺棄容疑で関係者から事情を聴いている。

関係者によると、男性は糖尿病の治療などで豊川総合病院に約7年前から入院。全盲で大阪市の生活保護や障害者年金を受けており、毎月2万～3万円の現金を内妻から受け取り、入院生活を続けていた。しかし、入院費の支払いが約2年半前から滞り、院内で看護師や別の入院患者とトラブルになることも多かったという。

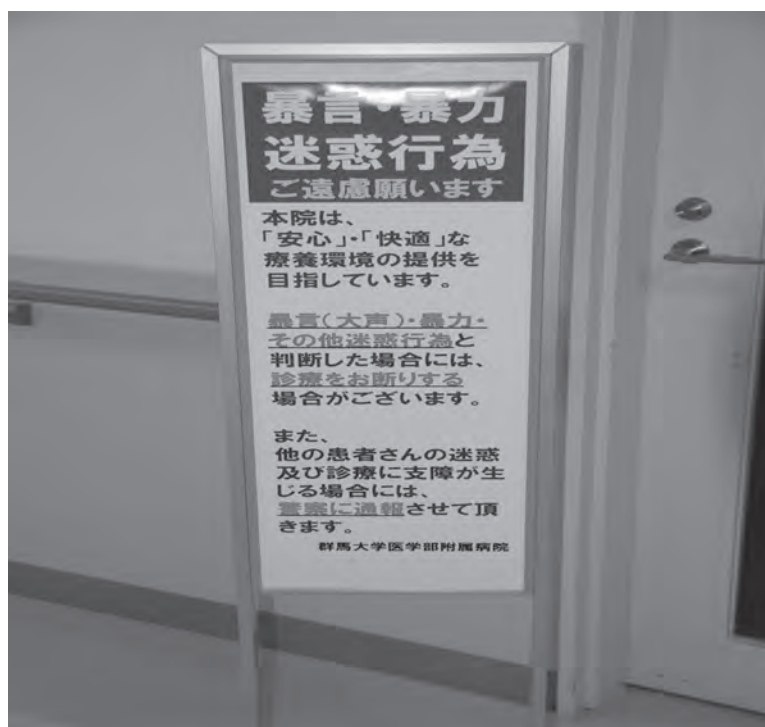
「暴言・暴力おことわり」

入院中に守っていただくこと

飲酒・暴力行為・大声・暴言または、脅迫行為は固く禁じます。場合によっては即時、退院していただくことがあります。

筑波大学附属病院「入院のご案内」より抜粋

群馬大病院内掲示物



参考

医学科生各位

昨今、携帯電話やスマートフォンなどで、講義や実習の写真撮影等が教員の許可なく行われており、撮影した画像等をソーシャルネットワークサービスやインターネットサイトへ転載し、

～（中略）～

「教員の許可なく、講義中・実習中の写真撮影・動画撮影・音声録音は禁止する。

許可を得た場合でも個人での利用にとどめ、ソーシャルネットワークサービスやインターネットサイト等に転載することを禁止する。」

平成25年10月 4日

医学部医学科教務部会



対応に役立つ法律知識①

○不退去罪（刑法130条）

建築物の管理権限を有する者（含：委託を受けた者）は、いつでもその建築物からの退去を求めることができる。



退去命令手順

○対応手順

- ①静かにするよう注意する
「他の人に迷惑になるので、静かにして下さい」
- ②再度注意
「静かにしない場合は、警備員を呼びます」
- ③退去を命ずる
「施設の管理権限に基づき、退去を命じます」
- ④警察を呼ぶことを告げる
「退去しない場合は、警察を呼びます」
- ⑤警察へ通報

応召義務違反にならないか

- 治療を受けるために来院した者であっても迷惑行為をなして平穏を害する(迷惑行為を止めない)場合には、「治療を受けるため」という目的だけでは、正当な理由というのは困難
顧問弁護士と意思統一が必要
- あらかじめ広報が必要
- 生命に関わる場合は、別

防犯グッズ



防犯グッズ①

- 防犯カメラは、明らかにそれと分かる物が良い。抑止力になる。
- カメラ6台のセットで約60万円(2Wループ)
- ハードの容量により価格が変わる



防犯カメラ IPカメラ

外出先からの視聴を実現。
タブレットやスマホで、いつでもどこでもライブ映像と音声が見聴できる

デイナイト機能（暗闇でも映る赤外線LED付）

上下、左右、ズームが可能

販売価格：51,200円

（税込）

（税抜 47,408円）



アルソック

防犯・防災グッズ通販のガードマンショップ.com

録音・録画装置について

- ・ 院内への掲示
「防犯カメラ 作動中」
- ・ 個人情報に関する院内掲示へ一文加える。

本院では、病院管理上録音装置や防犯カメラを設置しております。その記録は、病院の管理上使用するものであり、外部に公表することを目的としたものではありません。ただし、裁判所・警察署等から協力依頼があった場合には、記録したものを提供することがあります。

防犯グッズ②

- **叉護杖 (さすまた)**
- 最近, 小・中学校では, 常備している。刃物を持った相手には, 数人で対応すれば, 相手に大きなケガを与えることなく, 取り押さえることも可能。
- 1本 11,124円(税込)

アルソック

防犯・防災グッズ通販のガードマンショップ
.com



防犯グッズ③

- **ネットランチャー**
- スイッチを押すだけの簡単な操作で瞬時に網が飛び出し、侵入してきた不審者に絡まり動きを抑制しますその間に避難する等の時間を稼ぐことができます。
- 使用者から約2～3.5m離れた不審者に網をかぶせることができます。
- 税込価格: 22,800円～
37,000円

※ 個人購入はできない

日本工機株式会社



防犯グッズ④

- 防犯カラーボール
- 金融機関・コンビニでは、常備している。
- 対象者にマーキングし、捜査協力する。
- 2個セット 3,000円



防犯グッズ⑤

(おすすめでできません)

- 催涙スプレー
- スプレー缶タイプとピストルタイプがある
- 1個 1,500円～5,000円

【注意】

「正当な理由がなく、刃物、鉄棒その他の人の生命を害し、又は人の身体に重大な害を加えるのに使用されるような器具を携帯していた場合は軽犯罪法違反」

対応の実際



怒りをエスカレートさせる行為

1. 事実について議論すること
認知フレームの違い
2. 相手の話を中断すること
欲求不満
3. 責任転嫁すること
4. その場しのぎの対応をすること



患者・家族が病院に期待すること
自分が思い描いている最善の結果

病院が提供できること

最善の診療行為を提供することはできるが、最善の結果は保証できない。



※この意味合いをインフォームドコンセントに

対応の流れ

- 1)苦情？ クレーム？ 見分ける努力をする
- 2)迅速に対応する
- 3)誠意を持って対応する
- 4)傾聴する…適切な相槌と復唱
- 5) 不快な思いに対して謝罪する

「不快な思いをされたことについてお詫びいたします」

- 6)病院(組織)として受け止め、対応(調査)することを告げる(その場しのぎではないことを伝える)
- 7)時系列の記録を忘れずにつける

法的な責任がない事案

- ・被害が生じた原因について、誠意ある説明・謝罪を行い、さらに、今後の改善策等についての説明を行うことで、患者さん側の納得を得るよう努力する。
- ・患者さんに客観的な被害が生じている場合でも金銭的補償(医療費免除)の対象としない。



法的な責任がある事案

被害が生じた原因について、誠意ある説明・謝罪を行い、被害に対する損害賠償を行う。さらに、今後の改善策等についての説明を行うことで、患者さん側の納得を得ることを試みる。

あなたが被った被害を無駄にしない。
医療の発展に貢献した。

この場凌ぎではないことを伝える

この件に関しては病院長に報告して調査委員会での調査を依頼します。

時間がかかる場合は、担当係（患者相談室）から進捗状況等文書にて経過報告いたします。
また、結論が出次第、病院として文書で正式にご報告いたします。

暴言への対応



暴言への対応心得24項

- 1)突然の怒号・罵声は、相手が怒っていると思うな。ジェスチャーと思え。
- 2)孤立しない。(複数対応が基本)
- 3)勇気を出して毅然と対応する
- 4)逃げ腰にならない
- 5)当事者は、最後まで対応する
- 6)対応の当初から立証措置に心がける
- 7)傾聴姿勢を示す

- 8)相手をよく見て目をそらさない
視線は、ネクタイの結び目あたり
- 9)湯茶等の接待はしない
- 10)最初の数分は、原則反論しない
- 11)当初の段階で相手の用件を明確にする
- 12)多弁は、禁物
- 13)事実のみ伝える(憶測で言わない)
- 14)挑発に乗らないよう心がける
- 15)相手を挑発しない

- 16)その場逃れの安易な妥協はしない
- 17)院長等決裁権を持つ者は、出さない
- 18)常に警戒心を忘れない
- 19)「一筆かけ」には応じない
- 20)相手の要求は、相手に言わせる
- 21)相手の要求に即答しない
- 22)急がされてもあわてない
- 23)監督官庁・マスコミへの告発等の脅しに
のらない
- 24)意思表示は、明確にする

1)突然の怒号・罵声は、相手が怒っていると思うな。ジェスチャーと思え。

自分の心にバリアをはる

- ・相手のペースに巻き込まれ、感情までも取り込まれてしまえば、自分を見失う。
- ・相手と自分を客観的に見ているつもりで対応する。

2)孤立しない

○複数対応を心がける。

○仲間を見捨てない。

「上司と一緒に話を伺いますので、こちらへどうぞ」

「聞き間違いがあるといけませんので、同僚と一緒に話を伺います。」

対応場所の選定

①危険箇所の回避

他者から死角となる場所は、避ける
階段等危険箇所は、避ける

②相手との距離・角度に注意する

パーソナルスペースの確保

③呼び出しがあっても応じない

「今すぐ来い」には絶対応じない

④自分の縄張りで対応することが基本

7)傾聴姿勢を示す

- 壁に向かって話ができない。
適度な相づち（質問で返さない）
オウム返し
- 相手の結論を先回りして言わない
オチを先回りして言わない

9)湯茶等の接待はしない

- 茶碗やコップは、凶器となる。
- 熱湯も、凶器となる。
- 接待したからといって対応が優しくなるわけではない。
- 居座りを容認したことになる。
- そもそも接待する相手ではない。

13)事実のみ伝える(憶測で言わない)

- 振り返ってみてのコメントは、出来るだけ避ける。
結果をもとにあれこれ批判することは、誰でもできる。

こういう対応をすべきだった



わかっていたのなら何故最初からそうしない

15)相手を挑発しない

- 「殴ったら警察を呼んでやろう」と考えて挑発したりするととんでもない事態になる場合もある。
- 平手打ちとは限らない。
- ナイフを使わない保証は無い。
- かわすつもりが、相手の体に触れて相手が転倒し、訴訟に発展するかもしれない。
(打ち所が悪ければ死亡かも)

16)その場逃れの安易な妥協はしない

- 次回便宜を図る等約束をすると1度では済まない
- 金品を渡すと1度では済まない
- 反社会的な団体の構成員の場合、世の中から病院の良識を問われることになる。

17)院長等決裁権を持つ者は、出さない

- 相手は、即断・即決で済ませたい。
その思惑通りにする必要はない。
- 組織として対応すべきで、当事者と担当部署で処理すべきである。

お前じゃ話にならん。病院長をだせ。

お話をよく伺って、相談します。

対応に役立つ法律知識②

○強要罪(刑法第223条)

強要罪(きょうようざい)とは、刑法で規定された個人的法益に対する罪。権利の行使を妨害し、義務なきことを強制することで成立する。

○面会強要

弁護士を通じ、裁判所から「執拗に押しかけての面会強要や電話をかけてはならない」という旨の仮処分命令を出してもらう

「謝罪しろ」担任教諭ら殴り、土下座させた容疑で女を逮捕
産経新聞 2013年10月21日(月)18時3分配信

子供が通う小学校の教諭2人を松葉づえで殴ってけがをさせたうえ土下座をさせたなどとして、滋賀県警大津北署は21日、傷害や強要などの疑いで大津市内の無職の女(41)を逮捕した。容疑を認めているという逮捕容疑は9月30日、子供が通う大津市内の小学校に電話で「子供がいじめられた。身内がナイフを持って『いじめた相手のところに行く』と言っている」と抗議。これを受けて説明に訪れた担任ら教諭2人に対し、持っていた松葉づえで胸や足などをたたいて軽傷を負わせ、さらに「お前らのやってきたことを土下座して謝罪しろ」と言い、2人に土下座をさせたとしている。

衣料品店の店員にクレームをつけ、土下座させた女が強要の疑いで逮捕
産経デジタル 2013. 10. 8 22:00 から一部抜粋

道警などによれば、同容疑者は今年9月、札幌市東区の手衣料品チェーン「ファッションセンターしまむら」で、「購入したタオルケットに穴が開いていた。店に来るのに費やした交通費を返せ」などとクレームをつけ、女性店員ら2人に土下座をさせ、自宅に来て謝罪するよう念書を書かせた疑いがある。

これだけでもやり過ぎだが、「土下座の様子を携帯電話のカメラで撮影し、それをツイッターに投稿。しかも、『デブ』などと店員を中傷するコメントも掲載した」（関係者）という。

苦情・クレーム対応アドバイザーの関根眞一氏も、謝罪する場面では「やっても、やらせても、絶対いけないのが土下座」とクギを刺す。「相手に対して『絶対服従』を示すのが土下座。今回の事件のように客が店側に謝罪を求める場面で、安易にしてしまうと要求がエスカレートする危険があり、何の解決にもならない。する側、される側の双方に無用な禍根を残すことになる」（関根氏）

19)「一筆書け」には応じない

- 白紙に名前を書くのは厳禁
何に化けるか分からない。
借用証書？ 念書？
- 連絡先を教える場合は、大きめの付箋紙等を使う。(名刺大くらいまでを使い、他に文字が書き込めないように紙面いっぱいを書く)
- 示談書を交わすと言うならば、顧問弁護士を介して行うべき。

20)相手の要求は、相手に言わせる

- 金品の要求であることが明らかであってもこちらから気を回して提示することは無い。
- 具体的に金品の要求ならば、恐喝なので警察に通報する。

誠意を示せ。

解決法は、自分で考えろ。

どのように誠意を示せば良いのか具体的に言ってください。

どのようなご希望か具体的に言ってください。

21)相手の要求に即答しない

- 相手の一方的な強弁や氣勢に押されて即答したり、約束したりしない。
- 一筆書くのは、もってのほか
- 「実際に被害があるのだから事故と認めて金を払え」と言ってきた場合

「事故かどうかは、院内で検討の上ご返事いたします。調査・検討には相当時間がかかると思いますが、結果が出るまでお待ちください」

22)急がされてもあわてない

「飛行機の時間が迫っている。遅れたら弁償しろ」

その被害が発生した(しそうな)事実があれば
「顧問弁護士と相談の上、ご返事申し上げます。
今後、この件につきましてご相談させていただく場合は、文書にてやりとりしたいと考えています」

23)監督官庁・マスコミへの 告発等の脅しにのらない

「私どもがあなたの行動にとにかくいう権利はございません。どこへお話しされるもあなたの自由です」

「当局から指導があれば、真摯に受け止めます」

「マスコミから取材があれば、こちらが把握していることをお話しするだけです」

24)意思表示は、明確にする

特に拒否の意思は、明確に

「これ以上お話ししても当方の方針は変わりません」

「あなたのご希望には添えません」

※「結構です」は、諾とも否ともとれる。

切り上げの一言（例1）

この件に関しましては、きちんと調査の上回答いたします。

切り上げの一言（例2）

そのお申し出については、私どもでは判断できかねますので、顧問弁護士と相談の上ご返事いたします。
今日はお帰り下さい。

対応に役立つ法律知識③

○威力業務妨害罪（刑法第234条）

- 「威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。」
ここで言う前条とは、信用毀損・業務妨害罪をさす。
- 威力とは、人の意思を抑圧することが出来る行為のこと。
暴行や脅迫はもちろんのこと、騒音などの嫌がらせも威力に含まれる。

怒鳴り声を凶器と認定 パチンコ店員失神させた男逮捕

2008/1/6 産経新聞

パチンコ店員を怒鳴り飛ばし失神させたとして、鹿児島県警鹿屋署は5日、傷害などの疑いで無職、漆道輝之容疑者（33）を逮捕した。同署は怒鳴り声を「凶器」としてとらえ、立件に踏み切った。調べでは、漆道容疑者は昨年9月4日午後7時40分ごろ、市内のパチンコ店で遊戯中、パチンコ台を繰り返したたいたことを男性店員（33）に注意されて逆上。店員にパチンコ玉を投げつけた上、「外に出ろ！」「なんだこら！」と怒鳴りちらし、店員を失神させた疑い。

店員は驚いたのかその場で意識を失って倒れたが、目立った外傷はなく、一過性の意識消失と診断されたという。あまりに強力な漆道容疑者の怒鳴り声に、署員も「相当負けが込んでイライラしていたのか」とあきれ顔だった。

体験事例(1)

自分の病院で手に負えない患者を大学病院ならもっと良い治療が受けられると紹介されてきた。

前医はご自宅の近くだし、長い間〇〇さんの病状を診てきてるのだから、〇〇さんのためには前医での治療が一番だと思いますよ。

体験事例(2)

自分の病気が一向に良くならないとクレーム更に実験材料にされたと騒ぎ立てる。

人間の身体なんてまだまだ分からないことだらけですよ。ましてや医師は神様ではない。
でも大学病院の医師は、世界中の情報を集めて貴方にとって最善と考えられる診療をします。それは、貴方の自然治癒力を高める行為であって貴方自身が治す気がなければ治るものも治らないんですよ。
病気は、医療関係者だけが頑張って治すものではない。患者も努力して二人三脚で闘うものだ。

相手方へ訪問する備え

1. 連絡体制を整えておく
2. 場所を確認するとともに観察する
 - ①聞き込み等はしない
 - ②出入りしている人種の観察
 - ③可能ならば、行動を観察
3. 3人1組のチームで行動
 - ①2人が訪問する役
 - ②1人は、自動車内等監視できる場所に待機
 - ③約束の時間に出てこない場合は、外にいる1人が中の様子から自分も入るか、警察に通報するか判断
 - ④中に入る場合は、連絡体制により行動

メモを整理する時は

- 対応の当初から立証するつもりで
- 時系列に
- 縦軸に時間、横軸に登場人物すべて
- その場にいた人物全員の発言・行動も
- 省略せずに
- 口述筆記のつもりで
- 記憶が鮮明な内に
- 事実を出来るだけ客観的に

裁判になった時争点とされる カルテへの記載事項

- 診療日時
- 記載責任の所在(署名)
- 患者の病状・訴え
- 診察所見
- 検査結果とその所見
- 診療方針または、診断
- 処置及び処方内容

ま と め

- 環境整備
- 日常的な備えが大事
- その場しのぎの対応は、しない
- 記録は、時系列で省略せずに正確に
- 仲間を見捨てない
- 対応は、孤立しないで複数対応