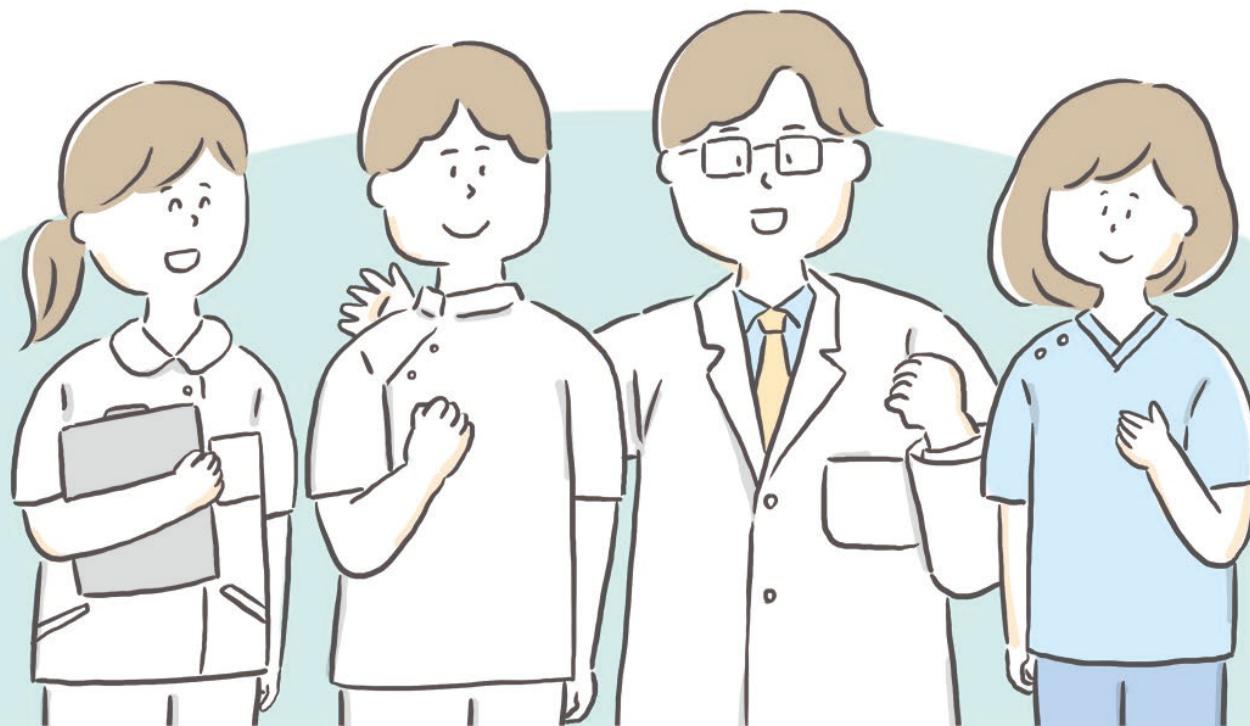


# より良い精神科医療の提供に向けて ～患者さんへの暴力等の防止の観点から～



# 目次

1. 日々の患者さんとの接し方を振り返ってみましょう
2. 不適切な接し方がエスカレートすると…
3. 虐待の類型とその定義
4. 虐待が疑われる事案とその原因
5. 自身のスキルを高めるためには
6. 職場環境はどうでしょうか？
7. 最後に…

## 参考資料

- ①障害者の権利
- ②障害者虐待の現状
- ③関連団体における研修・ツール
- ④虐待防止のための啓発資料(ポスター)

# 本研修のゴール

1

一人一人が虐待について理解を深め、自身の行動を振り返り、適切な治療関係を築けるようになること

2

虐待防止のための職場環境について考えること

# 1. 日々の患者さんとの接し方を振り返ってみましょう

病棟に鍵をかけることを、どう思いますか。



一般的の病院と違うことに  
驚いたけど、すぐに慣れました。



仕方のないことかもしれないけど、  
慣れてしまつていいのかな。

普段当たり前にしていることが、最も望ましい対応ではないかもしれません。  
日々の患者さんとの接し方を、振り返ってみましょう。

# 1. 日々の患者さんとの接し方を振り返ってみましょう

以下の権利擁護や虐待防止等に係るチェックリストを活用し、まずは、自身の行動を振り返ってみましょう。

No	質問	回答
1	患者さんに対して、暴力をふるうことがある	はい/いいえ
2	医師の指示なしに、患者さんを病室等に施錠することがある	はい/いいえ
3	患者さんに対する他の職員の暴力・暴言や無視等を確認した場合に管理者に報告していないことがある	はい/いいえ
4	障害により克服困難なことを、患者さんと一緒に乗り越える努力をしないことがある	はい/いいえ
5	患者さんの言葉や歩き方を興味本位で真似し、行為・行動を嘲笑することがある	はい/いいえ
6	患者さんを呼び捨てやあだ名、子どものような呼称で呼んだりするなど、年齢にふさわしくない接し方をすることがある	はい/いいえ
7	職務上知り得た患者さんの個人の情報や写真、動画などを他に漏らすことがある	はい/いいえ
8	郵便物等の開封・所持品の確認が必要な場合でも、患者さんと一緒に確認しないことがある	はい/いいえ
9	患者さんの病室、寝室に入る時は声かけ等を行わず、了承を得ないことがある	はい/いいえ
10	患者さんや家族の訴えに対して真摯に対応しなかったり、患者さんや家族と話す時に、威圧的な態度を取り命令口調で話してしまったりすることがある	はい/いいえ
11	十分にトイレで対応できる患者さんでもオムツ対応をする等、患者さんの持っている能力を活用しないことがある	はい/いいえ
12	患者さんに対しての言動に注意せず、セクシャルハラスメントになるようなことをすることがある	はい/いいえ
13	院内で行う諸活動について強制し、患者さんの自主性を尊重しないことがある	はい/いいえ
14	患者さんのペースを尊重せずに食事を介助しないことがある	はい/いいえ
15	任意入院中の自由な面会、外出、通信を医師の指示なしに制限を行うことがある	はい/いいえ

(和歌山県が精神科病院向けに作成した人権意識振り返りチェックシート、医療法人社団五稜会が活用しているチェックシートを参考に作成しました。)

# 1. 日々の患者さんとの接し方を振り返ってみましょう

日々の患者さんとの接し方で不適切だったかもしれないことはありますか？

例えば……

- 患者さんの言動などに感情的になってしまい、いつもより大きな声を出したり、威圧的な態度を取ってしまった
- 患者さんの呼び方等が適切でなかったかもしれない
- 治療のため、「薬を飲んでほしい」と伝えたが、患者さんに拒否されたので、黙って薬を内服させた
- 患者さんが頻繁にナースコールを押すため、ナースコールを患者さんから見えない場所に意図的に隠した
- 何度も患者さんが同じ質問をしてくるので、「それは既に伝えました」ときつい口調で話してしまった



# 1. 日々の患者さんとの接し方を振り返ってみましょう

4ページのチェックリストで、「はい」がついた場合は、不適切で虐待につながる接し方になりますので、今日から自身の行動を変える努力が必要です。サポートが必要な場合は、周囲の同僚や上司などに相談しましょう。

## ① 患者さんへの暴力などは行ってはいけません

患者さんに対して、殴る、蹴る、その他けがをさせるようなことは行ってはいけません。

また、医師の指示にもとづかない違法な身体拘束や、食事を抜くなどの懲罰的な行為は行ってはいけません。

他の職員がそのような行為を行っているのに、それを見て見ぬふりすることも、暴力等を容認したことになります。

## ② 患者さんへの差別やプライバシーの侵害を行ってはいけません

患者さんの不適切な呼び方、年齢不相応の接し方、障害、状態、能力、性、年齢での差別、患者さんの行為への嘲笑は許されません。

患者さんの郵便物等を無断で開封するなどの行為や必要ないのに入浴や排せつ等の様子を覗くといったプライバシーの侵害を行ってはいけません。

## ③ 患者さんの人権を最大限尊重しなければなりません

患者さんの声に耳を傾け、患者さんの人権や人格を最大限尊重し、接しなければいけません。

自分だけでなく、他の職員の人権を尊重しない行為にも目を向け、改善を求めていくことが必要です。

人権を尊重しないことが、虐待につながります。

## 2. 不適切な接し方がエスカレートすると…

不適切な接し方がエスカレートすると、重大な虐待事案になりかねません。以下は、実際に起こった事案をもとに作成した不適切な接し方がエスカレートし事件化した例です。

そうなる前に、自身の日々の行動を振り返り・見直すことが、患者さん本人だけでなく、自分自身を守ることになります。

### 実際に起こった例

例1

- 同じ病棟の看護師や看護助手が複数人がかりで、重度の統合失調症の入院患者さんの胸ぐらをつかみ、転倒させるなどしてけがをさせた。
- 「感情的になり、突発的に行った」と看護師たちは言っていたが、そういった患者さんへの行為が常態化していた。

例2

- 精神保健福祉士が入院患者さんから預かったお小遣いの管理をしていたが、預かった現金をすべて渡さず、遊興費に使っていた。

例3

- 看護師がご飯を食べるよう言つても、患者さんが拒否し続けたため、その態度が気に食わず、その患者さんに対して、誰もいない別室に連れていき、繰り返し、食べるよう大声でどなり続けた。

例4

- 看護師・看護助手が、患者さん同士に無理やりキスをさせるなどした。
- それらの行為を撮影し、看護師・看護助手複数人のメッセンジャーアプリで撮影した動画を共有していた。看護師たちはその動画を面白がったり、行為を揶揄するような記載をしていた。

※上記の例は実際に起きた虐待事案をもとに作成しています。

### 3. 虐待の類型とその定義

患者さんへの接し方次第では、「虐待」と疑われるものもあります。  
障害者虐待防止法では、虐待の類型と定義が以下のように示されています。



**身体的虐待**

障害者の身体に外傷が生じ、若しくは生じる  
おそれのある暴行を加え、又は正当な理由な  
く障害者の身体を拘束すること



**性的虐待**

障害者にわいせつな行為をすること又は障  
害者をしてわいせつな行為をさせること



**心理的虐待**

障害者に対する著しい暴言、著しく拒絶的な  
対応又は不当な差別的な言動その他の障害  
者に著しい心理的外傷を与える言動を行な  
うこと



**放棄・放置(ネグレクト)**

障害者を衰弱させるような著しい減食又は  
長時間の放置、他の利用者による上記に掲げ  
る行為と同様の行為の放置その他の障害者を  
養護すべき職務上の義務を著しく怠ること



**経済的虐待**

障害者の財産を不当に処分することその他  
障害者から不当に財産上の利益を得ること

# どのような行動が「身体的虐待」に該当するのか？

身体的虐待には、例えば、以下のようなものがあります。

殴る、蹴るといった明らかな暴力だけではなく、行きたい方向に意図的に行かせないようにするといったことも虐待に該当します。

## 具体的な行動の例



患者さんを殴ったり、  
蹴ったりする



行きたい方向に意図的  
に行かせないようにする



つねる



患者さんを引っ張る



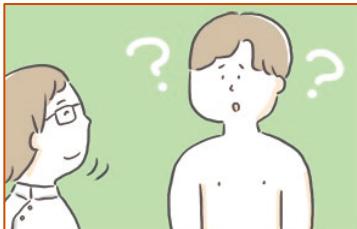
無理やり食べ物や飲み  
物を口に入れる

# どのような行動が「性的虐待」に該当するのか？

性的虐待には、例えば、以下のようなものがあります。

性的虐待を受けた人はためらって周囲に話をしないということも多くあります。周囲が気づくまで長い時間がかかることもあります。周囲が気づくことも大切です。

## 具体的な行動の例



裸にする



本人の前で猥褻な言葉を発する、または会話する



キスする



猥褻な映像を見せる

# どのような行動が「心理的虐待」に該当するのか？

心理的虐待には、例えば、以下のようなものがあります。

職員同士が怒鳴りあったり、その人のことではなくても他の人を誹謗中傷したりすることも心理的虐待につながることもあります。

## 具体的な行動の例



他の患者さんの前で  
ある特定の患者さんを  
怒鳴る



子どものような呼称で  
呼ぶ



罵倒したり、悪口を言つ  
たりする



人格をおとしめるような  
扱いをする



仲間に入れない

意図的に無視する

# どのような行動が「放棄・放置(ネグレクト)」に該当するのか？

放棄・放置(ネグレクト)には、例えば、以下のようなものがあります。

たとえ、自分自身が関与していなかったとしても、他者による虐待を見過ごすこと  
も虐待に該当します。

## 具体的な行動の例



食事や水分を十分に  
提供しない



汚れた服を着させ続ける



排せつの介助をしない



髪や爪が伸びているの  
に放置する



室内の掃除をしない、  
ごみを放置したままにし  
ている等劣悪な住環境  
の中で生活させる



病気やケガをしても治療  
しない



患者が虐待や暴力を受  
けている状況を放置する

# どのような行動が「経済的虐待」に該当するのか？

経済的虐待には、例えば、以下のようなものがあります。  
本人の同意なしに金銭等を管理することは虐待に該当します。

## 具体的な行動の例



年金や賃金を渡さない



日常生活に必要な金銭を渡さない(使わせない)



本人の同意なしに財産や預貯金を処分・運用する



本人の同意なしに年金等を管理する

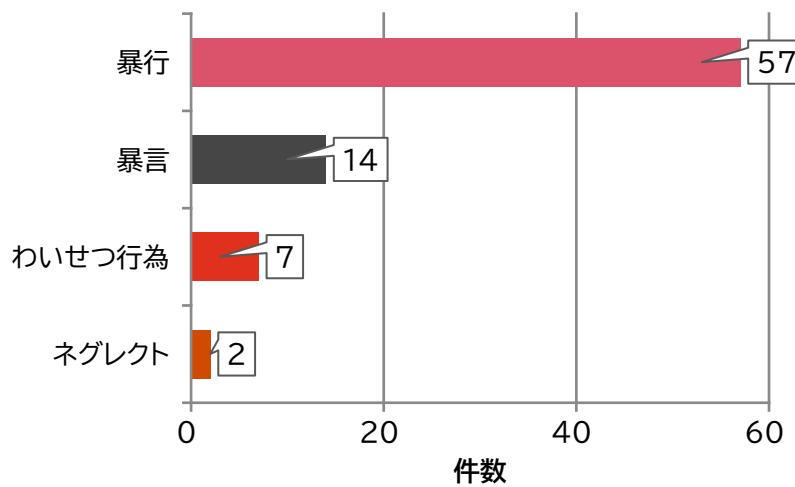
## 4. 虐待が疑われる事案とその原因

では、どのような理由で虐待は起こるのでしょうか？

令和2年度に厚生労働省が各自治体に実施した調査結果によると、過去5年間に、各自治体において把握している虐待が疑われる事案として「患者さんへの暴行」が多数を占めていました。

また、その動機や原因としては、「患者さん側からの暴力や指導無視等により感情的になった」が多数を占めており、患者さんの言動に対する感情コントロール力の不足が虐待の要因に繋がることが考えられます。

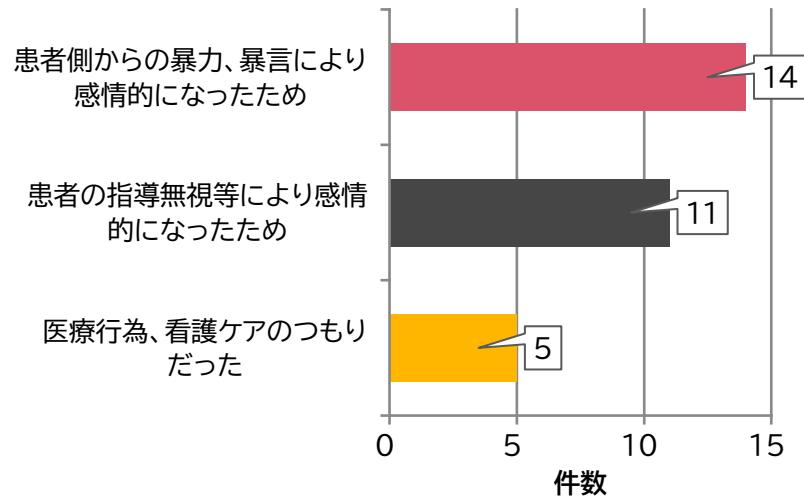
事案種別(複数回答)



※なお「その他」として9件の回答があった。

(事案報告自治体)31自治体/67自治体(都道府県47+政令指定都市20か所)  
(把握件数)72件(平成27年度～令和元年度の過去5年間の累計)

動機・原因(複数回答)



※なお、「その他」として14件、「不明」として30件の回答があった。

## 5. 自身のスキルを高めるためには

前ページまでに確認した、自身の虐待につながる患者さんへの接し方について改めていくためには、その背景となる自身の感情をコントロールすることが重要です。そのための取組としては以下が挙げられます。

### アンガーコントロール

アンガーコントロールとは、怒りを上手にコントロールして適切に対処することで、「アンガーマネジメント」ともよばれています。1970年代にアメリカで提唱され、普及した心理トレーニングで、日本でも2000年代頃から一般化され、近年では仕事やプライベートでのコミュニケーションを円滑に進めるスキルとして活用されています。

### CVPPP(包括的暴力防止プログラム)

病状により不穏・興奮状態にある患者さんに対し、尊厳を守り安全を確保しながら、必要な治療や看護を提供することを目指したプログラムです。

このプログラムはリスクアセスメント、対話による興奮状態への介入方法(ディエスカレーション)、身体的介入技法(チームテクニクス、ブレイクアウェイ法)、振り返りと報告から成り立っています。

### アサーショントレーニング

アサーション<自己表現>トレーニングとは、自分も相手も大切にした自己表現を身につけていくためのトレーニングです。自分の気持ち、考え、信念等を正直に、率直にその場にふさわしい方法で表現できるコミュニケーションを目指します。ひとりひとり違う私たちだからこそ、時にはそれぞれの考え方や思いが対立したり、葛藤を起こす場面もありますが、それにどう向き合い、自分らしい自己表現をしていくかを考え、身についていく講座です。

### ストレスコーピング

ストレスの基(ストレッサー)にうまく対処しようとするのを、ストレスコーピングといいます。

ストレッサーによって過剰なストレスが慢性的にかかると心身へのさまざまな悪影響が考えられるため、健康を維持するにはうまくストレスコーピングすることが必要になります。

# 6. 職場環境はどうでしょうか？

個々人の振り返りを行いましたが、職場についてはどうでしょうか？  
院内の取組についても併せて、点検を行ってみましょう。

①病院内で患者さんの接し方について話し合う場を設ける



- 日頃から、職員が利用者からの暴言や暴力のストレスを抱え込まないよう、同じような立場・境遇にある職員同士が、対等な立場で悩みや不安を話し、共感的に聞きあいながら解決策を見出せるよう、カウンセリングや悩み相談ができる先輩・同僚などがいますか？
- 職員が利用者に向けた暴言に対するストレスを抱えていたり、利用者から職員への暴言があった場合に相談できる部署や機関がありますか？
- 職員の感情コントロールを行い、患者さんへの暴力等が起こりうる可能性を防ぐよう、職員を対象としたストレスチェックを受けていますか？またその結果のフィードバックを受けていますか？

②虐待防止等に関するマニュアルや規程を確認する



- 虐待の定義、未然防止・早期発見のための取組や虐待が発生した際の早期対応、虐待発生時の連絡フロー等を記載した虐待防止等に関するマニュアルや規程はありますか？
- マニュアルや規程の内容を確認し、その内容について理解していますか？
- 虐待の疑いがある言動などを発見した際に委員会等の適切な機関に報告をしていますか？

③人権や権利擁護に関する研修に参加する



- 虐待防止に関する研修を受講していますか？
- 研修の内容は、虐待防止の観点から人権や権利擁護、患者さんへの関わりを意識できるようなものですか？
- 研修の内容は、最近のニュースや接遇の怠慢の事案等なども理解できるような内容ですか？
- 研修の企画を目的に、普段の仕事の中でどのような場面で苦手意識や恐怖を感じているかといった点についてアンケートを受けることがありますか？

④患者さん(※)やその家族、職員の意見を聞き、医療サービス等に反映する



- 患者さん(※)やその家族、職員の意見を聞く仕組み(例 意見箱など)がありますか？
- 患者さん(※)やその家族、職員の意見を踏まえて、改善などが図られていますか？  
(※)過去に入院していた方も考えられる。

# 医療従事者としての適切な接し方についても、 考えてみましょう。

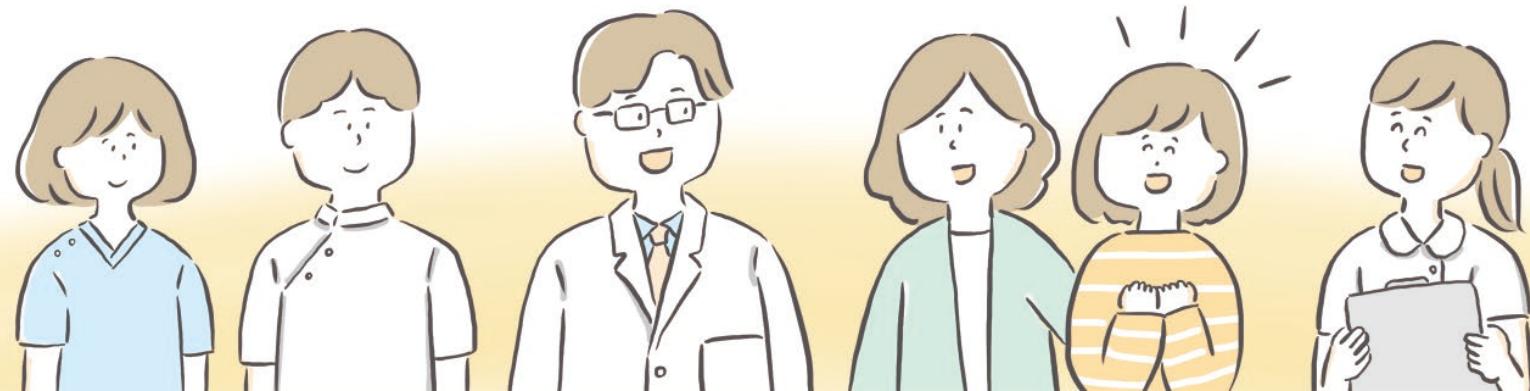


# 【グループディスカッション】

これまでの研修で感じたことについて、話しあってみましょう。

例えば……

- 研修を受けて感じたこと
- 患者さんとの普段の接し方を振り返って気になったこと
- 他の人に相談したいと思ったこと
- 職場環境について気になったこと
- 患者さんとの適切な治療関係を築くためにこれから取り組みたいこと



## 7. 最後に…

自身の行動や職場環境を振り返ってみて、どうだったでしょうか？

患者さんと日々向き合う中で良いこともあるれば、悩むこともあるかもしれません。

しかし、その時は、自分ひとりで抱え込まず、周囲に相談しながら、答えを見つけていきましょう。

最後に、ヒアリングにご協力いただいた病院からのエピソードを紹介します。

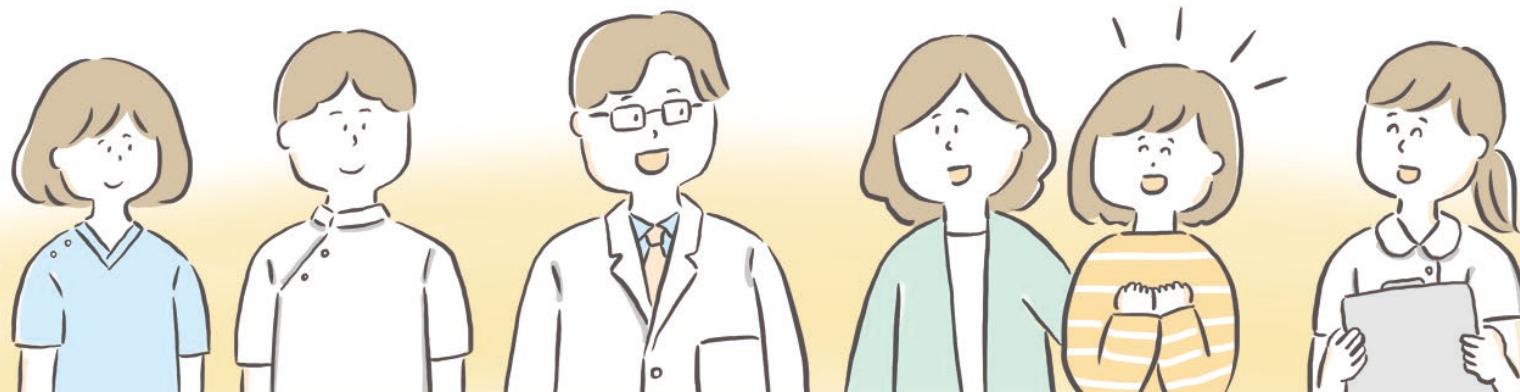
普段、病棟で患者さんに向き合っている医療従事者としてストレスを多く抱え、時には陰性感情を持つこともあります。

しかし、多職種で大変さを共有しながら、研修や職場環境の改善のための取組をすることで、感情をやりがいに変えることができるようになりました。

そして患者さんが退院をする時に、「この病院でよかったです。これからもよろしくお願いします。」と、笑顔で言ってくださったことが励みになっています。

(ヒアリング先病院)

研修お疲れ様でした！！



# 参考① 障害者の権利

## 障害者権利条約

障害者的人権及び基本的自由の享有を確保し、障害者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的として、障害者の権利の実現のための措置等について定める条約です。

この条約の主な内容としては、

- (1)一般原則(障害者の尊厳、自律及び自立の尊重、無差別、社会への完全かつ効果的な参加及び包容等)、
- (2)一般的義務(合理的配慮の実施を怠ることを含め、障害に基づくいかなる差別もなしに、すべての障害者のあらゆる人権及び基本的自由を完全に実現することを確保し、及び促進すること等)、
- (3)障害者の権利実現のための措置(身体の自由、拷問の禁止、表現の自由等の自由権的権利及び教育、労働等の社会権的権利について締約国がとるべき措置等を規定。社会権的権利の実現については漸進的に達成することを許容)、
- (4)条約の実施のための仕組み(条約の実施及び監視のための国内の枠組みの設置。障害者の権利に関する委員会における各締約国からの報告の検討)、となっています。

## 障害者差別解消法

国連の「障害者の権利に関する条約」の締結に向けた国内法制度の整備の一環として、全ての国民が、障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に向け、障害を理由とする差別の解消を推進することを目的として、平成25年6月、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」(いわゆる「障害者差別解消法」)が制定され、平成28年4月1日から施行されました。

## 障害者虐待防止法

障害者に対する虐待が障害者の尊厳を害するものであり、障害者の自立及び社会参加にとって障害者に対する虐待を防止することが極めて重要であること等に鑑み、障害者に対する虐待の禁止、国等の責務、障害者虐待を受けた障害者に対する保護及び自立の支援のための措置、養護者に対する支援のための措置等を定めることにより、障害者虐待の防止、養護者に対する支援等に関する施策を促進し、もって障害者の権利利益の擁護に資することを目的としています。なお、同法31条において、医療機関の管理者は、医療機関の職員その他の関係者に対する研修の実施及び普及啓発、相談体制の整備、虐待に対処するための措置その他の虐待を防止するため必要な措置を講ずることと規定しています。

## 精神保健福祉法

精神保健福祉法は、

- 精神障害者の医療及び保護を行うこと
  - 障害者総合支援法とともに、精神障害者の社会復帰の促進、自立と社会経済活動への参加の促進のために必要な援助を行うこと
  - 精神疾患の発生の予防や、国民の精神的健康の保持及び増進に努めること
- によって、精神障害者の福祉の増進及び国民の精神保健の向上を図ることを目的とした法律です。

## 参考②. 障害者虐待の現状(1/2)

### 法施行後の状況

#### 令和元年度 都道府県・市区町村における障害者虐待事例への対応状況等(調査結果)

厚生労働省では、令和元年度都道府県・市区町村における障害者虐待事例への対応等に関する状況について調査を実施しました。このほど、調査結果がまとめましたので公表します。

#### 【調査結果(全体像)】

	養護者による 障害者虐待	障害者福祉施設従事者等 による障害者虐待	使用者による障害者虐待		
			(参考) 都道府県労働局の対応		
市区町村等への 相談・通報件数	5,758件 (5,331件)	2,761件 (2,605件)	591件 (641件)	虐待判断件数	535件 (541件)
市区町村等による 虐待判断件数	1,655件 (1,612件)	547件 (592件)			
被虐待者数	1,664人 (1,626人)	734人 (777人)		被虐待者数	771人 (900人)

(注1) 上記は、平成31年4月1日から令和2年3月31日までに虐待と判断された事例を集計したもの。

(注2) カッコ内については、前回調査(平成30年4月1日から平成31年3月31日まで)のもの。

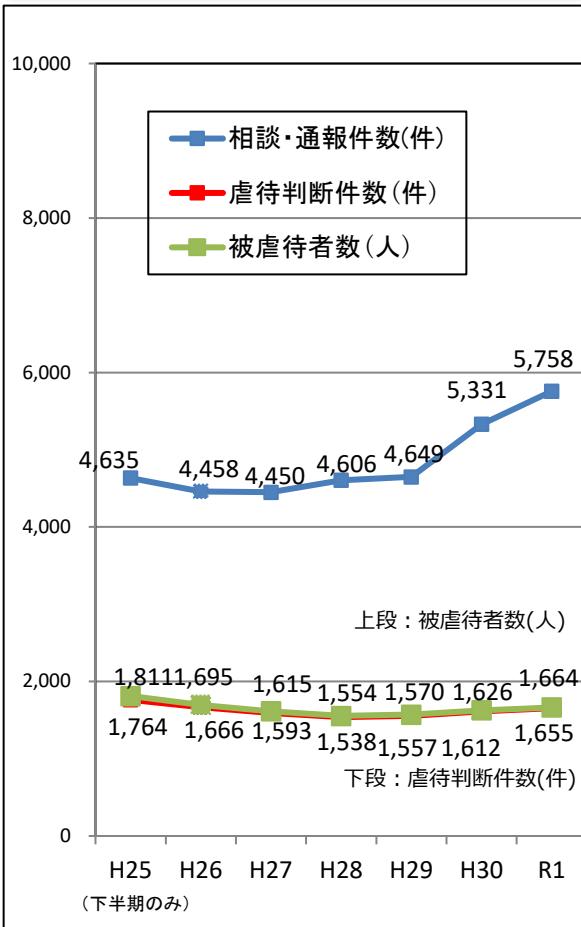
都道府県労働局の対応については、令和2年8月28日雇用環境・均等局総務課労働紛争処理業務室のデータを引用。

(「虐待判断件数」は「虐待が認められた事業所数」と同義。)

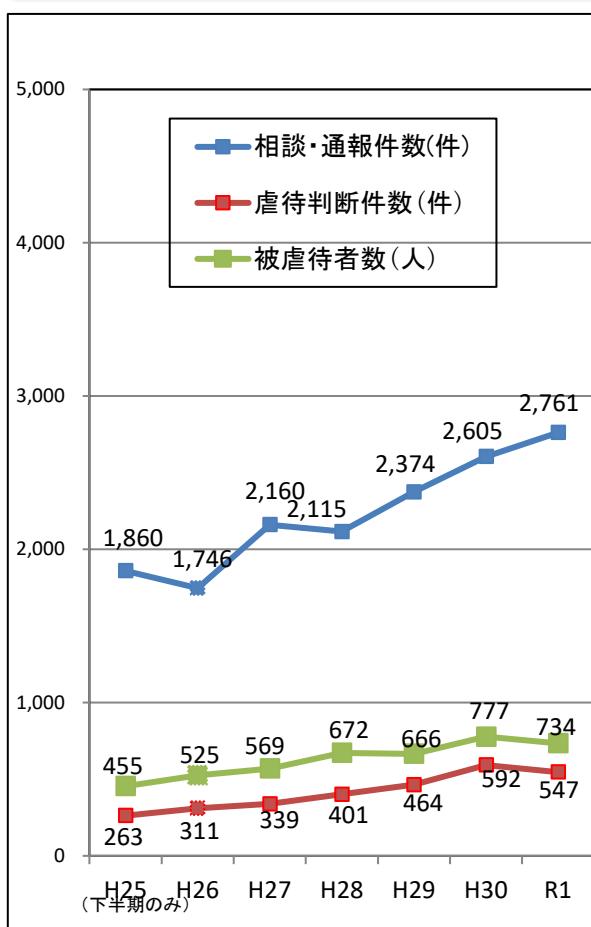
## 参考②. 障害者虐待の現状(2/2)

### 障害者虐待事例への対応状況等(調査結果)経年比較

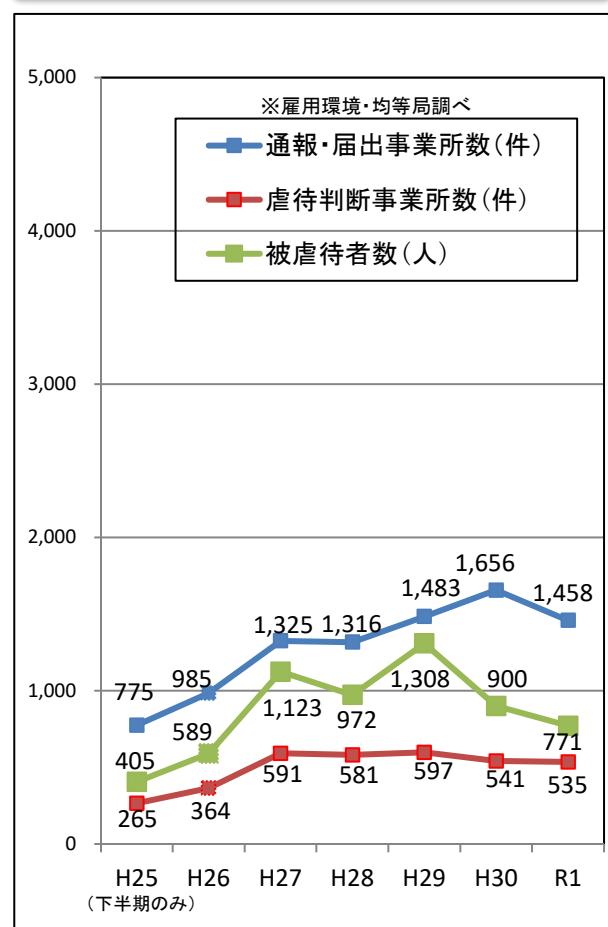
養護者による障害者虐待



障害福祉施設従事者等による障害者虐待



使用者による障害者虐待



注：平成24年度のデータは下半期のみのデータであり、経年比較としては平成25年度から平成30年度の6ヶ年分が対象。

## 参考③. 関連団体における研修・ツール

実施主体	研修名	概要
日本精神科病院 協会	精神保健指定医研修会	新規申請、更新共に「精神障害者的人権と法」という演題で権利擁護をとりあげている。
	認知症に関する看護研修会	「認知症高齢者的人権・医療安全」というテーマで権利擁護をとりあげている。
	公認心理師現任者講習会	「公認心理師の職責」という科目で、公認心理師の法的義務及び倫理をとりあげている。
	精神科病院における安心・ 安全な医療を提供するための 研修	医療安全を推進し、患者の人権擁護及び精神科医療の質の向上を図る為、暴力に対応する際の基本的な考え方、発生予防への取組、CVPPP(包括的暴力防止プログラム)を中心に学ぶ基礎研修。
日本精神科看護 協会	精神科看護者に必要な心構え と態度・倫理の基礎知識	倫理の基礎知識と精神科医療で起こりやすい倫理的課題を理解し、日々の実践のなかで倫理的感性を養い、個人を尊重した看護の実践につなげる。
	倫理観を高めるための視点	職場環境や職業の特殊性を理解し、ルーチン化した業務に倫理的課題が埋もれていることを意識して看護の実践ができる。
	倫理カンファレンス・倫理研修 会のつくり方	倫理的課題の整理に活用できるモデルや考え方を学び、倫理カンファレンスや倫理研修会に活かす。
	精神科における倫理観を高める 組織づくり	組織全体の倫理観を高めるために必要な管理者の考え方や倫理委員会の活用方法を考え、組織文化の醸成につなげる。
	意思決定支援	精神障がい者の意思決定の過程とその支援方法を学ぶ。
	CVPPPトレーナー養成コース	CVPPP(包括的暴力防止プログラム)の目的、医療における暴力、暴力と攻撃性・実技を習得する。
厚生労働省	障害者虐待防止・権利擁護指導者養成研修	全国各地において障害者虐待防止法に基づく実効性のある取組みを進めていただくため、各都道府県における障害者の虐待防止や権利擁護に関する研修で指導的役割(講師やファシリテーターなど)を担う者を養成する。

作成主体	ツール名	概要
日本精神保健福 祉士協会	虐待事件等における 入院患者意向調査ツール	本ツールは、入院患者さんの想いを把握し、医療従事者が日々の実践を振り返り、虐待の予防や早期発見に活かすことを目的とし作成された。

## 参考④. 虐待防止のための啓発資料(ポスター)

令和3年度障害者総合福祉推進事業の一環で精神科医療機関における虐待防止のための啓発資料(ポスター)が作成されました。



令和3年度障害者総合福祉推進事業 課題番号28  
障害者虐待防止の効果的な体制整備及び  
精神科医療機関等における虐待防止のための啓発資料の作成と普及に関する研究事業  
医療従事者向け障害者虐待防止のための研修資料  
令和4年3月  
PwCコンサルティング合同会社  
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-2-1 Otemachi Oneタワー  
TEL: 03-6257-0700