

患者・利用者からの暴力を受けた 場合の対応について	発行日	2016. 4. 1	WEB版	2版
	文書番号	労働安全－指針－2	ページ	1

患者・利用者からの暴力を受けた 場合の対応について

組合労働安全衛生委員会

患者・利用者からの暴力を受けた 場合の対応について	発行日	2016. 4. 1	WEB版	2版
	文書番号	労働安全－指針－2	ページ	2

1. 目的

この手順書は、当組合の職員が、患者、利用者、その関係者から暴力を受けた場合の被災労働者および上司の対応の原則を示すものである。

また、具体的な対応の詳細については、各事業所の三次文書等で定めることができる。

2. 暴力の定義と組織的対応

- 1) 暴力とは、一般的に他者に対してハラスメントを含む物理的、心理的に圧力を加える力をいう。
- 2) そもそも安全に働くことは労働者の権利であり、これを侵害するものは、たとえ患者・利用者でも許されるものではない。医療、介護サービスを提供する労働者は一般的に献身的であるが故に患者・利用者からの暴力をある程度容認する傾向があるが、それに対しては、組織的な対応が必要であると認識すべきである。
- 3) 上司、管理職は、職員が暴力を受けないための施策、受けたときの対応、その後のフォローに責任があることを自覚しなければならない。
- 4) 暴力への対応は、組織全体で取り組む課題であることを、全職員が認識すること。

3. 暴力を受けた職員の対応

- 1) まず、自分の安全を守るため避難するか、助けを呼ぶ。
- 2) 事件の目撃者がある場合は、記録しておく。
- 3) 暴力を受けたことを必ず上司に速やかに報告する。まずは口頭報告し、その後「不適合サービス等報告書」（その他の不具合 or 労働災害）を記載する。
 - ダメージが少ない場合でも、暴力を振るった患者・利用者が認知症、精神疾患等正常な判断能力がないと考えられる場合でも、報告は必ず行うこと。
 - 言葉の暴力に関しても同様である。（判断に迷う場合は、「迷ったら報告する」ということをルールにする）
- 4) 外傷がある場合は、処置をおこなう。上司に相談し、必要なら医療機関を受診する。現場で処置をする場合は、同僚に確認してもらう。

また、労災認定となり得ることも勘案し、「療養補償給付たる療養の給付請求書・様式第5号」（俗に現認書）が作成できる情報（被災労働者の所属・氏名、災害発生日時、災害発生場所、災害発生状況など）を収集しておく。
- 5) 心的外傷の場合、岡山EAPカウンセリングルームの利用や、精神科等医療機関の受診をおこなう。

4. 暴力の報告を受けた上司の対応

- 1) 被害の拡大を防ぎ、被災労働者への対応にあたる事を任務とし、まずは職員

患者・利用者からの暴力を受けた 場合の対応について	発行日	2016. 4. 1	WEB版	2版
	文書番号	労働安全－指針－2	ページ	3

の安全を確保する。

- 2) 職員の被災状況を確認し、適切な処置や受診をすすめる。
- 3) 暴力を振るった患者・利用者への対応は、かならず複数人で協議し対応する。
- 4) すみやかに事業所管理者に口頭で報告し、後ほど文書で報告する。
- 5) 緊急事態と判断した場合は、警察等へ通報する。
- 6) 暴力を振るった利用者の利用を継続させる場合、必ず対応について職場会議等で意思統一する。
- 7) 被災労働者の精神的な問題の対応に困った場合、岡山EAPカウンセリングルームへ相談することも考える。必要なら、労災申請の手続きを指導する。
- 8) スタッフが暴力を受けた場合、被災労働者の未熟さや対応の悪さなどを取りあげ、個人的な責任転嫁しないこと。（それが事実であれば教育的指導に努めること）

5. 岡山EAPカウンセリングルームについて

電話相談 0120-233-666 月火水金曜 9時～17時
木曜 9時～19時
土曜 9時～12時

WEB相談 <http://okayamaeap.jp/>
会員ページへ進む 企業コード ; 220910

6. 改廃

この指針は、電子最新版で維持され、改廃は組合労働安全衛生委員会において行う。