

不当要求行為対応マニュアル

徳島大学病院

平成 29 年 12 月作成

令和 5 年 1 月改訂



徳島大学病院
Tokushima University Hospital

目 次

第1	不当要求行為とは	1
第2	不当要求行為への対応	2
第3	セクシャルハラスメントへの対応	3
第4	不当要求行為に対応する場合の基本原則	4
第5	具体的な対応方法	7
1.	不当要求者と面談する場合の対応例	7
2.	大声でわめいたり暴言を吐くものに対する場合の対応例	1 3
第6	安全管理に関する取組	1 4
■	警察等の相談窓口一覧	1 5
■	不当要求行為発生時の連絡先	1 6

職員の安全を守るために

患者さんやその家族が病院職員に対して行う暴言・脅迫、暴力行為等の背景には様々な要因があります。元々悪意がなくても、待ち時間が長くなったことや、職員の対応に対しての不満、疾患への不安などが「怒り」として表れることがあります。また、認知症や精神障害などの疾患により引き起こされる暴力の場合もあります。

そのため、暴力行為等を受けた本人も「病気だから仕方がない」と思い上司に報告をせず、また、「自分の対応が悪かったのかもしれない」と自分を責め、個人の問題として捉えてしまう部分がありますが、職員の安全を守るためにも、不当な嫌がらせや暴力行為を受けた場合は組織として毅然とした対応を取る必要があります。

第1 不当要求行為とは

不当要求行為とは、特定の個人や団体が自己又は第三者の要求を実現することを目的として、社会通念上相当と認められる範囲を逸脱した手段により、病院又は職員に対して行う違法又は不当な要求をいい、本書では不当要求行為として、次の4項目を定義しています。

1. 暴力行為、脅迫行為

【例】

- ・木刀等で殴打する、たん・つばを吐きかける、衣服を引っ張る等の行為
- ・机・椅子等を蹴り飛ばす、大声で罵倒するなどの行為
- ・逆らうと地位を失うぞ、夜道は気をつけろ、職員又は家族に危害を加えるなどと告げる行為
- ・不利益な事項を公表するなどと脅す行為

2. 正当な理由なく職員に面会を強要する行為

【例】

- ・職員にミスがないのにミスがあるとして、その是正や損害賠償、謝罪等を求めて面会を要求する行為
- ・職員が適正に対応しているにもかかわらず、不服として執拗に面会を求める行為や用件を言わず言語・態度で威圧し面会を求める行為

3. 威嚇的・粗暴な言動により恐怖又は著しい嫌悪を抱かせる行為

【例】

- ・職員に暴力団員等であることを告げ、恐怖感・不安感を抱かせる行為
- ・たばこの煙を顔に吹きかけるなどの行為、その他著しい不快感、嫌悪感を与える行為

4. 病院施設の保全及び病院業務に著しく支障を生じさせる行為

【例】

- ・凶器、銃器、爆発物その他危険物を所持し、又は院内に持ち込む行為

- ・ 書面や街宣活動等により本院の業務を妨害する行為
- ・ 診察室等での居座り、院内での座り込み、練り歩き等通行の妨害となる行為

第2 不当要求行為への対応

1. 危険を感じる場合

- ・ 患者等からの不当要求行為に関する情報を関係者で共有するようにしてください。
- ・ 患者等と1対1で対応しないようにしてください。（2人以上で対応）
- ・ 逃げ道を確保してください。（部屋のドア・カーテンなどは開け、出口側で対応）
- ・ 必要以上に患者等には近づかず、暴力を受けそうになった時は逃げてください。
- ・ 危険を感じる場合は警備担当や総務課、患者支援センターに連絡し、近くに待機してもらうようにしてください。

2. 暴力に対する対応

【院内暴力のレベル】

- ・ レベルⅠ 暴言、脅迫、威嚇、その他の迷惑行為
- ・ レベルⅡ 間接的暴力、器物損壊
- ・ レベルⅢ 医療処置を要する傷害
- ・ レベルⅣ 生死に関わる重大な傷害

【レベルⅠ、レベルⅡ】

- ・ 近くにいる職員を呼ぶ
- ・ やめるよう説得（2人以上で対応すること）

やめない場合

警備員・総務課に連絡するとともに、必要に応じて警察にも通報
（総務課と患者支援センターが連携して対応する）

【レベルⅢ、レベルⅣ】

- ・ まずは近くにいる職員を呼ぶ

<平日・時間内>

- ・ 警備員を呼ぶ
- ・ 総務課に連絡
（総務課は患者支援センターと連携して対応する。）

<時間外・休日>

- ・ 守衛を呼ぶ

※必要に応じて警察に通報

【警察への対応】

通報・報告・加害者確保

【現場での対応】

- ・ 被災者救助と処置
- ・ 他の患者の安全確保
- ・ 職員の安全確保
- ・ 加害者情報の把握
- ・ 現場保存と現場検証

- ・ 案件により各関係者、事務部長にも報告
- ・ 重大なものについては病院長に報告

【連絡先】

警 備 ・ 守 衛 : 2 2 2 2
総 務 課 : 3 1 0 4
患者支援センター : 9 9 8 3
徳島名西警察署 : 6 3 2 - 0 1 1 0
(緊急時のみ110番)

第3 セクシャルハラスメントへの対応

1. セクハラ行為とは

時・場所・相手をわきまえずに、相手方を不愉快にさせる性的な言動のことをいう。

<例>

- ・性的な冗談やからかい
- ・食事やデートの執拗な誘い
- ・性的関係の強要
- ・不必要な身体接触
- ・わいせつな雑誌の掲示
- ・性的な噂の流布 など

2. セクハラ被害にあった時の対応

- ・「やめてください」とはっきりと伝え、相手に不快であるという意思表示をする。
- ・一定の距離をおく。
- ・近くにいる職員を呼ぶ。
- ・1対1で対応しない。
- ・被害にあったら、上司や責任者に報告する。
- ・被害にあった場合は個人情報に留意しつつ、職員で情報共有できるようにする。
- ・組織として加害者に対応し、改めない場合には、退院勧告や警察への通報を考慮する。

3. 未然に防止するために

- ・患者であっても、しつこい誘いや、いやらしい言動、不必要な身体接触をしてくる者には、注意して対応する。
- ・ドアやカーテンは開けたまま対応する。
- ・相手が視野に入る位置に立つ。（不用意に後ろ向きにならない）
- ・出入り口側に立ち、避難路を確保する。
- ・患者と密接するような身体ケアを行う際は、1人では対応しない。
- ・個人情報は教えない。

【患者等からのセクシャルハラスメントへの対応】

- ・まずは直属の上司へ相談してください。
- ・上司や主治医などから患者に対し、行動を改めるよう指導や警告を行うようになります。
- ・必要に応じ、総務課に連絡し警察への通報を考慮する。

第4 不当要求行為に対応する場合の基本原則

不当要求者の目的は、暴力・脅迫等の威迫によって、医療の公平性を侵害し、不正に利益を得ようとするものであって、許すことはできません。

あらゆる不当要求行為に対して、十分な説明責任を果たすとともに、毅然とした厳正な態度で臨み、いかなる場合においても、不当要求行為は拒否しなければなりません。

そのためには、組織的に対応することが不当要求行為に対する最善の対応策で、職員は、次のように対応することが必要です。

1. 厳正・公正な態度

不当要求者に対しては、厳正かつ公正な態度で臨んでください。

2. 相手を恐れない勇気を持つ

不当要求者に対応する職員は、精神的にかなりの重圧があり、単独で対応することは、心理的・身体的に非常に困難である場合が多いと言えます。

脅かされたり、怒鳴られたりした経験の少ない職員にとっては、脅かされたりしながら長時間にわたって相手との対応を強いられると、どうにかして「その場から逃れたい。」という心理状態に陥りかねません。

しかし、職員を威迫して要求を押しつけようとするのは相手の常とう手段です。突然の怒号や罵声に対しても、意識的にゆっくりと考えて丁寧に対応することが肝心です。誰であっても、不当要求行為に対応することは相当の苦痛を伴うものですが、相手を決して恐れないという勇気を振り絞って対応することが何よりも大切であり、決して怯むことなく毅然とした態度を保つように心がけてください。

3. 普段と変わらない冷静・沈着な対応

相手の感情をことさら害したり挑発するような言動や必要以上にへりくだったりすることは、避けてください。また、相手の無理な要求に対して、その場しのぎの対応をすると説明に一貫性がなくなり、かえって事態を悪化させることになります。相手は、我々の感情的発言や発言の矛盾をとらえて、攻撃してきます。余裕を持った平常心と冷静沈着な対応が大切です。

4. 脅しや威迫の手口の把握

脅しや威迫の手口は、パターン化しています。相手の手口を知ることが最大の防御となり、対応中に相手の発言や行動を冷静に観察すれば、相手の言動が虚構であることが分かります。脅しや威迫の手口を例示しますので、参考にしてください。

(1) 脅し文句

怒鳴ったり、わめいたりして、恐怖感を与えるのは、相手の常とう手段です。相手は、外見からの恐怖心や暴力による恐怖心等を与えようとしていますので、落ち着いて冷静に対応してください。

(2) 2人での行動

脅し役となだめ役の役割分担で行われる場合もあります。なだめ役は穏健な態度を装っていますが、だまされずに、常に警戒心を怠らないでください。

【例】

- 脅し役・・・「おまえら人殺しか、おまえらにも同じことをしたろか。」、「病院長を出せ。」、「〇〇〇するまで帰らんど。」・・・
- なだめ役・・・「こいつが怒ると何するかわからんでえ。あんたがうんと言ってくれたら何とかなるでしょうが。」、「ここは、穏便に済ませた方がよろしいんでは。」・・・・・・・・

(3) 演技と洞察力

相手は怒っているようでも、実際は計算された演技であって、こちらの出方を常に伺っています。脅したりなだめたりしながら、鋭い洞察力で対応する職員の内心や力量を見極めようとしています。脅しに怯えずに本筋論で対応してください。

(4) 嘘と真実

相手は平気で嘘をつきます。しかし、こちらの嘘にはここぞとばかり攻撃してきますので、事実のみを説明してください。

(5) あいまいなことは言わない

相手にとって、「考えておく。」、「検討する。」はイエスの意味としてとらえられますので、明確に「ノー」と言わないとイエスととられます。また、はっきりしていないことは言わないでください。

(6) 不当要求者の怖いもの

相手は、「警察を呼んでくれても構わん。」と言いますが、実は自らの不当行為を認識しており、何より怖いのは警察です。

5. 組織的な対応

(1) 毅然とした対応

不当要求行為の対応に当たっては、特に初期の対応を誤ると事態の拡大、深刻化を招きかねません。このため、病院長をはじめ病院職員全員は一貫性のある毅然とした厳正な態度で臨み、いかなる場合においても「不当な要求は拒否する。」という基本姿勢をもって対応に努めなければなりません。

(2) 対応体制の確立

相手は職員を不安、恐怖、困惑等の心理状態に追い込み、要求に応じさせようとするのが常とう手段で、相手は不当要求行為の経験者であることが多く、対応する職員は、相手の能力がはるかに上回っていることを認識しておく必要があります。したがって、必ず相手より多い人数で対応し、精神的に余裕を持てる体制で対応することが必要です。

このため、あらかじめ各部署で対応担当者を決めておき、不当要求があったときに、迅速、的確に対応できる体制の確立が必要です。また、不当要求に対応する場合には、各部署の対応担当者のほか警備員（守衛・総務課）及び患者支援センターに連絡し、同席のうえ対応するとともに、本院で対応できないと思われる場合には、警察に通報してください。

なお、常日頃から各部署の日常の業務を通じて、不当要求行為に発展するおそれのあるケースの把握に努めるとともに、総務課、患者支援センターや関係部署のほか、警察等の外部関係機関に早めの連絡、相談を行うなど緊密な連携に努めることが必要です。

(3) 対応担当者

あらかじめ、各部署で複数の対応担当者（対応者、記録者、通報者等）を決めておくとともに、対応方法等についても打ち合わせておき、対応に当たっては各自の職務分担を適切に遂行することが必要です。また、病院長、事務部長等が直接対応しなければならない案件はまずありませんし、病院長、事務部長等が対応すると、即答を求められることになり、以後の対応でも決定権を持つ職員の対応を求める口実を与えます。

【対応例】

- ・「この件は私が担当ですので、私がお聞きします。」
- ・「この件は私がお聞きして、病院長に報告します。」
- ・「病院長とお話しされても結果は同じです。」

※ 病院長、事務部長には対応させない。

いきなり病院長、事務部長等の決定権限を持った者が対応すると即答を迫られますし、一度病院長が出ると、次回以降の交渉で、「前は、病院長が出て来た。おまえじゃ駄目だ。病院長を出せ。」、「病院長が会わない理由を言え。」等と言われることになります。

(4) 研修会の実施

不当要求行為の未然防止や不当要求行為の発生時に迅速かつ的確に対応するためには、常日頃から不当要求行為に関する十分な知識を持つとともに、対応方法を考えておかねければなりません。

このため、警察関係職員や不当要求行為対応の専門家を講師として、不当要求行為の研修会の実施や院内でのシミュレーションを実施しておくことが不当要求行為発生時の的確な対応、未然防止につながります。

6. 面談場所の整備

(1) あらかじめ、面談場所として院内の面談室や会議室等を選定しておいてください。

なお、面談場所は次のような場所が望まれます。

- ・他の患者に迷惑のかからない所
- ・素早く助けを求めることができ、精神的に余裕を持って対応できる場所
- ・録音・監視カメラ、非常呼出しボタンのある部屋
- ・相手から攻撃を受けにくくするため、相手方と一定の距離・間隔を保つよう大きめのテーブルのある部屋
- ・緊急の場合の逃げ道とするため2か所以上の出入り口のある部屋
- ・気分が静まる色彩の部屋

※相手の呼出し場所には出向かないこと。

- (2) 面談室には目立つところに「暴力追放ポスター」「不当要求防止責任者講習受講修了書」等を掲示しておくで相手に対して抑止効果があります。
- (3) 事前に、凶器となる茶碗、花瓶、はさみ・カッターナイフ・ボールペン、折りたたみ椅子等は撤去しておいてください。

第5 具体的な対応方法

1. 不当要求者と面談する場合の対応例

(1) 面談前の留意事項

①役割分担等の確認

相手と面談する前に、対応担当者（対応者、記録者、通報者等）の役割分担をあらかじめ確認してください。

②平常心の保持

面談直前に、不安感や極度の緊張感に悩まされたりする場合は、深呼吸を繰り返したり、コップ一杯の水を飲むなどして気持ちを落ち着かせてください。

③安全性の確保

必ず面談前に対応場所の安全性を確認し、茶碗、花瓶、はさみ等の凶器になり得る物は撤去してください。特に、折りたたみ椅子は、凶器となるので注意が必要です。

また、対応場所が可能な限り密室状態にならないようにするとともに、担当者は出入口側に着席するようにします。

④湯茶の禁止

面談時の湯茶は、居座りを容認したことになりかねず、また茶器が暴力行為に使われる恐れもあります。歓迎するお客さんではありませんので、湯茶は不要です。

(2) 入室、着席時の留意事項

①面談する人数

ア)相手の人数

相手が多人数で来院した場合は、相手側に面談人数を代表者2～3人程度に制限することを告げ、他の方は別の場所でお待ちいただくようにします。相手がこれに応じない場合は、面談を拒否してください。

【対応例】

- ・「あちらの会議室でお話をお伺いします。」
- ・「お話をお伺いするのは代表の方お2人に限らせていただきます。他の方はこちらでお待ちください。」

イ)対応人数

こちらの対応人数は、必ず相手より多い人数で行ってください。また、相手が1人であっても必ず複数で対応してください。

② 対応担当者の紹介

ア) 職・氏名の明示

担当者は、はっきりと職名、氏名を名乗って身分を相手に伝えます。

ここで少しでも弱気な態度を見せると、相手が増長しますので注意が必要です。

イ) 名刺は渡さない

状況にもよりますが、原則として相手から求められても名刺は渡さないようにしてください。名刺を悪用される場合もあるため注意が必要です。

【対応例】

- ・「名刺はただ今切らしております。」
- ・「私の所属、氏名は名札のとおり〇〇〇〇です。」

ウ) 相手の確認

・ 氏名等の確認

相手及び同行者の氏名、患者との関係（続柄）、連絡先などを確認して記録します。

・ 身分不明者に対する退席要求

身分を明かさない者に対しては、恐れずに毅然と退席を要求します。

・ 委任関係の確認

相手が患者さんの代理人と称した場合は、必ず委任状を確認するとともに、委任者に委任の事実を確認するようにします。（委任状がなければ断る。）

なお、特定の個人に関する事柄について、代理権のない第三者と対応することは当該個人の権利を侵害することにつながりかねませんので注意してください。

【対応例】

- ・「失礼ですが、どちら様ですか。」
- ・「失礼ですが、あなたと〇〇さん（患者さん）との関係について、確認させていただきたいのですが。」
- ・「どなたかわからない方とは、対応いたしかねます。お引き取りください」

(3) 面談中の留意事項

① 面談時間

・ 面談時間の約束

自己紹介、相手の確認が終わった後の対応は、まず最初に面談時間を約束させます。また、面談はできるだけ時間を区切って短時間に限定するように努めてください。面談時間が長くなると相手のペースにはまる危険性が大きくなります。

面談を途中で打ち切るためにも、対応時間を約束する必要があります。

【対応例】

- ・「他の業務の関係で、30分なら時間が取れます。」

※ 面談を打ち切るために、実際に予定にはない会議や出張があると嘘をつくことは控えなければなりません。万一、嘘が発覚した場合は、相手の攻撃材料になりかねません。

・面談の打ち切り

面談が当初約束していた時間より長くなったり、同じ要求が繰り返される場合は、明確に意思表示（時間が長時間に及んでいること、同じ内容が繰り返されていること等）をして、面談を打ち切る旨を告げてください。

【対応例】

- ・「当方の回答（説明）は、先ほどからお話ししているとおりです。」
- ・「これ以上お話ししても、当方の考え（回答）は変わりません。お約束した時間になりましたので、お引き取りください。」

②面談状況の記録

相手の言動を正確に把握するため、メモのほか、必要に応じて録音や録画を行ってください。この場合、録音又は録画する場合は、必ず事前に相手に説明してから行ってください。

・録音・録画することの告知

相手に対して、上司に正確に報告する等の理由を説明し、面談状況を録音・録画することを告げてください。

相手が拒否した場合や告知せずに録音・録画しても、法律上問題はありませんが、トラブルを避けるため、相手が同意するか否かにかかわらず、告知してください。

【対応例】

- ・「大切なお話のようですし、間違いがあれば困りますので、録音（録画）させていただきます。」
- ・「上司に正確に報告しますので、録音（録画）させていただきます。」

・記録の意義

同意を得ないで録音・録画されたものは、「適応性、証拠能力」について学説は分かれますが、記録されたものは、後日、民事訴訟や刑事事件となった際、証拠となり得る重要なものです。

③用件の確認

・用件の明確化

自己紹介、相手の確認、面談時間の約束が終わったら、次に相手の話を聴取し、面談の趣旨、目的を明確にさせ、具体的な要求等を相手自身に発言させるようにしてください。

そのためには、こちらから質問することも重要です。

【対応例】

- ・「ご用件は何ですか。」
- ・「具体的に用件をおっしゃってください。」

・用件を言わない場合

相手が用件をはっきり言わない場合は、毅然と引き取りを要求してください。

【対応例】

- ・「用件がないのであれば、お引き取りください。」

- ・ 用件の再確認

相手が面談中同じ話を繰り返したり話題を変えたときは、具体的な用件を再度確認します。このようなタイミングで相手の用件を再確認することは、対応する職員の心理的負担の軽減につながるとともに、面談の主導権を引き寄せることにもなります。

【対応例】

- ・ 「用件は、〇〇ではなかったですか。」

④説明の仕方

- ・ 理路整然とした説明

必要な説明、説得は、法令や規則、客観的な資料等に基づき、理路整然と行い、不必要な論争や弁解は行わないようにしてください。

- ・ 説明の反復

相手が、説明に対して念を押して来たときは、説明を繰り返すこととし、「はい」、「いいえ」で答えないようにしてください。

- ・ 他病院の事例

他の医療機関等の事例を引き合いに出しても、要求に応じたり約束をしないようにしてください。

【対応例】

- ・ 「〇〇病院とは事情が違いますので、本院の判断で対処します。」

⑤慎重かつ明確な発言

- ・ 最小限の発言

不必要な発言は、相手につけ込まれる要因となります。発言は最小限にとどめ、不用意な発言に注意し、慎重に言葉を選んで発言してください。

また、丁寧な言葉遣いに心がけてください。相手の要求が不当要求行為に該当する場合でも、言葉遣いは変えず、丁寧な言葉遣いに終始してください。

【対応例】

- ・ よい例：「あなたの申し出には応じることはできません。」
- ・ 悪い例：「あなたみたいな人には、〇〇できません。」

- ・ 明確な発言

面談中の曖昧な言語・態度は厳に慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言は絶対にしないようにしてください。

意思表示は明確にし、特に拒否する場合は明確に相手に告げるようにします。「伝えておきますけれど。」、「考えてみますが。」、「検討してみます。」というような曖昧な発言をすると、「では、回答はいつするのか。」と先送りになり、問題の長期化と深刻化をもたらす可能性が生じて来ますので、十分注意してください。

【例】

□相手に誤解されかねない発言はしないでください。

- ・ × 「結構です。」、「いいです。」



○ 「いりません。」、「できません。」、「払いません。」と明確に言ってください。

□相手に期待を抱かせる発言はしないでください。

- ・「上司が帰って来たら伝えておきます。」
- ・「考えてみますが。」
- ・「上司と相談します。」
- ・「検討してみます。」

□明確な拒否の意思表示をしてください。

- ・「当方としては、あなたの要求に応じられません。」
- ・「結論は今お話ししたとおりです。」
- ・「上司とお話しされても結論は同じです。」
- ・「ご指摘の点は、あなたの用件と別の問題であって、要求に応えることはできません。」
- ・「これ以上お話ししても、当方の考えは変わりませんのでお引き取りください。」

・ **発言の訂正**

不適切な発言や誤った説明等をした場合は、速やかに明確に訂正します。

【対応例】

- ・「先ほど〇〇と言ったのは、□□です。訂正させていただきます。」

⑥ **事実関係の確認**

相手が病院のミスや苦情を口実に何らかの要求をしている場合は、慌てることなく、事実関係を確認するようにしてください。

また、事実関係を確認しない段階での謝罪的な発言は控えるようにします。相手は、病院が非を認めたものと都合よく解釈し、優位な立場に立とうとします。

相手が激昂して職員を厳しく追及しても、冷静さを失わず、対応中の曖昧な言動態度は厳に慎み、相手に少しでも期待を持たせるような発言は、絶対に控えるようにします。

【対応例】

- ・「事実関係を確認した上で、回答します。」
- ・「事実関係を確認した上でなければ、即答できません。」
- ・「あなたが嘘をついていると言っているのではありません。ご指摘の件の原因について現段階では把握しておりませんし、本院に責任があるかどうか、事実関係を確認しないと分からないと言っているのです。」
- ・「どう責任をとるのかと言われましても、現時点では何ともお答えできません。」
- ・「今日責任を認めないと帰らないと言うのですか。それは犯罪（不退去罪、強要罪、脅迫罪）ではないですか。お引き取りください。」

※ [控えるべき謝罪的発言]

- ・「申し訳ありません。早急に〇〇します。」
- ・「すみません。」

⑦ **ミスが事実である場合**

ミスの内容や相手の出方によっては、素直に認める姿勢も重要です。隠そうとしたり、否を認めないことを理由に相手につけ込まれることも考えられます。

⑧書面等の作成拒否

・詫び状等の作成拒否

相手が譲歩の条件として「一筆書けば許してやる。」などと迫られても、念書、詫び状などを作成することは、断固拒否しなければなりません。

相手は、一旦有利な回答を得ると絶対に譲歩しなくなります。念書、詫び状を作成してしまうと、「非を認めた。」として、さらに相手の要求がエスカレートします。

・署名・押印の拒否

相手が事前に作成した書面等に、安易に署名したり押印することも断固拒否しなければなりません。名刺の裏に押印しただけで、相手に否を認めた証拠と主張され、問題の処理が難しくなった事例もあります。

⑨妥協の禁止

早く問題の解決を図ろうとして、その場逃れの安易な妥協をしないようにしてください。はっきりと意思表示するようにしてください。

【対応例】

- ・「責任ある回答をするためには、組織としての意志決定が必要です。」

⑩法的手段による解決

こちらの対応を納得しない事案の場合は、無理して解決しようとせず、相手に裁判等法的手段によって解決するよう告げてください。

【対応例】

- ・「納得いただけないのなら、残念ですが、裁判所などの司法の判断を仰いでいただくしかありません。」

ただし、裁判等法的手段による解決を図ろうとする場合は、あらかじめ、裁判になった場合の見通しを付けておくことが必要です。こうした準備が十分にできずに相手と交渉しなければならなくなったときは、即答を避けなければなりません。

【対応例】

- ・「今日はお話だけお伺いします。お話は弁護士に相談して慎重に判断して、結論は後日お伝えします。」
- ・「専門家と相談してからでないと、この場では即答できません。」

⑪報告

問題が発生したときは、不当要求行為発生時の連絡先（P. 16）に記載の「総務課及び患者支援センター」に速やかに連絡するとともに、重大なものについては病院長に報告するようにしてください。

⑫警察への通報

不当要求行為が発生し、本院では対応できないと判断される場合は、不当要求行為発生時の連絡先（P. 16）に記載の「警察」に通報するようにしてください。この場合、不要なトラブルを避け、受傷事故を防止するためには、相手側に気付かれないように通報することが必要です。

相手から警察に通報したことに対して言い掛かりをつけられた場合は、「警察からそのような指導を受けている。」などと答え、毅然とした態度をとってください。
不要なトラブルを避け、受傷事故を防止するためには、警察への通報が有効です。

【警察への通報例】

深呼吸するなどして精神状態を落ち着かせた後に、次のように通報してください。

なお、通報時には、警察官の質問に対して具体的事実を分かりやすく説明してください。

① [いつ]

- ・「〇時〇分に」
- ・「〇分ぐらい前に」

② [どこで]

- ・「徳島大学病院の〇階〇〇科外来で」
- ・「徳島大学病院〇病棟〇階の面談室で」

③ [誰が]

- ・「〇〇〇〇と名乗る人が」
- ・男・女の区別、何歳ぐらいの、人相、着衣、人数・・・・

④ [何をしている。]

- ・「刃物を持った男が院内を徘徊しています。」
- ・「職員をバットで殴りつけて、職員は血を流しています。」
- ・「看護師を脅迫しています。」
- ・「受付で現金を奪って逃走しました。」

※警察への通報後は、職員が正面玄関等で待機するなどして、速やかに警察官を現場まで誘導・案内してください。

2. 大声でわめいたり暴言を吐く者に対する場合の対応例

(1) 静かにするように相手方に注意を促して、暫く様子(動向)を見る。

【対応例】

- ・「他の患者さんの迷惑になるので静かにしてください。」
- ・「公共の場で大声でわめく(暴言を吐く)のは、やめてください。」

(2) 退去するよう指示をする。

【対応例】

- ・「施設(病院)の管理権により、退去してください。」
 - ・「速やかに本院から出て行ってください。」
- しばらく様子を見て、再度「退去の指示」を伝える。
(以下、相手の者が指示に従わない場合を記載)

(3) 警察に通報することを予告する。

【対応例】

- ・「退去の指示に従わなければ、警察に通報しますよ。」

(4) 警察に通報することを告知する。

【対応例】

- ・「退去していただけないので、警察に連絡します。」
- ・「退去していただけないので、警察に引き渡します。」

(5) 警察に通報する。

【対応例】

- ・「徳島大学病院 1 階の〇〇科外来ですが、大声でわめき、暴言を吐く人がいます。注意し、退去するよう言ったのですが、聞きません。周りの患者さんの迷惑になっていますので、至急来てください。」

第 6 安全管理に関する取組

1. 安全管理上、整備が必要な設備・備品等の整備

(1) 監視カメラ・ビデオの設置

本院では、玄関をはじめ主要な出入口や廊下のほか、駐車場にも監視カメラを設置しています。

(2) 防犯グッズの完備

次のようなものを予め用意しておく、緊急の場合に役立ちます。必要に応じて各部署で備えておいてください。

- ・カラーボール

対象者に投げつけて、ボールが割れると色素が付着して、他の人と区別できます。

- ・催涙スプレー

暴漢などの顔面に催涙ガスを噴射することにより、相手がひるんだ隙に逃げるためのもので、催涙ガスが目に入ると痛くて目が開けられなくなります。

- ・さすまた

江戸時代に捕り物に使用した金属性の U 字型の捕そく道具で、犯人の胴部などを U 字部で地面や壁に押しつけ動けなくして取り押さえるものです。

2. 院内暴力事案で適用が予想される関係法令の把握

(1) 軽犯罪法

第 1 条で、次に該当する者は、拘留又は科料に処する旨定められています。

- ・第 2 号 正当な理由なく刃物・鉄棒・その他人の生命を害し、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隠して携帯していた者
- ・第 13 号 公共の場所において多数の人に対して著しく粗野若しくは乱暴な言動で迷惑をかける者
- ・第 31 号 他人の業務に対して悪戯などでこれを妨害した者

(2) 刑法

①不退去罪

第 130 条で、退去の要求を受けたにもかかわらず、退去しなかった者は 3 年以下の

懲役又は10万円以下の罰金に処する旨定められています。

正当に本院に来院した者であっても、管理権を有する者(委託を受けた者を含む。)から退去を求められているのに正当な理由がなく退去しない者がこれに該当します。

②傷害罪

第204条で、人の身体に傷害を与えた者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する旨定められています。

③暴行罪

第208条で、暴行を加えたが、人に傷害を与えるほどではなかった場合は、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する旨定められています。

④脅迫罪

第222条で、本人や親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する旨定められています。

⑤強要罪

第223条で、本人や親族の生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する旨定められています。

(3) 徳島県迷惑行為防止条例

第13条第4号で、何人も、正当な理由がないのに、特定の者に対して著しい不安を覚えさせ、又は、迷惑をかけるような方法で、粗野又は乱暴な言動を行ってはならない旨定められています。

具体的な事例としては、場所柄をわきまえず「高笑いしたり」、「いやらしい言動を言ったり」、「大声を出したり」、「絡んだりすること」が考えられます。

3. 警察等への相談

院内で発生した不当要求や困りごとに関する警察の相談窓口は次のとおりです。

「県民の声110番」は、徳島県警察の総合相談窓口です。ストーカー・悪徳商法・薬物・けん銃・廃棄物・性犯罪・交通関係等さまざまな相談に応じています。暴力団等からの不当要求については、公益財団法人徳島県暴力追放県民センターでも相談を受け付けています。

なお、本院を管轄する警察署は徳島名西警察署、管轄する交番は蔵本町交番です。

警 察 等 の 相 談 窓 口 一 覧

・徳島名西警察署	088-632-0110
・徳島名西警察署蔵本町交番	088-632-6021
・県民の声110番（徳島県警察本部）	088-653-9110
・（公財）徳島県暴力追放県民センター	088-656-0110

不当要求行為発生時の連絡先

■ 院内連絡先

時間内：警備員	内 線	2 2 2 2
総務課総務係	P H S	0 6 6 5
	内 線	3 1 0 4
患者支援センター	内 線	9 9 8 3
時間外：守衛	内 線	2 2 2 2
	内 線	9 2 1 0
事務当直	内 線	9 2 1 1

■ 警察関係連絡先

1 1 0 番（緊急時）	1 1 0
徳島名西警察署	6 3 2－0 1 1 0
徳島名西警察署蔵本町交番	6 3 2－6 0 2 1