

「職場のストレス・対人トラブルに関する
アンケート調査」
集計結果報告

平成26年2月10日配布
平成26年2月28日回収

旭川医科大学 二輪草センター
(復職・子育て・介護支援センター)

アンケートの趣旨

職場のストレス・対人トラブルについて当院に勤務している医師・看護師にアンケート調査を行い、各部署の現状把握を行う。

○対象・・・当院に勤務している医師・看護師

○配布方法・・・紙媒体で各部署に配布、メール配信（HPからのダウンロード）

○回収方法・・・センターへ持参、メール添付、メールBOX投函

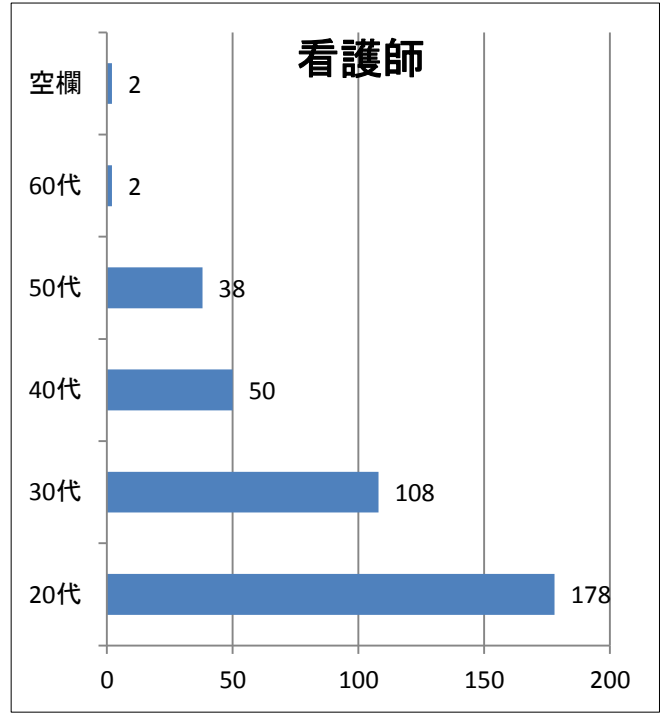
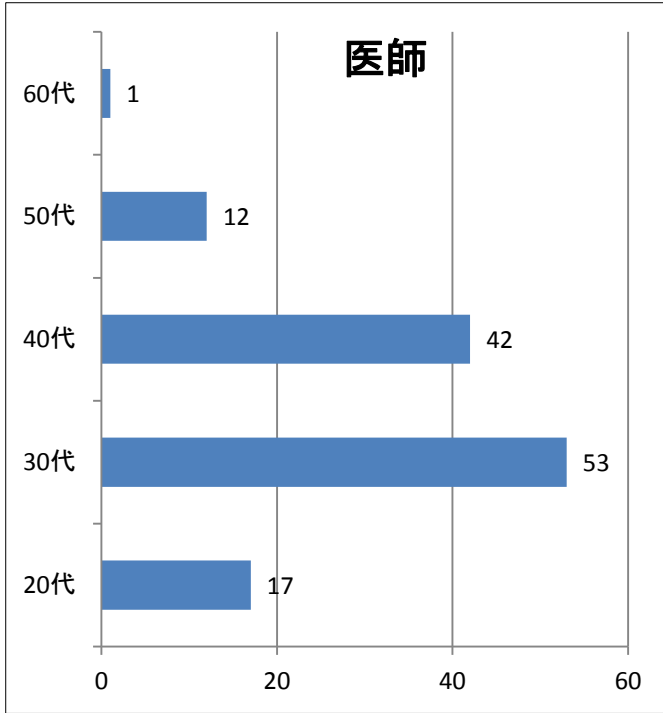
○配布・・・医師 236枚

看護師 673枚

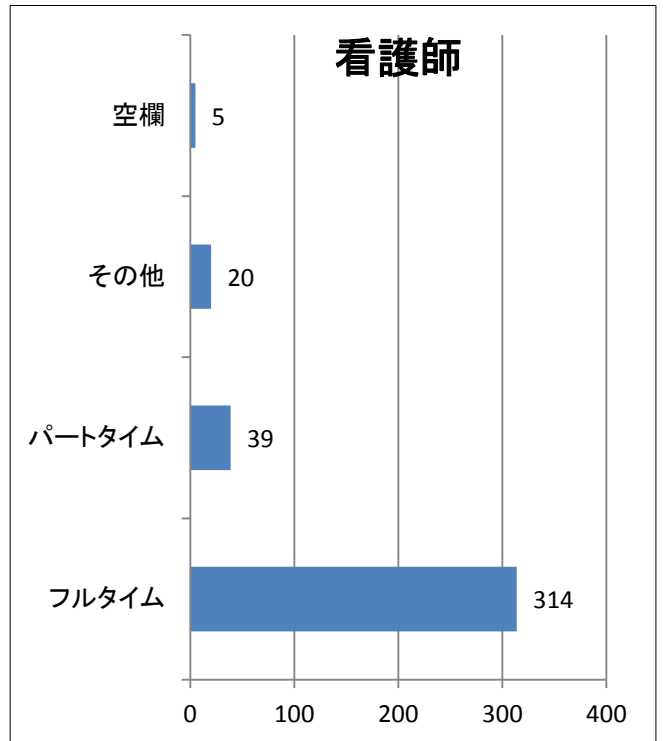
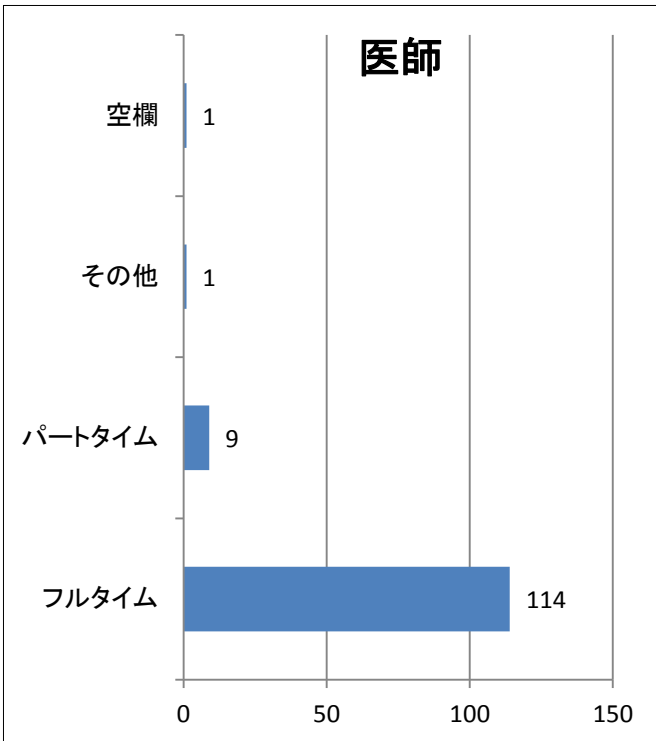
○回収・・・医師 125人（男性95名 女性 30名）回収率53.0%

看護師 378人（男性28名 女性 350名）回収率56.2%

年齢

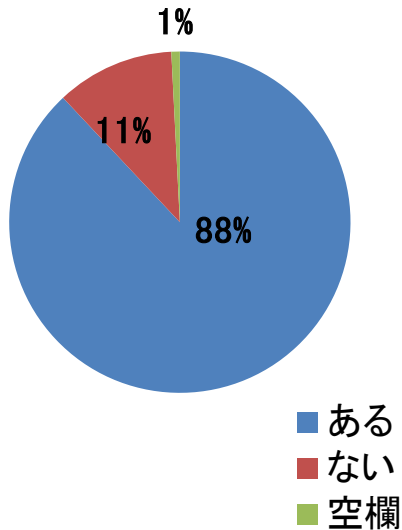


働き方

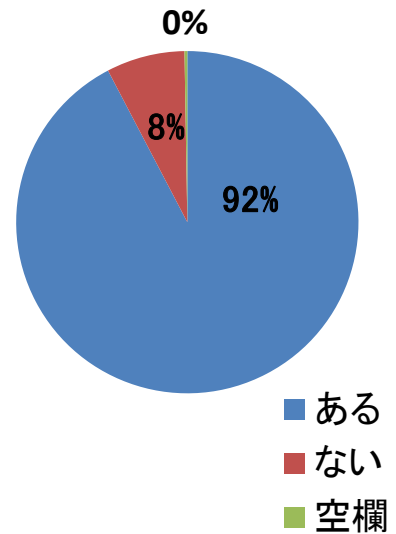


職場でのストレスはあるか

医師

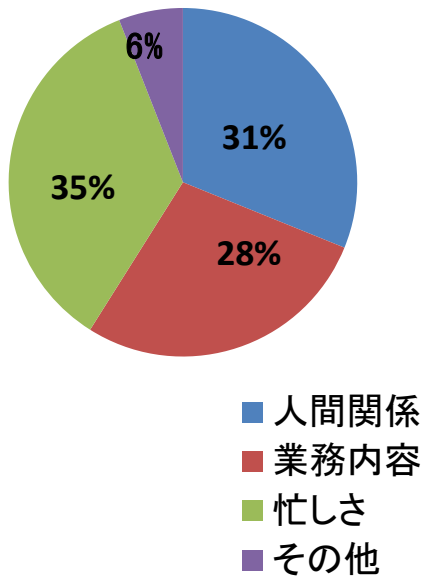


看護師

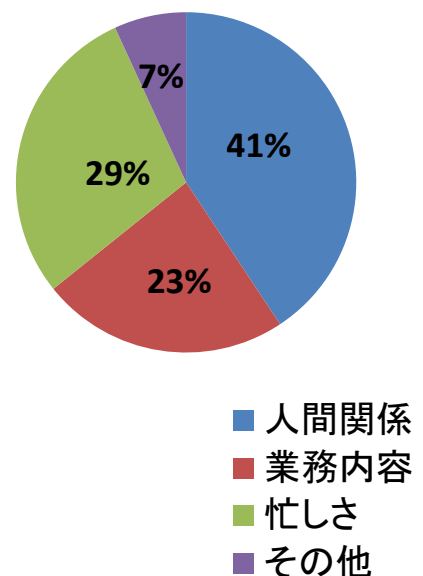


ストレスの内容

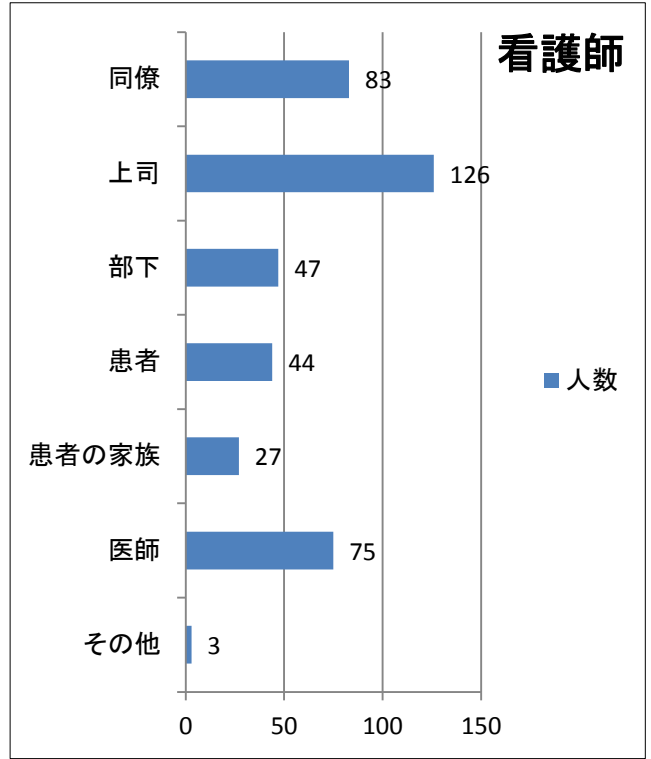
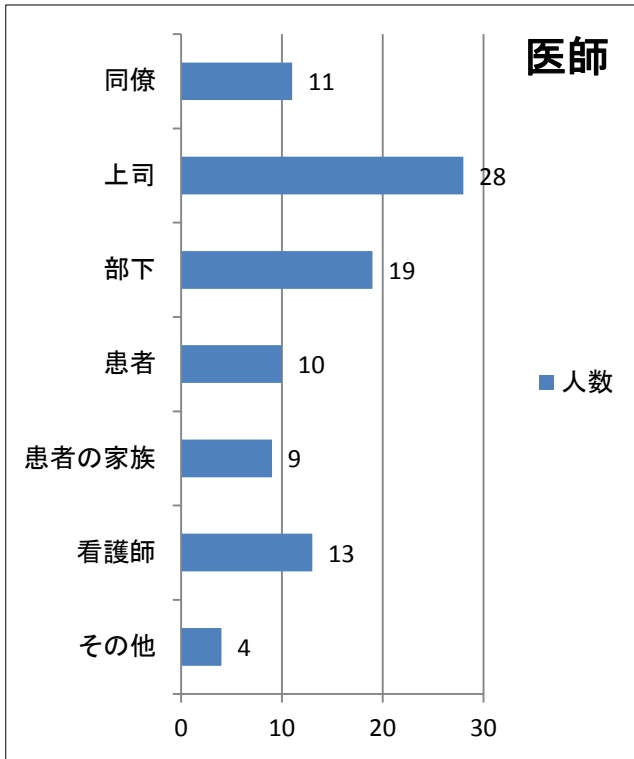
医師



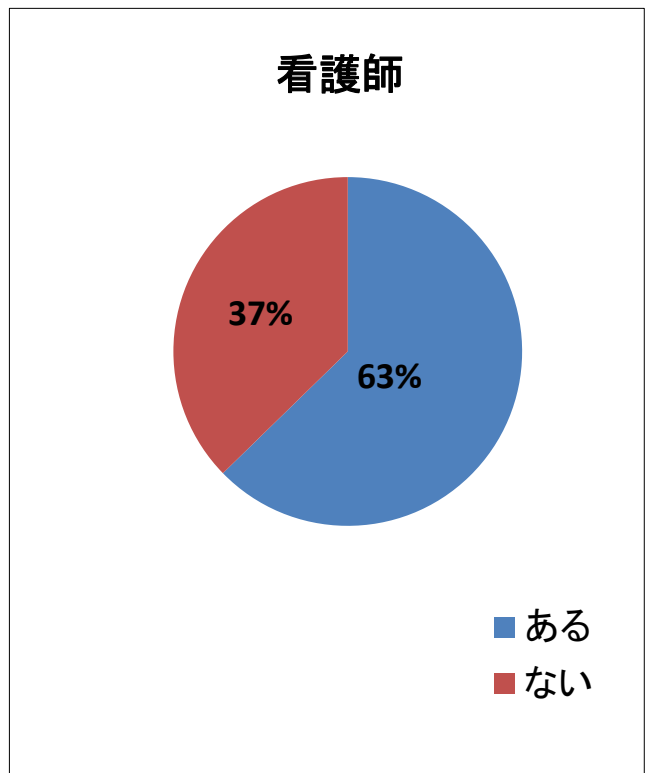
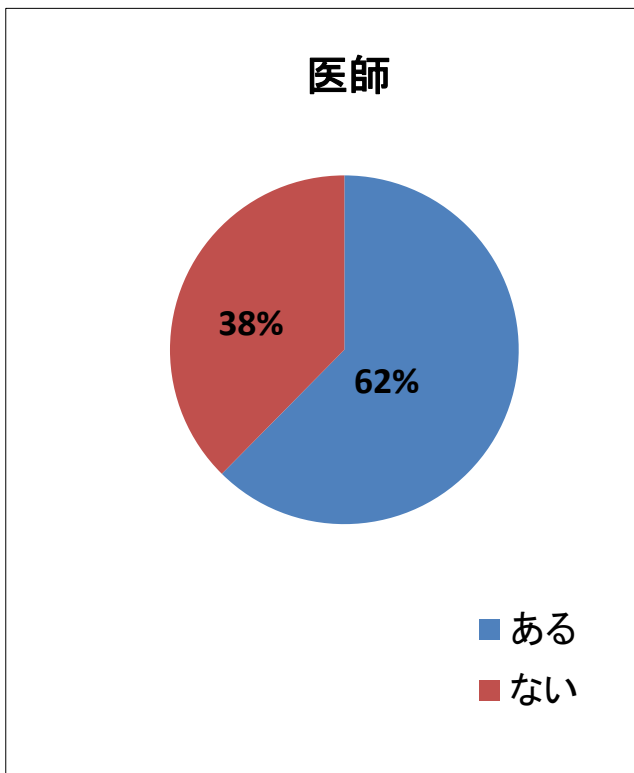
看護師



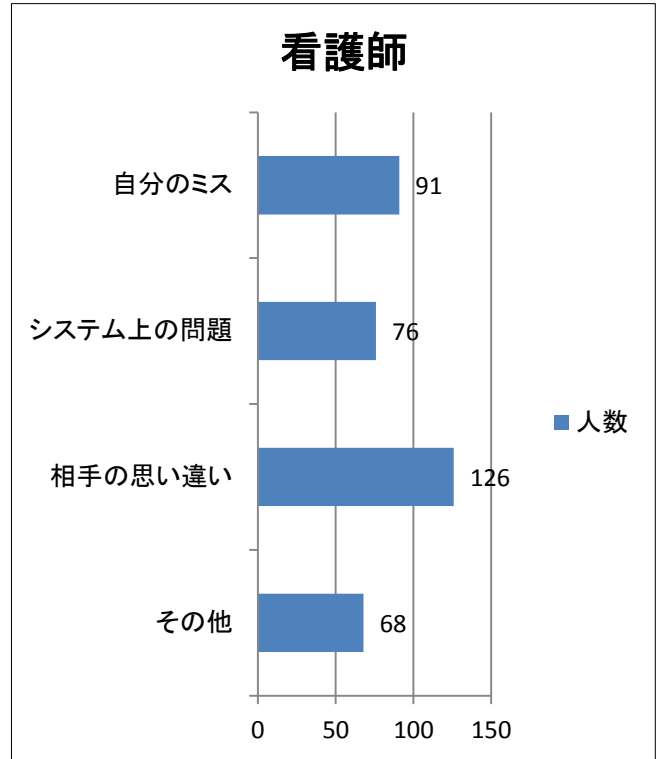
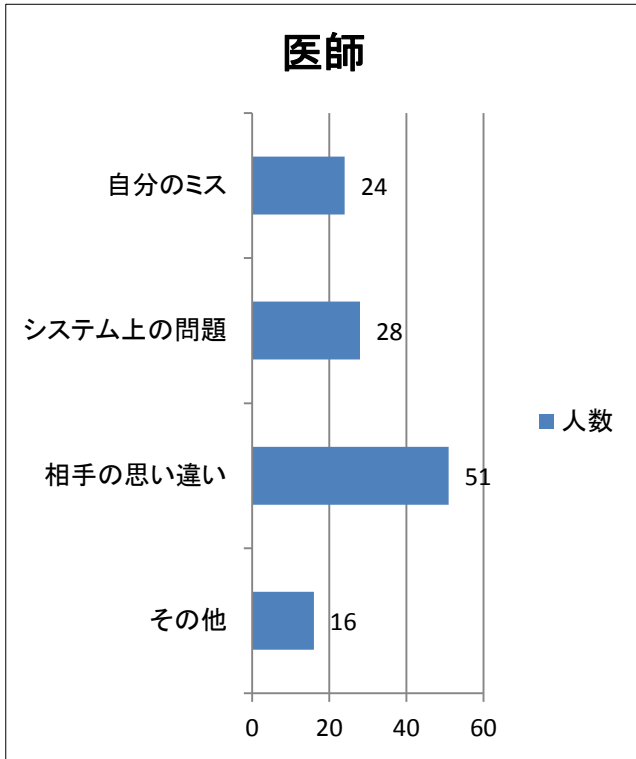
ストレスを感じる人間関係



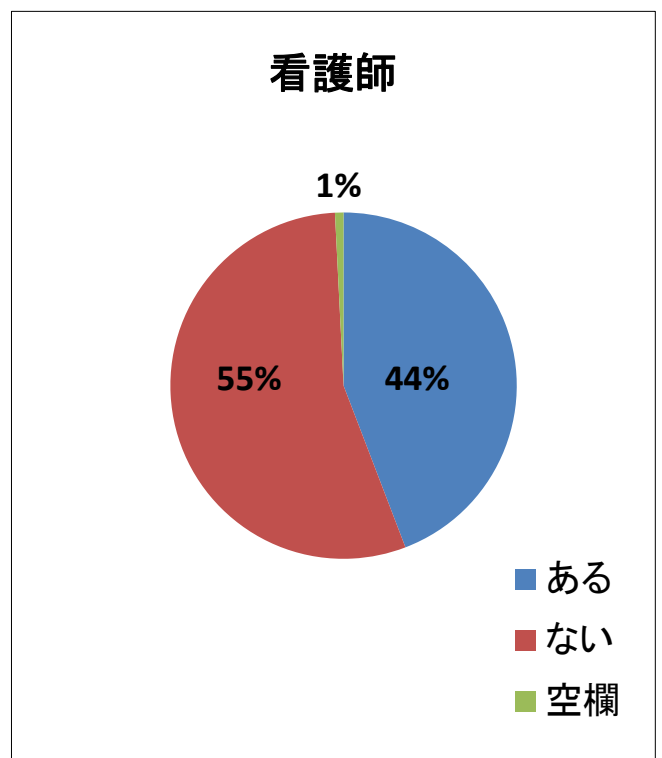
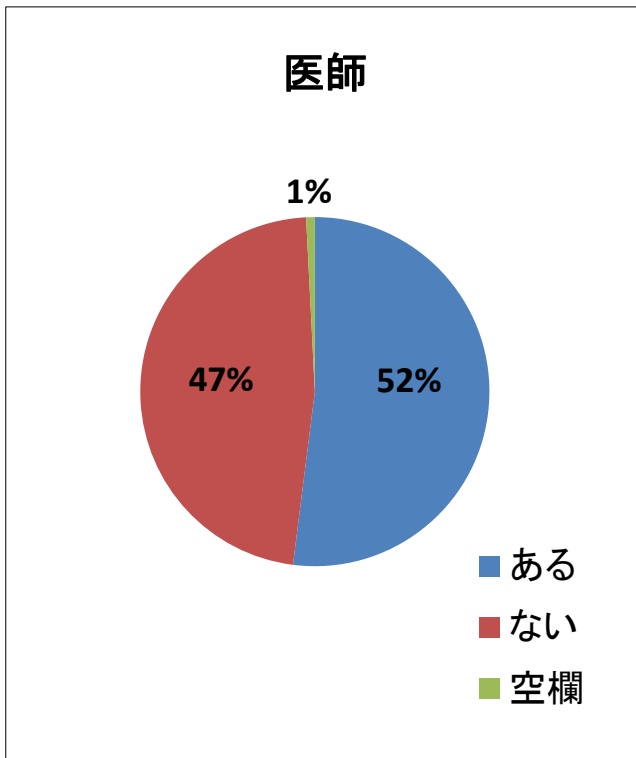
患者からクレームを受けたことがあるか



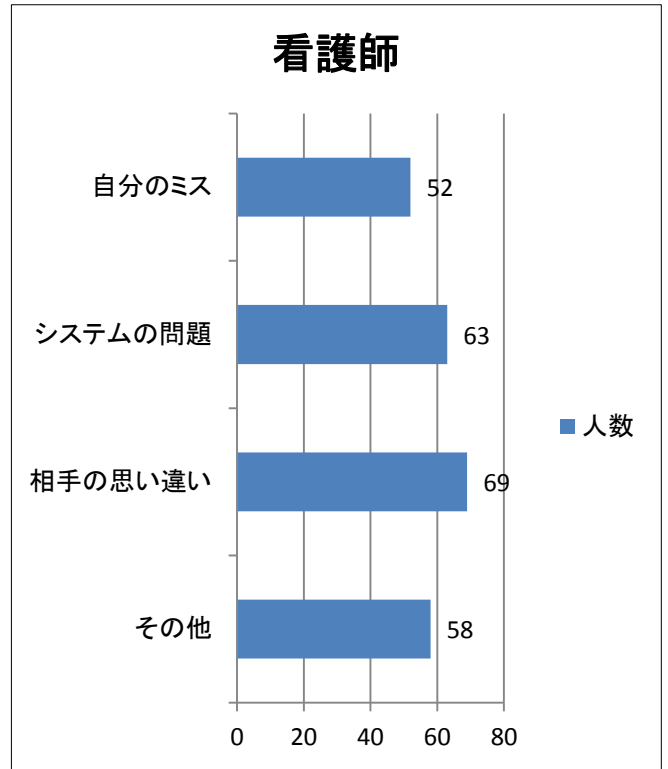
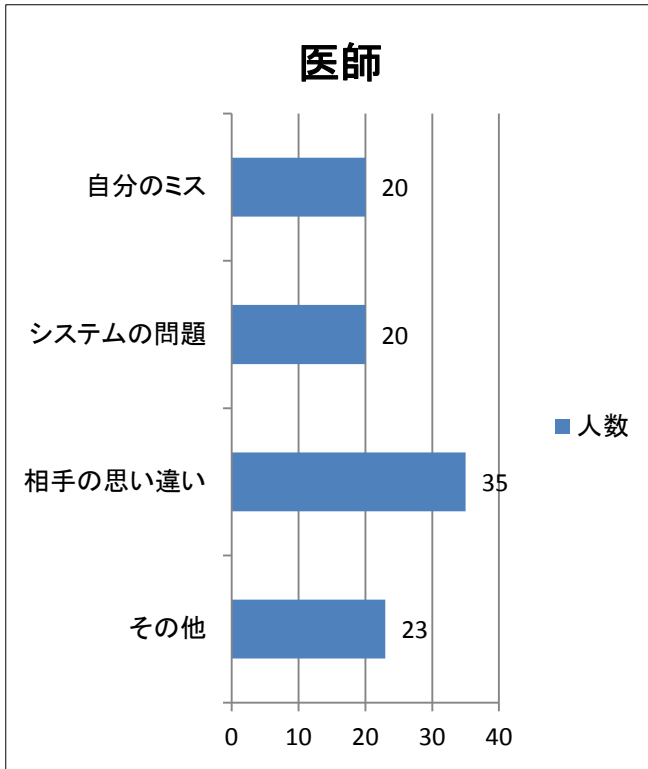
患者からのクレーム内容



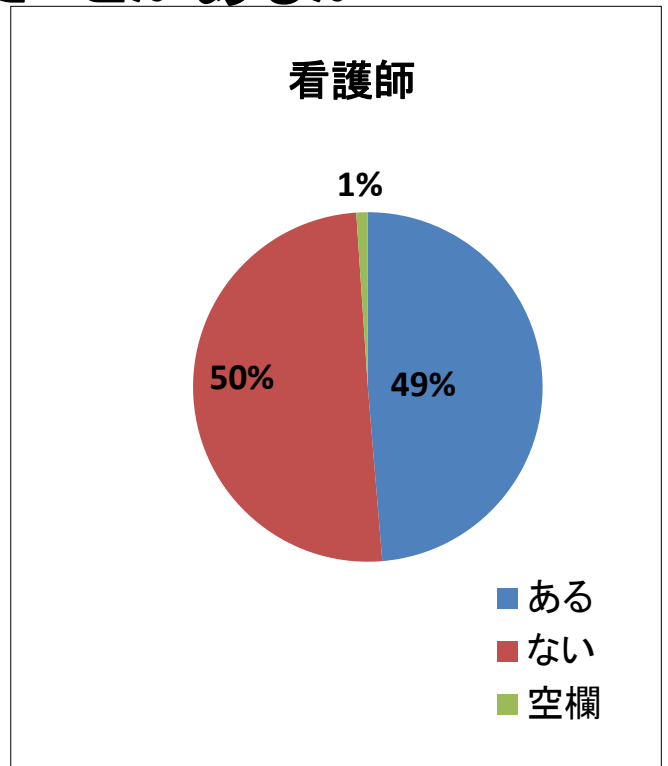
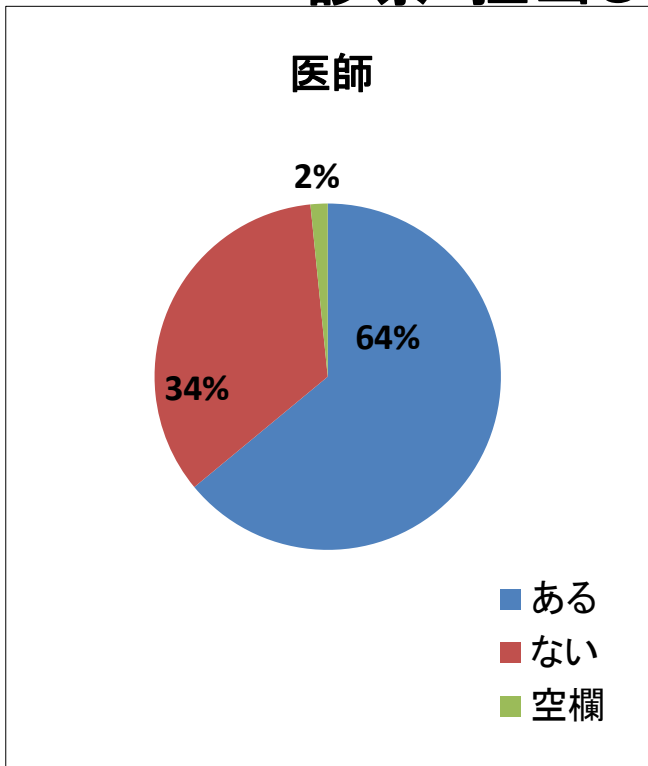
患者家族からクレームを受けたことがあるか



患者家族からのクレームの内容

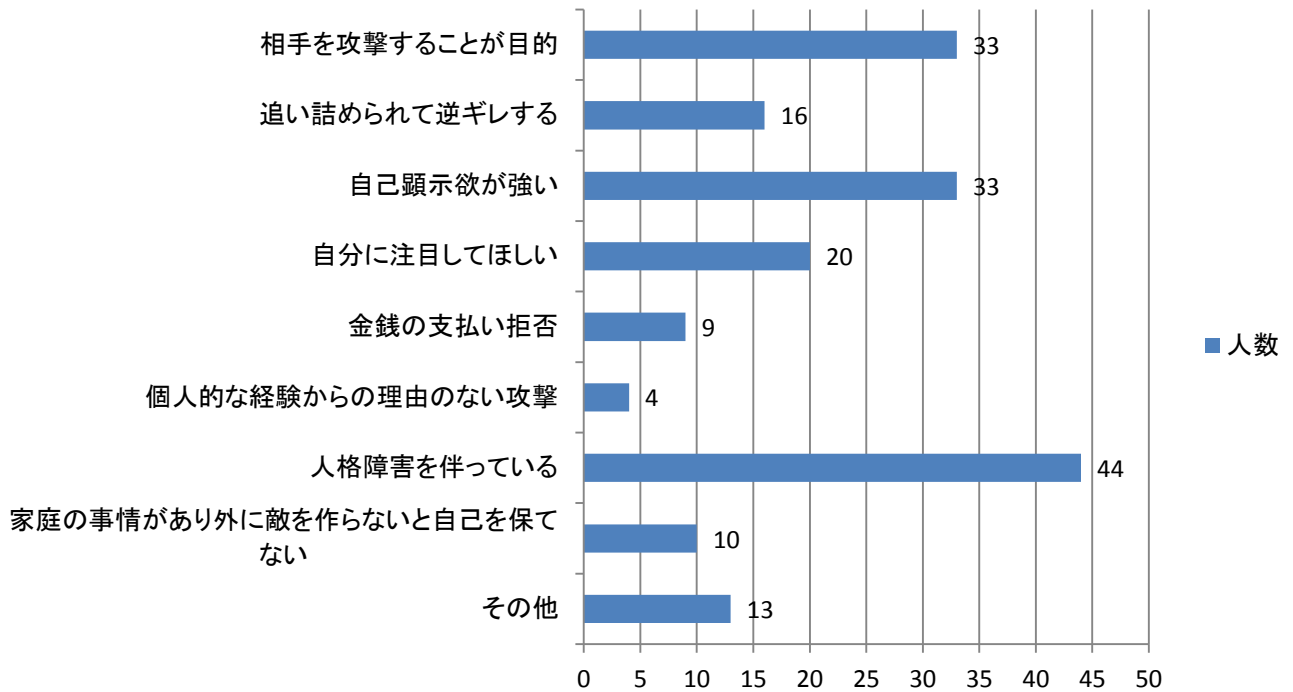


モンスターペーシェントを 診察・担当したことがあるか

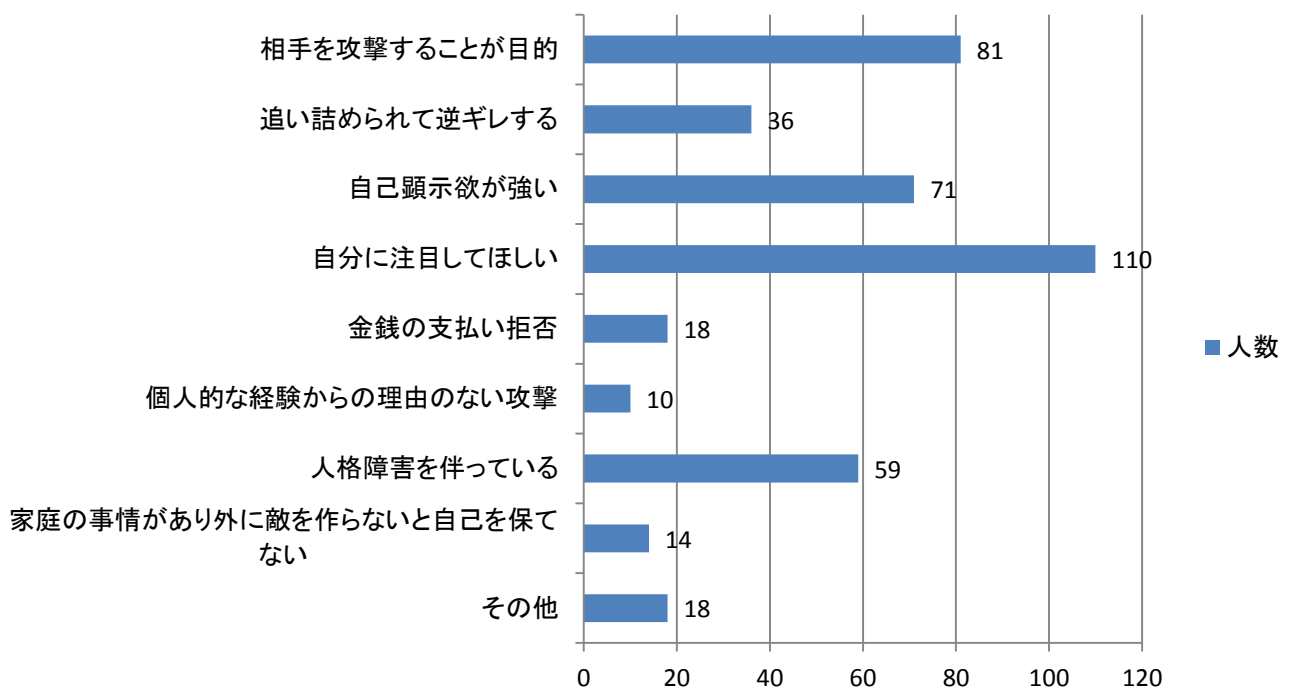


モンスターペーシエントのタイプ

医師



看護師



モンスターパेशェントへの対応で 成功した経験やアドバイス

- 2時間患者さんの部屋(個室)で謝罪の態度を続けた。大声で罵倒されて辛かったが「もうわかったからいいよ」と急に態度が変わり驚いた。
- 医師の診察が遅れたことで看護師がお詫びしたが、その後も「次来た時にさっき対応したバカ看護師つれてこい！」と廊下で大声で怒鳴っていた。次回の来院時までには所属の師長などに前回の件を報告、再来の時に師長、副師長、医療支援課の方が対応してくれた。事前に報告、相談していたため職員が自分を守ってくれて安心して業務につけた。モンスターパेशェントからスタッフを守る仕組みが充実することで安心して働けると思う。
- 毅然とした態度で接する。相手の言動に自分が振り回されない。攻撃性の裏にどんな理由や事情があるのか客観的に考えてみる。
- その人の言い分を否定せず、まず聞いて感情的にならず冷静な対応をする。あいまいな返答はせずはっきり答える。
- 看護部、医療支援課に相談し、専門的視点からのアドバイスをもらったり対応の協力を得る。そのことで問題は解決方向に進みました。自部署だけでは対応には限界があり、また改善に至らないので。
- 男性の患者又は家族は大声をはりあげると女性看護師にとってとても脅威である。女性1人で対応せず男性職員と複数で対応することで心強かった。「患者=客」という考え方が広まった時代からモンスターパेशェントが増えているように感じる。医療者が正当なら、診療妨害として対応し、医療者や他の患者を守っていく姿勢も必要だと思う。
- 態度や言葉が乱暴になった時には医師に直ぐ来てもらい一緒に話を聞いてもらいながらだめでもらった。

モンスターペーシエントへの対応について 医療支援課に求めること

- ・ 早期に医師に頼らず対応して頂けるとよい。外来中に対応をしていると他の患者を長時間待たせてしまい、それがさらなるクレームの原因となるため。
- ・ 危険を感じたらサポートが入ってもらえるようなシステムを充実させて頂きたい。
- ・ 十分対応して頂いてると思いますのでこれ以上求めることはありません。
- ・ 一緒に診察についてほしい。ブラックリストにのったモンスターペーシエントは受付の時点で排除して欲しい。
- ・ 医療支援課にクレーム、モンスターペーシエントの件ではいつも相談にのって頂いています。大変助かっています。個人として対応するのではなく組織としての対応がこのような人々には有効であると思います。
- ・ 第三者という意味で連絡したらすぐ来てくれるシステムがある事を周知して欲しい。
- ・ 社会一般常識として犯罪に該当する行為に対して毅然とした対応をして欲しい。必要であれば早期に警察を呼ぶことも重要。病院内で解決できるものと出来ないものの線引きがあいまいな印象を受ける。
- ・ モンスター患者への対応の仕方について専門的な知識や手法を学んで実践できるようにして欲しい。

医療従事者は業務そのものがストレスとなることが多いが、今回のアンケート調査では当院の医師・看護師の3割～4割が人間関係にストレスを感じているという結果であった。