

患者家族による訪問医ら殺害事件を受けての対応について

1 概要

2021 年度第 3 回町プロ協議会において、1 月末にふじみ野市で発生した訪問診療の医師らが患者家族に殺傷された事件を受けて、町プロでも検討や対応が必要であるとの認識が共有された。

これを受けて、町プロでは専門職向けの緊急アンケートを行った。また、ふじみ野市へ事件を受けての対応について情報照会を行った。

2 現在までの取組結果

(1) 緊急アンケートの実施について

町田市での現状把握のため、町プロ参画団体所属の専門職を対象に、患者・利用者・その家族と接する中で「怖い」「嫌だな」と感じた経験について以下のとおりアンケートを企画した。

本アンケートは、職種によって依頼時期が異なり、現在もアンケートの回収・集計を継続している状況である。そのため本日は、4 月 28 日時点で集計が終了している分に限って暫定的に結果を報告する。なお、最終的な集計結果については、後日各委員宛にお送りする予定である。

〈町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト(町プロ)緊急アンケート 実施概要〉

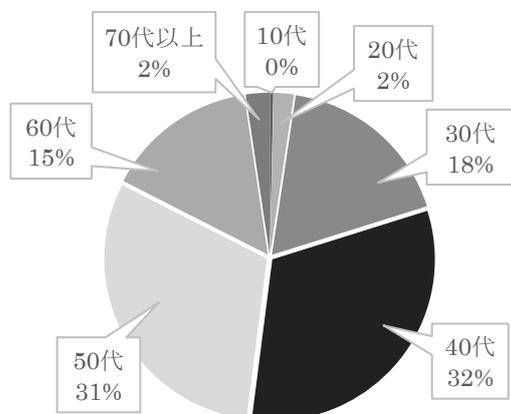
- 実施期間:
 医師会:2022 年 5 月 12 日～5 月 31 日
 歯科医師会:2022 年 4 月 12 日～4 月 19 日
 薬剤師会:2022 年 4 月 7 日～4 月 28 日
 その他の専門職団体:2022 年 3 月 28 日～4 月 19 日
- 提出方法:FAXおよび Google フォーム
- 回答数:298 件(4 月 28 日時点)

<集計結果(4 月 28 日時点)>

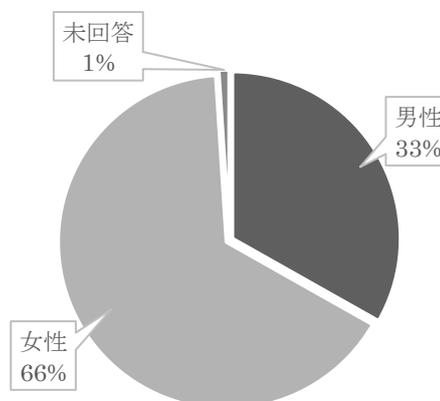
ご自身・ご所属先の団体を記載して下さい。

町田市医師会 (0) 町田市歯科医師会 (7) 町田市薬剤師会 (34)
 町田市訪問看護ステーション連絡会 (43) 町田市ソーシャルワーカー連絡会 (8)
 町田市ケアマネジャー連絡会 (73) 町田市通所事業所連絡会 (28)
 町田市訪問介護事業者協議会 (15) 町田市小規模多機能連絡会 (1)
 町田市グループホーム連絡会 (13) 町田市福祉用具事業所連絡会 (0)
 町田市有料老人ホーム連絡協議会 (6) 町田市リハビリテーション連絡会 (10)
 町田市高齢者福祉施設部会 (3) 町田市訪問マッサージ連絡会 (6)
 東京都柔道整復師会町田支部 (9) 高齢者支援センター (33) その他 (9)

年齢



性別



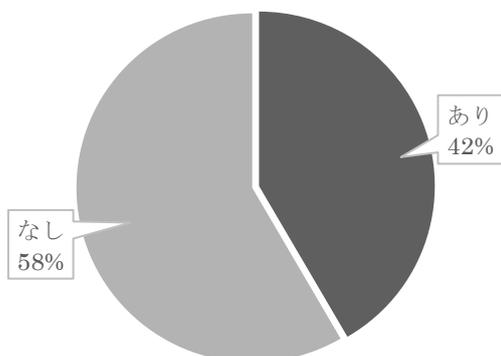
1. 経験年数についてお聞きします。

1年未満 (6) ・ 1年以上5年以下 (54) ・ 6年以上10年以下 (69)
 11年以上20年以下 (91) ・ 21年以上30年以下 (52) ・ 31年以上40年以下 (15)
 41年以上50年以下 (3) ・ 不明 (8)

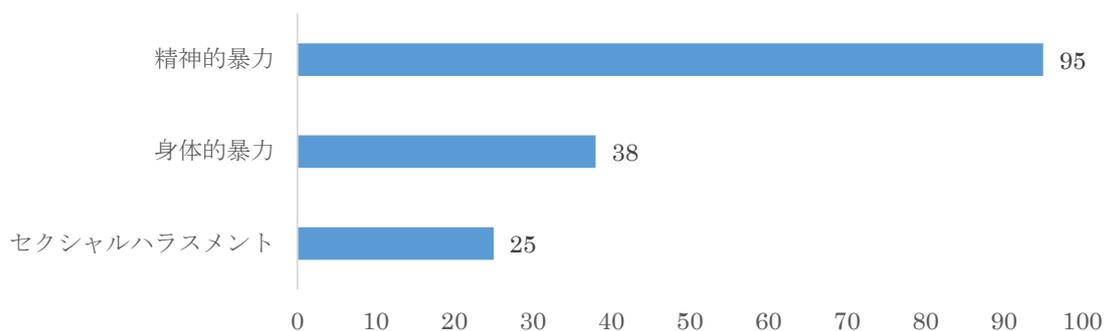
2. 「現医療機関・事業所在籍年数」についてお聞きします。

1年未満 (29) ・ 1年以上5年以下 (132) ・ 6年以上10年以下 (77)
 11年以上20年以下 (45) ・ 21年以上30年以下 (9) ・ 31年以上40年以下 (3)
 41年以上50年以下 (0) ・ 不明 (3)

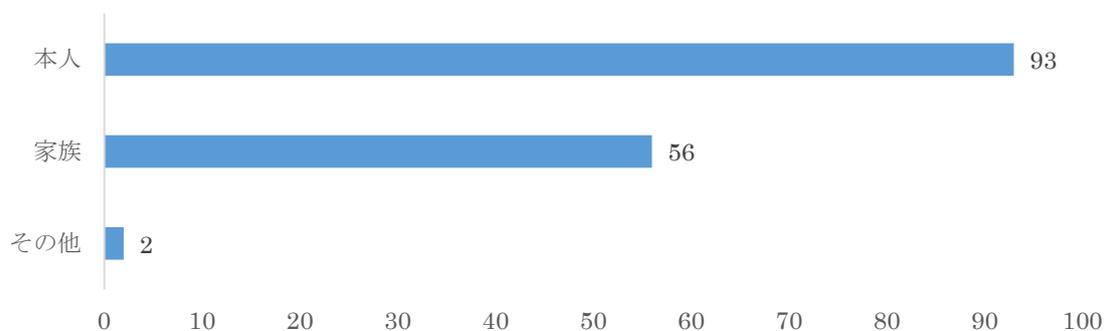
3. (1) 過去1年以内に患者・利用者・その家族から「怖い」「嫌だな」と感じる行為（身体的暴力、精神的暴力、セクハラなど。以下、ハラスメントを呼びます）を受けましたか？



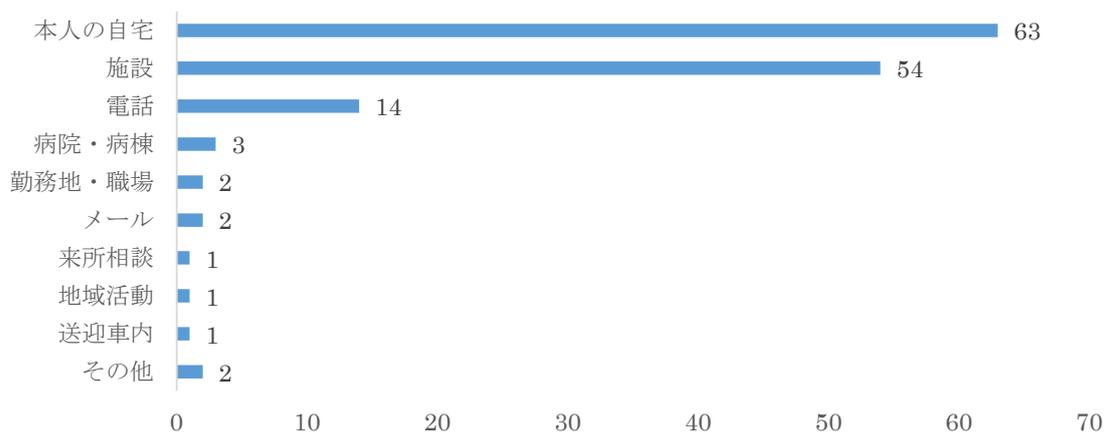
3. (2) ①ありと答えた方にお聞きします。どのような行為を受けましたか？（複数回答あり）



3. (2) ②誰から受けたのか教えてください。（複数回答あり）



3. (2) ③どこで受けたのか教えてください（複数回答あり）



3. (2) ④差し支えなければ、どのような行為があったか具体的に教えてください。
また、どのような対応をされたかも教えてください。

(身体的暴力)

- 物を投げつける。
- 精神疾患のある患者から、はさみによる威嚇。恐怖心から噛んでくる。

- オムツ替えの際に、手はご家族が押さえてくれていたが、足で顔を蹴られた。
- 精神症状の悪化でボクシングのポーズをして左の背中をパンチされた。
 (対応) すぐに病棟看護師がかけつけて大事には至らず。その後、主治医が診察し、当事者の患者も反省していた。
- つねる、杖で叩く、蹴るなど。
 (対応) なんとかよける。
- ほとんど認知症のお客様からの行為。必要なケアをする際に意に介さない行為をす
 るとつねられたり、叩かれたりした。いずれも力が弱い。
 (対応) 会話対応で徐々に良くなっていく。

(精神的暴力)

- 揚げ足をとるような言動、人格を否定するような言動。
- バカ、もっと勉強しろ。顔も見たくない二度と来るな。などの暴言。
- 放火してやる、死んでやるなどの脅し。
- 制度上対応出来ない事柄の強要。
- 病気が完治しないことについて責任転嫁し、支援サービスが悪いと責め立てられた。
- 覚えているよ、ただで済むと思うなよ、お前何様なんだよと恫喝される。黙って聞く
 しかないが、なんで黙ってるんだよと更に怒鳴られる。どこまでを許容しなければい
 けないのか、どこから精神的暴力となるのか分からない。
- 認知症のお客様より理不尽に怒鳴られ、土下座を要求され、その場を収めるために土
 下座をした。
- 意にそぐわない介助をしたとして、本人の家族から正座させられ5分程説教された。
- 精神疾患のある娘の怒りが突然爆発し、1時間延々と話し続けられた。帰りたと言
 っても仁王立ちになり行く手を阻まれ、退室することができなかった。
- 面談時に怒鳴る。腑に落ちない点が生じると、担当を変えろと申し出る。最終的には
 担当ケアマネジャーを変えろとの要望に至り、自身で高齢者支援センターへ連絡し
 交代となった。
- 「あなたには用はない」「あなたの部下を見れば、あなたの実力が大したことがない
 と分かる」等、人格を否定するような言葉を言われた。
 (対応) この利用者への対応は傾聴が一番だと今までのお付き合いの中で学んだた
 め、ただ聴いている。
- アルコールで酔った状態で事業所に来所。怒鳴り散らした。他利用者も恐怖を感じ不
 安を話された。
 (対応) 警備会社と警察に通報した。
- 認知症の周辺症状にて感情コントロールが難しい方より、怒鳴る行為。
 (対応) 訪問時に家族に同席してもらうようにした。
- 組織への理不尽な要求と、組織宛に個人名が入った脅しの手紙があった。
 (対応) 組織として毅然とした対応を行い、一旦は収束している。

(セクシャルハラスメント)

- 18禁のDVDや雑誌のコレクションを見せられる。風俗店の情報を聞かれる。帰宅時に後をつけられる。
- 私とデートしない?などの発言。
- 手を握ってきたり、手に触れようとしたりする行為。
- 自身で洗えるのに陰部を洗ってくれと言う。皮膚に異常はないのに陰部に軟膏を塗ってほしいと言う。連絡先をしつこく聞かれる。
- ベッド上で可動域練習中に、セラピストの膝や太腿を執拗に触ってくる。やめるよう伝え、手の届かない場所へ移動するも、触れる位置にすぐ移動してきた。しばらくは我慢したが、やめないため、こちらが可動域訓練をすることをやめた。
- リハビリ中にいやらしい動画や映像を、パソコン画面で見せてくる。やめるよう伝えてもやめない場合は、画面が見えない位置に移動する。
- 運転時に首の後ろや耳、入浴介助時に太ももやお尻を触られた。本人にやめてと伝えしたがニコニコして真剣に聞いていない。更にキスや抱き着こうとされたため注意したが、「俺たち相性が合うね」と言われた。
(対応) スタッフ間で情報共有し、本人には注意をした。その後も改善が見られなかったため、管理者に報告。担当を外してもらった。
- 体を触るなどの痴漢行為。
(対応) 警察に連絡し、見回りや周知活動の強化を依頼した。

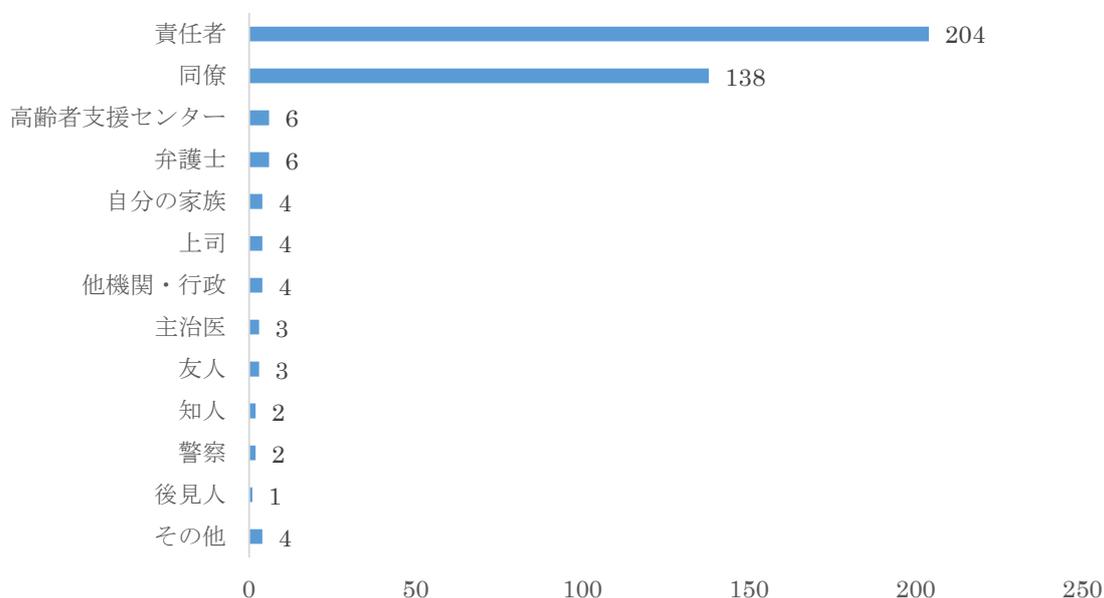
4. (1) ハラスメントの具体的な対策や実践していること、決めているルールがあれば教えて下さい。

- 「女性の体に触る、またはそうしようとするのはいけない行為である」と説明する。認知症で記憶低下の場合は、その都度、してはいけないことだと説明している。
- 家族にも情報共有し、職員複数人で対応に当たる。
- 関係する人物すべてに情報提供する。そのために連絡先などの情報交換をしておく。
- 2人きりにならない。1人の場合でも外に声が聞こえるようにドアを開けておく等の対応をする。
- 施設内に防犯カメラの設置。警備会社への通報を行う。
- 利用者家族の状態が分からない初回訪問は原則2人、以降も危険性がある場合は2人で訪問。セクハラの場合は男性ケアマネジャーが担当する。
- パーソナルスペースの確保。ハイリスクへの対応は複数で行う。ディエスカレーション。
- 意見には謝罪を行い、その場で判断せず時間を置いて対応している。事実確認後に上司や同僚と今後の対応について協議している。
- うまく話題を変える。
- 警備会社ブザーの携帯。
- 組織としての方針やその対応方法で、相手の出方は随分と異なる実感がある。方針を

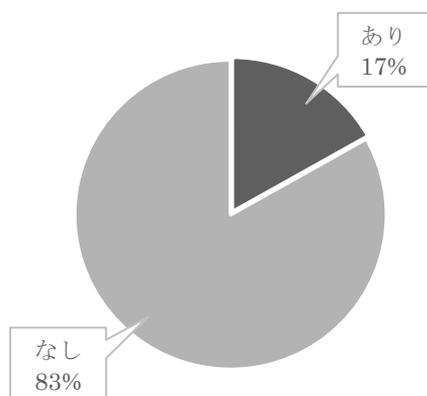
変えず、毅然とした組織としての対応が重要だと思う。

- 事業所に警備会社に連絡が入るボタンが設置されている。
- 相手が本当はどうしてほしいかを聞き出す。
- 不当と思われる要求に対し、事前に「できること、できないこと」を説明する。ハラスメントに相当する行為が見られた場合、利用者家族、ケアマネジャーを始めとした関連者に報告し、情報を共有、チームとして対策を考えていけるよう働きかける。
- 面談時間が長い場合には途中で連絡を入れる。
- 訪問、面談を記録媒体に残す。
- 録音、録画をする。

4. (2) ハラスメントがあった際、誰に相談していますか？ (複数回答あり)



5. (1) ご自身の事業所には、患者・利用者・その家族からハラスメントに対応するマニュアルはありますか？



5. (2) ありと答えた方にお聞きします。具体的なマニュアル名をご教示ください。

- 医療安全対策マニュアル
- 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（厚生労働省ホームページ）
- 介護現場におけるハラスメント対策について（東京都福祉保健局ホームページ）
- ハラスメント相談窓口（東京都社会福祉協議会ホームページ）
- あかるい職場応援団（厚生労働省のハラスメント対策の総合情報サイト）
- WEB上での動画マニュアル
- インターネット上の他機関のマニュアル
- 独自で作成したマニュアル

5. (3) 上記マニュアル名をお答えくださった方にお聞きします。参考のため、差し支えなければマニュアルをご提供いただけますか？

町プロで共有可と回答いただいた独自のマニュアルは、なし

6. ハラスメント対策を学ぶ機会があれば、どのようなことを学びたいですか？

- ハラスメントへの対応方法の基本。
- ハラスメントにつながりにくい医療従事者の振る舞いや環境作り。
- 様々なハラスメントを未然に防ぐ方法について。
- ハラスメントにも色々と種類があるため、専門家の知見による対応・予防策。
- 過度な要求への対応方法、開示請求などされた際の記録の書き方。先日研修を受け、参考になった。
- 家族からのカスタマーハラスメントについて。
- ハラスメントのラインをどのように考えるべきか。また、法的な判断基準。
- ハラスメントの定義から対応の仕方まで。
- ハラスメントを受けた時の具体的対応例。
- ハラスメントの境界線や病気の影響で表出してくる事例。
- 精神的に威圧をかけてくる家族に対しての対応策。
- 弁護士等の法律家から見た、基礎的な対応方法、事例など。
- 法律で対処できる事例を弁護士に解説してほしい。
- 相手を逆上させない対応。「お客様至上主義」の古い考え方をお持ちの方との接し方のコツ。
- 暴力的な行為、セクハラだけでなく、SNS への書き込み、ホームページへの悪意のあるコメント等の誹謗中傷への対応など。
- 利用者家族からの理不尽な要求やエスカレートした要求への対応。

(アンケートの結果は以上)

なお、町プロポータルサイトに医療・介護現場におけるハラスメント対策についての参考ページをまとめた。業務の参考にしていただきたい。

URL：<https://machidapj.com/machida-all/post-2776/>



QRコード

(2) 事件を受けてのふじみ野市への情報照会

ふじみ野市の在宅療養支援相談窓口を担当している東入間医師会へ情報照会を行った。東入間医師会の対応としては、以下のとおり。

① 居宅介護支援事業所、訪問看護事業所代表者を対象にした困難事例の収集

居宅介護支援事業所、訪問看護事業所代表者を対象に困難事例の収集を行った。調査の対象とした困難事例の種類は、身体的暴力、精神的暴力、性的暴力など、カスタマーハラスメントと呼ばれる暴力全般。現在、収集した事例をもとにふじみ野市と医療・介護事業所の代表で今後の対策を検討する会議を開催している。

② 警察への対応相談

医師会長から警察へ、猟銃所有者の情報提供について打診した。個人情報保護の観点から提供は難しいとの回答を得た。また、暴力や暴言のある患者・利用者宅への訪問の際、警察官や警察OBの同行を得たいとの相談も行ったが具体的な回答は得られていない。

③ 事件関係者へのグリーフケアの実施

事件で亡くなった医師は地域コミュニティに広く関わっていたため、ショックを受けた専門職や地域住民が大勢いた。これら関係者のPTSDのフォローのため、心理療法士を講師としたグリーフケアを始めた。3月から半年間の計画で実施している。

立てこもり事件遺体置かれた部屋に医師ら呼び込み襲ったか

埼玉県ふじみ野市で起きた人質立てこもり事件で、逮捕された 66 歳の容疑者は母親の遺体が置かれた部屋に医師を呼び込み、散弾銃で襲った疑いがあることが警察への取材で分かりました。

27 日、埼玉県ふじみ野市の住宅で起きた人質立てこもり事件で、渡邊宏容疑者(66)は、人質に取った医師の鈴木純一さん(44)を散弾銃で殺害した疑いがもたれていて、29 日午前、検察庁に送られました。

これまでの調べによりますと、渡邊容疑者の 92 歳の母親は事件前日の 26 日に死亡していて、当日は訪問診療を担当していた鈴木医師や理学療法士などクリニックの関係者合わせて 7 人が自宅に呼ばれていました。

その後の調べで、容疑者はベッドに母親の遺体が置かれた 1 階の部屋に鈴木医師などを呼び込んで、散弾銃で襲った疑いがあることが警察への取材で分かりました。

このうち散弾銃で撃たれた鈴木医師が死亡、40 代の理学療法士が大けがをしたほか、別のスタッフは催涙スプレーをかけられていて、スプレーを事前に準備していた疑いもあるということです。

警察によりますと、調べに対し「母が死んでしまって、この先いいことがないと思った。医師やクリニックの人を殺して自殺しようと思った」と供述しているということです。

警察は母親への医療措置をめぐる不満を抱いていたとみていて、長年介護してきた母親の死をきっかけに事件を起こしたとみていきさつを調べています。

引用: NHK NEWS WEB、2022 年 1 月 29 日 18 時 21 分配信

<https://search.yahoo.co.jp/amp/s/www3.nhk.or.jp/news/html/20220129/amp/k10013456561000.html%3Fusqp%3Dmq331AQIKAGwASCAAgM%253D>