



 町田市 MACHIDA City **患者や利用者等からの
ハラスメント相談窓口事業概要**

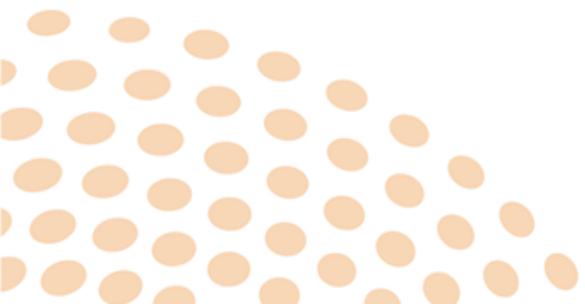
受託運営会社：株式会社ウィ・キャン

2023年5月25日



目次

「ハラスメント相談窓口事業」の概要	-----	1
「医療・介護現場等のトラブルから、職員を護る為に」	-----	2
「まずはお電話ください」	-----	3
相談窓口事業の体制	-----	4
相談員・相談窓口のご紹介	-----	5
受託運営会社（株式会社ウィ・キャン）会社概要	-----	6
資料：相談実績		



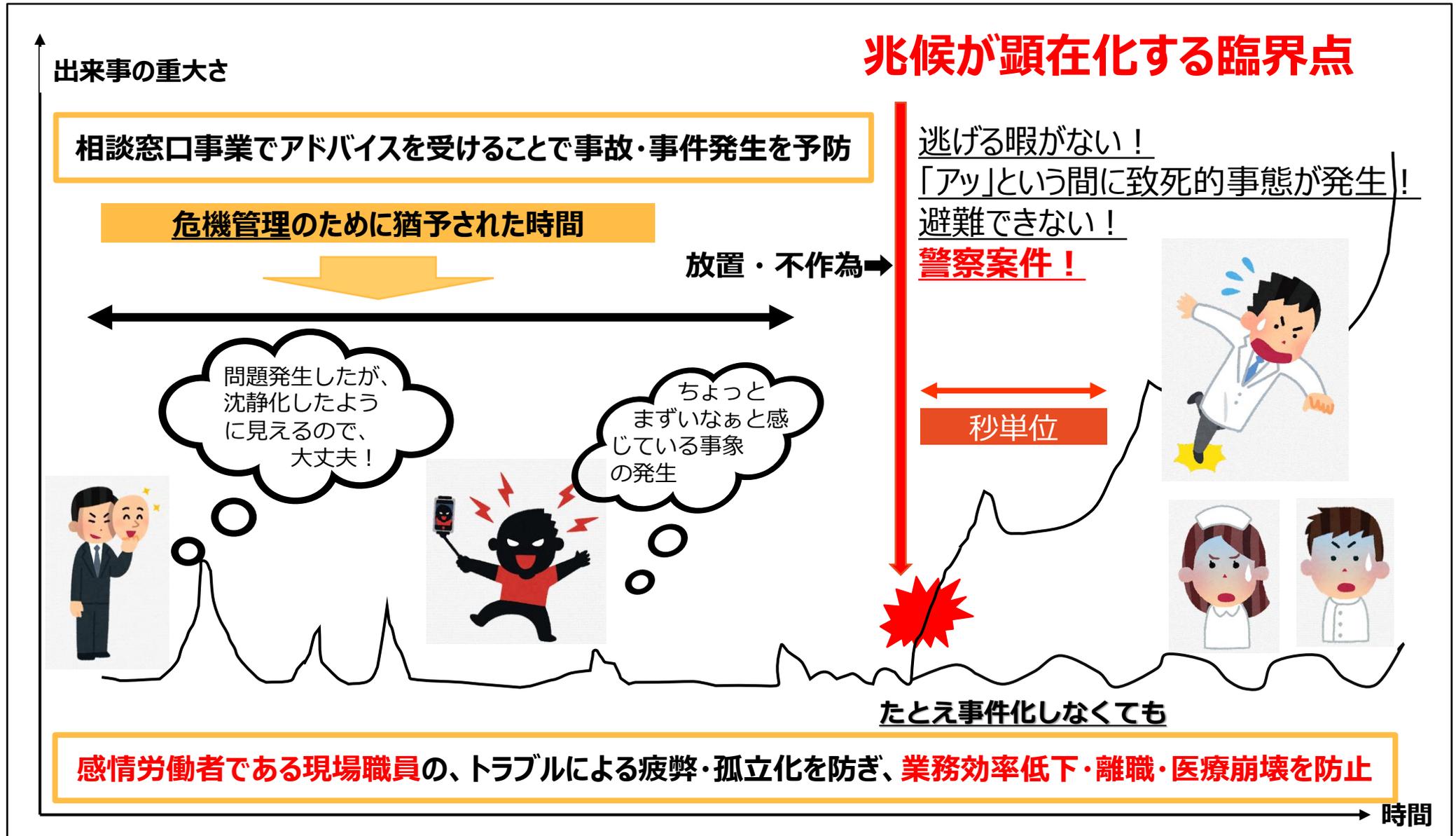
町田市 患者や利用者等からのハラスメント相談窓口事業概要

<p>相談対象</p>	<div style="text-align: center;">  <p>町田・安心して暮らせる まちづくりプロジェクト（通称：町プロ）</p> </div> <p>町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト推進協議会の参画団体に所属する医療機関および介護サービス事業所の職員</p> <p>※町田市医師会員の先生は、東京都医師会のTMSサービス※1をご利用ください</p>
<p>方法</p>	<p>相談窓口設置（電話・メールにてアドバイス）、同席対応</p>
<p>相談内容</p>	<p>①暴力・ハラスメント等への対応方法など（例：相手との接し方や警察への通報時の留意点など） ②①で相談を受けた事案に対し同席対応が要請された場合、相談員が現地に赴き対応する</p>
<p>相談時間</p>	<p>電話相談 …… 9時から19時（月～金の平日）※土日祝、12/29～1/3を除く メール …… 24時間受付 ※返信は、3営業日以内 同席対応 …… 9時から17時（月～金の平日）※土日祝、12/29～1/3を除く</p>
<p>相談員</p>	<p>医療機関や民間企業のお客様相談係等で勤務経験のある人材</p>
<p>受託運営会社</p>	<p>株式会社ウィ・キャン</p>

※1 TMSサービス（トウキョウメディカルサポート）は、東京都医師会会員の福利厚生サービスです。

在宅療養現場のトラブルから、職員・職場を護る為に

発生する大きな事故や大事件は、いずれも長い時間の中に様々な見逃しがちな兆候があります。在宅療養に携わる中で職員が、それらの兆候に気づいた時に、対応を検討し、ひいては**職員・職場を護るための相談窓口事業**です。



怖い、不安など困ったときはまずはお電話ください

例えば・・・
こんな相談



迷惑患者等対応



ハラスメント被害



カルテ等開示要求



ネットの書き込み



患者・利用者の
家族等対応

CRISIS

困ったことがあればすぐに電話やメールで相談ができるのがハラスメント相談窓口です！



TEL:0120-607-605

MAIL: <https://wcanmedia.com/machipro-form/>



※町田市医師会の先生は、東京都医師会「TMSサービス」のフリーダイヤルならびにメール相談（会員サイト）をご利用ください。

「ハラスメント相談窓口事業」における同席対応

ハラスメント相談窓口事業



窓口相談



同席対応

相談窓口で相談時に、状況をご説明の上、同席希望をお伝えください。
利用者宅に一人で訪問するのは怖い、不安など危険を感じる状況、事業所に利用者家族が押しかけてくる、不要な呼び出しなど、どう対処すればいいか困る事案に同席し対応いたします。

<同席対応について>

- ① 1機関あたり年度内2回まで利用可能
- ② 1回あたり2時間程度
- ③ 費用はすべて町田市の負担
- ④ 事前予約が必要
- ⑤ 派遣契約を締結
- ⑥ 同席は、相談員が対応（相談担当者とは限りません）

※3回目以降は、22,000円税込/1回+別途交通費がかかります。

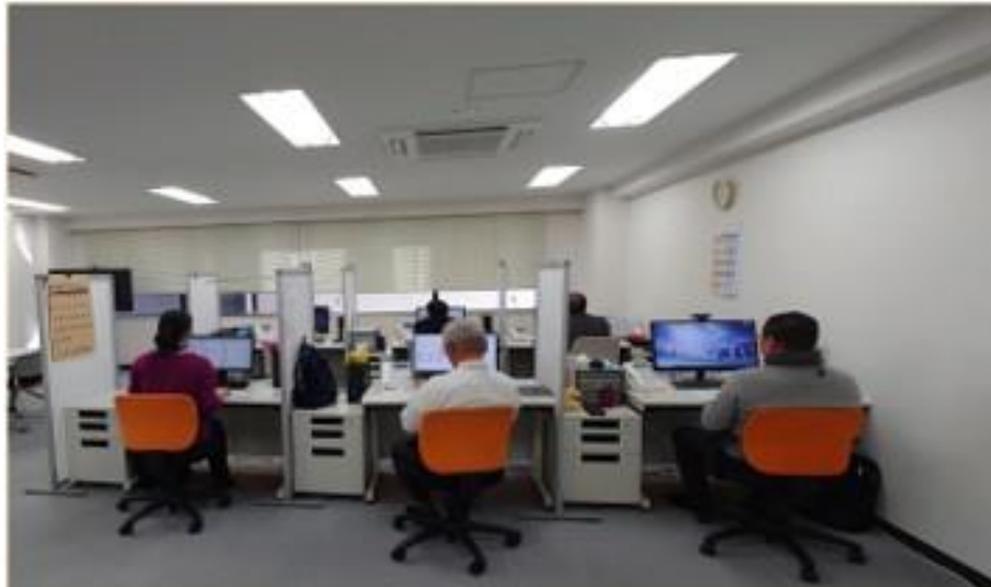
※町田市医師会の先生が「ハラスメント相談窓口事業」の同席対応をご利用された場合、TMSサービス(同席対応1回無料)の併用はできません。

相談窓口のご紹介

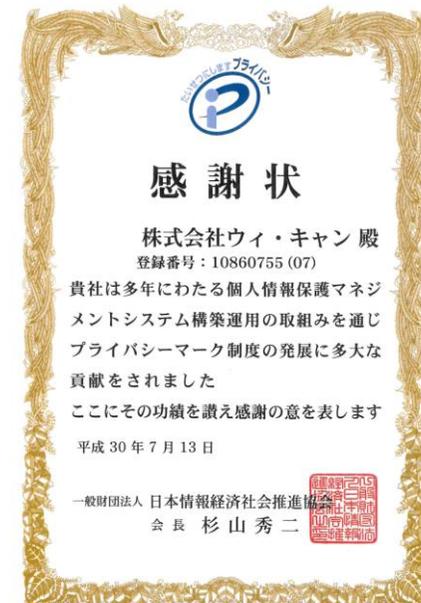
クレームやトラブルを解決に導いた経験のある相談員が対応いたします。

- 警察定年退職後、医療機関や民間企業のお客様相談係等で顧客対応を経験
- 警察現役時代、管理職を経験
- 捜査一課、二課、四課、公安、生活安全課、検視の経験者
- 男性・女性相談員在籍

<相談窓口風景>



2023年2月撮影

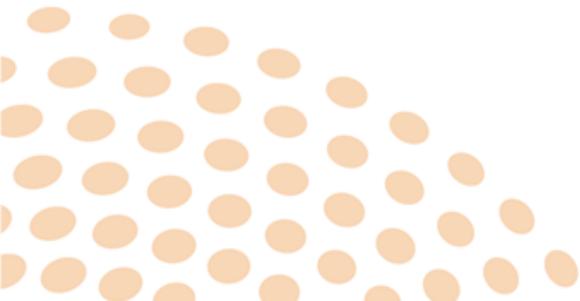


会社概要

設 立	2002年4月
資 本 金	49,625千円
会 社 U R L	https://www.wcan.co.jp/
所 在 地	東京都港区新橋6-9-2 新橋第一ビル本館7階
担 当	代表取締役：濱川博招 窓口担当：外山明博、田淵美恵子
事 業 内 容	自治体：医療・介護従事者の為の暴力・ハラスメント相談窓口業務の運営 医師会：DFS(ディフェンスフォースサービス) 医師会員トラブルサポート、迷惑電話転送等 医療機関：経営改善サポート／職員研修「患者応対塾」の実施／クレームからみた業務改善の提案実施／患者満足度調査・職員満足度調査
出 版 物 の 紹 介	 2021年12月  2018年10月  2017年9月  2016年12月  2014年1月  2013年9月  2012年2月  2010年6月
主 要 取 引 実 績	自治体（埼玉県、町田市） 医師会（日本医師会、東京都医師会、北海道医師会、横浜市医師会など） SOMPO、訪問看護共済組合、上尾中央総合病院、他医療機関など

資料：相談実績

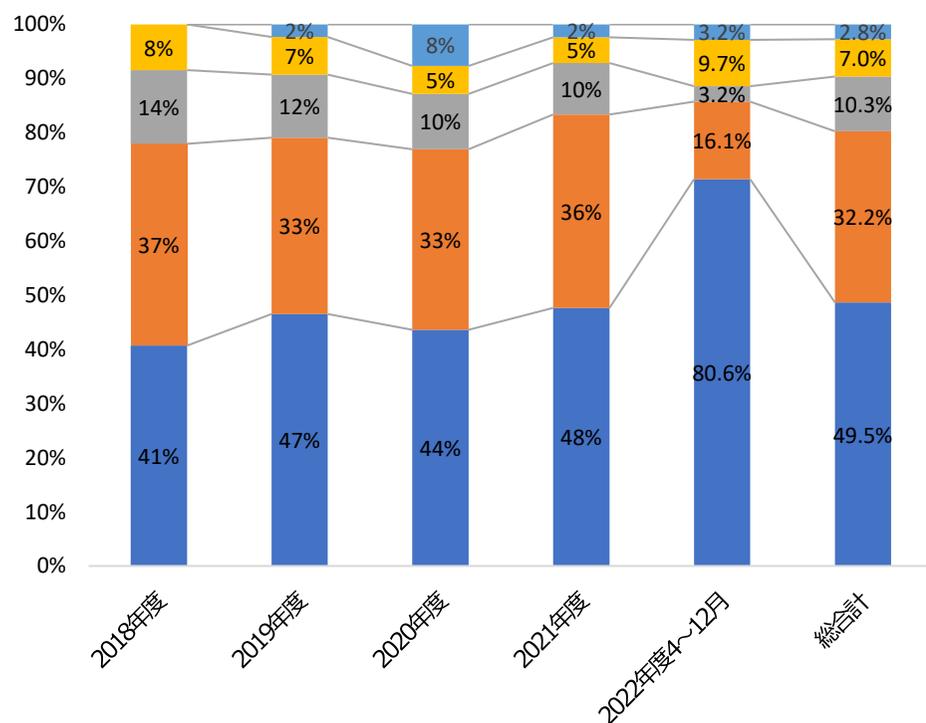
(他医師会、自治体の相談実績から引用)



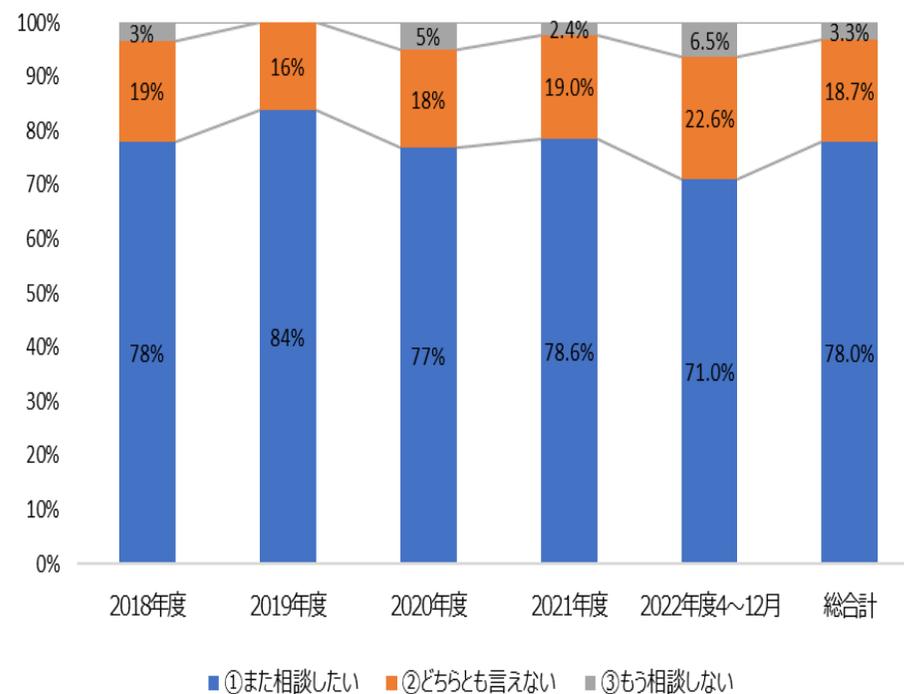
相談結果 ご相談をされた先生(職員)の声

アドバイスの評価は、「とても役に立った」と「まあ役に立った」が81.7%。今後の利用についても、「また相談したい」が78.0%の結果となった。

アドバイスについて



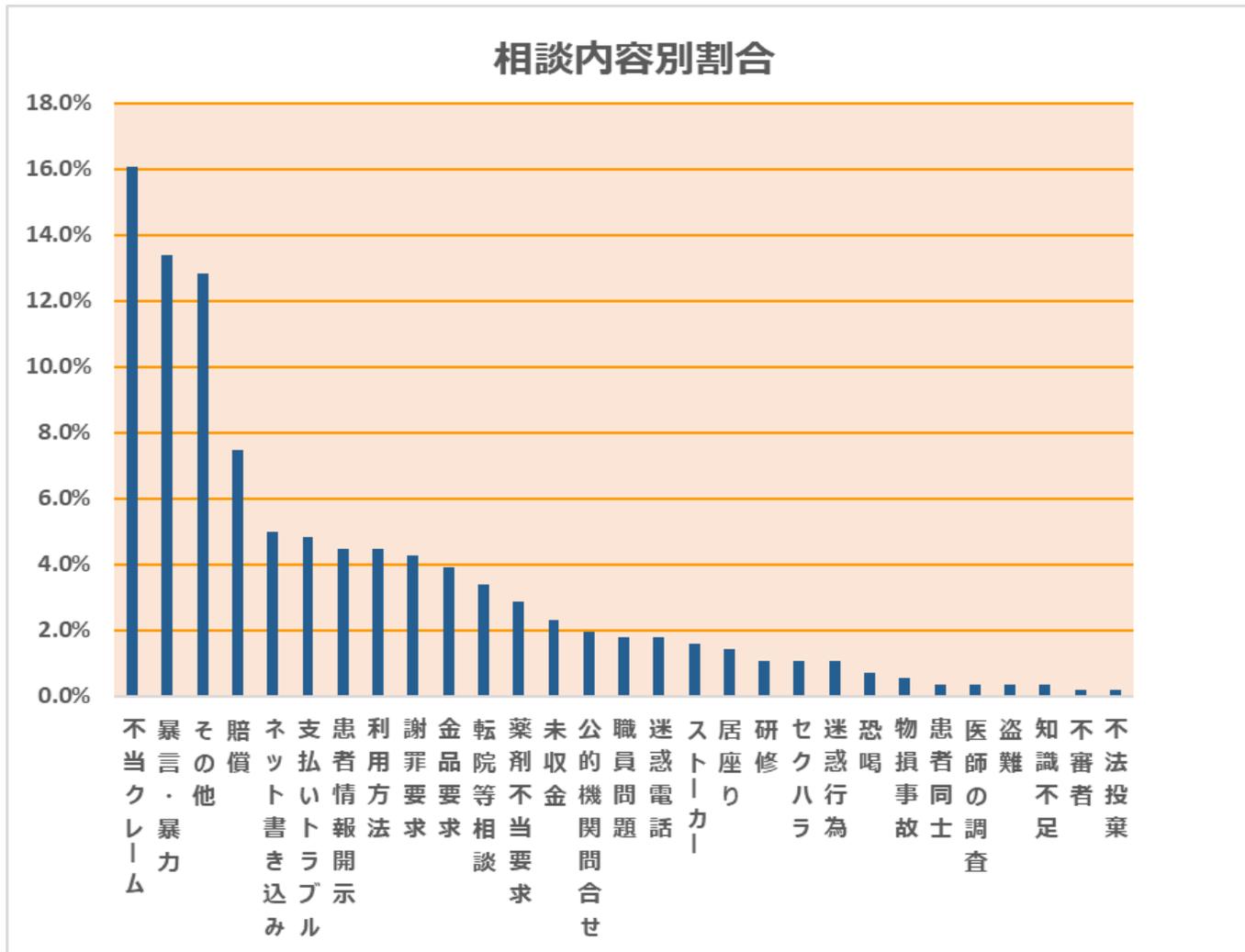
今後の利用について



- ①とても役に立った
- ②まあ役に立った
- ③どちらとも言えない
- ④あまり役に立たなかった
- ⑤全く役に立たなかった

相談内容別割合 (2018/4/1~2022/12/31)

「不当クレーム」「暴言・暴力」が全体の約30%をしめている。最近の傾向としては、「ネット書込み」の相談が増加傾向にある。



事例（具体的相談内容）

詳細分類	相談事例	アドバイス概要
事例 1	<p>当院に通院している60代の女性から1時間おきに電話が来て困っています。</p> <p>この方は、不安神経症と思われ、細かいことが気になる人で、一度説明したことを診察終了後も何度も診察室に入って来て同じことを聞いてきます。</p> <p>また、帰宅してからも何度も同じことで1時間おき位に電話をしてくるため、診療に支障が出ています。</p> <p>この患者の夫は患者に対して、何度も電話するなどと言っているようです。夫はこの件について理解のある方ですが、何か良い対処方法があればと思います、相談しました。</p>	<p>この患者は、暴言を吐いたり、暴力を振るったり、物を壊したりするようなことは無く、細かいことが気になって同じ質問をするということなので、現段階では警察の介入は考えられません。</p> <p>解決方法としては、夫は理解のある人のようですので、次回の受診の際に夫同伴で来院するよう伝え、夫に対して先生から患者の状況や他の患者の診療に支障をきたしている状況などを説明して、夫に患者の行動管理をして頂くことが良いと思います。</p> <p>夫に説明する際は、親切丁寧に説明して理解を得ることが必要です。診療拒否と受け取られ、夫から反感を持たれて夫を敵に回すことのないよう丁寧な説明を心がけてください。</p> <p>この件に関して更に問題が生じたような場合はいつでもお電話下さい。</p>
事例 2	<p>要介護3で、一週間程入院していた50代で生活保護を受けている男性患者さんのことで困っています。</p> <p>既に退院しましたが、この患者さんは、以前に刑事事件を起こして服役したこともあるようで、他院を強制退院となった人です。</p> <p>当院への入院直後から問題発言が多く、「恐喝などをしていて、今もヤクザと繋がっている」等の発言や、他院に入院中、ケアワーカーに嘘を言って食べ物を買に行かせた話をしていました。</p> <p>他にも、夜間に他の患者対応と重なったため少し待たせた際、自ら歩行し廊下で放尿をしたり、同室の人の対応中に「救急車を呼ぶぞ」と大声を出したり、大声で生活福祉課に電話し、担当ケースワーカーを罵倒するような発言をしたりしていました。</p> <p>今後は、この患者さんの診療をしたくありません。</p> <p>このような患者さんに対する対応方法はありませんか。</p>	<p>この患者さんとの信頼関係は、すでに破綻しているように思われますが、所属の医師会または顧問弁護士に相談し、この患者に対する応招義務について確認をしてみたいかがでしょうか。</p> <p>また、この患者さんを担当している公的機関の生活福祉課の担当者に相談してはいかがでしょうか。</p> <p>暴言等の迷惑行為があれば毅然と注意し、それでも暴言等を続ける場合は、他の患者さんや入院患者さんに迷惑になるので警察に通報しますと言って警告してください。</p> <p>それでも暴言等が続く場合は、躊躇することなく、110番通報してください。</p>