

セルフチェックリスト令和4年度振り返り

～面談記録および集計結果より～

神出病院
虐待防止委員会
令和5年8月9日

病棟面談記録

- 理念をきちんと理解して対応できていないことがあった。
- 患者様の喫煙について行かなくてはならない時に、『待たせてしまった』と×をつける職員がいた。しかし、最近は「〇分後には行けます」や「後〇分待ってもらっていいですか」と声掛けをしている。
- 何度か注意したものの、多忙時やふとした時に高圧的な態度や言動になってしまう職員がいた。自分でも「何度も注意されているのに」という発言があったため、今後の対応の変化を見ていきたいと考えている。
- 『笑顔で対応できていない時もある。気を付けたい』という記載があり、これに対しては大事なものは常に笑顔であることではなく、苛立ち等を表情や行動に出さないように気を付けることであると師長から返している。
- 患者様に対して声掛けをする際に、前回は「～なあ」という言い方をすることがあったと気づいたため、今回は丁寧に声掛けをするようにした。今後も継続できるように意識していきたい。
- 自分の中では気を付けているつもりであっても、他者からすると疑問に思うこともあると思う。ただ、先輩や役職者に対しては注意しにくいと思うため、注意しやすい雰囲気を作っていけたら、と思っている。また、ここ最近、口調がきつく感じるスタッフを見かけたことがあったが、注意の仕方によっては本人のやる気を削ぐのではないかと考え、注意できなかったことがあったため反省している。
- オムツ交換時にカーテンの閉め忘れやトイレの扉の閉め忘れがあったため、プライバシーに配慮していく必要がある。
- 援助時に拒否を訴える患者様には無理に介入せず、一旦時間を置いたり、軽く援助したりするようにしている。以前は無理に行おうとして、患者様や自分自身が大変な思いをすることがあったが、無理をしないことで落ち着いて行うことができています。
- 自分はすぐに（感情が）顔に出るので、頻回に同じ訴えをする患者様に対して返答する際、顔に出ている時があり、気を付けるべきだと感じた。
- 『コロナクラスター発生中はどうしても多忙になり、職員の人員不足もあって、患者様に対して余裕を持って接することができなかった。』という振り返りが多かった。また、患者様をお待たせしてしまったり、患者様も行動に制限がある中でイライラされているため、お気持ちに沿えない場面があり、日頃から接遇に関してより注意しようと思った。
- クラスター終息後は、職員の気持ちに余裕ができ、『患者様に対して親切・丁寧な対応ができた』と

いうコメントが多かった。

- 3月に入ると『粗暴行為がある患者様が増えた』というコメントが多かった。暖かくなり、季節的な影響もあるのか、精神状態が不安定な方が多い。患者様同士のトラブルに発展するケースも多いため、注意深く観察する必要がある。
- 他患に対して粗暴行為のあった患者様に、理由を尋ねると興奮してしまい、落ち着いていただくまでが大変だった、というコメントがあった。
- 今までは『自分の言葉遣いに気を付ける』等、職員自身の行動に関する記載が多かったが、患者さんや他のスタッフに対して『〇〇したい』といった内容の記載が見られるようになった。
- 『コロナの院内感染対応中は、どうしても対応が雑になってしまった』という意見が多かった。
- 『言葉遣いに関しては、自分なりに意識して対応していたつもりだったが、監査で「患者様がスタッフの言葉遣いがきついと言っている」と指摘されてショックだった』と数名記載していた。

その他部署の面談記録

- 患者様と関わる際に、丁寧でわかりやすい言葉を意識して使っているという言葉が多かった。
- イライラやストレスを感じながらも、何とか落ち着こうとし、“丁寧さ”や“声のトーン”を意識して、気持ちを少しでも切り替えようと努めている。
- 面接時にほぼ全員の共通理解、共通目標として具体化できていることがわかった。また、“他者の対応で良かった”と思ったことに関しては、『病棟スタッフさんが“待つ姿勢”や“感情的にならず落ち着いたトーン”で何度も対応している』あるいは『車椅子利用の患者様誘導時の丁寧な動きが良かった』と具体的に挙げられていた。
- 人との接し方に注意を払うことを念頭に置いて行動している。
- 極力、受診に来られたすべての患者様にお声掛けをさせていただくよう心掛けているが、入院等重なるとお声掛けできないことがあった。患者様が不安や放置されているように感じないように、配慮していきたい。
- 拒否の激しい患者様や移乗の難しい患者様に対し、最小限の人数で関わる場面があった。今後は患者様の安全を優先に考え、無理せず応援を依頼するようしていきたい。
- 外来の患者様に、ゆっくり対応できなかったことがあり、患者様より「本当は昨日も話を聞いて欲しかった」との言葉があった。どのような状況にあっても、一言だけでもお声掛けをさせていただくよう配慮していきたい。
- 病棟スタッフ数名が、いつも気持ちよく挨拶をしてくださり、電話対応もとても感じが良いため、見習おうと思っている。

虐待防止セルフチェックリスト集計結果の分析

- 令和2年度から比較すると、全体的には×をつけた職員は大幅に減少している。
 - 令和3年度より令和4年度の方が、項目によって×をつけた職員が増加している。
- ⇒×をつけていないのは、問題行動に意識が向いていなかったためとも考えられる。虐待防止委員会や病院運営会議等で注意喚起を行ったり、個別面談を取り入れたりと、具体的に問題に意識が向くようになった結果であるとも考えられる。

- 項目6「患者を長時間待たせたり、放置することはない」に関して、令和4年度の集計結果で3.4%となっている。×をつけた職員との面談によると、むしろ待たせることに対して強く意識している職員であることがわかった。すぐに対応できない時には、いつできるのか、具体的に見通しを伝えるなどきちんと説明しながら対応することが大切であることを共有した。
- 令和2年度より虐待防止セルフチェックリストを開始し、再発防止や接遇改善に向けて虐待防止委員会などによって項目や様式、面談方法、研修など随時見直しを行っており、今後も改善を継続していく。