第78回国立大学病院看護部長会議

真の強さを学ぶ。
新潟大學
NIIGATA UNIVERSITY

看護職のウェルビーイングに向けた取り組み　実践報告

新潟大学医歯学総合病院
團原一恵

新潟大学医歯学総合病院の概要



- 特定機能病院
- 病床数：827床
  （一般763床、精神64床）
- 診療科数：36
- 病床稼働率：87.3%
- 平均在院日数：12.3日
- 1日平均外来患者数：2185.3人
- 1日平均入院患者数：667.1人

ウェルビーイング（well-being）

・心身ともに健康で、幸福で、満たされた状態

・単に「病気がない」「困っていない」というだけでなく、**その人らしくいきいきと暮らせている状態**

・患者が尊厳を保ちながら療養できる
・職員が安心して働ける
・チームで支え合える
・働き続けたいと思える職場である

患者と職員双方のより良い状態

現状：当院の看護職員の状況（DBCデータより）

経験年数別比率　年次推移

	経験年数別比率（%）								合計人数（人）
	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～7年未満	7～10年未満	10～15年未満	15～20年未満	20年以上	
R4	6,9	14,4	10,8	8,5	9,6	16,5	11,3	22,1	874
R5	7,5	13,0	10,6	8,8	10,0	15,2	11,8	23,2	841
R6	8,4	14,0	9,2	8,0	9,2	13,0	13,3	24,9	845
R7	8,4	14,7	9,3	7,6	9,9	11,8	15,7	22,8	873

育児短時間制度利用者の割合　年次推移

	R4年6月1日現在利用看護職員数（看護師・助産師・保健師・准看護師）	R5年6月1日現在利用看護職員数（看護師・助産師・保健師・准看護師）	R6年6月1日現在利用看護職員数（看護師・助産師・保健師・准看護師）	R7年6月1日現在利用看護職員数（看護師・助産師・保健師・准看護師）
人数	130	109	119	126
看護職員数	874	841	845	873
割合	14,9%	13,0%	14,1%	14,4%

現状：暴言・暴力・ハラスメントの状況

暴言暴力・ハラスメント報告書提出件数（令和7年度対令和4年度）

約１.６倍に増加

2025年度　取り組んだこと

看護職員が働き続けられる取り組み

患者と職員双方にとって安心できる療養環境への取り組み

看護職員が働き続けられる取り組み

１．産休･育休中の看護職員に向けての取り組み

【目的】

･職場復帰への不安の軽減、キャリア継続支援

【実施内容】

･ZOOMカフェ開催

･こどもの理解の促進とキャリア支援

２．病院職員に向けての取り組み

【目的】

･病院職員が抱えるライフステージごとの特有の心身の課題に対し、専門的なサポートと知識を提供し、より良い職場環境の構築を支援する。

【実施】

･研修会の開催

※新潟県看護協会の「病院職場における看護職のウェルビーイング支援モデル事業」に参画し、研修会を開催（予算は新潟県看護協会より）

1. 産休・育休中の看護職員にむけての取り組み結果

ZOOMカフェ開催：8月、1月　計３回、　参加人数：計49名

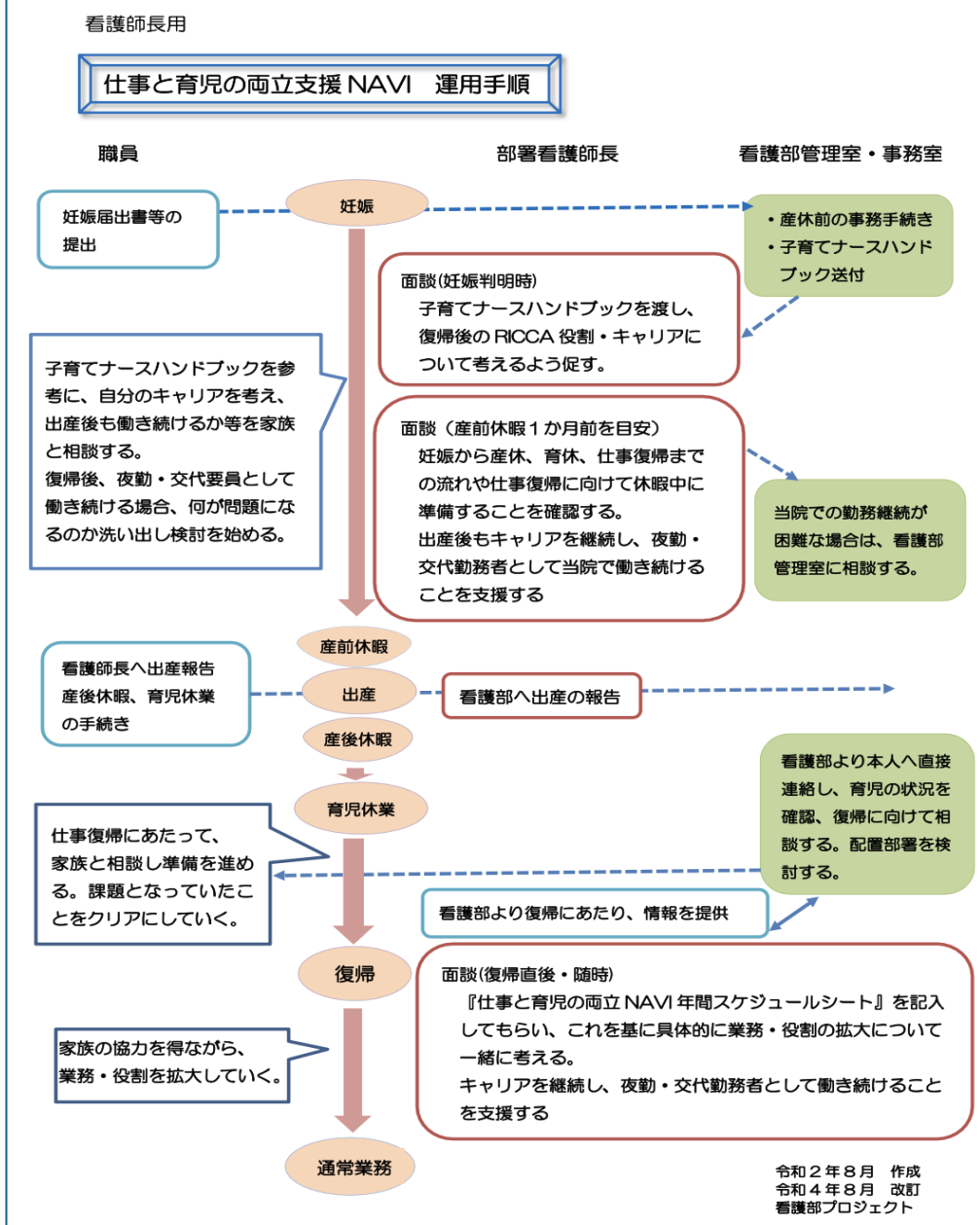
復職への不安軽減

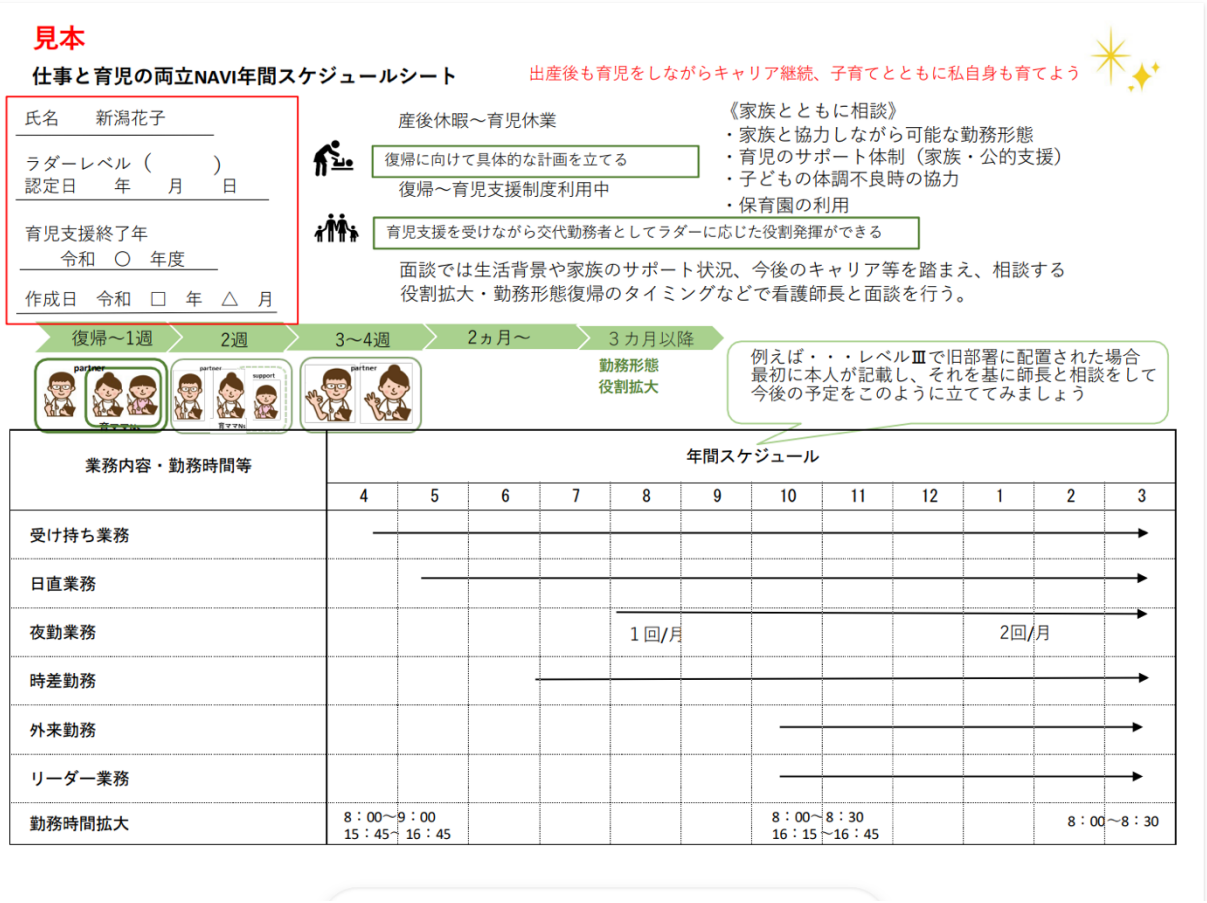
・卒乳や授乳と仕事との両立
・セルフケアの見直し
・女性特有の健康支援

育児と仕事の両立準備

・夜勤や勤務形態の具体例
・働き方のデメリットとメリット
・家族や社会資源の活用

キャリア支援





・令和２年から活用
・管理者、当事者双方が相談しながら子育て中でもキャリアを進められるよう、作られたもの
・このほか、『子育てナースハンドブック』もお渡し、仕事と育児の両立、ご家族の理解を深めてもらっている

２．看護職員を含めた病院職員にむけた取り組み

新潟県看護協会 「病院職場における看護職のウェルビーイング支援モデル事業」 内容

１）健康相談窓口モデル事業

・職員の心身の健康に関する相談窓口を職場に設置

・職員の健康啓発のために、年代や状況別に起こる心身の変化、プレコンセプションケア等、看護管理者および職員へ定期的に研修会を開催する（新人研修、看護管理者研修、一般研修等）

・看護協会において実践報告会を開催する

２）看護協会事業説明会（実践報告会）

・ウェルビーイング事業の説明

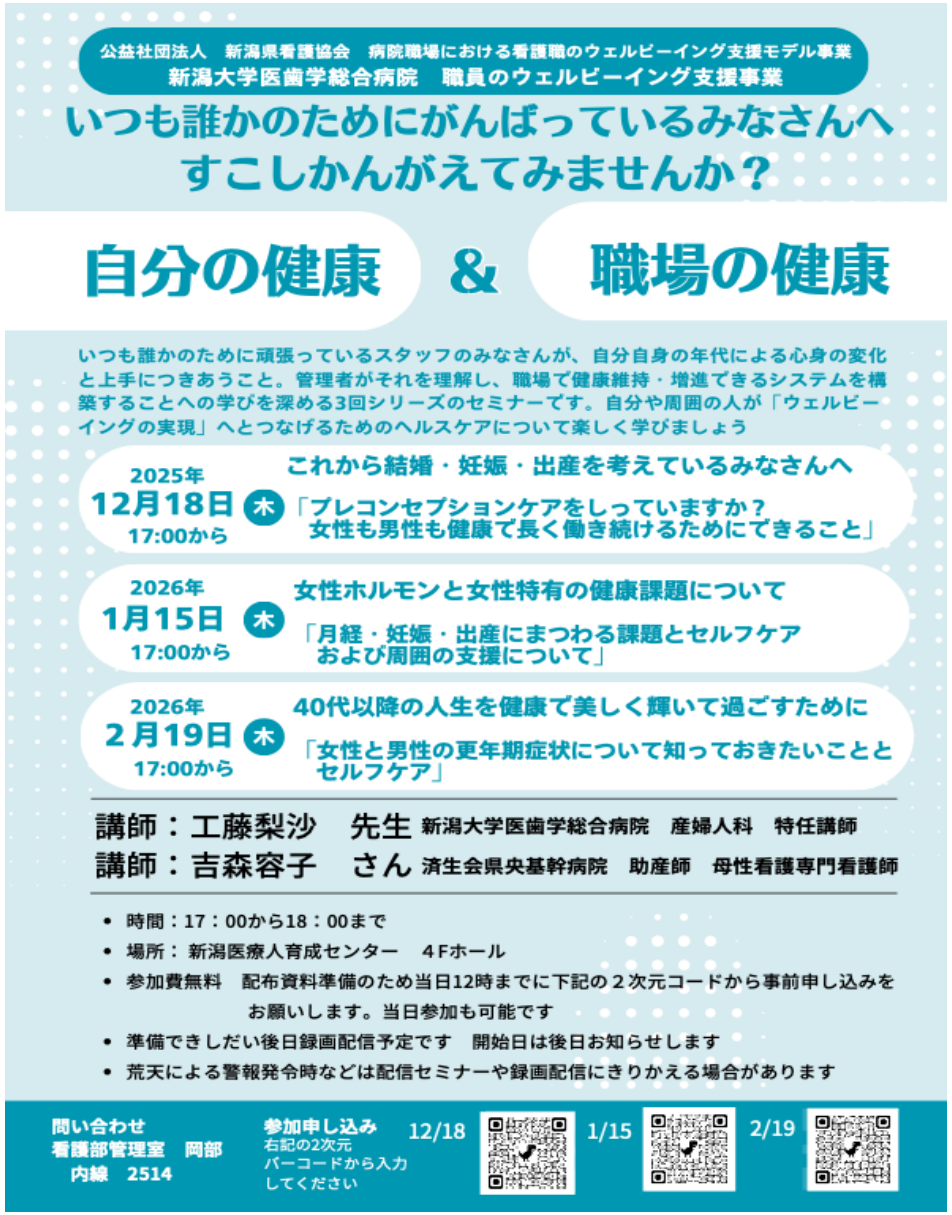
・健康相談窓口モデル事業実践報告

・看護職が自身の心身を擁護し、働き続けられるように導入講演会を開催

　講師：倉林　工　先生（新潟市民病院健康支援センター部長）

３）助産師を対象とした研修会

2．看護職員を含めた病院職員にむけた取り組み



参加人数

会場参加　計98名、　アーカイブ視聴　計14名

感想

・自身の状態を振り返る機会となった
・同僚への関わり方を見直すきっかけとなった　　など

患者と職員双方にとって安心できる療養環境への取り組み

１．体制整備

「医療安全管理部対応困難患者検討専門部会」を委員会への改組を提案

２．教育

・カスタマーハラスメント研修会（組織としての対応と職員の心のケア）の開催(9月）

・カスタマーハラスメントに関する教育コンテンツの作成

①VRコンテンツの制作（6月～12月）

②CVPPPに組み込んだ教育プログラムの実施（3月）

体制の整備

Nuh-POS **課題登録シート**

2025 年　9 月　12 日提出

課題登録依頼者	所属：　医療安全管理部・対応困難患者検討専門部会/看護部
	職名・氏名：　医師・[redacted]/看護部長・園原一恵
課題タイトル	「対応困難患者検討専門部会」を発展的に改組

課題内容

１．提案の背景

近年、医療現場において以下のような対応困難患者・家族への対応事例が増加しており、病院職員からは、暴言・暴力報告書あげたところで、病院としてのフォローがないといった発言も聞かれている。

（暴言・暴力・ハラスメント報告書件数：令和 4 年度 129 件、令和 5 年度 159 件、令和 6 年度 174 件）

- 暴言・暴力、威嚇的言動の繰り返し
- 医療者に対する過度な謝罪要求や不合理な要望
- 他患者や職員の身体的・精神的安全を脅かす事例

現在は、毎週開催の患者支援カンファレンスや月 1 回の対応困難患者検討専門部会において対応を検討している。患者支援カンファレンスは、医師・看護師・事務職員で構成されている。組織としての検討は、対応困難患者検討専門部会並びに上位の医療安全管理委員会での検討となるが、「個別事例ごとの具体的対応策が不十分」、「病院としての組織的方針・対応ルールが整備されにくい」、「迅速な対応が困難」等の課題がある。また、職員や他患者の安全確保の面から応召義務に違反せずに診療拒否を検討する必要があるケースも増えてきている。カスタマーハラスメントに関する基本方針は策定されたが、暴言暴力診療拒否をするなど職員の安全確保と患者対応の公平性を担保するため、弁護士参加など実効性のある委員会体制整備が必要である。

２．提案内容

現行の「対応困難患者検討専門部会」を発展的に改組し、委員会を設置する。

（1）　委員会の構成

・2025年9月に提案し、執行部の会議で承認され、その後病院運営委員会等で報告

・内規の作成、メンバーの選定委員は医師、看護師、MSW、弁護士、医療安全管理部のメンバーで構成

・2026年4月より委員会として活動開始

教育①：研修会の開催



- 外部講師による研修会
- 全病院職員対象
- 医療安全管理委員会対応困難患者専門部会、看護部、医療安全管理部の共催

教育②－1：カスタマーハラスメントに関する教育コンテンツの作成 なぜVRなのか？

包括的暴力防止プログラム（CVPPP）

・攻撃的な患者に寄り添い、その怒りが収まるように治療的に関わり、安全で治療的な環境を守る介入方法

・精神科領域の患者以外にも活用可能

・2018年から実施

ロールプレイのみの研修での課題

「参加するハードルが高い」

「不慣れな模擬患者との演習で実践感に乏しい」

研修参加のハードルを下げ、心理的安全性を保ち、没入感の高いVR教材を取り入れた研修の検討

教育②−2：カスタマーハラスメント教育コンテンツの作成プロセス

関係部門

看護部、総合診療学講座、精神科、I-DeA、基礎・臨床研究部門、企業など

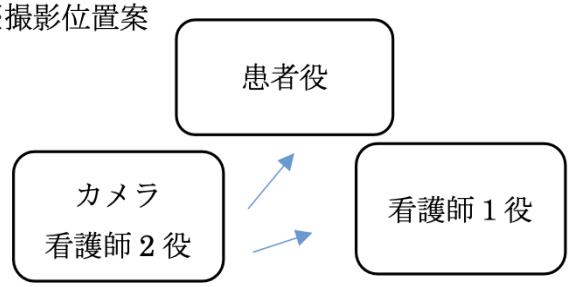
病院長、医療安全管理部

プロセスと実施内容

6月	11月	12月	1月	3月
打ち合わせ（6月～11月） 企画案、シナリオ作成、演出、画像処理、費用など	**撮影**	**完成**	**お披露目会**	**研修会開催**

教育②－３：打ち合わせの内容

【場面設定】　～良い対応編～
病院外来受診に来た患者が自分の予約時間になっても順番が呼ばれないことでイライラして受付にクレームを言ってきた場面　‥対応看護師１と VR 体験看護師２が遭遇している

シナリオ	カメラ側 VR 体験（看護師２）
【自分の腕時計を見て予約時間を何度も確認をしている。予定の時間を過ぎたあたりから、他の患者を見渡し険しい表情をしている。苛立ちが増強し立ったり、座ったりと落ち着かない状況】 患者：すいませーん。ちょっと話いいかな。 俺の予約時間が過ぎているのにまだ呼ばれないんだけどどうなっているのかな。 ずっと待っているんだけどな、どうなってるんだ。 早く診察させてもらいたんだけどな！ **【駆け付けた看護師２名に近づいてくる。患者の精神状態は穏やかな状態から不安が増強している。看護師 2 人に対して険しい表情で大きな声で一方的に怒鳴って訴えている】** （怒りレベル１：声量：普通、口調：少し強め、態度：少し苛立っている） 看護師１：どうかされましたか。 今から少し近寄らせて頂きお話を伺っても宜しいでしょうか。 テロップ	※良い対応編は、テロップ字幕は使用する ※撮影位置案  ※患者役の方へのお願い 最初から怒るのではなく、看護師役の良くない対応に応じて段階的に怒りレベル（声量、口調、態度等）を変えてください。 赤字はディエスカレーションの重要なフレーズです。 看護師 2：看護師１と一緒に対応にかけつけている状況。クレームを受けている状況。 看護師役の方へのお願い

打ち合わせの内容

・シナリオの内容確認

・どの程度患者が「看護師に接近するのか、声のトーンなどのほか、テロップの出すタイミングや表示時間など

・撮影場所の検討

・その他

教育②－４：お披露目会の様子



I-DeA

2026.01.28　医療ニーズ,社会貢献

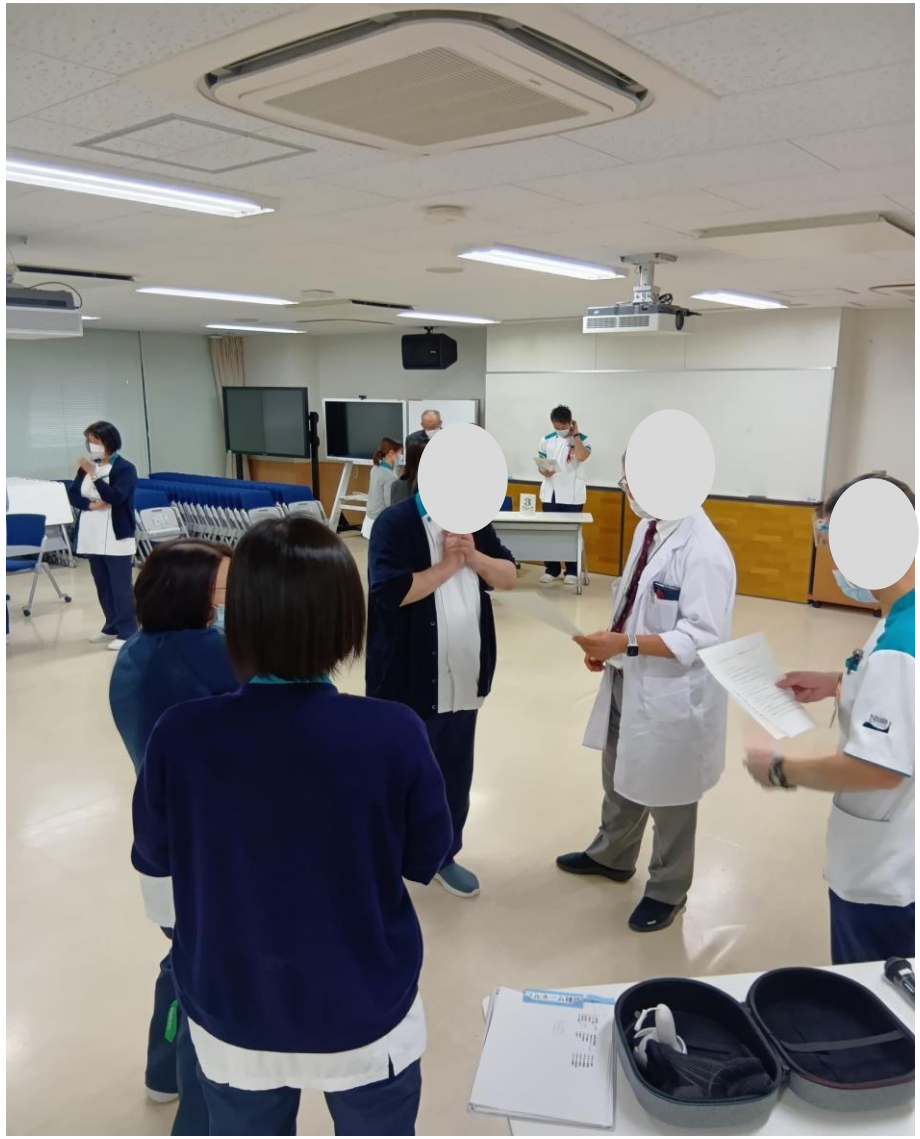
第13回I-DeAセミナー「ICTコンテンツを用いた病院におけるカスハラ対策」を開催しました

▶当日の様子



（取組み紹介後の質疑応答の様子）

教育②－５：研修会開催



1.講義(15 分)
・動画視聴に関しての概要、補足、説明
・「ブレイクアウェイ」「チームテクニクス」について

2.視聴
・VR コンテンツ視聴(カスハラ当事者対応に関しての良い対応編、悪い対応編)
・事例についての場面状況の補足説明

3.演習(20 分)
・VR(カスハラ当事者対応に関しての良い対応編)の対応演習
・ブレイクアゥエイの対応演習(演習 2 人1組で当事者、職員役を実際に体験)

教育②－６：研修者の意見･感想

・良い経験ができた
・VRと同じ場面を自分なりに復習できた
・リアルな状況が想定でき、勉強になった
・実践したことで身につくと思うので、ロールプレイは大事だと思った
・実体験のように感じられた
・実践や経験を積むためには有効だと思う
・頭で理解したと思っても、ロールプレイで行動できていないことがわかった

など

まとめ　今後の課題

看護職員が働き続けられる取り組み

・ライフステージに合わせて、「こころとからだ」や、結婚、育児、介護などの「ライフイベント」を踏まえた柔軟な働き方や配置の更なる検討

・業務の効率化（DX推進）

など

患者と職員双方にとって安心できる療養環境への取り組み

・知識と技術を実践で活用
・管理者側の理解の向上
・即応性のあるカスハラ対応チームの編成
・ハラスメント被害者のメンタルケアの充実
・医療者間のハラスメントへの対応

など

以上で終わります。ありがとうございました。