

弁護士法人デイライト法律事務所は、労務、ビジネス関連のニュースや当事務所の近況などを、ニュースレターとして不定期にお送りさせていただいております。四季折々のお手紙としてご理解いただき、当事務所の近況やご挨拶のほか、企業法務に携わる方に少しでもお役に立てる情報となれば幸いです。

今月の内容

- モンスターペイシエントへの対応法
- チャリティー番組の寄付金を含む着服事件
- 編集後記
- 年末年始の相続無料相談会

モンスターペイシエントへの対応法

2022年1月に訪問診療の医師に死亡した母親を蘇生させることを要求して猟銃で射殺した事件の被告人の裁判が12月12日に行われ、無期懲役が言い渡されました。今回の被告は、モンスターペイシエントの一部に含まれます。このような相手への対応のポイントを解説いたします。

モンスターペイシエントとは？

一般的に、モンスターペイシエントという言葉は、**医師や看護師などの医療従事者に暴力や暴言をふるう、理不尽な要求を繰り返す、診療費を踏み倒すなどの自己中心的な行動をとる患者やその家族のこと**を指して使用されています。

このようなモンスターペイシエントが生じるのはなぜでしょうか。理由は様々あると考えられますが、大きなものとして、医師の応招義務や説明義務を過大解釈して鬱憤を晴らす人がいること、医療の発展により平均寿命が伸びて医療を万能と信じている患者やその家族が増えたこと、インターネットの普及によって医療情報への容易なアクセスが可能となったことなどがあげられます。

病院は患者を選ぶことができないの？～応招義務

医師には、「応招義務」という義務があります。医療従事者の方は、患者への診療拒否などの対応を考えると、まずこの応招義務のことが気になるのではないのでしょうか？

「応招義務」とは、医師法19条1項に定められている義務のことを言います。

医師の応招義務は、直接的には公法上の義務です。医師が診療を拒否した場合でも、直ちに民事上の責任、すなわち損害賠償請求などに結びつくとは考えられていません。

しかし、医師が診療を拒否し、患者に損害を与えた場合には、医師に過失があるとの推定がなされることになります。

では、例えばモンスターペイシエントであっても、医師は診察をしなければならないのでしょうか？

医師法19条1項の応招義務は、「正当な事由がなければ」と限定されています。

すなわち、「**正当な事由**」がある場合には、**診療行為を断ることもできる**のです。

では、どのようなときに「**正当な事由**」があるといえるのでしょうか？

正当な事由については、明確な基準はありません。

そこで、過去の裁判例が参考になります。

東京地裁平成17年11月15日判決では、診療時間外の診察については、法律上保護される利益ではないとして、診察を拒否することは問題ないとしています。

名古屋地判昭和58年8月19日判決では、夜間の当直医が、その他の患者の治療に追われておりそれ以上の適切な措置をすることができないこと、その他の専門医の診療を受けさせるほうが適切

弁護士法人 デイライト法律事務所

福岡オフィス 福岡市博多区博多駅前 2-1-1 福岡朝日ビル 7F
東京オフィス 東京都渋谷区渋谷3-27-11 祐真ビル本館 7F
大阪オフィス 大阪市北区梅田 1-1-3 大阪駅前第3ビル 7F
北九州オフィス 北九州市小倉北区浅野 2-12-21 SS ビル7・8F
ハワイオフィス GROUP DAYLIGHT LAW FIRM, LLLC
1750 Kalakaua #403, Honolulu, HI 96826



この記事についてのお問い合わせは、中村までお気軽にどうぞ。



であると判断したことなどから、入院診療の拒否に正当な事由があると判断しました。

弘前簡易裁判所平成23年12月16日判決では、診療行為には信頼関係が必要であり、信頼関係が失われたときには、患者の診療・治療に緊急性がなく、代替する医療機関等が存在する場合に限り、医師がこれを拒絶しても、正当な事由があると判断されました。

これらの裁判例からすると、**正当な事由があると判断されるためには、様々な要素が総合的に考慮されているといえます。**

まず、診療契約が既に結ばれているか否か、診療契約が結ばれている場合には、**信頼関係が破綻しているか否かという点が判断の基準**となっているようです。

病院内の規則を守らない、医療者や他の患者の身の安全を脅かすなどの行為は、当然、この信頼関係の破綻に当たります。

そして、他に診療可能な医療機関が存在している場合であれば、診療を拒んだとしても、患者に与える不利益は小さいと言えるため、**正当な事由があつて診療行為を拒んだとすることができます。**

患者が全て納得するまでの説明が必要?～説明義務

医療従事者の説明義務についても、応招義務と同様に、誤解が多く存在しています。

医療従事者の説明義務は、医療法第1条の4第2項に定められています。

この条文は、あくまでも努力義務であり、患者が納得するまで説明することを義務として定めたものではありません。

もちろん、診療行為に対する説明には納得して同意して貰う必要があります。**実際に求められているのは、社会通念上、十分と考えられる範囲内の説明です。**

説明を受けた後も何度も同じ質問を繰り返したり、治療結果の保障を求めたりする行為は迷惑行為であり、この要求に対する説明義務はありません。

このような場合はしっかりと証拠を押さえたうえで、患者に対しては、それが迷惑行為であり、これ以上繰り返せば、診療は続けられないとはっきり伝えるべきです。

モンスターパシエントの見極めと対応

実際に、モンスターパシエントかもしれないと思われる人物とのトラブルが発生した場合、どのように対応すべきなのでしょう。

1 単なるクレームか否かの見極め

モンスターパシエントの対応として、まず必要なこととしては、**単なるクレームなのか、そうではないのかの見極め**です。

患者の主張を全て単なるクレームと判断することは危険です。

(1) 患者の言い分や要求が悪質か正当かの判断

患者の言い分や要求について、まずは**正確に聞き取りをすること(傾聴)**が必要です。

そのうえで、根拠のないクレームであるかどうかの判断が必要になります。患者は医療機関の職員の対応について不満を言いたいだけなのか、医療機関側から謝罪の言葉が欲しいのか、医療機関に対し損害賠償を求めているのかなど、要求を正確に聞き取りすべきです。

患者の主張は、後に調停や裁判になる場合に備えて、最初の時点での患者の主張を記録として残しておくことが望ましいです。

直接患者対応をした職員の判断ですぐに回答をすると、後々医療機関側の主張と異なる行動となる可能性があり、その場合、紛争が複雑化するおそれがあります。

患者の主張をしっかりと聞き取った後は、「今対応している職員限りでは判断できないので、改めてお話をさせていただきます。」などの回答をする方が良いでしょう。

(2) 診療や対応に問題があったかの調査

次に、**患者の主張について、事実関係の調査をすること**になります。

患者の訴えが全く事実無根の主張なのか、何か説明すべき事実があったのかの点について、調査をします。医療機関に落ち度があるか定かではない場合は、患者に生じた結果について、医療機関に落ち度があるか否かの調査を行う必要があります。患者には、事故調査を行う必要があることを告知し、事故調査の結果を踏まえて、医療機関として責任があるのか否かの判断をします。

医療機関に落ち度がある場合には、医師や医療関係者の落ち度について、どのような落ち度があったのかを患者に説明する義務があります。医療機関としては、あくまでも患者との信頼関係を絶ち切らずに真摯な対応を行い、問題を解決することを目指すべきです。

医療機関に法的な責任を認める場合には、損害賠償責任を負うことになるため、事前に弁護士に相談するべきといえるでしょう。

2 明白なクレームや迷惑行為の場合

傾聴・調査の結果、患者の主張が明白なクレーム・迷惑行為であった場合は、モンスターパシエントに当たることになります。

モンスターパシエントに対しては、毅然とした対応が必要です。医療機関側の対応も、できること・できないことを説明したうえで、患者の要求がエスカレートするようであれば、診療を断ることも視野に入れることになります。

(1) 窓口の一本化

危機管理的な対応に切り替える必要があります。**トラブルが複雑化しないために、相手方との窓口を一本化することが有効**です。



窓口を一本化することで、従業員の疲弊を防ぐことができるだけでなく、人によって異なる対応をしてトラブルが悪化することを防ぐことができます。

クレーム対応窓口の設置が難しい場合は、**交渉を弁護士に委任し、交渉窓口として弁護士に一任するのも方法の一つ**です。弁護士が窓口となることで、違法・不当な手段を控えようとするクレーマーもいますので、問題が鎮静化することがあります。

(2) 診療拒否の検討

モンスターペイシエントに対しては、診療の拒否や、転医の勧告などが考えられます。

しかし、このような手段を取る場合は、不当な診療拒否や説明義務違反などと言われ、後にさらなる紛争を生む可能性があるため、慎重な対応が必要です。

診療を断る場合の重要なポイントは、**①証拠を揃える、②他院への紹介、③行政への事前の連絡**の3つです。

①証拠を揃える

迷惑行為や暴力暴言などの場合は、防犯カメラや通話の録音など、客観的にその行為がわかるようなものを残しておきましょう。カルテ記載も、法的な証拠となります。

繰り返し迷惑行為が行われるのであれば、その都度、記録に残しておくことが必要です。

また、患者の要求や主張について、交渉経過を記録として残しておくことは、その後の対応を検討する際に重要となります。今後の対応を検討していくためにも、なにか要求や主張がなされた場合には、正確に記録に残しておきましょう。

②他院への紹介

診療の拒否を行った後、他の医療機関を患者が受診することができず、その患者の生命が危険にさらされる可能性があります。そのような場合は、診療を断られたために、病状が悪化したなどの二次的な紛争に発展する可能性があります。

そのため、診療の拒否や転医の勧告などを行う場合は、予め他院への紹介を行うようにすることが望ましいと言えます。

③行政への事前の連絡

医療機関で暴力や迷惑行為を行うなどのモンスターペイシエントに対しては警察に対応してもらうことが必要な場合もあります。また、患者側から、自治体や保健所などへクレームが入ることで問題が複雑化することもあります。これを防ぐために、事前にも連絡しておくことも有効です。相談をしたという記録が行政に残るため、①の証拠にも繋がります。

医師・看護師が実践できる対策例

1 病院でできる対策

(1) 事前の対策

ア トラブルを抱えている患者への対応

前の病院との間でトラブルがあったために転医をしている患者との間では、紹介元の病院や医師から聞き取りを行い、患者が何を求めてトラブルになったのかの状況を把握することが大切です。そのうえで、前の病院とのトラブルと同様のトラブルが起こる可能性を踏まえ、誓約書として、診療方針と院内ルールなどの説明文書を作成し、患者本人の署名欄を設けて、サインをもらうのがよいでしょう。誓約書を貰っておくことで、もし暴力や迷惑行為、暴言などがあった場合に診療を断ることも検討できます。

イ 医療従事者の正しい理解

先に記載した、応招義務や説明義務について、まずは対応する医療従事者の方々が正しい理解をしておくことが必要です。

特に、医師のみならず、窓口として対応するスタッフを含め、患者対応をする全ての医療従事者が、正しく義務について理解し、モンスターペイシエントへの対応をどのようにすべきかについて、共通の認識を持つておくことが重要です。

(2) 事後の対策

医療機関は、クレーマー対応ばかりに追われては通常業務に支障をきたしてしまうため、その対応には限界があります。

明らかなクレーマーに対しては、診療契約の解除、相手方に対する内容証明郵便の送付などにはじまり、不当な要求に対する債務不存在確認訴訟、診療行為妨害禁止等の仮処分の申し立て、暴力行為等に対する刑事告訴等の法的措置が考えられます。暴力行為がある場合は、当然ながら、暴行罪や傷害罪として刑事上の問題も発生します。

これらの方法をとる場合は、**必要な証拠などをきちんと残しておく必要があるため、法的な対応を見据えて、対応を取る前に、専門家へ相談することをお勧めします。**

経過などの客観的な証拠を残しつつ、法的な対応への備えをしておくことが必要です。

チャリティー番組の寄付金を含む着服事件、今一度管理体制の見直しを。

10年以上にわたって、社内の不正が見過されておられ、チャリティー番組への募金を含む着服し私的に流用していたという不

祥事が明らかになりました。
社内での社員の不正は、もちろん、行った本人は横領の罪に問われます。

他方で、会社側も、被害者の立場にあるとは言っても、管理責任を問われる可能性があります。

このような事件を機に、特に資金面の権限が一人に委ねられすぎているか、複数での管理体制ができていないかなど、今一度管理体制のチェックをしていただくのが良いかもしれません。

業務上横領について、詳しくはこちらをご覧ください。

<https://www.komon-lawyer.jp/support/kigyohanzai/ouryou/>

編集後記

新年あけましておめでとうございます。

コロナの生活への影響も少しずつなくなってきた、今年のお正月は久しぶりに帰省や旅行などに行かれた方も多いのではないのでしょうか。戻りつつある日常と、他方でコロナにより変化した価値観や新たな制度などが、合わさって、より便利で生きやすい世の中になるといいですね。

2024年は、7月からお札が変わったり、改正された労働法制の施行にともなういわゆる2024年問題といわれる問題など、変化する年になりそうですね。ご不安なことやお困りごとなどありましたら、お気軽にご相談いただき、お役に立てれば幸いです。

本年も何卒よろしく願いいたします。

※転記フリー※

このニュースレターは転記フリーです。

役に立つと思ったら、転記していただいて結構です。

今回の記事に関するお問い合わせはこちらまで

弁護士 中村 啓乃

e-mail info@daylight-law.jp

年末年始の相続無料相談会を開催します



年末年始は親族が集まりますので相続について問題が発生しやすい時期となります。

当事務所の相続対策チームは、相続問題についてのご不安を解消するため、下記の期間、相続相談会を開催いたします。この機会に当事務所の相続相談をお試ください。

相談枠には限りがあります。先着順のためお早目のご予約をお勧めします。

<https://www.daylight-law.jp/inheritance/sodankai/>

対象 遺産分割、遺言、相続税対策など、
相続に関するあらゆる問題にお悩みの方

開催期間 令和5年12月25日(月)～令和6年1月31日(水)
※期間については変更の可能性があります
午前10時～午後9時(土日応相談)

相談料 0円(初回無料)

通常、LINEなどを使用したオンライン相談有料ですが、この期間は無料で対応します。

オンラインの接続方法は当事務所の秘書がわかりやすく説明しますので、ご安心ください。

※電話相談は有料となります。

※相続開始前(御本人様をご存命)のケースについて
無料相談の対象は以下のいずれかの場合となります。

- 御本人様からのご相談
- 推定相続人からのご相談: 御本人様の遺言書の作成に
ついてのご相談

デイライト法律事務所には、各分野に強い弁護士が複数在籍しております。
お困りのことがありましたらぜひご相談ください。



企業法務 / 労働問題



離婚・男女問題



相続 / 事業承継



交通事故 / 人身障害



刑事 / 企業犯罪



破産再生

ご予約専用フリーダイヤル **0120-783-645**

24時間 365日 電話受付