

# 医療安全と患者トラブル対応



国際医療福祉大学大学院教授  
武藤正樹

# 目次

- パート1
  - 激増する患者クレーム
- パート2
  - 患者クレームと患者相談窓口
- パート3
  - 病院の意見箱に寄せられた患者クレーム
- パート4
  - モンスターペイシエント



# パート1

## 激増する患者クレーム



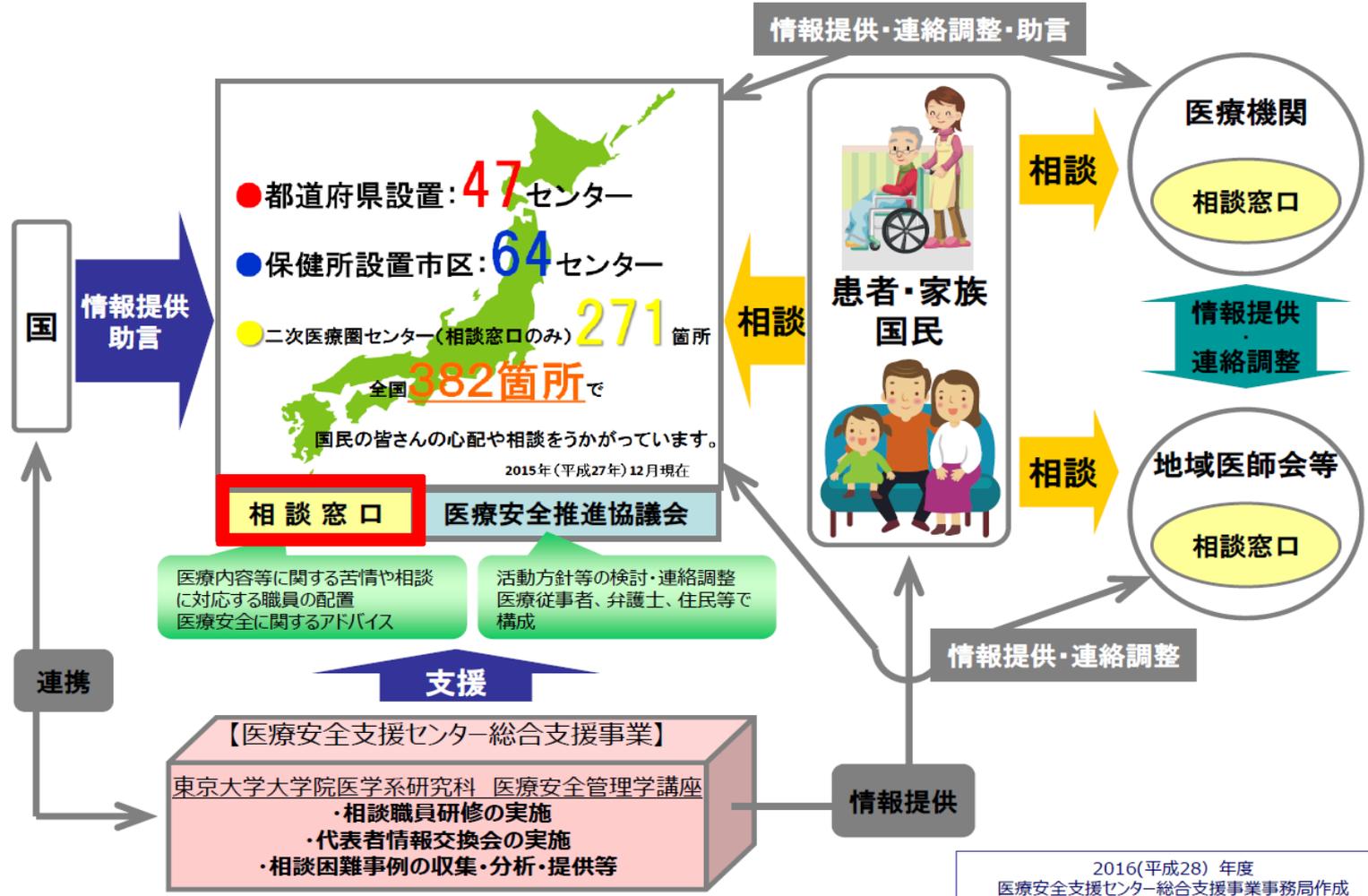
# 10年前よりクレームは増えたか？

- 10年前と比較し、最近の患者トラブル・クレーム等の発生する件数は変化したと思われますか。報道事例などは含めず、ご自身または周囲の医療者等が直接経験された事例のみについてお答えください(m3.com)2011年
  - 「10年前との比較」では、「増えた」は勤務医の38.1%、開業医の27.7%に上った。
  - 「やや増えた」も含めると、トラブル・クレーム発
  - 「10年前より増えた」と答えた医師は70%

# 患者苦情

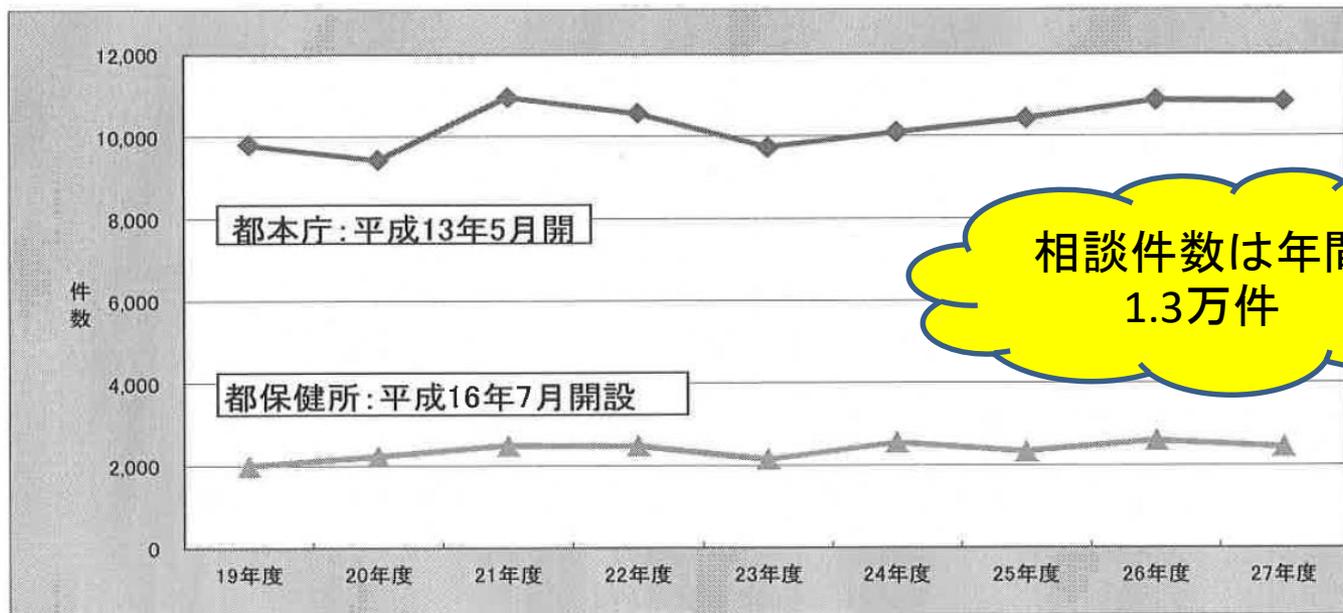
## 都道府県の患者相談窓口寄せられる

### ◆◆◆ 医療安全支援センター体制図 ◆◆◆



# 患者相談件数(東京都福祉保健局)

年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
全体	11,796	11,664	13,441	13,044	11,897	12,657	12,755	13,480	13,286
都本庁分	9,806	9,436	10,960	10,568	9,742	10,104	10,427	10,876	10,844
都保健所分	1,990	2,228	2,481	2,476	2,155	2,553	2,328	2,604	2,442



# 相談の55%は病気相談、36%は苦情

【付表3-3】 相談者の区分（本人/家族・親戚）ごとの相談・苦情内容（上位5項目）

	本人			家族・親戚		
		件数	構成割合		件数	構成割合
相談	健康や病気に関する相談	1904	37.2%	健康や病気に関する相談	413	23.2%
	医療行為、医療内容	638	12.5%	医療行為、医療内容	329	18.5%
	医療機関の紹介、案内	490	9.6%	医療費	201	11.3%
	医療費	417	8.2%	医療機関の紹介、案内	179	10.1%
	コミュニケーションに関すること	321	6.3%	入院・転院・退院に関すること	178	10.0%
苦情	コミュニケーションに関すること	1208	36.4%	コミュニケーションに関すること	427	33.9%
	医療行為、医療内容	923	27.8%	医療行為、医療内容	391	31.1%
	医療費	243	7.3%	医療費	106	8.4%
	診療拒否	107	3.2%	入院・転院・退院に関すること	48	3.8%
	意味不明	95	2.9%	看護行為	47	3.7%

(注) 都本庁、都保健所の合計値

# 女性6割、男性4割、 男女ともに50代が多い

男女別割合

	全 体 (都本庁・都保健所)			
	男性	女性	不明	合計
男女別構成割合	40.9%	59.1%	0.05%	100.0%

年齢層・性別が判別可能な相談者の内訳 (年齢階層別・男女別)

年 齢 層	全 体					
	男 性		女 性		合 計	
10 歳 代	29	0.6%	34	0.4%	63	0.5%
20 歳 代	159	3.0%	233	3.0%	392	3.0%
30 歳 代	539	10.3%	872	11.4%	1,411	10.9%
40 歳 代	1157	22.1%	1636	21.4%	2,793	21.7%
50 歳 代	1449	27.7%	1981	25.9%	3,430	26.6%
60 歳 代	1058	20.2%	1309	17.1%	2,367	18.4%
70 歳 代	648	12.4%	1163	15.2%	1,811	14.0%
80 歳 以上	200	3.8%	429	5.6%	629	4.9%
合 計	5,239	100.0%	7,657	100.0%	12,896	100.0%

(注) 年齢層、性別不明は除く

# 相談の対象は病院34%、 診療所が18%

相談の対象となった医療機関の種別は、その他の病院(特定機能病院以外)34.0%、診療所18.3%、歯科診療所5.8%の順に多かった。

(平成27年度)

	全 体		都本庁(再掲)		都保健所(再掲)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
特定機能病院	703	5.3%	676	6.2%	27	1.1%
その他の病院 (特定機能病院以外)	4,522	34.0%	4,007	37.0%	515	21.1%
診療所	2,426	18.3%	1,668	15.4%	758	31.0%
歯科診療所	771	5.8%	426	3.9%	345	14.1%
薬 局	93	0.7%	59	0.5%	34	1.4%
施 術 所	143	1.1%	97	0.9%	46	1.9%
そ の 他	243	1.8%	190	1.8%	53	2.2%
対 象 な し	2,155	16.2%	1,614	14.9%	541	22.2%
不 明	2,230	16.8%	2,107	19.4%	123	5.0%
合 計	13,286	100.0%	10,844	100.0%	2,442	100.0%

# 相談対象診療科

## 精神科26%、内科19.7%

### 7 相談の対象となった診療科

診療科別の内訳では、精神科（心療内科含む）に関する相談が26.0%で最も多く、次いで内科19.7%、整形外科8.0%の順となっており、上位3つの診療科を合わせると53.7%となった。

（平成27年度）

	全 体		都本庁（再掲）		都保健所（再掲）	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
内科	2,612	19.7%	2,256	20.8%	356	14.6%
神経内科	108	0.8%	73	0.7%	35	1.4%
小児科	176	1.3%	126	1.2%	50	2.0%
婦人科	222	1.7%	178	1.6%	44	1.8%
産科	108	0.8%	92	0.8%	16	0.7%
眼科	337	2.5%	253	2.3%	84	3.4%
耳鼻咽喉科	223	1.7%	157	1.4%	66	2.7%
皮膚科	222	1.7%	151	1.4%	71	2.9%
泌尿器科	166	1.2%	143	1.3%	23	0.9%
精神科（心療内科含む）	3,451	26.0%	3,126	28.8%	325	13.3%
外科	501	3.8%	430	4.0%	71	2.9%
整形外科	1,062	8.0%	865	8.0%	197	8.1%
脳神経外科	236	1.8%	202	1.9%	34	1.4%
形成外科	33	0.2%	30	0.3%	3	0.1%
美容外科	40	0.3%	36	0.3%	4	0.2%
放射線科	27	0.2%	22	0.2%	5	0.2%
麻酔科（ペインクリニック）	27	0.2%	22	0.2%	5	0.2%
歯科	930	7.0%	559	5.2%	371	15.2%
口腔外科	68	0.5%	50	0.5%	18	0.7%
救急外来	130	1.0%	117	1.1%	13	0.5%
施術所（あんま・針・灸・柔整）	138	1.0%	92	0.8%	46	1.9%
人間ドック・健康診断等	99	0.7%	33	0.3%	66	2.7%
その他	200	1.5%	98	0.9%	102	4.2%
なし	797	6.0%	634	5.8%	163	6.7%
不明	1,373	10.3%	1,099	10.1%	274	11.2%
合 計	13,286	100.0%	10,844	100.0%	2,442	100.0%

（注） 27年度から診療科目の分類を一部変更

# 診療所の相談・苦情で多いのは 医療行為・内容とコミュニケーション、医療費

## 8-4 相談・苦情等の内訳(再掲:診療所)

対象機関が把握できた相談では、一般診療所に関する相談は2,426件であった。内容の内訳は、「相談」が1,246件(51.4%)、「苦情」が1,067件(44.0%)。「相談」では、健康や病気に関する相談が最も多く(32.6%)、「苦情」では、コミュニケーションに関するものが最も多かった(34.9%)。

(平成27年度)

	全 体					
	相談		苦情		その他	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
医療行為、医療内容	177	14.2%	340	31.9%	3	2.7%
医療過誤又は医療事故に関する事	21	1.7%	66	6.2%	0	0.0%
違法行為	15	1.2%	34	3.2%	0	0.0%
その他	141	11.3%	240	22.5%	3	2.7%
コミュニケーションに関する事	96	7.7%	372	34.9%	4	3.5%
医療従事者の接遇	52	4.2%	229	21.5%	2	1.8%
暴力・暴言	3	0.2%	53	5.0%	1	0.9%
説明不足等	30	2.4%	77	7.2%	0	0.0%
その他	11	0.9%	13	1.2%	1	0.9%
医療機関の施設(清潔、安全管理等)	14	1.1%	22	2.1%	1	0.9%
セカンドオピニオン	7	0.6%	0	0.0%	0	0.0%
カルテ開示	25	2.0%	18	1.7%	0	0.0%
その他の個人情報に関する事	28	2.2%	23	2.2%	0	0.0%
医療機関の紹介 案内	142	11.4%	3	0.3%	3	2.7%
医療費	148	11.9%	125	11.7%	2	1.8%
保険診療	113	9.1%	91	8.5%	1	0.9%
自由診療	27	2.2%	28	2.6%	0	0.0%
混合診療	6	0.5%	6	0.6%	1	0.9%
差額ベット代	2	0.2%	0	0.0%	0	0.0%
健康や病気に関する相談	406	32.6%	8	0.7%	19	16.8%
薬(品)に関する事	64	5.1%	23	2.2%	4	3.5%
入院・転院・退院に関する事	27	2.2%	8	0.7%	0	0.0%
診療拒否	8	0.6%	41	3.8%	0	0.0%
看護行為	2	0.2%	7	0.7%	1	0.9%
意味不明	4	0.3%	6	0.6%	3	2.7%
その他	98	7.9%	71	6.7%	73	64.6%
合計	1,246	100%	1,067	100%	113	100%
全体に占める割合	(相談)	51.4%	(苦情)	44.0%	(その他)	4.7%

# パート2

## 患者クレームと患者相談窓口

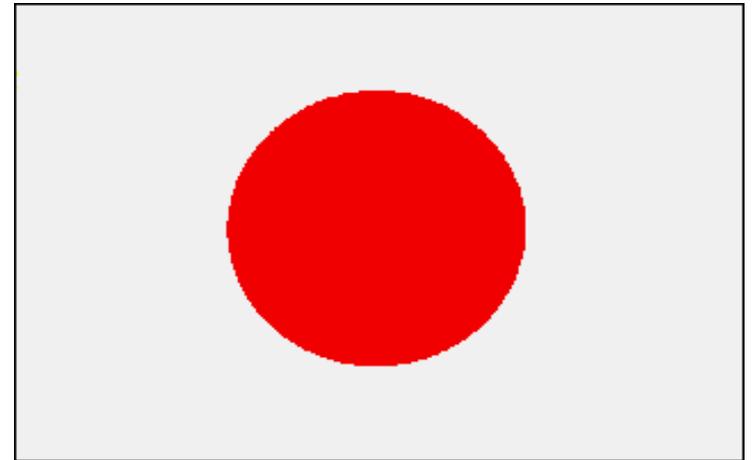


# 患者相談窓口の制度化

医療安全対策の一環として制度化

# 日本の医療安全推進元年

- 1999年
  - 横浜市大患者取り違え事件
- 2000年
  - 医療安全推進元年
- 2001年
  - 医療安全グランドデザイン
  - インシデント報告システム
- 2002年
  - 医療安全推進総合対策



# 医療安全推進総合対策 (2002年4月)

- 患者の苦情や相談等に対応するための体制の整備
- 医療に関する患者の苦情や相談等に迅速に対応するために、
- (1) 特定機能病院及び臨床研修指定病院に相談窓口の設置を義務付けるとともに、その他の医療機関にも相談窓口の設置を指導、
- (2) 医療関係団体における相談業務について、さらに積極的な対応を要請、
- (3) 二次医療圏ごとに公的な相談体制を整備するとともに、都道府県に第三者の専門家を配置した「医療安全相談センター(仮称)」を設置するよう各種支援を実施、などにより、医療機関や地域における相談体制の整備を図っていくべきである。

# 患者相談窓口の開設 医療法施行規則の一部改正

- 患者からの相談に適切に応じる体制の確保  
(新省令第9条の23第3号関係)
- 「患者からの相談に適切に応じる体制を確保すること」とは、当該病院内に患者相談窓口を常設し、患者等からの苦情、相談に応じられる体制を確保する
- これらの苦情や相談は医療機関の安全対策等の見直しにも活用

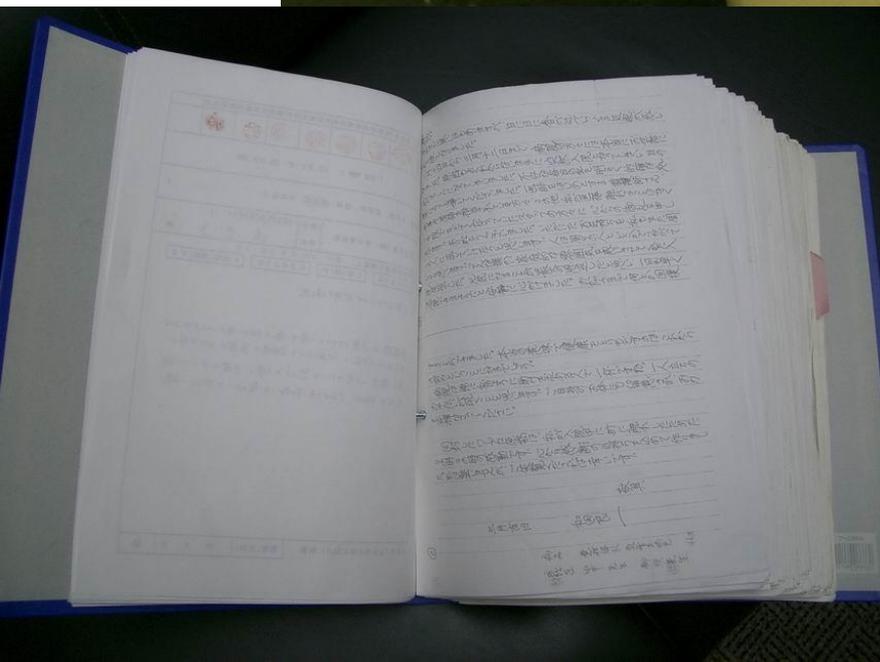
# 患者相談窓口の運用

- 患者相談窓口の活動の趣旨、設置場所、担当者及びその責任者、対応時間等について、患者等に明示
- 患者相談窓口の活動に関し、相談に対応する職員、相談後の取扱、相談情報の秘密保護、管理者への報告等に関する規約を整備
- 相談により、患者や家族等が不利益を受けないうよう適切な配慮

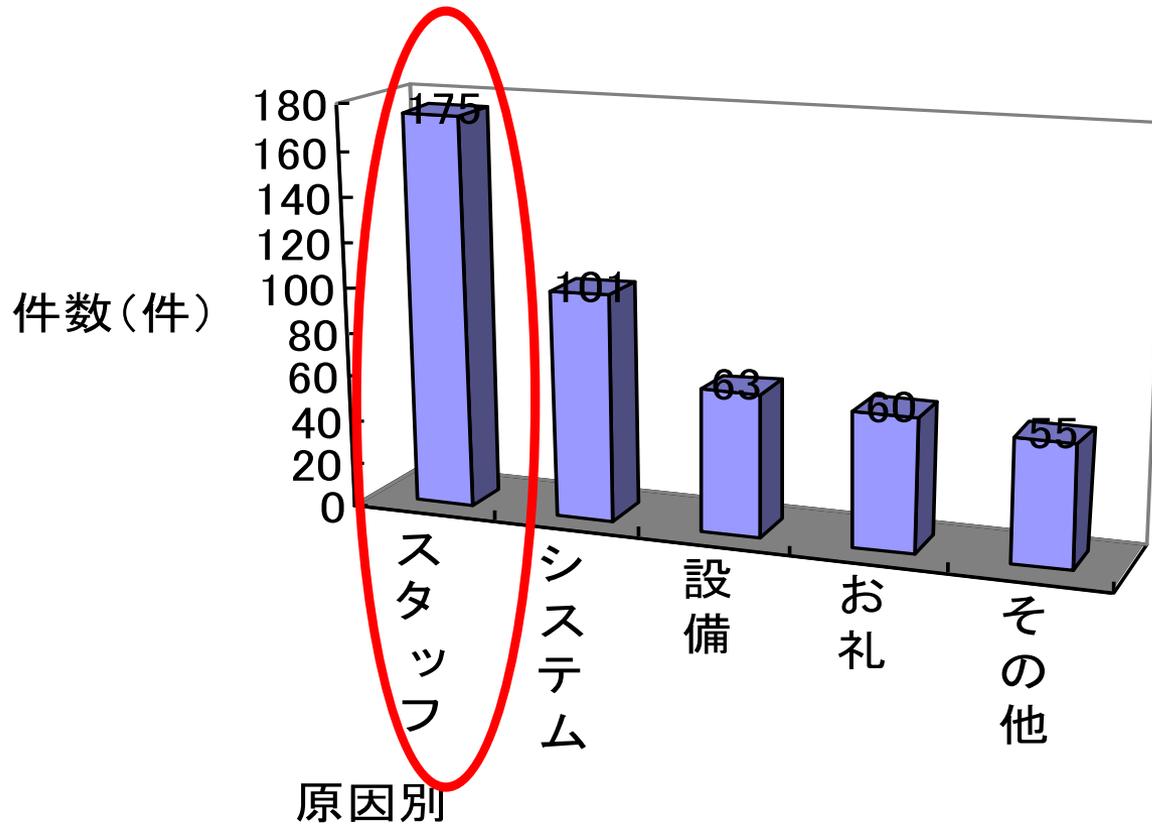
## パート3

病院の意見箱によせられた  
患者クレームから

# 4年間(1999~2002年)の 国立N病院意見箱の分析



# クレームの分類(原因別に)



1999年～2002年

# 医師に対する不満

- 「医師がコンピューターをみているので、患者をしっかりとみて診察して」
- 「医師が命令口調で、一方的」
- 「医師が相談にのらず、他の医師にたらいまわしにする」
- 「医師に冷たい扱い。カルテの内容をよくみず、『私に何をしろというのかね』」
- 「医師の説明不足の一言につきる」
- 「医師が診察中に携帯電話で患者をまたせる」

# 医師に対する不満

- 「薬の副作用をいってもとりあわない」
- 「回診の先生がカーテンも閉めずに、笑いながら看護婦さんと傷口をみていた」
- 「医師の診断が要領が得られない。納得のいく程度の説明がない。診断困難な場合はそのことをいってほしい」
- 「医師が遅刻している」

# 看護師に対する不満

- 「看護婦が全般的に不親切、冷たい」
- 「頼んでもすぐ受けてくれない。嫌な顔をする」
- 「いそがしいのを理由に手抜き（特に準夜・深夜）、冷たい」
- 「看護婦の対応に個人差がある。優しい人はやさしいが、そうでないひともいる」
- 「看護師がノックもせず無言で入室し、無言で退室しそうになった」

# 看護師に対する不満

- 「看護婦が若い患者の前ではしゃいでいる」
- 「看護婦はえらそうにしないで患者と対等に接してほしい」
- 「患者への言葉使い、とてもきつい。頭ごなしに否定されて、嫌な気分」
- 「患者さんに声もかけずに身体をふいていた。1人で食べれない人に『あら、まだ食べてないの』」
- 「看護婦が看護学生に対して文句をいっているが、雰囲気が悪い」

# パート4 モンスターペイシエント



# モンスター・ペイシエント

- **モンスター・ペイシエント (Monster Patient)**
  - 「モンスター患者」、「怪物患者」
  - 医療従事者や医療機関に対して自己中心的で理不尽な要求、はては暴言・暴力を繰り返す患者やその保護者等を意味する和製英語
  - 教育現場で教師に理不尽な要求を突きつける親をモンスターペアレントと呼んだことに由来する

# モンスター・ペイシエント事例

- 治療がうまくいかないことに腹を立て、病室に入った女性看護師に理由も告げずに1人ずつほおを平手打ちする。(→[暴行罪](#))
- 午前中から具合が悪いのに「夜の方がすいているから」と夜間診療の時間帯に子供を連れてくる。
- 少しでも待ち時間が長くなると「いつまで待たせるんだ」と医師や看護師をどなりつける。(→[威力業務妨害罪](#))

# モンスター・ペイシエント事例

- 薬が不要であることを説明されても「薬を出せ」と譲らない。
- 「検査結果で異常がなかった」、「医療費は高い」などの主張により、支払いを拒否する。
- 暴言・暴力でほかの患者にまで迷惑をかけ、病院の備品を壊し、6人部屋を1人で占有する。[器物損壊、威力業務妨害](#)にあたる)
- 足くるぶしの骨折で医師は3日後の手術を予定したが「新聞社で医療を担当していると伝え」受診当日に緊急手術を強要。

# モンスター・ペイシエント事例

- 情報伝達の不十分さに腹を立て、医師たちに3時間近く罵声を浴びせた末に土下座を強いる。  
(→強要罪)
- 「ベッドの空きがないので明日来てほしい」と告げられ、医師に缶コーヒーを投げつけ、殴って顔面骨折をさせる。(→傷害罪)
- 看護師に包丁を見せたり、ナースコールを一日80回以上も鳴らしたりして、病院の業務を著しく妨害する。(→脅迫罪、威力業務妨害罪、銃刀法違反)

# モンスター・ペイシエント事例

- 医師を「もしものことがあれば、お前を殺す」と脅し、ポケットに入れた刃物をちらつかせる。  
(→脅迫罪、銃刀法違反)
- 看護師に添い寝を強要する。(→強要罪、軽犯罪法違反)
- 相談した弁護士の対応が少しでも期待に反すると「やる気がない」「おまえは医者への回し者か」などと罵る。

# 対応策

- 警察OBを職員に雇い患者への対応に当たらせる、暴力行為を想定した対応マニュアルを作成する
- 院内暴力を早期に発見・通報するため監視カメラや非常警報ベルを病棟に設置する
- 海外の例では、「コード・ホワイト」なる院内放送にて患者の暴言・暴力への緊急対応を呼びかけ、体格のいい看護助手チームが興奮する相手と交渉し、必要に応じてけがをさせずに押さえつける、などの方策をとっている病院もある。

# まとめと提言

- ◆患者クレーム激増時代
- ◆クレームはお宝、でも中には  
変なクレームやモンスターも  
混じってくるのでご注意
- ◆医療機関として組織的に、患者苦情、  
医療クレームに対応することが大事

# 参考図書



- ストレス要因別「防げたはず」のエラーが起こる瞬間:「なんでこうなるの?」30のマンガ事例で学ぶ医療安全教室 (医療安全BOOKS) 単行本 – 2015/6/19
- [武藤 正樹](#) (著), [日本医療マネジメント学会](#) (監修), [坂本 すが](#) (編集)

# ご清聴ありがとうございました



フェイスブックで  
、お友達募集を  
しています

国際医療福祉大学クリニック <http://www.iuhw.ac.jp/clinic/>  
で月・木外来をしております。患者さんをご紹介ください

本日の講演資料は武藤正樹のウェブサイト  
に公開しております。ご覧ください。

武藤正樹

検索



クリック

ご質問お問い合わせは以下のメールアドレスで

[gt2m-mtu@asahi-net.or.jp](mailto:gt2m-mtu@asahi-net.or.jp)