

# モンスター・ペイシエント

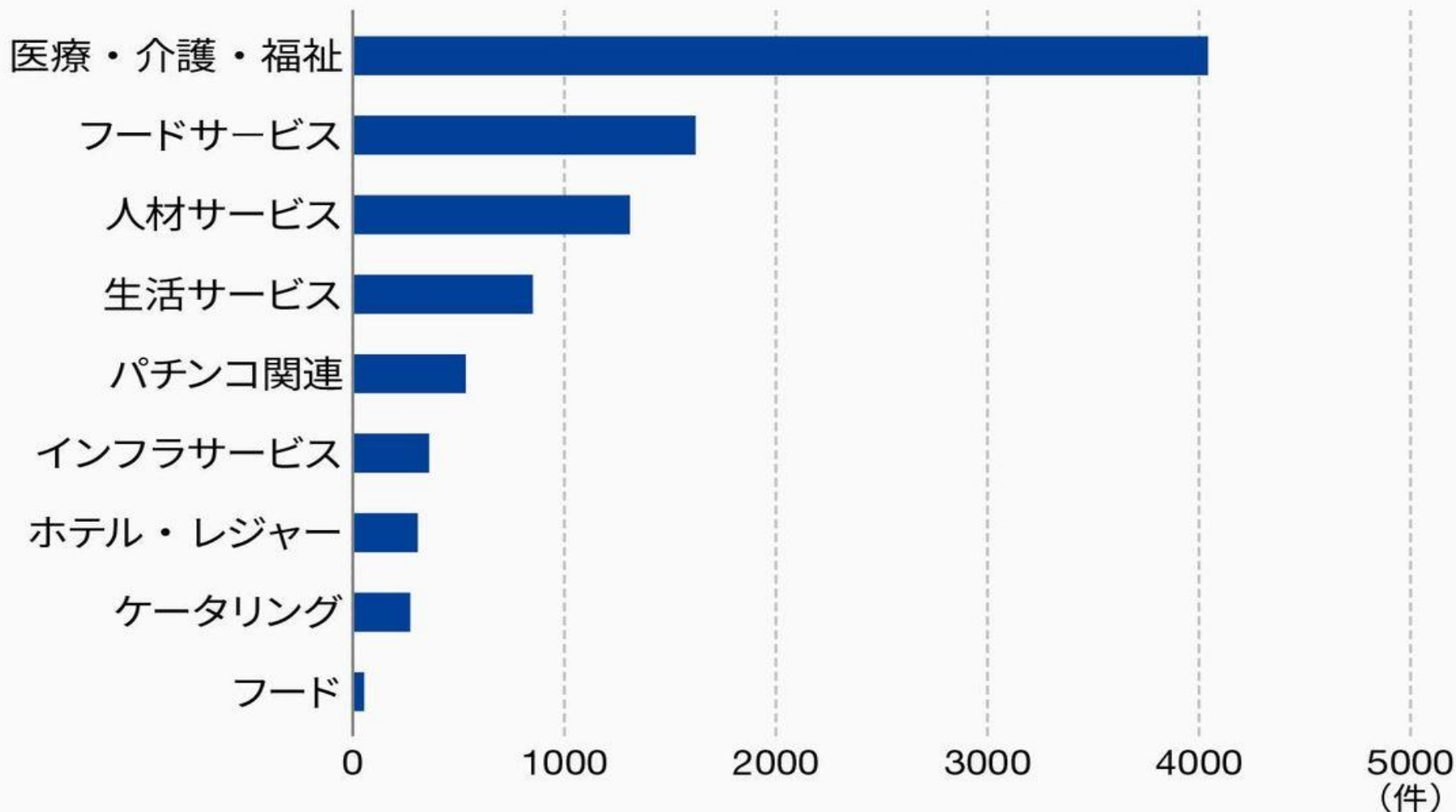


社会福祉法人日本医療伝道会衣笠病院グループ  
相談役 武藤正樹

# ■ 医療・介護・福祉が突出！

— 威嚇・脅迫を受けた件数(業種別) —

モンスターは医療・介護・福祉業界に最も多い



(出所) UAゼンセン『悪質クレーム対策(迷惑行為)アンケート調査結果』 2018年9月

# モンスタ－患者に関する 医師1000人調査

医療従事者向けサイトを運営するケア  
ネットがサイト会員医師1000人を対象に  
したインターネット調査

2013年2月12日・13日

図1. モンスターペイシエントの遭遇経験

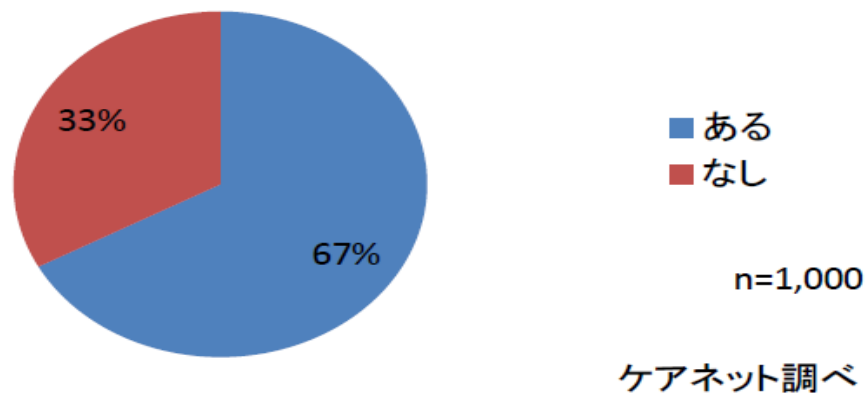
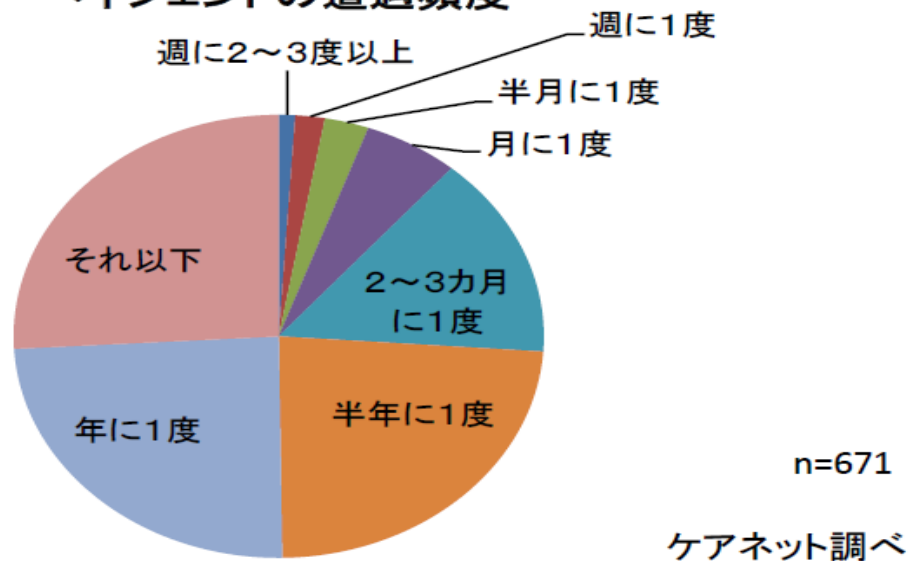


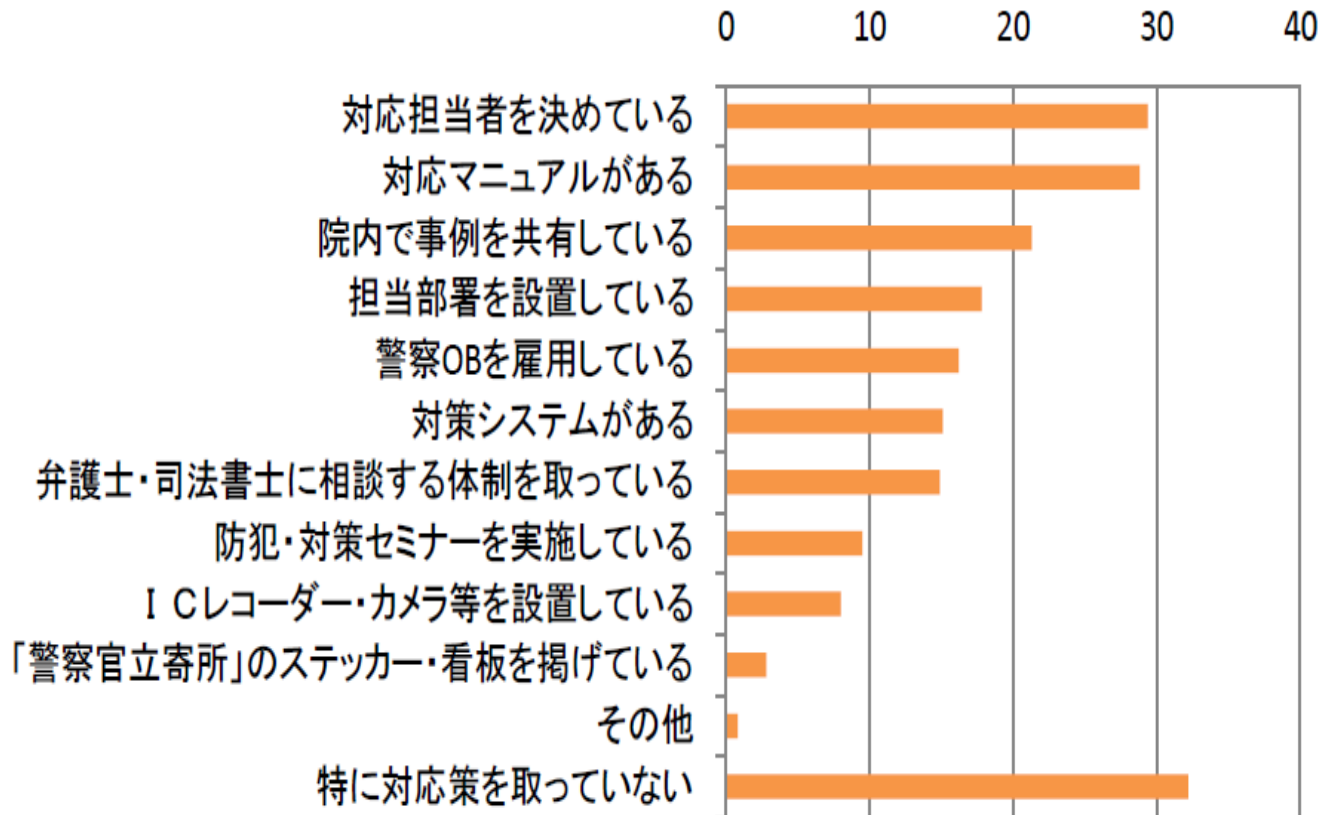
図2. モンスターペイシエントの遭遇頻度



# モンスター患者のクレーム内容

- モンスター患者経験がある671人に内容を聞いたところ
  - 「スタッフの対応が気に食わない、とクレームをつける」 (60.5%)
  - 自分を優先した診察の要求や待ち時間に関するクレーム
  - 過剰投薬の要求、治療法や治療薬についての強硬な主張
- 医師個人としての対応は？
  - 「以後の診察を拒否」 (34%)
  - 「転院させた」 (17.6%)
- 施設としての対応は？
  - 「対応担当者を決める」
  - 「対応マニュアルがある」
  - 「警察OBの雇用」
  - 「弁護士など法律専門家の支援」

図3. 院内で取られている対策



n=1,000

ケアネット調べ

# 対応のポイント

- 医療介護福祉業界がモンスターが最も多い業界であることを自覚して、組織を挙げての対応を考える。
- 現場任せにしない。対応担当者を決める。
- 事業所内で報告を担当者にこまめにあげる。
- 早期から第三者（医師会、弁護士会、警察など）介入を行う。
- リスクマネジメントの一環としての体制の整備することが必要。
- 暴力から医師を守るには医師の応召義務の見直しも必要では？

## 応召義務について (1)

- 医師法第19条に、いわゆる医師の応召義務（※）が規定されており、診療に従事する医師は、正当な事由がなければ患者からの診療の求めを拒んではならないとされている。

<参考> 医師法（昭和23年法律第201号）（抄）

第19条 診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、**正当な事由がなければ、これを拒んではならない。**

（文言上の解釈）

- ・ 「診療に従事する医師」とは、自宅開業の医師、病院勤務の医師等公衆又は特定多数人に対して診療に従事することを明示している医師をいう。
- ・ 「診察治療の求があつた場合」とは、初診に限定されず、診察中・入院中等に診察治療の求めがあつた場合をすべて含む。求める方法も限定されず、医師にその意思が伝達されれば足りる。（注：初診のみで診療継続中の患者は対象に含まれないとの学説あり）
- ・ 「正当な事由」については、以下の行政解釈が示されている。

※ 医師法第19条第1項の医師の義務の名称・呼称については様々議論があるため、今後本研究において検討予定。

- 何が「正当な事由」であるかは、それぞれの具体的な場合において社会通念上健全と認められる道徳的な判断によるべきものと解される。

（昭和24年9月10日付医発第752号厚生省医務局長通知）

<本通知で「正当な事由」に該当しないとされた例>

- ・ 医業報酬が不払であっても直ちにこれを理由として診療を拒むことはできない。
- ・ 診療時間を制限している場合であっても、これを理由として急施を要する患者の診療を拒むことは許されない。
- ・ 特定の場所に勤務する人々のみの診療に従事する医師も、緊急の治療を要する患者がある場合、その近辺に他の診療に従事する医師がいない場合には、診療の求めに応じなければならない。
- ・ 天候の不良等も事実上往診が不可能な場合を除き「正当な事由」には該当しない。
- ・ 標榜する診療科名以外の診療科に属する疾病の診療を求められた場合も、患者が了承する場合は一応正当な理由と認め得るが、了承せず診療を求めるときは、応急の措置その他できるだけ範囲のことをしなければならない。  
※ 前置きとして、患者に与えるべき必要かつ十分な診療とは医学的にみて適正なものをいうのであって、入院を必要としない者を入院させる必要は当然ないことにも言及。