

特集 透析スタッフのストレスマネジメント

[各 論]

Ⅳ モンスターペイシエント対策

佐々木泉顕*

要旨 モンスターペイシエントに関する相談案件はここ 10 年間ほどで飛躍的に増大している。労働法制上、使用者である医療機関は、労働者である医療スタッフが、生命、身体などの安全を確保しつつ労働することができるようにしなければならず、モンスターペイシエントに対して必要に応じて種々の措置をとる必要がある。医師法 19 条 1 項の医師の応召義務は絶対的なものではないので、場合によっては診療拒否という手段を選択することも視野に入れて、良い医療提供のために健全な職場環境を維持すべきである。

<key point>

はじめに

モンスターペイシエントとは、医療スタッフに対して理不尽な要求や暴言・暴力を繰り返す患者を意味する和製英語であり、医療スタッフにとっては大きなストレスとなっている。もちろん患者が医療機関に対して自分の意見としてクレームを述べることは患者の権利でもあり、クレームを受けることによって、医療機関が診療体制の改善すべき点を気付くことにもなるから、患者がクレームを述べること自体は問題とはならない。しかし、クレームも度を超して、医療スタッフが誠実に対応しているにもかかわらず、頻回にわたる長時間の叱責行為、暴言、暴力行為となると、行為が刑事罰の対象となるかはさておき、個々の医療スタッフの業務のみならず医療機関の診療業務全体に深刻な影響を及ぼしてしまう。

先日も「週に 3 回透析を受けに来る 73 歳の患者が院内で暴言を吐き

Key words 応召義務、正当な事由、診療拒否、委任契約、協力義務

* 弁護士法人佐々木総合法律事務所/札幌市医師会顧問弁護士

続け、何度注意しても聞き入れない」という相談があったが、この診療所では対応したスタッフがノイローゼになるのみならず、当該患者のために他院を受診する患者さえ出て、診療所の存続自体に影響を及ぼしかねないとのことであった。

筆者が札幌市医師会の顧問弁護士に就任したのは1999年4月であるが、就任当時は、筆者が対応する医事紛争案件も今ほどは多くなかったし、モンスターペイシエントなる用語すら定着しておらず、問題が表面化するほどの件数はなかった。ところが、同年に発生した横浜市立大学病院の患者取り違え手術による事故や東京都立広尾病院の消毒液輸液事故発生以降、大病院の医療事故が次々と報道されるようになった。これにより医療の権威が失墜し、医療に対する不信感が増大して、マスコミが「患者の権利」を声高に叫び、医療機関で患者が「患者様」と呼ばれるようになり、医療訴訟の新規受理件数が1,000件を超えた2003年頃から、筆者のところへモンスターペイシエントに関する相談が多数舞い込むようになった。

I. モンスターペイシエントの出現背景

ここでの重要なポイント

- もともとクレーマー発生の要因が多い医療界であるが、これまでは患者が医療の権威にひれ伏していたので顕在化しなかった。
- 医療事故報道などによる医療の権威の失墜、また患者の権利意識の高まりにより、悪質クレーマーともいべきモンスターペイシエントが一気に噴出した。

医療機関はクレームを受けやすい

モンスターペイシエントとクレーマーは必ずしもイコールではないが、医療機関をサービス業と考えた場合、ほかのサービス業に比較すると圧倒的にクレームを受けやすい。

たとえばサービス提供を受けるまでの待ち時間を例にとると、ほかの業界では時間帯や待ち人数で大体の待ち時間は把握できるため、客にほぼ正確な待ち時間を伝えることができるので、待ち時間についてのクレームは起こりづらい。ところが医療機関の場合、受診する患者の疾患内容によって必要となる検査も治療内容もまったく変わってくるから、単純に待ち人数だけで待ち時間を予測できるものではない。

また、ほかの業界と異なり、医療は決して安全ではないし不確実なものであって、必ずしも客である患者が期待した内容の結果になるとは限らない。薬には副作用もあるし、手術には合併症もある。サービスを提供する側が予測できない事態が発生することさえも容易に起こりうるのが医療なのである。

予測できない事態が容易に発生

もともとクレーム発生要因が多い医療界であるが、患者が医療の権威の前にひれ伏していたので顕在化しなかったのが、上述のように医療の権威が失墜し、「患者の権利」が声高に叫ばれるようになって悪質クレームともいえるべきモンスターペイシェントが一気に噴出したのである。

II. モンスターペイシェントに対応できない医療機関

客からクレームや暴言・暴力を受けることは医療以外のサービス業でも存在するが、なぜ医療においてのみモンスターペイシェントへの対応がこれほど問題になるのであろうか。理由は二つあると考える。

1. 対応経験の乏しさ

権威

上述のとおり医療はほかの業界と異なり、権威というものを有しており、患者は不満を有していても我慢していた。待ち時間などの対応や不本意な結果発生について不満を述べづらい雰囲気であった。ところが医療以外の業界では、客は早くから「神様」であったから、傍若無人な振る舞いをしたり、理不尽な要求をする客の対応には慣れていて、紛争発生時の対応マニュアル作りや弁護士、警察などとの連携についても業界全体で取り組んできていたのである。

2. 医師法 19 条の存在

医師の応召義務

医師法 19 条 1 項には医師の応召義務が規定されており、たとえモンスターペイシェントといえども患者である以上、診療拒否はできないと考え、その結果、ほかの業界と違って毅然とした対応をとることができなくなり、モンスターペイシェントがのさばる結果となってしまった。

III. 医師法 19 条は絶対か？

ここでの重要なポイント

- ① 患者側の行為によって信頼関係が著しく損なわれ、② 診療を拒否してもただちに患者の生命・身体に影響を及ぼす危険がない場合には、医師法 19 条 1 項の「正当な事由」に当たり、診療拒否は許されると考える。

1. 医師法 19 条の立法趣旨、医療法、民法による解釈

「正当な事由」の解釈

ところで医師法 19 条がある以上は、たとえモンスターペイシェントであっても診療拒否は許されないのであろうか。同条 1 項の「正当な事由」の解釈が問題となる。そもそも医師法 19 条 1 項の立法趣旨は、医師の職務の公共性に基つき、国民の健康な生活の確保を目的とするも

信頼関係を前提

診療に協力する義務

のであるから、診療を拒否してもただちに患者の生命・身体に影響を及ぼす危険がない場合は、本来同項の射程外であろう。医療は、医療の担い手と医療を受ける者との信頼関係を前提とするものであり（医療法1条の2第1項）、また医療機関と患者との間で締結される診療契約は民法上の準委任契約であるが、委任契約というのは、両者の間に信頼関係が存在することを前提とする契約である。患者側には契約当事者として診療に協力する信義則上の義務があるから、この協力義務に違反して医療行為を妨害するような行為をする患者との間では信頼関係を維持することはおよそ不可能であり、契約締結拒否または契約解除が許されるのは当然である。したがって、①患者側の行為によって信頼関係が著しく損なわれ、かつ、②診療を拒否してもただちに患者の生命・身体に影響を及ぼす危険がない場合には、医師法19条1項の「正当な事由」に当たり、診療拒否は許されると考える。

なお、筆者はこれまで約50人以上のモンスターペイシエントに対して、後述の診療拒否・建物侵入禁止の通知をしたが、医師法19条違反を理由に、保健所に通報したり、マスコミに情報提供した患者は皆無である。実は、モンスターペイシエントも、自分の行為が社会常識に反していること、法的に許されない行為であることを十分自覚しており、自分の行為を表沙汰にはしたくないのである。

2. 労働契約法、労働安全衛生法による解釈

スタッフの安全を確保

診療拒否という手段

労働契約法5条は、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」と定めている。また、労働安全衛生法3条も、事業者が職場における労働者の安全と健康を確保する義務がある旨規定している。かように労働法制上、使用者である医療機関は、労働者である医療スタッフが、生命・身体などの安全を確保しつつ労働することができるようにしなければならない。したがって、医療機関は、医療スタッフが暴言によって精神的ダメージを受けたり、暴力によって負傷する事態を避けるため、モンスターペイシエントに対して種々の措置を取ること（民事、刑事の法的措置も含む）と併せて、医療スタッフと一切接触をさせないことが必要な場合には診療拒否という手段も選択せざるをえないのである。

以上のとおり、医師法19条の立法趣旨、医療法、民法、労働契約法、労働安全衛生法からは、医師法19条が絶対なものではないことが明らかであるが、残念ながら医師のなかには、いまだに医師法19条がある

以上、モンスターペイシエントに対する診療拒否はできないと思込んでいる人が多い。

IV. モンスターペイシエントに対する具体的対応策

ここでの重要なポイント●

- 医療機関が組織として取り組まなければならない。
- 必要に応じて、弁護士、警察などと連携して対応する。

1. 毅然とした対応（医療機関内の意思統一）

情報の共有化
対応窓口の
一本化

被害に遭ったのは個人であっても、モンスターペイシエントの対応、排除は医療機関が組織として取り組まなければならないことを全員で確認し、情報を共有化し、対応の責任者を決めて対応窓口を一本化することが必要である。

2. 院内規則の表示（病院の意思を表示する）

院内規則の
掲示

指示に従わない患者、迷惑行為を行う患者には診療を行わないこと、建物から退去してもらうこと、患者や家族とのやりとりは、録音する場合があることなどを記載し、目立つところに掲示しておく。院内規則を定めて掲示することは、実は非常に効果的であり、モンスターペイシエントに対する医療機関の対応行為が、「院内規則に基づく行為」として

ワンポイント **アドバイス**

経験があり、能力の高い看護師はモンスターペイシエントといわれる患者を「あの患者は不安で寂しいだけ。モンスターではないのに」と捉えていることが多いように思います。スタッフの対応が患者をモンスターにしてしまうこともあるのでしょうか？

能力のあるベテラン看護師は、新人看護師に比べて、患者のニーズに気がつくことが多く、患者とのコミュニケーションもとれる余裕がありますから、患者にとっては、「気を配ってもらっている。自分は大事にされている」と考えることになり、クレームを述べる率は減ると考えます。ただ、医療スタッフの対応に不満をもってクレームを述べる患者が全員モンスターペイシエントになるわけではなく、多くの患者はクレーム程度で終わります。落ち度といえないようなスタッフの行為についてクレームを述べ、クレームに対する医療機関側の謝罪、説明のなかでのスタッフの言葉の揚げ足をとって、さらに長時間の拘束、暴言、暴力に及ぶのがモンスターペイシエントであり、スタッフの個々の対応が患者をモンスターにするわけではありません。モンスターペイシエントが出現した医療機関では、スタッフ個人の対応に問題があったと考えてしまう悪しき傾向がありますが、筆者のこれまでの経験では、スタッフ個人の責任ではなく、患者側に問題があるとした考えられません。

正当化される余地が広がるのである。

3. 警 告

医療スタッフの指示に従わずに迷惑行為を行うモンスターペイシェントに対しては、放置することなく、患者には院内規則に従う義務があることを伝え、院内規則に従わない場合には今後一切の診療行為を拒否することを警告する。警告は必ず複数で行い、役割を分担し、後日に備えて記録係も準備すべきである。

4. 建物管理者名（場合によっては代理人弁護士名）で建物および敷地内への立入禁止命令書の送付

モンスターペイシェントに対して医療スタッフと一切接触をさせないことが必要な場合には診療拒否という手段をとらざるをえない。だれであっても建物管理者の承諾なしには建物には入れないので、承諾なく入った場合には間違いなく建造物侵入罪が成立することになる。建物管理者として建物に入ることを拒否する権利は、診療拒否が正当かどうかという問題とは別次元なので非常に効果的である。筆者は、これまで50人以上のモンスターペイシェントに対して立入禁止命令書を送付したが、その後、命令に反して医療機関に出向いてきたのは、わずか1人であり、この場合も医療機関がただちに警察に通報したところ、警察が、「今度、勝手に建物に入ったら逮捕する」と告げたため、おとなしく帰宅している。

筆者の事務所では、通知後、モンスターペイシェントが医療機関に現れた場合には、ただちに弁護士が当該医療機関に出向く準備をしているが、この1件以外は、準備はまったくの空回りの結果となっている。冒頭の透析患者についても、診療情報提供書2通を添えて受診拒否の通知を行ったが、以後は医療機関に一度電話が来ただけで二度と現れることはなかった。

建造物侵入
罪の成立

立入禁止命
令書を送付

用語解説

●立入禁止仮処分命令

仮処分命令とは、民事保全法に基づいて裁判所が決定する暫定的処置である。医療機関がそれまでの諸事情を記載した申立書を裁判所に提出し、裁判所がモンスターペイシェントを裁判

所に呼んで意見を聞いた後で、「〇〇病院建物に立ち入ってはならない～」という命令を出すものである。命令が出されたことにより、裁判所によって建物に立ち入ることが禁止されたことが明らかとなるのである。

5. 裁判所に立入禁止，面談交渉禁止，架電禁止仮処分命令を出してもらう

ある整形外科病院で，40代の女性が，20年以上も前の腰痛のために入院した際の対応が悪いと主張して，毎日のように病院を訪れて大声を出すなどの迷惑行為を繰り返した．病院側が警察に対応を依頼したところ，警察から，「あらかじめ裁判所から立入禁止の仮処分命令を出しておいてもらうと建造物侵入罪で逮捕しやすい」と言われたため，筆者の事務所が代理人として裁判所に申立をして命令を出してもらったことがあるが，命令が出てからはまったくなんの音沙汰もなくなった．警察が，医療の公共性や民事不介入の原則などと称して医療機関の要請に非協力的な態度の場合には，きわめて有効な手段である．

おわりに

医療機関が医療法の理念を実現して良い医療を提供するには，そこで働く者全員にとって職場環境が健全なものでなくてはならず，スタッフがモンスターペイシェントに怯えるような職場で良い医療の提供などできるはずがない．筆者の経験では世の中に解決できない事件は存在せず，モンスターペイシェントについても例外ではないことをお伝えしておきたい．

文 献

- 1) 横山 真：退院を勧告・強制できるか？
西内 岳，許 功，柵瀬慎治 編：Q & A
病院・医院・歯科医院の法律実務，2008，
p.260，新日本法規出版，愛知

Measures against difficult patients—what we call “Monster Patients” in Japanese

Motoaki Sasaki *

Key words : a physician's duty to provide medical treatment, without any justifiable grounds/reason/cause, refusal of care, engagement agreement, the patient's duty to collaborate with health professionals

* *Sasaki & Partners Law Office*