

スタッフが疲弊しないために医療が継続していくために大切なこと

# 患者トラブル VS 応招義務

医療とスタッフを守るために



尾内康彦 著 **なにわのトラブルバスター**

大阪府保険医協会 編

(弁護士・応招義務研究者など執筆)

■ 定価：本体2,000円＋税

■ A5判 137ページ

■ ISBN 978-4-938866-67-9



医療現場が疲弊しないために…  
医師や職員を守るために…  
医療者の働き方改革のために…

医療現場からの相談に答えてきた  
著者が訴える

医療を続けていくために大切なことは…

## 応招義務を 捉え直すこと



中身をパラパラと  
見ていただける  
立ち読み動画



スマホや  
タブレット  
からGO!

<https://www.primed.co.jp/tachiyomi.htm>

株式会社 プリメド社

### 目次

#### I 医療現場で応招義務の判断が問われている

応招義務の可否がポイントとなった事例から

- 1 治療方針にことごとく反抗する患者に院長が憔悴してしまったケース
- 2 女性看護師に対してだけ暴言をあげせる患者に病院全体の問題として対応したケース
- 3 患者からのセクハラで女性職員が体調を崩したケース
- 4 誠意をつくして対応したのに中傷メールを流されて院長がショックを受けたケース
- 5 毎回のクレームに職員が怖がっているのに院長がやさしく対応しようとしたケース
- 6 間違いを指摘すると激昂して暴言を繰り返す患者に職員が身の危険を感じたケース
- 7 一連の迷惑行為解決のための話し合いがこじれて職員が辞めさせられそうになったケース
- 8 反社会的勢力との付き合いのある患者の恫喝で院長と職員が精神的に追い込まれたケース

#### II 患者トラブルが解決できない背景

患者トラブルはますます解決困難になっている

- 9 解決困難な患者トラブルが増えている
- 10 普通の市民によるトラブルが増えている

患者トラブルの背景▶時代が変わった

- 11 社会情勢が変わった
- 12 医療制度が変わった
- 13 医療者自身が変わった
- 14 患者の意識が変わった

患者トラブルの根本的な問題▶誤解と思い込みがある

- 15 患者の“権利”と医師の“義務”のすれ違いがある
  - 16 医療は万能そして安全という患者の誤解がある
  - 17 診療を絶対に拒めないという医療者の思い込みがある
- スキルとノウハウだけではトラブルは解決できない
- 18 善意に基づく使命感だけではトラブルは解決できない
  - 19 応招義務の古い理解が多い

#### III 応招義務を捉え直す

応招義務を改めて理解する

- 20 応招義務を捉え直す時期にきている
- 21 弁護士がみる応招義務の現状
- 22 応招義務の法解釈はどのように変わってきたか

裁判で応招義務はどう判断されてきたか

- 23 応招義務が関連する裁判例の変遷の歴史
- 24 正当事由が目された象徴的な3つの事例

行政と医師会の最近の見解を読み解く

- 25 行政通知の歴史
- 26 日本医師会等の最近の見解

#### IV 応招義務に縛られない新しい考え方

患者トラブル解決に向けて応招義務の新しい捉え方

- 27 現在の患者像を認識する
- 28 現代に通用する考え方と心構えでトラブルに対応する
- 29 患者と医療者の関係からサービスを考え直す
- 30 通知や裁判事例にみる応招義務と正当事由の捉え方
- 31 トラブル解決のために知っておきたい法制度
- 32 応招義務優先の考え方から抜け出す
- 33 患者トラブル対応でのポイントアドバイス

内容見本は裏面で……



Case Study

1

## 診療方針にことごとく反抗する患者に院長が憔悴してしまったケース

応招義務の可否がポイントとなった事例から

### 相談内容

#### ■相談者

A眼科医院のA院長から「長年通院している患者のことで悩んでいます。私の言うことは全否定ですよ。頭にくるし、ほどほど手を控えています。この患者のことがずっと頭から離れず、最近は体調がすぐれなくて……」と相談。声から察するとかなり憔悴しているようで、悩みの深さが伝わってきた。

#### ■患者

64歳の男性X。糖尿病性網膜症、緑内障で点眼などの治療を受けている。通院歴は、およそ7年。

#### ■トラブル概要

Xの症状は今年に入り悪化。A院長は、眼科での治療だけでは十分と判断し、Xにたびたび近隣病院の内科を受診を勧めた。しかしXは、「内科に行くぐらいだったら、死んだほうがマシや。また何か新しい病気だと言われるのは絶対にいやや。あんたは目薬だけくれたらいいんや」とまったく聞く耳を持たない。どうやら少し前に、どこかの内科を受診し、足が壊疽になりつつあることを指摘されたようだ。糖尿病合併症は、確実に進行しているといえた。Xは、6年前にもA院長の勧めを断っている。Xは、硝子体出血を

A院長は一瞬気持ちが萎えそうになったそうだが、勇気を奮って、普段は出さないような大声ではっきりと、「これが最終結論です。訴えかべ、その後少し言葉のやりとりはあったものの、最後には「わ、わかった」と言って立ち去って行った。普段温厚で知られているA院長だったが、いつものスタッフたちもびっくりにした様子だったという。あるスタッフからは「普段おとなしい人を本気で怒らせると怖い」と言われたそうだ。その後、XはA眼科には現れていない。

### “診療を断ること”を示唆した理由

- ・長年のわがままにも親身に対応してきた
  - ・院長のやることなすことすべてに反抗する
  - ・院長が胃炎や睡眠障害など体調がすぐれなくなつた
  - ・自身の健康を害してまで我慢する必要はまったくない
- A院長は、それなりにいいいに対応してきたが、相手はそれを聞く耳をもたない。この段階ではもはや適切な関係を結べないほど信頼関係を失われていると言わざるを得ないといえた。したがって診療拒否を伝えるという強気の手段を取ることになった。もちろん、筆者の“分析”のところでも、その点は指摘したが、だからといって、怒りもはじめから悪意のある人物ではなかったのかも知れない。筆者の矛先をA院長に向けてきたのは明らかに間違いだ。加えて、筆者が大問題と思うのは、A院長自身の身体への影響である。夫人から指摘があるように、すでに影響が出ているのであり、さらに進めば、経営に支障が生じるかもしれない。とにかく、ひとことで言えば、このような限度を超えてこちらに悪意を向ける患者には見くびられないことも大事である。やさしきや思いやりに加えて、「悪意を跳ね返す勇気」が医療者には強く求められる

14

21

## 弁護士がみる 応招義務の現状

応招義務を改めて理解する

### 患者の診療契約と契約自由の原則

診療行為は、診療契約を結んだ医療者と患者間の診療契約に基づいて行われる契約の履行にほかならない。契約書などに調印していないが、来院患者の申し込みと医療者の受付業務により契約は成立している。

患者は、どの医療者と診療契約を結んで診てもらおうか、今までの医療者に加えてまたは替えて別の医療者に診てもらおうなどと、診てもらおう医療者を自由に選べる。これは、人が診療を受ける私的な関係の契約を、自由意思で自由に決められる「私的自治の原則」に基づいた「契約自由の原則」によるからで、来院していた患者が急に来なくなつたとか、いつの間にか他の医療者に診てもらっていたなどということは、日常茶飯事である。

### 医療者の応招義務

一方、医療者のほとんどは、「患者の受診申し込みは断れないもの」と思い込んでいるほど、断らずに診療しているのが実情である。医師である以上、医道からして当然のことと考える人は多い。さらに、医療が患者の心身への侵襲行為を伴うため、高度な医学を専門に習得し国家試験に合格した医師でなければ医業をしてはならないと医業の独占を与えた医師に、国が公的義務として「応招義務」を

79

・意思表示は明確にする（拒否の場合は特に）。「検討します」、「相談します」という言葉は使わない（余計な期待感をもたれるので）。

院内掲示のポスター例（大阪府保険医協会による）

### ご来院の皆さまへ 迷惑行為により診療をお断りすることがあります

当院では、次のような迷惑行為があった場合には、診療をお断りする場合があります。

患者さんの安全を守り、診療を円滑に行うとともに、最善の医療を提供するためにも、何卒ご理解のほどお願いします。

1. 他の患者さんや職員にセクシャルハラスメントや暴力行為があった場合、もしくはそのおそれ強い場合
2. 大声・暴言または脅迫的な行動により、他の患者さんに迷惑を及ぼし、あるいは職員の業務を妨げた場合
3. 解決し難い要求を繰り返す行い、診療業務を妨げた場合
4. 建設設備等を故意に破損した場合
5. 受診に必要でない危険な物品を院内に持ち込んだ場合
6. 飲酒をされている場合

院長

132

・本書では、「応招義務」の用語で統一しています  
 ・ご紹介した内容は実際の出来上がりでは変更されることもあります

