

## 掲載内容

※DLを付した書式は、新日本法規WEBサイトよりダウンロードできます。

### 第1章 クレーム対応の基本

- 第1 はじめに
- 第2 クレーム対応の基本姿勢
- 第3 組織的対応の重要性
- 第4 初期対応における謝罪について
- 第5 面談を求められた場合の対応
- 第6 録音・録画を求められた場合の対応
- 第7 暴力・暴言患者への対応
- 第8 結語

### 第2章 患者・家族

- 第1 診療費関連
  - ケース1 外来治療費を支払わない患者  
【参考書式】入院申込書兼誓約書（連帯保証）DL  
【参考書式】督促状DL  
【参考書式】分割払誓約書DL
  - ケース2 医療行為に伴う合併症発症により治療費の減免を要求する患者  
【参考書式】採血時の院内掲示DL  
【参考書式】道義的お詫び文DL
- 第2 明らかかな不当要求・患者の迷惑行動
  - ケース3 クレームのために長時間居座る患者  
【参考書式】迷惑行為禁止の院内掲示DL  
【参考書式】迷惑行為禁止の警告文DL  
【参考書式】迷惑行為患者誓約書DL
  - ケース4 自身が希望する内容の診断書を求める患者
  - ケース5 暴言や暴力を振るう患者  
【参考書式】迷惑行為禁止の院内掲示DL  
【参考書式】迷惑行為患者誓約書DL
  - ケース6 看護師に対してセクハラを行う患者
  - ケース7 看護師に対してストーカールールを行う患者  
【参考書式】厳重注意DL  
【参考書式】警告書DL  
【参考書式】新人看護職員として特に注意していただきたいことについてDL
  - ケース8 無断で録音・録画をする患者  
【参考書式】録音録画についての院内掲示DL
  - ケース9 禁止物を持ち込む患者  
【参考書式】入院される方へのお願い・注意事項DL  
【参考書式】配送物受領に関する注意事項DL

- ケース10 インターネット上で誹謗中傷をする患者
- 第3 診療に関係した対応苦慮事例
  - ケース11 酩酊状態の患者
  - ケース12 繰り返しの説明を要求する患者  
【参考書式】説明打ち切り文書DL
  - ケース13 不当なクレームをつけてくる患者（診療拒否の可否）
  - ケース14 ナースコールの使用目的を理解しない患者  
【参考書式】警告文DL
  - ケース15 せん妄症状がみられる患者（身体拘束の可否）  
【参考書式】身体抑制に関する説明・同意書DL
  - ケース16 院内徘徊・無断離院をする患者  
【参考書式】顔認証システム利用・無断外出時対策用紙に関する同意書DL  
【参考書式】無断離院の対応マニュアル（骨子）DL  
【参考書式】無断外出時対策用紙DL
  - ケース17 自己の都合で退院を希望する患者  
【参考書式】病状説明書DL
  - ケース18 退院に応じない患者  
【参考書式】退院勧告DL
  - ケース19 医療事故を主張する患者家族（医療事故調査制度の活用）  
【参考書式】医療事故調査制度利用説明文書DL
- 第4 患者や家族の希望と医療倫理
  - ケース20 患者家族から治療拒否や特定の治療を強制された場合  
【参考書式】宗教的輸血拒否に対する診療方針DL
  - ケース21 患者と家族に治療方針の不一致がある場合（ALS患者）
  - ケース22 患者家族から安楽死・尊厳死を求められた場合（適法性）
  - ケース23 患者から戸籍上の性別とは異なるトイレの使用を求められた場合（LGBT患者）
  - ケース24 薬物の使用が疑われる場合（通報義務）
- 第5 患者家族特有の問題
  - ケース25 面会時間を守らず病棟に立ち入る患者家族
  - ケース26 不当な診療要求をする患者家族
  - ケース27 患者（児童）を虐待する家族
  - ケース28 医学的に合理的な治療を受けさせない患者家族
  - ケース29 法律上の妻子への診療情報等の提供を拒否する同棲中の女性
- 第6 患者情報の取扱いをめぐる問題
  - ケース30 自らの診療情報（カルテ）を開示請求する患者

- 【参考書式】診療情報開示手続についてDL
- 【参考書式】診療情報提供書の開示について（照会）DL
- 【参考書式】診療情報提供書の開示について（回答）DL
- ケース31 患者から弁護士会照会等の問合せに応じないよう求められた場合の対応

### 第3章 職員等

- 第1 プライバシー・個人情報に関するケース
  - ケース32 自分の家族に患者情報を話す看護師  
【参考書式】お詫び文DL
  - ケース33 診療記録を不正閲覧する看護師
  - ケース34 実習内容等を公共の場で話す看護学生  
【参考書式】個人情報保護に関する誓約書DL
  - ケース35 患者との写真をSNSにアップする看護学生
- 第2 パワーハラスメント
  - ケース36 パワハラ被害を訴える看護師
- 第3 業務規程関連
  - ケース37 無届の兼業を行う看護師  
【参考書式】謫責処分通知書DL  
【参考書式】自宅待機命令通知書DL
  - ケース38 兼業先への勤務のため無断で早退する医師  
【参考書式】出勤停止処分通知書DL
  - ケース39 勤務時間を守らない看護師（変形労働時間制／固定残業代／残業）  
【参考書式】1か月単位の変形労働時間制の就業規則記載例DL  
【参考書式】深夜手当の就業規則（賃金規程）記載例DL
  - ケース40 派手な髪型や入れ墨を入れている看護師
- 第4 その他
  - ケース41 看護師に業務外の職務指示をする医師  
【参考書式】追記に関するマニュアルDL
  - ケース42 診療記録への追記の可否  
【参考書式】追記に関するマニュアルDL
  - ケース43 薬品紛失が疑われた場合の対応  
【参考書式】HP掲載例（医薬品の紛失についてご報告とお詫び）DL

内容を一部変更することがありますので、ご了承ください。

# 医療現場における 対人トラブル対応の手引

—患者対応から職員管理まで—

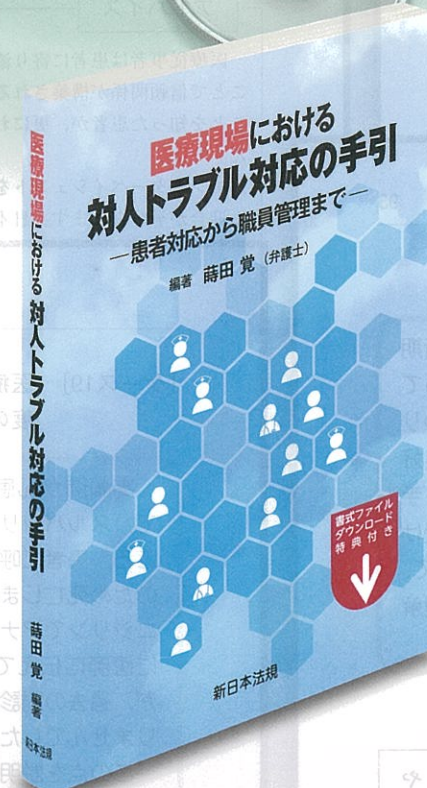
編著 蒔田 覚 (弁護士)

## 患者対応に苦慮する 医療機関の羅針盤として!

◆患者からの過大な要求や、職員間のトラブルに対応するためのポイントについて法的根拠を示して解説しています。

◆トラブルの予防・対応に使える実践的な書式を豊富に掲載しています。

◆医療機関のトラブルに精通した弁護士が、医師と共同で執筆しています。



### 購読者特典

書式データは新日本法規WEBサイトよりダウンロードができます!

A5判・総頁314頁  
定価4,400円 (本体4,000円) 送料460円  
ISBN978-4-7882-9224-6

0120-089-339 (通話料無料)  
受付時間 9:00~16:30 (土・日・祝日を除く)  
WEBサイト <https://www.sn-hoki.co.jp/>



詳細はコチラ!

電子書籍も 新日本法規WEBサイトで発売!!

〈電子版〉定価 3,960円 (本体 3,600円)

※閲覧は、ストリーミング形式になりますので、インターネットへの接続環境が必要です。



【ケース5】 暴言や暴力を振るう患者

自分の思いどおりにならないことがあるとすぐに激昂する患者が通院しています。

内科外来を受診した際に、看護師が医師の指示の下で採血を行おうとしたところ、看護師ではなく医師の採血を希望しました。担当医師が「他の患者さんにおいても看護師が採血をしている」ことを伝えたところ、患者は「患者の言うことが聞けないのか」「てめえら偉そうにしゃがって」などと激昂し、他の患者もいるので静かにするよう促したところ、「ぶっ殺してやろうか」と医師の胸ぐらに掴みかかってきました。

【ケース12】 繰り返しの説明を要求する患者

オフポンプ冠動脈バイパス手術を実施したところ、周術期合併症としての脳梗塞が発生しました。術前説明においては、当院所定の説明文書を用いて死亡のリスクや脳梗塞のリスクなども具体的に説明し、また、患者自身の理解力も良好で、所定の同意書にも患者自身の署名・押印があります。手術も通常どおりの手技で実施したのですが、この結果を受け入れられない家族から、「手術ミスがあったはずだ!」として、繰り返しの説明が求められています。何度説明をしても理解をしてくれずに困っています。

◆ポイント◆

顛末報告義務としての説明では、診療経過（事実経過）や医学的評価について医療機関としての見解を報告すれば足り、患者側が納得することまでは求められてはいません。もっとも、口頭での説明では「言った言わない」の水掛け論になることもあります。後になって顛末報告義務を果たしていないなどと非難をされないためには、診療経過を報告書として交付するとよいでしょう。また、患者側の不信感が強い場合には診療記録開示手続などがあることを積極的に伝えることも検討されるとよいでしょう。

解説

1 顛末報告義務について

患者と医療機関の診療契約は準委任契約と解され、受任者である医

4 応招義務との関係

患者の迷惑行為の態様によっては、診療の基礎となる信頼関係が喪失しているとして、新たな診療を行わないことが正当化されることもあります（令元・12・25医政発1225第4）。これらは、医療機関の性格（診療所、一般病院、地域基幹病院、第三次救急病院等）や患者の病状、迷惑行為の態様等も含めた個別判断になります。

そのため、迷惑行為があったからといって直ちに診療拒否ができるとは限りません。このような場合に備えて、警告文を交付したり、誓約書を差し入れることを求めたりすることで迷惑行為を行う患者の反省を促すことも検討をするとよいでしょう（後掲「【参考書式】迷惑行為禁止の警告文」、「【参考書式】迷惑行為患者誓約書」参照）。

アドバイス

医療従事者は患者に寄り添いがちです。患者のわがままを受け入れることで信頼関係が構築される場面もありますが、一方でわがままが通ることを知った患者が、更にわがままを言うという悪循環に陥りかねません。

モンスターベイシメントを作り出す要因として、医療従事者の優しさや迎合が挙げられます。日本の医療の良いところは、全ての患者を平等

【ケース19】 医療事故を主張する患者家族（医療事故調査制度の活用）

高齢肺癌患者が肺炎の疑いで緊急入院しました。そこで、スルバシリン（ペニシリン系抗菌薬）を点滴投与したところ、患者に呼吸困難が出現し、アナフィラキシーショックのため死亡しました。駆けつけた家族から、この患者にはペニシリンでアナフィラキシーの経験があり、そのことは以前に医師に伝えていたはずであるとの不満が述べられましたが、過去の問診票や外来カルテ、警告システムには登録がありませんでした。

この点を説明しても患者遺族は納得せず「直接問いただすので医師全員と面談をさせろ」と訴え、「これに応じないのであれば、マスコミにリークする」「警察にも通報する」などと要求されて困っています。

◆ポイント◆

患者遺族から医師全員の面談が求められたとしても、医療機関として、これに応じる義務はありません。患者側の真意を推し量ることは困難ですが、医療機関としては「事実関係」を調査し、誠実に回答するという姿勢で臨むことが大切です。

今回のようなケースで、患者側から訴えられた場合には、調査・支援センター（一般消費者センター）に報告し、医療事故調査等を行うこと、また、患者側の主張の検証を進めることを検討

【参考書式】 迷惑行為禁止の警告文 (DL)

令和〇年〇月〇日

患者 〇〇〇〇 様

〇〇病院  
病院長 〇〇〇〇 印

警告文

当院では、良質な療養環境を整えるべく、以下のとおり「禁止事項」を定めております。別紙記載の貴殿の行為は、当院が定める禁止事項〔（下記の数字を記入）〕に抵触するものです。

貴殿に対して、口頭にて迷惑行為の是正を求めましたが、改善が見られないため書面にて警告いたします。本警告に従わず更に同様の迷惑行為が繰り返された場合には、診療の基礎となる信頼関係が喪失しているものとして、強制退院や診療をお断りいたします。著しい場合は当院への出入りの禁止、警察への通報なども検討せざるを得ません。

このような対応をすることは当院としても本意ではございませんので、他の患者様と同様に当院のルールに従っていただきますようお願い申し上げます。ご了解をいただける場合には、当院所定の誓約書を提出ください。

—禁止事項<各医療機関の実情に応じたものを記載ください>—

1. 職員や他の患者への強要・脅迫行為
2. 職員や他の患者へのわいせつ行為、セクシャルハラスメント
3. 暴力・暴言・大声、その他の威嚇行為
4. 建物・設備・機器などを汚損する行為
5. 危険物を持ち込む行為
6. 許可なく撮影・録音等を行うこと（携帯電話・スマートフォンなど）
7. 敷地内における飲酒・喫煙
8. ……

以上

【ケース34】 実習内容等を公共の場で話す看護学生

当院は、看護学生の臨地実習を受け入れています。具体的患者名は出していないものの臨地実習帰りのバスの中で臨地実習の内容について大きな声で話している学生や、近くのファミリーレストランで実習記録を作成している学生がいるようで、これらを目にした患者やその家族から病院に対して、繰り返しクレームが入り困っています。

◆ポイント◆