

CASE 03

待ち時間に対するクレーム

予約時間制を導入している医療機関。

しかし、遅い診療時間帯になるほど、予約時間から大幅に遅れ、ついには理不尽な



要求をされた。

予約の診察時間が大幅に遅れて商談が破談になった。責任をとれ！



- 患者 さっきから待ってたが、ちっとも順番が来ないじゃないか？ 先方との商談に間に合わず、破談になってしまったぞ！
- 窓口 申し訳ありません。極力お待ちせしないよう努力したつもりですが……
- 患者 結局、間に合わなかったんだぞ！ 責任をとれ！
- 窓口 どうしようもありません
- 患者 それが返事か？！

どう対応する？ — 良い例・悪い例

- それでは事情をうかがい、対処したいと存じます
- それでは当院の規定による損害額をお支払いします
- 病院には関係ないことでありますし、そう言われても困ります
- 大変申し訳ございませんが、当院では損害賠償の申し出はお受けできかねます

ポイント

待ち時間が長引きはじめ、クレームが起こりはじめると、担当者は待っていただくよう丁寧にお願いするしかありません。また、予約時間はおおよその目安に過ぎないことを説明します。頻繁に待ち時間を聞かれる場合は、見込まれる待ち時間や待っている患者数を教えてあげるとよいでしょう。ただし、急いでいるからといって、順番を繰り上げるようなことをすべきではありません。

解説

●このケースでは損害賠償請求に応じる必要はない

結論から言えば、このケースのような場合、損害賠償請求に応じる必要はありません。

なぜなら、①予約時間の遅れによる診察が予想できたこと、②患者も打ち合わせ時間に遅れそうな場合には事前に連絡を入れることが可能であり、場合によっては改めて日程調整を図るか、打ち合わせ時間を多少ずらすなり、対応が可能と思われること、③さらに本当に大事な商談であれば、多少の遅れでキャンセルとなるのは考えにくいことなどが主な理由です。

また、仮に予約時間の遅れにより商談がキャンセルされたと主張するのであれば、それを証明してもらう必要があります。その証明には先方のお客さままで巻き込んで裁判することにもなりかねませんが、そうすると、結果的に先方のお客さまに迷惑をかけることになり、そこまでやって医療機関に損害賠償を求めるメリットが本当にあるのかと思われるかもしれません。医療機関に責任を求めるのは、少し短絡的な考え方と言わざるをえません。

●診療の遅れへの苦情には待っていただくようお願いするしかない

最近、待ち時間を少しでも解消しようとする工夫の1つが予約診察です。ただ、患者の中には、仕事の合間を縫って来院するビジネスマンもおり、仕事を気にしながら順番を待っている様子が見えたりもします。診察の遅れが生じはじめると次から次へと患者から苦情や問い合わせがあり、窓口担当者としては、その都度待っていただくよう丁寧をお願いするしかありません。

医療機関の対応

個々の患者の症状は異なり、診察時間枠内で必ずしも終了するとは限りません。予約制を導入している医療機関は患者に対して、予約時間は診察のおおよその目安に過ぎず、「予約時間=診察時間」を保証するものでは決してないことを説明する必要があります。

頻繁に窓口で順番を訪ねてくるような患者に対しては、待ち時間の見込みや待っている患者数など教えてあげましょう。その先は患者が考えることであり、その患者が急いでいるからといって順番を繰り上げるようなことはすべきではありません。ただし、予約料を徴収する選定療養に係る診察の場合、規定に照らした対応が求められるのは言うまでもないことです。

CASE 31

未払いを繰り返す患者

患者の中には、治療に不満を持っていて支払いを拒否している方や、持ち合わせのお金がないと言っていつも未払いで帰宅



する方がいる。

診療費未払いだから
って、なんで診断書が
交付できないんだ！



- 患者 先日、依頼しておいた診断書を取りに来ただけど
- 窓口 1通で3,240円になります。
これまでの診療費未払い分も合わせると、1万3,260円となります
- 患者 今日は持ち合わせがないんで支払えないが、診断書は今日もらえないか？
- 窓口 お支払いいただければお渡しできません
- 患者 なんで未払いだからって、診断書がもらえないんだよ！ 患者いじめじゃないか！

どう対応する？ — 良い例・悪い例

- × しょうがないですね。今回限りですよ
- × 必ず次回支払うということであればお渡しします。次回忘れずをお願いします
- × 診断書料のみお支払いください
- 診断書料金をお支払いいただけない限り、お渡しすることはできません。
お支払いと同時に渡したいします。これは患者いじめではありません

ポイント

トラブルを避けたいとか、高額でないとの理由で安易に診断書交付に応じるべきではありません。民法第533条の「同時履行の抗弁権」の主旨を理解し、あくまで診断書作成料と引き換えに診断書を交付しましょう。

解説

●診断書の作成・交付義務と作成料支払い義務は双方の債務

患者から医療機関が依頼を受ける文書の種類・数は多く、かつ生活していく上で必要な文書です。そのために医師法において文書の交付義務を規定しているわけですが、文書料の支払い拒否をしている患者に対してまでも交付すべきとは規定していません。

文書料の交付について説明すると、患者から「診断書を作成してください」と申し込まれ、医師(医療機関)が承諾し、診断書を作成して、その後、患者が受け取りに来院した際に、医師(医療機関)には診断書を交付する義務(債務)が、患者には文書料を支払う義務(債務)が生じます。したがって、医師(医療機関)側が診断書を作成し交付に応じて(債務履行)いるのに、患者が文書料の支払いを拒否(債務不履行)していることは契約違反となります。民法でも「双務契約には当事者の片方が債務を履行するまで、債務履行を拒否できる」という「同時履行の抗弁権」があるとしています。



●どんな患者であっても文書料の請求は正当な行為

医師が作成する診断書等は虚偽記載すれば法律で罰せられることから、多忙を極める中、持てる技量を総動員し、かつ慎重に診断結果を記載しています。したがって、診療に不満があっても診療費の支払いを拒否している患者からの求めであっても、料金と引き換えに交付すべきです。たとえ、所持金がないからと言われた場合であっても、料金と引き換えでなければ交付できないと拒否すべきです。

診療に不満がある患者の場合には、「しょうがないか」で済ませて交付に応じてしまうこともあるでしょう。また、文書料ごときで患者とトラブルになるよりは未収金額も

少ないから交付してしまおうと考える医師もいるでしょう。しかし、診療に不満を持ちかつ診療費未払いの患者であっても、文書料の請求は正当な行為であり、料金引き換え以外に応じる必要はないのです。

●診療費未払いの実態

数年前のデータになりますが、産労総合研究所で「未収金実態に関するアンケート調査」を実施し、その結果を公表しています。

調査対象医療機関は全国の公的・私的病院280施設であり、1件当たりの入院未収金額は10万8,286円、同じく1件当たりの外来未収金額は6,381円です。1施設当たりで見ると、入院未収金額は1,127万3,265円、外来未収金額は185万9,261円となっており、病床規模が大きくなるにつれて未収金額が顕著となる傾向を示しています。未収金となる理由は、不況を反映してか、支払い困難な生活困窮者の受診による場合が多いということです。

中には診療トラブルや治療上の不満を理由に支払いを拒否する患者もいます。また、時間外等の救急受診の場合には所持金を持たずに来院し、明らかに医療費の踏み倒しをしようと考えている患者もいます。

飲食店での飲み食いに関しては、まずくても従業員の態度が悪くてもほとんどの客が支払いに応じているという状況なのに、なぜ医療費の場合だけ診療に不満だから支払いを拒否するなどという態度がとれるのか、まったく不思議というほかありません。

医療機関の対応

医師には応招義務(医師法第19条)があります。また、たとえ診療費が不払いであっても診療を拒むことはできないという昭和24年の厚生省(現厚生労働省)通知があり、未払い分の診療費を受け取ってから診療を行うということではできません。

しかし、患者の言いなりになっていては、ますます医療機関の未収金が増えるばかりです。医療機関側の対応等に不満があっても支払い拒否している患者に対しては、何ら怯むことなく、正当に請求していくべきです。それでも支払い拒否の態度を示す患者には督促命令など裁判上の請求によって積極的に回収に努めてもいい時期に来ていると思います。

《注》 同時履行の抗弁権

相手が履行を請求してきたときには、相手の債務の履行と引き換えでなければ履行しないと拒否する権利。つまり、文書と引き換えに患者が代金を支払わなければ交付を拒否できるということになる。

関係法令など**• 民法第533条(同時履行の抗弁)**

双務契約の当事者の一方は、相手方がその債務の履行を提供するまでは、自己の債務の履行を拒むことができる。ただし、相手方の債務が弁済期にないときは、この限りでない。

• 医師法第19条(応招義務等)

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。

2. 診察若しくは検案をし、又は出産に立ち会つた医師は、診断書若しくは検案書又は出生証明書若しくは死産証書の交付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。

• 病院診療所の診療に関する件(昭和24年9月10日医発第752号)(各都道府県知事宛厚生省医務局長通知)

2. 診療に従事する医師又は歯科医師は医師法第19条及び歯科医師法第19条に規定してあるように、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。而して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であるが、今ここに1, 2例をあげてみると、

- (1) 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。
- (2) (以下略)

参考文献

- 前田和彦：医事法セミナー(上)医療・患者編。医療科学社，2000。
- 石田喜久夫：消費者民法のすすめ。法律文化社，2008。

CASE

執拗なクレーム

74

不調を訴える母親が経過観察入院となったことを連絡。入院は週末のみで済んだが、その後、息子から電話が……。



病院からの電話で
旅行を中止せざるを
えなかった。
代金を弁済して！



- 息子 実は週末、家族旅行に出かける予定だったが、病院からの電話で旅行をキャンセルせざるをえなかった。ついてはキャンセル料を弁償してほしい
- 窓口 そのような事情があったとは知りませんでした。あのときは万が一と思い、電話をさせていただきました
- 息子 本来なら、病院側は当日の事情を説明しに自宅に来るべきではないのか？

どう対応する？—— 良い例・悪い例

- そうでしたが、キャンセル料については当院で弁済させていただきます
- 申し訳ございませんでした。改めてご自宅に説明にお伺いします
- 旅行をキャンセルせざるをえなかったことについては大変申し訳ないと思いますが、今回の当院の対応に何ら問題ないと考えておりますので、申し出には応じられません

ポイント

部分的に非を認める場面はあるにしても、医療行為や病院のシステム本体にミスがない場合、執拗なクレームに対しては毅然とした態度を貫き通すことで、相手が諦める場合があります。本当に患者の言い分が正しいのか、見極めることが重要です。

解説

●このケースの後日談

病院としては医療行為そのものには何らミスがあるわけではないと判断し、頑として患者宅に行くことに同意しませんでした。また、家族旅行のキャンセル料についても恐喝一步手前の話し方であり、病院に探りを入れている様子でした。病院としては、家族旅行に行けなかったことは結果として謝罪したものの、キャンセル料の弁済には応じられないという姿勢を通して息子の出方をみることにしました。その結果、しばらくして電話がかかってこなくなりました。

●患者の言い分が正当か、よく考えてみる

医療機関の窓口には様々な理由で弁済を求める患者がいます。たとえば、「診療科が休診とは知らずに来院したので交通費を負担してほしい」とか「診察の遅れで予約時間がずれ込み、会議に間に合わなかったからなんとかしろ」など、担当者に対して鬱憤を晴らす患者が多くなってきました。心情的に理解できる場合もありますが、患者の言い分をそのまま受け入れるなら、相当の出費を要します。

しかし、よくよく考えてみると、たとえば、診療科が休診とは知らずに来院した患者の場合、代替の医師の診察が可能である旨を説明することで患者が望めば受診できますし、また予約時間がずれ込んだ場合は事前に会議の時間を調整するか、診察日を変更するなどして対処可能であり、必ずしも医療機関が責められることはないのです。

医療機関の対応

以前は窓口で説明することで納得していただいた患者が多かったのですが、最近は「ひとこと言わずにいられない」という患者のほうが多くなってきました。だからと言って、患者の言いなりになっては、その他の患者に迷惑が及ぶことになってしまいます。

不満を抱いている患者が冷静になるよう、丁寧に相手の言い分を聞くことは大切なことですが、内容に応じて判断し、時に毅然とした態度を取ることも必要です。