

病院トラブル 事務方の解決法

大江和郎 (元東京女子医科大学附属成人医学センター事務長)

本コンテンツはハイブリッド版です。PDFだけでなくスマホ等でも読みやすいHTML版も併せてご利用いただけます。

▶ HTML版のご利用に当たっては、PDFデータダウンロード後に弊社よりメールにてお知らせするシリアルナンバーが必要です。

▶ シリアルナンバー付きのメールはご購入から3営業日以内にお送り致します。

▶ 弊社サイトでの無料会員登録後、シリアルナンバーを入力することでHTML版をご利用いただけます。登録手続きの詳細は [https://www.jmedj.co.jp/page/resigation01/](https://www.jmedj.co.jp/page/resistration01/) をご参照ください。

▶ 登録手続

序	p2	CASE 18	人の自転車を勝手に移動させるのは違法だろう！	p37	
CASE 1	何なんだこの紹介状の内容は！ 名誉毀損で訴えてやる！	p3	CASE 19	時間超過でも、もう少しよいだろう！	p39
CASE 2	診断書を渡せ！ 金返せ！	p5	CASE 20	救急搬送の患者の診療をなぜ断るのか？	p41
CASE 3	息子の処方箋交付をお願いします	p7	CASE 21	学術的動画だからって、 不開示はおかしいだろう！	p43
CASE 4	家族にも告知義務があるのでは……	p9	CASE 22	説明を聴きたいだけなのに、 どうして怒鳴るんですか？	p45
CASE 5	掲示していないし、書いてない じゃないか！	p11	CASE 23	「エッセンシャルワーカー」って何？	p47
CASE 6	救急車を呼ばずに来院したのに、 なぜ選定療養費が……	p13	CASE 24	無断で画像撮影を施行したのは違法では？	p49
CASE 7	薬を出してくれ！ 悪化してもいいのか？	p15	CASE 25	告知有無欄は無しに、同意は撤回するので 削除してくれ！	p51
CASE 8	人の顔をじろじろ見るなんて、 失礼じゃないの！	p17	CASE 26	なぜ、同意もしていないのに 情報提供したんだ！	p53
CASE 9	借りた物でも、無断で持っていったら 泥棒だろう！	p19	CASE 27	院内の撮影は自由なんじゃないの？	p55
CASE 10	処方された薬で間違いないでしょうか？	p21	CASE 28	喧嘩では保険扱いにできないの？	p57
CASE 11	タクシーを呼んでないのに、 どうして支払いが発生するの！	p23	CASE 29	技士が医行為を行うのは違法じゃないの？	p59
CASE 12	事故は駐車係員の責任ではないの？	p25	CASE 30	対応した職員との面談要求を どうして拒否するんだ！	p61
CASE 13	診療に不満があるので 診療費を払いたくない！	p27			
CASE 14	今お金がないので払えないんだよ！	p29			
CASE 15	患者の同意を得ているんだから 問題ないのでは……	p31			
CASE 16	食べ残しを持ち帰らせても 問題ないだろう！	p33			
CASE 17	本人の了解もなく家族に説明するのは、 法律違反ではないか？	p35			

▶ 販売サイトはこちら

日本医事新報社では、Webオリジナルコンテンツを制作・販売しています。

▶ Webコンテンツ一覧

序

いつの時代になっても、医療機関に理不尽な要求を求める患者が少なくありません。要求に応じられないことを説明するも納得せず、さらに執拗な要求が続きます。

このような患者は徐々に増えてきて、特に1999年に起きた患者取り違え事故を契機に一気に患者の権利意識が強くなってきて、「物言う患者」が多くなってきました。

医師の説明に納得しない患者から「どこにそのようなことが書いてあるのだ、根拠を示せ」と言われることで、対応に苦慮するケースもあります。現在では、医療に関わる法律はもちろんのこと、関係する法令知識を持ち合わせていないと、一方的に押しまくられる状況にもなっています。

以前、病院に就職した元警察官の方が、「患者の話に聞く耳を持つことは大事であるが、クレーム行為がエスカレートした時に、その違法性を指摘し警告できる程度の最低限の法律知識は必要と考える」と話していました。

クレームは、事業を行うすべての企業・組織において、避けることができない事象です。クレーム対応力を向上させるには経験を積むこと、そして他院での対処方法を知って学習することが大切です。しかし、発生するクレームすべてに対応をしていると、現場は疲弊してしまいます。そのため、クレームの対応とあわせて、クレーム発生を減らす対策を講じる必要があります。

クレーム発生要因の1つに、医師と患者の情報量の格差があります。医療機関には日々多くの情報が入ってくる一方、患者は医療機関の置かれている立場、制約のある保険診療についてほとんど知らないがためにクレームとなります。保険者による被保険者教育が期待できない以上、医療機関から積極的に医療情報を発信して患者教育に努める必要があると思います。

本書では、筆者や筆者の知人が経験した実際のトラブルについて、根拠となるべく法律や通知等を示しながら、さらに「事務方」としての対応方法を示しました。「クレームの対応」という観点だけでなく、「患者への情報発信」という意味合いも込めて、解説をしています。臨床に携わる先生方はもちろん、医院経営に関わる先生方や事務職員の方々にとっても、日々の業務に活かして頂ければ幸いと存じます。

最後に、本書発行にご尽力いただきました編集部の木村宗平氏に感謝申し上げます。次第です。

令和6年5月

大江和郎



何なんだこの紹介状の内容は！ 名誉毀損で訴えてやる！

他医療機関への紹介状の中身は患者も気になるものです。紹介をした患者が、紹介状をこっそり見てしまうということもあります。紹介状の内容に患者が納得できない場合、どのように対応すべきでしょうか。

患者：先日作成して頂いた紹介状なんですが……何なんですか！ この内容は！

担当医：どうしましたか？

患者：どうもこうもないでしょう。治療の経過についてはよいとしても、「性癖がある」とは余計なことでは……

担当医：ありのままに記載したつもりですが……

患者：ありのままといっても治療に必要な事柄まで記載することはないでしょう。内容を訂正して下さい。さもなければ名誉毀損で訴えます！

正しい対応はどちら？

- 1 紹介する上で必要な情報と判断し、ありのまま記載しただけです。封緘した紹介状を見ること自体が問題で、これでは適切な治療を続けることは難しいです。
- 2 大変失礼致しました。おっしゃる通り、治療には必要な情報でしたので、改めて記載させていただきます。

事務長の見解は……

- 患者に説明した内容以上に記載するときは、十分に配慮が必要です。紹介の際は治療に必要な情報の記載にとどめましょう。開封そのものは刑罰の対象となりますが、この点に触れるとトラブルがますます大きくなり兼ねないので、②のように紹介状の中身だけで対応するのが無難です。どうしても紹介先に伝えておきたいが、患者・家族に知られたくないという内容については、連絡先を記載して後日連絡し合うのがよいでしょう。

詳しく説明すると…

1. 紹介状を開封した患者が怒鳴り込んできた

他医療機関に受診するようにと紹介状を渡した患者が、「なんてことを記載しているんだ！書き改めろ！」と血相を変えて怒鳴り込んできました。受け取った紹介状をこっそり見てみたらとんでもないこと

が記載されていたということで、担当医に会わせろということでした。紹介状の中に「性癖がある」との記載があり、診療に関係ない事柄であり記載不要ではないかということでした。

2. 訴訟において「名誉毀損に当たる」とされた事例

紹介状の中に記載した患者家族のことが名誉毀損に当たるとされた訴訟が、東京地裁でありましたので紹介します。

精神科受診の患者の母親が、自身の積極的な介入が患者の治療効果を高めると判断し、担当医の指示を無視して患者と接触していました。患者は母親を嫌っており、担当医としても母親を患者から切り離すことが治療上必要と判断しました。母親の悪影響を恐れ、援助や協力を求める患者の入院先や保健所、福祉機関等に対して、家族の援助を求められないことを説明する必要があると判断し、関係機関等の書類に母親が「人格障害」「異常性格」である旨を記載したところ、この内容を知った母親が名誉毀損されたと主張して精神科医に対し不法行為に基づく損害賠償を求めたという

事例です。

東京地裁における判決は、「紹介状は関係機関の特定人に向けた文書であるが、社会的評価を低下させるか否かは当該読み手の理解力と注意力を基準として判断するのが相当であるということからすると、医師以外の特定人は医療用語に精通している訳でもないことから通常の日本語の理解力及び注意力で解釈する可能性があること、また入院先の医師も母親の異常性格と判断した根拠が明らかでなく母親について悪い印象を持った可能性も否定できないことから、特定人からそれ以外の者に伝播する可能性があることが認められることにより、母親の社会的評価を低下させ、その名誉を侵害したということができるといえるものでした(平成28年11月29日、東京地裁判決)。

3. 名誉毀損とは

名誉毀損とは、人の社会的評価(外部的名誉)を不当に押し下げることであり、その方法に制限はないとされています。そして、不特定または多数人の認識しうる状態で人の名誉を毀損するに足りる事実を示すことであり、口頭、書面のほか、動作等によってもなされうるとされます。その事実は悪事醜行に限らず噂や風聞でもよく、内容の真偽も問われないとされています。判例上でも「人の品性、徳行、名声、信用等の人

格的評価について、社会から受ける客観的評価である名誉を違法に侵害すること」とされています(昭和61年6月11日、最高裁大法廷判決)。

刑法第230条では「公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁錮又は50万円以下の罰金に処する。」と規定されています。

4. 紹介状記載時に心掛けるべきことは

医療連携により患者を他医療機関に紹介することが多くなってきて、患者に紹介状を渡す機会が増えましたが、患者にとっては紹介状の味が気になる場所であり、中には紹介状を開封して読んでしまう患者もいます。読んで、医師の説明とほぼ相違がなければ安心しますが、説明を受けていない内容ともなると不安を抱くことになります。

ましてや、治療に関係ない内容が記載されているような場合には、冒頭のように患者が怒鳴り込んでくることもあります。紹介状を作成する上で注意すべきは、患者や家族の目に触れる可能性もあること、仮に患者や家族が目にしたときにどのような反応を示すかということを念頭に置いて作成するということです。特に、診断内容は記載するにしても評価については必要最小限に留めること、特に精神疾患に関する記載についてはクレーム発生の要因にもなり兼ねない

ので慎重に記載することです。無用なトラブルに巻き込まれることを回避するためにも、慎重かつ注意深く作成しましょう。

【関係法令】

▶刑法第230条(名誉毀損)

【参考文献】

▶浅田和茂, 他, 編:新基本法コンメンタール 刑法. 第2版. 日本評論社, 2017.

▶佃 克彦:名誉毀損の法律実務. 第3版. 弘文堂, 2017.

※対応例はあくまで一例であり、その時の状況や患者の思想・生い立ち・生活背景により、対応の仕方も異なってきます。



診断書を渡せ！金返せ！

雑な仕事をしてしまったために、患者とトラブルになるケースがあります。特に診断書は国や自治体、保険会社、勤務先等への提出と多用されるため、取り扱いには注意が必要です。苦情を申し出た患者にどう対応しますか？

患者：先程、診断書を頂いたが、医療機関名が漏れていたのので押印してくれ。

事務員：そうでしたか？ 失礼しました。すぐに押印します。

患者：医療機関名が所見欄に被さって判読しづらいじゃないか。これでは会社に提出できないじゃないか。

事務員：所見は判読できそうですので、この診断書で会社に提出してみてもいいかでしょうか？

患者：いや、ダメだ！ この診断書は貰っておくが、金は返してもらおう！

正しい対応はどちら？

- ① 大変申し訳ございませんが、返金はできません。すぐに書類を作成し直しますので、しばらくお待ち頂くか、後日改めてご来院頂けますでしょうか？
- ② 押印が雑だったことは申し訳ございませんでした。この診断書を一度会社に提出して頂いてもよろしいでしょうか？ 会社から改めて再交付の旨要請がありましたら対応させていただきます。

事務長の見解は……

- 患者の中には些細なことにこだわる方もいます。辛うじて判読できる状態であれば、後は会社の判断に委ねて、その返事次第で対応することになります。当然、徴収した代金を返す必要はありません。①のように書類の再発行をするということも考えられますが、
- 押印の仕方では書類の効力が変わらないことを説明しつつ、医師の手を煩わせることを避けるため、一度持ち帰ってもらいましょう。

詳しく説明すると…

1. 自分の要求を押し通す患者

今回は、雑な仕事で患者とトラブルになった事例です。某医療機関に会社指定の診断書用紙の作成依頼があり、書類が出来上がったこと連絡を受けて患者が来院しました。代金支払い後、患者が帰宅途中で診断書を見てみると、医師名の記載はあったが医療機関名

が漏れていたことに気づき、医療機関に戻って医療機関名の記載を要求しました。担当者が医療機関名を押印するも、雑な押し方だったために、医療機関名が医師の記載した所見欄に一部被さり判読しづらい状態になったとのこと。患者は「これでは会社に提出でき

ない」と窓口で大声で怒鳴り、返金を要求し、かつ当該診断書を持って帰ると主張しました。

担当者は、当該診断書を持って帰るのであれば返金できない旨を説明し、会社に提出してみて「この診断書でOK」であればそのまま会社に提出してもらうこと、会社から書き直しを求められたら改めて作成する旨を説明し患者の同意を得たということでした。

また、別の日には診断書の交付を受けた患者から印鑑の押し方が気に入らないとクレームがあったとのこと。理由を尋ねると、少し斜めに医療機関名のゴム

印が押されていて、それが気に入らないということでした。患者は「気に入らないので診断書料金は支払いたくないが、診断書は貰いたい」と主張。担当者は押印が斜めでも診断書の効力にはまったく影響するものではないと説明するも患者は納得しませんでした。患者との双務契約に基づき支払い拒否をするのであれば診断書の交付を断る旨の説明をするも、窓口で大声で喚き散らし、周囲の患者に迷惑を掛けると判断し別室で再度説明したが、患者はまったく聞く耳を持たない状況であったとのことでした。

2. 文書と引き換えに代金を徴収することの妥当性

医療機関における患者とのトラブルの中で、診断書に関わるものは最も多いです。文書と引き換えに代金を徴収することは民法の双務契約に当たり、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「同時履行の抗弁権」があるとされています（診断書の交付と代金の支払いについては、『もつれない患者との

会話術 第2版』CASE 31を参照）。

したがって、辛うじて所見が判読できそうな診断書を持ち帰るのであれば、代金を徴収しても何ら問題ありません。「診断書は持ち帰るが代金を返せ」と言われて、患者の言いなりで返金できるものではありません。そこは、しっかりと説明する必要があります。

3. 医療機関としての対応

双務契約は契約のひとつであって、契約当事者がお互いに義務を負い合う契約のことを言います。双務契約には「同時履行の抗弁権」があることは前述した通りであり、代金を支払わなければ診断書の交付を拒むことができます。「診断書はほしい、しかし代金は払いたくない」はあまりにも虫のいい話です。医療機関としては、このような患者に対して「診断書は交付しますが、文書料を払って下さい」と主張し、料金の支払いがなされるまで交付を止めることができます。

冒頭の事例のその後ですが、患者本人あるいは会社の担当者から電話がなかったとのこと、辛うじて判読できそうな状態である診断書で大丈夫だったらしく、対応した窓口職員もほっとしたとのことでした。別日のトラブルについては、何回となく押印の仕方では効力には影響しないことを説明したが、担当者が根負けして未納扱いとして診断書を交付してしまったとのことでした。別日のトラブルでもう少し踏ん張るとすれば、患者が納得しない時点で話を打ち切り、退去を要求することです。それでもまだ文句を言いつつ居続けるような場合であれば、不退去罪か威力業務妨害罪で警察に通報すればよいと思います。そして、その後は弁護士を通して対応することです。

窓口業務の今後の対策としては、多忙であろうとな

かろうと文書に押印する際は、位置を確認したうえで押印するよう心掛けることです。なお、診断書は医師個人が発行するものであり、医療機関名は絶対必要であるという法的な根拠はないのですが、やはり医療機関名および所在地はあったほうが望ましいと思われます。

デジタル化推進の一環として、また在宅勤務を妨げる要因となっているハンコに対して河野太郎行政改革担当大臣（2020年当時）が全省庁に「脱ハンコ」を要請したことで、今後押印する機会も少なくなる可能性もありますが、巷では未だ「ハンコ社会」であり簡易で便利なシヤチハタ印が多用されております。シヤチハタ印といっても印鑑には変わりはなく、押印の仕方次第では、相手に不快な印象を与えかねないということ肝に銘じて押印前には印影の位置を確認するよう心掛けることです（「印鑑」については、『もつれない患者との会話術 第2版』CASE 17を参照）。

【関係法令】

▶ 民法第533条（同時履行の抗弁）

※対応例はあくまで一例であり、その時の状況や患者の思想・生い立ち・生活背景により、対応の仕方も異なってきます。