指標

医療従事者の安全確保

常任理事／医療安全・医事法制部長
長谷部千登美（はせべちとみ）

指標のポイント

医療従事者の安全なしに良質な医療提供は成り立たない。危険察知力の向上、相談窓口の活用、警察との連携強化、応召義務の正しい理解、院内の防犯体制整備が重要である。ハラスメントやクレームへの適切な対応も不可欠であり、統一的なマニュアル整備と職員教育を推進する必要がある。北海道医師会では、警察との協力体制の構築や相談窓口の設置、研修会開催を通じて医療従事者の安全確保に取り組んでいる。

医療安全とは、「医療事故や医療過誤を防ぎ、訴訟などの人的トラブルを起こさないための対策と、トラブルが起きた場合の対応策に取り組み、安全な医療サービスの提供ができる状態」と定義され、患者の安全を最優先に考えるべきとされている。一方、安全な医療を目指すためには、医療従事者側の安全が確保されることも重要な必要条件となる。ハラスメントやクレームによって医療従事者が精神的に傷つけられたり、暴力行為などによって身体的被害を被ったりする状態では、決して良質な医療提供体制を維持することができないということが広く認識され、医療従事者の安全確保というテーマが近年特に重要視されるようになってきた。

日本医師会では、2021年に起きた患者によるクリニック放火事件や2022年に起きた患者遺族が医師に散弾銃を発射した事件など、医師や医療従事者に被害が及んだ事件の発生を契機として、「医療従事者の安全を確保するための対策検討委員会」を設置した。その中で様々な意見交換が行われた結果、医療者の安全確保に関わる課題として以下の４項目が挙げられた。

① 医療従事者の「危険察知力」について
② 医療従事者の相談窓口・ネットワークの必要性
③ 警察の介入について
④ 応召義務について

さらに、都道府県医師会で実施された「都道府県医師会における医療従事者の安全確保対策及び実施状況に関する調査」においては、相談窓口の設置、警察との連携、そしてハラスメント・クレーマー対策に関する研修会開催、などが必要であるとの回答が多く寄せられた。そして協議の結果、各関係機関が取り組むべき対策として、**表１**に示すとおりの課題がまとめられている。

表１

安全確保体制強化の課題

医療従事者の安全を確保するための対策検討委員会による提案

- ✓ **危機察知力の醸成**
- ✓ **応召義務の正しい理解**
- ✓ **相談窓口の構築**
- ✓ **警察との連携構築**
- ✓ **地域における危険情報を共有するネットワークの構築**
- ✓ **各医療機関における防犯対策**

このような検討結果をふまえて、2022年６月には日本医師会会長名で警察庁長官に対し、「医師会及び医療機関への安全確保に資する支援について」と題する文書を送付した。それを契機として都道府県医師会と警察との協議の場が積極的に持たれるようになった。

北海道医師会の医療安全・医事法制部においても、2023年度から、医療従事者の安全確保をテーマとした研修会を道内各地で開催し、Web視聴も可能として、なるべく多くの医療従事者に安全確保対策に関する情報を提供する体制を作ってきている。

そこで本稿では、医療従事者の安全確保対策に関して、いくつかのテーマに分けて概説したい。

ハラスメントやクレームの防止・未然対策について

日々の医療行為において、医療従事者は患者の希望に応えるように、満足してもらえるようにと願いながら医療行為を行っているが、残念ながらすべての患者に満足できる結果を提供できるわけではない。また、各自が受けた医療に関する満足度の感じ方には大きな個人差があり、画一的な対策では予防しきれない現状がある（**図１**）。また、不満を感じてもそれを実際に表出する人はごく一部であり、不満を持ちながらも黙っている状態の人が一定の割合で存在するということも認識しなければならない（**図２**）。医療者側は患者のためにと考えて厳しい言い方をすることがあるが、患者側はそれを『上から目線』と感じて不満を増長するということも起こりうる。

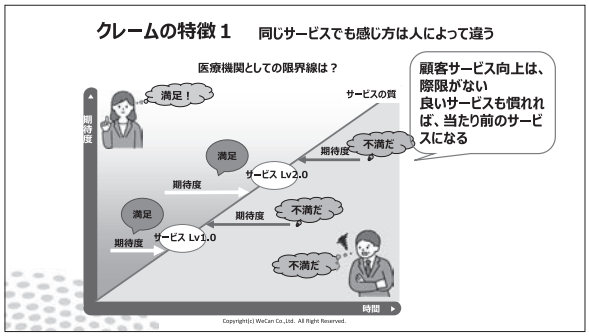

図 1　（出典：株式会社ウィ・キャン）

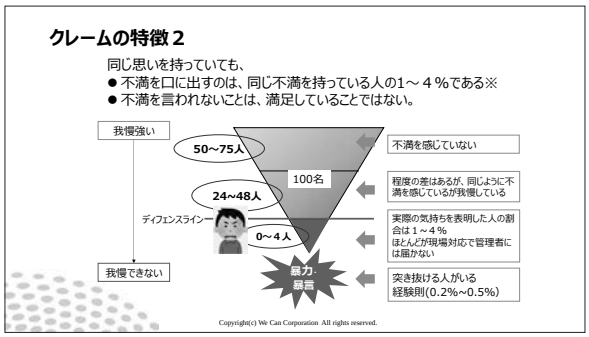

図 2　（出典：株式会社ウィ・キャン）

このようなクレーム発生の要因を理解し、それを予防するためには、患者の心情に寄り添った対応をするための接遇技術を身につけることが重要であり、職員対象に接遇の教育を行うことが大変有用な予防策の一つであるといえよう。

また、クレームが発生した際の医療機関側スタッフの対応によっては、さらにクレームを増長させてしまう可能性があることも理解しておかなければならない。一つの無理な要求を聞き入れてしまうと、さらに過大な要求を持ち出されることにつながりかねない。また、クレームに対する対応が人によって異なるような場合も、それがまたクレーム発生の原因にもなりうるといわれる。したがって、クレーム対策に関する統一したマニュアルを作成して、院内全職員で共有しておくことが重要である。基本的には、クレームに対しては患者に寄り添う姿勢で話を傾聴し、それでも断るべきことは毅然と断ること、職員全員が同等の対応ができるように、マニュアル作成・周知や職員向けの研修を行うなどして学習することが重要である。

SNSが普及した現在、医療機関に対する誹謗・中傷をSNSに投稿する行為もしばしば報告されている。このようないわゆるクチコミ情報は、匿名性が高く発信者を確定することが難しい反面、誤った情報まで広まってしまうことがあり、一旦攻撃されると反論がしにくいという点で、対応に苦慮することが多い。クチコミで根も葉もない情報を書かれて被害を受けた場合の対応として、一般的には、完全に無視をするよりも、何らかの対応をしたほうがよいと言われているが、絶対的に有効な手段はまだ確立していない現状である。SNS対策という点に関しては、今後さらなる有効な対応策の検討が望まれる。

危機察知力の醸成

熱心な医師は患者の生活にまで深く介入してしまう傾向があり、患者・家族からの暴言・暴力、各種ハラスメントが重大な事件に発展するという危機意識を持ちにくいことが指摘されている。実際、医師や医療従事者が被害を受けた事例の中には、加害者側からの攻撃を予測できたかもしれない例も実在する。

医療従事者に対するハラスメントやクレーム、粗暴な言動を繰り返す患者・家族に対応する際に、最悪の事態を想像してそれを回避すること、自分自身や周りの職員の身を守るという意識を常に持つことが重要となる。医療従事者の立場から、患者のためによかれという思いから、場合によっては厳しい言葉をかけることがある。そのような患者対応の際に、患者がどう感じているかという点に思いを巡らせることも必要である。さらに、研修会などにおける情報提供やハラスメント・クレーム対策マニュアルの作成・具体的事例集の作成などの対策も検討されている。

応召義務に関して

医師法第19条第１項に、「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」と記されており、これがいわゆる応召義務といわれている。その後、2019年12月の厚生労働省通知において、診療の求めに応じないことが正当化される場合の考え方が詳細に示された。最も重要な考慮要素は「緊急対応が必要か否か」であり、そのほか、医療機関相互の機能分化・連携、医療提供体制の変化、勤務医の勤務環境への配慮、そして患者と医療機関・医師の信頼関係などを総合的に判断するとされている。患者との信頼関係が喪失している場合には、診療を断ることが正当とみなされるわけである。信頼関係の喪失状態とは、たとえば患者が医療者からの指示に従わないとか、医療機関に対する迷惑行為を繰り返すような状態が挙げられる。診療要求に応じることによって医療従事者に被害が及ぶ可能性がある場合も同様である。実際的には、患者の行為や患者とのやりとりを正確に記録して、信頼関係が喪失していると判断するに至った経緯・理由を明記しておくことが望ましいと考えられる。

暴言・暴力の場面

医療機関内で暴言・暴力行為が起きてしまった場合、まず医療従事者の身体的安全を最優先として、警察への応援を頼むことが基本となる。北海道医師会が企画して開催している医療安全研修会におい

て、警察官からのご講演をいただいているが、身の危険を感じた際には躊躇なく110番をコールするようにと説明されている。（**図３**）

警察官の到着を待つ間においても、複数人で対応する・犯人に必要以上に近づかない・録画や録音をとるなどの対応ができるようにすることが望ましい。院内では暴力事案発生時の緊急コールを設定して迅速に職員が集まることができるような体制を作る、有事の際に対応する部署・担当者を決めて院内周知するなどの対応が重要となる。さらに、シミュレーションを行うことも有効といわれており、その際には要請があれば警察官の指導をいただける体制になっている。

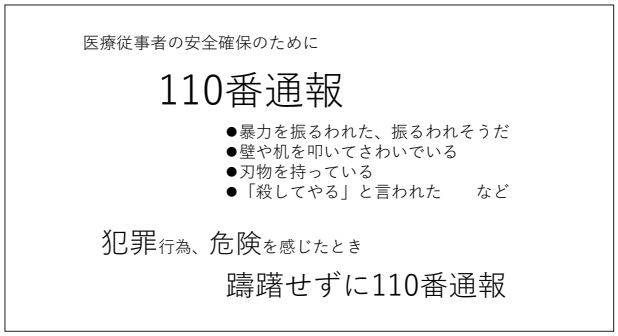

図３

相談窓口

緊急に110番をするほどではないがクレームを繰り返す・暴言を吐くなどの困りごとに関して、警察署では相談に応じる窓口を設定している。警察相談専用電話『#9110』番が、そのような相談窓口に通じる番号であると説明されている（**図４**）。これは、一般の方からの相談を広く受け入れる窓口として設置されているものではあるが、医療機関からの相談があれば適切に対応する体制をとっていると、警察からご説明をいただいている。

また、北海道医師会においては、事業第一課が、相談に応じられる体制をとっている。

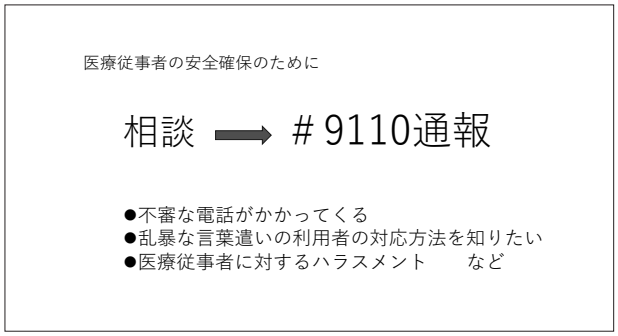

図４

警察との連携

2022年に日本医師会会長から警察に発せられた文書をきっかけとして、都道府県医師会と警察組織との連携体制が都道府県単位で構築されるようになってきた。北海道医師会では北海道警察本部　生活安全部　生活安全企画課の担当者と随時話し合いを行い、警察署としての相談窓口に関する情報発信や、医療安全研修会に対する講師派遣などの協力をいただけるようになっている。

医療機関における対策

以上に述べてきたことから、医療機関が取るべき対応をまとめてみたい。これは、北海道医師会の顧問弁護士である黒木俊郎弁護士からの提言を基にしたものである。

最も基本的なこととして、院内暴力や患者からのハラスメントから医療従事者を守ることは、医療機関管理者の義務であると認識しなければならない。

＜対策１＞警察への通報と相談

① 医療従事者の身体・生命に危険が迫った場合は、躊躇なく、警察に110番通報すべきである。
② ①に該当しない場合でも、患者の暴言やハラスメントにより正常な診療が妨害される恐れがある場合は、警察に#9110通報して相談する。

＜対策２＞北海道医師会への相談

北海道医師会では、院内暴力やペイシェントハラスメント防止のため警察との連携体制をとっており、事業第一課が相談窓口となる。

＜対策３＞病院の防犯対策

① 院内暴力や患者からのハラスメントに対応する責任者を複数選任し、院内周知する
② 紛争発生時は、録音・録画を行う
③ 防犯ポスターの掲示
④ 防犯カメラ・金属探知機の設置
⑤ 防犯器具の常備（刺股、盾、防刃・防弾ベストなど）
⑥ 防犯訓練の実施

＜対策４＞職員教育

防犯対策マニュアルの作成と院内周知

各種研修会（接遇対策・ハラスメント対策・防犯訓練など）

医師会としての課題と対策

医師会の役割として、「国民の生命と健康を守る」ということと並んで「医師の医療活動を守る」ということがうたわれている。医療従事者の安全を守ることは後者の役割において最も基本的な課題であると考えられる。このような観点から日本医師会は、「医療従事者の安全を確保するための対策検討委員会」の設置と警察への支援要請文書を送付という流れとなり、都道府県医師会においてそれぞれの警察組織との連携体制が構築されるようになってきた。医師会としては、医療機関や会員に対する情報提供・警察との密な連携強化などの活動を、継続的に

行っていく必要がある。

北海道医師会においては、このような流れにしたがって、北海道警察との連携体制を強化して情報交換の機会を持ち、会員向けの研修会も毎年開催している。多くの会員に参加してもらい、安全確保に関する意識を高めていただきたいと考えている。また、前にも述べたが、相談窓口の仕組みを作り、相談事に対して各種の提案や必要に応じた関係各所への紹介などを行う体制を確立している。また、医療機関内に掲示するためのポスターを作成し、希望する医療機関への提供も行っている。（図５）

このような活動から、医療従事者が被害を受けることなく安心して診療活動に専念できるような環境を目指していきたいと切に願っている。

図５

日本医師会公式YouTubeチャンネルの登録ならびに日本医師会LINE公式アカウントの友だち追加へのご協力のお願い

日本医師会では公式YouTubeチャンネルやLINE公式アカウントを通じて、さまざまな情報を提供しています。それらの情報をご活用いただくため、ぜひ、YouTubeのチャンネル登録ならびにLINEへの友だち追加を、下記の二次元バーコードからお願いいたします。

●日本医師会
公式YouTube
チャンネル

●日本医師会
LINE公式
アカウント

問い合わせ先：日本医師会広報課　E-mail：kouhou@po.med.or.jp