



最近の相談事例から

札幌市医師会顧問弁護士 佐々木 泉 顕
 弁護士・医師 福田 友 洋

【事例】

私は、内科クリニックを開業しているのですが、通院している67歳の男性患者Aさんが、至極短時間ではありますが、毎回下記のような行為をするために、女性スタッフから苦情が出ており、このままでは退職者が出てしまいかねません。当院がAさんに行っている治療内容は、降圧剤の投与等の一般的なものであり、どこのクリニックでも受けられる内容です。

Aさんの診察をお断りしたいのですが、医師の応召義務との関係で問題にならないでしょうか？

(Aさんの行為)

- ① マスクをした看護師に「マスク取って、顔を見せて」と話しかける。
- ② 採血中に看護師に対して、デートの誘いをする。
- ③ 看護師に対して「これは神様がくれた出会いだから、断ったら罰が当たるよ」と話しかける。
- ④ 受付スタッフに、調剤薬局の場所を尋ねて「一緒に行こう」と手首を軽くなでる。
- ⑤ 受付で診察券も出さずに、受付スタッフに対して、「きれいだね」と小声で言う。

【回答】

Aさんの行為は、診療の基礎となる信頼関係を喪失するほどの業務妨害行為に該当するとまではいえないので、診療契約の解除について正当事由が認められるとは考えにくく、まずは警告文書を送付して改善を求めるべきです。

【解説】

1 医師法19条1項は、「診療に従事する医師は、

診療治療の求めがあった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない」として医師の応召義務について規定しており、たとえ問題患者といえども患者である以上、診療拒否は出来ないと考え、その結果、毅然とした対応を取ることが出来ない医療機関が多いのが現状です。しかし、同項によれば「正当な事由」があれば診療拒否できることになっていますので、同項の「正当な事由」の解釈、つまり「正当な事由」とは、どのような場合かを検討する必要があります。

そもそも医師法19条1項の立法趣旨は、医師の職務の公共性に基づき、国民の健康な生活の確保を目的とするものですから、診療を拒否しても直ちに患者の生命身体に影響を及ぼす危険がない場合は、本来同項の射程外であると考えられます。また、医療機関と患者との間で締結される診療契約は民法上の準委任契約に該当しますが（民法643条、656条）、委任契約というのは、両者の間に信頼関係が存在することを前提とする契約ですので、本来いつでも解除することが許されており（民法651条1項）、患者側には契約当事者として診療に協力する信義則上の義務がありますから、この協力義務に違反して医療行為を妨害するような行為をする患者との間では信頼関係を維持することはおよそ不可能であり、契約締結拒否または契約解除が許されるのは当然と考えます。

2 近時の裁判例によれば、裁判所は、①患者側の業務妨害行為あるいは不当要求行為等によって信頼関係が著しく損なわれ、②かつ、診療を拒否しても直ちに患者の生命身体に悪影響を及

ばす危険がない場合には、医師法19条1項の「正当な事由」に当たり、診療拒否は許されると考えております（大阪高裁平成24年9月19日決定 医療判例解説2017年8月号 8頁）。

3 また、厚生労働省が、医師の応召義務等について昨年12月25日付医政局長名で発出した通知文書には、

「診療・療養等において生じた又は生じている迷惑行為の態様に照らし、診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合（※）には、新たな診療を行わないことが正当化される。

※診療内容そのものと関係ないクレーム等を繰り返し続ける等」

と記載されており、厚生労働省も「問題患者」に対する診療拒否が正当化される場合があることを認めるに至っております。

4 事例について検討しますと、Aさんの行為は、セクハラ行為あるいはそれに近い行為ではありますが、女性スタッフにとっては大変迷惑な行為なのですが、比較的短時間の行為です。

上記裁判例に照らして考えると、業務妨害行為に該当するとしても、長時間に及ぶ行為ではありませんし、その態様からしても、医療機関との間の信頼関係が著しく損なわれているとまではいえません。

上記厚生労働省通知によっても、「クレーム等を繰り返し続ける等」とは、長時間に渡ってスタッフを拘束して業務を妨害する行為等を想定しているように思われますし、本件で問題となっているAさんの行為で、直ちに「診療の基礎となる信頼関係が喪失している」とまではいえないと考えられます。

5 他方で、女性スタッフの使用者としては、Aさんの行動をそのまま放置しておくわけにはいきません（注1）。そこで、次の方策を取ることをお勧めします。

(1) 院長名による下記通知文の発送

「当クリニックは、皆様が安心して受診できる環境を整えるために、別紙のとおり院内規則を定めております。院内規則につきましては、通院される患者さま及びそのご家族に遵守していただいた上で、受診していただくことになっております。同規則内に定めております通り、特にお申し出がない場合には、同規則遵守について同意していただけたものとして取扱わせていただいております。

今後は同規則をクリニック内に掲示致しますので、遵守していただきますよう宜しくお願い申し上げます。

貴殿の行為は、クリニックの従業員に対するセクハラ行為に当たり、院内規則第2項において禁止される行為に当たります。それに加えて、クリニックの従業員は、貴殿への対応を迫られ、他の患者さまへの対応時間を奪われていますので、貴殿の行為は、業務妨害行為でもあります。従いまして、医療従事者と患者という関係についてご理解いただき、クリニックの従業員に対する上記各行為をお控えいただきますようお願い申し上げます。

なお、今後も貴殿の行為あるいはこれらに準ずる行為が行われる場合には、最終的にはご来院をお断りする場合もございますので、ご留意くださいますようお願い申し上げます。」

注1 労働契約法5条は、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と定めている。労働安全衛生法3条も、事業者が職場における労働者の安全と健康を確保する義務がある旨規定している。かように労働法制上、使用者である医療機関は、労働者である医療スタッフが、生命、身体等の安全を確保しつつ労働することが出来るようにしなければならない。従って、医療機関は、医療スタッフが暴言によって精神的ダメージを受けたり、暴力によって負傷する事態を避けるため、問題患者に対して種々の措置を取ること（民事、刑事の法的措置等）と併せて、医療スタッフと一切接触をさせないことが必要な場合には診療拒否という手段も選択せざるをえないと考える。

(2) 下記規則の掲示

院内規則

当院に受診・入院される患者さま及びご家族さまには、以下の院内規則を遵守していただきます。

本院内規則に従っていただけない場合、当院は診療を拒否し、または、即時退院していただきますので、患者さま及びご家族さまにおかれましては、本院内規則を遵守していただくことに同意し、当院への診療・入院の申込みをしていただくこととなります。

特にお申し出がない場合には、本院内規則遵守について同意していただけたものとして取扱わせていただきます。

記

- 1 治療その他医療行為に関し、医師、看護師、その他当院のスタッフの指示、その他当院の定めた事項に従っていただきます
- 2 当院の医師、看護師その他当院のスタッフや当院の関係者 他の患者さまに対する暴行脅迫行為、大声を出して威嚇する行為、不当な面談要求、執拗に説明を要求する行為、セクハラ行為およびこれらに準ずる迷惑行為は、理由の如何を問わず、お控えいただきます。
- 3 院長から、院外退去の指示があった場合には、当院建物及び敷地内から退去していただき、院長の許可があるまで、当院建物及び敷

地内にお入り頂くことは出来ません。

- 4 上記各事項に違反した場合、警察等の関係各機関に通報させて頂く場合もございます。
- 5 後日のトラブル防止のため、患者さま及びご家族さまとのやりとりを録画、録音させて頂く場合もございます
- 6 上記(1)の通知や(2)の院内規則の掲示を行ったにもかかわらず、Aさんが、同様の行為を繰り返す場合には、診療の基礎となる信頼関係が喪失したと判断しても良く、診療拒否が正当化されるものと考えます。

なお、診療拒否の方法ですが、別の医療機関で適切な治療を継続できるように診療情報提供書を交付し、患者の生命身体へ悪影響を及ぼすことがないように配慮が必要です。

また、透析クリニックで、週3回の人工透析を受けている患者を診療拒否する場合、突然診療拒否としてしまうと、別の透析クリニックを探すことができないうちに、次回の人工透析の日を迎え、人工透析を受けられないことで生命身体へ悪影響を及ぼすことが十分に考えられるため、診療拒否に「正当な事由」がないと判断される危険性があります。人工透析の患者を診療拒否する場合には、2～4週間程度の時間的猶予を設定し、その間に転院先の透析クリニックを決定し、確実に人工透析を継続できることを確認した上で、診療拒否とする必要があります。