



MMPG 医業経営 Journal

発行 メディカル・マネジメント・プランニング・グループ TEL03-6721-9763(代) FAX03-6721-9764 <https://www.mmpg.gr.jp>

【キーワード】 モンスター・ペイシエント

モンスター・ペイシエントから 自院やスタッフを守るために

診療所の医師やスタッフに対する暴力が2021年末から22年初頭にかけて相次いで発生し、医師をはじめとした職員が亡くなるという悲劇に見舞われました。いずれも患者やその家族によるもので、モンスター・ペイシエントが先鋭化したものと考えられます。今回は、モンスター・ペイシエント対策について考えます。

モンスター・ペイシエントは もはや身近な問題

2021年12月に発生した大阪市の診療所放火事件や、22年1月に埼玉県ふじみ野市で起きた医師射殺事件など、診療所やそのスタッフをターゲットにした事件が相次ぎました。いずれも加害者は患者やその家族で、いわば、究極の「モンスター・ペイシエント」の暴発と言えるかもしれません。

2つの事件ほどではないにせよ、医療機関ではなにがしかの迷惑行為を受けた経験があることも多いのではないのでしょうか。ある調査によると、8割の診療所で迷惑行為を受けた経験があるといいます。モンスター・ペイシエントとは、医療機関にとってもはや身近な問題だと言えるでしょう。

モンスター・ペイシエント対策には、①モンスター化の予防、②モンスター化した患者への対応方法、③暴力化しそうな場合への備え——の3つのステージが考えられます。ここからはステージを意識しながら対策のために必要なこ

とを考えていきましょう。

クレームへの初期対応で モンスター化を防止

モンスター・ペイシエントは当初から迷惑行為を行うとは限らず、小さなクレームが発端となる場合も少なくありません。待ち時間の長さや診療内容、説明不足や医師・スタッフの態度や言動に対する不満などがきっかけとなり得ます。

クレームの原因を分析し、再発防止策を講じて、未然防止を図るのが基本的な対策となりますが、それでも完璧に予防するのは困難です。そのため、苦情・クレームに対する初期対応も重要になります。

苦情を受けたら、まずは真摯に受け止めて話を聞き、事実関係をはっきりさせます。

事実関係を把握できたら、必要に応じてスタッフからも話を聞き明確化します。そこから、何が問題で、相手方は何が不満なのかを抽出し、そのうえで、相手方と共有します。医療機関側に落ち度があるなら、誠意をもって謝罪します。

謝罪は電話などではなく、直接対面で行いましょう。ただし、相手方に出向く場合、手土産等として金品は渡さないようにしましょう。賠償等が発生するようであれば、弁護士や保険会社を通すべきです。

被害を受けたら 迷わず通報を

こうした初期対応にもかかわらず大声を上げるなどの「ハードなクレーム」になってしまった場合、どのように対応したらいいのでしょうか。

こうした場合、怒りや不満の感情が爆発しているわけで、それを助長するような言動は控えることが重要です。正面から反論すると火に油を注ぐことになります。可能であれば、相手の訴えに寄り添うよう話を聞く姿勢を示します。

相手との信頼関係を築くための方法として、ペーシングと言われる技術があります。声の大きさ、音程の高低、リズムなどを話し相手に合わせるようにするというものです。

図表 医療機関で起きる可能性のある刑事事件

	定義	具体的言動
脅迫罪	生命、身体、自由、名誉または財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫する	「殺すぞ」「悪口を言いふらすぞ」
恐喝罪	人を恐喝して財物を交付させ、または財産上不法の利益を得もしくは他人に得させる	「金を出さないと息子を殺すぞ」
強要罪	生命、身体、自由、名誉もしくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、または暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、または権利の行使を妨害した	「土下座して謝れ、痛い目を見るぞ」
威力業務妨害罪	威力を用いて人の業務を妨害すること	「院長を出せ」
不退去罪	要求を受けたにもかかわらず人の住居等から退去しないこと	「院長が出てくるまで帰らない」
暴行罪	暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったとき	胸ぐらを掴まれるなど
傷害罪	傷害の結果を意図して暴行を加え、よって傷害の結果が発生した	嫌がらせなどで精神を衰弱させられること等も含む
器物損壊罪	他人の所有物または所有動物を損壊、傷害すること	物を壊す、絵にペンキを塗る

株式会社日本医療企画編集部作成

ただし、大声がエスカレートし、罵倒や威嚇、さらには手が出るなどの状況に至った際には、その限りではありません。刑事事件に相当するような言動があれば、迷わず警察に通報しましょう。医療現場で想定されるのは、▽脅迫、▽恐喝、▽強要、▽威力業務妨害、▽不退去、▽暴行、▽傷害、▽器物損壊——などの罪です(図表)。

記録しておくことは抑止力にも

いくらきちんと対応しても、暴力の行使にまで及ぶモンスター・ペイシエントが現れる可能性は残ります。実際に被害に遭わないためにも、事前に準備しておくことが重要です。

まず、すぐに記録できる体制を整えておきましょう。記録は、動画・映像、音声、メモなどです。事件化した場合の証拠となるのはもちろん、記録していることを相手が認識すれば、一定の抑止力も期待できます。

防犯カメラを設置することも考えられますが、プライバシーや個人情報保護の観点からの検討が必要です。固定式のビデオカメラを設置し、医師やスタッフの手元にリモコンのスイッチを置いておくというのも一案です。音声は、いつでも手元にボイスレコーダーを置いておくだけで十分です。メモは、日時や状況、暴言等の内容を記載します。

また、全スタッフで一定のルールを共有しておくことも必要です。たとえば、「危害を加える恐れがあると感じたら即警察に通報する」などです。記録を取り始めるタイミングなどもあらかじめ共有しておけば、いざという時、機敏に対応できます。

さらに、警備会社と契約しておくことも有効でしょう。経営規模が小さい診療所では警備員を常時配置しておくことは難しいですが、有事には、近隣の事務所から駆

けつけてくれることは安心につながります。また、弁護士に気軽に相談できる体制も有効です。金品の要求等があった場合など、弁護士が交渉を引き受けてくれます。

*

モンスター・ペイシエント対策においては、モンスター化のきっかけとなる原因をつくらないことが重要です。接遇教育の徹底や待ち時間対応でのきめ細かな声かけなど、できることはあるはずです。

そして何より、患者に寄り添い、誠実で真摯に対応することが最大の予防ではないでしょうか。それでも理不尽に暴力に巻き込まれる可能性もあります。ですから、事前の準備を怠らないようにしましょう。

