

札幌市医療安全相談窓口に寄せられる相談事例について ～ 応招義務に係る相談について ～

平成30年度医療安全講習会

札幌市保健福祉局保健所 医療政策課

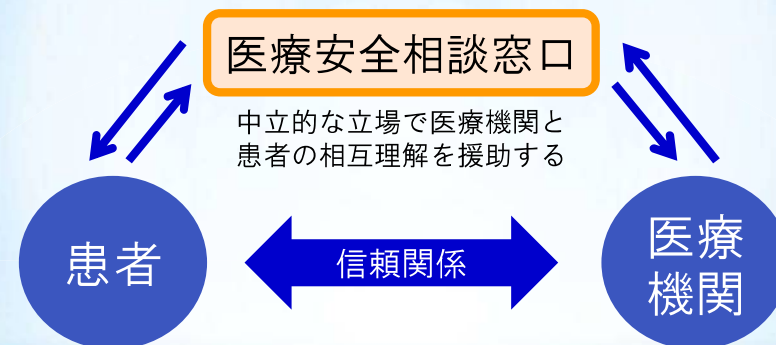
1. はじめに

表 平成29年度に寄せられた相談内容について

相談区分	件数	割合 (%)
医療内容・医療行為	653	30.4
コミュニケーションに関すること	318	14.8
医療機関等の施設	19	0.9
医療情報の取扱い	166	7.7
医療機関等の紹介、案内	207	9.6
医療費（診療報酬等）	141	6.6
医療知識等を問うもの	485	22.6
その他	157	7.3
合計	2,146	100.0

診療拒否に関すること
27件
(全体の1%程度)

1. はじめに



参考条文

医療法

第六条の十三 都道府県、保健所を設置する市及び特別区（以下この条及び次条において「都道府県等」という。）は、第六条の九に規定する措置を講ずるため、次に掲げる事務を実施する施設（以下「医療安全支援センター」という。）を設けるよう努めなければならない。

一 患者又はその家族からの当該都道府県等の区域内に所在する病院等における医療に関する苦情に対応し、又は相談に応ずるとともに、当該患者若しくはその家族又は当該病院等の管理者に対し、必要に応じ、助言を行うこと。

2. 応招義務とは

患者から診療の求めがあった場合には、
正当な事由がない限り診療を拒否してはならない

参考条文

医師法

第一九条 診療に従事する医師は、診察治療の求めがあつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。

歯科医師法

第一九条 診療に従事する歯科医師は、診察治療の求めがあつた場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。

保健師助産師看護師法

第三十九条 業務に従事する助産師は、助産又は妊婦、じよく婦若しくは新生児の保健指導の求めがあつた場合は、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。

2. 応招義務とは

「正当な事由」とは・・・

- ① 医師の不在又は病気等により事実上診療が不可能な場合
- ② 休日夜間当番医制などの方法により地域における急患診療が確保され、かつ、地域住民に周知徹底されているような休日夜間診療体制が敷かれている場合において、医師が来院した患者に対し、休日夜間診療所などで診療を受けるよう指示する場合（ただし、必要な応急の措置を施さねば患者の生命、身体に重大な影響が及ぶおそれがある場合を除く）

→ 札幌市内はこれに該当すると言える。

4

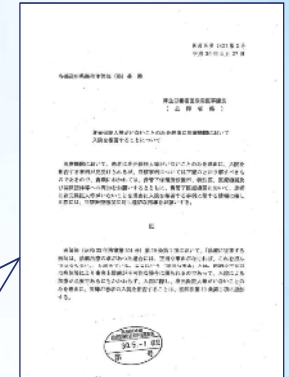
2. 応招義務とは

「正当な事由」とは判断されないケース・・・

- ① 単に医療機関の診療時間外である
- ② 患者が医療費を支払うことができない
- ③ 患者に身元保証人がいない

医療機関において、患者に身元保証人等がないことのみを理由に、入院を拒否する事例が見受けられる。入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がないことのみを理由に、患者の入院を拒否することは、医師法第19条第1項に抵触する。

応招義務違反



参考通知等

- ・ 昭和24年09月10日 医発第752号「病院診療所の診療に関する件」
- ・ 昭和30年08月12日 医収第755号「所謂医師の応招義務について」
- ・ 昭和49年04月16日 医発第412号「医師法第19条第1項の診療に応ずる義務について」
- ・ 平成30年04月27日 医政医発0427第2号「身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて」

5

3. 具体例について

Case 1. 治療方針に従わない

Case 2. 専門外の診療を求められる

Case 3. 予約時間を守らない

Case 4. 乱暴な言動や態度を示す

Case 5. 医療過誤を疑っている

Case 6. 医療費が支払われない

Case 7. 退院を拒絶されている

6

3. 具体例について（注意）

事案の後に紹介する回答は、札幌市保健福祉局保健所医療政策課が用意した事案について、講演を行った弁護士の立場でコメントした事項の一部をまとめたものであって、札幌市保健福祉局保健所医療政策課の見解ではありません。

抽象的な事例を前提としたコメントであるため、現実起こっている個別具体的な事案において、当然に妥当するものとは限らないことについてご留意ください。

7

3. 具体例について

Case 1. 治療方針に従わない

当院に、必要な検査を受けてくれないなど**医師の治療方針に従わない**患者がいる。検査の必要性については医師から患者に何度も繰り返し説明しているが、理解しようとしなない。しかし、この患者は、当院での治療を望んでいる。

このような状況では、この患者への**診療に責任を持ってない**と考えているが、当院での診療を拒絶することは応招義務違反となりうるだろうか。

8

3. 具体例について

Case 1. 治療方針に従わない（回答）

（端的な結論）

- 3要件（①患者の生命身体が重大な危機にさらされていないことを前提として、②医療機関と患者との信頼関係が専ら患者側の事情により喪失しており、かつ、③診療拒絶により患者が被る不利益を患者に負担させることが不当ではない）を満たしていれば、応招義務違反にはあたらない。
- 「応招義務違反にはあたらない」とは、①当該診療拒絶行為が医師法等に規定されている応招義務違反にならないこと、②当該拒絶行為を民法上の不法行為ないしは債務不履行とする損害賠償請求が棄却されることを意味している。

10

空白

9

3. 具体例について

Case 1. 治療方針に従わない（回答）

（弁護士の視点）

- 「理解しようとしなないのか」「理解できないのか」を見極める。
- 「理解しようとしなない」「理解できない」の原因を把握する。
- 見極めとその原因を踏まえた上での説明を行う。

（弁護士からの助言）

- 説明にかけた時間
- 説明した回数
- ビジュアル使用など説明の態様
- 家族その他のキーマンの同席
- セカンドオピニオン等他の医療機関の受診の推奨
- 説明の内容・程度・態様等について、診療録等に記載して記録化する。

11

3. 具体例について

Case 2. 専門外の診療を求められる

当院は耳鼻咽喉科の医療機関である。当院は郊外にあり、近隣に整形外科の医療機関はないのだが、「骨折したかもしれないから診てほしい」と言う患者が来院した。「骨折の診療はできない」と伝えたが、「エコー検査と応急処置だけでもして欲しい」と**依然として**診療を求めてくる。

確かにエコー検査はできるが、**専門外の診療**はしたくない。患者が診療を求めている状況ではあるが、他の医療機関を受診するようお伝えし、当院での診療を拒絶することは応招義務違反となりうるだろうか。

12

3. 具体例について

Case 2. 専門外の診療を求められる（回答）

（端的な結論）

- 3要件を満たしていれば、応招義務違反にあたらない。

（弁護士の視点）

- 骨折をして耳鼻科に来院した理由を把握する。
- 来院患者の状態を把握する。
- 来院理由と患者の状態を踏まえた措置

14

空白

13

3. 具体例について

Case 2. 専門外の診療を求められる（回答）

（弁護士からの助言）

- 別表1-6（応急の措置その他出来るだけの範囲のこと）
- 別表2判例3
- 専門医の案内は、医師の不利益回避のためではなく、患者の利益のため。

15

3. 具体例について

Case 3. 予約時間を守らない

当院は完全予約制で患者を受け入れ、患者1人につき30分の診療時間枠を設けている。ある患者が**予約時間に遅れてしまう**ということがしばしばある。それでも当初は受け入れていたが、他の患者への診療にも影響が出ていることから、「予約時間に遅れた場合、その日は診ない」と患者に対し説明し、了承を得た。しかし、次の受診日に時間に遅れて来院し、診療を求められている。

このような状況が続けば、**他の患者に迷惑**がかかってしまう。また、当院の**利益の喪失**にもつながるため、今後の当院での診療を拒絶しようと考えているが、応招義務違反になりうるだろうか。

16

3. 具体例について

Case 3. 予約時間を守らない（回答）

（端的な結論）

- 3要件を満たしていれば、応招義務違反にあたらない。

（弁護士の視点）

- 遅刻させない。
- 遅刻を常習化させない。

18

空白

17

3. 具体例について

Case 3. 予約時間を守らない（回答）

（弁護士からの助言）

- 完全予約制を採用するポリシーを対外的に表明する。
（ホームページ・院内掲示）
- 遅れてしまったときに不問にしない体勢
- 何度か続くときには医師から説明 → 診療録への記録
 - 遅刻が頻回に続くことの指摘
 - 遅刻の理由の聴取
 - 病院の方針の説明
→ 他の患者さんの迷惑になること
- 改善が見られない
→ 職場や自宅からより近い病院への転院を勧めてみては。
 - 診療情報提供
- それでも来院したいというのであれば、誓約書等の取り付けを検討

19

3. 具体例について

Case 4. 乱暴な言動や態度を示す

当院に訪れる患者に**乱暴な言葉遣い・態度**の方がいる。待合室で他の患者に暴言を吐いたり、威嚇するようにスタッフに接したりしている。患者・スタッフともこの**患者に対し恐怖心**を抱いており、実際に別のある患者から「怖くて受診しにくい」というようなことを言われたこともある。

これらの行為について**迷惑行為**と考え、診療を拒絶しようと考えているが、応招義務違反になりうるだろうか。

20

3. 具体例について

Case 4. 乱暴な言動や態度を示す（回答）

（端的な結論）

- 3要件を満たしていれば、応招義務違反にあたらない。

（弁護士の視点）

- 「病気だから仕方ない」ではなく「病気であっても許されない言動がある」
- 自らの言動が不適切であることに気づき、自制をしてもらう。
- 気づかせるためにはどうすればよいか、自制をしてもらうためにはどうすればよいか。
- 気づきもせず、自制もしない → 3要件充足の可能性大
- 悪質性が高いケースは一発退場

22

空白

21

3. 具体例について

Case 4. 乱暴な言動や態度を示す（回答）

（弁護士からの助言）

- 迷惑行為は許さない旨の院内掲示
- 掲示を絵に描いた餅にしない。
- 迷惑行為であることを伝えないと、そもそも気づかない。
- 気づかなければ自制もない。
- 診察時に医師から注意 → 診療録などへの記録
 - 他の患者や病院にとっては迷惑な言動であることの指摘
 - 二度と行わないこと
 - 誓約できないと当院では診療できないこと
- 改善が見られない → 他の病院への転院を勧めてみては。
- それでも来院したいというのであれば、誓約書等の取り付けを検討

23

3. 具体例について

Case 5. 医療訴訟を起こされた

当院を長く受診してきたある患者が当院で受けた処置について、**医療過誤ではないか**として当院を相手に損害賠償を求める訴訟を起こしてきた。当院としては医療過誤であるとは当然考えていないので、応訴した。しかし、その患者は今後も**引き続き診療はお願いしたい**とのことだった。

当院としては、今後裁判等で**原告・被告として争う**ことになる相手に診療は行いたくない。また、今後の診療内容を巡って**更にトラブル**になることも想定される。この患者への診療を拒絶することは、応招義務違反になりうるだろうか。

24

3. 具体例について

Case 5. 医療訴訟を起こされた（回答）

（端的な結論）

- 3要件を満たしていれば、応招義務違反にあたらない。

（弁護士視点）

- 紛争の相手方である医療機関に通院するのはなぜかを把握する。
- 紛争の状態を把握する。
- 患者の状態と来院理由を踏まえた措置

26

空白

25

3. 具体例について

Case 5. 医療訴訟を起こされた（回答）

（弁護士からの助言）

- 別表2判例6
- 他医の案内は、医師の不利益回避のためではなく、患者の利益のため。
- 訴訟遂行を依頼している弁護士に相談

27

3. 具体例について

Case 6. 医療費が支払われない

当院を初診で受診した患者で、会計の際に持ち合わせが足りなかったという方がいた。後日医療費の支払いのために来院いただくと約束し、その日はお帰りいただいた。後日来院したが、「**お金はないが、再度診てほしい**」とのことだった。**初診の際の医療費が支払われていない**段階であるため、その日の診療はお断りした。患者は納得していないようだった。この対応は、応招義務違反になりうるだろうか。

28

3. 具体例について

Case 6. 医療費が支払われない（回答）

（端的な結論）

- 3要件を満たしていれば、応招義務違反にあたらない。

（弁護士の視点）

- お金がないのに来院するのは、体調がすぐれないから。
- 現時点で対処しなければ、回復困難なほど悪化する可能性があるかを把握する。
- 支払いができないのはなぜか、その状態を脱するのはいつかを把握する。

30

空白

29

3. 具体例について

Case 6. 医療費が支払われない（回答）

（弁護士からの助言）

- 別表1-2（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。）
- 患者の状態と資力を踏まえた適切な措置を取る。
- 貧困・困窮が背景にあるときは、福祉制度を案内する。
- 次回診察日が決まっていないときの「持ち合わせがない」との申し出に対しては、いつ支払うかを窓口で約束してもらい、期限を過ぎても来院がないときは電話等により問い合わせを行う。

31

3. 具体例について

Case 7. 退院を拒絶されている

当院に入院している患者さんの中で、入院治療が完結し、通院治療に移るべきと医師が判断しているものの、「まだ治っていない」などと主張し、**退院を受け入れない**方がいる。

当院としては、この行為を**迷惑行為**と捉え、**強制退院させることを検討**している。また、その後の**通院治療も拒絶**しようと思うが、これらの行為は**応招義務違反**になりうるだろうか。

32

3. 具体例について

Case 7. 退院を拒絶されている（回答）

（端的な結論）

- 3要件を満たしていれば、応招義務違反にあたらない。

（弁護士の視点）

- 患者が入院継続を希望する理由を把握する。
- 患者の理解力を踏まえ、その「誤解」を解く説明を行う。
- 法的手続きの利用を視野に入れる。

34

空白

33

3. 具体例について

Case 7. 退院を拒絶されている（回答）

（弁護士からの助言）

- 弁護士に早期に相談し、その助言に基づく行動（法的手続きを見据えた証拠化）
- 訴訟（別表2判例4）
- 仮処分（入院契約の終了に基づく退院請求権等を保全するために仮に退院せよ）

35

4. 最後に

医療機関のみなさんへお願い

医療機関には日々様々な患者さんが訪れることと思いますが、引き続き患者さんへの丁寧なご対応をお願いいたします。

ありがとうございましたm(__)m

ご清聴
ありがとうございました

