

暴言・暴力の予防と 段階的対応

井上法律事務所 小野英明弁護士

藤井輝弁護士

1 — 設例から学ぶ

1) 外来待合室での迷惑行為等

【設例1】

8月〇日

患者Aは、予約をせずに飲酒の上来院し、外来待合室にて待ち時間が長いと大声で騒ぎ、携帯電話の使用が禁止されているにもかかわらず、外来待合室において携帯電話を使用し大声で話していた。

看護師や事務員が上記につき注意をすると、大声で暴言を吐き、事務カウンターに置いてあった物を事務員に対して投げつけた。

10月〇日

患者Aは、予約をせずに飲酒の上来院し、外来待合室にて待っている際に、携帯電話の使用が禁止されているにもかかわらず、携帯電話を使用して大声で話し、「殺すぞ」などの言葉を発し、他の患者に恐怖心を与えた。

看護師が注意をしてもやめようとしなかった。

その後も、待ち時間が長いなどと大声で騒ぎ、看護師が注意すると、外来待合室の椅子に横になり、暴言を吐くなどした。

設例のような事案に直面した時、いかなる対応を考えるでしょうか。自分の診察の順番がくるのを待つ患者やその付き添いのなかには、不

快・苦痛に感じつつも、迷惑行為を行う者との言いあらそいなどに巻き込まれることを恐れ、黙って我慢する人もいると思われます。

しかし、医療機関の職員が、自分の勤務先で設例のような状況に直面すれば、まずは迷惑行為をやめるように注意して、他の患者が苦痛・不快を感じることをないようにしよう、診療のために静穏な環境を保持しようとするに違いありません。

職員が躊躇することなくそのような注意を行えるようにするための準備には、どのようなことがあるかを見ていきましょう。

①施設管理権

医療機関は、医師・看護師・患者のほか多くの関係者が利用し、出入りする施設です。医療機関を利用し、そこに出入りするすべての人々の利害を調整しなければならない場面では、医療機関が有する施設管理権に基づいて対応を考えるという視点が重要になってきます。

設例の「待ち時間が長い」などと大声で騒ぐ行為や、外来待合室での使用が禁止されている携帯電話を使用し大声で話す行為は、いずれも待合室で診察の順番を待っているほかの患者やその付き添い、病院職員等に対する迷惑行為にあたります。

医療機関は、施設管理権に基づいて施設内における上記のような迷惑行為や逸脱した言動を行うことを禁止することができます。

②院内規則の制定と来訪者への提示

医療機関における迷惑行為や逸脱した言動への対応を考える際に、鍵となるのが院内規則の活用です。

「病院内での迷惑行為・暴言・暴力に関する施設管理規則」といった特別の院内規則を制定しておくといよいでしょう。

院内規則においては、迷惑行為・暴言・暴力の具体例をいくつかあげた上で（例示列举）、それらに類する行為を禁止する旨、規則違反の行為には合理的な対応を行う旨を定めておくこと、さらに包括的、一般的な条項を置くことをお勧めします。

制定した院内規則は、例えば、医療機関の入口や受付窓口、外来待合室、入院病棟に掲示ないし備置する、医療機関のホームページに掲出するといった形で医療機関の来訪者が閲覧できるようにしておきましょう。このように院内規則を制定・提示しておくことで、医療機関の利用者・来訪者に迷惑行為等を行うことのないように、あらかじめ注意喚起することができますし（迷惑行為等の予防）、実際に迷惑行為等が行われた際、職員は、躊躇することなく同規則に基づいて合理的な対応をとることができるようになります。

③迷惑行為、逸脱した言動および暴言・暴力への段階的対応

医療機関における暴言・暴力事案の相談を受けてきた経験からすると、なんの前触れもなく突然に暴言・暴力が行われる事案は少数で、他人の迷惑を顧みない言動が繰り返され行われるうち徐々に逸脱の程度を増していき、最終的に警察対応を要する暴言・暴力につながっていく事案が多いように思われます。

暴言・暴力から職員を守るためには、迷惑行為や逸脱した言動、さらには暴言・暴力を行おうとする者が出ないようにすることが大切です。上記のように、院内規則を制定・提示することも迷惑行為等の予防策の一つですが、暴言・暴力が行われた場合に毅然と対応する旨を来訪者にあらかじめ告知しておくことも有用です。

例えば、「施設利用者等の暴言・暴力によって、当院の業務に支障をきたすと判断した際は、〇〇警察署に通報して出動を要請いたします」という掲示をしておく、来訪者に暴言・暴力が行われた場合の具体的な対応を想起させることとなり、一定の抑止効果が期待できます。

迷惑行為や逸脱した言動が行われた場合は、きちんと注意してください。特に粗暴な傾向が認められる時には、できる限り複数の職員で対応することをお勧めします。警備員がいる場合は、警備員とともに対応するのも有用です。

実際に行われた迷惑行為や逸脱した言動の具体的な内容と注意については、後の対応で必要となることがあるので必ず記録しておきましょう。

事案によっては、行為者に同様の迷惑行為を行わないこと等を約束する書面（資料1参照）を作成してもらうのもよいでしょう。

暴力が行われた時は、躊躇せず110番通報により警察出動を要請し、毅然と対応することが、職員を守るために重要です。暴力事案については毅然とした対応を徹底し、実績を公表することが、同様の事案の再発防止策にもなります。

2) 外来待合室での暴力行為の仲裁に入った看護師に対する粗暴な言動等

【設例2】

A病院外来待合室において、患者Bが他の患者と大声で言いあらいをしながら胸ぐらをつかむなどしたいさかいを起こした。

その際、仲裁に入った看護師Cに対し、患者Bが、腕を払いのける、怒鳴るなどの言動を行ったため、看護師Cは、精神的ショックを受け、動悸や不安発作が出現する「心的外傷後ストレス障害（PTSD）」の状態に陥り、勤務を休まざるを得ないなど業務に支障をきたす結果となった。

看護師Cは、その後もなお、外来受診する患者Bの姿を見るだけで上記症状を呈する状態にあり、引きつづき通院加療中である。

外来待合室で患者が大声で言いあらいをしながら胸ぐらをつかんでいさかいを始めた状況からすると、とっさにその仲裁に入った看護師の対応はやむを得ないものだったと解されます。ただ、興奮した当事者から暴言・暴力の対象とされてしまうリスクを回避するために、できる限り他の職員の応援を要請し、多人数で対応にあたるのが望ましい場面ではありそうです。

患者同士の暴行行為を止めるため懸命に対応した職員が、いさかひの当事者から粗暴な言動を受けたことによってPTSDの状態に陥り、当該患者の姿を見るだけで症状を呈する状態が続いているというのですから、

念 書

〇〇病院 病院長 〇〇〇〇 殿

迷惑行為

平成〇〇年〇月〇〇日

予約をせずに飲酒の上来院し、外来待合室にて待ち時間が長いと大声で騒いだ。

携帯電話の使用が禁止されているにもかかわらず、外来待合室で携帯電話で大声で話していた。

看護師や事務員が上記につき注意をすると、大声で暴言を吐き、事務カウンターに置いてあった物を事務員に対して投げつけた。

平成〇〇年〇〇月〇〇日

予約をせずに飲酒の上来院し、外来待合室にて待っている際に、携帯電話の使用が禁止されているにもかかわらず、携帯電話で大声で話し、「殺すぞ」などの言葉を発し、他の患者に恐怖心を与えた。

看護師が注意をしてもやめようとしなかった。

その後も大声で待ち時間が長いなどと騒ぎ、看護師が注意すると、外来待合室の椅子に横になり、暴言を吐くなどしたため、警察を呼ぶ事態となった。

私は、上記迷惑行為を行ったことにつき謝罪申し上げるとともに、二度と貴院および貴院の職員に迷惑をかけないことを誓います。

今後は飲酒をした上で、貴院に来院することは致しません。

万一、私が上記と同様の行為を行った際は、警察へ被害届を出していただいで構いません。

また、今度、貴院および貴院の職員に迷惑をかけた場合、以降は二度と貴院に来院致しませんし、診療を求めることも致しません。

平成 年 月 日

医療機関は（事業者として職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進するという観点からも）可能な限りその不安を和らげる対応を講じなければならないでしょう。

一方、患者が引きつづき当該医療機関で診療を受けることを希望した場合は、いわゆる応招義務（診療義務）との関係で診療の提供を継続せざるを得ないのではないかという問題もあり、設例のような事案の対応について相談を受けることがあります。

① 応招義務（診療義務）

医師法第19条第1項：「診療に従事する医師は、診察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」

上記規定から、医師には応招義務（診療義務）が課されていると解されています。

医師法には、同法第19条第1項違反にかかる罰則規定はありません。しかしながら、同条項違反は行政処分の原因となりうること、民事上の損害賠償請求や刑事上の業務上過失致死傷罪の一要素ともなりうるといわれていることから、重要な法的問題と位置づけられています。

「正当な事由」があれば、診察治療の求めに応じなくとも応招義務（診療義務）違反とはならないこととなりますが、昭和30年8月12日付厚生省通知は、「正当な事由のある場合とは、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に限られる」としており、現在もその解釈が通用しています。

また、昭和49年4月16日付厚生省通知は、「症状が重篤である等直ちに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においては、医師は診療に応ずる義務がある」としています。

訴訟において応招義務（診療義務）が問題とされた場合、裁判所は諸事情を総合考慮した判断を示しています。通常いわれる諸事情とは、患者側の事情、当該地域の医療の事情、病院医師側の事情です。