

医療従事者の安全確保に関する 都道府県医師会担当理事連絡協議会

と き 令和5年3月17日（金）15:00～16:45

ところ オンライン開催

[報告：常任理事 縄田 修吾]

1. 開会挨拶

松本日医会長 医療は提供する側と患者との信頼関係の上で成り立つが、それが崩れると最悪の結末を迎えることもある。大阪、埼玉などの事件は医療従事者に深い悲しみをもたらした。日医ではこれら事件を受け、医療現場での暴力による被害をいかになくすか、万が一の場合の被害を最小限にするにはどのようにすればよいか、安全確保の議論を開始した。令和4年3月、会内に「医療従事者の安全確保対策検討委員会」を設置した。また、同年11月の都道府県医師会長会議においては、テーマとして取り上げた。

対応に苦慮する現場も多く、深刻な実態が明らかになっているが、すでに各地区医師会では地元警察と連携したり、民間企業のサービスを利用したり、効果的な対策を構築しているところもある。今日は厚労省と警察庁、そして実際に取り組みをしている医師会の報告を聞き、意見交換をしたい。安心安全な医療現場が実現されることを祈念し、挨拶とする。

その後、日医の担当副会長、主任役員より挨拶が行われた。

2. 報告事項

要点のみ、箇条書きにする。

(1) 厚生労働省の取組み

・平成31年2月に、都道府県衛生主管部長に対して、医療現場における暴言・暴力等のハラスメント対策に関する情報提供を行った。医療機関の安全管理体制の取組み事例の周知、日本看護協会の「ヘルシーワークプレイス（健康で安全な職場）」を目指した取組み事例の紹介、2015年科学研究費助成事業である「病院における患者・

家族からの暴力に対する体制の醸成」の紹介、相談窓口等である。

・令和元年12月25日付の厚労省医政局からの通知「応招義務をはじめとした診療治療の求めに対する適切な対応の在り方等について」の中で、個別事例ごとの整理がなされており、患者の迷惑行為においては、信頼関係が喪失している場合は、新たな診療を行わないことが正当化されることを周知した。

・厚労省のホームページにて、医療従事者の勤務環境の改善についての取組みを紹介。

・令和5年1月に、都道府県衛生主管部に対して、都道府県警察と医療機関の連携推進を求める協力依頼を発出した。

(2) 警察庁生活安全局の取組み

・病院及び診療所における刑法犯罪の認知件数は、平成30年からは若干減ってはいるが、令和4年は1,339件と依然多い状況である。

・刑法犯罪は、医療機関の閉鎖的な空間で起きることが多く、凶悪なものが16%を占める。

・警察では、講演や講話、ポスター掲示などの広報活動、防犯訓練や相互協定の締結を行っており、継続して安全確保に努める。

(3) 日本医師会のアンケート調査 (都道府県医師会に対して)

・令和5年3月に、この協議会の直前に、全都道府県医師会に対して医療従事者の安全確保に関する取組み状況や日医への要望を求める調査を行い、全医師会から回答いただいた。

・調査結果では、安全確保のための研修会や広報活動、窓口設置、警察との意見交換に取り組んだ医師会が多いが、警察との協定に関しては、具体

的な計画には至っていない、未定という回答が多かった。

- ・具体的な取り組みとしては、県警仲介の「警察官立寄り所ステッカー」や院内危機管理ハンドブックの作成、顧問弁護士によるクレーム対策講話等があった。
- ・日医への要望としては、広報(啓蒙)におけるツールの提供、医療従事者向け動画のほか、法整備の検討があった。

(4) 広島県医師会の取り組み

- ・平成10年に、「広島県医師会・広島県警察連絡協議会」を設置、相互に連携して社会正義の実現と社会福祉の向上、県民の安全に寄与することを目的として活動している。
- ・令和4年2月に、医師殺害事件から安全をテーマとして意見交換を行ったところ、医師会からの要望としては、警察はどのように守ってくれるか、拳銃などの所持情報を分かる術はあるか、ガソリンを大量購入した場合の警察への情報提供、医療従事者が知っておくべき自衛のための知識を上げた。医療や介護の現場で、暴力がまかり通るような無法地帯にはいけないという論点である。
- ・それに対して、警察は、まずは早期相談をすることと回答、また、危険な患者に対しては、警察は調査をすることで、危険性に応じた対応を取ることとあった。拳銃所持情報に関しては、公安委員を通じて取り上げる措置を行うが、法整備が必要とのこと。ガソリン大量購入の情報には、消防庁との連携も必要。
- ・危険を感じる相手に対しては、毅然とした対応で拒否する勇気が必要で、大事なことは必ず組織的に対応すること。警察にとにかく相談していただくことが大切。
- ・犯罪防止には啓発のためのポスターと、警察と日ごろから継続的な連携の場が必要である。
- ・「医療従事者の安全を守るための指針」と「2種類のポスター」を製作した。前者は、日ごろからの準備として、プライバシーを考慮した監視カメラの設置、往診でのトラブルであっても、面談は医療機関内にて組織的に行うこと、その際の録

音機器の準備、そして、威圧的な状況にもっていかれた場合は、身の安全を優先させつつ、「警察を呼びます」と伝えること、「できること」と「できないこと」をはっきりと伝えること、それでも困難な場合は警察への連絡を躊躇なく行う、といったものが盛り込まれている。

(5) 茨城県医師会の取り組み

- ・県下医療機関に対して実態調査をしたところ、医師会に対して望むことは、対応マニュアルの作成と警察との連携体制の構築であった。
- ・茨城県医師会への相談事例については、受付件数は年間80件前後で、内容としては苦情が多い。精神疾患を抱えている方の問い合わせ、担当者レベルでは解決できないものも相当数ある。
- ・茨城県にも医療安全相談センターがあり、年間2,000件超の相談が寄せられている。内容としては健康や病気、コミュニケーションに関するものが多い。
- ・茨城県医師会としては、医療ADR(全国で唯一、医師会が運営)として「医療問題中立処理委員会」を平成18年に設置し、医療紛争において、医療側、患者側の話し合いの場を提供し、中立の立場で支援を行っている。
- ・今後は関係する研修会の実施、警察等との情報交換、医療問題中立処理委員会の継続運営を行っていく。
- ・なお、コロナ禍での野外フェスティバルに対して中止の意向を医師会が示した際、相当数の苦情の電話やメールによる問い合わせがなされたとのことであった。

(6) 東京都医師会の取り組み

- ・会員支援提携業者として民間企業の苦情電話転送サービスを利用している。
- ・相談件数は年間100件で、不当なクレーム、暴言・暴力が多い。
- ・院内危機管理ハンドブックを作成中である。

(7) 岐阜県医師会の取り組み

- ・平成20年に岐阜県医師会と県警本部連絡協議会を設立、令和2年に警察活動協力部会を会内

に設置。

・専用の警察への相談窓口を各地域に設置、110番非常通報装置（110番の通報ボタン、防犯ポスター、発報確認ランプ）の診療所への設置の認可。

3. 意見交換・質疑応答

・医療従事者に対する暴言と暴力に関しては、市民が医療に対して不信感を抱いている点が大きな問題である。それを課題としてとりあげた啓蒙活動が必要と考える。例えば、市民公開講座やメディアの利用が考えられる。

→日医として、記者会見の場で対応する。医療及び介護を守る条例のためのパブリックコメントを募集し、制定に向けて取り組んでいる郡市区医師会あり。

・警察との連携については、県警や所轄警察署でも温度差があるので、スムーズなものになるような取り組みがあるかどうか。郡市区医師会レベルでの警察との効果的な連携の好事例などの紹介。

・クレームを受けた医療従事者の事後ケアの取り組み。

・医療を受ける患者としての義務を、医の倫理綱領にも盛り込んでもらいたい。

・院内暴力の定義に性的なハラスメントも含まざるを得ないと思う。医療従事者には女性が多く、ひとつの事例としてセクハラを患者から受けた場合、その患者が認知症だからということで、「仕方がない」という扱いになるケースが多い。また、それがストーカーにつながることもある。「被害」が実際ないと相談には応じてくれない、守ってくれないということを感じたので、この協議会を通して、「予防」という点での取り組み、啓発も必要と考える。

→警察では、いろいろな被害に応じた相談窓口や対策メニューがあるので、相談してほしい。「被害がないと動かない」という視点は、今はしていない。

・介護の面でも、ヘルパーなど女性が多く、恫喝やハラスメントの経験、恐怖を感じたという意見もある。地域包括ケアを守ることも医師会の役目と考える。

→介護中のハラスメントは、まさに身に危険が及びそうなときは110番通報がベスト。その前の「危険になるかも」という段階でも相談してもらえれば、警察としても調査する。「その状況がある」ということでも、情報連携しておきたい。

・SNSを通じたハラスメント、個々の医療機関に対応させるより、日医として対応するのがよいのでは。

→日医としては、個別対応は難しいが、ワーキングチームを立ち上げた対応も考えたい。

県下唯一の医書出版協会特約店

医学書専門 井上書店
看護学書

〒755-8566 宇部市南小串2丁目3-1(山口大学医学部横)

TEL 0836 (34) 3424 FAX 0836 (34) 3090

[ホームページアドレス] <http://www.mm-inoue.co.jp/mb>

新刊の試覧・山銀の自動振替をご利用下さい。