

# 定例記者会見

令和4年10月5日(水) 13時30分

医療現場の安全対策

福岡市医師会 副会長 菊池仁志



# 1. 医療現場の安全対策調査

質問 ①	患者等からの 暴力・ハラスメント 等の有無・ 具体的事例	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 →		<input type="checkbox"/> 暴行・傷害 <input type="checkbox"/> 脅迫・強要 <input type="checkbox"/> 業務妨害・不退去 <input type="checkbox"/> 頻回若しくは長時間の電話によるクレーム <input type="checkbox"/> 器物・建造物損壊 <input type="checkbox"/> 名誉棄損・侮辱 <input type="checkbox"/> インターネットやSNSによる中傷 <input type="checkbox"/> 猥褻・ストーカー ※具体的事例を下欄にご記載ください	
		要求内容の妥当性		<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	
		具体的事例：			
質問 ②	コンピュータ ウイルスへの感染 や情報漏洩等 具体的事例	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 →		<input type="checkbox"/> ランサムウェア(身代金要求) <input type="checkbox"/> Emotet(なりすましメール) <input type="checkbox"/> その他    ※具体的事例を下欄にご記載ください	
		具体的事例：			
質問①②の対策状況についてご記入ください					
質問 ③	対策専門部署・ 担当者	①	<input type="checkbox"/> 有    [ <input type="checkbox"/> 専任 <input type="checkbox"/> 兼任 ] <input type="checkbox"/> 無		
		②	<input type="checkbox"/> 有    [ <input type="checkbox"/> 専任 <input type="checkbox"/> 兼任 ] <input type="checkbox"/> 無		
	対策指針・規定	①	<input type="checkbox"/> 作成済 <input type="checkbox"/> 作成検討中 <input type="checkbox"/> 未作成		
		②	<input type="checkbox"/> 作成済 <input type="checkbox"/> 作成検討中 <input type="checkbox"/> 未作成		
	対策教育・啓発	①	<input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 実施検討中 <input type="checkbox"/> 未実施		
		②	<input type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 実施検討中 <input type="checkbox"/> 未実施		
顧問弁護士の有無	①	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 無			
サイバーセキュリティ 対策業者との契約	②	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 無			
質問 ④	医療業務妨害行為 対応費用保険 (クレーム対応費用保険)	①	<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 未加入		
	サイバー保険	②	<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 検討中 <input type="checkbox"/> 未加入		
ご意見や ご質問等					

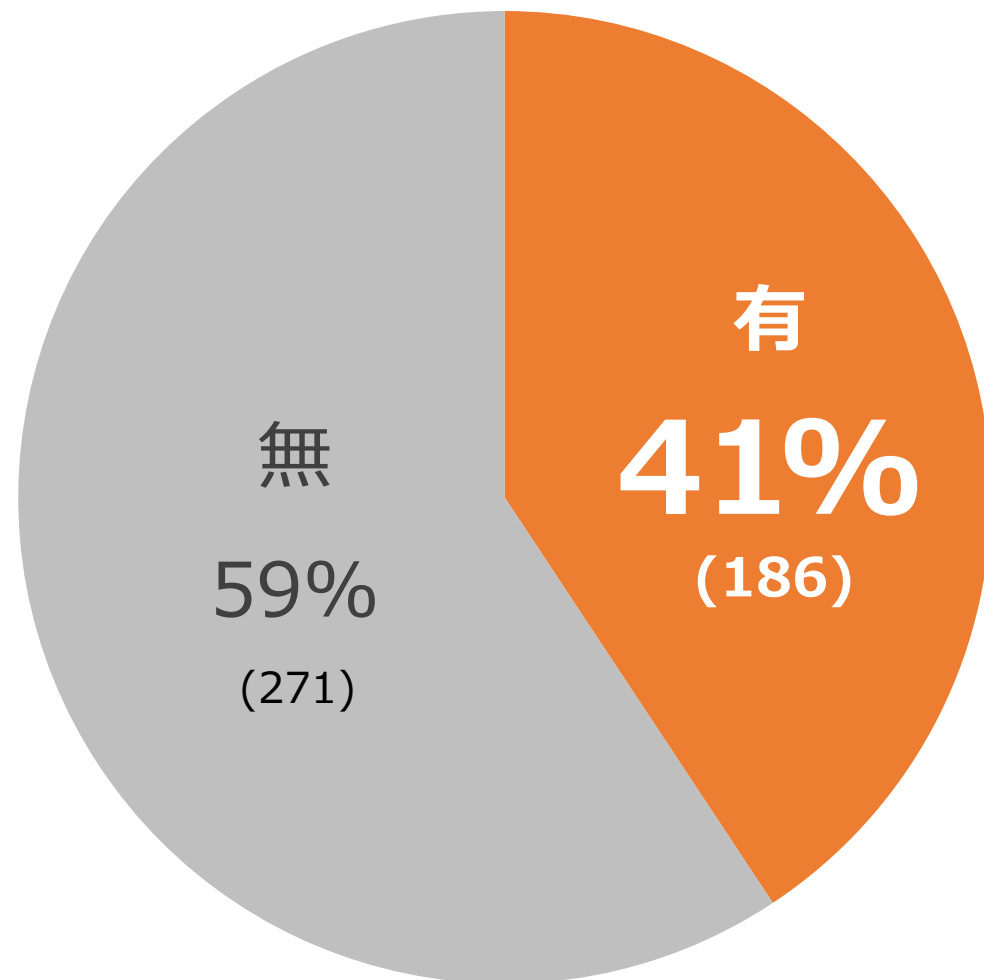
調査対象：  
会員医療機関  
1,285件

回答状況：  
460件  
(回答率35.7%)

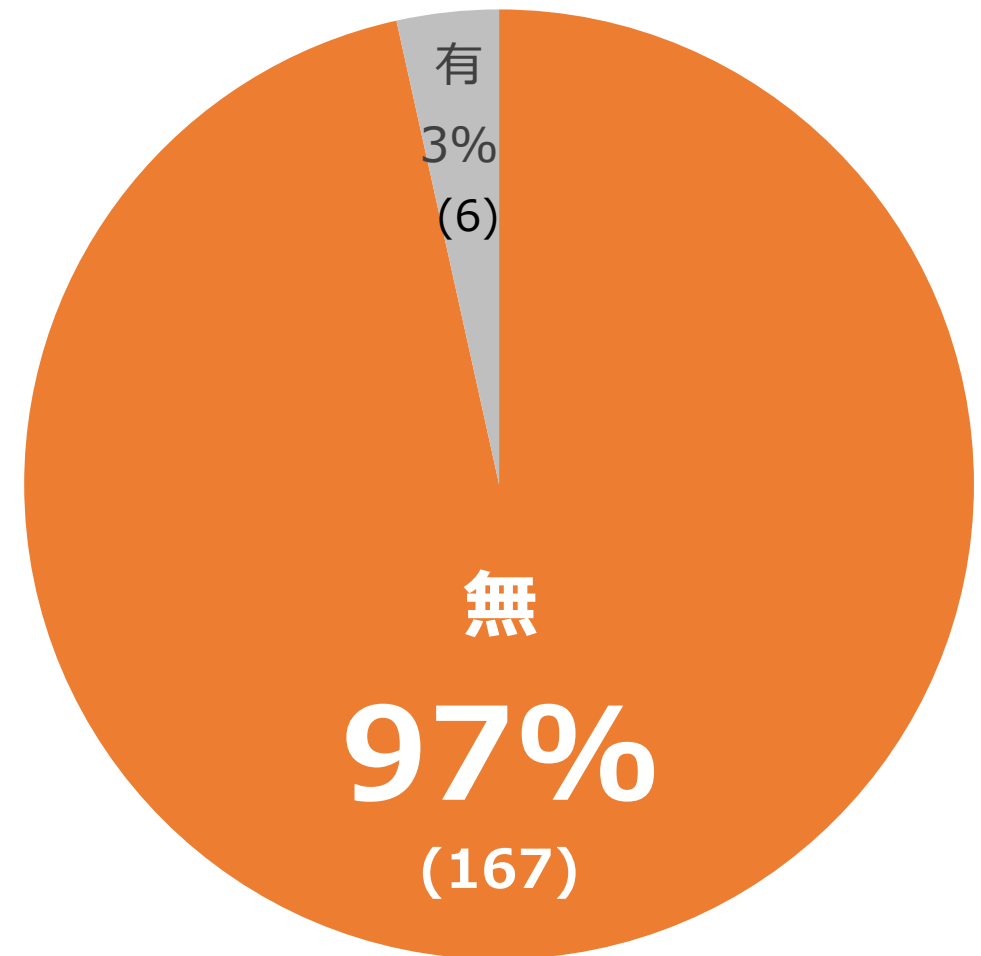
調査期間：  
令和4年9月 2日  
～9月20日

## 2. 患者等からの暴力・ハラスメント等

＜暴力・ハラスメント等の有無＞



＜要求内容の妥当性＞



### 3. 患者等からの暴力・ハラスメント等

#### <具体的事例>

頻回もしくは長時間の電話

によるクレーム

94件(50.5%)

インターネットや

SNSによる中傷

92件(49.5%)

脅迫・強要

60件(32.3%)

業務妨害・不退去

56件(30.1%)

名誉棄損・侮辱

35件(18.8%)

暴行・傷害

19件(10.2%)

器物・建造物損壊

19件(10.2%)

猥褻・ストーカー

17件(9.1%)

## 4. 患者等からの暴力・ハラスメント等

### <具体的内容>

#### | 通常診療に影響をおよぼす行為

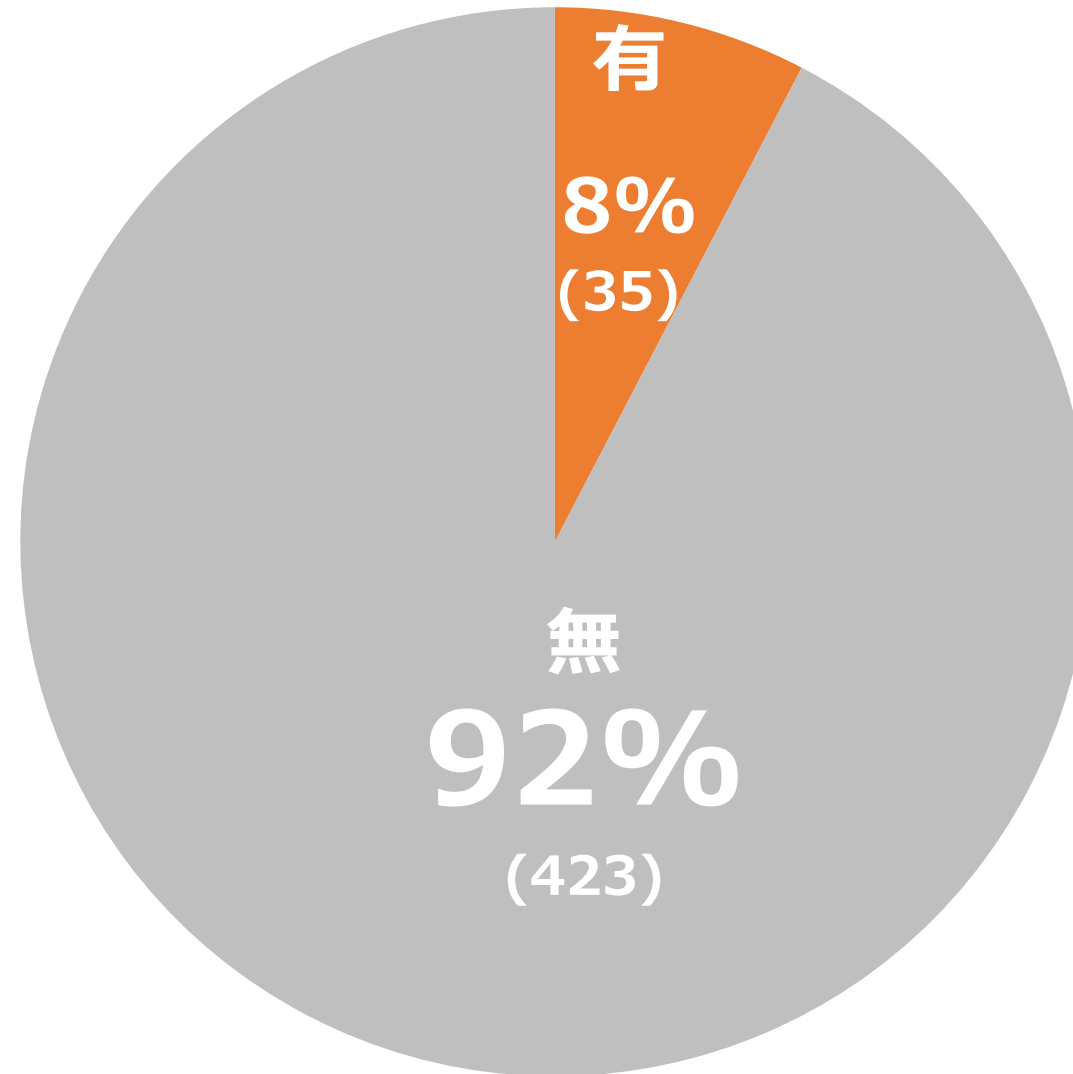
- ・長時間のクレーム電話や居座り、頻回の訪問
- ・職員への暴言や強要、不当な要求、セクハラ等
- ・治療内容への不満、検査結果が遅いことへのクレーム
- ・備品、窓ガラスや自動ドア等の器物破損

#### | インターネットの口コミやSNSへの掲載

- ・患者の主観的内容による誹謗中傷
- ・事実無根にもかかわらず削除できない

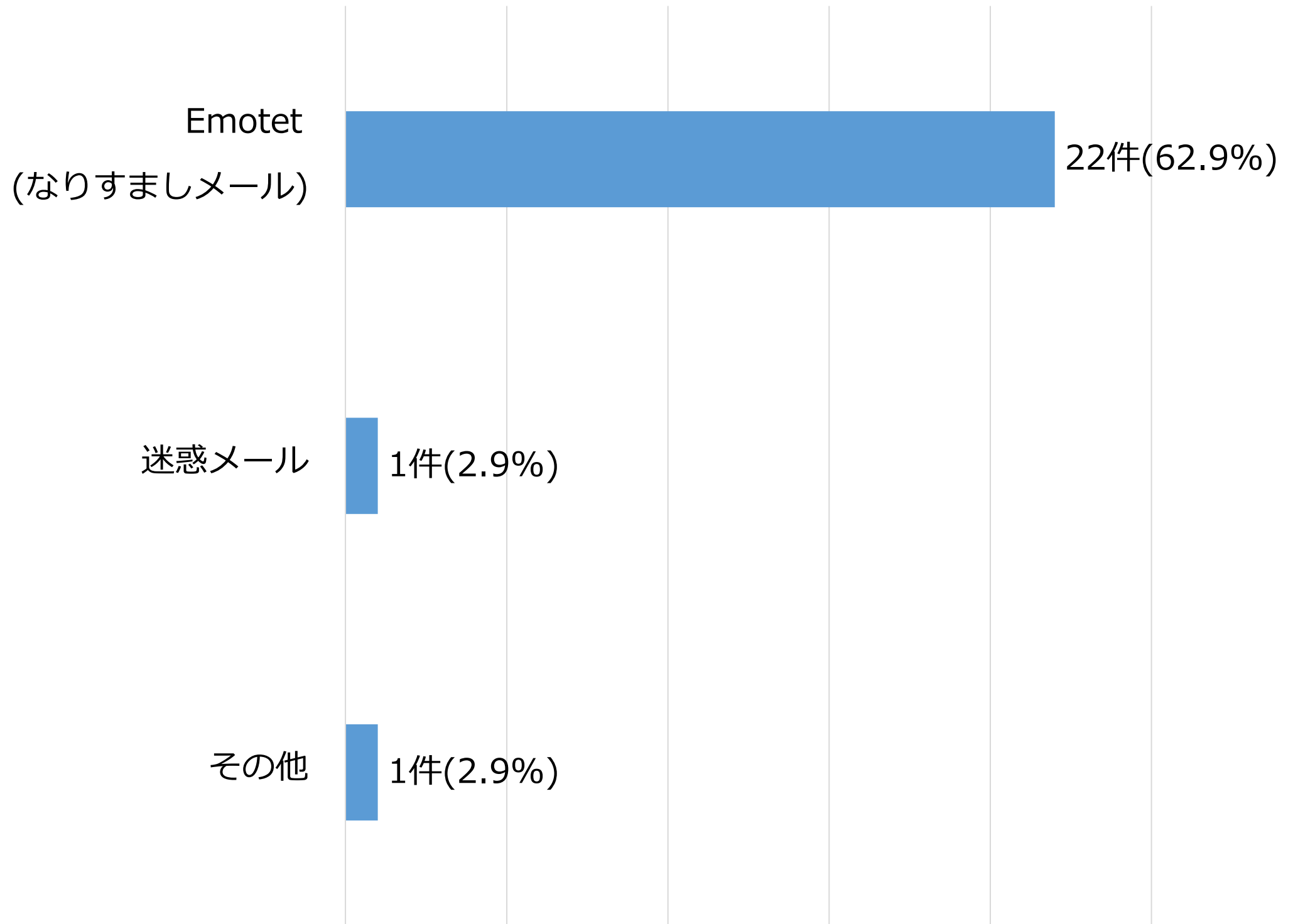
## 5. コンピュータウイルスへの感染等

＜感染等の有無＞



## 6. コンピュータウイルスへの感染等

### <具体的事例>



## 7. コンピュータウイルスへの感染等

<具体的内容>

### | ウイルスメールの受信

- ・ 実在の医療機関や取引業者の「なりすましメール」
- ・ 通販業者やクレジット会社等からの偽メール
- ・ 海外からのメールを大量受信

### | 情報セキュリティへの懸念

- ・ セキュリティ対策業者やサイバー保険の契約
- ・ 「オンライン資格確認導入」への懸念



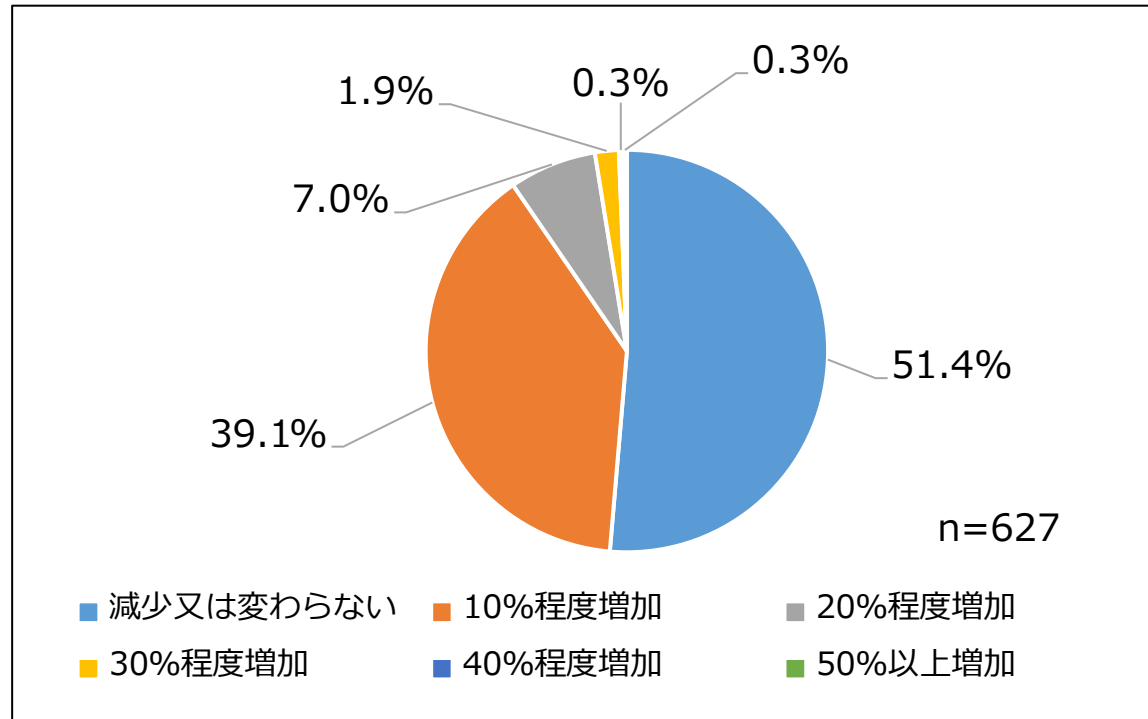
## 8. 医療現場の安全対策

### < 福岡市医師会の取組み >

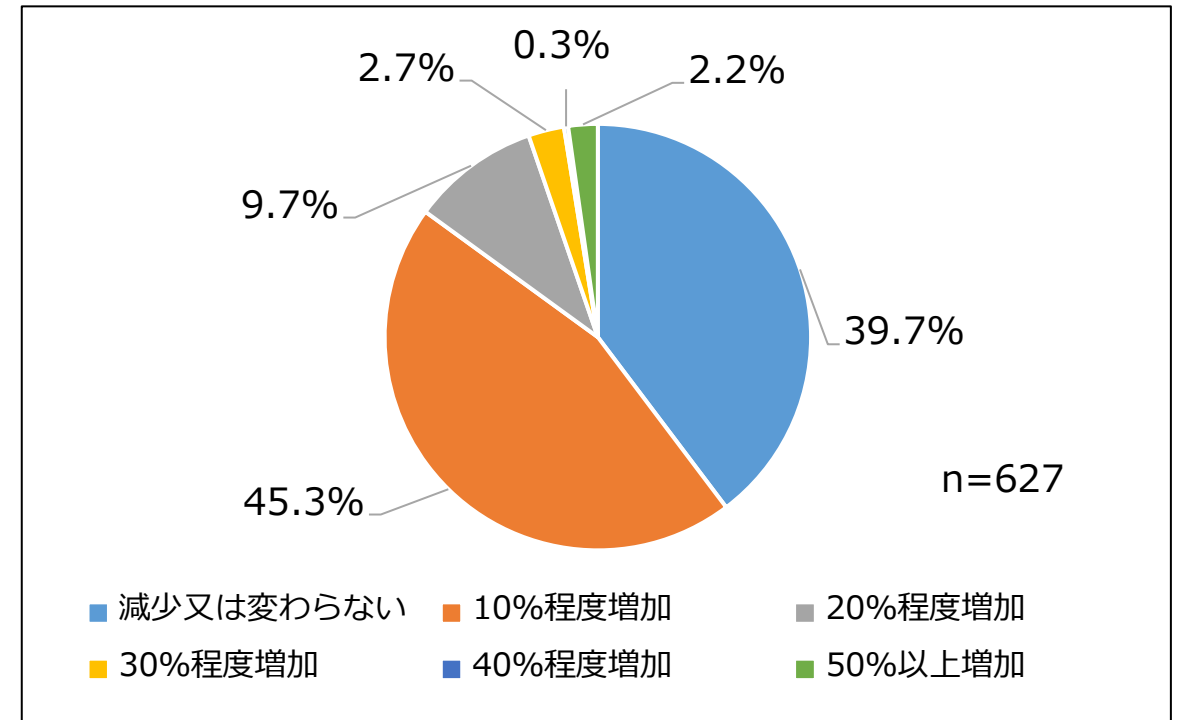
- ・ 会内講習・対策マニュアル
- ・ 福岡県警との連携

# 9. 原油価格・物価高騰の医療機関への影響調査

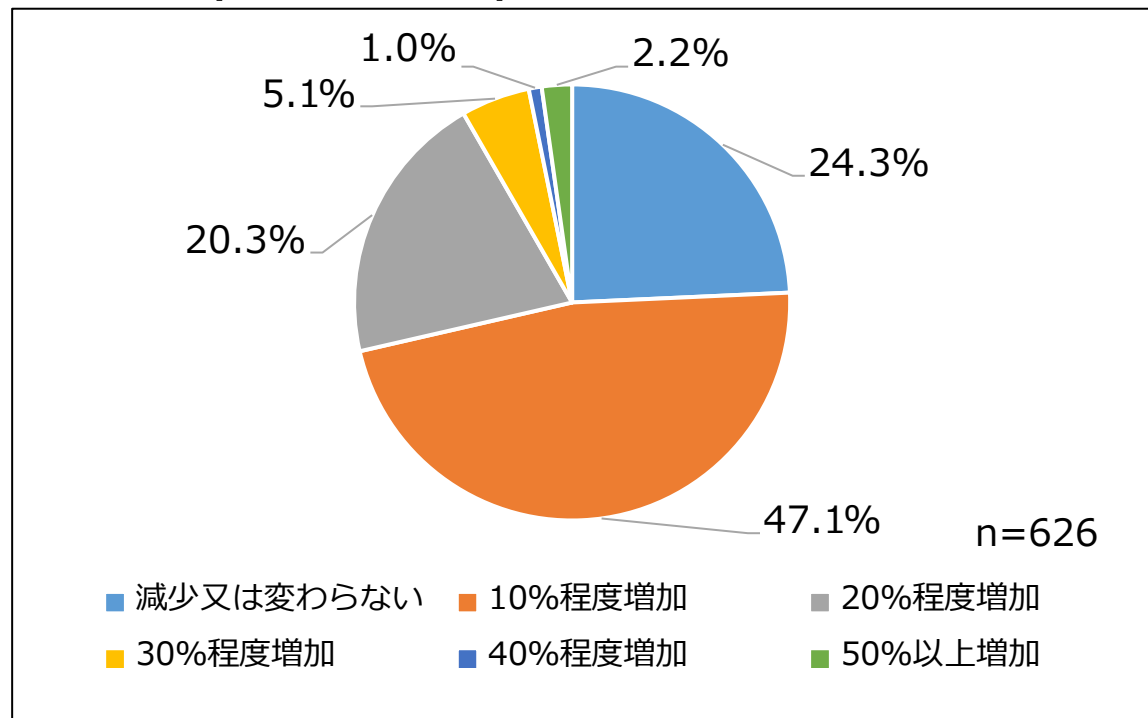
＜医薬品費＞ 約50%で増加



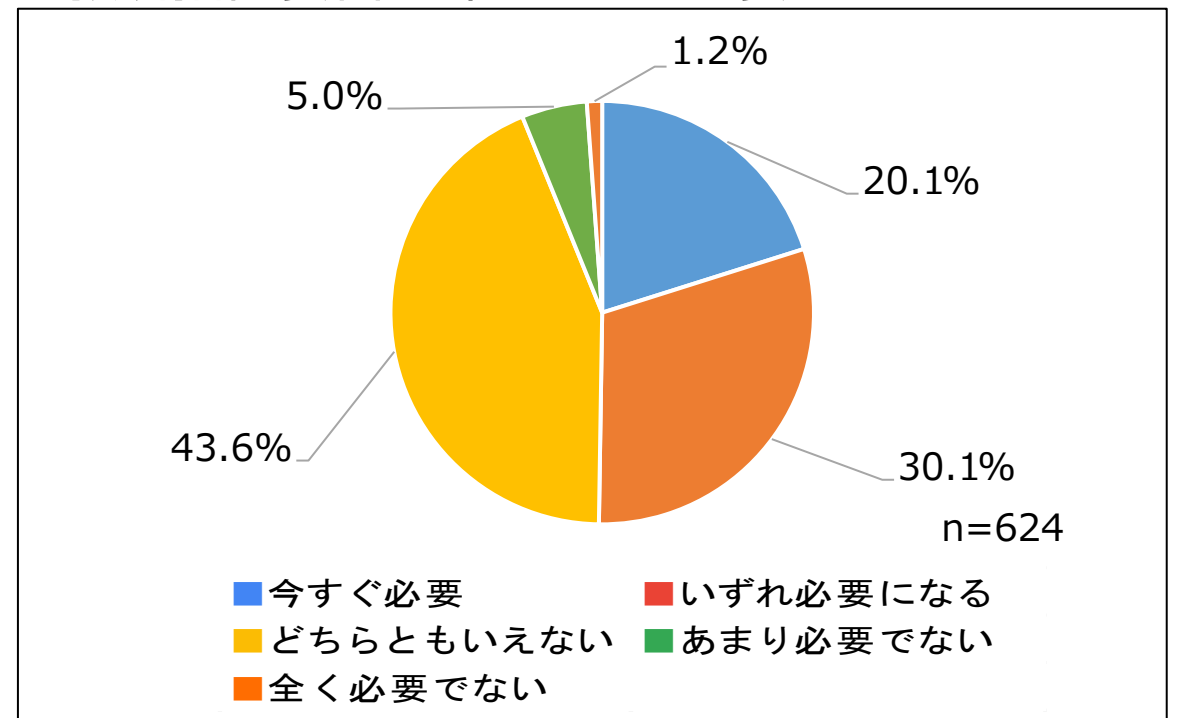
＜診療材料費＞ 約60%で増加



＜高熱費(電気代のみ)＞ 約75%で増加



＜救済措置要否＞ 約50%で必要



調査対象：会員医療機関1,285件 回答状況：636件 (回答率49.3%) 調査期間：令和4年8月1日～8月31日