

定例記者会見

令和5年10月4日(水) 13時30分

医療現場の迷惑行為

福岡市医師会 副会長 大木 實



1.医療現場の迷惑行為調査

質問 ①	患者等からの 迷惑行為の有無 具体的事例	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 →	※迷惑行為の詳細は別紙資料①～⑨をご参照ください(複数選択可) <input type="checkbox"/> ①長時間に亘る拘束(居座り・長時間の電話等) <input type="checkbox"/> ②繰り返しの電話やメールによるクレーム <input type="checkbox"/> ③暴言 <input type="checkbox"/> ④暴力 <input type="checkbox"/> ⑤威嚇・脅迫 <input type="checkbox"/> ⑥権威(必要以上に患者様意識を出した不合理な要求等) <input type="checkbox"/> ⑦院外拘束(自宅等への呼びつけ) <input type="checkbox"/> ⑧セクハラ(わいせつ行為や盗撮・つきまとい等) <input type="checkbox"/> ⑨SNS/インターネット上での誹謗中傷・悪質な口コミ <input type="checkbox"/> その他
		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"/> Emotet(なりすましメール) <input type="checkbox"/> ランサムウェア(身代金要求) <input type="checkbox"/> その他
		具体的事例：	

調査対象

会員医療機関 1,300件

回答状況

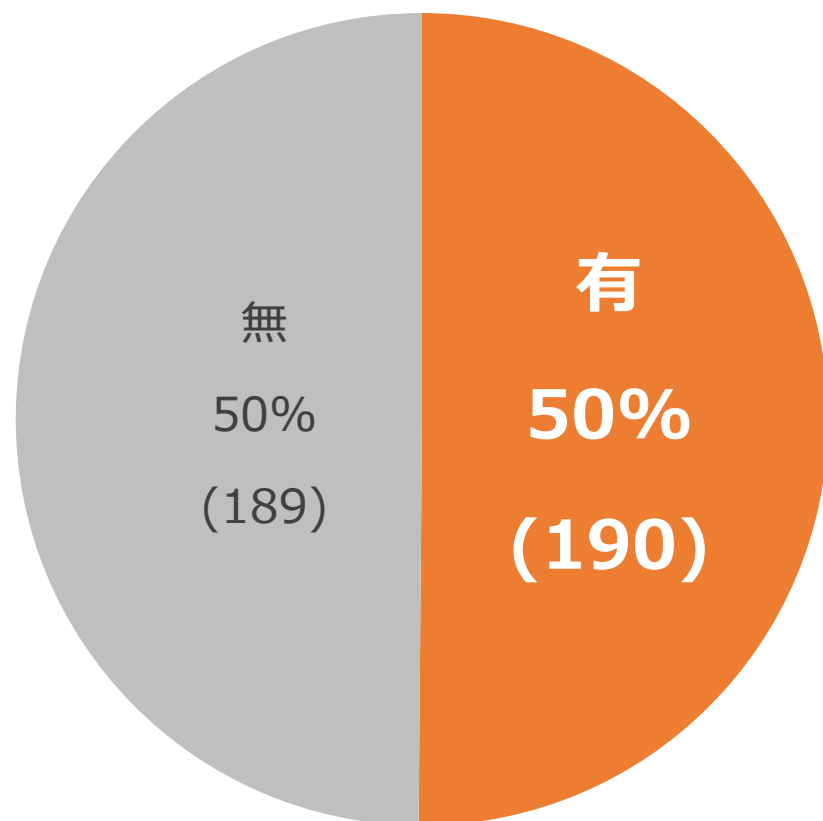
379件 (回答率29.2%)

調査期間

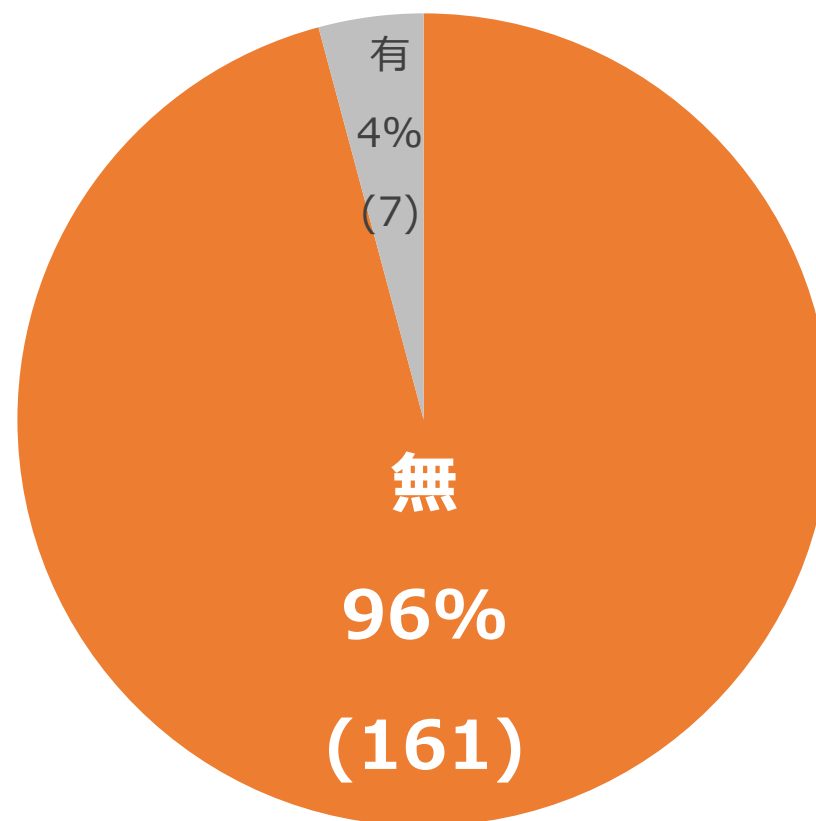
令和5年9月1日～15日

2.患者等からの迷惑行為

〈迷惑行為の有無〉

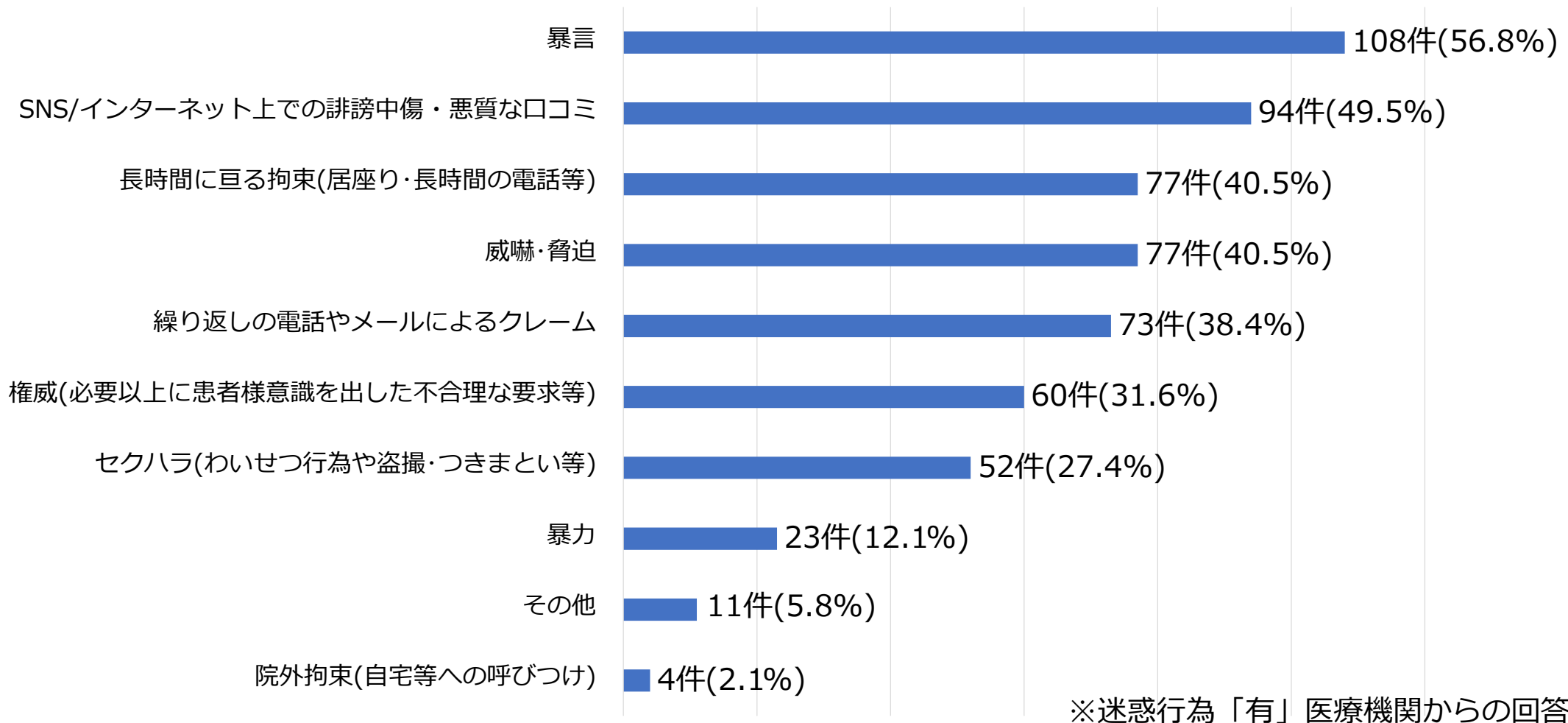


〈要求内容の妥当性〉



3.患者等からの迷惑行為

<具体的事例>



4.患者等からの迷惑行為(1)

<具体的内容>

項目	内容
1. 暴言	<ul style="list-style-type: none">・看護師や事務に暴言(ばか、あほ、殺す等)を吐く、大声で威嚇や脅迫するなどの行為・診察の順番や会計が遅いことを罵る
2. インターネット上の悪質な口コミ	<ul style="list-style-type: none">・ネット上に星1つで低評価をして、受診時の不満を口コミに記載、中には医師の実名を書いて誹謗中傷・低評価の内容はほとんどが事実無根
3. 長時間に亘る拘束	<ul style="list-style-type: none">・治療方針や電話対応に関する不満を1時間に亘り怒鳴り続ける・病状説明に納得されず、何度も同じ説明を求められる
4. 威嚇・脅迫	<ul style="list-style-type: none">・向精神薬を希望通り処方するよう強要し威嚇・電話で氏名等を聞かれ、次回受診時にクレームをつけにいくと脅迫

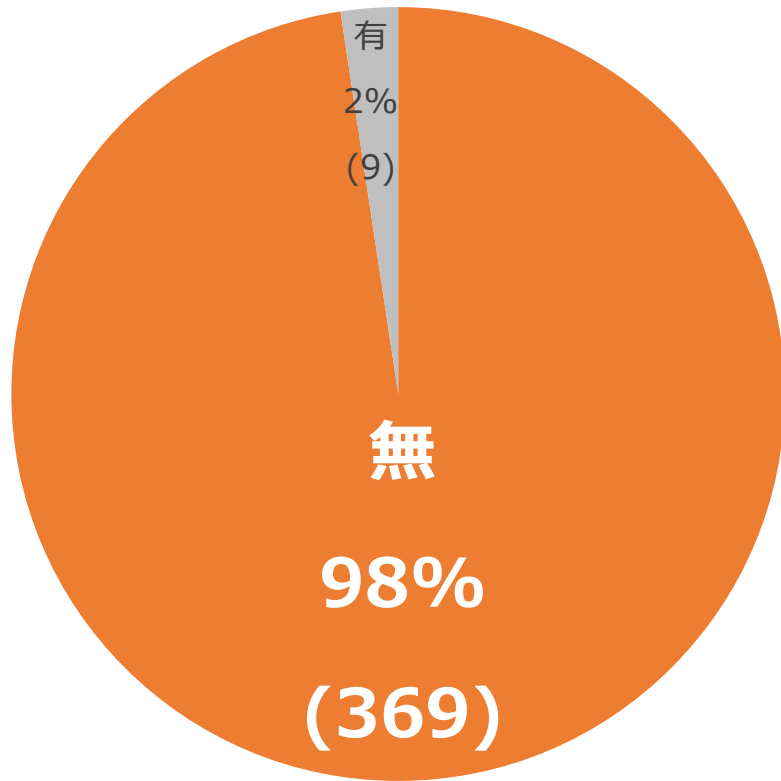
5.患者等からの迷惑行為(2)

<具体的内容>

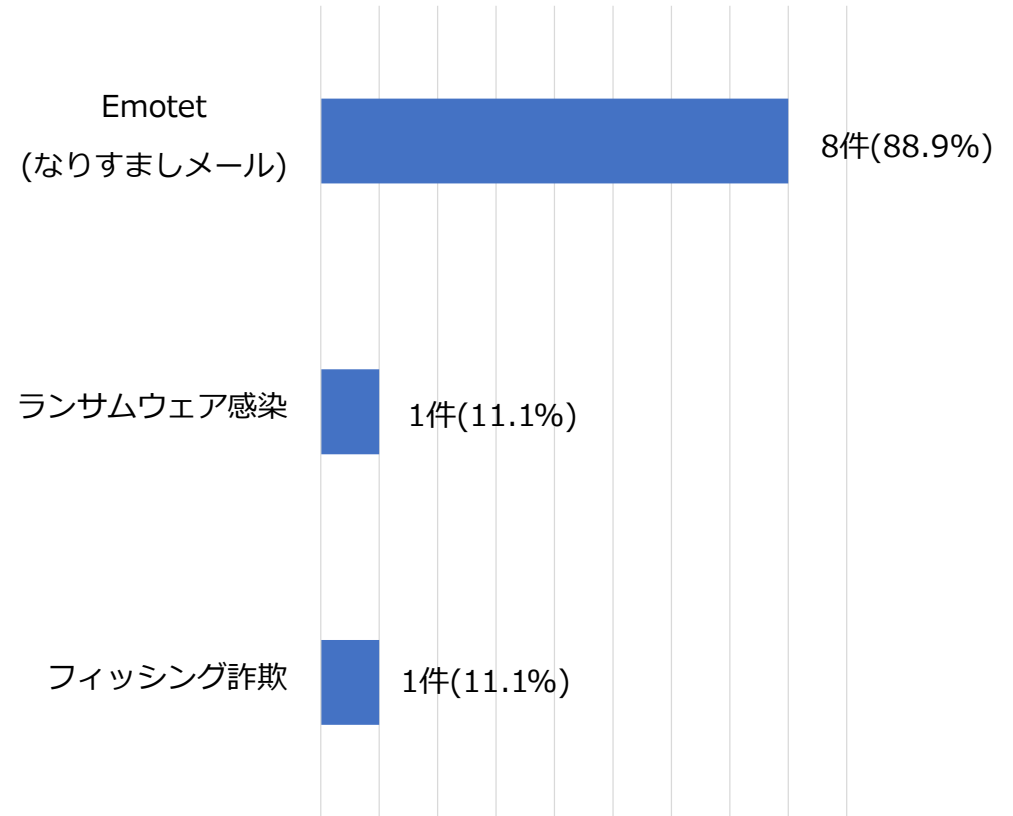
項目	内容
5. 電話・メールによる頻回のクレーム	<ul style="list-style-type: none">・ 必要性を説明して行ったコロナ検査結果が陰性の場合に無駄な検査だったと繰り返し電話で訴える・ 診察時に説明した内容を後日繰り返して問合せ
6. 権威	<ul style="list-style-type: none">・ 患者様の言うことを聞けと主張・ 予約時間に遅れたにもかかわらず、自分を先に診察しろと診察室に怒鳴りこんでくる
7. セクハラ	<ul style="list-style-type: none">・ 職員の身体を触る、連絡先を聞こうとする・ ズボンを下げるなどの露出行為・ 出勤時に駅から医療機関までつけられた
8. 暴力	<ul style="list-style-type: none">・ ツバを吐く、たたく・つねる等の暴力・ 救急外来で酩酊者から殴打される <p>※令和4年6月に市内病院で会員医師の刺傷事件発生</p>

6.コンピューターウイルスへの感染等

<感染等の有無>



<具体的事例>



※ウイルス感染「有」医療機関からの回答

7.医療現場への影響

○通常診療への支障

- ・長時間や繰り返される迷惑行為への対応
- ・大声での暴言や威嚇により、職員や他の患者が委縮
- ・SNS等への悪質な口コミ、事実無根の内容投稿は削除不可
- ・備品、窓ガラスや自動ドア等の器物破損

○職員の疲弊や離職

- ・迷惑行為への対応に時間と労力を消耗
- ・精神的なストレスによる職員の離職

8.ご理解・ご協力のお願い

- 医療機関では患者や家族に対して真摯に向き合い、誠実で公正な医療の提供を心がけています
- 日常の診療業務ならびに生活が阻害されるような「迷惑行為」は控えていただくようお願いいたします

当院は、安全で安心な医療機関を目指しております。

許しません。
暴力・暴言、器物破損

迷惑行為お断り!!

迷惑行為対策のため、福岡市医師会では警察と連携して、会員医療機関への専門スタッフの派遣・アドバイスをしております。

一般社団法人
福岡市医師会