



福岡医発第 1371 号 (地)
令和 4 年 8 月 18 日

各 医 師 会 長 殿

福 岡 県 医 師 会
会 長 蓮 澤 浩 明
(公 印 省 略)

都道府県における「医療従事者の安全確保対策及び実施状況」に関する
調査結果について

医療従事者の安全確保については、令和 4 年 7 月 1 日付福岡医発第 952 号 (地) にてお知らせしております。

今般、日本医師会より都道府県医師会を対象に実施した「都道府県医師会における医療従事者の安全確保対策及び実施状況に関する調査」結果を取りまとめた旨、別添のとおり連絡がありました。

また、併せて、同会が設置する「医療従事者の安全を確保するための対策検討委員会」での議論を踏まえ、各医療機関が取り組むべき対策案が取りまとめられております。

つきましては、貴会におかれましても本件についてご了解いただくとともに、貴会会員への周知方よろしくお願い申し上げます。

小郡三井医師会より

医療安全管理担当理事 田中英二
会長 島田昇二郎

日医発第895号(法安)

令和4年8月10日

都道府県医師会
担当理事 殿

日本医師会
常任理事 細川 秀一
(公 印 省 略)

都道府県医師会における「医療従事者の安全確保対策及び実施状況」に関する調査結果について

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

さて、令和4年4月11日付（日医発第194号(法安)）の文書をもってお願いいたしました標記調査につきましては、会務ご多端のところご協力を賜り、誠にありがとうございました。

今般、その結果を取りまとめましたので、別添のとおりご報告申し上げます。

つきましては、貴会におかれましても、本件につきご了知のほど、よろしくお願い申し上げます。

なお、本会では、会内に設置した、「医療従事者の安全を確保するための対策検討委員会」での議論や本調査結果等を踏まえ、各関係機関が取り組むべき対策案を取りまとめ、7月の定例記者会見において報告したところです。

取りまとめた対策案につきましては、日本医師会ホームページ（「日医君」だより）から記者会見の内容とともにご確認いただけますので、あわせてご了知のほど、よろしくお願い申し上げます。

【日本医師会ホームページ「日医君」だより】（7月13日定例記者会見記事）
<https://www.med.or.jp/nichiionline/article/010744.html>

都道府県医師会における医療従事者の安全確保対策及び 実施状況に関する調査 集計結果

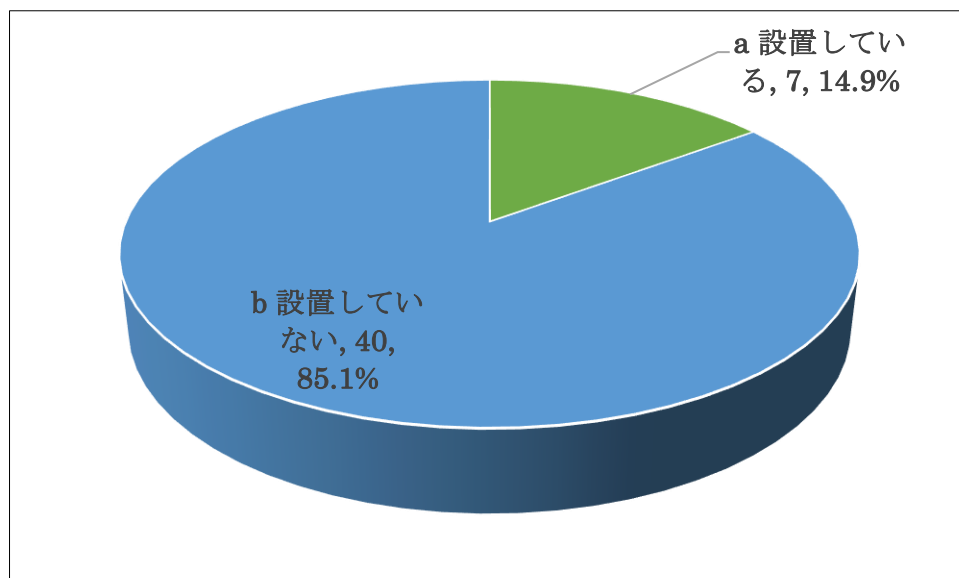
【調査概要】

- 調査対象：全国 47 都道府県医師会
- 調査期間：令和 4 年 4 月 11 日～令和 4 年 4 月 25 日
- 回収率：47 件（100％）

I 貴医師会の「医療従事者の安全確保のための取り組み」についてお答えください。

貴医師会で、以下の取り組みをされていますか。取り組まれている場合には、その内容頻度などを、取り組まれていない場合には、その理由等をご教示ください。

- ①患者やその家族からのクレームや各種ハラスメントについて医療従事者からの相談を受け付ける専用の窓口の設置 (N=47)



[a 設置している] 場合の「窓口の名称」、「担当事務局」について (7件)

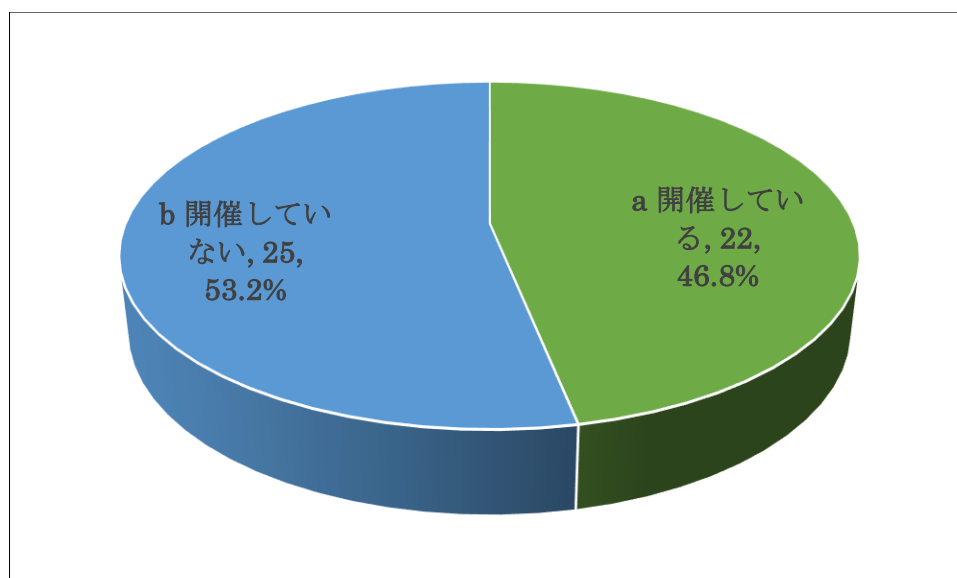
窓口の名称	担当事務局
—	事務局次長・総務課
〇〇〇〇メディカル・サポート	支援部 医療支援課
特に名称はない	県医師会事務局
なし	総務課
会員相談窓口	医療業務部医療安全・難病相談室
会員相談窓口	医療安全係
—	地域医療課

[b 設置していない] 場合の状況等について (40件) ※無回答は省略

状況等
設置予定なし (3件)
既存の窓口で対応 (患者からの各種医療相談)、特段の設置予定はナシ
医療従事者からの相談がほぼない
既存の窓口で対応 (診療に関する相談窓口)
クレーマーに限らず、幅広い内容で顧問弁護士に相談できる体制有り。
既存の窓口で対応 (診療に関する相談窓口)
既存の窓口で対応 (医療に関する相談窓口)
既存の窓口で対応 (名称なし)

事務局職員で受付し、担当役員に相談のうえ対応している
既存の窓口で対応（苦情相談受付窓口）
既存の窓口で対応（内容により各課にて対応している）
既存の窓口で対応（医事紛争に関する相談窓口）
既存の窓口で対応（県医師会 診療に関する相談窓口）
既存の窓口で対応（診療に関する相談窓口）」
既存の窓口で対応（県医療相談窓口）
設置予定はない、相談があれば医療安全担当役員が対応している。
既存の窓口で対応（医療相談窓口）
保険医事課業務として対応
既存の窓口で対応（医療相談窓口）
未定
医事紛争の担当が対応しています。設置は未定。
役員来館時に直接相談
既存の窓口で対応（医療相談窓口）
本会の顧問弁護士を紹介している。
既存の窓口で対応 診療に関する相談窓口
既存の窓口で対応 診療に関する相談窓口

②ハラスメント、クレーマー対策など各種研修会の開催（N=47）



〔a 開催している〕 場合の「研修会の名称（頻度）」について（22件）

研修会の名称（開催頻度等）
県医師会医療安全推進研修会（年 1 回）
医療安全対策研修会（適時）
医療事故防止対策研修会（毎年 4 回）

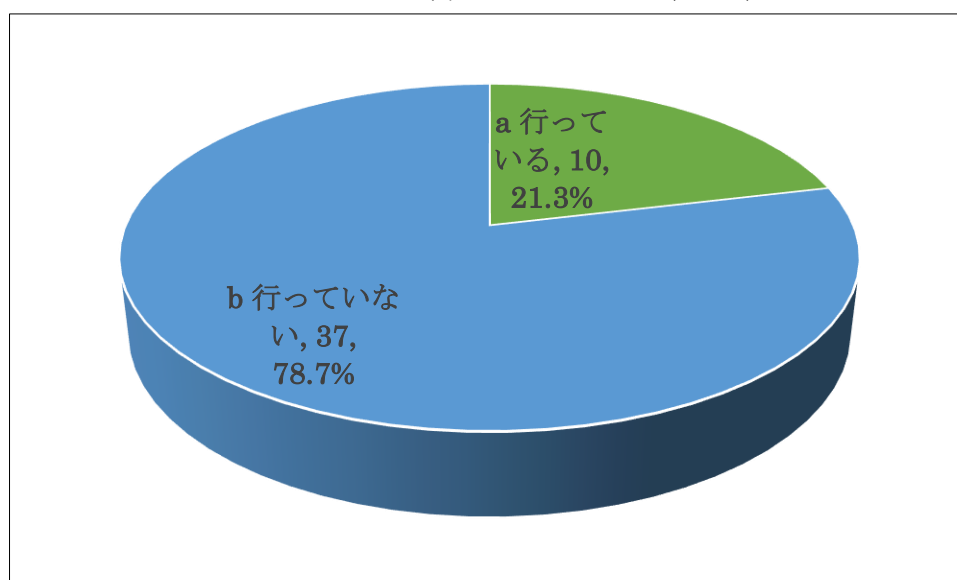
医療経営セミナー（R3 年度 2 回）
医療安全推進研修会（1 回 H31.3）
医療安全研修会（年 4 回開催、クレーマー対応等のテーマは 2,3 年に 1 回）
医療経営セミナー（年 1 回）
医療安全対策等に係る講習会（年 1 回※ハラスメント等以外がテーマの場合もあり）
医療事故等防止対策研修会（年 1 回）
県医師会医療安全支援センター(苦情相談センター)講演会（年 3 回）
県医師会医療安全支援センター（苦情相談センター）事例検討会（年 2 回）
医療事故・医事紛争防止対策講演会（年 1 回）
医療安全管理研修会年 1 回程度
医療従事者研修会年 1 回程度
医療安全講習会（適宜開催→団体加入保険の契約医療機関向けに実施）
医療安全推進指導者講習会（年 1 回）
接遇研修（年 1 回）
医療安全研修会（年度内に複数回開催）
医療安全に関する研修会「医療を安全に行うために」－医事紛争処理・不当被害・未収金について－（H25 年 3 月開催）
県医師会医療安全に関する講演会「苦情クレーム発生の予防について」（H30 年 8 月開催）
県医師会医療安全研修会（年 1 回）
市郡地区医師会医療安全研修会（年 5 回）
医療安全研修会（年 2 回）
医療安全セミナー（H29：1 回/H30：1 回）
各医師会医事紛争担当理事者会年 1 回
看護師卒後研修会年 1 回
医療安全管理対策講習会（年 1 回）
医療安全研修会(数年に 1 回(毎年医療安全に関する内容で開催し、その中で該当内容も行った。))
医療安全対策セミナー（Web）（昨年 1 回）

[b 開催していない] 場合の理由等について（25件） ※無回答は省略

理由等
現時点では、個別対応で解決できている
ハラスメント、クレーマーに特化した定期的な研修会は行っていない
地区医師会が「医療安全研修」として、患者からのクレーム、ハラスメント対策を取り上げることがある。なお、当医師会としては、医療安全研修を実施した地区医師会へ、支援金交付等の後方支援を行っている。
具体的な要望がないため
平成 30 年に一度研修会を行った。

特に要望がないため
行政が企画した研修会に参加している
毎年、医療従事者研修会、医療安全講習会を開催している中で数年に1回程度テーマとして取り上げている。
医事紛争協議会の中で情報提供を行っている。
特に必要を感じない。
平成29年に一度、弁護士・大学医学部客員教授を講師に招き「医療機関のためのセミナー」を開催した。セミナーでは医療機関が抱えるトラブルの対応について、カルテや診断書の取扱い、未収金の回収、迷惑患者の撃退法といった医療現場が必要とする内容について講演頂いた。参加者239名であった。

③医療機関からの相談に対する警察との連携等（N=47）



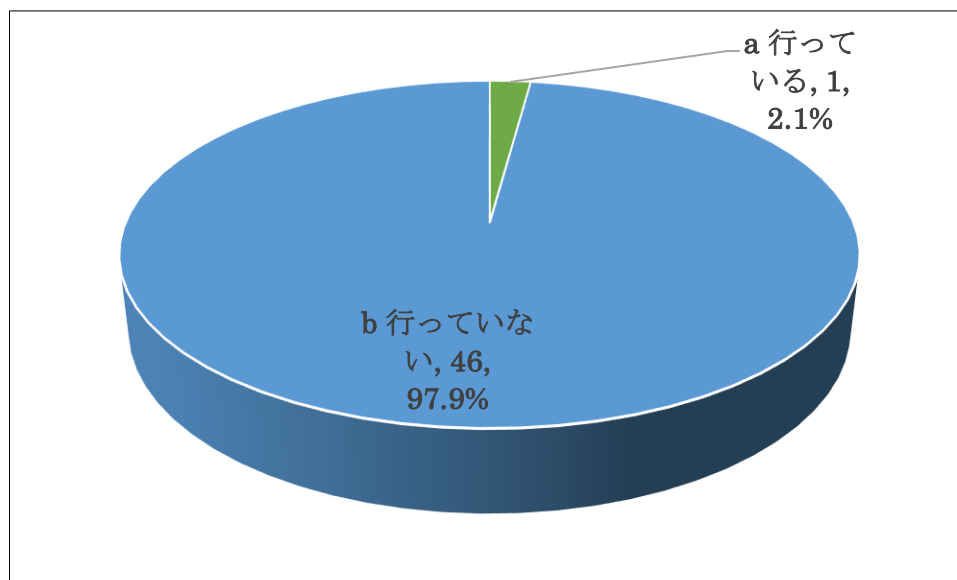
[a 行なっている] 場合の状況等について（10件）

状況等
情報共有（4件）
日頃より事案があった場合は、警察と連携が取れるように体制を整えている。
最寄りの交番、警察に連絡し、情報共有・巡回強化を依頼する等の助言を行っている。
個別に必要な案件については情報共有している。
個別の事案について相談
医療機関からの相談内容に応じて、警察に情報提供を行うなどの必要性を判断した上で、連携を図る。
事案に応じて相談している

[b 行っていない] 場合の理由等について（37件） ※無回答は省略

理由等
医療機関への危害が及ぶと思われる、または危険性を感知する例を見ていないため
医療機関から相談があった場合は、役員判断により対応
今後行う予定である
医療機関から問合せがあった場合、必要に応じて警察に直接連絡していただくように案内している。
具体的な相談等問い合わせがないため
今のところ、警察に連携を求めるような会員からの相談事例が無いから。
警察との連携が必要な相談等がないため
直接医療機関から警察へ連絡して頂いている。
医師会と警察が直接連携を取っていることは無いが、医療機関からの問い合わせ内容に応じて、暴力や暴言など医師やスタッフ、患者に危害が及ぶ可能性が察知された場合には事前に警察へ相談する様助言している。また適宜、当医師会顧問弁護士事務所とも連携して対応している。
医療機関で何か起こった際は、医療機関より直接、所轄の警察へ連絡を入れてもらうように案内している。
病院は独自で対応している。診療所からの相談はない。
今後、検討予定
医療機関と警察との連携は、各医療機関と警察間で個別に行われていると考えている。
現段階で、警察と連携するほどの内容の事案が起こっていないため。
個々の医療機関で対応しており、特に必要を感じない。
これまで事例がないため
これまで県医師会レベルで問題として上がってくる事案が無かった。

④民間警備会社の斡旋（N=47）



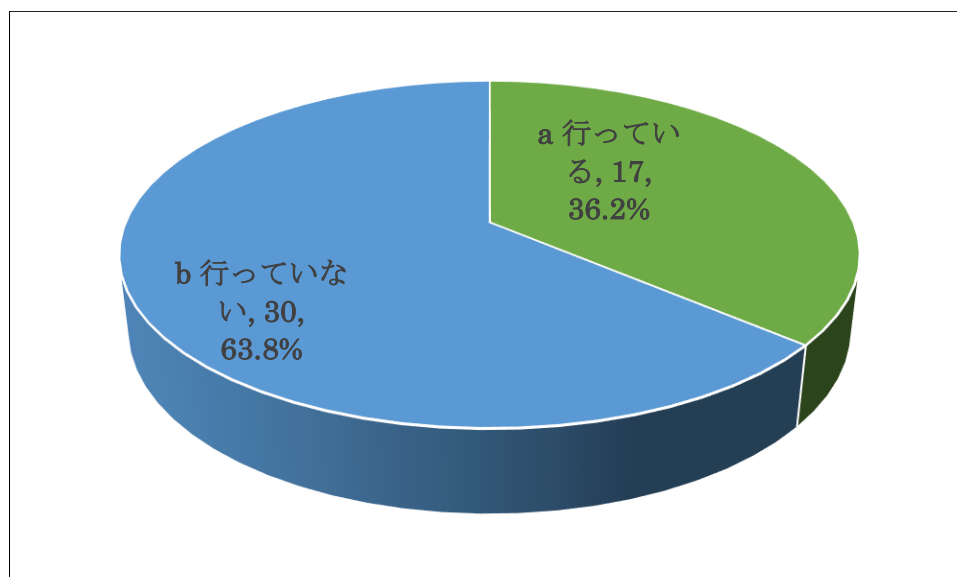
[a 行なっている] 都道府県医師会（1件）

備考
県医師協同組合から斡旋

[b 行っていない] 場合の理由等について（46件） ※無回答は省略

理由等
医師会入居会館が会館管理上、民間警備会社を契約している
斡旋依頼があったことがないため。
具体的な相談等問い合わせがないため
今のところ、会員からの照会が無いから。
特に要望等がないため
事案がない
必要性を感じていない。
医師共同組合が斡旋を行っている
費用の関係。
特に医療機関から要望が寄せられていないため
当該会社の情報が乏しい。
警備に係わらず、民間企業の斡旋は行っていない。
要望・事例がない
現段階で、民間警備会社を斡旋するほどの内容の事案が起こっていないため。
ニーズがない。
その様な情報を把握していなかった。

⑤団体加入保険におけるクレーマー対応サービスの追加（N=47）



[a 行なっている] 都道府県医師会（17件） ※備考欄に記載があったものののみ掲載

備考
医師賠償責任保険のオプション契約ではなく、単体商品としてクレーム対応費用保険を扱っている
医師協同組合でクレーム対応費用保険を販売している。
県医師会 団体雇用トラブル対応保険

[b 行っていない] 場合の理由等について（46件） ※無回答は省略

理由等
既存の医賠責保険で対応している
具体的な相談等問い合わせがないため
特に要望等がないため
オプションサービスの追加で対応
当医師会の医賠責保険の加入案内の際、保険会社のクレーム対応費用保険の紹介を行っている。
保険会社より、医賠責保険とは別商品として会員へ案内している。
情報を持ち合わせていない。
要望がない
数年前に保険会社から案内があったものの当時は必要性を感じておらず契約をしていなかったが、また改めて案内してもらう予定としている。
ニーズがなかった。
その様な情報を把握していなかった。

⑥ ①～⑤について実施予定の取り組みがあればお知らせください。

取り組み
特になし。（3件）
今年度中に、県警と本会役員との協議の場を設ける予定。
「医療現場におけるハラスメント」について、研修会を検討中
令和4年度第1回県医師会医療安全支援センター講演会（令和4年6月）/令和4年度第1回県医師会医療安全支援センター事例検討会（令和4年7月）
医師協同組合に、医療機関における防犯、防災グッズ等の販売を依頼する予定。
先般の猟銃立てこもり事件等から、トラブルが起きた際の患者側との対応について県医師会からの要請として周知依頼を行った。
今後検討を始めたい。
医療従事者の安全を確保するためのポスターを平成22年度に県警及び県行政と共同で作成している。現在、当該ポスターの見直しを行っているが医療機関内だけでなく、在宅医療でも利用できるよう検討している。
会員からの要望がないため、特に検討していない。

⑤について最初に保険会社から提案があった時はニーズがなかったが、最近、加入したいと会員から相談があり、近々、保険会社と契約を行う。
警察等との連携について協議を行う予定。
今後、警察との連携も視野に入れて意見交換を行って行きたい。

⑦ ①～⑤以外の取り組みがあればお知らせください。

取り組み
特になし。（３件）
会員支援事業として、外部の業者に委託し、モンスターペイシェント対応の為の電話相談および現場対応を実施いただいている（名称：〇〇〇〇メディカル・サポート）。また、法的問題は本会顧問弁護士と連携して、法律相談の実施や事件受任へとつなげ、トラブル解決へのサポートを行っている。
本会では、郡市医師会へ財政支援をし、診療所で働く看護職員の医療に係る基礎知識の学習及び技術の向上、離職防止や職場定着の促進を目的とするクリニックナース研修会実施を促進し、間接的に医療従事者の安全確保対策への取り組みを実施している。
本会顧問弁護士を紹介し、直接相談対応をお願いしている。
・委員会の設置 ・会員に対する情報提供と困ったときの連絡先
暴言・暴力等の迷惑行為お断りポスターを県警と共催で作成し、医療機関に掲示を依頼。
苦情相談事例集の発刊/苦情・相談マニュアルの発刊
不審な患者の情報収集は行っている。
各医師会医事紛争担当理事者会において、患者や患者家族からのクレームやハラスメントについては各警察署の相談係に、また、犯罪行為については、迷わず 110 番するよう周知している。
会員からの要望がないため、特に検討していない。
県医師会防犯協議会（構成に県医師会、県警、県防犯協会、県暴力追放県民会議）を組織し、医療機関における各種犯罪等の防止、反社会的勢力からの不当要求等の対応について、支援体制の構築を図っている。

Ⅱ 医療従事者からの相談窓口について

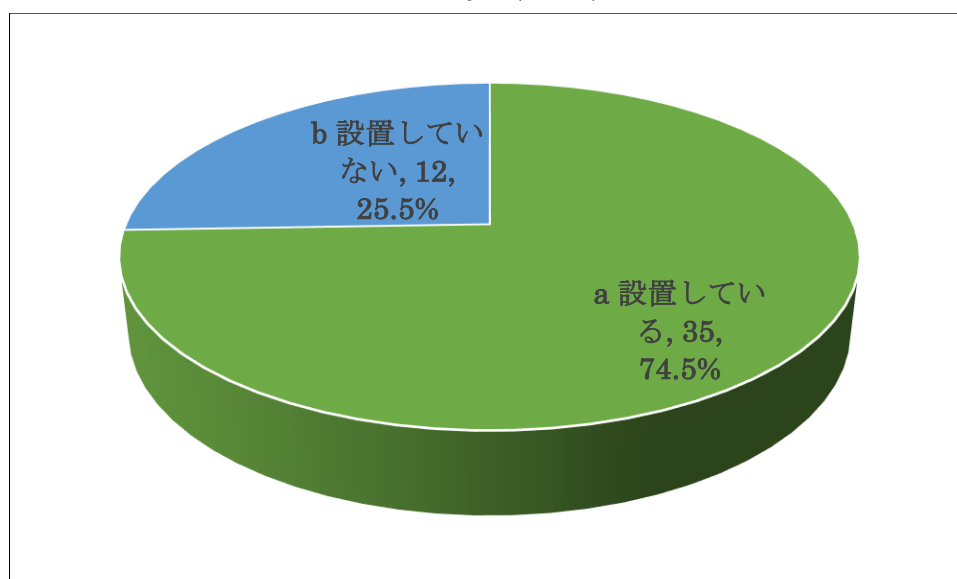
①で「相談窓口」を設置しているとご回答された医師会にお尋ねします。

- ・相談はどのような方法で受け付けていますか。（例；面談、電話、e-mail等）
- ・相談窓口の担当者についてお答えください。（例；都道府県医師会事務局、担当役員、専門相談員等）
- ・「相談」にはどのように対応されていますか。（例;相談者の求めに応じて適切な相談先を案内する、相談内容に応じて、地元医師会、警察等に情報提供し、情報共有を図る等）

受付方法	担当者	対応
どのような方法でも受け付ける	事務局次長及び総務課長	相談者の求めに応じて適切な相談先を案内する（特に弁護士を紹介する）
電話、面談（相談者が本会顧問弁護士への法律相談を希望する場合）	医師会事務局、医師会の顧問弁護士（法律相談の場合）	相談者の求めに応じて適切な相談先の案内や、対応等の助言をしている。
面談、電話、e-mail等	県医師会事務局長	相談内容に応じて担当理事、顧問弁護士に上げていく
電話	都道府県医師会事務局	相談内容によっては、本会の顧問弁護士を案内する。
電話・面接・e-mail	相談窓口を県医師会事務局が担い、担当役員が対応。診療報酬については、専門職員が対応。	対応方法について情報提供。即時的な対応が必要であれば、警察へ通報するよう助言している。
電話での受付	県医師会事務局	事務局が一旦、受付をおこないその後、担当役員に報告ののち相談先（弁護士や警察）を決定する。
電話	事務局担当職員	相談内容に応じて、①医事紛争で対応、必要に応じて警察と連携を図る、もしくは、②管轄の警察署に相談していただくよう案内をしている。

Ⅲ 患者及びその家族からの相談窓口について

1 貴会では、患者やその家族からの医療機関、医療従事者に対するクレームや相談を受け付ける相談窓口を設置していますか。（N=47）



[a 設置している] 場合の「窓口の名称」、「担当事務局」について (35件)

窓口の名称	担当事務局
診療情報の提供に関する相談窓口 ※クレームや相談も受け付けている	事業第一課
医療に関する苦情医療相談窓口	県医師会事務局
患者からの各種医療相談	医療苦情担当職員
名称無し	庶務課担当職員
県医師会 診療に関する相談窓口	県医師会 事務局
なし	総務課長 (簡単な内容の場合は、電話受信者が対応)
特に呼称は設けていない	調整課
診療に関する相談窓口	地域医療第2課
—	事務局次長・総務課
診療に関する相談窓口	医事・福祉課
特になし	医師会事務局 (代表窓口) / 外部の委託業者 (転送先)
診療に関する相談窓口	業務課
医療に関する相談窓口	業務課
特に名称はない	県医師会事務局
なし	本会事務局
名称はない	事務局職員で受付して担当役員に相談のうえ対応
県医師会医療安全支援センター	医療安全・難病相談室
苦情相談受付窓口	—
窓口として組織的に位置づけていないが、内容によって各課で適宜対応する。	電話を受けた事務局員
—	事務局総務課など関係所管課
ハイ こちら医師会	県医師会事務局
県医師会 診療に関する相談窓口	医療第2課
県医師会医療相談窓口	事務局長、総務課
医療相談	庶務課
医療相談窓口	県医師会
医療・苦情相談窓口	本会職員 (総務課)
医療相談窓口	医療保険課
県医師会	事務局長
よろず相談窓口、診療総合相談窓口	地域医療課
診療に関する相談窓口	福祉課
県医師会苦情相談窓口	医療保険課
医療相談窓口	事務局長、総務課員

診療に関する相談窓口	－
県医師会患者さんの声ダイヤルイン	地域医療課
診療に関する相談窓口	庶務課

[b 設置していない] 場合の設置予定の有無、理由等について（12件） ※無回答は省略

設置予定の有無、理由等
設置予定なし（3件）
設置はしていないが、日々業務の中で苦情対応等を行っている
県が設置する「医療安全相談センター」を案内している。
設置はしていないが年に数回程度の相談はある。現在は廃止しているが、医療ホットラインという窓口があった。
県医療安全支援センターを紹介するため。

2 1で設置している「相談窓口」についてお答えください。

- ・相談はどのような方法で受け付けていますか。（例；面談、電話、e-mail等）
- ・相談窓口の担当者についてお答えください。（例；都道府県医師会事務局、担当役員、専門相談員等）
- ・「相談」にはどのように対応されていますか。（例;相談者の求めに応じて適切な相談先を案内する、相談内容に応じて、地元医師会、警察等に情報提供し、情報共有を図る等）

受付方法	担当者	対応
電話	医師会事務局	相談者の求めに応じて適切な相談先を案内している
面談、電話	専門相談員、県医師会事務局	相談者の求めに応じて適切な相談先を案内する。 相談担当員が事務局に伝え、そこから担当役員と対応を協議する
面談、電話、メール等々方法は相談者に合わせている	医師会事務局	相談内容に応じ、直接相手医療機関、地元医師会、監督行政、公の相談先等への誘導等ケースごとに応じている
電話、mail、必要に応じて面談	本会事務担当者、相談ケースにより本会役員へ相談	相談者の求めに応じ対応を協議する。必要に応じて相談者からの要望を医療機関、関係機関に伝える。
電話、メール	県医師会事務局	相談内容を理事会に報告し、情報共有を図っている。
電話・e-mail・面談	都道府県医師会事務局	内容に応じて県の医療相談窓口を案内する。また、地元医師会にも情報提供し情報共有を図っている。

相談頻度は、電話（対応）、メール（対応しない）、訪問（対応）	事務局職員	医療機関への事実確認と、医療機関の医療安全室の紹介等
基本的には電話で受け付け	都道府県医師会事務局（基本的には地域医療第2課の係長以上）	電話で受け付け後、相談申入書を送付して、返送された内容を常任理事会で協議するが、最近は電話のみで解決する事案が多い。なお、相談は都度受付票に内容記載のうえ、常任理事会で対応を協議し、場合によっては郡市医師会へ情報提供を行っている。
どのような方法でも受け付ける	事務局次長及び総務課長	まずは医療機関と相談するよう伝える
電話による相談	県医師会事務局	相談者の求めに応じて適切な相談先（保健所、行政機関等）を案内する。相談内容に応じて、地元医師会、警察等に情報提供し、情報共有を図る。
当会が電話を受電した後、外部委託業者に転送	医療支援課職員／外部委託業者の職員（警察 OB・OG）	基本的には、電話口で話を聞く形の対応であり、必要であれば、相談者の求めに応じて適切な相談先を案内している。
電話、e-mail、FAX、郵送による文書を受け付けている。	本会事務局の担当課職員が担当している。	適切な相談先を案内したり、受診中の医療機関の患者相談窓口の利用を勧めているが、事務局職員で対応が困難な場合には、医療安全担当役員に報告し、指示を仰いでいる。
電話、e-mail	都道府県医師会事務局	相談者のお話を聞いたうえで、可能な範囲のアドバイスを伝えし、相談内容によっては別の相談先を紹介する。
面談、電話、e-mail等	県医師会事務局長	相談内容に応じて担当理事、顧問弁護士に上げていく
電話	本会事務局	・適切な相談先を案内する ・可能な場合はその場で回答する ・相談者が希望する時は、医療機関に情報提供する
面談、電話、e-mail等で受け付けている。	県医師会事務局の職員で受付して担当役員に相談のうえ対応している。	相談者の求めに応じて適切な相談先を案内したり、担当役員に相談のうえ、相談内容に応じて地域医師会へ情報提供や対応を依頼している。

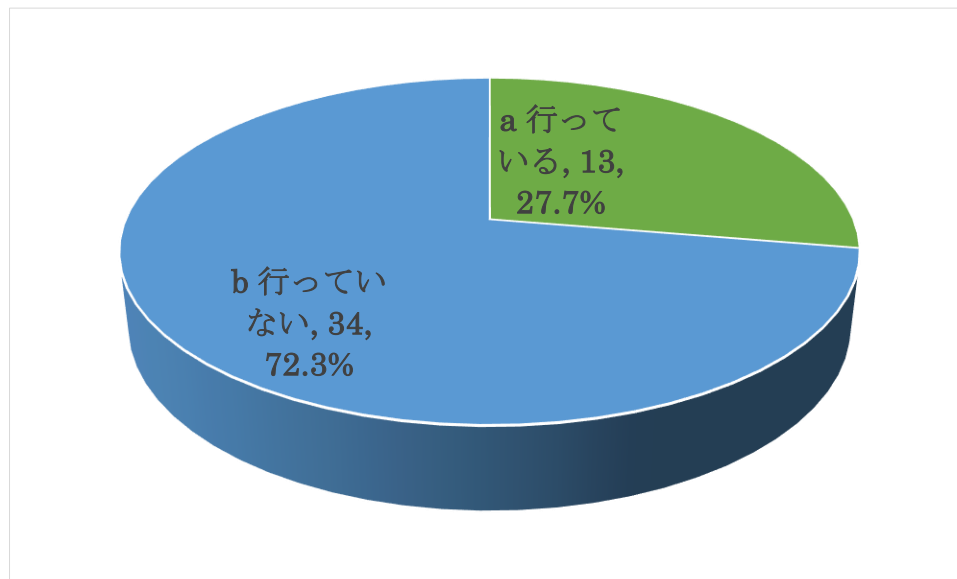
電話・面接	窓口相談員：医療ソーシャルワーカー 看護師/対応：医療安全支援センター委員会の専門委員（医師）	相談窓口にて面接し、傾聴・情報提供を行う。相談内容により医師が介入した方が良いと考えられる事例については、各診療科の専門委員（医師）が対応する。
原則、電話	県医師会事務局、担当役員	・相談者の求めに応じて、適切な相談先を案内。 ・患者からの医療機関に対する苦情や相談の場合は、担当役員または事務局から当該医療機関へ連絡。ただし、申立者が氏名不開示の場合は聴きおき。
電話対応が多い	都道府県医師会事務局	相談内容を聞き取り、行政等の窓口を案内。
—	—	【注記より内容を転記】苦情・相談の件数が極めて多く（かつての計数では月 80 件程度）、専用窓口を設置する人的・物的資源の確保が困難である。このため、専用窓口としては設置しておらず、事務局総務課など関係所管課で対応し、応えられる事案には応じるものの、ほとんどは保健所の医療安全支援センター（医療法 6 条の 13）を紹介しているのが実態である。但し、医療安全支援センターにおいても相談担当者が精神疾患に陥るなど、業務の継続性に支障を来し、相談システムの変更を検討していると仄聞している。
電話のみ	県医師会事務局	事務局が一旦、相談を受け、医学的な内容であれば役員に報告の上、後日電話での回答。また、指導等の内容であれば相談先（県医務課）の案内。
電話による相談が多いが、直接来館され面談する場合もある。	都道府県医師会事務局	相談者の求めに応じて、当該医療機関に苦情が寄せられたことをお伝えする場合もある。また、医療機関からの相談においては、顧問弁護士に助言を求める場合もある。
電話、FAX、e-mail、面談	県医師会事務局、担当役員	相談者の求めに応じて適切な相談先を案内する。
電話、e-mail	事務局、担当役員	相談者の求めに応じて該当医療機関へ連絡している。相談者から求められれば解決へのアドバイスを行っている。
電話、e-mail、面談	専門相談員（週 2 回）	相談内容に応じて適切な相談先を案内する。

電話	本会 総務課職員	あらかじめ医師会は医療機関へ指導することは出来ないことを伝えて話を聞き、相談者の求めに応じて行政相談機関を紹介したり、当該医療機関へ連絡を入れるなど対応に努めている。
限定していないが、殆どが電話による対応である。	県医師会事務局	解決可能なものは、その旨解決しているが、記録のみで終わる事案も多い。
電話、面談、e-mail	事務局長	相談者の求めに応じて適切な相談先を案内する
電話	役員、事務局担当職員	相談者の求めに応じて、当該医療機関に情報提供を行っている。
面談、電話	担当役員、事務局担当者	相談内容に応じて、該当医療機関と情報共有している。警察等への情報提供は、必要な事例がなかったため行っていない。
面談、電話、e-mail等	都道府県医師会事務局	相談内容に応じて、担当役員の指示を仰ぎながら地元医師会にも情報提供し、対応している。又、相談者の求めに応じて、行政の相談窓口等と情報共有を図っている。
面談、電話	都道府県医師会事務局	相談者の求めに応じて適切な相談先を案内、当該医療機関にも話を伺う
FAX、手紙、電話、e-mail	事務局職員	相談者の求めに応じて適切な相談先を案内する。相談内容に応じて、地元医師会、当該医療機関等に情報提供し、情報共有を図る。
面談、電話、e-mail	県医師会専門相談員及び事務局	相談内容に応じて医療機関へ直接、電話で情報提供したり、個人情報を匿名化した上で県医ホームページ（会員限定）を通じて情報提供し、状況の改善を図っている。
電話、相談	県医師会事務局	相談者の求めに応じて医療機関へ相談内容を伝える。但し、相談者が実名を開示した場合に限る。

IV 警察との連携体制について

1 貴会では警察と個別的な意見交換等を行っていますか。

行っている場合には、その内容、頻度等についてご教示ください。（N=47）



[a 行なっている] 場合の「警察担当部署名」、「内容」、「頻度」について（13件）

警察担当部署	内容	頻度
県警捜査1課	警察介入の必要を感じた場合	情報共有程度の相談をすることはあるが警察介入事例は無い
県警察捜査一課	—	年1回開催していたが、この数年はコロナの為開催されていない。
警察のサイバーセキュリティ対策本部/所轄警察署	ウイルスメール等の情報や注意喚起等について/定例記者会見の際のパトロール	メールで不定期に送られてくる/月1回
県警察本部刑事部捜査第一課（県警察医会事務局）	警察医の確保について	事務局レベルの打合せを昨年度1回開催
県警察本部刑事部	警察活動協力部会運営委員会を開催し、県警から7名委員になっていただいて、警察活動について協議している	年1回
県警捜査1課 検視官室 厚生課 交通部運転免許課 総務部留置管理課	意見交換・情報共有	年1回
県警：刑事部 捜査第一課/各警察署：刑事課	会議・研修会への出席を依頼（顔の見える関係づくりを図っている）	警察協力医検討委員会（年2回程度）/死体検案研修会（9医師会、年1回）
県警本部	検死、犯罪被害者の救済、交通安全、	年1回

	留置施設視察、警察官の健康管理等	
捜査一課	★令和３年度県医師会・県警察連絡協議会・総会:（備考）同協議会は、主として死体検案に関することについて議論している会であるが、平時からこうした会を設けているため、比較的、警察との連携が取れている。★医療従事者の安全を守るための検討会:県警との意見交換を踏まえ、担当役員による検討会を開催し、① 医療の妨げになるような苦情、クレーム、暴力行為に対しての院内掲示用ポスター、② 警察が介入するための警察に伝えるために必要な文言・文句、事項等を整理した対処マニュアル、の作成につき医事紛争担当役員、県警、顧問弁護士の協力を得ながら作業を進めていく予定。	—
刑事部	主に災害時の検視、検案業務について	年２回程度
捜査第一課	警察協力医会	年１回
総務部、警務部、生活安全部、刑事部	検案、医療事故調査、医療従事者の安全を確保するためのポスター作成等	必要に応じて
県警察本部生活安全企画課	医療機関における防犯について	年１回

[b 行なっていない] 場合の理由等について（34件） ※無回答は省略

理由等
特にそのような事例を見ていない
必要に応じて個別に連絡をしている。
警察と連携するための問い合わせ等がないため
意見交換等を行う場がない
今後、検討予定である。
事案がないため
必要な事案については行っているが、稀である。
会員からの要望がないため行っていない。
現段階で、警察と連携するほどの内容の事案が起こっていないため。
特に必要を感じない。
これまで個別的な意見交換を行う事案が無かった。

- 2 医療従事者が安全な環境で医療を提供できるようにするために、警察に求める支援の具体的な内容、体制等について、ご意見・ご要望をご教示ください。 ※無回答は省略

ご意見・ご要望
本県医師会は、県警捜査 1 課事案の殺人事件捜査の際に、(検視検案や司法解剖以外に)医療機関照会等で捜査協力を行っており、良好な関係を築いていることから、軽微な事案でもレスポンス良く動いていただいている。(例:向精神薬を転売目的で処方強引に引き出そうとしている事案時の情報提供、クリニック薬品窃盗未遂の際のパトロール強化、脅迫事案につながる事が考えられるケースの事前情報提供等、常に事件予防の段階で情報共有する関係構築に努めている)
今後行う予定
医療機関が、患者・家族より暴言や暴力を受け、警察への協力が必要となり連絡した際は、優先的に対応して頂きたい。
医療従事者への暴言、恫喝等の行為が認められた場合、医療機関から警察への相談窓口の設置が望ましい。本県の郡市医師会の中には、今回の事件（大阪、埼玉）から会員に防犯に対する意識調査を行い、地元警察と医師会が、会員医療機関向け研修会の開催等に向け協議を行うという地域もある。
モンスターペイシェントへの対応について、日本医師会と警察で情報共有や連携して対応するための基本となる仕組み・体制づくりをしていただき、各都道府県医師会にお示しいただきたい。
診療報酬の返金を求めた患者が長時間医療機関に居座り、診療に支障が出た際、警察に出動を要請しても、「民事の事案だから」と具体的に介入いただかず、早期解決には至らなかったという事例もあることから、明らかに診療妨害等につながる行為については積極的介入をお願いしたい。
昨今の医療従事者に対する傷害事件の発生に鑑み、所轄警察署内に医療機関が利用できる相談窓口の設置をお願いしたい。また、実際に患者がクレーマー化する恐れがある場合には、当該医療機関からの事前の申し入れに対して、医療機関周辺のパトロールの強化等、事件の発生を未然に防ぐことができるよう、協力していただきたい。
・医療機関から相談があった場合には対応いただきたい。 ・各警察署の相談先（担当部署、電話番号）を提供いただきたい。
診療所では少数の職員で対応しているため、一人大声・暴言が発生すると医療機関としての業務が止まってしまう。警察には通報後一刻も早く現場へ到着して頂き、問題のある患者・家族を院外へ排除し、冷静に話ができるよう落ち着かせることを望む。また、本会会員相談窓口において以下のような事案が発生し、非常に困惑している。医療機関に家族が居座り、院長はじめスタッフに対して大声で罵声を浴びせる行為が発生した。医療機関より警察へ通報し、警察官が来て当該家族を排除した。しかし、対応した警察官より「示談にするしか治める方法がない」と言われ、院長が示談書を取り交わした上、現金 10 万円を渡したという事が発生した。現場の警察官が医療機関に対して示談を強要することはいかなるものかと思われる。
・医療機関と警察の連携体制の構築（医療機関毎に地域の交番や警察署を確認し、連携システムを作る） ・日本医師会が「警察官立寄所」のステッカーを作成・配布。

・「警察官立寄所」の申請を希望した医療機関については、一括して申請。
警察には、相談の段階でも、見回り等の具体的対策を実施してほしい。
患者側からの、不当な要求や恫喝（脅迫・強要含む）があった際の対応並びに医療機関から警察へ情報共有（通報）した後の対策や助言が欲しい。
患者が暴力行為に及ばなくても、大声でのクレームや長時間の居座りにより業務に支障をきたしたり、職員等に恐怖感が生じる場合には、110番通報することで警察にすぐに現場に駆けつけていただける緊密な連携体制の構築や、医療機関側が強制退去を求めた場合には、警察がその求めに応じ強制退去を命じることを可能とする法整備が必要と考える。
クレーム等に対する相談窓口の設置を求める。
今回の医師殺人事件では、県警との意見交換においてもガソリンや銃刀所持者など危険物所持に関する事前情報提供を求める意見が多くあったが、個人情報保護法等の法律的な制限により県警から対応は難しいとのことであった。日本医師会は医療従事者の安全確保のためにも、危険物の所持等により今後安全を脅かす可能性がある者については、関係省庁等と事前の情報提供が可能となるよう協議いただきたい。
医療従事者の安全確保に関して、警察へ相談する場合の窓口（部署）を記した行政通知の発出を願いたい。
具体的事例として県医師会に相談事例はありませんが、医療現場から通報、相談があった場合に、警察には速やかに対応して頂くことを望みます。例えば、院内での暴力・暴言、院内への侵入者、悪質クレーマー対応、医療従事者等へのストーカー行為等があった場合は速やかな相談体制をとっていただくよう要望します。
医療機関からの相談に丁寧に応じていただき、出動要請があれば速やかに対応して欲しい。
・サイバー犯罪や児童、高齢者に対する虐待を未然に防ぐための対策について相談が可能な体制 ・SNSなどでの医療機関や会員に対する誹謗中傷への対応
繰り返し暴言や暴力を行う迷惑患者に対して、医療機関が躊躇することなく、相談できる仕組みづくりや、事件の未然防止を図るための連携体制の構築をお願いしたい。

医療従事者の安全を確保するための対策について

令和4年 7 月

1 はじめに－本委員会設置の目的－

埼玉、大阪において患者及び医療従事者が犠牲となった事件を契機に、患者やその家族からの暴言、暴力、様々なハラスメントに関して、医療従事者が深刻な状況におかれている実態が浮き彫りとなった。

日本医師会は、医療従事者の安全確保策を検討するために、本会、都道府県医師会役員、及び参与(弁護士)を委員とし、また厚生労働省、警察庁をオブザーバーとする本委員会を設置し、検討を重ねた。

本とりまとめは、安全確保に関する都道府県医師会の取り組み状況を把握するために実施したアンケートの結果等も踏まえ、医療従事者の安全を確保するために、医療従事者及び医療機関、厚生労働省、警察などが具体的に取り組むべき対策案を提示するものである。

2 医療従事者の安全確保をめぐる現状

埼玉、大阪での事件を踏まえた委員の議論から、医療現場の現状について以下の問題点を抽出した。

(1) 医療従事者の「危険察知力」について

熱心な医師は患者の生活にまで深く介入してしまう傾向があり、患者・家族からの暴言、暴力、各種ハラスメントが重大な事件に発展するという「危機意識」を持ちにくいことが指摘された。

(2) 医療従事者の相談窓口、ネットワークの必要性について

医療機関には、患者・家族とのトラブルについて第三者に相談することへの抵抗感があると考えられるが、地域のネットワークにおいて、「危険情報」の共有が可能になれば、トラブル回避の一助となり得られると思われる。

(3) 警察の介入について

医療施設内で粗暴な言動をする患者や頻回にクレーム電話をかけてくる患者への対応について、医療機関が、警察や保健所、市役所等に相談し、支援を求めても、「民事不介入」や「事件には至っていない」ことを理由に、医療機関の要請に応じてもらえない現状が一部報告された。これに対し警察庁からは、刑事法令に抵触する行為が疑われる場合には、従来から厳正な対処をしている旨の報告があった。

(4) 応招義務について

医師法第 19 条第 1 項の「応招義務」規定との関係について、2019年12月の厚生労働省通知(令和元年 12 月 25 日医政発 1225 第 4 号)において、「患者を診察しないことが正当化されるか否か」を判断する要素のひとつとして、「患者と医療機関・医師の信頼関係」が挙げられ、医療機関・患者間の信頼関係が破綻している場合には、患者の病状に緊急性がない限り、医師は診療を拒むことができるという考えが示されている。しかし、現状においては、先の厚労省通達の趣旨について医療従事者への周知が徹底されておらず、患者の暴言、暴力を理由にして、診療を拒んではならないと解釈し、やむなく医師・患者関係を継続している実態が明らかとなった。

3 医療従事者の安全確保対策の実施状況について-都道府県医師会の調査結果から-

本委員会では、都道府県医師会の取り組み状況(現況)を把握するため「都道府県医師会における医療従事者の安全確保対策及び実施状況に関する調査」(以下、「本アンケート」という)を実施した。概要は以下の通りである。

(1) 医療従事者からの相談を受け付ける専用窓口の設置について

47都道府県医師会のうち、医療従事者からの相談に対応する専用窓口を「設置している」と回答した医師会は、7医師会で、全体の 14.9%にとどまった。「設置していない」と回答した医師会の「理由」では、「既存の『診療に関する相談窓口』で対応」とするものが多く、その他、「顧問弁護士に相談できる体制が整っている」「医療従事者からの相談がない」等の回答がみられた。

(2) 警察との連携について

本委員会の議論では、現実には医療機関・医療従事者に危険が迫る状況への対応としては、警察との連携が重要であり、そのためには日頃から医師会と

警察との間で緊密な連携体制を構築し、具体策を協議しておくことが望ましいとの意見が示された。

これを踏まえ、「医療機関からの相談について、警察と連携をとっているか」との問いを設けたところ、全体の21%にあたる10医師会が「連携をおこなっている」と回答した。

連携の具体的な内容としては、「情報共有」が最も多く、「最寄りの交番・警察に連絡し、情報共有・巡回強化を依頼する」という回答もあった。

「行っていない」場合の理由として、「現状として、警察に連携を求めるような事例がないため」「(医師会を介さず)医療機関から警察に直接相談する仕組みとしている」等が挙げられている。

次に、「都道府県医師会と警察で個別的な意見交換等を行っているか」との問いに対し、「行っている」と回答した医師会は13医師会で、全体の約28%であった。意見交換の内容としては、「警察の介入が必要と感じた事例」「検視・検案業務」「警察協力医」に関するものが多かったが、中には、「顔の見える関係作りを維持するために医師会での会議、研修会への出席を依頼している」というものもあった。

さらに、本アンケートでは「警察活動に協力する医師の部会」の活動を通じて築いた、警察との良好な関係性を基盤に、「医療従事者の安全を守るための検討会」を計画しているといった好事例を示す回答もあった。

- (3) ハラスメント、クレーマー対策など各種研修会の開催について
研修会を「開催している」と回答した医師会は22医師会で、全体の約47%であった。具体的には年に1回程度、「医療安全研修会」「接遇研修」「医療安全講習会」といった名称で開催されているといった回答が多くみられた。
「開催していない」と回答した医師会は、その理由として「特に開催の要望がないため」「必要性を感じない」を挙げている。

4 各関係機関が取り組むべき対策案

本委員会は、「2」において抽出した問題点、並びに「3」にみたアンケート調査における意見等を踏まえ、今後、医療従事者の安全確保のために各関係機関が喫緊に取り組むべき具体策として以下の項目を提案する。

○危機察知力の醸成

- ・各種ハラスメント、クレーマーに関する研修会等の実施【行政・医師会】
- ・対話力向上、ハラスメント・クレーマー対応研修の受講【医療従事者、医療機関】
- ・ハラスメント対策マニュアル、具体的事例集の作成【厚生労働省】
- ・患者・家族からの暴力、ハラスメント対策に関する広報【厚生労働省】

○応招義務の正しい理解

- ・厚労省通達の趣旨の周知（厚生労働省・日本医師会）

○相談窓口の構築

- ・医療従事者からの相談にも対応できる窓口の設置【行政・医師会】

○警察との連携構築

- ・警察との緊密な連携体制の構築【医師会・警察】
- ・医療機関・医師会からのSOSへの迅速な対応【警察】
- ・医療従事者からの相談窓口の設置【警察】

○地域における危険情報を共有するネットワークの構築

○各医療機関における防犯対策

- ・防犯カメラ、非常用連絡装置、催涙スプレーなど防犯グッズの設置【医療機関】
- ・民間警備会社による防犯、防災等緊急通報システムの導入【医療機関】

5 おわりに

本委員会は短期間での開催ながら、毎回有意義な議論が展開された。その中でも、繰り返し主張された意見は、「医療従事者に現実には危険が差し迫った状況下では警察による緊急の対応が必須である」というものであった。

委員会におけるこうした議論とアンケート結果を踏まえ、日本医師会では直ちに警察庁長官に対して、各都道府県の医師会と警察との間での緊密な関係構築に協力を求める文書を発出した。その中では、地域の医師会や関係機関等から支援や相談等を求められた際には、各都道府県警察が状況に応じた迅速かつ適切な対応をとられ

るよう求めている。

一方、現状においては、警察との個別の意見交換が実施されていない医師会では、まずは各都道府県や地域の実情に応じた「警察との関係性の構築」に着手することが望まれる。

医療は、医療従事者と患者の信頼関係のうえに成り立つものであり、医療従事者の安全・安心が確保された医療現場は、ひいては、患者にとっても安全・安心な医療を受けられる基盤となる。このことを国民全体で理解し、その信頼関係の構築のために、医療従事者、患者はもとより関係機関を含むさまざまな立場からの弛みない取り組みが求められることを確認し、本とりまとめの結びとする。