

第36回 モンスター家族への対応

北海道医師会顧問弁護士 黒木 俊 郎
黒木法律事務所 弁護士 加 畑 裕一朗

Q. 甲病院の院長ですが、当院では患者Aの家族Bによる過剰な介入に悩まされておりますので、対処方法についてご指導ください。

[Bの要求事項]

- ① Aの検査結果について、担当医師からカルテや画像を見せながらBが理解するまで説明せよ。
- ② 病院の待ち時間が不当に長いので、短くするように改善せよ。
- ③ 病院は、Bを市民の代表者として扱い、Bの指摘に対する改善状況を逐次報告せよ。

[要求の根拠]

Aは長年にわたり治療のため甲病院に通っているが、高齢のため医者の説明をよく理解できていない可能性があるため、家族である私がAのかわりに医者説明を受けて判断する必要がある。ところが、甲病院は、私には5分程度の説明しかせず、質問にもあまり答えてくれない。それなのに、待合室で2時間も3時間も待たせられた。このような対応は不当であり、患者を心配する家族をないがしろにするものであるから、甲病院の謝罪を求める。私は甲病院のあり方を真剣に考えている者であり、地域の代表者ともいえるから、甲病院は私の意見を十分に聞いて、改善に向けて努力すべきである。よって、私の指摘によってどのような改善をしたかを逐次報告してもらいたい。

[被害状況]

Bは直接来院するばかりでなく、毎日のように電話をかけてきては1時間くらい質問や要求をしてくるので、病院業務にも支障をきたしています。Bは決して声を荒げるようなことはないのですが、言葉尻をとらえるなど粘着質な話し方をしてくるので、応対する職員もほとほと困っています。今後、当院としてはどのように対応すれば良いでしょうか。

A. 病院の説明義務は、患者との診療契約に基づくものです。本件では、診療契約は、病院とAとの間で結ばれており、Aには説明を要求する権利がありますが、Bには、何の権利もありません。そこで、患者家族が説明を求める場合は、病院は患者に説明する際に家族を同席して話を聞かせるのが通常であり、患者を抜きにして家族にのみ説明する義務はありません。

しかし、今回の事例では、病院がBに迎合し、腫れ物にさわるように対応してきたため、いつの間にかBが自分にも説明を求める権利や苦情を述べる権利があると思込み、ついには、市民代表として病院に改善を求める権利までであるという錯覚に取り憑かれ、「モンスター家族」と化してしまったように思われます。事態がここまで悪化すると、もはや両者の話し合いによる円満解決は絶対に期待できません。そこで、ショック療法として、Bの要求に対する病院の拒絶回答を文書で明確に通知し、その後の電話や面談での対話も一切拒否する方針で臨むことをお勧めします。

そのための文例（末尾の通告書案参照）をお示しますので、適宜修正してお使いください。

質 疑 応 答

医 師：当院では、これまで患者の家族を患者と区別せず、治療方針についても患者ばかりでなく家族の理解と同意まで得ようとして説明してきました。

弁護士：確かに家族が患者さんを心配する気持ちはよくわかりますので、日本の病院が患者と家族を一体のものとし、両方の納得を得て治療を進めてきた慣行にも一理あります。しかし、家族の意思まで尊重しようとする、患者と家族の意見が対立する場合にどうするのか、家族の中で意見が分かれた場合にどうするのか、という別の問題に直面します。

医 師：大家族の場合、全員に説明する労力だけでも大きな負担ですし、全員が同意しないと手術ができないということになると、大変なことになります。

弁護士：患者への説明義務は、患者の自己決定権を尊重するためのものですから、法的義務です。しかし、家族に対する説明義務はありません。

医 師：では、家族には、説明する必要はないと判断して良いのですか。

弁護士：法的にはそうです。しかし、もし患者が死亡した場合、医療過誤による損害賠償訴訟を提起できるのは相続人ですから、相続人になる可能性のある家族との感情的対立を避ける努力が望ましいことも事実です。この点が、これまで病院が家族を尊重してきた慣行の背景事情でしょうね。

医 師：今回のケースでは、Bが病院に無理な要求を突きつけ、再三の電話で職員の業務を妨害していますし、市民の代表だという発言は、傲慢です。

弁護士：しかし、病院の迎合的な対応がBを増長させ、要求をエスカレートさせる一因となったように思われます。ですから、ショック療法をお勧めし、通告書の文例をお示ししたのです。

医 師：このような通告書を出すと、Bが怒って職員に電話で文句を言うてくる心配はありませんか。

弁護士：「通告の要旨」では、「電話、メールなど」「当院への立入り」と「当院職員に対する面談や謝罪の要求」の拒絶を通告してありますから、電話に出る必要はありません。

医 師：Bが病院に来て騒ぎを起こす心配はありませんか。

弁護士：Bが病院で騒ぎを起こせば、病院の業務が妨害されますので、威力業務妨害罪で110番通報することができます。警察が介入すれば、Bも少しは反省するでしょう。

医 師：Bが病院に対し、訴訟を起こしてくる心配はありませんか。

弁護士：Bには病院を提訴するだけの法的根拠がありませんので、提訴は困難です。しかし、訴訟になった方が、病院にとっては好都合だと思います。何故なら、Bの主張の正当性を法廷で議論している限り、Bと面談する必要がなくなるからです。

医 師：このような通告書を出せば、全ての問題が解決するでしょうか。

弁護士：1通の文書だけで、万事解決とは行かないでしょう。しかし、この通告書は、Bの要求拒絶と病院の法的見解を明確にすることにより、これ以上の紛争を抑止するとともに、将来の訴訟や警察への通報の際には、重要な証拠となるものです。従って、問題解決への第一歩とお考えください。

医 師：もし、将来、Bが患者として当院にきて診察を求めた場合は、どう対応すればよいでしょうか。

弁護士：医師には診療に應ずる義務（医師法19条）があるので、一応、患者として診療はすべきです。しかし、あくまで初診の患者としての通常の診療であり、これまでのような特別扱いをしてはなりません。

【通告書案】

平成 年 月 日
〇〇〇〇 殿
××××病院 院長 △△△△
通告書
<p>第1 通告に至る経過</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 当院の患者●●●●様の治療に関し、貴殿は、当院職員に対し、頻繁に苦情の長電話をし、執拗に意見を述べたり、謝罪要求をするなどの迷惑行為を繰り返している。そのため、貴殿の対応にあたった職員は大変困惑し、当院の業務に多大の支障が発生している。 2 しかし、貴殿は当院の患者ではなく、患者の親族に過ぎない。よって、貴殿は、診療契約の当事者ではないから、貴殿には診療に関して説明を求める権利も要求や苦情を述べる権利もない。 3 よって、当院は、これ以上の被害を防ぐため、下記の通り、通告することとした。 <p>第2 通告の要旨</p> <p>患者●●●●様の治療に関し、貴殿が下記の行為を行うことを拒絶します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 当院への問合わせ（電話、メール、その他一切の手段による） 2 当院への立入り 3 当院職員に対する面談や謝罪の要求 <p>貴殿が上記1～3の行為をした場合には、当院は、ただちに法的措置を取ります。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>