

令和6年度 厚生労働省委託事業  
在宅医療関連調査・講師人材養成事業 事前学習プログラム

## 医療従事者の安全確保

板橋区役所前診療所 院長  
(一社) 全国在宅療養支援医協会 事務局長

島田 潔

# 2022年1月（埼玉県ふじみ野市） 訪問医師が猟銃で射殺される事件

立てこもり散弾銃男を逮捕

訪問の医師ら撃たれ死傷一母死亡めぐり

トラブルか・埼玉県警

（2022年1月28日）

## 患者/家族による医療者への傷害/殺人などの事件

| 年    | 場所     | 事件             | 診療科など          | 被害者               | 加害者      |
|------|--------|----------------|----------------|-------------------|----------|
| 2013 | 北海道    | 精神科医師が刺殺       | 精神科            | 50代男性医師           | 50代男性    |
| 2014 | 千葉県    | 診察中にナイフで刺される   | 総合病院           | 30代女性医師           | 30代男性    |
| 2014 | 北海道    | 診察中にナイフで刺される   | 消化器内科          | 50代男性医師           | 60代男性    |
| 2014 | 愛知県    | 刃物を持って病院に侵入    | 総合病院（娘の治療に不満？） |                   | 30代男性    |
| 2014 | 東京都    | 火炎瓶大量投下        | 大学病院           |                   | 40代男性    |
| 2017 | 岐阜県    | 歯科医が医院で刺殺      | 歯科             | 50代男性医師           | 50代      |
| 2018 | 愛知県    | 診察中に首を刺される     | 外科             | 40代男性医師           | 60代男性    |
| 2019 | 愛媛県    | 入院中に刃物を振り回す    | 精神科、内科         | 男性看護師3名           | 40代男性    |
| 2019 | 埼玉県    | 訪問看護師を睡眠薬で猥褻行為 | 訪問看護           | 30代女性看護師          | 70代男     |
| 2020 | 北海道    | 訪問看護師を鉄アレイで暴打  | 訪問看護           | 60代女性看護師          | 50代女(家族) |
| 2021 | 千葉県    | 自宅で医師の頭を刺す     | 訪問診療           | 男性医師              | 20代男性    |
| 2021 | 大阪府    | 外来患者が心療内科に放火   | 心療内科           | 25名死亡             | 60代男性    |
| 2022 | 埼玉県    | 患者遺族が医師を銃殺     | 訪問診療           | 40代男性医師           | 60代男性    |
| 2022 | 東京都目黒区 | カッターナイフで切りつける  | 眼科             | 60代女性医師           | 60代男性    |
| 2022 | 福岡市    | ナイフで刺す(殺人未遂)   | 総合病院(整形外科)     | 40代男性医師           | 50代男性    |
| 2023 | 埼玉県川口市 | 緊急往診で呼び出し監禁    | 在宅医療           | 40代女性医師<br>30代看護師 | 60代男性    |
| 2023 | 埼玉県戸田市 | 診察室を狙い拳銃で発砲    | 総合病院           | 40代医師             | 80代男性    |

# 在宅医療の安全確保に関する調査報告書

- **調査対象**

(一社)全国在宅療養支援医協会 会員、在宅医療政治連盟 会員、  
上記の団体の会員のうち、メール連絡を許諾している会員を対象

**在支協会員 775人 政治連盟会員 195人**

- **調査期間**

調査期間：2022年2月2日～2022年2月28日

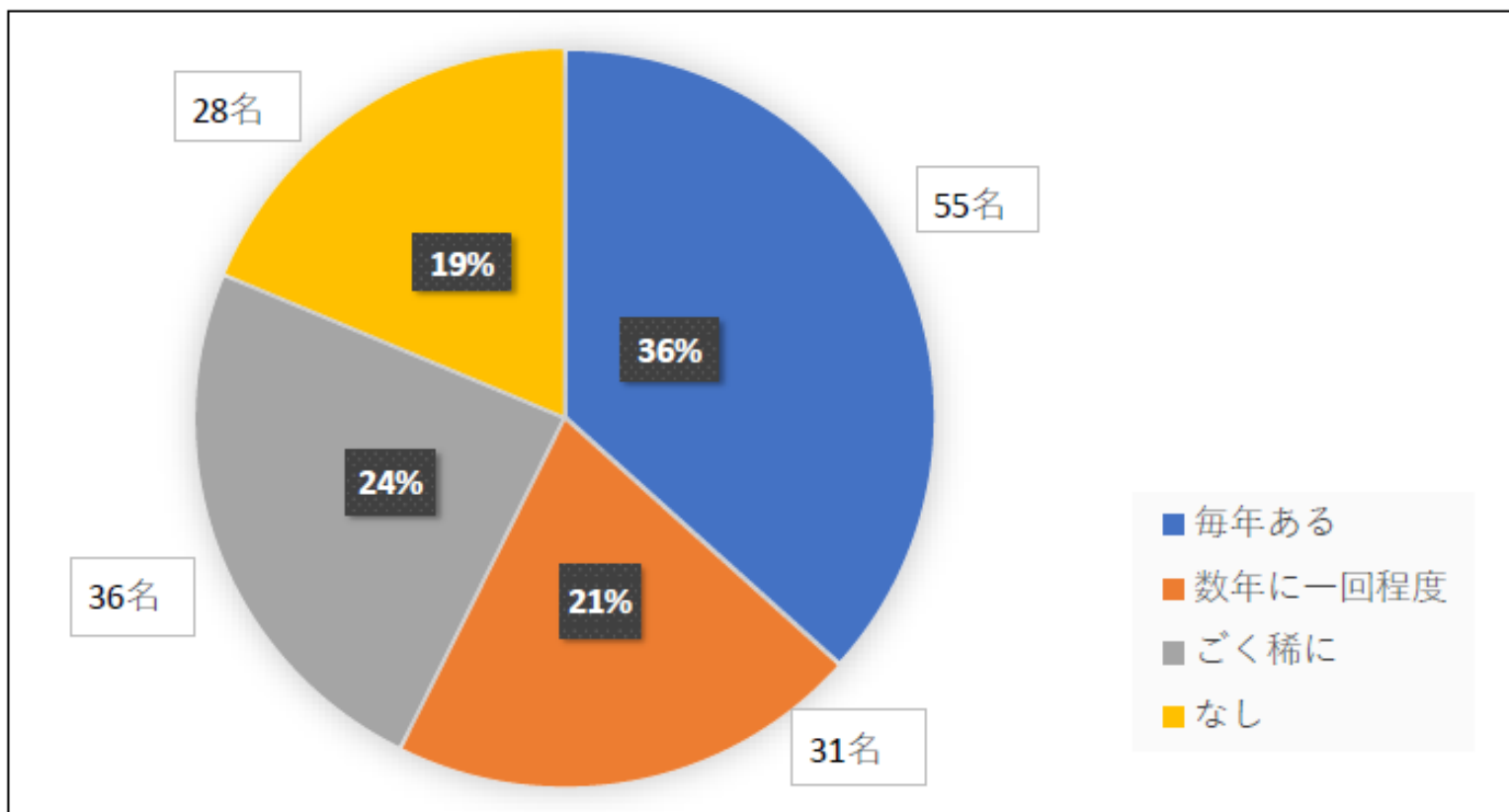
- **調査結果の回収状況**

回収数：150件、回答率：15.4%

(内訳 在支協 80件10.3%、政治連盟 70件35.8%)

## 在宅医療の安全確保に関するアンケート（回答数150名）

Q1 理不尽な要求やクレームからのトラブルについて（1つ選択）



## Q1. 理不尽な要求やクレームからのトラブルについて

### 《医療処置や処方・入院先について》(24% 23件)

- ◆「治療の結果が思い通りにならない」
- ◆「医学的根拠のない診療行為を要求する」
- ◆「過剰な検査・処置物品の要求」
- ◆「処方日数制限以上の薬や不要な薬を要求する」
- ◆「思い通りの入院先に入れなかった」



## Q1. 理不尽な要求やクレームからのトラブルについて

《病気や老化の受容について》(19% 18件)

- ◆ 「夫を生き返らせてほしい」
- ◆ 「120歳まで生きるはずだった」
- ◆ 「医者が見ていて認知症が進むのはおかしい」



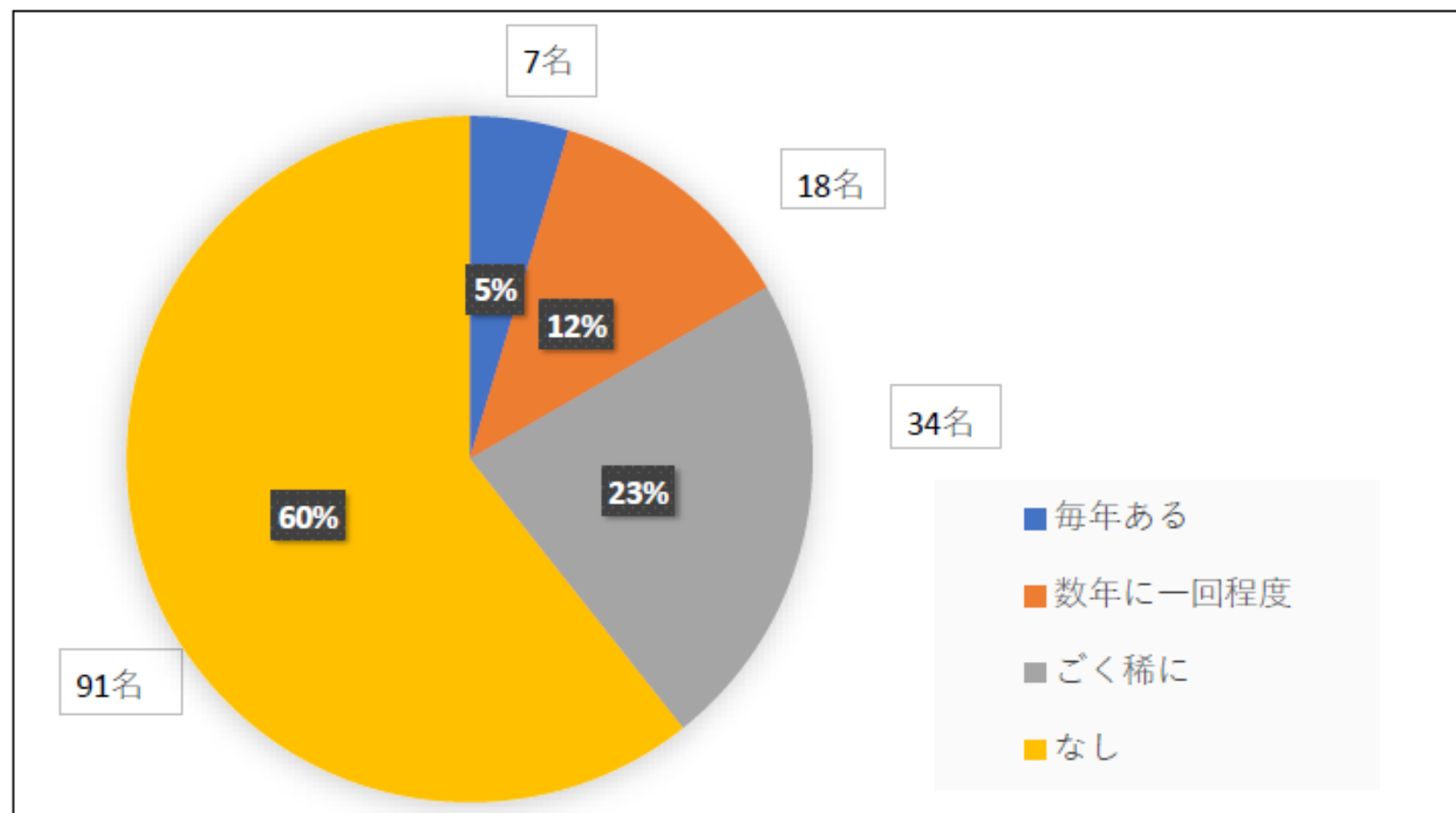
## Q1. 理不尽な要求やクレームからのトラブルについて

### 《嫌がらせ行為/威嚇/恐喝》(21% 20件)

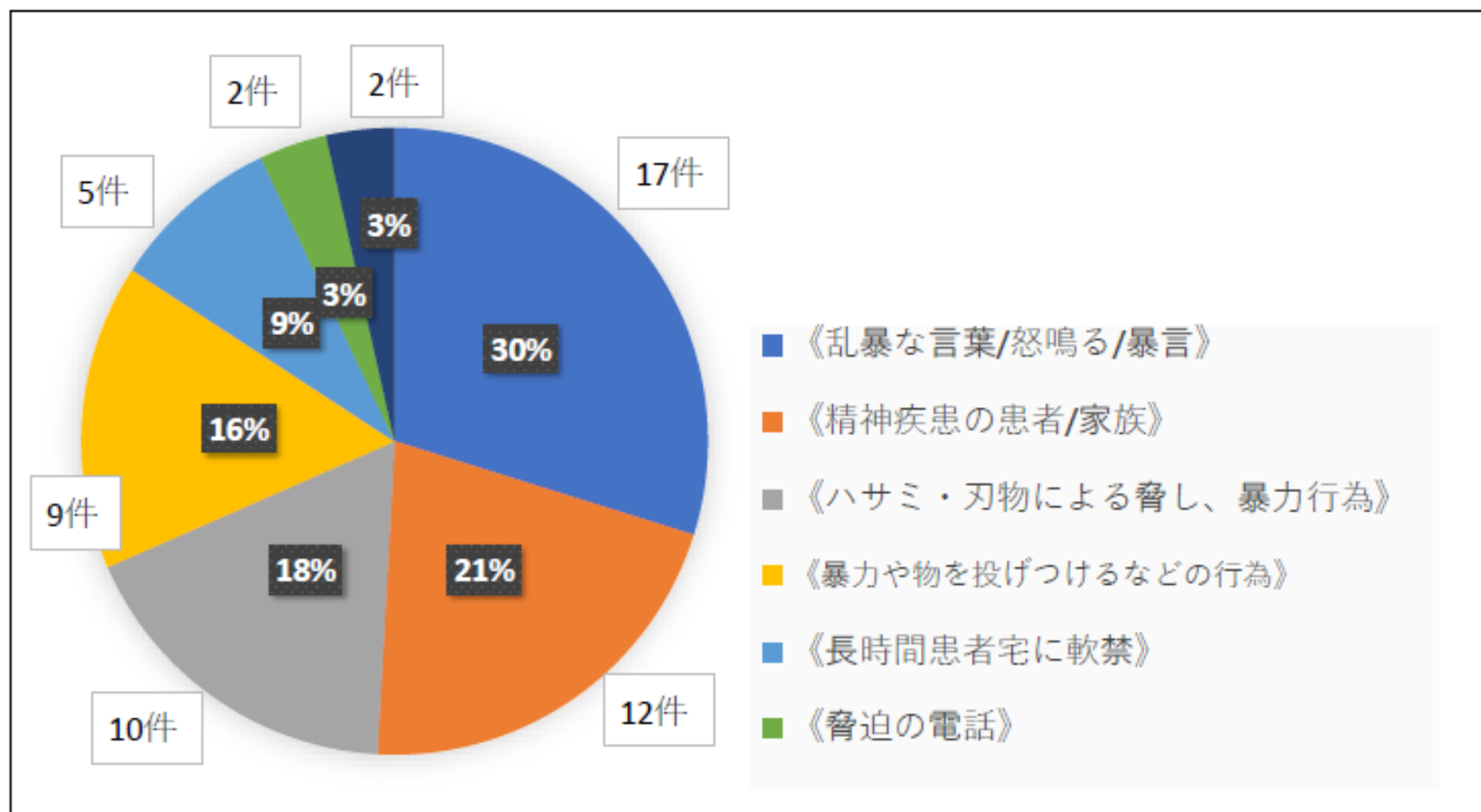
- ◆「連日・長時間・頻回のクレーム電話で緊急連絡が受けられない状態になった」
- ◆「殺すぞ」
- ◆「暴言+訴えてやる」
- ◆「理不尽な苦情の電話を市役所・県・厚労省までかけられた」
- ◆「SNSマスコミに公表する」
- ◆「週刊誌の編集者に知人がいる、と金品を暗に要求された」
- ◆「嫌がらせと思われるカルテ開示を数回要求された」
- ◆「監視カメラや録音録画を診察時に介護者が行う」
- ◆「虐待ケースの通報に対する逆恨みをされた」



Q2 身の危険を感じるような経験について（一つ選択）



Q2に対する具体例をご記載ください。 カテゴリー別回答数：57件



## Q2 身の危険を感じるような経験について

《乱暴な言葉/怒鳴る/暴言(30% 17件)》

- ◆ 「殺すぞ」
- ◆ 「生き返らせないとお前も同じ目に合わせる」
- ◆ 「大声で恫喝」

→被害に遭った職員が精神的苦痛で退職するなども報告された。

## Q2 身の危険を感じるような経験について

### 《精神疾患の患者/家族》(21% 12件)

- ◆ 「家族がナタや庖丁を並べて待っていた」
- ◆ 「せん妄をきたした患者が刃物を振り回した」
- ◆ 「必ず身近に包丁またはハサミを置いている」
- ◆ 「家族が包丁を振りかざして外まで追いかけてきた」



## Q2 身の危険を感じるような経験について

《ハサミや刃物による脅し・危険行為》(18% 10件)

- ◆「家族が診察の隣で包丁を研いで見せる」
- ◆「自宅に日本刀・ドス・バールが置かれていた」
- ◆「患者にハサミを振り上げられた」



## Q2 身の危険を感じるような経験について

### 《長時間患者宅に軟禁》(9% 5件)

- ◆「女性医師が看取りの時に壁に追い詰められた」
- ◆「深夜に往診先から帰れなくなり朝を迎えた」

## 【在宅医療の特性】

- 1, 在宅医療・ケア提供者は、利用者の生活と療養の全体を支えることを使命としている
- 2, 在宅医療・ケアの場は、利用者宅などの私的な空間であり、時に密室となる
- 3, 在宅医療・ケア提供者は、その利用者の看取りまで、責任をもって関わり続ける



# 『応召義務』

## 医師法第 19 条第1項(昭和23年)

「診療に従事する医師は、診察治療の求があつた場合には、  
正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」

▷いわゆる医師の「応招義務」を定めている。

# 『応召義務』について

(令和元年医政局長通知)

- 緊急性の有無に関わらず、患者の求めに応じて必要な医療を提供する必要がある。専門性・診察能力、設備状況、他の医療機関等による医療提供の代替可能性を総合的に勘案し、事実上診療が不可能といえる場合にのみ、診療しないことが正当化される。

- 『診療時間外・勤務時間外の場合』

応急的に必要な処置をとることや他の医療機関の紹介などの対応が望ましいが、診療しないことは正当化される。原則、公法上・私法上の責任に問われることはない。

# ～診療しないことの正当性が認められるもの～

(令和元年 医政局長通知)

## 1 患者の迷惑行為

迷惑行為により診療の基礎となる信頼関係が喪失している場合など。

※ 診療内容そのものとは関係ないクレーム等を繰り返し続けるなど。

## 2 医療費不払い

支払能力があるにもかかわらず悪意を持ってあえて支払わない場合など。

## 3 医学的に入院の継続が必要ない場合

他院への紹介や通院治療などで対応すれば足りるために、退院させること。

## 4 診療行為そのものの提供が著しく困難な場合

外国語などで言語が通じない、宗教上の理由等により結果として診療行為そのものが著しく困難であるといった事情が認められる場合。

1類・2類感染症など、制度上、特定の医療機関で対応すべき感染症に罹患している又はその疑いのある患者。

警 視 庁 生 活 安 全 部 長  
警 視 庁 地 域 部 長 殿  
警 視 庁 刑 事 部 長  
各 道 府 県 警 察 本 部 長  
(参考送付先)  
各 方 面 本 部 長  
各管区警察局広域調整担当部長

|        |                 |
|--------|-----------------|
| 原議保存期間 | 3年(令和9年3月31日まで) |
| 有効期間   | 一種(令和9年3月31日まで) |

警 察 庁 丁 生 企 発 第 9 0 号  
警 察 庁 丁 刑 企 発 第 1 4 号  
令 和 6 年 2 月 2 0 日  
警察庁生活安全局生活安全企画課長  
警察庁刑事局刑事企画課長

各都道府県医師会及び医療機関との連携の推進等について（通達）

医療機関においては、令和3年12月に大阪府の医療機関における殺人等事件、令和4年1月に埼玉県における医療従事者に対する殺人等事件が発生しているところ、これらの事件を踏まえ、令和4年6月、公益社団法人日本医師会会長から、別添のとおり医師会及び医療機関への安全確保に資する支援について依頼がなされたところである。

各都道府県警察にあっては、同依頼の趣旨を踏まえ、「各都道府県医師会及び医療機関との連携の推進等について（通達）」（令和4年6月20日付け警察庁丁生企発第346号ほか。以下「旧通達」という。）に基づく諸対策を推進してきたところであるが、引き続き、各都道府県医師会との間で、医療従事者等の安全確保のための意見交換を行う機会を設けるなど、各都道府県医師会等と所要の連携を図るとともに、各都道府県医師会等から相談、110番通報等がなされた場合には、その内容に応じて、生活安全部門、刑事部門をはじめとする関係部門が連携し、指導、助言、検挙等の必要な措置を確実に講じられたい。

なお、旧通達は廃止する。

## ● 安全配慮義務

### 安全衛生法第5条

使用者(事業主)が従業員について危険を防止するために  
必要な措置を講じる義務があること

▶従業員に危険が予測されたにも拘らず、必要な安全配慮義務

を怠れば、従業員からも損害賠償請求を求められるおそれもあります。

## ● 警察相談

### 所轄の警察を調べる

- ▶ 被害に遭った場所で決まる
  - 診療所、往診先、自宅
  - 電話強迫なら電話を受けた場所など

## 警察署内の相談先は

**「刑事課」**または**「生活安全課」**など

▶ **責任者と被害に遭った当人で出向く**

## 用意しておくの良いもの

- ▶ 相手氏名、住所、電話番号(携帯電話なども)、  
生年月日、勤務先などの基本情報

(全てが揃わなくても良い)

- ▶ トラブルの原因、経緯

- ▶ 事案発生時刻と内容

- ・ 録音や録画があると良い
- ・ 無ければ、文字記録で良い

USBに入れる・プリントしておくとなお良い



## 警察ができること

- 「事件化」

- ▷被疑者の取り調べ(身柄拘束)

- 「警告」

- ▷被疑者に対する警告(対面・電話など)

- 巡回パトロールの強化

※身辺警護などはできない(要人警護などに限定されているため)

## 「事件化」について

- 傷害事件

- ▷ 暴力行為、暴力行為の準備、予告

- 恐喝、強要、威力業務妨害

のちほど詳しく説明します

## 「事件化」となり得るもの

### ①具体的な身体への危害の発言

▶反社会的勢力との関係を話す

▶以下の行為を匂わす、遠回しの例えなど

### ②自宅や職場へ毎日押しかける(その予告も含めて)

### ③仕事や生活に著しい妨害を与える(その予告も含めて)

## ● 脅迫罪（刑法222条 1 項）

2 年以下の懲役、または30万円以下の罰金

本人または親族・従業員の

● 生命・身体・自由・名誉・事業所の名誉・財産

に損害を与えることを予告して相手を脅して恐怖を与えて、  
無理矢理に要求を通そうとする行為。

## 脅迫罪の具体例

- ▶ 大声を出す、モノを壊すなどの威嚇行為を通じて執拗に迫る
- ▶ 電話や手紙・メールでも内容次第で脅迫罪が成立する。

脅迫罪は「害悪を告知」した時点で成立する。

被害者が畏怖（恐怖）することまでは要件に含まれない。

※脅迫罪には未遂罪はない。

## ● 強要罪（刑法第223条）

3年以下の懲役

脅迫や暴力を用いて、相手に義務のないことをさせる。

（「脅迫罪」との違いは、「義務のない行為」をさせたかどうか？）

## 強要罪の具体例

▶ 「今すぐここで土下座しろ」「今すぐ、ここで謝罪文を書け。」

「帰りたい」と言っているのに帰さない行為なども含まれる。

※脅迫罪には未遂罪はないが、強要罪には未遂罪がある

(刑法223条3項)

## ● 恐喝罪（刑法第249条）

10年以下の懲役(懲役3年以上は執行猶予なし)

恐喝罪の成立は、加害者による暴行または脅迫が要件

- 暴行・脅迫を用いたか
- 被害者が恐怖の感情を感じたか
- 恐怖心から財物を処分したか
- 金銭などが加害者や第三者の手に渡ったか

※恐喝事件は逮捕による身柄拘束を受けやすい犯罪。

※恐喝罪には未遂罪がある(刑法第250条)



|        | 脅迫罪                                                   | 強要罪                                                                | 恐喝罪                                             |
|--------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 行為     | 本人や親族の生命・身体・自由、<br>名誉または財産対して害を加える<br>ことを告げて、人を脅迫する行為 | 相手本人や親族の生命・身体・<br>自由・名誉・財団に害悪を与え<br>ることを告知して、相手に義務<br>のない行為を行わせる行為 | 人に暴行や脅迫を行うことによ<br>り、財物を交付させる行為や、<br>財産上の利益を得る行為 |
| 未遂罪    | なし                                                    | あり                                                                 | あり                                              |
| 法定刑    | 2年以下の懲役または<br>30万円以下の罰金                               | 3年以下の懲役刑                                                           | 10年以下の懲役                                        |
| 親告罪か否か | 非親告罪                                                  | 非親告罪                                                               | 非親告罪                                            |
| 公訴時効   | 3年                                                    | 3年                                                                 | 7年                                              |

※慰謝料請求は3年以内にする必要があります。

- 暴行罪（刑法第208条）

2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは

科料暴行を加えられた人が傷害するに至らなかった場合の行為

## ● 傷害罪 （刑法第204条）

1 5 年以下の懲役又は 5 0 万円以下の罰金

他人の身体に対して暴行を加えるなどして、人を傷害した場合に成立する犯罪行為。

故意犯を処罰する規定。

■ 傷害とは、

- 創傷、擦過傷、打撲傷などの外傷
- 人を失神させる
- 病気にさせる
- 外傷後ストレス障害などにかからせるなど

## 脅迫罪、強要罪、恐喝罪、暴行罪、傷害

親告罪(被害者が刑事告発することを必須)ではなく

「非親告罪」(事実があれば事件化される)です。

▶警察へ被害届けを行う

## ● 威力業務妨害罪（刑法第233、234条）

3年以下の懲役、または50万円以下の罰金。

店内で大声を出したり物を倒したりして怖がらせるなどで、威力を用いて業務を妨害する行為。

- 暴行や脅迫などによって威迫すること
- 大声や叫び声などによって混乱を生じさせること
- 業務に必要な物を捨てたり隠したりすること
- 生命や身体への危険状態を作り出すこと
- 地位や集団などによる威圧的な勢力を利用すること

※迷惑電話を何時間も続けたり何百回も掛けたりするものも含まれる。

（5回以上繰り返された場合には威力業務妨害罪で警察へ通報してよい）

## ● 不退去罪（刑法第130条）

3年以下の懲役、又は10万円以下の罰金(住居侵入罪と同様)

店や建物の所有者や管理者から要求があったにも拘らず退去しなかった場合。

▶嫌がらせ威圧を目的として「要求を通るまで帰らない」とオフィスや店舗に居座る。

▶責任者が来るまで待たせてもらうよ。閉店時間？そんなの知るかよ！」

## 実際に行っている予防対策 ～現場での危険に備えた取り組み～

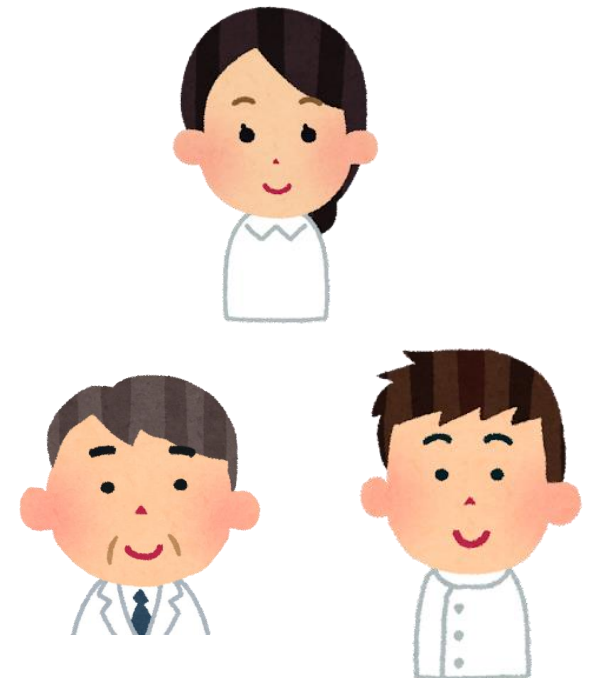
### 《護身》

- ◆護身術の学習
- ◆往診カバンを体の前に置いて守れるようにしている
- ◆ドアを開けて避難路を確保しドアに近いほうに居る
- ◆1人で行く場合は背中を見せないようにする
- ◆自身の安否確認のため途中で電話をスタッフから入れてもらう
- ◆警備会社に危険回避講習を行ってもらう

## 実際に行っている予防対策 ～現場での危険に備えた取り組み～

### 《危険回避》

- ◆危険を感じる場所には行かない
- ◆担当交代
- ◆男性スタッフで対応
- ◆1人では患者宅に入らない(複数人で訪問)
- ◆努力しても信頼関係が築けない時は診療を断る
- ◆断る場合は弁護士を介す





## 実際に行っている予防対策 ～情報収集と共有・関係者との連携による取り組み～

### 《危険な人物の予測》

- ◆初回訪問前に出来るだけ多くの情報を集める
- ◆亡くなるはずがないと強く信じている介護者について警戒する
- ◆相手によって態度が違う人について情報共有し注意する

### 《情報共有による解決》

- ◆被害は必ず報告する、
- ◆クリニック内の会議で情報共有し対応方法を相談する、
- ◆関係する病院ケアマネージャー介護事業所で常に情報共有を徹底する、
- ◆単独で折衝をしない



## 実際に行っている予防対策 ～クレームへの日頃の対応・対策～

### 《警察・役所と連携》

- ◆近くの交番と連携している
- ◆事前に面会時間などを警察へ連絡している
- ◆役所の担当者と連絡をとる

## 実際に行っている予防対策 ～クレームへの日頃の対応・対策～

### 《クレーム対応》

- ◆毅然とした姿勢を示す
- ◆必要に応じて録音・録画をする



### 《意識改革》

- ◆患者と家族を「様」で呼ばず「さん」で統一しフェアな関係を意識づける

## 実際に行っている予防対策 ～クレームへの日頃の対応・対策～

### 《パンフレット》

- ◆患者向けパンフレットを用いて説明し、同意を得る  
(療養の希望/在宅でできることできないこと/緊急時対応など)
- ◆クレーマーマニュアルの作成

### 《傾聴》

- ◆患者さんの意見を聞く
- ◆危ないと感じる人には断言した言い方をせず傾聴する

# 《ひとりで解決しようとしなない》

- ◆職場内で共有する
- ◆複数で対応する
- ◆関係者(医療／看護／介護／行政)で会議を行う
- ◆専門家に相談
- ◆警察へ相談