

## Q&A

### 病棟看護師はどこまで夜間・休日の電話に対応しなければならないか？

Q1. 夜間や休日の時間帯に入院患者に発生した病態の変化や転倒等の事故について、すぐに患者家族に電話で報告しなければならないかを悩んでいます。

当院では、緊急に治療方針を決めなければいけないような時は、夜間や休日であってもすぐに病棟看護師が家族に電話連絡をしています。そうでないときは対応がまちまちで、すぐに電話連絡がなかったことで家族からお叱りを受けることもあります。統一的な対応にした方が良いと思うのですが、法律的に留意することなどあれば教えてください。

Q2. 退院した患者から「気になることがあるから」と入院中の病状を問い合わせつつ質問をする電話が夜間や休日にあると、担当医がいないために電話を回された病棟看護師が対応に追われて、本来業務に支障が生じることがあります。このような電話にはどこまで対応しなければならないのでしょうか。

A1. 「このような場合は直ちに報告しなければならない」といった法令の定めはありませんので、法律的に留意しなくてはならない点は特にありません。まずは、職員によって対応が異なることでトラブルが生じることを避けるため、医療機関内で対応方針を統一しておき、その方針を入院時に患者や患者家族に案内しておくといいでしょう。以下、具体的に説明します。

#### (1) 直ちに報告しなければならないとする法令の定めが無いこと

診療契約は、一般的に、契約の性質に基づく分類上「準委任契約」と考えられています。準委任契約における報告義務については、民法第 645 条が「受任者は、委任者の請求があるときは、いつでも委任事務の処理の状況を報告し、委任が終了した後は、遅滞なくその経過及び結果を報告しなければならない」と定めているほかに、特に定めはありません。したがって、「このような場合は直ちに報告しなければならない」といったことが法令上要請されているわけではないこととなります。

## (2) 対応方針の統一

法的義務はないものの患者側との信頼関係を構築する観点から、医療機関内で実情に応じて統一的な対応方針を決定しておき、その方針に従って患者家族への連絡を行うことが望ましいと考えます。その際には、病態の変化であるか事故であるかにかかわらず、「インシデントの影響度分類」<sup>1)</sup>などを参考にして、患者にどの程度のレベルの変化が生じたかで連絡するか否かの基準を設定するのが良いでしょう。

## (3) 補足：よりスムーズな対応のために

なお、患者家族から直ちに連絡をしなかったことについて苦情を言われないようにするためには、電話連絡をする時間帯について、入院のしおり等で「当院にて緊急性が高いと判断した場合を除いて、原則として、診療時間帯の〇時から〇時にご連絡します」などと予め案内しておくが良いでしょう。

A2. 電話に対応することが可能であればそうするに越したことはないですが、緊急性のない問い合わせに対しては、担当医に確認の上で診療時間内に連絡をする旨を伝えて電話対応を中止することも可能と考えます。

### (1) 電話対応の中止が可能な理由（私見）

A1 で言及したとおり、民法第 645 条には「受任者は、委任者の請求があるときは、いつでも委任事務の処理の状況を報告し（略）なければならない。」と定めています。そして、診療契約においては、患者が委任者に該当し、医療機関が受任者に該当します。このことからすると、医療機関としては、患者から請求があるときは、直ちに委任事務処理の状況の報告として病状等の回答をしなければならないようにも思えます。

しかしながら、私見としては、委任者の請求があるときは「いつでも」委任事務の処理の状況を報告しなければならないとされているのは、「委任が終了した後に限らず委任事務がどのような段階であっても」という意味に過ぎず、報告の求めがあれば直ちに報告しなければならないという意味ではないと考えます。

したがって、緊急性のない問い合わせに対しては、電話対応を中止することも可能と考えます。医師が行うような医学的判断を看護師の判断で伝えることによるトラブルも散見されますので、応答するかどうかや応答する場合にどのようなことを伝えるのかについては慎重さも必要です。

(2) 補足：よりスムーズな対応のために

なお、A 1 では、入院のしおり等で電話連絡をする時間帯を予め案内しておくことを提案しましたが、患者および患者家族からの電話について、緊急性のない場合の受付時間を予め案内しておくことも考えられます。

【参考文献】

- 1) [国立大学医学部附属病院医療安全管理協議会「インシデントの影響度分類」](#)

【メディカルオンラインの関連文献】

- ・ [第 187 席. 精神科病院で電話対応する看護師の負担と課題\\*\\*\\*](#)
- ・ [夜間・休日における救急患者電話対応についての実態調査\\*\\*\\*](#)
- ・ [2-1 【タスク・シフト/シェア, 多職種連携】 365 日 24 時間の電話対応専属スタッフによる訪問看護ステーションにおけるタスク・シフト/シェア\\*\\*](#)

「\*」は判例に対する各文献の関連度を示す。