

Q&A

患者側から面談を求められた際の留意点について

Q. 当院で治療を受けた患者が、思うように回復しないのは医療ミスではないかと疑い、院長との面談を求めてきています。この場合、そもそも面談に応じたり、面談に応じるとしても院長が対応したりしなければならないのでしょうか。また、面談の際に、面談内容を録音したいと言われた場合、これに応じなければならないのでしょうか。患者側から面談を求められた場合に気を付けるべき点などについて教えて下さい。

A.

1. 回答

患者側からの面談の求めに対して、医療機関側が応じなければならない法的義務はありませんので、そもそも面談に応じるのか、面談に応じるとしても誰が対応するのかは医療機関側で決めて構いません。また、面談内容の録音を拒否することも問題ありません。

2. 患者側から面談を求められたら

治療をした患者や患者家族（以下「患者側」といいます）から面談を求められることは、しばしば経験することかと思います。治療がうまく行って回復した場合にわざわざ面談を求めてくることはないでしょうから、患者側から面談を求めてくるということは、順調に回復していない場合や、何らかのクレームがある場合と考えて良いでしょう。

患者側からの面談の求めに対して、医療機関側が応じなければならない法的義務はありません。ただ、患者側が面談を求める理由によっては、医療機関側の対応も変わってきますので、患者側から面談を求められた場合には、まず、面談を求める理由について確認することが出発点となります。面談を求める理由が、医療機関側の対応についての苦情（看護師や職員の態度が悪い、診察の待ち時間が長いなど）であれば、例えば、「至らない点があったようでお詫び申し上げます」「不快な思いをさせてしまい申し訳ございません」等とお詫びの言葉を電話で伝えるという対応や、苦情の内容によっては面談に応じて直接お詫びの言葉を述べるという対応でも良いでしょう。

他方、面談を求める理由が、設問のように「思うように回復しないのは医療ミスではないか」「診療経過や医師の見解等について説明をしてもらいたい」というものであった場合、医療機関は患者との診療契約に基づく説明義務（顛末報告義務：民法 645 条）を負っていますので、説明義務をどのような形で果たすのかという視点で検討する必要があります。具体的には、面談をして説明した方が患者側の理解を得られるのか、書面の形で回答した方が正確な説明ができるのか、事案ごとに判断して決めることになります。そして、この判断にあたっては、治療内容や診療経過について問題がなかったか否かの医学的検証・評価を行い、また、弁護士に相談するなどして法的責任が生じるか否かの検討も行っておくべきです。

3. 誰が対応すべきか

面談をして説明した方が患者側の理解を得られると判断し、面談に応じる場合であっても、誰が面談に対応するかは医療機関側が決めて構いません。設問のように患者側が院長から説明を受けたいと求めてきた場合であっても、これに応じる必要はなく、事案に応じて、実際に診療を行った主治医、主治医が対応したのでは感情的なもつれが生じると判断した場合は上級医等の他の医師、看護に関することであれば看護部門、診療や看護以外に関することであれば事務部門など、医療機関側で適切と考える者が対応にあたればよいでしょう。それでも患者側が「なぜ院長が出て来ないのか」「院長を呼んで来い」などと院長との面談に固執するような場合には、面談自体を拒否したり、面談を打ち切ったりしても問題ありません。この場合、患者側に説明を求める事項を書面で出してもらうよう促し、医療機関側も書面で回答・説明を行うという対応を取っておけば、説明義務（顛末報告義務）を果たしていることになります。

また、患者側と面談する際に 1 人で対応すると、患者側の参加人数が多い場合は圧を感じるでしょうし、対応者にとって精神的にも負担となるでしょうから、必ず複数名で対応するようにしましょう。

なお、医師が院長 1 人だけであるような小規模クリニックの場合は、事実上、院長が対応せざるを得ないでしょう。ただ、その場合であっても、患者側と面談する際には、可能な限り看護師やスタッフに同席してもらい、複数名で対応することが望まれます。

4. 面談内容の録音

患者側から面談内容を録音したいと求められた場合であっても、録音に応じる法的義務はありませんので、録音を拒否しても構いません。ただ、患者側が断わりなくスマートフォン等

で隠し撮りをしている事案もよくあります。断わりなく録音した音声であっても裁判の証拠として利用されますので、患者側と面談する際には、面談内容が録音されているかもしれないと認識した上で、説明内容や言葉遣いなどに気を付けて、面談に対応するよう心掛けた方が良いでしょう。

他方、面談内容を正確に記録するという意味でも、患者側からの威圧や暴言等を事前に抑えるという意味でも、むしろ医療機関側から面談内容を録音することも考えられます。この場合、「録音してもよろしいでしょうか？」と許可を求めるのではなく、「正確な記録を残すため録音させていただきます。」と伝えて録音するとよいでしょう。これに対し患者側が録音を拒否することも考えられますので、その場合は、必ず面談メモを残すようにしましょう。

【メディカルオンラインの関連文献】

- ・ 患者説明が不十分といわれなかったために***
- ・ 説明義務違反の有無が争われた医療訴訟の分析***
- ・ 診察内容の録音・録画への対応は？**

「*」は判例に対する各文献の関連度を示す。