



令和7年度 広島県医師会医療安全研修会 ～医療機関に向けられる不満の実態を知って対策！！～

日時 2025年11月17日（月）19：00～21：00

場所 広島県医師会館 2階 201会議室
Web（Zoom）

【司会】山田 謙慈
広島県医師会常任理事

講演1

広島県医療安全支援センターに
寄せられる相談事例の実態

広島県医療安全支援センター

相談員 杉村 美由紀

講演2

最近の医事紛争の傾向と損害賠償と
医師賠償責任保険の基礎知識

東京海上日動火災保険株式会社
中国損害サービス部 火災新種損害サービス部
担当課長 出来 敏也 氏

- 日医生涯教育 CC7（医療の質と安全）1.0単位（Web参加者・会場参加者）
- 専門医共通講習 医療安全 1単位（会場参加者のみ）



令和 7 年度 広島県医師会医療安全研修会
～ 医療機関に向けられる不満の実態を知って対策！！ ～
目次

主催：一般社団法人広島県医師会

日時：令和 7 年 11 月 17 日（月）19：00～21：00（2 時間）

場所：広島県医師会 2 階 201 会議室、Zoom

司会：広島県医師会 常任理事 山田 謙慈

1. 開会挨拶（19：00～19：05）

広島県医師会 会長 松村 誠

2. 講演 1（19：05～19：35）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P3

「広島県医療安全支援センターに寄せられる相談事例の実態」

広島県医療安全支援センター 相談員 杉村 美由紀

3. 講演 2（19：35～20：20）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P15

「最近の医事紛争の傾向と損害賠償と医師賠償責任保険の基礎知識」

東京海上日動火災保険株式会社 中国損害サービス部

火災新種損害サービス室 担当課長 出来 敏也

4. 情報提供（20：20～20：30）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P36

「各種保険について」

東京海上日動火災保険株式会社 広島支店 企業公務金融室 川畑 拓人

5. 質疑応答（20：30～20：55）・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P41

広島県医療安全支援センター 相談員 杉村 美由紀

東京海上日動火災保険株式会社 担当課長 出来 敏也

広島県医師会 医事紛争顧問弁護士 大元 孝次

広島県医師会 医事紛争顧問弁護士 前川 秀雅

東京海上日動火災保険株式会社 広島支店 企業公務金融室 川畑 拓人

6. 閉会挨拶（20：55～21：00）

広島県医師会 副会長 玉木 正治

（情報提供）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P42

広島県医師会 e-広報室（医事紛争関係）

日本医師会ペイシエントハラスメント・ネット上の悪質な書込み相談窓口

採血マニュアル

日本医師会生涯教育 1.0 単位（CC7：医療の質と安全）

専門医共通講習 1.0 単位（医療安全）※会場参加者のみ



広島県医療安全支援センター に寄せられる相談事例の実態

広島県医療安全支援センター


相談員 杉村 美由紀



本日の内容

- 1 医療安全支援センターについて
- 2 相談対応の状況
- 3 相談事例と対応
- 4 よくある相談者の反応
- 5 相談員から伝えたいこと

2



1 医療安全支援センターについて

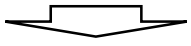
医療安全支援センターの設立経緯等（厚生労働省「主な医療安全関連の経緯」等から抜粋）

経緯

H11 横浜市立大学事件（肺手術と心臓手術の患者を取り違えて手術。この事件を契機に医療安全についての社会的関心が高まる。）
 “ 都立広尾病院事件（看護師が消毒液とヘパリン加生理食塩水を取り違えて静脈内に投与し、患者が死亡。この事件等を契機に医療事故の警察への届出が増加。）


H13 患者安全推進年（患者の安全を守るための医療関係者の共同行動）
 “ 医療安全対策検討会議の発足

※ 平成14年度までは、医療に関する相談は医務担当課で相談対応（本県では年間200件程度。その約8割が患者と医師の意思疎通が図られていない内容であった。）



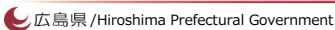
H15


- 特定機能病院及び臨床研修病院における安全管理体制の強化（医療法施行規則改正 平成15年4月1日施行）
- 「医療安全支援センター」の設置開始・・・**広島県医療安全支援センター／広島県医療安全推進協議会の設置**



H18

- 医療安全支援センターを医療法に位置付け
 - ・ H15年度から医療に関する患者・家族等の苦情・心配や相談への迅速な対応や医療機関への情報提供を行うため「医療安全支援センター」を設置したが、法律上の位置づけがなく、機能が明確でなかった。また、その機能や取組が各都道府県で異なり、その機能がわかりにくかった。
 - ・ このため、医療法（第6条の13）に、「都道府県等は、医療安全支援センターを設置するよう努める。」と位置付けられた。


3

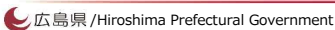


1 医療安全支援センターについて

医療安全支援センターの設立経緯等（厚生労働省「主な医療安全関連の経緯」等から抜粋）

基本方針

- ◆ 患者・住民と医療提供施設との信頼関係の構築を支援するよう努めること。
- ◆ 患者・住民と医療提供施設との間にあって、中立的な立場から相談等に対応し、患者・住民と医療提供施設の双方から信頼されるよう努めること。
- ◆ 患者・住民が相談しやすい環境整備に努めること。
- ◆ 相談者のプライバシーを保護し、相談により相談者が不利益を被ることがないように配慮する等、安心して相談できる環境整備に努めること。
- ◆ 地域の医療提供施設や医療関係団体の相談窓口や関係する機関・団体等と連携、協力して運営する体制を構築するよう努めること。


4

1 医療安全支援センターについて



医療安全支援センターの設立経緯等（厚生労働省「主な医療安全関連の経緯」等から抜粋）

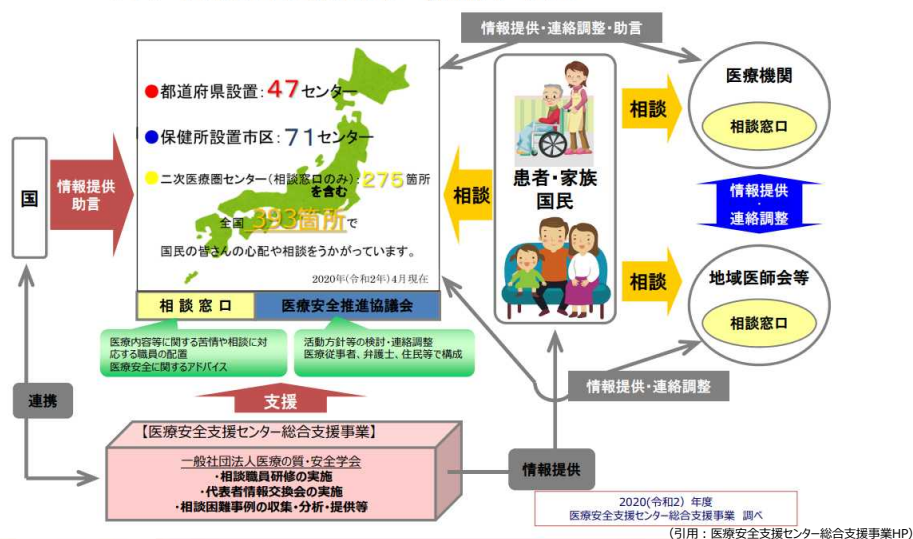
役割＜機能＞

- ◆ 患者・住民からの苦情や相談への対応（必要に応じて、医療機関の管理者及び患者等に助言）
- ◆ 地域の実情に応じた医療安全推進協議会の開催
- ◆ 関係機関、団体等との連絡調整
- ◆ 医療安全の確保に関する必要な情報の収集及び提供
- ◆ 研修会の受講等による相談員の資質の向上
- ◆ 医療安全の確保に関する必要な相談事例の収集、分析及び情報提供、医療安全施策の普及・啓発

1 医療安全支援センターについて



◆◆◆ 医療安全支援センター体制図 ◆◆◆



1 医療安全支援センターについて

～医療に関する苦情・相談は～

広島県医療安全支援センター

受付時間



- 月曜日～金曜日（年末・年始、祝日は除く）
- 13：00～16：00

※相談は概ね1時間以内とさせていただきます。

相談方法

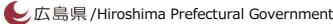
- 電話による相談
専用電話番号 082-513-3058
- 面談による相談
広島県庁本館 6階 医療安全支援センターまで

※お待たせしないためにも、予めご予約ください。



おことわり 次の点について、あらかじめご了承ください。

- ① 医療機関でのトラブルについては、まず当事者間の話し合いが基本となります。
- ② 診療内容の是非や故意・過失の有無の判断はできません。
- ③ 医療機関の処分、強制力のある指導、紛争への介入・仲裁はできません。
- ④ 医療機関の紹介の御要望にはお答えできません。



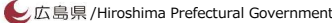
広島県 / Hiroshima Prefectural Government

7

2 相談対応の状況

広島県医療安全支援センター 相談内容分類別件数（R5年度～R6年度）

大項目	小項目	令和5年度		令和6年度	
		件数	比率	件数	比率
1 医療行為・医療内容に関すること	(1)治療、看護の内容や技術	87	17.6%	74	14.7%
	(2)(1)のうち特に医療過誤を疑っているもの	62	12.6%	25	5.0%
	(3)転院、退院	20	4.0%	18	3.6%
	(4)医療関連法規等に関すること	19	3.8%	10	2.0%
	(5)その他医療行為・医療内容	6	1.2%	39	7.7%
2 コミュニケーションに関すること	(1)説明等に関すること	29	5.9%	27	5.4%
	(2)基本的マナーに関すること	25	5.1%	36	7.1%
	(3)その他コミュニケーションに関すること	4	0.8%	20	4.0%
3 医療機関の施設・設備・衛生環境	(1)衛生環境	1	0.2%	1	0.2%
	(2)その他医療機関の施設に関すること	0	0.0%	0	0.0%
4 医療情報の取扱い	(1)カルテ開示	4	0.8%	2	0.4%
	(2)セカンドオピニオン	1	0.2%	7	1.4%
	(3)広告	0	0.0%	0	0.0%
	(4)個人情報・プライバシー	5	1.0%	2	0.4%
	(5)診断書等の文書	9	1.8%	5	1.0%
	(6)その他医療情報の取扱いに関すること	3	0.6%	6	1.2%
5 医療機関の紹介、案内		11	2.2%	10	2.0%
6 医療費（診療報酬等）、自費診療	(1)診療報酬等	36	7.3%	22	4.4%
	(2)自費診療に関すること	2	0.4%	1	0.2%
	(3)その他医療費に関すること	9	1.8%	12	2.4%
7 医療知識等	(1)健康や病気に関すること	53	10.7%	68	13.5%
	(2)薬（品）に関すること	11	2.2%	13	2.6%
	(3)制度について尋ねるもの	12	2.4%	11	2.2%
	(4)その他医療知識を問うもの	7	1.4%	7	1.4%
8 主訴不明、気持ちの受止め	(1)主訴不明	3	0.6%	7	1.4%
	(2)気持ちの受止め	48	9.7%	47	9.3%
	(3)その他	27	5.5%	34	6.7%
計		494	100.0%	504	100.0%



広島県 / Hiroshima Prefectural Government

8

6

4

2 相談対応の状況



広島県医療安全支援センター 令和6年度 各分類別件数

<相談者の性別件数>		
	件数	比率
男性	165	32.7%
女性	324	64.3%
その他・不明	15	3.0%
計	504	100.0%

<相談者の年代別件数>		
	件数	比率
10代	0	0.0%
20代	1	0.2%
30代	3	0.6%
40代	4	0.8%
50代	15	3.0%
60代	22	4.4%
70代	84	16.7%
80代	18	3.6%
90代	1	0.2%
不明・その他	356	70.6%
計	504	100.0%

主に50～80代の方が、
医療に関する心配事や
悩みを抱えている・・・

2 相談対応の状況



広島県医療安全支援センター 令和6年度 各分類別件数

<相談方法別件数>		
	件数	比率
電話	484	96.0%
面談(予約・事前連絡なし)	12	2.4%
面談(予約・事前連絡有)	3	0.6%
電子メール	4	0.8%
手紙・FAX	1	0.2%
計	504	100.0%

<相談への対応別件数>		
	件数	比率
1 問題点の整理の援助, 説明, 情報提供, 助言	461	91.5%
2 他の相談窓口や関係機関を紹介した (又は紹介予定)	22	4.4%
3 対象医療機関等へ連絡をした (又はする予定)	10	2.0%
4 立入検査を行う保健所や厚生局へ引き継いだ (又は引き継ぐ予定)	1	0.2%
5 その他	10	2.0%
計	504	100.0%

必要に応じて情報提供
を行うのみ。
※仲介ではない。
※あくまで当事者間の話
し合いが基本。

3 相談事例と対応①



【基本的マナーに関すること】



医師の言動に腹が立っている。
センターから指導してほしい。

母が入院している病院の医師の言動に腹が立っている。
ハラスメントと思えるような、人を見下した物言いをしてくるが、
母が世話になっているため、直接伝えることができない。
センターから言動を直すよう医師を指導してほしい。

3 相談事例と対応②



【基本的マナーに関すること】



歯科医師からのハラスメントで
クリニックへ行くのが怖い。

1年前に前歯の義歯を保険適用外で作成したが、緩んだ感じがしたため、調整をお願いした。すると、義歯が外せなくなり、歯科医師からは「だからやりたくなかったんだ！」と高圧的に言われた。

調整後、前歯の歯茎が少し下がったような感じになったため、再度調整を要望したところ、「私がこれまで同様の治療をどれほどしてきたと思っているのか」と暴言を吐かれた。以来怖くなり、何も言えなくなった。

次回の予約日が近くなったが、怖くて行けそうにない。

ただ、保険適用外の治療をしているため、我慢して継続したほうがいいのか迷っている。
どちらにしろ、このまま泣き寝入りするのでは、気持ちが落ち着かない。

3 相談事例と対応③



【診療報酬等】



差額ベッド代を
勝手に取られていた！

父の胃がん治療のため、某病院を紹介されたが、12日間の入院の後、亡くなった。
死亡退院後、医療費の明細を見てみると、差額ベッド代が含まれていた。
入院時には3人部屋しかないと言われ、そのまま個室使用同意書にサインした気がするが、その病室は4人部屋で、利用者が3人の日もあれば4人の日もあった。
4人部屋として使用していたのに、3人部屋として差額ベッド代を取られるのはおかしいと感じている。
私としては、詐欺にあったと思っている。

3 相談事例と対応④



【診療報酬等】



診療報酬の算定が
よくわからない。

2日続けて同じ病院を受診した。
初日は再診料86点、医学管理料333点、処方箋発行料70点であった。
2日目は、再診料131点、処方箋発行料70点に加え、診療時間内に受診したのに、時間外対応加算が取られていた。
再診料が日によって異なること、医学管理料の内容、診療時間内なのに時間外対応加算が取られていること等、いくつか不明な点があったため、病院に問い合わせたが、「取れるようになっているから」と言われたのみで、あまり納得できていない。

3 相談事例と対応⑤



【治療・看護の内容や技術】

薬が間違えて処方された！

子供の風邪で受診した。

薬が処方されたが、明らかに量が異なるので確認したところ、上の子と下の子が取り違えられていた。

病院に連絡すると、「間違えたから入れ替えて使用して」と謝罪なく言われた。

「おかしくないですか？」と言うと、「では、どうしたらいいですか？」と聞き直られた。

保健所には連絡したが、どうしたらよいか。

/Hiroshima Prefectural Government

15

4 よくある相談者の反応①



【肯定的な意見】

○話を聞いてもらってスッキリしました。

○話し合いが大事なんですね。

○伝えたいことを整理して医師に相談してみます。

○自分が勘違いをしていたことが分かりました。

ありがとうございました。

⇒ 他人に話すことで疑問点等が整理される。

広島県 / Hiroshima Prefectural Government

16

4 よくある相談者の反応②

【否定的な意見】

- 病院のことなのに紹介もしてくれないのか！
- きちんと診察するように医師（医療機関）を指導してよ！
- このセンターは何のためにあるんだ！
- 結局何もしてくれないじゃないか！給料泥棒！

⇒ 当センターが何かしらの対応（指導、仲介、紹介等）
をしてけると期待して相談。

⇒ 相談者の想定していた対応と、センターの対応の差
に納得がいかない。

5 相談員から伝えたいこと



【苦情・相談の原因】

⇒ 医師・看護師・受付の方の **言動**、**説明不足** に起因

【普段の診察時に心当たりはありませんか？】

- 次の患者がいるからと、早口で説明していませんか？
- 専門用語を多用していませんか？
- PCやタブレット画面だけを見て対応していませんか？
- 過去の経験から、決めつけで診断していませんか？
- 患者目線ではなく、医師目線のみで対応していませんか？

5 相談員から伝えたいこと



医療機関側はきちんと説明したつもりでも、患者が理解できていない場合がある。

理解できていないということは・・・

患者側「説明されていない！」

「そんなことは聞いていない！」

「なんで最初に言ってくれなかったのか！」

⇒ 後々のトラブルの原因に・・・

「当事者同士の対話」を大切に、お互いに認識のずれが生じないような対応を心がけていきましょう。

まとめ



「医療安全支援センターと」は、

⇒ 患者からの相談等に対して、**中立的な立場**で助言等を行い、**患者と医療機関の信頼関係の構築を支援**する役割を担う。

⇒ 信頼関係の構築には、「**当事者同士の対話**」が最も重要。

おことわり（広島県医療安全支援センターの立場）

- ①医療機関でのトラブルについては、当事者間の話し合いが基本となります。
- ②診療内容の是非や故意・過失の有無の判断はできません。
- ③医療機関の処分、強制力のある指導、紛争への介入・仲裁はできません。
- ④医療機関の紹介の御要望にはお答えできません。



御清聴、誠にありがとうございました。

2. 講演1「広島県医療安全支援センターに寄せられる相談事例の実態」

広島県医療安全支援センター 相談員 杉村 美由紀

【メモ】

[illegible]

令和7年度 広島県医師会医療安全研修会

「最近の医事紛争の傾向と 損害賠償と医師賠償責任保険の基礎知識」

令和7年11月17日

東京海上日動火災保険株式会社

中国損害サービス部 火災新種損害サービス室



次の一歩の力になる。

本日の内容

1. 医療訴訟の現状
2. 損害賠償の基礎知識
3. 医師賠償責任保険(損害賠償額事例)
4. 初期対応の重要性

1. 医療訴訟の現状

次の一歩の力になる。

最近報道された医療事故

手術ミスによる神経損傷で約8,900万円の賠償命令（兵庫県）

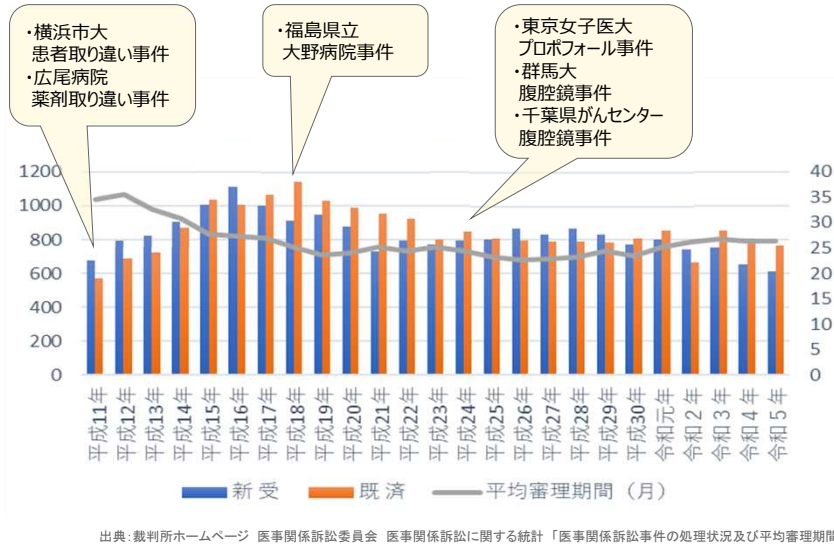
慢性硬膜下血腫見逃しで約5,000万円の賠償命令（滋賀県）

がん見落として患者2人死亡、病院が過誤を認め遺族に謝罪（兵庫県）

陣痛促進剤投与ミスで約5,200万円の賠償命令（東京都）

医療ミスで中学生患者死亡、遺族が約1億9,500万円提訴（静岡県）

医事関係訴訟事件の推移



5

東京海上日動

発生件数と審理期間

平成11年以降増加傾向

大野病院事件の判決（平成20年）以降横ばい

令和5年発生の医療事故は
過去最多の6,070件（前年から757件増）
（医療機能評価機構への報告ベース）

令和5年平均審理期間は26.4ヶ月（通常の訴訟は8ヶ月）

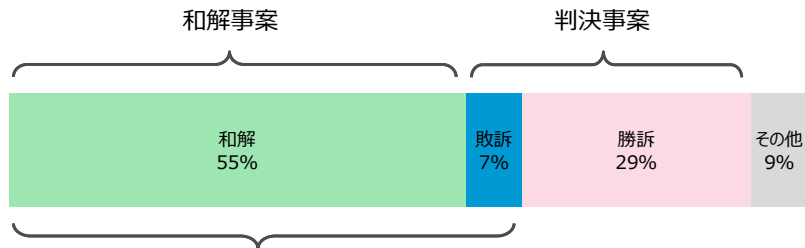
6

東京海上日動

解決区分

判決に至ると80%程度は病院側の勝訴

一方、判決に至る事案は全体の36%（和解解決が55%）



そのため、50%～60%は何らか賠償して解決している実態

出典：裁判所ホームページ 医事関係訴訟委員会 医事関係訴訟に関する統計「医事関係訴訟事件の処理状況及び平均審理期間」

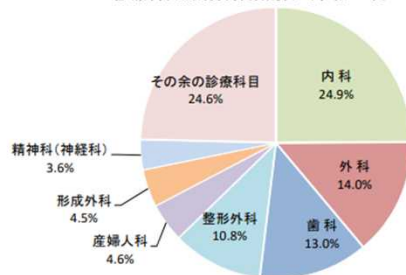
7

東京海上日動

診療科目別既済件数

診療科目	内科	小児科	精神科	皮膚科	外科	整形外科	形成外科	泌尿器科	産婦人科	眼科	耳鼻咽喉科	歯科	麻酔科	その他	合計
件数	189	14	27	10	106	82	34	7	35	22	15	99	4	115	759

診療科目別既済件数割合（令和5年）



【補足】

- ✓ 各診療科における医療事故の起こりやすさを表すものではない。
- ✓ 複数の診療科目に該当する場合は主要な一科目に計上している。

出典：裁判所ホームページ 医事関係訴訟委員会 医事関係訴訟に関する統計「医事関係訴訟事件の処理状況及び平均審理期間」

8

東京海上日動

訴訟の流れ



訴訟を提起された場合、どのような流れになりますか？

毎回、裁判所に行かなければなりませんか？

9

東京海上日動

訴訟の流れ



- ◆ 訴状を受け取ったら、1、2か月後に初回の裁判（期日）があり、この日までに被告側は答弁書（訴状の内容に対する言い分）を提出します。その後は1、2か月に1回の割合で裁判が行われ、原告と被告は準備書面を提出し、お互いの主張を述べ合い争点を整理します。翻訳付き診療録や医学文献、第三者の意見書なども必要に応じて提出します。
- ◆ 争点整理が済むと、次は証拠調べが行われます。このとき裁判所は医師や看護師などと呼んで証人尋問をしたり、第三者の医師によって鑑定を行う場合もあります。
- ◆ 証拠調べが終わると、裁判所から和解の提案があるか、または判決に進みます。
- ◆ 代理人弁護士に委嘱した場合は、必要な時以外は出廷不要です。反論主張の整理や医学文献の提供、準備書面の内容確認などで、当事者として関与していきます。

10

東京海上日動

2. 損害賠償の基礎知識

次の一歩の力になる。

医療事故で発生する法律上の責任

『**刑事上の責任**』 業務上過失傷害罪、有罪、無罪…

『**行政上の責任**』 医師・看護師など資格の取消処分

『**民事上の責任**』 損害賠償責任、勝訴、敗訴…



『**道義上の責任**』 円満解決に向けて重要な要素

一般的な損害賠償責任

不法行為責任

民法709条、医師等の医療従事者個人の責任

債務不履行責任

民法415条、診療契約の当事者である医療機関あるいは個人の医師の契約責任

使用者責任

民法715条、履行補助者である医師等が負う不法行為責任について、使用者である病院も連帯して責任を負う

13

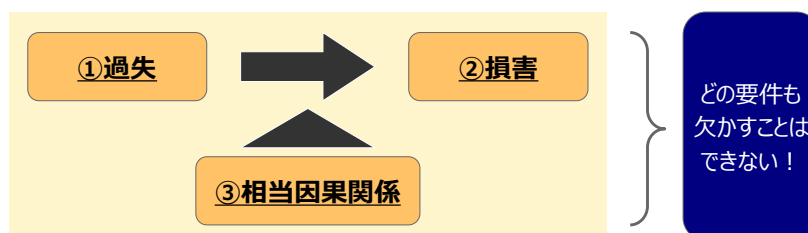
東京海上日動

不法行為による損害賠償責任

① **過失**がある…医療行為を行うにあたり注意義務違反があった

② **損害**の発生…患者の症状が悪化した、新たな疾病が発生した

③ **相当因果関係**…過失と損害との間に関連性（因果関係）がある



14

東京海上日動

不法行為による損害賠償責任

【事案概要】

看護師が介助中、一時患者から目を離してしまった。
患者は転倒・頭部打撲。その後、死亡。



15

東京海上日動

不法行為による損害賠償責任

1. 医療行為（事故の原因）に過失があること

(1) 注意義務（予見可能性と回避可能性）

(2) 医療水準（注意義務の基準）

16

東京海上日動

過失(注意義務違反)の内容

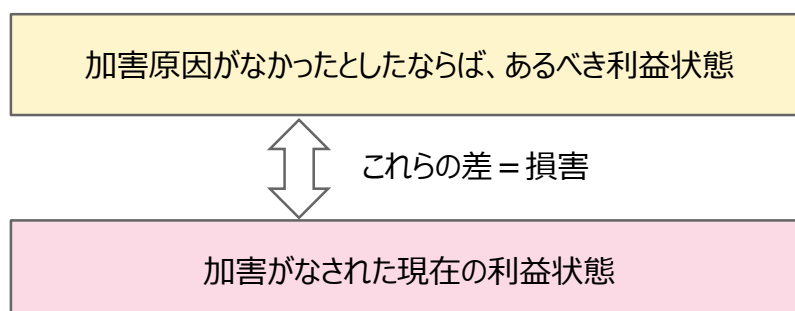
- | | | |
|--------------|---------------|----|
| 1. 検査義務違反 | 7. 転送義務違反 | |
| 2. 治療方法の選択ミス | 8. 療養指導義務違反 | |
| 3. 手技上の過失 | 9. 説明義務違反 | |
| 4. 経過観察義務違反 | 10. 安全配慮義務違反 | |
| 5. 術後管理義務違反 | 11. コメディカルのミス | |
| 6. 投薬ミス | 12. 医療水準 | など |

17

東京海上日動

不法行為による損害賠償責任

2. 患者に損害（健康被害、悪しき結果）があること



18

東京海上日動

不法行為による損害賠償責任

3. 過失と損害の間に相当因果関係があること

(1) 高度の蓋然性

因果関係の立証は、一点の疑義も許されない自然科学的証明ではなく、経験則に照らして全証拠を総合検討し、特定の事実が特定の結果発生を招来した関係を是認しうる高度の蓋然性を証明することであり、その判定は、通常人が疑いを差し挟まない程度に真実性の確信を持ちうるものであることを必要とし、かつそれで足りる。

証明の程度が80%以上

19

東京海上日動

不法行為による損害賠償責任

3. 過失と損害の間に相当因果関係があること

(2) 相当程度の可能性

医療行為と患者の死亡との間の因果関係の存在は証明されないけれども、医療水準にかなった医療行為が行われていたならば患者がその死亡の時点においてなお生存していた相当程度の可能性の存在が証明されるときは、医師は、患者に対し、不法行為による損害を賠償する責任を負う。

20～30%程度の可能性

20

東京海上日動

医療事故(訴訟)の対応

- 立証責任は医学的知識の乏しい患者側にある
- 注意義務違反(過失)の特定が難しい
- 過誤がなかった場合の予後の推測が難しい
- 因果関係の立証が難しい

被害者救済の観点から、「高度の蓋然性」「相当程度の可能性」といった独特な法理論

21

東京海上日動

3. 医師賠償責任保険 (損害賠償額事例)

次の一歩の力になる。

損害賠償に関する基準



慰謝料など、損害賠償額を計算する場合に基準はありますか？

23

東京海上日動

損害賠償に関する基準



- ◆ 基本的には交通事故における賠償基準を参考にしています。
- ◆ 主に以下の3つの基準があります。
 - 自賠償保険で適用になる基準
 - 任意保険会社各社が持っている独自基準
 - 裁判基準（通称「赤い本」など）
- ◆ なお、医療事故においては、個別要素が強いため、過去の裁判例などを参考に個々に判断していきます。

24

東京海上日動

傷害・疾病に関する損害

- 事故によって出費を余儀なくされたコスト
治療費、看護料、入院諸雑費、交通費、診断書料など
- 入通院慰謝料
- 休業損害
- その他の損害

25

東京海上日動

傷害・疾病に関する損害賠償事例

50歳男性、会社員。誤投薬の影響により腎機能障害を発症。3か月の入院治療が必要となった。

①治療費	30万円
②入院諸雑費	14万円(日額1500円×90日)
③入院慰謝料	145万円
④休業損害	150万円(50万円×3か月)
合 計	約339万円

(入院治療費30万円、月収50万円の場合)

26

東京海上日動

後遺障害に関する損害

これ以上治療しても症状が改善しなくなった時点（症状固定）で身体に残存する障害。

原則として労災保険、自賠責保険の分類を準用。

- 後遺障害慰謝料
- 逸失利益
$$\begin{array}{l} \text{収入額} \times \text{労働能力喪失率} \\ \times \text{労働能力喪失期間に対応するライプニッツ係数} \\ \text{(中間利息控除)} \end{array}$$
- 将来介護料（主に重度後遺障害の場合）
- その他の損害

27

東京海上日動

後遺障害に関する損害賠償事例

41歳女性、家事従事者。甲状腺全摘出術後に出血し、凝血塊による気道閉塞で心肺停止。その後の処置に時間を要し、低酸素脳症による全介助（後遺障害1級 ⇒ 労働能力喪失率100%）。

①後遺障害慰謝料	2,800万円
②逸失利益	5,899万円
③将来の介護料	5,946万円
合 計	約14,645万円

（年収330万円、月額介護料20万円の場合）

28

東京海上日動

死亡に関する損害

- 死亡慰謝料
- 逸失利益
$$\begin{aligned} & (\text{収入額} - \text{生活費}) \\ & \times \text{就労可能年数に対応するライプニッツ係数} \\ & \quad (\text{中間利息控除}) \end{aligned}$$
- 葬儀費

29

東京海上日動

死亡に関する損害賠償事例

50歳男性、会社員。治療方法の選択ミスにより脳梗塞を発症、死亡に至った（妻、子供2人）。

①葬儀費	150万円
②死亡慰謝料	2,800万円
③逸失利益	4,608万円
合 計	約7,558万円

（年収500万円、生活費控除率30%の場合）

30

東京海上日動

4. 初期対応の重要性

次の一歩の力になる。

患者は何を望んでいるか

1. 現状の回復
2. 真相の究明
3. 医療機関側の誠実な対応
4. 事故の再発防止
5. 損害賠償（金銭による賠償）

なぜ初期対応が重要なのか

1. 事故当事者を**保護**する
2. 損害の**拡大**を防止する
3. 紛争の**長期化**を防止する
4. **風評被害**を防止する
5. **信頼関係**を回復する

33

東京海上日動

苦情受付時の留意点

1. まずは**傾聴**する！
2. **できない約束**はしない！
3. **回答期限**には余裕をもたせる！
4. **放置**は厳禁！
5. 脅しに対しては**毅然**と、かつ**丁寧**に対応する！
6. **対応する場所、人数**に注意する！
7. 院内で**速やかに共有**する！（**上席へ報告**）

34

東京海上日動

苦情受付時の確認ポイント

1. 苦情となっている**問題点**は何か（正確な把握）
2. 苦情に対して**合理的な説明**が可能か
3. 診療体制の問題か、診療内容の問題か
4. 医療事故・医療過誤が絡んでいないか
5. 一方的な**思い込み**による誤解はないか

35

東京海上日動

面談時の留意点

1. **担当診療部**による正確な説明を行う
2. **分かりやすい言葉**で説明する
3. 当日はまず意見や苦情を**真摯に聞く**
4. 折衝内容はきちんと**記録に残す**
5. 必ず**複数人対応**を行う
6. 場合によっては**深入りしないで打ち切る**

36

東京海上日動

回避すべきこと

1. 推測や憶測による回答

⇒ 後日回答とし、迅速に方向性を決める必要あり

2. その場逃れの約束

3. 事実が不明確な段階での金銭提示（減免）

4. 「合併症」という言葉の多用

5. 不明確な謝罪

37

東京海上日動

実務において

正解はなく臨機応変な判断を要する。

責任謝罪はできないが、思いは共有する。

時間を掛けて調査をすることも誠意。

38

東京海上日動

ご清聴、ありがとうございました。

3. 講演2「最近の医事紛争の傾向と損害賠償と医師賠償責任保険の基礎知識」

東京海上日動火災保険株式会社 中国損害サービス部

損害サービス室 担当課長 出来 敏也 氏

【メモ】

[illegible]

医療機関様をお守りする広島県医師会の団体制度

2025年11月17日

東京海上日動火災保険株式会社
広島支店 企業公務金融室



東京海上日動

次の一歩の力になる。

医師賠償責任保険・医療施設賠償責任保険

医師賠償責任保険

日本国内において医療業務を遂行するにあたり、職業上相当な注意を用いなかったことに起因して**他人の身体の障害が発生**したことに付き、被保険者が法律上の賠償責任を負担することによって被る損害

医療施設賠償責任保険

次のいずれかの事由に起因し、被保険者が**他人の身体の障害**または**財物の損壊**について法律上の損害賠償責任を負担することにより被る損害

- ①所有、使用、管理する医療用の施設
- ②医療施設の用法に伴う仕事の遂行または結果
- ③占有を離れた飲食物その他財物

※上記は約款を抜粋したものです。詳細は必ず約款をご参照ください。

事故想定例について

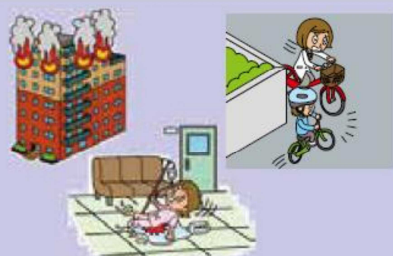
医療行為に起因する事故想定例

- ① 救急外来受診患者のくも膜下出血を見落とし、開頭手術が遅れ後遺障害2級となった。**賠償金 約7,000万円**
- ② 患者が大動脈弁閉鎖不全症などの検査・治療のため、心臓カテーテル検査を実施した際、感染症心内膜炎に感染し、脳動脈瘤破裂で重度後遺障害となった。**賠償金 約1億5,000万円**
- ③ 食道癌摘出術を受けた患者が、術後心房細動が認識され、必要な積極的治療をしなかったために多臓器不全で死亡した。**賠償金 約1億9,000万円**



医療行為以外に起因する事故想定例

- ① 廊下が濡れており、患者が足を滑らせて転倒し、骨折した。
- ② MRI室に患者が入る際に金属等のチェックを怠り、患者の補聴器が壊れた。
- ③ 医師が自転車で往診中に、小学生にぶつかりけがをさせた。



医師賠償責任保険で補償対象外のリスク（一例）

院長による勤務医への
パワハラリスク

職員への退職勧奨

サイトへの悪質な書き込み

患者からの嫌がらせ



団体雇用トラブル対応保険

広島県医師会・医療機関の皆様へ
広島県医師会「団体雇用トラブル対応保険」のご案内
～院内外のトラブルに基づく賠償責任・各種費用を補償～

従業員・患者の権利意識向上、パワハラ防止措置の義務化で**事業者のリスクが拡大！**
こんなトラブルございませんか？

「厳しく指導」したところ、
パワハラと訴えられた…

事実無根の情報がSNSで
拡散、誹謗中傷された…

派遣契約の継続を断ったところ
不当解雇と訴えられた…

往診時、患者宅で
看護師がセクハラされた…

広島県医師会イメージキャラクター
らみん(らみん)

！想定事故事例 数千万円の損害賠償請求事例も…

事例①「パワハラで自殺」損害賠償請求5,000万円
20代の看護師Aは担当患者の死亡で落ち込んでいたところ、先輩看護師からのパワハラを受けうつ病になり退職、その後自殺。Aの遺族から病院および加害者本人が損害賠償請求された。
損害賠償金5,000万円、対応費用600万円(院内調査、記者会見費用など)

事例②「派遣契約終了で不当解雇」地位確認請求
派遣看護師Cは急な欠勤を繰り返した。人事規則違反ではないが他のスタッフの負担が増したため、試用期間をもって契約を終了、別の看護師を手配。半年後、Cから地位確認請求訴訟をされた。
未払賃金120万円、訴訟対応のための弁護士費用20万円

事例③「在宅患者によるセクハラ・SNSでの誹謗中傷」
在宅患者宅訪問時、看護師が患者からセクハラをされた上、SNSに誹謗中傷を書き込まれ、精神的苦痛を被った。看護師のケアのためにカウンセラーを手配し、対応方針を弁護士に相談した。
対応費用70万円(カウンセリング費用、法律相談費用)

広島県医師会「団体雇用トラブル対応保険」をご検討ください！

職場内ハラスメント、 不当人事等のトラブルによる 賠償責任や各種対応費用	患者・取引先等への ハラスメント、 差別的・不利益な取扱いによる 賠償責任や各種対応費用	カスタマーハラスメントに 対応するための 法律相談費用、 カウンセリング費用等
--	---	--

事故発生時の保険金のお支払いのみならず、
研修用教材やセミナーなど豊富なサービスで事故の発生防止もご支援！

広島県医師会会員向け 保険料・補償プランは裏面へ

2023年3月作成 22TC-102841

特徴 1. 患者トラブル対応費用、スタッフのケアをご支援

患者からのセクハラや暴力、悪質なクレームや誹謗中傷等により精神的苦痛を受けた場合に、対応方針を相談するための弁護士費用や、ケアのためのカウンセラー相談費用を補償します。

特徴 2. 患者からセクハラなどで訴えられた場合も補償

患者や取引先等の第三者から、従業員によるセクハラや迷惑行為、サービス提供上の不利益な取扱い等で訴えられた場合に、事業主が被る損害賠償責任を補償します。

特徴 3. 院内でのトラブルも補償

従業員から、各種ハラスメントによる精神的苦痛や、雇用契約上の権利侵害(不当人事・解雇等)等で訴えられた場合に、事業主が被る損害賠償責任を補償します。

5

東京海上日動

団体雇用トラブル対応保険

基本補償

以下のような侵害行為による、労働者等の精神的苦痛や雇用契約上の権利侵害について、事業主や役員等が負担する法律上の損害賠償金および争訟費用等を補償する保険です(*)。



事故例

- ▶ 上司からのパワハラにより精神的苦痛を受けたとして、従業員から会社に対して損害賠償を請求された。
- ▶ 採用担当者からのセクハラにより精神的苦痛を受けたとして、就職活動中の学生から会社に対して損害賠償を請求された。
- ▶ 不当な理由で解雇されたため名誉をき損されたとして、元従業員から損害賠償を請求された。

(*) パワハラ・セクハラ・マタハラについては、ハラスメントを行った**本人**が負担する賠償金や争訟費用等は補償対象外です。
事業主や役員等が管理責任を負担することによって被る損害が補償対象となります。

ご清聴いただき、誠にありがとうございました。



東京海上日動

次の一歩の力になる。

東京海上日動火災保険株式会社 広島支店
企業公務金融室 川畑 拓人 氏

[illegible]

5. 質疑応答

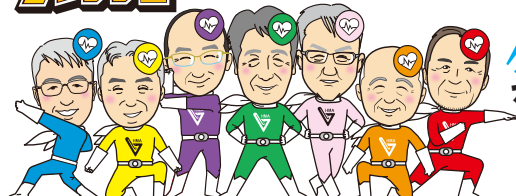
【メモ】

[illegible]



2025年4月より、e-広報室に 医事紛争関係ページを開設しました！

医事紛争が起きてしまったとき…先生の初期対応がその後を大きく変えます。
事前の備えが大切です。ぜひ、ご覧ください！



右のQRコードで
ぜひアクセスを!!



① 医事紛争対応の流れ

医事紛争は突然起こります。初期対応で
事後の状況が大きく変わります。

迅速かつ適切な対応ができるように事前
に確認してください。

② 各種保険について

加入している医賠償保険で大丈夫です
か？今一度ご確認ください。

医療行為以外のこと（床が滑って転倒し
骨折等）や、病院と医師個人の双方に損害
賠償請求がなされることもあります。

医療行為・医療行為以外、患者が訴えて
くる先（病院？医師個人？）で使用する医
賠償保険が異なります。

③ 医事紛争委員会だより

（ワンポイントアドバイス）

「医事紛争 事前交渉の危険性」「気をつけ
たい一言」「事前説明のカルテ記載」など知っ
ておいてほしいポイントを掲載しております。
随時更新予定です。ぜひご一読ください。

④ 医療安全について

医療安全研修会の情報を載せています。
過去の研修会の動画も見ることができます。

⑤ よくある相談事例

「診療情報の開示」「医療記録の保存義務」
「SNSの悪質な書き込みへの対応」「警察か
らの照会への対応」などよくある相談を掲
載しています。随時更新予定です。

⑥ 広島県医師会事業報告

平成26年の事業報告より掲載しております。

「委員会および研修会開催状況」「医事紛
争対応状況」「医師賠償責任保険の現状」
等を集計しています。

⑦ その他

現在、採血マニュアルを作成中です。採
血後のトラブルの報告は多くあります。

マニュアルをもとに適切な対応をお願い
します。

今後も、参考となるものを提供いたしま
すのでご確認ください。

⑧ 相談窓口

口答では説明しにくい場合など、こちら
の相談窓口よりご相談承ります。



日本医師会ペイシェントハラスメント・ネット上の悪質な書込み相談窓口

日本医師会において、広島県医師会等からの要望や、医療機関に実施したアンケート結果を踏まえ、令和7年1月31日に「日本医師会ペイシェントハラスメント・ネット上の悪質な書込み相談窓口（日医ペイハラ・ネット相談窓口）」を開設しました。

お困りごとがありましたら、ぜひ、ご利用ください。

【日医ペイハラ・ネット相談窓口について】

詳細は、日本医師会メンバーズルームをご確認ください。



●日医ペイハラ・ネット相談窓口【会員限定メンバーズルーム】

<https://www.med.or.jp/japanese/members/info/patienth/>

※上記相談窓口のページのアクセスには日医会員用アカウントが必要です。

（１）相談窓口概要

インターネット上での悪質な書き込みを含むペイシェントハラスメント全般について相談可能です。

（２）相談受付方法

WEB フォーム・電話（電話受付時間：平日 9 時～18 時）

※問い合わせが集中した場合、電話が繋がりにくい場合がございます。

※WEB フォームを積極的にご利用ください。回答までに時間を有する場合がございますが、受付は確実にされておりますので、回答をお待ちいただければと思います。

（３）利用対象者：日本医師会会員

会員が開設・管理する医療機関の医療従事者

会員が開設・管理する介護サービス施設・事業所の従業員

（４）費用：無料

採血マニュアル発行！！

～ 今一度、自院の対応を確認しましょう ～

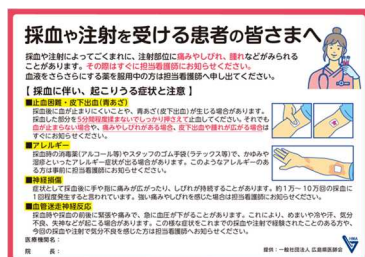
穿刺・採血による医事紛争が急増しています！！手技に過失が無くとも発生する痛みや痺れについて、患者が医療ミスだと思ってしまうことも原因の1つです。

広島県医師会では、この事態を重く受け止め、改めて院内の対応を確認していただくきっかけとして、現場で活用していただける採血マニュアルのひな形を発行しました。ぜひ、ご活用下さい！！

【院内掲示】

【患者説明資料】

【医療機関マニュアル】



※医療機関マニュアルには、血管選択注意ポスター、採血手順マニュアル、事故発生時対応マニュアルを掲載しています。

【広島県医師会 e-広報室（会員限定）】に掲載中！！

医事紛争関係 / その他 / 採血マニュアル

【URL】 <https://news.hiroshima.med.or.jp/member/>



※閲覧するには会員の ID 及びパスワードが必要です。

ご不明な場合は、広島県医師会 広報情報課 までお問い合わせください。

（問合先）082-568-1511