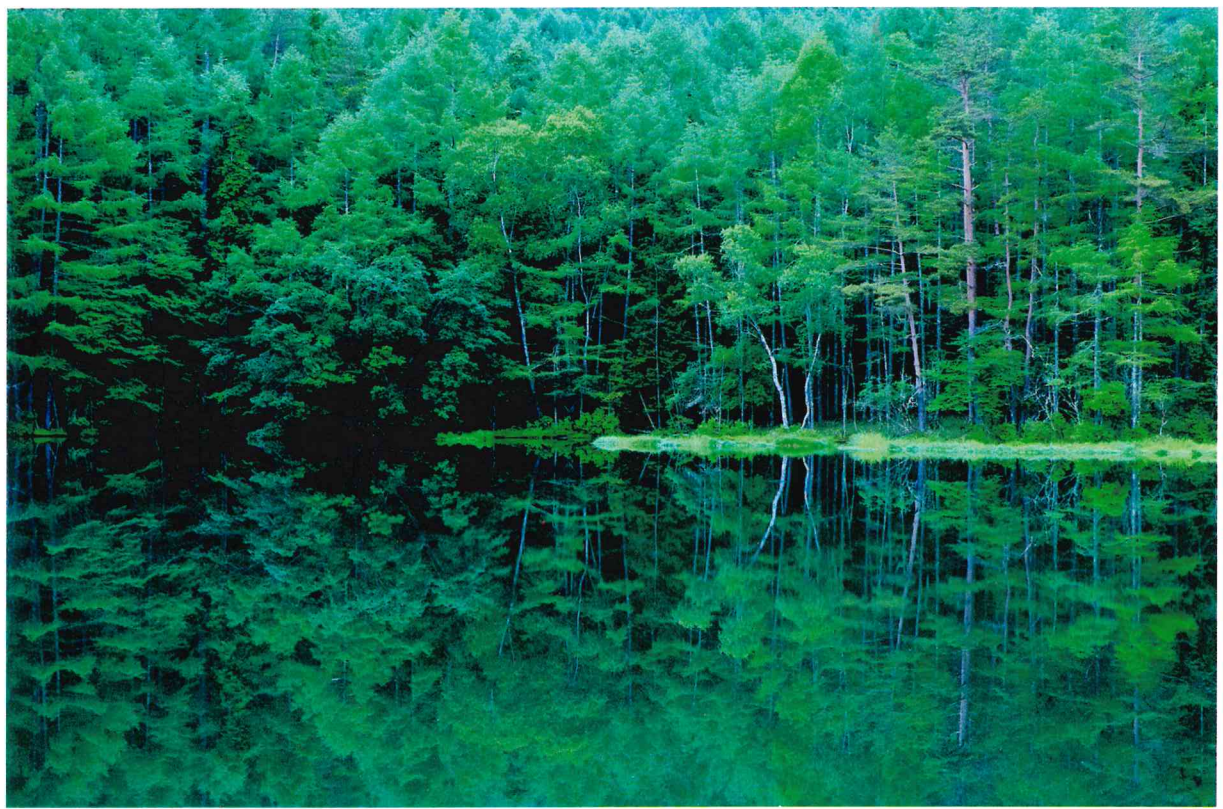


# 横浜市医師会報

納涼特集 随筆  
美術



7

2021

No. 945



## こんなクレームどうすればいい？

横浜市医師会が契約している株式会社ウィ・キャンより、医療機関におけるクレーム相談の中から事例をご紹介します。

### ● 相談内容 ● (株式会社ウィ・キャン発行 DF通信No.38より転載)

私どもの診療所に通っていた80歳の女性患者のことで相談があります。当該患者さんは当初は何の問題もない患者さんで、当院のスタッフの甥っ子さんと当該患者さんのお孫さんが共通のカードゲームをしており、スタッフに不要のカードを持って来てくれたりしていました。時々私を含めたスタッフにも品物やお茶菓子等を持ってきていただくこともありました。もちろんそれに対するお礼状やお返しをしていましたが、ある時たまたま対応を忘れたことがありました。それを機に当該患者さんが豹変し、当院に対する誹謗中傷だけでなく私やスタッフに対しても強く当たるようになりました。

その後当院の対応が悪いから鬱になったとか、お返しの品が見合っていないことを指していろいろなことを悪意を持って訴えてきました。最近では来院されませんが電話や手紙で攻撃をかけてきており、職員全員が恐怖感を持っています。患者さんの自宅と当院やスタッフの自宅は近所であり、今後どのような被害に遭うか心配でなりません。何か良い方法はないのでしょうか？

### ● 回答 ●

この話だけではストーカー的な要素と脅迫・恐喝の要件に当たるかどうかは判断できません。昨年から続いている事案で、双方の居住地も近いということなので、この先待ち伏せや呼出しの可能性がります。また道で偶然出会い罵詈雑言を浴びせられる可能性があります。一度管轄する〇〇警察署の生活安全課にご相談されることをお勧めします。その際は今まで保管していた手紙やメール等相手から送られてきたものを整理して、できるだけ提示できる状態にてご持参ください。相談には時間がかかる可能性がありますので、事前にアポイントを取ってから行ってください。今後同様なことがあれば録音や記録を必ず取るようにしてください。もし相手方が病院に乗り込み、いろいろなことを言うようであれば「警察に通報します」等強い口調で伝えてください。

### ● コンサルタントよりひと言 ●

患者さんからの謝礼から始まっていますが、実際に感謝の気持ちとして謝礼を渡す患者さんも多いようです。断ると人間関係も悪くなるように感じ、「菓子折り程度ならば」とつつい受け取ってしまうことが多いようです。本来は患者さんからの贈答品は受け取らない方がよいでしょうが、今回のようにご近所付き合いもあり断りにくいと思いますが、患者の気持ちとしては、純粋に感謝の意味だけでなく、今後とも何らかの便宜や優遇をしてほしいという気持ちが入っていると考えた方がよいでしょう。コンサルタント同士で話し合ったのですが、現金や高価なものでない限り一度は受け取りその際「二度とこのようなことはしないでください」と言って、同等品もしくはちょっと高いものをご自宅に送ってもよいかもしれません。

スタッフの方に直接渡された場合も、スタッフの方には「院内の規則で受け取れません」とか「院長を通してください」と直接受け取らないように指導ください。

待合室に「お心使いのお品はご遠慮させていただいています」というような張り紙をするのもよいかもしれませんが、持ってこられたらお一人お一人に感謝の気持ちを伝え丁寧に断りする姿勢が大切ではないでしょうか。