

横浜市医師会報



2

2022

No. 952



<http://www.yokohama.kanagawa.med.or.jp/>

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.43より転載)

現在、新型コロナウイルスワクチン接種のため来院している三十代半ばの女性の患者さんが、院内で騒いでいます。

その方は、院内で名前を呼ばれたことに対して「何故、個人名で呼ぶんだ。個人情報ではないか」と主張し、更に、院内に置いてあるカルテを見て「何で個人情報が見えるところにおいてんだ」などと言ってスタッフに個人攻撃をしています。

診察待ちの、他の患者さんがスタッフへの個人攻撃を見かねて患者さんに止めるよう注意しているのですが、聞き入れずに騒ぎ続けていて医療業務に支障をきたしています。どの様に対応したら良いでしょうか。

● 回答 ●

患者さんの個人名で呼んだこと及びカルテが視認できる状態であったのであれば、患者さんに不快な思いをさせたことを謝罪するとともに、今後個人情報の取り扱いが厳正を期することをしっかりと説明して納得をいただくことが肝要です。なお、カルテは誰でも見られる状態でなかったのであれば、その旨明確に説明してください。

また、患者さんが騒ぎ続けていて医療業務に支障を及ぼしていることに対しては、患者さんに「スタッフなどに対する個人攻撃は止めて下さい。本来の業務ができません」や、「院内で騒ぐことは、他の患者さんに迷惑がかかりますし診療業務もできません」と注意し、それでも止めないときは「警察に連絡します」と警告して下さい。この注意や警告を無視して執拗に騒いでいれば、躊躇なく警察へ通報して下さい。

現在の状況では刑法の業務妨害罪に該当する可能性がありますので、現場に到着した警察官に通報に至る経緯を説明して下さい。例え、新型コロナ患者であってもしっかりと警察は対応してくれます。

● コンサルタントから ●

今回もコロナ患者関連の相談です。院内でこのような行為をされると、スタッフのみならず、診療待ちの患者さんも不安や迷惑を感じるようになりますよね。特に、スタッフが個人攻撃されると当該担当者が萎縮してしまい、以後の対応に影響を及ぼしかねません。

このようなクレーム対応時の留意事項として

- 当該担当者任せにせず、上職や他のスタッフとともに複数で対応する。
- クレマーの発言に怒りを覚えることがあっても、挑発に乗らず、丁寧な言葉遣いや態度を心掛け冷静かつ誠実に対応する。
- 長時間業務が中断する場合は「業務妨害」に、そのまま退去警告を無視して執拗に居座り続けた場合は「不退去罪」で法的措置をとることを警告し、それに従わない時は警察に通報する。

なお、この時にスマホ等の録画機能を活用して暴言の内容や警告状況等の立証措置に配慮する。以上3点が大事です。