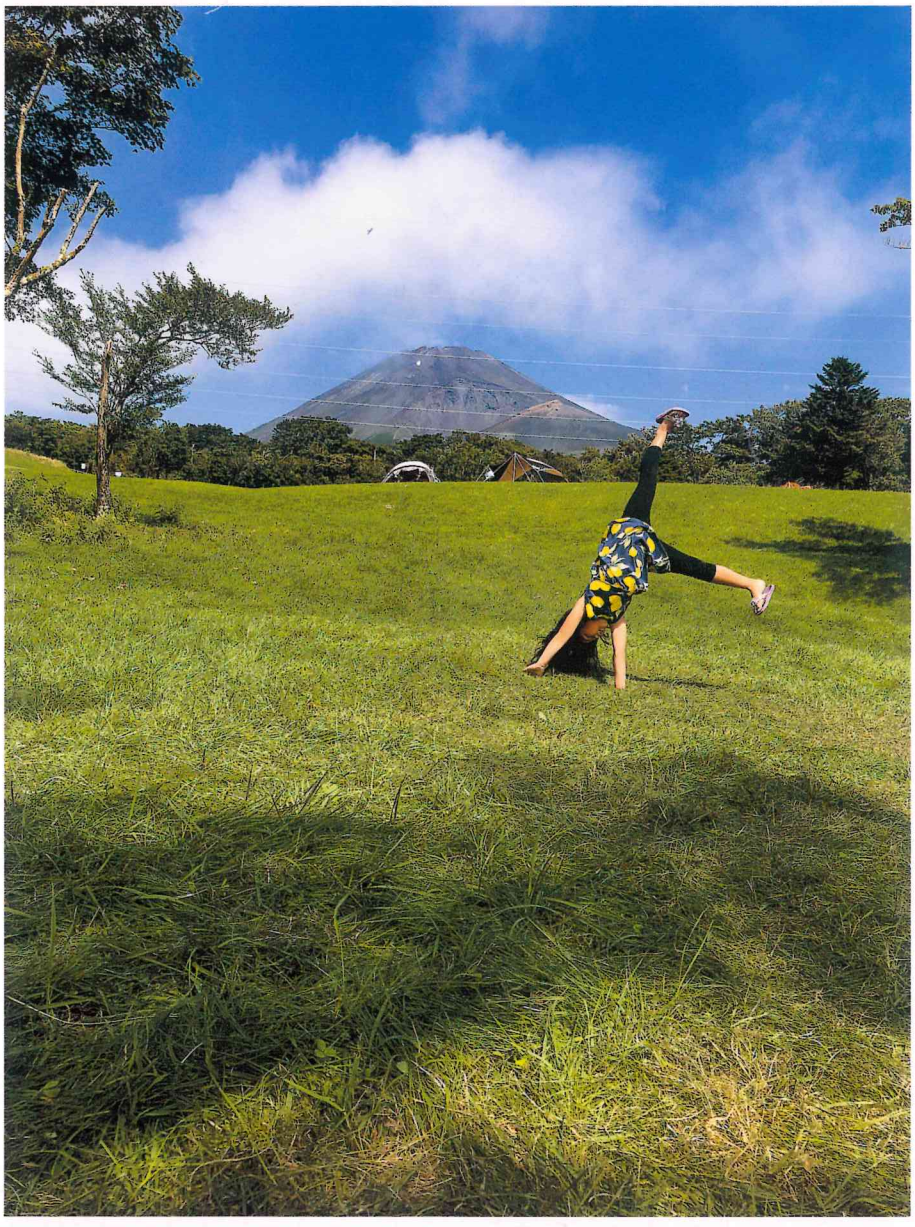
横浜市医師会報



5

2025

No. 991

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

（第44回）

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いたします。今回は，患者による診察直前のキャンセル等迷惑電話についてのご相談です。

● 相談内容 ●

当クリニックは小規模な産婦人科ですが，何度も繰り返し電話してくる女性患者がおり，受付事務などに支障が出ています。患者はWeb予約システムを利用して予約しますが，頻繁に直前でキャンセルを繰り返します。なお，直前のキャンセルは電話対応としています。

最近では，４日間続けて予約をしているものの，名前を名乗ることもありますが非通知や匿名で毎日電話をしてくるのです。電話の内容は，予約のキャンセルの他にも，相談を持ちかけてきたりクリニックの対応に不満を述べたりと，当クリニックの電話回線を占拠するような形になっており，受付業務に支障をきたしています。

患者は現在，別の産婦人科にも通っているようですが，何故複数の産婦人科に通っているのか，その理由は明確にしていません。そして，電話でのやり取りが原因でクリニックでの受診を拒否されたと感じ，攻撃的な態度を取るおそれがあります。診療拒否されたと受け取られないようにするためにも，どのように対応したら良いのか分かりません。

年明け早々に受診の予約が入っていますので，再度，同様の支障が生じることを懸念しお電話しました。

● 回　答 ●

1　診療拒否について

院長先生は，これまで患者が来院した際，他の患者同様に適切な診療をされています。そのため，患者に対して注意を促すことは院長として当然の行為であり，応召義務違反にはならないと考えられます。

2　患者に対する注意及び警告

院長先生がご説明されている通り，

・予約をしているものの，４日間続けて（名前を名乗ることもあるが）非通知や匿名で毎日電話をしてくるため，対応に苦慮していること

・予約のキャンセルの他にも相談を持ちかけてきたり，貴クリニックの対応に不満を述べたり，クリニックの電話回線を占拠するような形になっており受付業務に支障をきたしていることなどから，業務に支障をきたしていることは事実であり，患者のこのような行為は業務妨害罪などに抵触するおそれがあります。このような迷惑患者に対しては，電話での相談を自粛するよう注意するとともに「著しい迷惑行為については，警察の協力を得て厳しく対応しています。」などとはっきり伝えてください。

患者に対する注意や改善勧告は，クリニックの責任者として当然の行為ですので遠慮することはありません。

3　警察への相談及び通報

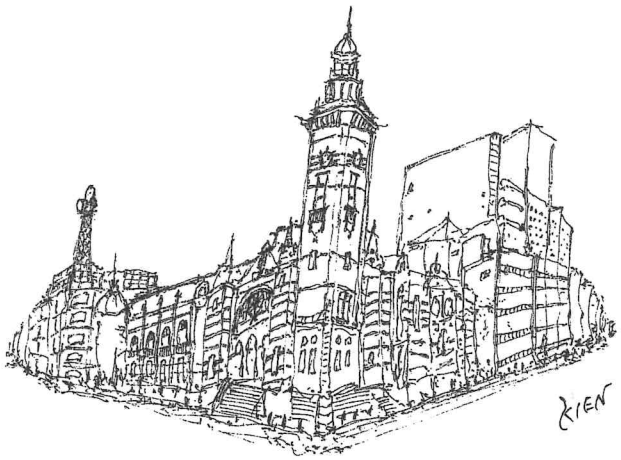
院長先生が注意を促しても，繰り返し同じような行為をする・注意されたことによって暴言を吐く，または居座るようなことがあれば警察に通報することを告げ，それでも改善されないときはスタッフ

や他の患者さんなどの安全を最優先するためにも，躊躇することなく110番通報してください。これらの対応は，クリニック全体で行うことが重要ですので，スタッフの方と共有し患者からの不当な要求や業務妨害などが発生した場合は組織として対処してください。

4　暴言等の記録化と保存

後日，問題が生じた場合に備えて電話内容や患者からのクレーム内容を時系列に記録して保存してください。また，可能であれば電話の録音も検討してください。記録化して保存することにより証拠となります。

最後になりますが，必要なときはご遠慮することなくいつでもお電話してください。

● コンサルタントからひとこと ●

クリニックの責任者には，管理者としてスタッフはもちろん，患者さんやその付き添いをしている方などの安全を守る義務があります。行為がエスカレートした際は身の安全を第一に考え，警察に通報する等の判断をしてください。あまりにも頻回に電話をしてくる場合は，着信拒否ができれば拒否することも考慮します。また，キャンセルの電話であれば「要件は分かりましたので切らせていただきます」と，直ぐに切電する。またクレームの内容であれば，初めに「５分だけ聞きます」と釘を刺し，時間になったらスパッと切ってしまうことも手です。