

横浜市医師会報



6

2025

No. 992



<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。今回は、無診察患者の父親からの、不当な診断書作成要求への対応についてのご相談です。

● 相談内容 ●

2年ほど前、コロナで一度診察した16歳男性から、昨年9月に電話で当院に問い合わせがありました。「自宅でコロナ陽性だったので、診てもらいたい」と言うので、「コロナ陽性ですと、コロナの対応薬をお出しすることになり、副作用の説明があるため親御さんと共に来てください」と伝え、「それじゃいいです」と言って電話を切ってしまったのです。

その後、本日になってその子の父親という方が電話をかけてきて、「息子がコロナ陽性だったということなので、高校に提出するため診断書を書いて欲しい」と言うのです。当院には、その子の2年前の診療カルテがあるので、以前の電話での経緯も全てカルテに記録してありました。そこで、「お子さんは今回診察を受けていないので、診断書を作成することはできません」と申し上げたところ、「息子は、病院の人に、もうコロナ陽性の診断がついているので受診する必要がないから、市販薬を買うように言われた」と言っている」と言うのです。

そもそも、私は市販薬を信用していないので「こちらで市販薬を使うように指示することはありませんし、受診しなくてよいとも言っていない」と申し上げたところ、「それじゃ、うちの息子が嘘をついていると言いたいのか!」と激高し、その後はこちらの説明に聞く耳をもて頂けず。「診断書がないために、今後の進学や学業で息子の内申書が悪くなったら、お前の病院のせいだからな! どう責任をとってくれるんだ」等と、今にも火でもつけられそうな勢いの暴言で、捲し立てられました。

今回は電話でのお話ですが、今後また同様の架電、あるいは直接病院にやって来るかもしれません。これからどう対応すれば良いのでしょうか。

● 回 答 ●

無診察による診断書作成が出来ないことは当たり前のことで、今回の先生の対応は、何ら誹りを受けるものではありません。今後の対応について、いくつかアドバイスさせていただきます。

- 今回の案件について、経過を時系列に基づいた文書として記録します。昨年9月の息子からの電話と、本日の父親からの電話について、具体的かつありのままの言葉による記録を作成し、警察相談や将来の訴訟等になった場合の証拠資料とします。
- 今後、父親からの電話対応は、無診察による診断書作成はできないということを前面の軸として、不当な要求や誹謗中傷、暴言等であれば「既に説明しており、これ以上お話しすることはありません」と言って切電するようにします。着信拒否ができないとのことですので、何度もかけてくるようであれば「診療の妨げになりますので、直ちに切らせていただきます」と言って、電話をとってもすぐに切るようにします。特に、最初に電話対応をする受付職員の方は、そのような対応姿勢を貫いてください。
- 父親本人が来院した場合には、必ず複数の職員で応対し、スマホ等で録音のセットを行います。落ち着いて話せる状況であれば、再度説明をします。端から喧嘩腰で暴言や脅し、または暴力に発展

しそうな状況であれば医院からの退去を求め、応じなければ警察への通報を警告し、それに従わない時には迷わず110番通報します。職員の役割分担（警察への通報担当や、状況の録音担当など）を、予め決めておくスムーズに動くことができます。

- これまでの経緯を、管轄警察署の生活安全課に相談することをお勧めします。相手が、いつどんな手段に出てくるかわかりませんので、その予防策として本事案を知ってもらい、警察から今後の対応について助言をもらいます。万一の場合、警察も事象を直ぐに把握することができます。

● コンサルタントからひとこと ●

例え息子のためとはいえ、今回の件は完全に八つ当たりです。相手を落ち着かせるためにも、こちらは感情的にならない事が大切です。先生や受付職員が女性ということもあり、威圧的な相手に対し恐怖心が出てきてしまうことは仕方ありませんが、心得としては恐れを見せず毅然とした態度で、かつ丁寧な言葉遣いで淡々と、必要最小限の言葉で伝えるようにします。もし、身の危険を感じるようなことがあれば、直ぐ110番通報して下さい。警察官が臨場した事実が残るだけでも、相手へのけん制になります。

