

横浜市医師会報

筆 随
術 美
集 特
涼 納



7

2025

No. 993



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、警察からの照会に対するご相談です。

● 相談内容 ●

警察からの問い合わせに関する対応が必要となった場合の、対応要領についてご教示ください。

● 回 答 ●

照会が電話によるものか、或いは訪問によるものかによって、対応は異なります。

電話の場合について、急を要する場合はファックス等で捜査関係事項照会書を送信してもらい、回答はクリニックから当該警察署の担当官へ電話をしてください。相手の電話は警察であるか否か分かりませんので、必ずクリニックから電話をかけてください。

急ぎでない場合は、捜査関係事項照会書を郵送してもらい、文書で回答してください。

警察の担当官が来院した場合は、捜査関係事項照会書を提出してもらうことに加え、警察手帳を提示してもらい警察官であることを確認してから、照会事項を回答してください。

口頭で良いか文書が必要かは、その場で確認してください。文書の場合は、後日回答でも問題ありません。

● コンサルタントからひとこと ●

電話による照会は、姿が見えないためより慎重に対応する必要があります。必ずクリニック側から電話をかけて、警察官であることを確認してから回答します。不明点があれば、その都度確認すると良いでしょう。

