

# かわむら **こども** クリニック NEWS

Volume 8 No 05

8 2 号

平成12年 5月 1日

発行 かわむらこどもクリニック 022-271-5255 HOMEPAGE <http://www.ifnet.or.jp/kazu.k/>

## インターネットの医療相談で思うこと

院長

インターネットの医療相談が2000件を超えました。1996年3月からですから、ちょうど4年が経ちました。相談数も順調に増加し、診療以外の仕事としてもかなりの負担になっています。1件の返事を10分と計算してみると、100件では最低16時間になってしまいます。ボランティアとうたっているのに、文句を言ったり非難はできませんが、気になっていることに触れてみたいと思います。

インターネットの医療相談の難しさは、相手が見えないということです。診療場面であれば、相手の表情や言葉を判断して言い方を変えることもあります。医師というのは正確なことを伝えるということは大切ですが、患者さんに必要以上の期待や不安を与えることは避けなければなりません。またインフォームドコンセントという言葉があるように、十分な情報を提供して患者の承諾の上に医療を行う必要があります。インターネットでは、相手が何を求めているかを文章だけで推測しなければなりません。もちろん文章で診断などの医療行為ができるものではありません。相談のほとんどの目的は、いわば“よろず悩み相談所”のようなものなのです。とは言っても、回答が相手にどんな影響を与えるかには、とても気を使っています。また小児科医に対する不満や不信などもあり、これらも返事を難しくしている要因です。小生の返事が患者さんや小児医療を混乱させることだけは、どうしても避けなければならないのです。こちらの気の使い方と比べると、相談者にはかなり身勝手な部分があります。姓名などの記載の約束事がありますが、相談以外に名前さえ名乗らないこともあります。記載が不備の場合にはその旨を記し送り返していますが、送り返されたことが不満なのか梨のつぶてということも珍しくはありません。電話で名乗らなければ、いたずら電話と思われるも仕方ありません。人にものを尋ねるときには、それなりの礼儀（文章の書き方）がありますが、用件だけということも結構あります。インターネットでは相手が見えないという理由からか、マナーとか礼


儀とか、軽んじられているのかもしれませんが。

また、インターネットで情報を得ることは無料という、誤解があるのかもしれませんが。確かに様々な情報が乱れ飛んでいます。各自が自分の情報として取り入れる訳ですが、選択が本人に任されているものは無料であって構いません。しかし一対一の対応の場合には、必ずしも無料である必要はないのです。医療相談と同じことを病院を受診して聞けば、診察料を取られるのは当然です。診察後に疑問を電話をすれば、電話再診料を請求されても仕方ないことなのです。かかったことの無い病院へ電話で問い合わせれば、答えてくれないことが当たり前ののです。

先日、姓名などの記載が抜けていたメールが届きました。再度送ってもらった内容は、Q&Aと全く同じものでした。Q&Aを参照する旨を記載して送ったところ、次のような返事がきました。“ふざけるな～～～！。『ルールを無視するな』みたいなことを言うからこちらも再度お願いしてメールしたのに。答えは、HPに書いてあるって、それだけか！。人を馬鹿にしてるんか！。たしかによく読まなかった自分も悪かったが。人をナメルのもええかげんにしろ！。このことは一生忘れへんから”。あきれて言葉も出ませんでした。他にも文字化けするのでもう一度送れとか、読めないからFAXや手紙で送れ、メールアドレスが間違っていて届かないなど様々です。最近常識という言葉の定義が変わってきたのか、常識という言葉に自信が持たなくなってきた気がします。

でもやめられない理由があります。医者の方には直接入らないこと、親御さんの気持ちなど、医師にとって大事なことがわかるようになりました。そして自分の勉強、もっと大事なものは相談者の方からの感謝や励ましのメール。やめてしまおうと思うときに、ほんとに偶然に送られてくるのです。（読者の広場で紹介）

他人や自分のために役立っているかと、いつも考えてしまいます。しかし多くの方は、このホームページを必要としてくれていると思っています。そう考えなければ、続けていけないような仕事量になりつつあります。相談者も医療相談に対する十分な理解をもって、回答側の思いに気付いて下さい。インターネットに関係のない人は、この際礼儀や気の使い方について考えてみて下さい。なぜ小児科医が話さないのか、なぜ患者が聞かないのか、不思議な気分になることもあります。患者さんも自分の権利、親としての義務と考えて、医師の説明をしっかり引き出して下さい。こんな医療相談が無くなる日を夢見て、毎日こつこつと悪あがきしながら返事を書いているのです。



5月のお知らせ

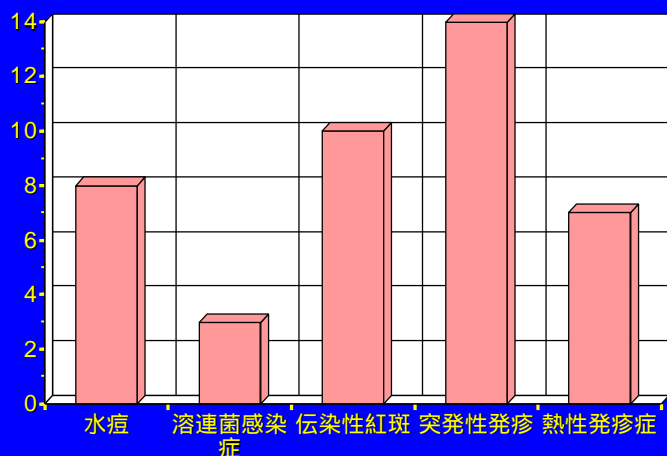
- ・ 栄養・育児相談  
毎週水曜 13:30  
栄養士担当
- ・ 休日当番  
5月5日(金) 9:00 16:00

## 読者の広場

宮城野区の菅野さん、青葉区の遠藤さんから、メールを頂きました。しかし今月は一面記事の続きがあるので、当院のお母さん達からのメールの紹介はお休みします。インターネットの医療相談では、3人に1人ぐらいの割合でお礼のメールを頂きます。大部分の親御さんたちは、小生の気持ちを理解していると思っています。お礼のメールを紹介すればきりがありませんが、最近頂いて印象に残ったものを紹介させていただきます。まず最初は、名古屋市の方からです。育児サークル中にひきつけを起こしたお子さんについての質問でした。回答後のお礼のメールです。「丁寧なアドバイスをいただき、本当にありがとうございました。(略)私は今まで「感情豊かな子供に 子供の能力を伸ばしてあげましょう のびのび育て！」そんなことばかり考えていました。でも、もっと大切なことは「命」なんですね。当たり前のことなのですが、今まで当たり前すぎて見過ごしてきたのだと思います。今後、活動内で是非、救急蘇生法の講習会を取り入れ、一人でも多くのお母さんに習得してもらえるように考えています。丁寧で心のこもったアドバイス本当にありがとうございました。お忙しいところ、ご返答いただきましたこと心より感謝しております。」。次は静岡県の方からで、相談ではなくホームページと小生に対する感謝のメールとしていただきました。「はじめまして、私はもうすぐ51歳を迎えようとしている男性ですが、恥ずかしながら、現在4歳と1歳の子どもがいます。その子ども2人が2・3日前から40度前後の高熱を出して、病院へ通院していますが、ぜんぜん熱が下がらずに、今日は下の子どもが、ひきつけを起こして、救急車を呼んでしまったりして、あわてふためいて、皆さんにご迷惑をおかけしていないかと、家内と悩んだり、どうしたら病気が治るのかとか、この夜中に、すったもんだ、話したりけんかしたりしていました。そんな時に、ふと、先生のコーナーをワラをもつかむ思いで拝見させていただきました。当面、どうするのが一番よい方法かも判りましたし、なにより、今、診てもらっている病院の先生への不信感が払拭できました。今、診てもらっている先生の処置が、このコーナーを拝見してからは、正しいことも知りました。大変参考になりましたし、先生のこのコーナーへの医師としての誇りがひしひしと伝わってきます。すばらしいお医者さんがいるのだと、われわれ庶民も、医師不信感から偏った考えを無くしていけそうです。私は、過去にお医者さんのミスで子どもを一人、なくしていますから。先生のお蔭で、お医者さんを見る眼が、また変わりました。でも、お医者さんにも色々の方が、いることは承知しています。先生、どうかお体にお気をつけてがんばってください。貴重なコーナーやアドバイスを、本当にありがとうございます。」。一部省略していますが、原文のままです。どのように役立っているか不安でしたが、捨てたものではないことがわかりました。命の大切さを再認識したとか、医師としてのほこりがひしひしと伝わってくるなど、本当に身に余るお褒めの言葉を頂きました。このような評価が、小生の仕事の原動力となっているのです。



## 4月の感染症の集計



伝染性紅斑(りんご病)が、かなり目立った月でした。一度減少しかけた水痘が、また増加傾向を示しています。どういう理由かは不明ですが、突発性発疹症がかなり多く見られました。グラフには示していませんが、季節の変わり目のせいか喘息が目立っています。ゼーゼーしやすい子は、早めの受診を心がけて下さい。

## 日本脳炎の予防接種のお知らせ

5月～7月までは、日本脳炎の予防接種の期間です。1期初回は6ヶ月から90ヶ月(3才標準)が、対象になります。以後1期追加(4才)、2期(小4)、3期(中2)があります。詳しい内容は、看護スタッフまで!

## 第1回 お母さんクラブのお知らせ

新年度になり、今年も『お母さんクラブ』を続けます。

第1回の集まりを5月25日(木)、福沢市民センターで開催します。内容等は、追って連絡します。医学的な内容のつもりです。第1回なので、奮って御参加ください。

## ポリオ予防接種のお知らせ

ポリオは5月でも接種可能(宮城野区役所では16日、泉区役所では11日まで)です。何らかの理由で受けられなかった方は、区や住所が違って受けていただけます。詳しいスケジュール等は、看護スタッフに御相談を!

## 臨時休診のお知らせ

5月2日(火)は、臨時休診になります。5日(金)の当番医の代休です。御迷惑をおかけしますが、よろしく御理解、御協力をお願いします。

## 編集後記

一度インターネットで医療相談している人に読んでもらいたくて記事を書きました。関係ない方は、文字ばかり多く読みにくいし、つまらない内容ですが、勘弁して下さい。でも一度しっかり書いておきたかったことなのです。逆に関係ある方は、しっかり読んでおいて下さい。

