

クレームメール

院長

先月、クレームメールをいただきました。反省を込めて厳しいメールへの思いを書きます。普通、投書やメールは読者の広場で紹介します。思い起こしてみると、200年10月に患者さん専用アドレスを設定して、以来1300通を越えるメールを頂いています。本当にありがたいことです。医療相談が約1/3を占め、その他報告や問い合わせなどもあります。院長やスタッフへの感謝やお礼なども20%近くあり、小生の骨折の折りには多くのお母さん方から暖かいお見舞いを頂き、つくづく幸せ者と感じていました。

この記事のきっかけは、10月の初旬の匿名のメールです。「3年間、度々お世話になりありがとうございました。川村先生は、お医者様として技術的には素晴らしいのだと思います。各地から講演会などの依頼が来るほどですのでよほど立派なお医者様なのだろうと確信しています。病院もいつも患者さんで埋め尽くされています。それほどに皆、先生を信頼して来院しているのです。いくつもある小児科の中から、わざわざ川村先生に診て頂きたいと。私もその中の一人でした。川村先生に関する噂は色々聞きました。が、私自身が先生を信頼していたので周りの声に惑わされる事はありませんでした。それだけ先生を信頼していたんです。しかし、もうお世話になることは二度とありません！先生はお子様をおもちですね？子を思う親の気持ちは当然分かりますよね？子供の症状に不安を抱え病院へ行きます。その不安を少しでも取り除く事も医者役目ではないでしょうか。それは誠実な対応です。患者は必要以上に質問をしてはならないのですか？お金も払っているのですよ。先生の云う事だけ『はい、はい』聞いていればよいのですか？先生から見て、どんな馬鹿げた質問を投げかけられたにしても、誠実に対応するべきではないでしょうか。医者として人間としてです。少しは患者の立場になって考えてみてください。先生には失望いたしました。」

正直言って、かなり厳しい内容で大きなショックを受けました。特に、医師として人間として誠実な対応をしていないという点には、目の前が真っ暗になりました。理由はどうあれ、このような思いをさせたのは自分の責任です。そのような理由から、お詫びのメールを差し上げました。

「わざわざ、ありがとうございました。こういう内容は、かなり書きにくかったでしょう。申し訳ありません。できる限り対応してはいるのですが、なかなか私も人間ですから充分ではありません。お母さん方から、いろいろな声を聞きながら、診療に生かしているつもりです。折角当

院に通ってきて頂いたのに、申し訳ありません。人の力は小さなものです。私の力では、全ての人に満足を与えることは出来ません。しかし、多くの人たちは満足してくれて、クリニックが混雑していても通ってきているのだと思います。本当に、ありがたいことです。そんなお母さん達の声は、新聞にも載せていましたよ。お叱りのメール（たった1件でしたが）、それも隠さず載せていました。昨日時間外にきた患者さんのメールの一部です（30分近くも話して帰りました）。「先ほどは、6時過ぎにもかかわらず、〇〇の話を親身に聞いていただき、ありがとうございました。スタッフの皆さんも、ぎりぎりの受診にもかかわらず笑顔で対応していただき、ありがとうございました。」こういう対応も心がけているのです。ひとつ残念なのは、3年も通って頂いたのに、クリニックでのかかりつけ患者さんとのコミュニケーションの取り組みを利用して頂けなかったことです。患者さん専用のメールアドレス（毎月20件以上今まで1300件）、お母さんクラブ（7年も続いています。今まで延べ950人以上のお母さんが参加しました）などもあったことは、御存知だったと思います。メールでもサークルでも、いろいろな悩みや相談も受けていましたよ。スタッフも自分の時間を犠牲にして、お母さんたちのためにと活動しています。人と人との繋がりには、相性というものがあるのだと思います。その相性がたまたまよくなかったのではないのでしょうか。どんな理由を付けようとしても、このような思いをさせたのは当方の責任です。ごめんなさいね。普通はクレームメールをもらった人は、腹を立ててしまうことかもしれません。腹を立てたのでは、自分がいつも言っていることと違ってしまいます。誠意を持って対応していることを知って頂くために、こちらまじめに返事を書きました。そして、是非当院の取り組みを理解してください。それでは、3年間ありがとうございました。そして最後に、不快な思いをさせてしまって申し訳ありませんでした。出来れば名前を書いて欲しかったと思います。そしていつか、思い出してください。医師から、こんなメール（手紙）をもらったことを。」

新聞をいつも読んで頂いているお母さんたちはよく理解していると思いますが、当院の活動の原点は理念である「お母さんの不安・心配の解消」の解消です。そのための活動は、人一倍行なっています。それが伝わらなかったことが、非常に残念です。もう少しコミュニケーションが取れたら、お互いいやな思いをしなくて済んだのだと思います。

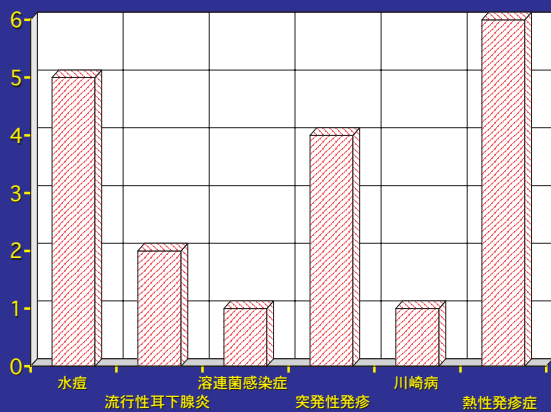
このようなメールを頂いたことを反省の材料として、診療に生かして行きたいと思います。でも、かなりのショックでした。多くのお母さんの慰め(反論)のメールをお待ちしています。クリニックで行なってきた活動が間違っていなかったことが確認出来ればと思います。よろしく願います。

読者の広場

今月は24通のメールを頂きました。メインとなるクレームメールは1面に掲載しました。今月の特徴は、県外に転居した方から3通ほど頂いたことと、医療相談のメールが多かったことです。幼稚園の手足口病の対応についてのメールです。幼稚園に知られると困るので匿名にします。「初めてメールさせていただきます！。しばらく風邪をひかなかつたので、かな〜り久々の訪問だったのですが、先生や看護師さんの変わらぬ笑顔に、ホッとしてしまいました。〇〇が『手足口病』ということでしたが大したこともなく、普段どおり通園してもよいということで、大変ホッとしました。川村先生にアドバイスいただきましたように、家に着くと早速、幼稚園へ電話をかけてみました。（普通に通園してよいのだが、幼稚園での方針もあるだろうから、通園のタイミングについて先生と相談してみたらどうか、ということで、私も同感しまして電話で相談してみたいです…）。そしたらば！園長先生から、「どんな病気なの？」「うつるんでしょう？？」から始まって、「完全にうつらない状態になってから通園して欲しい」というような言葉を頂きました…。「1ヶ月でも2ヶ月でも、完全にウィルスがなくなるまで休んで欲しい」（…とまではハッキリとは言いませんが、そういう風なことを言われました…）。わが園では、夏休み前にも、『手足口病』『ヘルパンギーナ』などなど、唐く流行っていましたので、園長たるもの、そんな病気のことくらい知っていると思っていたのでまず驚いたのですが、子供をバイキンのような言われ方をされたのにも、ショックでした…。「医師が通園してよい、と言っているのに、園側で拒否することはできませんから…」といいつつも、「完全に菌がなくなるまではお休みしていただきたい」なんて、話も堂々巡りしてしまつて、ついには、川村先生に電話を代わって頂きたい〜T_Tなんて、マジで思っていました。園で、「発疹が消えるまでは自宅療養するように」とか、「熱がなければよい」とか、決めていただければ親としてはそれに納得して従います。それなのに、そういったガイダンスのようなものがないことで、かなり心にキズを負いました…。結局は、園長先生が保健所へ電話で相談しまして、『ツバや便などはあまり接触の機会が少ないので、掌など接触が避け難い場所の発疹が消えたら通園してもよいのでは？？』ということになりました。70年の歴史ある幼稚園なのに、私みたいに、幼稚園へ通園の相談をする方が今までいなかったのでしょうか？？。今回は、私の律儀(?)な性格が災いして園とトラブルしてしまいました…。川村先生、是非、幼稚園へ、感染する病気とその症状と通園可能になるタイミングを書いたものを提案してくださらないでしょうか〜!?!。な〜んて、お忙しい先生への冗談にもなりません、心の底からそう思いました。長々とお付き合いくださいまして、ありがとうございましたm(w)m。幼稚園の立場もあると思いますが、少し理解が足りませんね。義務教育では、学校を休む病気は学校保健法で規定されています。この法律で規定されている病気は、麻疹、風疹、水痘、おたふく、百日咳、インフルエンザ、A型肝炎、咽頭結膜熱、ポリオです。それ以外の病気（例えば、伝染性紅斑、手足口病、溶連菌感染症など）には、規定がないのです。もちろん感染はするのですが、医師の許可があれば普通は問題はありません。伝染する病気が出席できないとなれば、厳密には咳や鼻水だけでも登園できないことになります。どうしても困れば、電話に出てあげますよ。御心配なく。



10月の感染症の集計



長く知らせている伝染病は減りました。やっと、パターンからは夏で無くなってきました、喘息や気管支炎、咳が止まりにくいカゼが増えています。

予防接種のお知らせ

インフルエンザ ワクチンの予約及び接種がはじまりました。13歳以上は原則1回、13歳未満では1~4週間の間隔で2回接種します。接種年齢は生後6ヶ月からとなります。
接種料金(1回) 3150円(消費税)

子育て応援団 すこやか 2005 夢メッセみやぎ
11月5日(土)~6日(日) 10:00~16:00
院長 6日 14:00~15:00「子育てセミナー」担当

お母さんクラブの御案内 11月17日(木) 14:00~
場所: 福沢市民センター

「インフルエンザ ちょっと怖い病気?!」

症状、診断、治療などの最新の情報だけでなく、病気一般に役立つ対処法やトリインフルエンザ、新型インフルエンザまで、話題満載です。参加希望の方は、受付まで。

11月のお知らせ

- ・東北大学医学部学生実習 11月18日(金) ご協力をよろしくお願いいたします。
- ・栄養育児相談
毎週水曜日 13:30~ 栄養士担当 参加無料
- ・診療時間一部変更(しばらくの間)
月・土の午後の診療は15:00からとなります。

編集後記

正直言って、本当に悔しい思いです。記載では、きれいごとと言っていますが、本当、どうしてなのでしょう。やはり、相性ってあると思います。苦手と思うと構えてしまい、それまでの印象がまた構えるという悪循環を形成します。まるで、自家中毒のようです。病気より難しいのは、人間関係。他の先生たちより、努力していると思っっていますが?。自信を持って載せましたが、皆さん助けて下さいね。



「小児科がやさしく教える 赤ちゃん・子どもの病気」(PHP研究所)
お陰様で完売致しました。再版に関しては、復刊.comへのご協力よろしく