

○院長からの要望。

・たとえば「○○の部分削除してほしい」と明確に挙げる（院長として結論として何をしてほしいかも確実に伝えることが大事）

◎返信の投稿後

こうして、まず相手の出方を見る。相手が攻撃的な批判コメントだからといって、こちらも感情的な言葉で返信すると、相手をさらに刺激して、炎上状態となり、終息が見えなくなる。

このように抑制の利いた具体的な言葉で書かれた返信であれば、たとえば、相手がその投稿を削除しなくても、他の閲覧者の目に触れることになり、好感をもってくれることがある。

■書き込みが削除されたら返信も削除

返信を見てこちらの要望をのんでくれた投稿者が自ら削除した場合、サイトによってはスレッドごと返信文も削除されるが、もし自身の返信文が残っていれば削除する。それではじめてクロージングとなる。

事例 4 「無診療処方をもめられた」との虚偽の書き込みに毅然として返信

内科診療所院長からの相談。投稿者はハンドルネームだったが、投稿文に「2 日前」という内容があることから、誰が投稿したかはほぼ特定できたという。コレステロール異常、脂肪肝の病名ですでに 10 回くらいは通院していた患者という。この患者は通院途中から待つのがつらいのか、よくその不満をこぼしていた。その日も待ち時間のことで受付に苦情を言っていたという。「とにかく薬だけなんだから、診なくていいから薬だけ渡してくれたらいい」と言って聞かなかった。患者は「薬もらうだけなのに」の意識が強くて、投薬という行為が診療という前提の上にあるということが何度言ってもわかってもらえないようだった。しかし何回かの通院の都度しぶしぶだが、表向き受け入れた格好で帰って

いたので、まあいいかとそのままにしていたのだった。

しかし 2 日前に書かれた Google の口コミ欄の中身をたまたま見て、院長は驚愕した。開院してからこのような書き込みにあったことは 1 回もなかったからだ。

大概のことは寛大に受け止めるようにしていた院長でも、さすがにこの書き込みは放置できなかった。自分が行った診療に対し、全く虚偽のことが堂々と書かれていたからだ。今の時代医療機関を受診する場合、ネットの口コミなどの評価などを参考にして受診する人も多いので、場合によっては医療機関の死活問題にもなる。そう考えた院長はこれは放っておくとか無視する中身ではない、と判断したという。

●投稿の要点



- ・先生が無診療処方を勧めてきた
- ・それを違法とは知らなかった
- ・診療を受けても受けなくても同じ料金を取られることを知らなかった
- ・薬は前回と同じで不要な薬をやめることはできないと言われた
- ・上記について後から知って返金を求めたが「返金できない」の一点張り
- ・薬をもらっただけなのに 30 分待たされた
- ・もう二度といかない

●筆者の見解

通院して診療が必要と認めるのは主治医である。患者ではない。この診療行為の中には、往診、検査、注射、手術等とともに「投薬」も含まれる。療養担当規則の第 20 条の 1、診察の項では「診療を行う場合には、患者の服薬状況及び、薬剤服用歴を確認しなければならない。ただし、緊急やむをえない場合についてはこの限りではない」とあり、この患者には「緊急やむをえない場合」などは全く起きていない。ただ「待

つのが嫌だから」が理由であった。30 分程度なら、通常は想定内である。

この書き込みした患者は、日頃からここでは予約優先で診療しているのに、書き込み当日は代理の方が予約外で受診、しかも時間がないとかなりきつく言うので、長時間待っている患者を抜いてまでして特別に早めて当日は対応している。さらに聞けば当日電話が途中で途切れたりしたこともあり、本人と代理人から複数回電話が入り、対応と事実確認に時間も要し、当日の受付・会計にかなりの影響が出たようだ。

●筆者からの提案

- 1.院長としては、Google への削除要請をかけるよりは、直接書き込みした本人・投稿者にどうしても反論したい、と引かなかった。そこまで言うなら、しかたないと考え、その線に沿って対応を考えてみることにした。まず院長にその文面をつくってもらうことにした。
- 2.送られてきた文面を見たところ、正直なところ“言い訳がましい”説明調のものであったので、これでは、相手を納得させられないなど感じた。書き込まれた側は、どうしても自身の思いを前面に出した文章になりがちだ。当日何回もの電話での強い調子のやりとりで、スタッフも手が震え、「急性のストレス障害の可能性はある」などと記述されている。文章の後段では、薬剤の継続処方や診療費のこと、返金のことなどについてやや事務的に書かれている。
- 3.第一印象で感じたのはこの後段のあれこれの説明はいらない、もう少しインパクトのある文章をサラッと書く必要があった。そこで後半を切り、途中も文章を短くして、思い切った添削を試みた。

●投稿への実際の返信（最初に院長が書いたものを筆者がアレンジ）

院長の〇〇です。開院してまだ 1 年ですが、多くの地域住民の方々に支えられ、日によっては 1 時間程待ち時間があり、申し訳なく思っております。

今回のケースでは、〇月〇日午前にご本人ではなく代理の方が予約外

で受診されております。当院は予約優先としておりますが、時間が無いとのことで長時間お待ち頂いている患者さんを抜いてまで特別に対応させていただいた次第です。それでもお待たせしてしまったということであれば大変申し訳なく思っております。その後、同日夕方には返金と返品を求める電話がご本人と代理の方から複数回あり、さらに電話が途中で途切れるなど、対応と事実確認に時間を要し、当日の受付・会計に多大な影響がありました。お待たせした他の患者様には大変申し訳なく思っております。また誠心誠意対応したスタッフは最後には手が震えておりました。

私は医師人生 20 年で、無診察処方をも勧めたことは一度もありません。心外です。私は今、偽計業務妨害で弁護士と相談に入り、また警察とも相談の準備中です。〇〇〇〇さん（注：投稿者のハンドルネーム）にはぜひ投稿文の削除を要請します。

ていねいな診療と待ち時間の短縮は相反する問題ではありますが、少しでも改善されるように引き続き努力して参ります。

●結果

返信して 1 日経って、投稿が全面削除された。投稿者自身がすぐに気づいて削除したようだった。その動きを受けて、院長の反論（返信）もすぐに削除した。クロージングの完成である。

事例 5 発熱外来での対応の不満から“守銭奴”呼ばわりした投稿に長文で返信

多くの発熱外来だったら当たり前の対応なのに、投稿者は誰が書いたかわからないようにして「守銭奴」呼ばわりし、「ここへは行くな」と書き込んだ。これは、とても卑劣なやり方だ。

●投稿の要点



- ・風邪症状があり何度か受診する