

尾内流 悪質口コミ対策 実例集

医療機関が 対応できること

尾内康彦 著



■A5判 159ページ
■定価：2,860円（税込）
■ISBN978-4-938866-78-5

POINT

- ✓“なにわのトラブルバスター”として著者が、悪質な口コミに苦しむ医療機関から相談を受けて解決してきた実例集
- ✓相談を受けた著者が、口コミの書き込み内容を冷静に見据えて
 - ・どうアプローチすべきか
 - ・何に焦点を当てて反証すべきか
 - ・どこに働きかけるべきか
 など冷静に対応したプロセスを紹介
- ✓サイト管理者への削除依頼文
- ✓スレッド内での返信文
などのサンプル文例 付き

著者について

大阪府保険医協会職員として会員医師からの患者トラブル相談に対応してきた。その間に対応してきた相談は数千件に及ぶ。主な著書に『続・患者トラブルを解決する「技術」』2018年（日経BP社）、『患者トラブル vs 応召義務－医療とスタッフを守るために』2019年（プリメド社）など。

- 1.インターネットの悪質書き込みが増えた背景
- 2.インターネットの悪質書き込みへの基本的対応－筆者のスタンスから
- 3.投稿者を特定し直接対応する
 - 事例1 [電話で説明]診察時の担当医の態度を批判する実名の投稿者に直接お詫びと説明の電話
 - 事例2 [手紙による説明]男性名のハンドルネームで“医療ミス”と決めつけ投稿した女性に内容証明郵便を送付
 - 事例3 [再診時に雑談を装って警告]“藪医者”との嫌がらせの書き込み患者に再受診時にそれとなく警告
- 4.口コミサイトの返信機能を使う
 - 事例4 「無診療処方勧められた」との虚偽の書き込みに毅然として返信
 - 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
 - 事例6 無断キャンセルを繰り返す患者の虚偽の投稿に院長の思いを込めて返信
 - 事例7 「受診しないほうがいい」と偏見に満ちた投稿に事実を一つずつ挙げて反証
 - 事例8 削除要請したものの効果がなかったが「泣き寝入りはしない」と改めて覚悟を決めて反証
- 5.口コミサイト管理者へ削除要請する
 - 事例9 「マウント気味の院長」との書き込みに対しサイト管理者のポリシー違反を一つずつ立証
 - 事例10 「医療ミスではないか」という一方的な書き込みに「瑕疵はない」と自信をもって削除要請
 - 事例11 院長の経歴表記を疑う誹謗中傷の書き込みにサイト管理者に「公共性を損なっている」と削除要請
 - 事例12 ネガティブな口コミが掲載された地域のコミュニティサイトが自院の取引業者だったので営業担当者に直訴
 - 事例13 身に覚えのないネガティブな書き込みがサイト管理者のポリシー違反と強く指摘して
- 6.全く身に覚えがない書き込み一なりすまし業者による虚偽書き込みに対応する
 - 事例14 セールズ電話を拒絶したことから始まった「セクハラされた」と院長の人格を貶める虚偽の書き込み
 - 事例15 身に覚えのない書き込み後に改ざん業者から「削除します」と届いた案内

- 7.全く身に覚えがない書き込み－患者の不満の理由を知って自省する
 - 事例16 自分の専門医療の患者を優先していることで複数の一般診療患者が不満の書き込み
 - 事例17 「高圧的な態度に怒鳴り声」という口コミに「一生懸命やっているのに…」と我慢できない院長
 - 事例18 複数の☆1つのネガティブ投稿に「誤解が多い」と不満の院長
 - 事例19 複数の低評価の口コミに「受診者が減ってきた」と不安いっばいの院長
- 8.あえて無視する/放置する
 - 事例20 投稿患者の服薬歴に易刺激性の副作用を見つけて経過を見守ると判断
 - 事例21 薬を希望通り処方してくれないと批判する投稿だが他に好意的な投稿が多かったので無視すると判断
- 9.特に対応が困難－精神疾患が疑われる場合は慎重を要する
 - 事例22 投稿者が子の病気に異常に敏感になっていることを福祉事務所などで結果的に刺激しないことを選択
 - 事例23 受付でトラブル後に長文の書き込みをされたが冷静に分析した反証をサイト管理者に送付
 - 事例24 院長家族がうつになるほどの執拗な書き込みをした投稿者の母親に精神科受診するよう勧奨
 - 事例25 専門外な相談をされ他科を紹介したところ攻撃的な書き込みをされたのでサイト管理者に削除要請
- 10.特殊な対策－警察に相談する
 - 事例26 罵詈雑言の書き込みと来院時の逆上する態度で危険を感じて警察に相談
 - 事例27 子の治療予約をめぐるトラブルで母親から電話と口コミで激しい攻撃を受けたことで警察介入を検討
- 11.法的手続きを選ぶ
 - 事例28 「誤診だ」と診療技術を侮辱し名誉棄損にも抵触する投稿に即座に法的対応を決意
- 12.最後に 悪質口コミ対策のまとめ

内容見本

らといて、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、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 「無診療処方勧められた」との虚偽の書き込みを毅然として返信
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る患者という。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、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。しかし2日前に書かれたGoogleの口コミ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ばっかりでよくとか無視する中身ではない、と判断した。

投稿の要点
○○○○
・先生が無診療処方を勧めた
・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
・薬をもらうだけの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

書き込まれた口コミの抜粋

相談を受けた著者が書き込みを見て考えたこと

著者が相談を受け解決した事例を23例ご紹介

著者が考えて相談者に提示した対応案

スレッドでの返信あるいは削除要請文の文例

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りきつ言うので、長時間待っている患者を抜いてまでして特別に早で当日は対応している。さらに開けば当日電話が途中で途切れたりすることもあり、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そうだ。

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。そこまでするなら、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と感じた。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がある」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。
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、途中で文章を短くして、思い切った添削を試みた。

投稿へ実際への返信 (最初に院長が書いたものを筆者がアレンジ)
院長の○○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、○月○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、時間がないとこ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。それでもお待ちしてしまつたというのであれば大変申し訳なく思っております。その後、同日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、無診療処方を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。○○○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

著者の提案を受け相談者が行動した結果

尾内流の悪質口コミへのアプローチ法と対応プロセスを具体的にご紹介しています

中身をパラパラと見ていただける立ち読み動画

<https://www.primed.co.jp/tachiyomi.htm>

スマホやタブレットからGO!

