

院長が知っておきたい

# 高齢者の 対応法

第2回

## キレやすい高齢者に どう対処すべきか

ながお かずひろ  
長尾 和宏

医療法人社団 裕和会 長尾クリニック 理事長・院長

3月からのコロナ禍で日本全体が不穏な空気に包まれています。社会が感染者への差別や偏見にあふれ、それが医療者にも向かっています。長期間の外出自粛は人間の本能の制限です。移動の制限や誰かと触れ合えないなど人間の基本的欲求が抑圧されると、脳下垂体に強烈なストレスが働き、副腎からアドレナリンを放出させ、交感神経を興奮させます。慢性ストレスは患者さんの行動変容を招きやすいのです。

### コロナ禍でキレル患者さんは増える

院内感染の不安から医療機関の受診を控える患者さんが各科で広がっており、眼科も例外ではないでしょう。生活習慣病診療ならオンライン診療が可能ですが、眼科はそうもいかないのではないのでしょうか。やっとの思いで来院されても、ちょっとしたことでキレてしまう患者さんはいませんか。

キレルということは、前頭葉の機能が低下しているということです。さらに、コロナウイルスによる影響で、ストレスにより扁桃体が興奮している状態です。私は患者さんのストレスを少しでも鎮めるため、深呼吸やウォーキングなどの軽い屋外運動を勧めています。そして、こんな時だからこそ、笑いのある診療を心がけています。しかし、それでもキレル患者さんがいらっしゃいます。

先日、発熱患者さんが来院したため、クリニック内には入れず、ひさしがある屋外に案内をして点滴をしました。しかし、道を通った患者さんから電話がかかってきて、猛烈な抗議を受けました。「あの人はコロナや。私はコロナの人が吐いた空気を吸ってしまった。あの道を通って以来、微熱が続く。コロナの人が吐いた空気をクリニックの外に出さないでほしい。どうしてくれるのだ……」と。こんな理不尽なクレームを執拗に受けました。メディアが煽りすぎた影響も大きいのではないかと思います。

### コメディカルや警察、警備会社と連携

クリニックにおけるこのようなクレームに対して、医師一人で対応することはできません。明らかに理不尽なクレームでも、理屈を持ち出すと炎上します。扁桃体の興奮を鎮めるには、まずは傾聴しかありません。医師が傾聴した後、当院ではコメディカルにバトンタッチします。スタッフの中でクレーム対応が上手なスタッフを選び、あらかじめクレームに優先的に対応することを決めています。野球のピッチャーではありませんが、念のため2番手まで決めています。それでも怒りが静まらずに暴れそうになったときのために体格がいい男性を3番手に加えて、平時からクレーム対応のシミュレーションをしています。

今この記事を読んでおられる眼科クリニックではそこまでの患者さんはいないかもしれませんが、私のような下町のクリニックではクレーム対応は珍しいことではありません。普段から警察との連携網も構築しており、近くの交番に「何かあったらすぐに駆け付けてほしい」とお願いしています。受付の机の下には警備会社につながるボタンを設置しており、ボタンを押すとすぐに警備会社から「何かありますか?」と電話が入ります。「特にありません」と返すと、それが「助けてください!」の合図であるということも決めています。

何もそこまでやらなくても……と思われる方もい

らっしゃるでしょう。しかし、今後、失業者が増え、戦後最大の不況に陥ることが予想されるなか、クレームを超えた不測の事態も想定しておくべきだと私は考えています。大切な職員を守ることは、経営者の大きな仕事です。患者さん対応の最前線に立つ受付スタッフを、ビニールシートによる飛沫感染防止だけでなく、クレームや暴力からも守る態勢を構築することが必要だと思うからです。

### 傾聴部屋でゆったりと話を聴く

当院では、クレームに対応するため「傾聴部屋」と呼ぶ個室を用意しています。待合室や診察室で大声を出されると、クリニックの空気が不穏になり、他の患者さんも不安・不快になります。ですから、患者さんのクレームがある閾値を超えたら、看護師など対応したスタッフが「ではこちらでゆっくりお話を伺いますね」と傾聴部屋への移動を促します。いわば診療からの「隔離」です。

場所を変えて傾聴スタッフがゆったりと話を聴くことで、ほとんどのクレームは収まっていきます。それでも執拗な人は、単なる扁桃体の興奮ではなく、他に目的がある可能性があります。「私を特別扱いせよ」とか「弁償しろ」のような謝罪以上の交換条件を秘めているケースもあります。クリニック側に落ち度がない理不尽なクレームには、最初からこのような「要求型かもしれない」ことを想定して対応する必要がありますので、当院では万一のことを考えてボイスレコーダーで録音しておくことをスタッフに指示しています。幸いそれが必要になったことは一度もありませんが、後になって「言った」「言わない」というもめ事になった場合のために記録しています。一般企業のクレーム処理係に電話をすると、最初に必ず「通話内容は記録させて頂いています」という音声が出てからつながります。こうした「記録していますよ」というひと声が、金銭目的のクレームには大きな抑止効果があります。

このように「前頭葉機能低下や扁桃体興奮によるクレーム」か「何かを要求するためのクレーム」かで対応は変わります。最初の対応時点で、どちらに分類されるのかを嗅ぎ分けておく必要があります。

### 新しい診療様式を準備する

「ポストコロナ」や「ウィズコロナ」という文字をよく目にするようになりました。世の中は一変し、医療もまったく違う景色になることは間違いのないでしょう。内科系では、ドライブスルー診療や屋外診療がどんどん導入されていくはずですが、眼科領域においても、今までなら「絶対にない」と思っていたことが現実になるかもしれないと覚悟をしておいたほうがいいでしょう。

国民には「新しい生活様式」が示されていますが、医療者には「新しい診療様式」が続々と提案されていくでしょう。しかし、そうした変化を受け止められない高齢者は、来院してキレル可能性が高くなります。

ですから、とりあえず第一波が収束する時期に、あらかじめ第二波対策を練っておく必要があります。院内感染やクラスター発生の防止を最優先に考える一方で、増加が予想されるクレーム患者さんや暴れる患者さんへの対応も具体的にシミュレーションしておくべきだと思います。キレル患者さんへの対応を考えるのは気が進まないかもしれませんが、クレームから逃げず、動じず、冷静に対応するスタッフの姿勢は、その場に居合わせた他の患者さんからの信頼を厚くするでしょう。

コロナにより社会情勢が極めて不安定ななかではありますが、頑張っただけ最善の医療を提供して踏ん張りましょう。いつか必ず平穏が訪れます。





# 眼科と経営

No.  
158

Vol.31 July 2020

巻頭  
特集

## 複数業務をこなす マルチスキル人材の育成と組織づくり

### 特別企画

注目を集める  
オンライン診療制度のポイント

### 連載

患者さんとのトラブルファイル

「しつこい嫌がらせへの対応方法」

知っておきたい税制のポイント

「新型コロナウイルス感染症(COVID-19)  
に伴い国等から助成金等が  
支給された場合の課税関係」

労務管理お悩み相談室

「労働基準監督署の臨検監督(2)」

失敗しないクリニックの業務改善術

「効率化と仕組みづくり」

患者に選ばれる

スマートフォン時代のホームページの作り方

「Googleを制するものは  
インターネットを制す!!」

他科事例拝見

「スタッフの意識を変えた教育投資」

医療法人大河内会 おおこうち内科クリニック

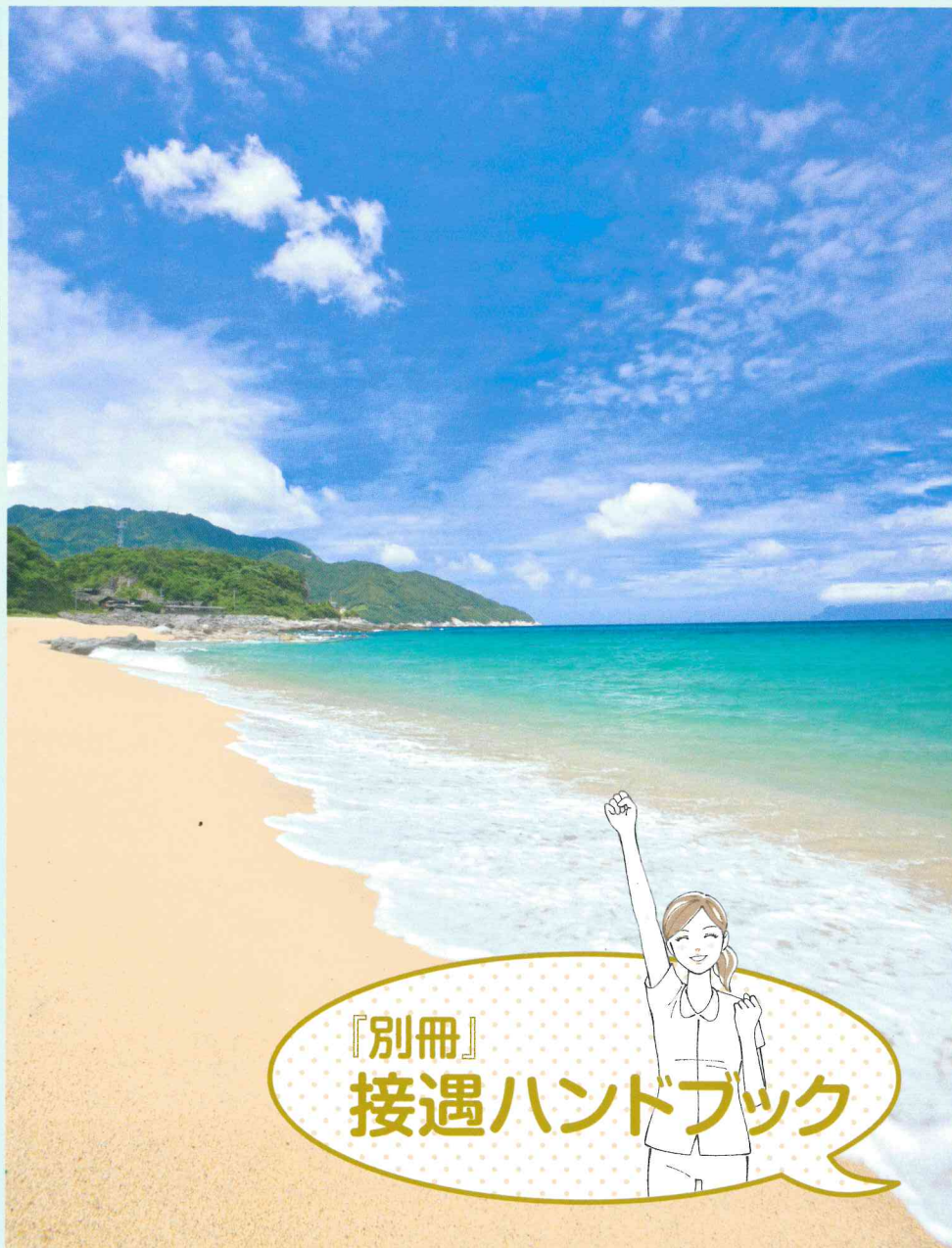
院長が知っておきたい 高齢者の対応法

「キレやすい高齢者にどう対処すべきか」

読み物

病院長のひとり言／

他業種のおもてなしに学ぶ



『別冊』  
接遇ハンドブック