

将来の開業を考える女性医師の方々へ

東京内科医会 大西 真由美

「Perception is Reality」— 残念ながら、いかに私たちがジェンダーを意識せずに仕事をしようとしても、周囲は私たちを「女性」というカテゴリーに入れてしまいます。(そもそも「女性医師」という言葉もそうでしょう。)

祖父→父→弟と続いてきた医院を継承した医師として、「女性」医師である現実に対応してきたこと、特にセキュリティについて、今後開業を考えている女性医師の皆さんに参考にいただければよいと思います。ちなみに、当院は内科・皮膚科・肛門内科を主とし、形成外科のオペもしています。特に意識したわけではありませんが、現在のパートの医師はすべて女性、院内スタッフもすべて女性です。

1. 防犯カメラの設置 — 同じ女性スタッフの車が、当院駐車場で2回も傷つけられたこともあり、建物周囲に防犯カメラを設置しました。住宅街の中にある医院ですので、周囲にそのようなカメラはもともとありませんでした。当院で設置したことにより、ご近所のセキュリティの向上にもお役に立つことができました。
また外だけでなく、待合室の、ちょうど受付が写る位置にも設置しました。これにより、窓口における万が一の問題に対応できるようになりました。
2. 窓口内への掲示 — 理不尽なクレームへの対応と抑止をねらって、医師会に別紙のようなポスターを作っていただきました。もともと、私自身が通院していた整形外科の、会計窓口の上に掲げられていたパネルに、同様の文言が書いてあり、これはいいとアイデアをいただきました。ただ、院長名で書いてあると角が立つので、医師会で作っていただいた次第です。医師会でもディフェンスフォース・サービス（現在はトウキョウメディカル・サポート）と契約し、クレーム対応のノウハウなどを発信してくださいました。詳しくは東京都医師会の会員支援事業をご確認ください。
3. 男性従業員の雇用 — 施設整備などの仕事を男性従業員にしてもらっています。院内スタッフではありませんから、室内で患者さんに接することはありませんが、建物の周囲に男性の影をちらつかせています。朝一番に出勤してきてもらい、建物周りの清掃やゴミ出し、植木の手入れなどをはじめ、ちょっと力の必要なことをしてもらっています。また、男性用の外履きサンダルを、待合室の下駄箱の最下段に、患者さんに見えるように入れてあります。
4. 診察室での配慮 — 基本的にドアの閉まる個室には、男性患者さんと二人きり

で入らないようにしています。家族ぐるみで診ている患者さんや、具合の悪い方は別として、初めての方などは、個室で二人きりにならないようにしています。また、看護師さんにすぐ外で待機してもらって様子をうかがってもらっています。一度でも問題行動を起こした、しかし治療上、複数回診なくてはならない患者さんの場合には、電子カルテ上のスタッフにしか見えないメモに、Red Flag を立てておきます。そしてその後は必ず看護師さんと二人で個室以外で対応しています。経験上、私の後ろで看護師さんが（ちょっと怖い顔で）立っていると、問題行動を起こす患者さんは、自然と通院してこなくなります。

5. 身だしなみの配慮 — 「女性」性を強調するものは、身に着けないようにしています。診察上の邪魔にもなるので、マニキュア、イヤリングはもつてのほかですが、シャンプー、洗濯洗剤なども、匂いの強いものは避けています。（近頃はやりの「君のD&Gのその香水のせいだよ〜♪」からでも、わかるでしょう。）私自身は、結局、白い不織布のヘアキャップ、マスク、白衣、ズボン、白いスニーカーといういで立ちに落ち着いてしまいました。本当はカラフルなスクラブを着たいのですが、そうするとスタッフと区別がつかなくなるので、私だけクラシックな白衣になっています。
6. 警察との連携 — 何かあったら、躊躇なく警察に連絡しています。当院でも1度だけ、患者さんの暴力で警察官に来ていただいたことがあります。幸いスタッフにも私自身にもけがなどはありませんでしたが、時には（少し大げさかなあと思っても）断固たる態度をとる必要もあります。その騒動を起こした当該の患者さんは、後で丁寧に詫びを入れてきて、その後も通院を継続し、二度と騒動は起こしませんでした。ただ、個人的には、最低限の護身術は身に付けておいた方が良いのではないかと考えています。
7. ご近所との連携 — お付き合いの長いご近所の皆様方との、良好な関係構築も大事です。ご近所の方に「あその誰か」でなくて、「うちの近所の〇〇先生」という認識を持っていただくことは、最大のセキュリティではないでしょうか。当院は男手が少ないので、大雪の時など、お向かいやお隣の男性陣が、自発的に雪かきを手伝ってくださいます。「何かあったら、遠慮なく声をかけてね。」と言っただけしているのは、大変安心ですし、ありがたいことです。

以上、最近同じ医師会で、やはり祖父→父から医院を継承したお嬢さんが、ご挨拶にみえたので、その時お話ししたことを中心にまとめてみました。将来開業しようと考えている皆様のお役に立てれば幸いです。