警察からの問い合わせに電話で応じるべきでない理由

宗谷医師会
西岡整形外科クリニック
西岡　健吾

過去、北海道医報の最新医事紛争Q＆A第45回（第1181号・平成29年２月１日付）では「警察からの電話照会は相手が警察官かどうか確認できないし記録も残らないので、原則として断るべき」とのご意見であったが、私は開院以来11年、地域のため患者のためという信念から、電話でも進んで捜査協力に応じてきた（一例については当院ホームページの院長コラム第23回“個人情報を明かすまで”をご参照ください）。しかし今回、それを改める決意をした一件がありここに紹介する。

お盆明けの猛烈に忙しい月曜午前外来のさなか、刑事から電話が来た。私が２ヵ月前に書いた診断書についての問い合わせだという。その時点ではとても電話に応じる余裕はなく、その日の外来がすべて終わった夕方に折り返し電話をして、受付嬢に名乗ったうえで刑事につないでもらった。刑事の問い合わせ内容は「“診断名Ａ捻挫、Ｂ打撲、Ｃ打撲で治癒まで２週間程度かかる見込み”とあるが、ABCそれぞれについて治癒までの期間がどの程度か教えてほしい」というものだった。過去に警察から「“治癒まで１週間程度”とあるが正確には何日なのか教えてほしい」というナンセンスな質問を受けたときと同様に今回も辟易したが、無知は失礼ではないので丁寧に教えてあげた。「骨折でもあれば別ですが、ABCとも捻挫、打撲で同程度の軽症であり全て概ね２週間程度という意味であり、それぞれの治癒期間というのは今回はあたりません」。しかし刑事はそれでも腑に落ちない様子で食い下がるため、私も若干イラついたが我慢して応対した。しかし刑事の最後の一言「はあそうですか…。お名前は何でしたっけ」には怒りが爆発した。「ちょっと失礼じゃないか！　診断書を見ればわかるでしょう！　電話でも名乗ってるんだ！」「あ…、そうでした」「専門家が書いた診断書に疑義を挟む相手に、それでも忙しいさなか丁寧に答えたのに相手の名前すら把握しないで話していたのか！　もう文書でしか回答しないから文書を送ってください！」と電話を切った。

その２日後、まだ忙しい午前外来のさなか、また刑事から電話で「お手すきの時に電話ください」と来たが当然無視した。また同日、警察から当該患者について“カルテのコピーを希望”との照会文書が届いたので、その夜にカルテのコピー一式と、今回の失礼な電話の問い合わせに対して、渾身の苦情申立書を警察署長宛で作成した。刑事宛では証拠隠滅を危惧したためである。

翌日、午後休診を利用して小学一年生の息子をプール教室に送るついでに警察署に直接出向き、警察署の総合窓口でカルテのコピー一式と苦情申立書を受付嬢に渡した。受付嬢は“苦情申立書”を見た途端、明らかに慌てた様子で「ちょっと待ってください、お話を聞きたいのですが」「全部その中に書いてますから話すことはありません。急いでいるので失礼します」「いえ、ちょっと待ってください！」と、すぐに２人の屈強な警察官が飛んできて「５分、３分でもいいから、話を聞かせてください」と帰してくれないので「じゃあ３分なら」と別室に行き、警察官に電話での刑事の失礼な対応を伝え、開院以来これまで進んで捜査協力に応じてきたが、こういった非礼を容認する組織なら今後そういうわけにはいかない、すべて文書でのやり取りしかしない、と警察官に伝え部屋を出た。すると車の中で待たせていたはずの息子が待合室で座っていた。

「お前どうしたんだ」と聞くと、泣きながら「パパが警察に捕まったと思った」。

そして翌週、苦情申立書を受けて警部と別の刑事の２名が、当院に面談に来た。謝罪に来たと思ったら警部は開口一番「誤解があるようなので、説明させてください」と。いきなり“こちらに誤解がある”と言われ耳を疑ったが、捜査の結果、実は診断書の病名それぞれで受傷日が多少前後しており、どの病名で立件するべきか迷ったため、刑事が当院に例の相談をしてきたとのこと。しかし医師ができるのは診断と治療だけであり、今さら情報開示されたところで証明できるはずもない。

非礼とは何か。院長でも警部でも署長でも、多くの部下を預かり地域で重要な職責を担う立場の人間が、忙しい合間を縫って丁寧に問い合わせに答えたにもかかわらず、腑に落ちない様子で「お名前何でしたっけ」と言われた時の心境を自分に置き換えて考え、またなぜ院長自らわざわざ苦情申立書を持って警察署に乗り込んできたか、想像力があればすぐ答えは出ると思うのだが、警察は違った。今回のような苦情には上司はまず部下の非礼を詫びたうえで相手の誤解をといていくのが定石であるし、そうであればつつがなく終わるのだが、残念ながら予想通り最後まで警部から謝罪の言葉は一言もなく、弁明に終始していた。

今回の一件で医師としての良心を踏みにじられた思いだが、トラブルにおいてこれまで幾多の修羅場をくぐってきた経験もあり、私は実はそれほどウブではなくこうした展開も予想していたため、警部にくだんの医事紛争Q＆A第45回の写し（情報提供料）と面談料の請求書を渡した。警部は少々面食らいながらも、しぶしぶ受け取った。