

序

本書は動物診療施設において日常経験した小さな苦情から訴訟には至らない私法的トラブルの実例をあげ、その診療施設で行った対応、対処を加えて「Case」としてまとめたものが中心となっている。「Case」には「弁護士コメント」を収載したものもある。さらに本文には収まらない、必要不可欠な情報を「コラム」として、ちょっとしたポイントを「Box」として収載している。また14～17章は弁護士により執筆されたものである。大いに参考にさせていただきたい。

突然起こった問題の対応に追われれば、日常の診療にも差し障りがでてくるであろう。時には、苦情が原因で院長やスタッフが精神的にダメージを受け、体調を崩すこともあろう。大きなトラブルや訴訟に発展する前に、ぜひ本書をひも解いていただきたい。そして、必要とあればJAMLASの相談窓口につながりたい。

本書では、読みやすさに重きを置いているが、日常で口にしてしまう「モンスター」「クレマー」というような感情的と思われる用語はできるだけ使わないようにしたため、時に耳慣れない表現となっているかもしれない。飼い主に対応する時、本書の表現を参考にさせていただくことが、健全な診療施設の運営につながるものと信じている。なお、ミスをしてしまった場合の謝罪の言葉として「申し訳ございません」という表現を使用している。「申し訳ないことでございます」「申し訳ありません」が正しい表現であろうが、広く違和感なく使用されていることから「申し訳ございません」を使用した。

JAMLASは動物診療施設が、飼い主にとって満足いただける安心で安全な空間を創り、より質の高い動物医療を提供し続けていけることを念頭に活動を続けている。そして本書がその一助となることを願っている。本書は院長が1冊所持し、スタッフが共有できるよう、診療施設に1冊備えておくことをお勧めしたい。

2016年9月

著者を代表して **山村穂積**