

春 夏 秋 冬

格差拡大する 経済成長路線

安倍内閣初めての国会論議が、格差問題から始まった。所得格差は世代を超えて引き継がれ、固定化される生活環境を国民は大きな関心事として受け止めている。所得格差による受診抑制や治療内容の格差による健康格差の広がりは、歯科医師にとっても大きな問題である。この格差論議が国会の初日から行われた。安倍首相の答弁では、格差は経済成長を加速させることで解消するとしている。

人間の尊厳と安全は生活基盤の安定が必要

1970年代にかけて世界的なインフレション、財政危機、石油危機、南北格差、環境破壊などの矛盾が蓄積した。この新自由主義とグローバル化を

生活苦、貧困の拡大を国民に強いた。この格差を拡大する大企業優先の政策を、今まで以上に強めなければならない。

更に、多国籍企業支配の社会体制を長期にわたって安定させるために、日米軍事同盟の強化、憲法改正による自衛隊の海外派兵、消費税の増税と社会保障の自己責任化という自民党と大企業の懸案の政治課題実現に向けて邁進する。

ため、政府が一定の政策介入をするケインズ主義政策に対する批判が強まった。ケインズ主義批判が強まる中、小さな政府を目指す「新自由主義」が勢いを増した。

更に、多国籍企業支配の社会体制を長期にわたって安定させるために、日米軍事同盟の強化、憲法改正による自衛隊の海外派兵、消費税の増税と社会保障の自己責任化という自民党と大企業の懸案の政治課題実現に向けて邁進する。

総会後、十河基文氏補綴科出身の十河氏は、インプラント手術を行うにあたり外科が得意でなくても安全で確実な手術を行うためのコミュニケーションソフトの必要性を痛感し、CTによる正確な診断、患者へのプレゼンテーション、CAD/CAMでインプラントを診断通りの位置方向へ埋入するためのテンプレート作成まで、一つのパッケージとして開発した。

危機管理

（株）援護システム代表取締役 援川 聡



危機管理対応とは、クレームの強硬な追及の裏に金銭や特別扱いの要求が見て取れる場合、「そ

の場で回答しない」方法をいう。決して一人で判断せず、「難しい問題なので協議して回答します」などのギブアップトークを用いて、相手の名前や連絡先をしっかり確認することが大切である。名前も教えず威嚇する相手は、詐欺師に近いクレームとして複数で対応し

時点では対応のしようがありません」などと毅然と断れる。仮に相手が悪質クレームの解決に悪影響を及ぼす恐れがある場合は、複数で対応し普段から危機管理対応時の役割

悪質クレームは、相手を毅然として要求に応じさせよう。警察に通報されるかも知れないと感じれば、捨て台詞を言って立ち去るであろう。悪質クレームを乗り

初期対応しつかりした医院

クレームも付け込みにくい

ある。ピンチを乗り越えれば、新たなチャンスに変えることにもなる。悪質クレームの解決に王道は存在しない。クレームは多種多様で、一つ

職場でのトラブルが原因で、困難なクレームが発生することも多いに考えられ、予測不可能である。しかし、クレームに対応するための心構えと解

の支障になります」「これ以上騒ぐと警察に通報しますよ」などと勇気を持って、強い気持ちで立ち向かって頂きたい。クレームの入り口でぎっ

悪質クレームは、相手を毅然として要求に応じさせよう。警察に通報されるかも知れないと感じれば、捨て台詞を言って立ち去るであろう。悪質クレームを乗り

自主共済規制問題 「学習交流会」

【講師】 本間照光氏 (青山学院大学経済学部教授) 【日時】 3月4日(日) 午後2時~4時 【場所】 M&Dホール (保険医会館東隣り)



「診断通りの位置方向へ埋入でき、精度の高い手術ができる」と説明する十河氏=3日、M&Dホール

講演では、最初にCTに関する説明をした上で、断層の幅によって誤差が生じること、3Dの画像は患者への説明には

「診断通りの位置方向へ埋入でき、精度の高い手術ができる」と説明する十河氏=3日、M&Dホール

補綴科出身の十河氏は、インプラント手術を行うにあたり外科が得意でなくても安全で確実な手術を行うためのコミュニケーションソフトの必要性を痛感し、CTによる正確な診断、患者へのプレゼンテーション、CAD/CAMでインプラントを診断通りの位置方向へ埋入するためのテンプレート作成まで、一つのパッケージとして開発した。

実際に臨床をしていた歯科医が作ったシステムだけあって、こうしてくれたらいいなという事がすべて揃っている良くてきたシステムだと感じられた。(港区・富本昌)

決に至る流れには、すべてに共通するものがある。私はこれを「ガイドライン」としてまとめ、クレーム対応の指針として紹介している。

冷静に対応し悪質なクレームだと判断したら「クレームに負けない」気概を持って対応する。いくら相手が大声を上げて騒いでも、金銭要求や特別扱いの要求には絶対応じないことが大切である。「今すぐ回答しろ」と追及されても、落ち着いた対応しよう。

「大声で騒がれると業務

適しているが診断には適さないことなどを解説された。同氏が研究してこられたCAD/CAMによる義歯の削りだしの技術を生かして適合のよいテンプレートの作成から、コミュニケーションに反映したオーダーメイドのマーケティングの提供が優位点であると述べた。

港・大正地区総会

記念 インプラント治療のCT診断 講演 総会を3日、保険医会館で開き、地域の医療を改善するために医科協会支部や社保協との連携を進めるなどの方針と、6年度の活動のまとめ、決算

総会後、十河基文氏

歯科医院の売買ならさくらハウスへ

開業用地 城東区 東中浜1丁目 8m6mの角地 68㎡ ケンペイ率90%容積率200% 自由設計 住宅ローンを使えば、毎月131,444円。ボーナス払い無し

（有）さくらハウス 大阪府知事免許(02)043403号 担当：平石 大阪市東成区東中本1-12-15 TEL 06-6975-8889 FAX 06-6975-8890

医院新聞 共同発行会

医院と患者さんの定期便

手間要らずで安価に ベースは協会が責任編集 記事の一部は差し替え可能 各医院のオリジナル紙面

●隔月(奇数月)発行 ●B5判 4ページ建て ●100部 14,100円から お問い合わせは 協会事務局 ☎06-6568-7731へ

