

経税部だより

『歯科医院の経営展望』エッセンス④

4章 トラブルへの備え - 患者と税務

経税部部長

富本 昌之



I. 患者さんとのトラブル
——予防と対策

医事紛争は経済的負担だけでなく、地域住民・患者さんとの信頼関係を損なうという歯科医院の経営上で重要な問題です。一般の医事紛争とは違った歯科特有のクレームや紛争があります。

1. 3種類の患者クレーム

- ①医療サービス(料金含む)に対するクレーム
診療行為への不満、苦情という段階で損害賠償などの要求がないケースです。- 4例
- ②医療過誤・歯科医院側の過失に対するクレーム
歯科医師側に明らかな過失が認められる場合で、損害賠償の要求があるケースです。- 3例
- ③偶発事故・不可抗力事故に対するクレーム
歯科医院の過失とは断定できない、責任や因果関係が明らかでないのですが、損害賠償を要求されるケースです。- 3例



2. 患者クレームへの基本スタンス

- ◎クレームに対して金銭で解決しようと焦らない。
- ◎3種類の患者クレームに対応した解決方針を確立する。
- ①医療サービス=誠実な対応で金銭的解決は避け、実費保障を原則にします。
- ②医療過誤=率直に経過を説明し、事実を糊塗することなく贖罪の気持ちで接します。
初期の段階で金銭云々を口にしてはいけません。原状回復が最優先。専門医、病院への転送に伴い最善を尽くします。第三者の立会いで冷静で相手の立場を理解する姿勢が大切です。
- ③偶発事故、不可抗力事故には毅然とした姿勢が大切ですが、インフォームドコンセント、事故後の適切な処置、感情面に十分な配慮が重要です。危機管理、救急医療対策を構築しましょう。

3. 行動指針

- ①スピーディーな面談、②正確な実態把握、③組織的対応

II. 法律相談活動から
医事紛争に関するQ&A

河村武信(弁護士)

事例1 その筋からのクレーム
「治療した歯が痛む」「出る所にする。示談しても良い」というA患者さんが現れました。以前、診療の時に垣間見た刺青の竜を思い出し、恐ろしくなり

相談に来られました。(中略)医療過誤ではないという事実を第三者に確認してもらい、A患者さんに面談して状況を聞くことになりました。二度の来院依頼にも来られず遂に終わりました。

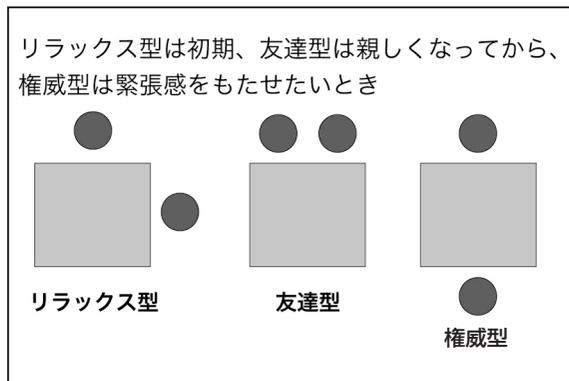
- 事例2 困った患者さん、名誉毀損の言動
- 事例3 解決の鍵は事実に謙虚であること。
永久歯を乳歯と誤って抜歯した。3点で合意して示談解決をしました。①誤って抜歯したことを謝罪、②解決金の支払い、③第三者に宣伝しない。

III. 生き残り戦略としての医事紛争対処法

佐久間泰司(大阪歯科大学准教授)

医事紛争時の対応が良かったために地域で信頼される歯科医院になったという話をいくつも聞きます。そこで「生き残り戦略としての医事紛争対処法」という視点で解説します。

- 1. 医事紛争の多くは「説明不足」が原因です。
- 2. 患者さんの気持ちを理解する大切な3項目
①患者さんはあなたを愛していた、②患者さんは予後に不安が強い、③患者さんは怒っている
- 3. 医事紛争時の患者さんの要求を理解する4項目
①健康の回復、②謝罪、③金銭、④再発防止
- 4. 患者さんの苦悩に共感する対応
①苦情患者さんを不快にさせない、②苦情患者さんを優先して、③話をよく聞き復唱する、④患者さんの苦悩に共感する、⑤対応は院長室で行う、⑥対応は専門用語を避ける、⑦その患者さんは大勢の中の1人ではない、⑧家族など患者周辺にも気配りを。
- 5. 苦情患者さんとの位置関係
患者さんとの対応での位置関係は重要です。位置関係は大きく分類すると、リラックス型、友達型、権威型の3つに分かれます。位置関係は紛争処理のみならず日常診療でも参考になります。



- (1) リラックス型・患者さんと歯科医師の関係が90度であり、お互いに横顔が見られる関係です。この位置が一番リラックスして対応することができます。
- (2) 友達型・恋人同士が好んで座る位置関係です。距離が近いと相手のプライベートゾーンに踏み込むこととなります。嫌悪感を生じる危険があります。
- (3) 権威型・教師と生徒の位置関係に利用されます。お互い目が合うことで威圧感、緊張感が生

じて一方が高い位置を感じさせます。示談書の締結など緊張して交渉すべき時に使います。

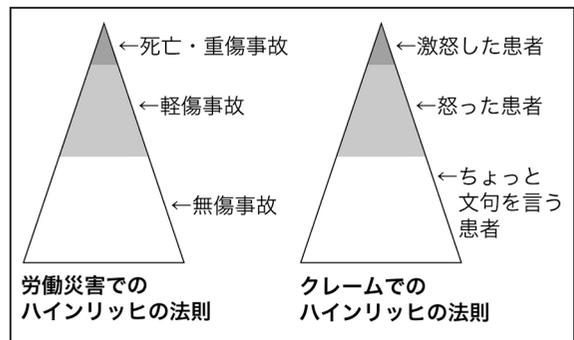
- 6. 謝罪について
患者さんが全く誤解していて歯科医師に一切の落ち度がないのであれば、謝罪する必要はありませんし、謝罪してはいけません。謝罪するということは過失を認めることです。撤回はできません。

歯科医師が謝罪しない方がいいと思っているために紛争が複雑化する例が少なくありません。

説明不足や未承認歯科治療などの落ち度があれば、その点を謝罪すべきです。謝罪することで紛争が解決した例は結構多いです。「謝ってさえ下されば良かったんです」ということも少なくありません。

7. 医事紛争こそ、生き残りの貴重な情報源

- ①ハインリッヒの法則
保険会社の安全技師ハインリッヒは労災5,000件を分析して法則を導きました。重大災害を1とすると、軽傷事故が29、無傷災害は300になるというものです。



クレームに応用すれば、受付で怒鳴り散らす激怒した患者さん1人、普通に怒る患者29人、ちょっと文句を言う患者さん300人に分けられます。ちょっと文句を言う患者さんにきちんと対応すれば、おのずと激怒する患者さんを減らすことができます。

- ②苦情慣れの畏
- ③情報源としてのクレームや医事紛争

IV. どんとこい税務署!
税務調査の理論と実務

佐飛淳一(税理士)

- 1. 強化される税務調査・国税庁は調査優先の組織再編が行われています。
- 2. 税務職員アンケート・マンネリタイプ、切れ者タイプ、あっさりタイプ、むらっ気タイプ
- 3. 税務職員の現場の心得7か条・調査担当者が最低留意すべき事項
- 4. 税務調査の流れ・①事前準備、②臨場調査、③反面調査、④更正処分など
- 5. 税務調査の分類と特徴
高額悪質重点の調査
：特別調査・一般調査(5~6日)
簡易な調査(2~3日)
：着眼調査(個人)、重点項目調査(法人)
総合調査
：納税者にかかわる全ての税目を一括調査
広域調査：一斉に他署とも合同で行う調査
連携調査：他課税の部門と連携して行う調査
——グループ調査、組調査
料調(りょうちょう)
：国税局の資料調査課が行う調査で、任意調査にもかかわらず、「強制調査」の形態をとる。
トラブルが多い。

- 6. 税務調査と納税者の権利
- 7. 税務調査・実務上のポイント

(つづく)