

11月度生涯研修講座抄録

口腔粘膜疾患診断のポイント

小川 美美 (市立池田病院歯科口腔外科副部長)

口腔粘膜は粘膜上皮と粘膜炎層からなり、粘膜上皮と粘膜下組織の構成の違いによって被覆粘膜、咀嚼粘膜、特殊粘膜に分類される。いずれも口腔の表面を被覆し、生体のバリアとして重要な役割を果たしている。

口腔粘膜には、粘膜上皮と粘膜炎層に様々な病理組織学的変化が生じることが咀嚼などの機械的刺激をうけることにより、種々の病変が出現する。適切な診断、治療を行うためには病態を把握し、分類することが重要であるが、形態や色調の

変化といった臨床症状が多岐にわたるのみならず、原因や発症部位も様々であるため、診断に苦慮することも多い。しかし、口腔粘膜病変が皮膚疾患や全身疾患の病変よりも早期に出現することも稀ではなく、これらの病変を適切に診断することとは、原疾患の早期発見に寄与し、口腔管理から全身管理へと繋げていくうえで非常に重要なことであると思われる。

診断のための分類方法としては、口腔粘膜疾患は直視できること、触診できることなどから臨床

症状で分類することが実践的で有用であるときれ、今回は口腔粘膜疾患を臨床症状別に分類し、当科での症例も供覧しながら、診断する際のポイントをお話する。

また、周術期等口腔機能管理に取り組み中で悩むことの多い化学療法による口腔内の変化や口腔粘膜炎とその対処法についても触れる予定である。

※日時等の詳細は下記「行事案内」参照

憲法リーフの活用を!!



憲法9条改定ではなく医療・社会保障充実を訴えるリーフ「戦争しない未来のために」を本紙に同封しています。医院で活用される方は協会事務局まで。

第3回

悪質クレームへの対応 絶対に許さない方針を示す

関西医科大学看護学部精神看護学領域教授 三木明子氏

労働施策総合推進法の改正により、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為

為(カスタマーハラスメント)に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮のための取組(例:1人で対応させない等)を行うことが示された※1。また、被害を防止するための取組として、マニュアルの作成や研修等の実施等がある。

発生時対応と事後対応

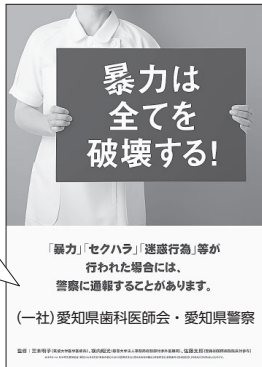
悪質クレームには1人で対応せず、複数人で対応する。基本対応は、毅然と対応する、会話は最小限にすることで揚げ足を取られないようにする。即答せず(事実を確認してから回答する等と伝える)、約束をしない、事実確認ができない段階で謝罪しないことである。防犯カメラ、ICレコーダーを活用し、証拠を残す。

筆者はこれまでカスタマーハラスメントを悪質クレームと表現してきたため、ここでは悪質クレームの対応

受付などの目につくところに啓発ポスター※2を掲示し、悪質クレームを絶対に許さない組織の方針を示す。過去に多く発生したトラブルの内容については、患者に事前

に情報開示する。また、これまでに患者暴力等に発展した事例に対応するために、院内の文書、マ

ル作成や研修等の実施等がある。筆者はこれまでカスタマーハラスメントを悪質クレームと表現してきたため、ここでは悪質クレームの対応



「暴力」「セクハラ」「迷惑行為」等が行われた場合には、警察に通報することがあります。(一社)愛知県歯科医師会・愛知県警察

- ①院長名
- ②団体名
- ③県警名
- ①～③を組み合わせて明示

オリジナルのポスター作成

患者暴力等のトラブル対応と予防策

筆者は、警察OBと共同監修で10種類の暴力防止啓発ポスター※2を作成した。職員で話し合い、掲示するポスターを病医院で決めていただく

※1 カスタマーハラスメント対策企業マニュアルリーフレット・ポスター

※2 暴力防止啓発ポスター



協会行事案内

お申し込みは右のQRコードから協会行事予定の「お申込み」へ



堺・高石・和泉地区講習会

インプラント周囲炎のリカバリー

日時 10月20日(木) 午後8時～10時  
会場 東洋ビル4階会議室  
(堺市堺区北花田町3-1-15)  
講師 中島康氏(高石市開業)  
会費 会員・スタッフ無料、未入会者1万円  
定員 40人

Zoom併用 女性医師・歯科医師の会講習会

看取りを含めた最終段階の治療をどう選択するか? いろいろな立場からの考察

日時 10月22日(土) 午後3時～5時  
会場 保険医会館  
講師 和田純子氏(医療法人公道会おとしよりすこやかセンター東部館施設長)  
会費 会員・スタッフ無料  
定員 30人+Zoom  
申込 お申し込みは下のQRコードからお願いします



Zoom併用 保険でよい歯科医療を大阪連絡会・市民講座

世界が認めた歯の大切さ! 日本人の歯と口の現実

日時 10月23日(日) 午前10時30分～午後0時30分  
(保険でよい歯科医療を大阪連絡会・総会を午前10時～開催します)  
会場 M&Dホール(保険医会館東隣り)  
講師 相田潤氏(東京医科歯科大学大学院医歯学総合研究科健康推進歯学分野教授)  
会費 無料  
定員 80人+Zoomウェビナー

三島地区講習会

口腔機能低下症の概要と保険算定方法(仮)

日時 10月29日(土) 午後7時～9時  
会場 高槻市生涯学習センター3階研修室  
講師 楠尊行氏  
(大阪歯科大学高齢者歯科学講座講師)  
会費 会員・スタッフ無料  
定員 30人

無料相談

法律 11月7日(月) 午後2時～4時  
法律 11月16日(水) 午後2時～5時  
雇用 11月17日(木) 午後2時～4時

※会場は保険医会館。1週間前までに要申し込み

未入会者とは、会員院所に勤める未入会勤務医です

※協会行事などを本紙等で報道・紹介するため、講習会などの写真で個人が特定されることがありますが、趣旨をご理解の上、ご了承ください。また、講習会でのビデオ撮影や録音はお断りします。

日時・場所

11月3日(木・祝) 10:00～16:30  
大阪府保険医協同組合会館M&Dホール  
大阪市浪速区幸町1-2-34 最寄り駅: 地下鉄なんば駅

相談無料

相談会に事前ご予約の上、ご来場ください

ワインかスイーツ、どちらかプレゼント

空くじなし! お楽しみ抽選会

世界一高級なビールや黒毛和牛が当たる!

秋の住まいと 病院の相談会

新しいくらしをはじめませんか?

●お問い合わせ先 大阪府保険医協同組合 tel 06-6568-2741 (担当: 白山・新飯田・松原)

超人気セミナー開催

同時開催 14:00～ (先着30名様限定)

実践できる整理・収納セミナー 毎日使うのが楽しくなるクローゼットを目指して



参加費 1,000円

講師 北林敦子氏