

# 患者暴力等の トラブル対応 と予防策

## 歯科医院での事例

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

患者は重度の歯周病で抜歯適応となり、患者に説明して抜歯したものの、後日、「一方的に歯を抜かれた」と受付カウンターを叩きながら大声で怒鳴りだし、治療費の返還を求めてきた。何度も誠実に説明したが、「納得できない」と1時間以上待合室に居座られ、他の患者の診療を中断することになった。

事例においてはクレームと悪質クレームを区別する必要があり、クレームはサービスに対する苦情や改善要求だが、悪質クレームは要求の根拠が正当でない、もしくは要求内容が過大であり、理不尽な要求や粗暴な行動

事例から対応方法を考える①  
今回の事例では患者が1時間以上待合室に居座り、他の患者の診療を中断することになったため、業務妨害があった。また、患者は「一方的に歯を抜かれた」と治療費の返還を求め、カウンターを叩きながら大声で怒鳴っていたため、粗暴な行動を伴った不当要求行為として

悪質クレームの対応方法の基本は、冷静かつ誠実に毅然と対応し、個人ではなく組織で対応することである。即答や約束はせず、安易に妥協してはいけない。可能であれば、「言った」「言わなかった」と水掛け論になることを避けるために、複数で対応すると良い。今回のような事例では、一度でも要求を受け入れてしまつと、今後も要求がエスカレートしてくるため、初期対応が重要となる。もし、暴行や傷害、器物破損が発生した場合は直ちに警察官の出動要請を行うことも想定しておくべきである。

悪質クレームの対応方法の基本は、冷静かつ誠実に毅然と対応し、個人ではなく組織で対応することである。即答や約束はせず、安易に妥協してはいけない。可能であれば、「言った」「言わなかった」と水掛け論になることを避けるために、複数で対応すると良い。今回のような事例では、一度でも要求を受け入れてしまつと、今後も要求がエスカレートしてくるため、初期対応が重要となる。もし、暴行や傷害、器物破損が発生した場合は直ちに警察官の出動要請を行うことも想定しておくべきである。

悪質クレームの対応方法の基本は、冷静かつ誠実に毅然と対応し、個人ではなく組織で対応することである。即答や約束はせず、安易に妥協してはいけない。可能であれば、「言った」「言わなかった」と水掛け論になることを避けるために、複数で対応すると良い。今回のような事例では、一度でも要求を受け入れてしまつと、今後も要求がエスカレートしてくるため、初期対応が重要となる。もし、暴行や傷害、器物破損が発生した場合は直ちに警察官の出動要請を行うことも想定しておくべきである。

悪質クレームの対応方法の基本は、冷静かつ誠実に毅然と対応し、個人ではなく組織で対応することである。即答や約束はせず、安易に妥協してはいけない。可能であれば、「言った」「言わなかった」と水掛け論になることを避けるために、複数で対応すると良い。今回のような事例では、一度でも要求を受け入れてしまつと、今後も要求がエスカレートしてくるため、初期対応が重要となる。もし、暴行や傷害、器物破損が発生した場合は直ちに警察官の出動要請を行うことも想定しておくべきである。

悪質クレームの対応方法の基本は、冷静かつ誠実に毅然と対応し、個人ではなく組織で対応することである。即答や約束はせず、安易に妥協してはいけない。可能であれば、「言った」「言わなかった」と水掛け論になることを避けるために、複数で対応すると良い。今回のような事例では、一度でも要求を受け入れてしまつと、今後も要求がエスカレートしてくるため、初期対応が重要となる。もし、暴行や傷害、器物破損が発生した場合は直ちに警察官の出動要請を行うことも想定しておくべきである。

悪質クレームの対応方法の基本は、冷静かつ誠実に毅然と対応し、個人ではなく組織で対応することである。即答や約束はせず、安易に妥協してはいけない。可能であれば、「言った」「言わなかった」と水掛け論になることを避けるために、複数で対応すると良い。今回のような事例では、一度でも要求を受け入れてしまつと、今後も要求がエスカレートしてくるため、初期対応が重要となる。もし、暴行や傷害、器物破損が発生した場合は直ちに警察官の出動要請を行うことも想定しておくべきである。

悪質クレームの対応方法の基本は、冷静かつ誠実に毅然と対応し、個人ではなく組織で対応することである。即答や約束はせず、安易に妥協してはいけない。可能であれば、「言った」「言わなかった」と水掛け論になることを避けるために、複数で対応すると良い。今回のような事例では、一度でも要求を受け入れてしまつと、今後も要求がエスカレートしてくるため、初期対応が重要となる。もし、暴行や傷害、器物破損が発生した場合は直ちに警察官の出動要請を行うことも想定しておくべきである。

悪質クレームの対応方法の基本は、冷静かつ誠実に毅然と対応し、個人ではなく組織で対応することである。即答や約束はせず、安易に妥協してはいけない。可能であれば、「言った」「言わなかった」と水掛け論になることを避けるために、複数で対応すると良い。今回のような事例では、一度でも要求を受け入れてしまつと、今後も要求がエスカレートしてくるため、初期対応が重要となる。もし、暴行や傷害、器物破損が発生した場合は直ちに警察官の出動要請を行うことも想定しておくべきである。

# 随時改定 金パラ 4月から3391円に引き下げ 早見表を次号に同封

金パラ関連点数一覧		新点数	増減点数
インレー単純・根面板	前・小白	467	-27
	大白歯	598	-38
インレー複雑	前・小白	836	-52
	大白歯	1038	-71
4分の3冠	前 歯	1052	-64
	小白歯	992	-64
5分の4冠	大白歯	1258	-90
	小白歯	1309	-80
FMC	大白歯	1648	-112
	前歯・小白歯	2238	-101
前装金属冠	前歯・小白歯	2238	-101
	前歯・大	1808	-130
	前歯・小	1469	-98
	前歯・前	2006	-78
ポンティック	前装・小	1669	-98
	前装・大	1868	-130
	前装・前	2006	-78
双歯鉤	大前・大前	1354	-103
	犬小・小小	1114	-81
二腕鉤	大白歯	989	-71
	小前・犬前	891	-62
コンビCI	前歯	843	-58
	大白歯	613	-36
	犬歯・小白	564	-31
キーパー付き根面板	前歯	540	-29
	前・小白	1135	-52
鑄造バー	前・小白	1337	-71
	大白歯	2219	-166

厚労省は4月から材料価格を改定する。金パラの告示価格は3391円/号となり、現在の告示価格(3711円/号)から320円引き下げとなる。銀合金は引き上げとなった。金パラ関連の新たな点数は表の通り。次号に新点数早見表4月版を同封する(免除会員を除く)。



### 林和也名誉理事がご逝去

林和也名誉理事が2月23日、ご逝去された。95歳だった。1950年大阪歯科大学卒業、大阪府東区で開業。長年にわたり地域医療を支えた。協会設立の呼びかけ人の一人。幹事(現理事)、理事を通算で16年務め、1997年から名誉理事。

## 戦前に逆戻りしてはならない

### 劇映画 伊藤千代子の生涯 上映会

伊藤千代子の人生を振り返りながら、昭和初期、戦争前後の日本が垣間見えた。治安維持法下で特高警察の弾圧・拷問を受けながら、反戦平和のために闘った24歳で生涯を閉じた千代子。ただ普通に働いて普通に暮らしていた世の中を作りた

伊藤千代子の人生を振り返りながら、昭和初期、戦争前後の日本が垣間見えた。治安維持法下で特高警察の弾圧・拷問を受けながら、反戦平和のために闘った24歳で生涯を閉じた千代子。ただ普通に働いて普通に暮らしていた世の中を作りた

伊藤千代子の人生を振り返りながら、昭和初期、戦争前後の日本が垣間見えた。治安維持法下で特高警察の弾圧・拷問を受けながら、反戦平和のために闘った24歳で生涯を閉じた千代子。ただ普通に働いて普通に暮らしていた世の中を作りた

## 物件案内

歯科医院貸与  
【住所】大阪市住之江区  
【最寄駅】地下鉄四ツ橋線「北加賀谷」  
【面積】105平方メートル  
【設備等】1階診療室、2〜3階バックヤード、駐車場無し  
【金額】相場程度  
【連絡先】協会新聞部

## 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

南河内地区総会記念・社保講習会  
2022年診療報酬改定を振り返って

日時 3月25日(土) 午後6時〜7時(午後5時45分) 地区総会  
会場 河内長野ノバティホール(河内長野駅前・ノバティながの南館3階)  
講師 社保研究部講師団  
定員 80人  
持参物 『歯科保険診療の研究2022年4月版』

施設基準研修会  
歯初診の施設基準に係る研修会

日時 3月25日(土) 午後6時30分〜7時  
会場 M&Dホール(保険医会館東隣り)  
講師 社保研究部講師団  
定員 80人  
持参物 『絵で見る色でわかる歯科の院内感染防止対策』  
※遅刻・早退されると修了証は発行できません

市民公開映画上映会  
未来を花束にして

日時 3月25日(土) 午後3時〜5時  
会場 M&Dホール(保険医会館東隣り)  
定員 無料  
主催 女性医師・歯科医師の会  
※終了後、交流会を行います

大阪市北部地区・同東部地区総会記念講演  
診療所の就業規則を再確認！〜近年の法改正とトラブル事例から考える

日時 3月26日(日) 午前10時〜11時30分  
会場 M&Dホール(保険医会館東隣り)  
講師 堀口正二氏(協会社労士団)  
会費 会員・スタッフ無料  
※『医院経営と雇用管理2022年版』(12/15号機関紙に同封)をお持ちください。

スタッフ対象  
「アシスタントのためのバキュームテクニック」基礎編

日時 4月1日(土) 午後3時〜6時  
会場 とみもと歯科(大阪市港区港晴3-17-2・地下鉄中央線「朝潮橋」駅から徒歩10分)  
講師 歯科臨床学術講師団  
会費 5千円(1人・1医院2人まで)  
持ち物 エプロン、ゴーグルもしくはフェイスシールド(お持ちでしたらご持参ください)、貴院でご使用されているバキュームチップ、グローブ、マスク、筆記用具

参加ご希望の方は、必ず事前にお申し込み下さい。M&Dホールは保険医会館東隣りです。

無料相談

法律	4月3日(月)	14時〜16時
税務	4月19日(水)	14時〜17時
雇用	4月20日(木)	14時〜16時

※会場は保険医会館。1週間前までに要申し込み