

院内トラブル対策読本

—安心して診療するために—



も く じ

第1章 院内事故の対応と予防

1. 事故直後の対応	2
2. 見舞い時の注意事項	3
3. 患者との話し合いでの注意事項	4
4. トラブルを起こさないための対策	5
5. 注意事項	6

第2章 クレームの種類と対応法

1. クレームの種類と対応策	8
2. クレームの捉え方	9
3. 「普通クレーム」対応のポイント	10
4. 「悪質クレーム」対応のポイント	12

第3章 資 料

1. 医療行為の法的な解釈	16
2. 医療事故・医療紛争・医療訴訟	17
3. インフォームド・コンセント	18
4. 治療同意書	19
5. 被害にあった時味方になってくれる法律	20
6. 医事処理委員会	21
7. ヒヤリ・ハット事例収集のお願い	22

おわりに

困ったときの相談窓口

裏表紙

第1章

院内事故の対応と予防

1. 事故直後の対応

歯科医師の誠意をもった対応が必要です

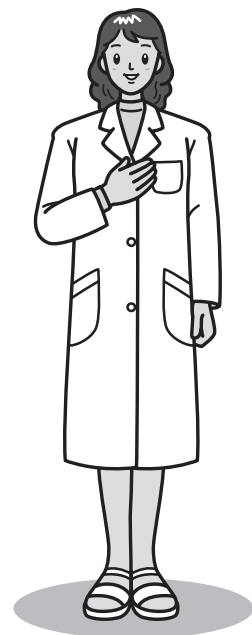
- ① 患者の生命・身体を守ることを最優先する。
- ② 自分で処置できない場合は、ためらわず救急車を呼ぶ。
- ③ 病院等への搬送には必ず歯科医師が同行し、
担当医師に事故発生時の経過を説明する。
- ④ 速やかに家族に知らせる。
- ⑤ 実施した救急処置および患者の状態等をカルテに
詳細に記載しておく。
- ⑥ 事故後は、必ず見舞いに行き誠意を示す。



2. 見舞い時の注意事項

見舞いを欠かしてはならない

- ① スタッフが起こした事故であっても院長自らが出向く。
- ② 身なりを整え言葉に注意し、品位を保つ。
- ③ 歯科医師の非が明白な場合は、素直に謝る。
- ④ 見舞いの品は常識的な範囲とし、金銭等は好ましくない。
- ⑤ この時点で予後や補償に関する話はしない。



3. 患者との話し合いでの注意事項

医事処理委員会にできるだけ早く連絡を！！

連絡先 本会事務局 086-224-1255

- ① 歯科医院側の窓口は院長に一本化する。
- ② 感情的にならないように冷静にそして誠意をもって、患者が何を訴えているのかを思いやりをもって良く聞く。
- ③ 不注意による事故など明らかに歯科医師に非がある場合は、取り繕うようなことはせずに謝り、誠意をもって対応する。
- ④ 患者からの要望や脅しで文書を書かない。
- ⑤ 医師賠償責任保険の話はしない。
- ⑥ こちらに非があるかないか分からないうちに金銭を渡さない。



4. トラブルを起こさないための対策

**診療に際しては、治療を急がず、
患者の理解と同意を確認することが重要！！**

治療前には

- ① 問診を十分に行う。
- ② 主訴や患者の希望を正確に把握する。
- ③ 主訴を踏まえて、一口腔単位で治療方針を決定する。
- ④ 前医の批判は厳に慎む。
- ⑤ ていねいに事前説明を行い同意を得る。(P18参照)

治療開始後には

- ① 主訴の治療を優先する。
主訴以外の治療を先にする時は十分な説明をし、患者の承諾を得る。
- ② 暴言・暴力は厳に慎む。
患者が不安になるような術者の独り言、つぶやき、舌打ち、スタッフの私語等も慎む。
- ③ 患者の立場を理解し優しく対応し、診療態度は誠実・厳正にして歯科医師としての品位を保つ。
- ④ 診療をしたら療養指導を怠らない。
- ⑤ 治療後に起こり得る症状の説明を必ずしておく。
疼痛・出血等の症状が出た場合の対処法や、休診日の休日急患診療の利用等についてあらかじめ説明しておく。

5. 注 意 事 項

- ① 患者によっては抜歯・抜髄・麻酔などを嫌がるので、必要性を十分に説明して理解を得ること。
- ② 支台歯・鉤歯・咬合調整等で健全歯の切削を行う場合は、事前に十分説明する。
- ③ 自費治療を勧める場合には、保険の適用範囲を説明の上、金額等を治療前に説明し明確な承諾を得ること。
- ④ 治療の経過や予後について楽観的・断定的表現は避ける。
- ⑤ 歯科衛生士、歯科助手、歯科技工士はそれぞれの業務範囲を順守する。
- ⑥ カルテには診療情報を詳細に記載し、整備・保存する。
保存期間は民事での時効が成立する10年間以上が望ましい。
- ⑦ 専門的知識と技術が必要と思われる症例は、専門医に紹介する。
- ⑧ 一部負担金がいつもより高額になりそうな場合は、前もって説明しておく。
- ⑨ 守秘義務を遵守する。
- ⑩ 日頃から緊急時の連絡先を確保しておく。

第2章

クレームの種類と対処法

1. クレームの種類

普通クレーム

誠意をもって対応

感情型

スタッフの対応や発言・態度などに感情的になっているケース

不満型

治療結果や歯科医院の提示した解決策にあくまで納得しないケース

悪質クレーム

法的に厳格な対応

金銭・違法な利得等が目的
スタッフの誠意など興味なし

一般的に「普通クレーム」と「悪質クレーム」とは似て非なるものです。クレームの大半は「普通クレーム」であり、クレームを受けた初期段階においてはこれを念頭において対応することになります。

相手の風体や外見のみの判断で、はじめから「悪質クレーム」と決め付けて対応することは、スムーズな解決への妨げとなりますので注意が必要です。

性格的クレーム

対応に困るタイプ

性格的・精神的問題人物 非常識・独善的・意味不明
深入りせず、タイミングを見計らって治療継続できないことを伝える

サイレントクレーム

無言のまま治療中断

実際に訴えは無いが、不満をかかえたまま
治療中断・・・



クレームは「宝の山」！？

不満を感じても口に出して言う患者は約4%といわれます。1件のクレームには何十倍ものミスや問題が隠れています。クレームは大切な情報源であり、改善へのメッセージと捉え、患者満足度向上の「宝の山」と受け止めてみては。



2. クレームの捉え方



業務を阻害する要因と考えたと...

「手っ取り早く」を優先して、
いい加減な対応になる。



業務改善のチャンスと考えたと...

業務改善の機会と捉えてクレームに対応し、
より「質の高い医院運営」をめざす。



経営発展のチャンスと考えたと...

「患者満足度向上」の機会と捉えて、
細やかなクレーム対応を行う。



3. 「普通クレーム」対応のポイント

— 誠心誠意の対応が解決への近道 —

- ① スピーディな対応 ▶ 誠心誠意のお詫びの姿勢
- ② 確実な実態把握 ▶ 冷静に、上手に聞き、見極め、判断材料を収集
- ③ 「誠意」はお金ではない ▶ 安易に金銭で解決しようとするしない

▶▶▶ 現場の初期対応で勝負は決まる ◀◀◀

- ① まずは、謝罪

○ 「この度はご不快な思いをさせて、申し訳ありません」

相手の「怒り、心情」に対しての謝罪

✕ 「この度は申し訳ありません」

相手の言い分を事実として認めたことになる

医療ミスが明らかな場合

明らかに過誤があると考えられる場合は、速やかに認めて謝罪する

「お詫びの気持ち、一生懸命さこそがクレーム対応の鍵」

- ② 相手の言い分を聞く
クレーム受付時には「聞き上手」に徹する
丁寧に不満を聞き、患者側の理解に問題があったとしても、この時点では反論しない。



③ 責任回避的な言葉は避ける

全力で取り組む姿勢を見せることが重要。患者は自分の訴えに対して、歯科医師がどのように対応するのか、その初動を注視している。

④ 判断できない場合、安易な回答は禁物

因果関係が不明瞭、いいがかり、小さなミスなのに要求が過大な場合は即答しない。申し出内容・連絡先を確認し、「ギブアップトーク」など上手に使いながら対応する。

ギブアップトーク

相手を刺激せず、その場で約束・回答をしない話術

【トーク例】

「こうしてお詫びしています。どのように対応すればよろしいのでしょうか」

「むずかしい問題なので、今すぐにはお答えできません」

「すぐには分かりかねますので、協議のうえ回答します」

⑤ こんなクレームは「悪質クレーム」

典型的な要求パターン

「どうしてくれる。誠意を見せろ!」

「今すぐ結論をだせ!」

「文書で回答しろ!」

「精神的苦痛で仕事が手に付かない。補償しろ!」

こうしたことを大声でいい、即答を要求する場合、
「悪質クレーム」の可能性が高い



こんな時は「悪質クレーム」対応のポイントへ!!

P12

4. 「悪質クレーム」対応のポイント

① 相手と、用件を確認する

相手の雰囲気飲み込まないようにし、相手の住所、氏名、所属、電話番号等を確認する。

代理の場合は、委任状の確認を忘れない。

② 応対場所の選定

精神的に余裕がもてる場所を選ぶ。

クレマーの指定する場所には絶対に出向かない。

③ 応対場所の人数・時間

複数で対応し、役割分担を決めておく。

可能な限り対応時間を短くする。

④ 言葉に注意

「検討します」「考えてみます」等と相手に期待を持たせる言葉は禁物である。

⑤ 書類の作成・署名・押印はダメ

クレマーは、「一筆書けば許してやる」等と詫言や念書等を書かせたがるが、後日、金品要求等に悪用される危険性が高い。

⑥ 即答や約束はしない

不当要求に対しては組織的に対応することが大切で、要求に対して即答や約束はしない。

⑦ 湯茶の接待をしない

湯茶を出すことは、クレマーが居座り続けるのを容認したことになる。

⑧ 応対内容を記録する

電話や面談の内容は、証拠として非常に有効であるので、メモや録音、ビデオ撮影により応対内容を記録して証拠保全を図る。

⑨ 機を失せずに警察に通報

不要なトラブルを避け、受傷事故防止の為、平素から最寄りの警察との連携を強化する。

⑩ 医事処理委員会へご相談下さい

「わかりません、できません、当院の方針です」



対応の基本

- 相手の挑発に乗ってはいけない
- 相手を挑発してはいけない



どうしてこうなったか、わかっているんだろ



わかりません。

△△しろ



できません。

なんとかしろ



できません。

どうしてできないんだ



当院の方針です。
当院の決定事項です。

責任をとれ
誠意を見せろ



どういう意味なのかわかりません。
具体的にはどういうことですか？
お金を出せということですか？

裁判を起こすぞ



どうぞ

返事をもらうまで帰らないぞ



会議がありますので○時で終了とさせていただきます。お帰りください。
お帰りにならないと不退去罪になります。

置物などを投げつけたら



器物破損罪、暴行罪

お帰りくださいといっても退去しない



不退去罪

「金を出せ」、「どうなっても知らんぞ」と言ったら



脅迫罪

悪質クレーマーほど、空気に敏感

悪質クレーマーほどカモをしっかり見定めるものです。相手が手強い、ここはダメと判断すればやってきます。「クレーマーに負けない」気概を持って毅然とした対応を。

第3章

資料

1. 医療行為の法的な解釈

【医療における契約とは】

医療における契約とは、病気や怪我を治すという結果を保証するものではありません。現代医療には限界があり、医療機関がどんなに適切な医療を行っても、期待した結果が得られない場合もあります。

【医療契約は準委任契約】

医療契約は、民法上の「請負契約」ではなく「準委任契約」だと言えます。

請負契約	行為だけでなく結果を保証する
準委任契約	行為において最善を尽くすことを約束する

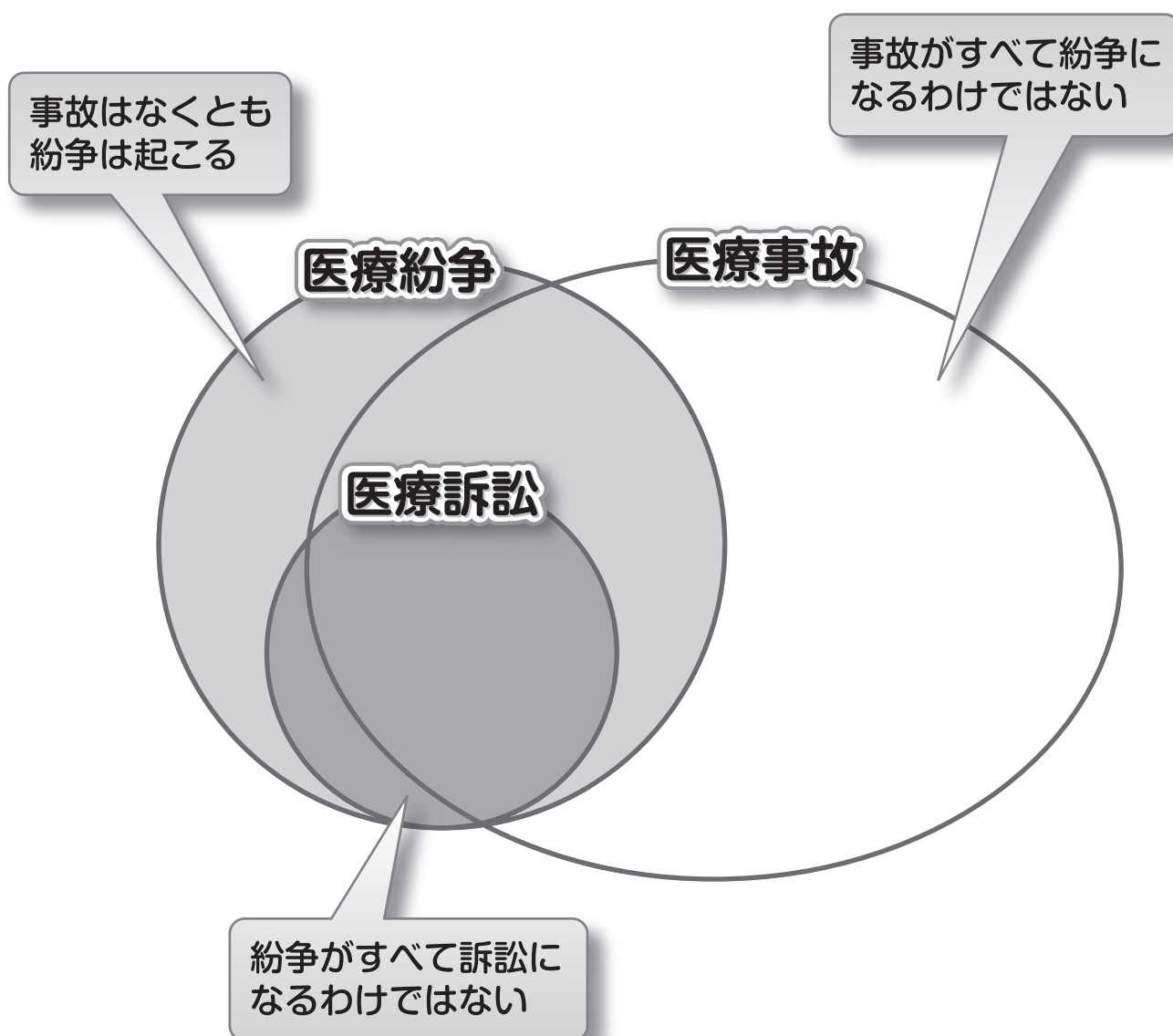
【医師の負う義務とは】

医師の負う義務は結果債務ではなく手段債務にあります。「医療水準」に達する治療を行えば、悪しき結果が生じても、責任を問われることは原則としてありません。しかしながら、医療水準に達しない治療のために悪しき結果が生じたときは、「医療過誤」として、責任を問われることになります。

※ 医療水準とは 診療当時のいわゆる臨床医学の実践における水準（「日赤高山病院事件」最高裁判決）とされ、その当時医院の所在する地域において、同程度の医院で行われる事が期待されるレベルの技術や知見を有すること。



2. 医療事故・医療紛争・医療訴訟とは



医療事故があったからといって全てが紛争・訴訟に発展するわけではありません。逆に、医療事故がなくても様々な「もめ事」が起こり、時に訴訟に発展することもあります。日頃から十分なインフォームド・コンセントのもと、患者や家族と信頼関係を構築すると共に、不幸にして事故が起こったときは、何よりも誠実に対応することが重要です。

いわゆる「ボタンの掛け違い」的な「もめ事」は避けなければなりません。

3. インフォームド・コンセント

正しい治療を行ったとしても、インフォームド・コンセントのない治療は違法性が生じる恐れがあります。

インフォームド・コンセントとは『歯科医師の十分な説明』に基づく『患者の理解と同意』のことをいいます。

必要な説明内容

- ① 病名と病状の現状
- ② 病気に対する治療方法とその効果
- ③ その治療法の危険度
- ④ それ以外に選択可能な治療方法と利害得失
- ⑤ 予想される予後
- ⑥ 治療期間の目安、費用等



治療に際しては、これらの内容を患者に理解できるように平易に説明し、同意を得ることが歯科医師の義務であると認識することが重要です。
必要な場合は19ページ治療同意書をご参考にして下さい。



治療同意書

私は貴歯科医院において、下記の治療内容とその費用を十分理解の上、治療を行うことに同意いたします。

病名	①	④
	②	⑤
	③	⑥
治療期間	平成 年 月 ～ 平成 年 月 位まで	

治療部位	治療内容	治療費(税込み)	備考
①		¥	
②		¥	
③		¥	
④		¥	
⑤		¥	
⑥		¥	
		合計 ¥	

平成 年 月 日

お名前(自署)

印

歯科医師

印

5. 被害にあった時味方になってくれる法律

迷惑となる行為	法 律
泥酔し、騒ぐなどして 他の患者に迷惑をかける	酒によって公衆に迷惑をかける 行為の防止等に関する法律（酒 酔い防止法）法律違反
医療者や他の患者に対して、 殴る・蹴る・小突く・胸倉を つかむなどの暴力行為	刑法204条 暴行罪・傷害罪
院内の設備や備品を破損する	刑法261条 器物損壊罪
医療者や患者に暴言を浴びせる	刑法231条 侮辱罪
医療者に対してみだりに接触する	刑法176条 強制わいせつ罪
わざと大声や奇声を発し、 居続けて業務を妨害する	刑法234条 威力業務妨害罪
「お前ら、不幸がおきるぞ」等、 脅迫的暴言を吐く行為	刑法222条 脅迫罪
医療者に物を投げつける	刑法204条 暴行罪・傷害罪
卑猥な発言等、公然わいせつ的 行為をする	刑法176条 公然わいせつ罪
土下座させたり、謝らせる行為	刑法223条 強要罪
正当な理由がないのに院内に 侵入し、「退去して下さい」と 言っても従わない	刑法130条 居宅侵入罪・ 不退去罪

6. 医事処理委員会

患者さんとのトラブルで
一人で悩んでいませんか？
医事処理委員会にご連絡下さい!!

最初の対応が大事です

トラブル・クレーマーは初期対応がその後の経過に大きく影響します。歯科医師賠償保険で支払いますと言ったり、言われるがままに金銭を支払うなど、相手からの要求をのむことはせず、トラブルが発生したら速やかにご相談下さい。

安心です

秘密は絶対に外部に漏れません。
必要な時は、医療訴訟に詳しい弁護士さんを紹介します。

公正な解決を目指します

患者さんにも言い分があり、歯科医師にも反論があります。
双方の言い分を聞いて中立な立場で解決をめざします。

お問い合わせ・ご連絡は

岡山県歯科医師会事務局 TEL(086)224-1255 担当 事務局長

7. ヒヤリ・ハット事例収集のお願い

ヒヤリ・ハット、医療事故 事例収集にご協力を

－ハインリッヒの法則－



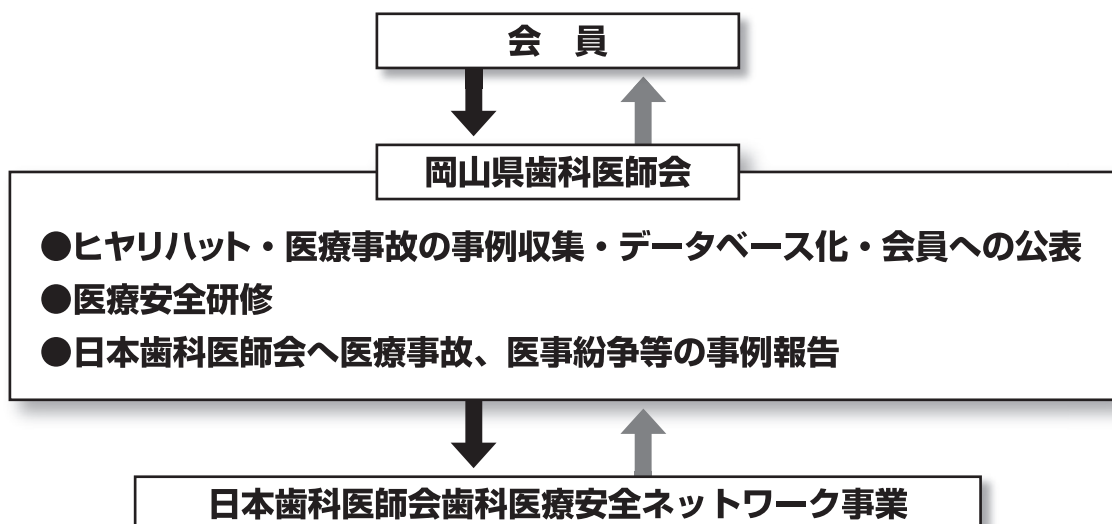
1 : 29 : 300の法則

一つの重大な事故の裏には29の軽微な事故があり、さらにその裏には300の事故寸前の「ヒヤリ・ハット（ヒヤリとしたり、ハットとする危険な状態）」があるという法則。重大な事故の発生を防ぐためには、ささいなミスや不注意などを軽視せず、その時点で対策を講じることが必要である。

県歯では重大事故防止に役立てるためヒヤリ・ハット事例、医療事故事例を収集しております。
次頁の報告書を参考に、ご協力よろしくお願いします。

【ヒヤリハット、医療事故】

事例報告の流れ



院内ヒヤリ・ハット事例 報告書

報告日 平成22 年 6 月 22 日

職種	歯科医師、歯科衛生士、歯科助手、受付、その他（ ）
経験年数	（ 15 ） 年
発生曜日・時間	月 火 水 木 金 土 日 （ 午前 ・ 午後 ）
仕事の内容	受付・対応、診断、説明・同意、口腔外科、補綴、保存、歯周、矯正、インプラント、予防、レントゲン、投薬、麻酔、診療補助、施設管理、器剤管理、その他（ ）
事例	
左上7番インレー試適、エクスカで撤去しようとして、口腔内に落とし、誤飲した。	
そのときの対応	
咳き込み等なかったので、誤飲と判断したが、念のため近医にてX-P撮影。	
胃に落ちているのを確認、経過観察とした。	
教訓・回避方法（上記の体験で得た教訓・アドバイス）	
インレーの撤去時には、バキュームを近づける。	
もし取りそこねても、口腔内に落とさないように注意する。	

* 事例ごとに1枚使用して下さい。

報告用紙は、医療安全管理必携にあります。

おわりに

不満を感じても口に出す患者は少数で、1件のクレームの裏には何十倍ものミスや問題が隠れています。クレームはたいせつな情報源で改善へのメッセージであり決して疎かにはできないということです。スタッフ全員で気配りをし、患者の目線で考えることを忘れないようにする事が重要です。今すぐには対応できないことがあっても、これから少しずつ改善していこうという姿勢が求められています。

万一、紛争のきざしを発見したときには、当初の対応が明暗を分けることが多く、紛争の端緒において、患者の不満と要望を正確に把握し、おろそかにしないことが必要です。患者の要望が法外であったり、いわゆる難癖に近いものであったりするときは、毅然とした態度をとり、場合によっては弁護士を代理人にたてるなど法的な手段に訴える決断も必要となります。

誤解、いわゆる「ボタンの掛け違い」による紛争は、インフォームド・コンセントが不十分なときに生じがちなので、説明の内容を书面化しておくことは不要な紛争を予防する手段となります。パンフレットなどビジュアルな手段も活用して、わかりやすい説明を目指したいものです。

訴訟社会が現実のものとなった昨今にあって、日ごろからカルテ等の診療録を整理しておくことをお勧めいたします。

(社) 岡山県歯科医師会医療管理部

院内トラブル対策読本 — 安心して診療するために —

監修：酒井 昭則

編著：院内トラブル対策読本作成委員会

飯田敬造 清水公雄 杉山重信 日名雅彦 谷 俊彦 南哲之介 西田宜可

困ったときの相談窓口

医事処理委員会(岡山県歯科医師会) (086)224-1255

(財)岡山県暴力追放運動推進センター (086)233-2140

岡山県警 暴力団関係110番 (086)233-8930

岡山県警 生活環境110番(悪質商法などの相談) (086)231-9449