

歯科 経営 情報

REPORT

Available Information Report for
dental Management



経営

適切な対応で患者満足度
向上につなげる

患者クレームの 要因とその対処法

- 1 患者クレーム増加の背景と要因分析
- 2 クレームを予防する事前対策
- 3 クレーム発生時の対処法
- 4 代表的な事例と対応における留意点

税理士法人 常陽経営

2021
10
OCT

1 | 患者クレーム増加の背景と要因分析

現在、インターネットを活用したSNSなどの普及により、歯科医療知識にも触れやすくなっていると同時に、歯科医療に対するニーズの複雑化、多様化が起こっています。

しかし、その中には間違った医療情報や一方的な悪評判・悪口も多々存在し、患者はその見分けがつかず、そのまま信じてしまうということがあります。その情報を鵜呑みにして、受けた診療によって生じた疑問や不満を、歯科医院へクレームとしてぶつける、という流れになっています。

このようなマイナス情報を、プラスの力として変えるために、患者からのクレームを歯科医院への強い要望と捉え、予防対策を講じて患者満足度向上につなげる必要があります。

1 | クレーム増加の背景

歯科診療を行う上で、法的な問題が生じることは確かにあります。特にここ数年、患者から歯科医師会、保健所、弁護士事務所等への「医療ミスではないか」という相談件数が増加しているようです。

しかし、年々医療技術が発達している状況と歯科治療機器の進化している現状を考えるとミスが増加しているという事は考えられません。

あるとしたら、TVやラジオ、インターネットやSNSの発達で、様々な情報があふれていること、また、患者の権利意識が高まったこと、そして少数であっても対歯科医院に損害賠償等を行った事が広まっているという事が考えられます。

■クレーム増加の背景

- メディア（TV、ラジオ、SNS等）の影響で、患者側の権利意識が高まったこと
（物言う患者の増加）
- 権利意識の高まりと反比例するように、歯科医師に対する信頼が揺らいでいること
（医療過誤事件が多く報道されることで、歯科医師が絶対であるという時代ではなくなった）

2 | 患者クレームの要因分析

(1) 診療行為・診療内容に関する項目

診療行為や内容に対するクレームは様々あります。実際の診療行為に対するクレーム以

前に、診療に関する説明不足から発生しているという事例もあります。

インフォームドコンセントやコミュニケーション不足があり、診療後も治らないといったクレームも、事前の説明不足等が一因となっている事があります。

その他、待ち時間が長い、予約しているのに待たされる、受付会計専門が居ないため、受付時や会計時に時間がかかる、といったものもあります。

■診療行為・診療内容に関する主なクレーム内容

- 永久歯交換時期の診断と説明不足
- 知覚過敏の診療への説明が無いのと治療後も痛みが改善されない
(原因の多様性の説明不足と診療選択の理由説明不足)
- 歯冠補綴後に痛みが出て根幹治療を行うも、仮歯が合わず、治療が長期化している
- 虫歯の治療中だが、痛みやしみる歯以外の治療を行われた
(X線画像も見せないし、何も説明がなく治療を行われた)

(2)コミュニケーションに関する項目

スタッフへは、病状を診るだけでなく患者自身を観ることが重要だと指導する必要があります。患者との関係を良くするだけではなく、上記の診療行為へのクレームの原因となる「説明不足」の解消にもコミュニケーション能力の向上は重要なポイントです。

■コミュニケーションに関する主なクレーム内容

- 病状の説明と治療内容、治療日程等を明確に説明していない
- スタッフの態度や言葉がそっけなく、親身になって診療している気がしない
- 説明時のスタッフの態度や表情が、「伝えればよい、早く終わらせたい」と見える
- 患者の話途中で遮り、しっかり聞いてくれない
- 治療法や症状に対し、質問しても医療用語ばかり使い、よく理解できない

(3)医療情報の取り扱いに関する項目

現在、多くの医療機関で診療の明細書を領収書と合わせ発行していることと、個人情報保護法の浸透のため、診療の記載内容についての質問や治療が適切だったかどうか開示を求める事例が出てきていますが、カルテ開示や個人情報の開示については慎重に行う必要があります。

患者本人からではなく、身内や知人友人、と名乗る方や保険会社や弁護士からも開示の連絡が来ることがあります。本当の方かどうかの確認や開示請求の理由を証明してもらい、開示する必要があるかどうかを判断することが重要です。

■医療情報の取り扱いに関する主なクレーム内容

- 診療内容に不満があり、X線写真やカルテを貰いたい
- 患者の身内と名乗る方から治療に疑問があるのでカルテの開示を求める連絡があった（身内である証明や当人の委任状等が無いと開示は出来ないと伝えたら電話を切られた）
- 保険会社から保険支払いのため、患者情報とカルテ開示を求められた（当人に確認すると保険加入はしていないことが判明した）
- 治療ユニット間に簡易仕切りしかないため、病状や原因が隣に聞こえてしまうと苦情があった

(4)医療費に関する項目

医療費に対するクレームとしては、自由診療の費用が「高い」「他医院より高い」、または「治療したのに痛みが治まらない、補綴物が合わない」等で医療費返還を求めるもの、「説明が無いまま痛くない歯まで診療されたので医療費を払わない」等があります。

■医療費に関する主なクレーム内容

- 治療したのに痛みが治らないので治療費返還してもらいたい
- 補綴物を入れたが合わず、痛くて不具合があるので治療費返還してもらいたい
- 自由診療費が診療後に他医院と比べたら高かった
- 費用の説明が無いまま診療し、会計時の請求額が高く驚いた。事前に金額を知っていたら治療を断っていた
- 明細書が無いまま会計したが、後日健保からの報告書で治療して無い分まで請求されていた

(5)医療施設、医療機器に関する項目

医療施設や医療機器に関する項目としては、スピットンが汚れている、うがい用の水に臭いがある、バリアフリーになっていない等、様々なクレームが出ています。

■医療施設、医療機器に関する主なクレーム内容

- スピットンに汚れが付着していた
- 治療ユニットが汚れていた、色焼けしていた
- うがい用の水に臭いが付いていた
- 玄関や各室の床、トイレがバリアフリーになっていない

2 | クレームを予防する事前対策

クレームの対処方法の確立も大事ですが、クレームが起こらないようにする予防への取り組みが必要です。診療の技術向上の研修や患者との接遇力、コミュニケーション能力の向上、診療行為への患者との書面による契約、バリアフリーへのリニューアル工事、治療ユニットの大掃除、予約システムの導入等による待ち時間対策等、様々な手法があります。

1 | クレーム予防対策

(1) 診療への技術向上対策

外部への臨床研修やセミナー（コロナ禍のためリモートによる研修等）への参加や、院内で実技指導を繰り返し行います。土日や夜間の診療を行っている研修時間を取ることは難しいかもしれませんが、診療の質の向上のために時間を取りましょう。

一つひとつの診療行為も大事ですが、受付から診療、検査、会計まで一貫した模擬診療もクレーム防止に役立ちます。患者役はスタッフに行ってもらいます。普段当たり前に行っている患者対応が、第三者の目には、態度や言葉使い、表情、会話のタイミング等で気になる点が出てくるかもしれません。診療技術だけでなく、接遇力向上につながります。

■ 診療への技術向上対策

- 院内、院外の臨床研修やセミナーに参加させる（リモート研修も含む）
- 患者来院時から会計迄の模擬診療を行う

(2) コミュニケーション能力の向上対策

クレームで多いのが、患者の話を聞かない、説明がない、もしくは説明が少ないといった内容です。初対面になる初診時からコミュニケーションを取れるよう研修が必要です。

コミュニケーションを上手に取る方法は、話し方と聞き方です。

■ コミュニケーション能力の向上 話し方と聞き方

「話し方」

- | | |
|------------------|--------------------|
| ● 分かりやすく誠実に話す | ● 場面・目的・相手を明確に意識する |
| ● 話す内容を整理してから始める | ● 相手に合わせた話し方にする |
| ● 聞きやすい音量を心がける | ● 結論を先に話し、内容を後に話す |
| ● 一文を短くする | ● 主語と述語を近づける |
| ● 話のキーワードを意識する | ● 話の間（呼吸の間）を作る |

「聞き方」

- 相手の目を見て、静かに穏やかに聞く
- うなずきや相づちをタイミングよく入れる
- 正確に聞く（オウム返しで確認）
- 感心した表情や優しい表情で聞く
- 患者が言葉に詰まっても促さない
- 言いたい事が先に判っても遮らない

(3)医療施設、医療機器に関するクレーム対応策

診療ユニットの汚れや色落ち等への最終手段は入替ですが、定期的な大掃除の実行や専門の清掃業者による清掃で落ちる場合もあります。また、シートの色落ちや傷等は張替ができる機種もあるので、メーカーに確認しましょう。

トイレの洋便器取り換えやシャワー付き便座、手すりの取り付けは比較的簡単にできますので、設備会社等へ見積りの依頼をして検討します。

バリアフリー工事はそれ自体に必要な面積もありますし、建物の構造も関連するため、まずは建築会社に医院を見てもらい、計画立案と見積りを依頼して検討します。

■医療施設、医療機器への対応策

- 清潔を維持するよう、清掃を常時行う
- 治療ユニットの落ちない汚れは専門業者に依頼
- 治療ユニットのシート張替えはメーカーへ依頼
- リニューアルやバリアフリー工事は設備会社や建築会社に依頼

2 | 契約によるクレーム予防策

自由診療においては、高額な治療費に対し、保証を付けることがほとんどです。また、インプラント等を含む最新医療・高度医療となるため、治療期間が長いことや技術の高さが求められます。

そのためクレームも多いので、口頭での診療契約ではなく、診療契約書を取り交わし、細かな条項を設定することによるリスク回避を図る必要があります。

■診療契約の必要性

- 保証：自由診療に対する保証を付けるのであれば、保証期間や保証内容を明示する
- 診療費：総額の他に手付金や中間金、残金の他、違約金や損害賠償金まで明示する
- 中途解約：中途解約の通知方法や解約後の違約条項や免責等の条項を記載
- 準委任契約：完治を保証するものではなく、治療方法の選択と実施の契約であることを明示する

※準委任契約とは、法律行為以外の行為を委任するための契約です。医療は、必ず病気を治すことを確約できません。治療をすることを委任されているだけです。このような契約を準委任契約といいます。結果を出すことは受託者の義務ではありません。

■契約内容

- 費用：総額／支払い方（手付金、残金等の分割支払い、一括支払い）
支払い手法（現金、クレジットカード、ローン組み）
- 治療内容：病状／治療方法／・治療部位／・担当歯科医師（主治医、補助医師）
- 治療に対するリスク
- 治療期間（予想）
- 中途解約（解約の状況と方法）
- 解約時の違約金・損害賠償金
- 解約時の返金規定
- 保証人（連帯保証人）
- 同意欄（説明書面と同一の書式内で、同意欄に署名捺印の方が明確）
- 治療保証：結果を約束する契約ではないため、記載しないことをお勧めします。

3 | 待ち時間へのクレーム対策

(1)待ち時間対策

待ち時間を無くす対策には様々な方法があります。スタッフや患者の時間を守るという意識改革を行う方法、カルテ作成時間短縮の方法、自動予約システムの導入、カウンセリングを行い、待ち時間としない方法等があります。

■待ち時間対策

- 時間を守るという歯科医院側、患者側の意識対策
- レセプトコンピューターの機能アップによる診療時間短縮
- 診療に応じた自動予約システムの導入
- 待ち時間に行うカウンセリングシステムの導入

(2)予約システムの導入

歯科医院予約システムは費用が掛かりますが、様々なメリットがあります。予約対応する担当者が新人でもできる、中断患者・無断キャンセルの減少、症状別による予約受付と管理、365日24時間の予約ができる等です。

■歯科医院予約システムのメリット

- 24時間受付可能、簡単便利な受付機能による高い利便性
- 時間の有効活用：待ち時間や診療後の時間も予測でき、次の行動予定が立てられる
- 受診日の混雑状況が把握出るため、予約の変更も可能
- 診療後の次回予約に関しても、画面を確認でき、混雑等の対応が可能
- 来院する患者に対し、治療の準備（カルテや関連書類、診療器具等）ができる
- ホームページと予約システムをリンクすることで診療圏の拡大、新規患者の獲得につながり、患者への連絡業務、リコール業務が無くなる
- 予約受付がPCもしくはモバイルがある場所で行える（ユニットサイドで可能）

3 | クレーム発生時の対処法

クレームの多くは些細なことをきっかけにして発生します。「クレームになりそう」と感じた場合には、すぐに適切な対応を取る必要があります。

1 | クレーム対応のルールづくり

クレームが発生した場合を想定してルールを決めておくことが重要です。誰が対応するのか、記録を付け、冷静に対応することがポイントです。

その場しのぎで損害賠償や金銭での解決を図るようなことは逆効果になる可能性があります。

■クレーム対応のルール

- クレームは告げられたスタッフが対応するのではなく、院長や責任者へ取り次ぎ、対応する（副院長、事務長がいる場合は、院長以外の責任者が対応する）
- クレームを受ける場所は、受付や待合室、診察室ではなく、院長室や応接室など、個室で対応する：他の患者に聞かれないようにし、また、患者自身が冷静になる時間と空間を与える
- 複数で対応する：数的有利な状況を作り、訴えを確実に聞き取る
- 経緯を記録（メモ・録音など）する：場所や時間及び訴えについて記録する
- 院長やスタッフの自宅電話や携帯電話の番号は教えない：防犯上、クリニックの電話番号以外は教えない
- 交渉は対等な立場で行う：明確に医院側のミスでない限り、お互いの立場は対等な関係であることを認識する。但し、患者は専門の知識がないため、弱い立場と認識し、気配り、心配りは忘れない
- 怒りによって感情が高ぶっている場合が多く、心を鎮めるような言葉を選ぶ

■クレーム対応時の禁止事項

- 言い訳をする
- 言ってはいけない単語：「絶対」「普通は」「どこの歯科診療所でも」「他の患者は」
- 話をさえぎらない：相手はまずは自分の主張を聞いて欲しいので、全部静聴する
- 迷惑そうな態度を取らない、表情を作らない
- 時間を気にして、後日聴く、ということはない

※じっくり話を聞き、医院側の説明を行った後、結論や解決策を提示するのに後日とするのは良いが、話を聞く場面までは後日にはしない

2 | クレーム対応時の注意点

クレーム対応時には様々な注意点があります。ルールに基づいて対応するのは基本ですが、その場でなければ判断がつかない場合もあります。

その時の患者の感情やクレームの対象となったスタッフの思い、事実と思い込み等、はっきりしていることと、目に見えないことが混在しているのが当たり前です。その現状を踏まえ、対応しなければいけません。

患者とスタッフ双方の思いと事実を聞取りし、その上で患者に対応する必要が有ります。

■クレームを聞く際のポイント

●客観的事実の把握

・実際起こったことは何か

…スタッフが何をし、患者に何が起きたのか

・どんな会話があったのか（一言一句、発した言葉を聞き、内容を把握）

…スタッフがどんな言葉で話したか、患者がどう答えたか、質問したか

・周辺にいたスタッフから聞取りした事実

…見たり聞いたりしていたスタッフから聞取りし、事実を確認

●主観的事実の把握

・患者がどう思い、感じ、どう受け取っていたか

・患者がどうして欲しいと思っていたか

・スタッフがどう思って話したか

・スタッフが患者を見てどう受け取ったと思ったか

スタッフは通常の行為のため「患者がこう思っているはずだ」という思い込みがあるかもしれません。また患者側も同様に「自分の思いや要望・期待が通じているはず」という思い込みもあるかもしれません。この気持ちのズレから発生しているクレームも多々あります。客観的事実をつかみ、当事者同士の思いと感情を理解した上で解決策を探る必要が有ります。

3 | 一般的なクレームなのか、クレーマーなのかを見極める

一般的なクレーム以外に、常に威圧的な態度や大声で騒いだり、悪評判を流布したりするクレーマーも存在します。暴言や暴力、金銭要求等の大きな問題となった場合の対策も講じておく必要が有ります。

(1) 暴言や暴力を振るわれた場合の対応

安易に制止しようと身体を抑えたり、収めようとして原因や事情を知らないのにすぐ謝罪したりはせずに、まず加害者の近くから避難し（非常ベルなどの設置も有効）、警察に連絡します。その場にいた他の患者、スタッフなどの関係者の証言をまとめ、日時等を明記の上、それぞれ署名をもらい証拠を作ります。防犯カメラは目立つ所に設置して、存在をアピールすることで暴力・暴言を抑止することもできます。その際、入口に「防犯上の理由からカメラを設置し、画像を記録しています」等を院内掲示すれば、個人情報保護法やプライバシーの問題は発生しません。

(2) 金銭等を求められた場合の対応

その場では話を聞くだけで、結論を出さないようにします。次回の日付を確約し（あまり長い時間を空けず、また、しっかり準備できる時間を確保する）、一度帰宅してもらいます。それに応じなかったら弁護士や警察等に即時連絡を取りましょう。

■金銭等の請求が出た場合の対処法

- 院長が対応し、不満の具体的な内容を確認（カルテ、レセプトの整備）
- 相手の要求や状況に応じて録音、録画などの対応を取る
- クレーム当人は同席させない
- 歯科医師会、弁護士、警察に相談

クレーム発生後に、スタッフから正確な事情を聞き取りし、正悪の判断をすることは必要です。ただし、スタッフ側の責任だとしても、起こることが想定されるミスの場合、必要以上の叱責と処分は他のスタッフのモチベーションにも影響します。

ミスが起こらないような研修・教育、チェックシステムを構築し、スタッフを守ることも院長の責務です。

4 代表的な事例と対応における留意点

クレームが発生し、その対応を間違えると訴訟になることもあります。

ただし前章でもあった通り、医療は必ず病気を治すことを確約できません。治療をすることを委任されているだけであり、このような契約を準委任契約といいます。結果を出すことは受託者の義務ではありません。

そのため、ミスのない診療で完治しないことは問題ないとしても、説明をしていない、医療ミスがあった、接遇に問題があった等、別な要素へのクレームに対しては、謝罪や損害賠償等の責任が発生する可能性があります。

クレーム対応の事例を知り、自医院でもし起こった場合に備えておくことも必要です。

1 長い待ち時間と緊急時受付可へのクレーム

■クレーム内容

完全予約制（但し、緊急の患者も受け入れます、とホームページや院内に掲示あり）の当院に、「急に痛みが出て治療して欲しい。1時間位で来院できる。」という電話が入った。受付が「予約が一杯入っているため、来院してから30分から50分位お待ちいただきますが、それでよろしければご来院ください。」と説明し、「それでも良いからこれから行きます。」との事で来院となった。

飛び込みの患者の前の患者の治療が思ったより長引き、1時間ほど待たせた後に診療となったが、診ると、複数本にわたっての治療が必要だったため、痛みを一度に全部抑えるのは難しいことを説明し、本日の分の治療を終了し、次回の予約を取って帰宅してもらった。

その後、同患者より医院へ電話があり、「待ち時間が言っていた時間をオーバーしても説明や謝罪もなく、痛いから来院したのに治療後にも痛みが残り、それが当たり前だと言わんばかりだった。仕事を休んでまで来た意味が無かった。治療費を返せ」とのクレームだった。

■トラブルに至った原因と解決内容

1. トラブルになった原因

受電時に「先に予約があり来院しても待ってもら」と告げてはいたが、実際に言っていた待ち時間を超えることが判明しても、診療にあたる歯科医師から受付に、「待ち時間が少し伸びそうだと患者に説明するよう」指示をしていなかった。

さらに治療部位が複数本あるため1日で終わらずことが出来ず、痛みが残るという説明はしたが、医院側には「それは当たり前」との思いがあり、表情や態度、言葉使いに素っ気なさが出て、患者の気持ちに寄り添えなかった。

2. 解決内容

電話を掛け直し、説明不足や思いやりが足りなかったことを謝罪し、今後はもっと患者の気持ちを汲み取り、思いやりのある態度や言葉で対応することを約束した。

また、実際に待ち時間があること、複数本の治療の為に痛みが残ることを告げていて、カルテにも説明を記載してあったことも伝え、治療費返還は取り下げてもらい、謝罪は受け入れてもらった。

2 勝手に歯を抜かれたため、患部の出血が止まらず腫れている

■クレーム内容

患者は口腔内の維持管理状況が悪く、歯がぐらついていたため、ブリッジにすることを説明して3本抜歯した。抜歯後、止血処理をして帰宅してもらったが、患者から、「帰宅後、患部の出血が止まらず、腫れている。入れ歯が絶対嫌だと言っていたのに勝手に歯を抜かれた、医療ミスである」と電話があった。

■トラブルに至った原因と解決内容

1. トラブルに至った原因

歯の状態から、抜歯してブリッジにすること自体は患者が承諾していたが、「ブリッジにすることと入れ歯は違う」ということを患者が理解していないことまで把握できていなかった。

また、抜歯後に止血処理をしたが、それでもある程度の期間、出血と腫れが残ることを十分に説明していなかったため、患者が治療内容に対して不安に思い、クレームに発展した。

2. 解決内容

医院に来院してもらい、まずは説明不足を謝罪した。その後、歯の状態から3本の抜歯行為自体には医学的に問題はなく、ブリッジと入れ歯の違い、止血後の期間出血、腫れや残る痛みを説明した。診療を早くするため、詳細な説明を省いたことも合わせて謝罪し、理解してもらった。

3. 反省点

患者のデンタルIQは当然ながら歯科医療従事者並にはない、という理解が不足していた。痛みや腫れという、患者にとって不安になる症状が残る場合、患者が理解できるまで詳細に説明し、不安解消してから診療にするべきだった。

3 | 治療費が高い

■クレーム内容

初診で来院した患者から、「忙しくて何度も来院できないので、今日であれば時間が掛かっても良いので、やれるだけ治療をして欲しい」との依頼があったため、1日でX線撮影を行い、検査後に3本のCR充填を行った。

会計時に5,000円を超えた請求をした途端、大声で「保険診療でこんな金額になるとはぼったくりだ」と他の患者の前で怒鳴り始めた。

■解決内容

1. 待合室からカウンセリングルームへ移動してもらい、治療内容を説明した。
2. 何度も来院できないとの事なので、3本を一度に処置したことと、加えて初診料とX線撮影検査費用などの明細書と診療点数票も合わせて見てもらい、詳しく説明した。
3. 通常であれば、数回の診療に分けて行った場合での料金表を作成し、比較して見てもらった。数度に分けると再診料や管理料がかかる分を節約できたことも説明した。
心から納得はしていなかったようだが、何とか理解してもらい、帰宅してもらった。

※ポイント

- ・待合室からカウンセリングルームへすぐに移動してもらったことは、他の患者への悪いイメージを最小に抑えられたと思われる。
 - ・医院側は、治療費が高い、という反応は自由診療で起こると思い込んでいたため、「保険診療で高額」というイメージは持っていなかった。
 - ・「高い」という感覚は各患者で違うことが判り、今回の様に複数本の歯の治療や、検査や処置等で保険診療でも高額になる場合、治療開始前のある程度の金額になる旨を説明しておくべきだった。
 - ・勤務歯科医師や歯科衛生士では概算治療費も予測できないことが判明したので、定例的に院内研修を行い、スタッフが治療費の知識を習得できる体制を構築した。
 - ・患者の歯科の窓口負担のイメージは2,800円程度、高くても3,800円程度であり、治療計画を立てる際に窓口負担額を考える必要がある。
- 4,000円を超える場合は、歯科医師から処置の内容を説明し、「これだけやりましたので〇千円程度になります」と説明しておくことで、高額治療へのクレームはかなり減らすことができる。

■参考資料

「歯科医院の医療過誤とクレーム対策の実際」セミナー より

講師：株式会社M&D医業経営研究所 代表取締役 木村 泰久 氏

モリタ DENTAL PLAZA ホームページ： クレーム対応の注意点 より

厚生労働省：療養担当規則 より