

Contents

第1章

患者説明・患者対応に関するクレーム

- 1 治療前に説明したのに「削るなんて聞いてない!」と言われたら 10
しくじり Case File & Advice ① 「何度も説明したのに……」 17
本城孝浩 (福岡県・本城歯科医院)
- 2 インターネットで仕入れた知識をもとに、執拗に説明を求められたら 18
しくじり Case File & Advice ② 「エンドレス質問攻め」 25
成富健剛 (佐賀県・なりとみ歯科)
- 3 予約がいっぱいで思ったような予約枠が取れないことに不満を言われたら 26
宮川尚之 (鹿児島県・みやかわ小児矯正歯科)
しくじり Case File & Advice ③ 「予約がいっぱいですと伝えたら……」 31
大坪 彩 (鹿児島県・みやかわ小児矯正歯科)
- 4 「勤務医では技術的に不安だから院長が治療してくれ」と言われたら 32
しくじり Case File & Advice ④ 「勤務医なんかに任せるから」 39
西村幸郎 (熊本県・けやき通り歯科・矯正歯科)
- 5 「随分待たされた。後から来た患者が先に入っていった」と言われたら 40
しくじり Case File & Advice ⑤ 「何で俺だけ待たされる」 47
野中幸治 (群馬県・野中歯科・矯正歯科)

第2章

治療に関するクレーム

- 1 治療後に「痛みが引かない」、「余計痛くなった」と言われたら 50
しくじり Case File & Advice ⑥ 「削りすぎたのでは?」 57
藤田陽一 (神奈川県・医療法人アクアマリン パール歯科医院)
- 2 セットした補綴物の調子が悪く、「やり直せ」と言われたら 58
しくじり Case File & Advice ⑦ 「怖そうな人に怒鳴り込まれた」 63
中里好宏 (青森県・中里デンタルクリニック)

- 3 治療時間が長引いてしまい、
「時間を守ってほしい」と言われたら 64
しくじり Case File & Advice ⑧ 「丁寧に治療していたつもりが」 71
 荻原尚樹（東京都・ルミネ千住歯科クリニック）
- 4 メインテナンスに通っているのに
学校検診でむし歯を指摘された 72
しくじり Case File & Advice ⑨ 「メインテナンスしてるのになぜむし歯に？」 77
 山村洋志明（愛知県・すまいる歯科）

第3章

お金に関するクレーム

- 1 自己都合による治療中断と返金要求をされたら 80
しくじり Case File & Advice ⑩ 「もう治ったから返金しろ」 87
 小畑 真（弁護士法人 小畑法律事務所）
- 2 自費治療の料金未払いが発生したら 88
しくじり Case File & Advice ⑪ 「払ってほしいと伝えたら」 95
 小畑 真（弁護士法人 小畑法律事務所）

第4章

スタッフに関するクレーム

- 1 「スタッフの対応が冷たい、暗い」と言われたら 98
 伊藤祐子 満永ゆかり（株式会社グランジュテ）
しくじり Case File & Advice ⑫ 「受付を変えてくれ」 101
 満永ゆかり（株式会社グランジュテ）
- 2 スタッフの悪態を聞いた患者を怒らせてしまったら 102
 伊藤祐子 満永ゆかり（株式会社グランジュテ）
しくじり Case File & Advice ⑬ 「マジかよ時間ぐらい守れよ」 107
 満永ゆかり（株式会社グランジュテ）

第5章

パワハラ & セクハラ

- 1 院長のスタッフに対する口調がきつくて怖い 110
しくじり Case File & Advice 14 「特定のスタッフに当たりがきつくない？」 117
杉元信代 (株式会社 Himmel)
- 2 個室での施術中、セクハラ行為が発生 118
しくじり Case File & Advice 15 「密室で触られました……」 125
杉元信代 (株式会社 Himmel)
- 3 スタッフに交際を申し込もうとする患者への対応 126
しくじり Case File & Advice 16 「あの娘はどこに？」 131
杉元信代 (株式会社 Himmel)

第6章

クレーム対応Q&A

- 1 クレームを事前に防ぐことは可能か 134
河辺直樹 (株式会社 Rensa)
- 2 怒っている患者をなだめるコミュニケーションスキル 136
河辺直樹 (株式会社 Rensa)
- 3 起きてしまったトラブルに関する情報共有 140
笠井啓次 (三重県・大木歯科医院)
- 4 クレームの対応方法を決めていますか? 142
岩田義明 (株式会社富士経営総合センター)
- 5 クレームを受けた受付へのフォローとその後の育成 144
中原三枝 (STYLISH SCHOOL)