

クレーム対策について

岩見沢歯科医師会



患者から岩見沢歯科医師会へ（年数件発生）

- 希望以外の治療をされた
- 充填結果が気に入らない
- 義歯作成したが合わない
- 拡大矯正後の後遺症
- 待ち時間が長く夜遅くまでかかる
- 矯正後の治療結果に納得がいかない

会員からの相談

- 治療中の疼痛についての理不尽なクレーム
にどう対処したらよいか



岩見沢歯科医師会の対応

①患者→事務局

概ねここで終了



岩見沢歯科医師会の対応

②患者または会員

→事務局→三役・医療管理
場合により→道歯へ相談



岩見沢歯科医師会の対応

③患者→道歯→事務局
→三役・医療管理



ここで問題が発覚

保険に加入していない会員が
相当数いる



落ち度がなくとも
クレームを受ける場合がある



保険に加入していない会員は
自費で弁護士費用を負担
とアナウンス



問題点

未加入会員に加入を促したいが
把握できない

高齢化対策について

岩見沢歯科医師会



岩見沢歯科医師会平均年齢

平成23年4月1日

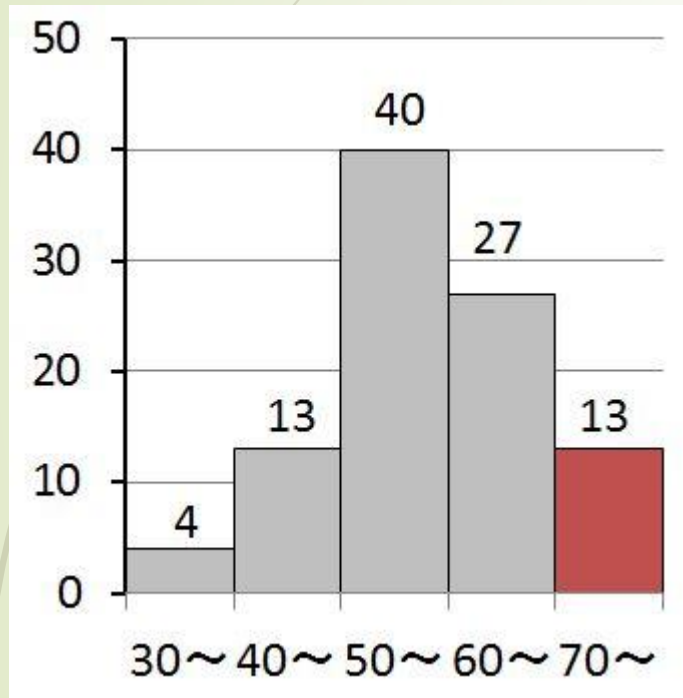
57歳6か月

平成28年4月1日

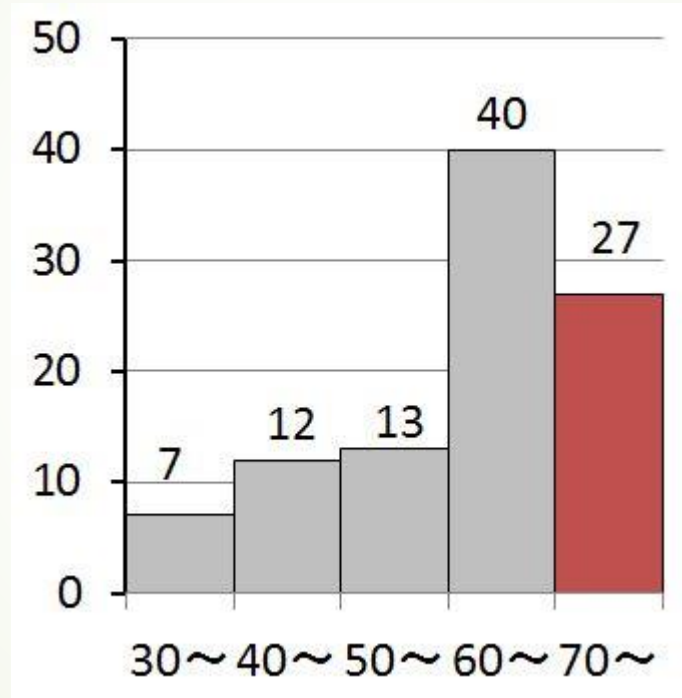
59歳11か月

～ 5年で 約2.5歳 ↑ ～

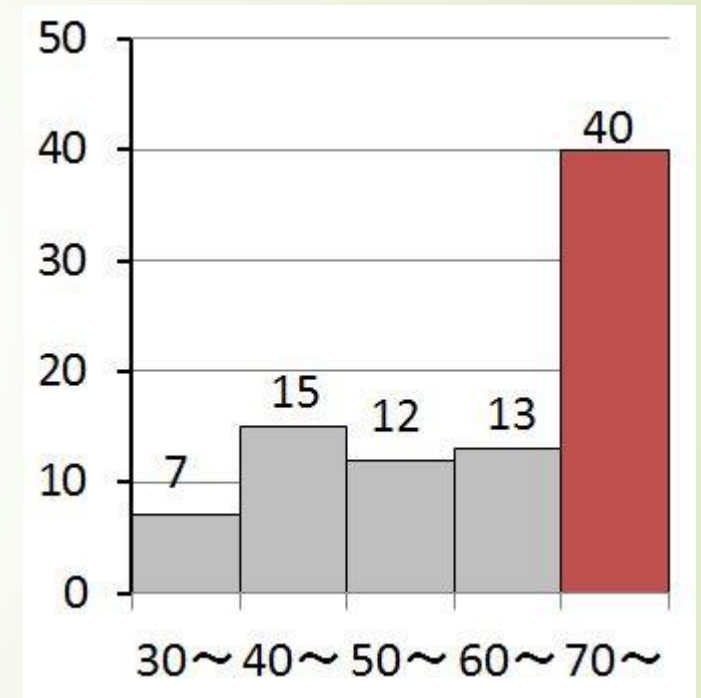
年齢構成の予測



平成27年度



平成37年度



平成47年度

* 算出方法 *

最近 10 年間の歯科医師国家試験合格者数の平均

×

岩見沢の人口比率

×

日本歯科医師会会員入会率

↓

毎年 1 名 入会と仮定

実際はそれ以下



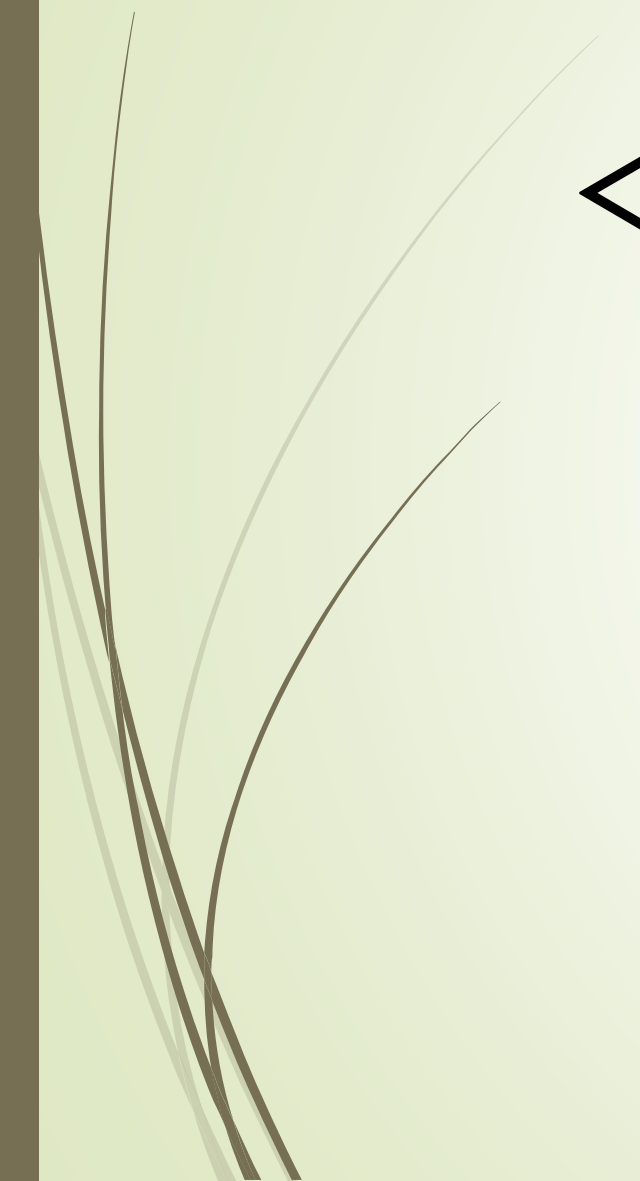
影響を及ぼす因子

- 政策・国家試験合格率
- 日本の経済状況
- 女子学生の割合
- 都市への人口流出 など

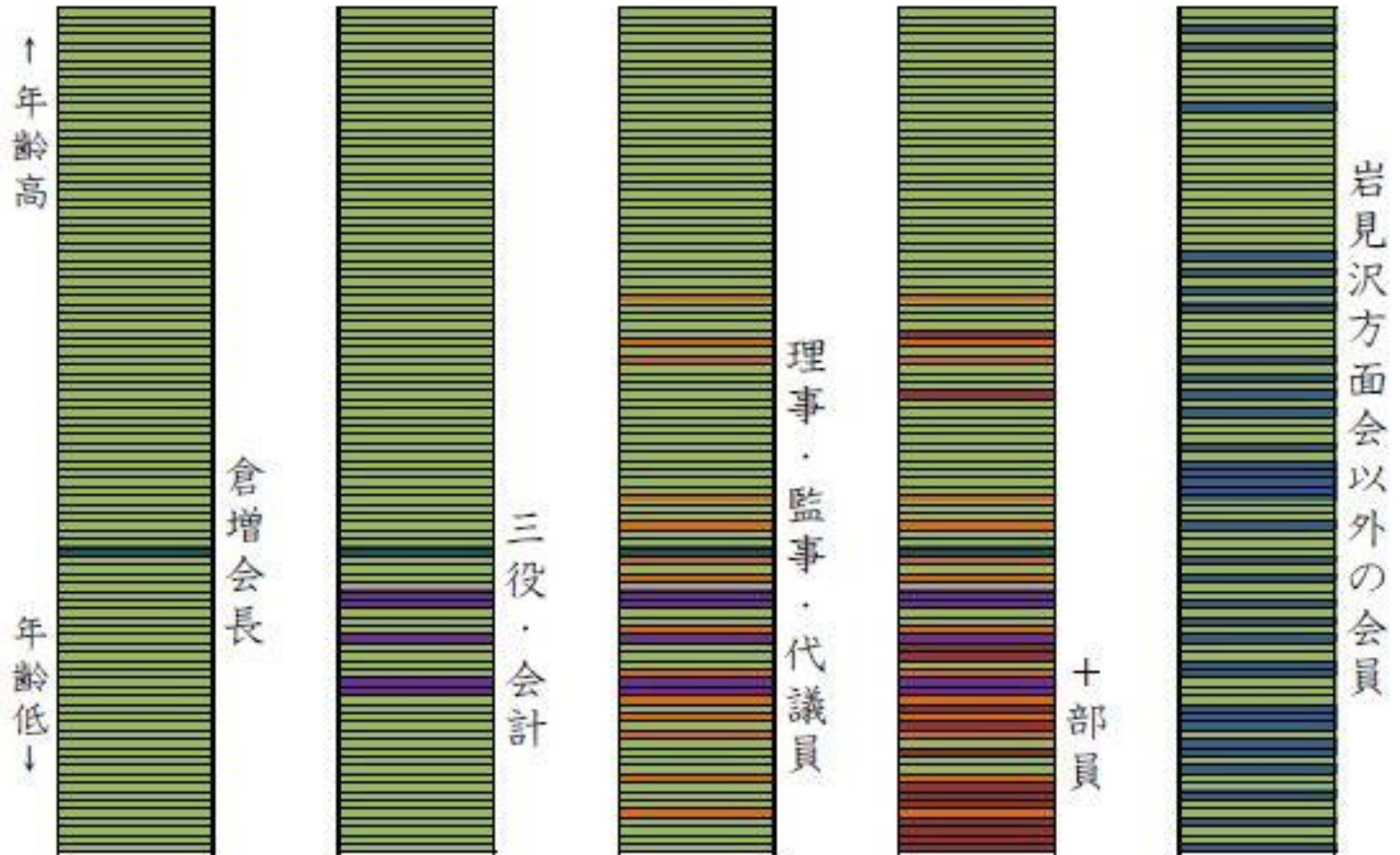


<喫緊の問題>

マンパワーの不足



岩歯会員を年齢順に並べてみました





現在の検討事項

- 事業の省力化
- 役員報酬の付与



事業の省力化①

市民向けイベントを
大型商業施設内で行う



岩見沢市 健康祭り
内で行う



事業の省力化②

各種講習会を

合同で行う

(例)

学術＋保険＋公衆衛生＋医療管理



事業の省力化③

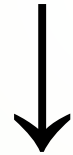
ネット会議の利用





事業の省力化④

『ケアカフェ』への参加



多職種連携が楽



役員報酬の付与について
28年7月～ 委員会の開催



理事会で承認



29年3月総会に諮る



～ 将来の見通し ～

事業の省力化 & 事業費削減

役員報酬の引き上げ

終身会員資格年齢の引き上げ

会員 年会費の値上げ