

第1章 法的トラブルの傾向と対策

■ 歯科医院経営においてルールが関係してくる主な場面 10

(1) 患者関連 11

治療の結果責任は？／多いトラブル要因は／応召義務違反の考え方／マンガで分かる 患者対応のターニングポイント／〔患者関連の主なルール〕

トラブル防止策

- ・「資料の充実」「治療技術の研鑽」「良好な人間関係」を！
- ・「説明した証拠」を残す！
- ・防犯カメラの設置

(2) スタッフ関連 20

スタッフ問題のリスク／スタッフの突然の退職／スタッフ解雇へのステップ／マンガで分かる スタッフ対応のターニングポイント／誤解されがちな業務範囲（歯科衛生士、歯科技工士、歯科助手、トリートメントコーディネーター、カウンセラー）／〔スタッフ関連の主なルール〕

トラブル防止策

- ・採用時から注意せよ！
- ・個人情報漏えい防止のためには…
- ・パワハラ・セクハラの誤解を避ける
- ・業務範囲の解釈の疑問は厚生局へ

(3) 広告・宣伝関連 37

医療広告規制の意味を考える／症例写真に関わるルール

トラブル防止策

- ・広告規制を適時チェック！
- ・口腔内写真使用の同意では…

(4) 診療報酬関連 41

保険診療のルールを再確認／個別指導で弁護士帯同の意味は？

(5) 不動産関連 42

いつの間にか不利な契約が…／歯科医院承継

(6) 設備投資関連 43

契約書を要チェック

(7) 法的体制整備のチャンス 44

いつのタイミングで変える？

第2章 事例から学ぶ

患者編

(1) 治療計画

- Q1. 歯科医師の裁量権 vs 患者の自己決定権 48
- Q2. 診療ガイドラインと医療水準との関係 60

(2) 応召義務

- Q3. どういうときに診療拒否ができるか 66

(3) 説明義務

- Q4. 未成年者の治療説明は誰に？ 72
- Q5. 高齢者の判断能力 78
- Q6. 前医の批判が大きなトラブルに 84

(4) 問診義務

- Q7. 全身状態の把握を怠ると 90

(5) 治療トラブル

- Q8. インプラントがロストして… 96
Q9. 抜歯トラブルの注意点 104
Q10. リーマー破損の責任 122
Q11. 歯科異物を誤飲・誤嚥させてしまったら 132
Q12. 「損害賠償請求」が内容証明郵便で… 140
Q13. 混合診療注意報発令中 158

(6) 治療費トラブル

- Q14. 返金するときの注意点 168
Q15. 矯正治療の中断要求に対して… 174
Q16. 未払いのまま、来院しなくなり… 182

(7) カルテ開示

- Q17. カルテ開示の要求を拒めるか？ 194

(8) インターネット

- Q18. ホームページの宣伝に「騙された！」 206
Q19. ネットの書き込み被害への対処は？ 218

スタッフ編

(1) ハラスメント

- Q20. 患者さんによる迷惑行為にどう対処？ 226
Q21. 「セクハラで訴える」と言われたが… 234
Q22. 教育・指導、パワハラの境は？ 244

(2) 解雇

- Q23. その解雇、大丈夫ですか？ 250

(3) 時間外労働

- Q24. 勉強会の参加は労働時間に含まれる？ 266

(4) 管理者の責任

- Q25. 勤務医が独立の際、患者情報を使ったら？ 280
Q26. 勤務医の医療事故はどこまで院長の責任？ 292

その他

(1) 承継

- Q27. 歯科医院を譲る時の注意点 300

(2) テナント立ち退き

- Q28. 立退要求の増加 308

■ 用語解説

- ◎ 医療水準とは… 12
- ◎ 善管注意義務とは… 12
- ◎ プロフェッショナル・オートノミーとは… 37
- ◎ 成年後見制度とは… 80
- ◎ 外来環とは… 91
- ◎ パワハラとは… 246
- ◎ 労働協約とは… 268
- ◎ 労使協定とは… 270
- ◎ 法定労働時間とは… 270
- ◎ 報酬責任の原則とは… 294

■ コラム

- 誇大広告に是正命令 39
- 「適応拡大」の問題 101
- 交通事故やケガも、保険の利用が可能 160
- いつ診療費を受け取るか？ 175
- 慰謝料が高額化する傾向にあるケース 236

■ 裁判例 索引 316