

<PGI 学術講演抄録> ※無断転載を禁じます

## 「歯科医師×弁護士」が解析 変容する患者トラブルの現状と予防回避のためのストラテジー

小畑 真

弁護士法人小畑法律事務所 代表

北海道医療大学客員 教授

弁護士

歯科医師・歯学博士

国際歯科学士会フェロー

厚労科研分担研究者

近年、患者トラブルは増加するとともに、その内容も大きく変化してきています。

ネット社会の現代、ネット環境を有効利用し、患者来院を促すことができる一方、患者さんは、溢れんばかりの情報にアクセスが容易なため、都合のいい情報のみをキャッチし、期待値を高めた状態で来院するケースが増えているため、結果としてクレームに発展しやすい環境になっています。さらには、以前は認識されていなかった情報を認識できるようになってきたため、以前はまったくトラブルにならなかったことが、大きなトラブルに発展することも少なくありません。

今回は、15年の一般歯科臨床経験を有し、日本で唯一歯科業界に特化した弁護士として、年間1500件以上の歯科関連の法律相談に対応し、ダブルライセンスを活かした歯科医院のサポートを多く手がけている歯科医療専門弁護士としての立場から、変容する患者トラブルの現状と予防回避する上での戦略的な対応策をお話いたします。

### 【著書】

「事例に学ぶ・歯科法律トラブルの傾向と対策」（日本歯科新聞社）

（H30.1.11 発刊）（単著）

「歯科医院ブランディングのための広告・WEB戦略」（エーアイ出版）

（H30.9.10 発刊）（電子書籍）（共著～著者：小畑真・小山雅昭）

その他、雑誌執筆多数

### 【DVD】

「歯科医療トラブル回避マニュアル」（医療情報研究所）（H30.5.17）