

歯科「患者の声相談窓口」主な相談・苦情（令和7年4月1日～令和8年1月9日まで）

資料 7 - 4

■法令関係

相談主訴

(40歳代 女性)
通院していた歯科医院が突然廃業してしまった。今までの治療歴などの情報を欲しいと思ったがどこに連絡してよいのかわからない。どうしたらよいか。

(20歳代 女性)
子供の頃から通っていた歯科医院での治療が不十分だったため、転院先の歯科医院で2本の歯を抜歯することになってしまった。信用していたのにひどい。子供の頃から通っていた歯科医院を訴えたい。

(40歳代 男性)
医療過誤があり、弁護士に相談してカルテの開示請求を行ったが診療録1枚のみしか開示してくれなかった。他にも診療情報があると思い問合せたが、忙しさを理由に出してくれない状況が続いている。

(40歳代 男性)
歯科衛生士が口腔内を診て虫歯があると言われ、歯科衛生士から治療の説明を受けた。歯科医師からの説明はなかった。問題ではないか。

▼医療機関の方へ

【医療法関連】

- ・医療機関を休止・廃止した場合は、10日以内に申請してください。休止の際は、患者さんに不利益が生じないように配慮をお願いします。
- ・医療法には「医療の担い手は適切な説明を行い、医療を受ける者の理解を得よう努めなければならない。」とあり、歯科医師法には療養指導義務が課されています。患者の反応を見ながら理解度を確認して治療をすすめるなど臨機応変な対応をお願いします。
- ・管理者は、責任者として診療時間内は管理者が常駐、ないし連絡がとれる体制をお願いします。また、診療時間内にもかかわらず医療機関と相互のやり取りができないことは患者の不安、不信を招きます。誠意のある対応をお願いします。

【個人情報の保護に関する法律関連】

- ・患者等が診療録等(個人情報)の開示を求めた場合に、原則として応じなければなりません。
- ・厚生労働省通知「診療情報の提供等に関する指針の策定について」において、患者等の自由な申立てを阻害しないため、申立ての理由の記載を要求すること、申立ての理由を尋ねることは不適切とされています。
- ・患者の個人情報を第三者に漏洩する行為は刑法、個人情報の保護に関する法律に違反します。

【歯科医師法・歯科衛生士法関連】

- ・いわゆる絶対的歯科医療行為は歯科医師のみに認められており、歯科衛生士はできません。歯科医師法、歯科衛生士法に抵触します。

■診療内容

相談主訴

(40歳代 女性)
定期的に診察を受けていたのに虫歯を見落とされた。その他にも患者側に非はないのに2回も歯科医師に怒鳴られてもう行くのが嫌になった。怒鳴られた時の様子は録音してある。

(20歳代 女性)
元々ペニシリンアレルギーがあり、事前に歯科と薬局には伝えていた。抗菌薬を内服すると薬疹が出て、祝日のため診察してくれる医療機関を探すのも大変だった。事前にペニシリンアレルギーのことを伝えてあったにも関わらず処方ミスをされて悲しい。治療費も余計にかかり、薬疹で外出もできなかった。どうしたらいいのかわからない。

(30歳代 女性)
根管治療で神経が取り切れず長期間痛みが続き大変な思いをした。痛みがひどく総合病院のERを受診した際にリーマーの一部が歯の奥に残ったままであることを知らされた。根管治療をした歯科医師はこの事実を知っていながら私に隠蔽していた。許せない。

▼医療機関の方へ

- ・患者の声相談窓口では、医療行為における過失や因果関係の有無、責任の所在の判断・決定はできません。
- ・悪い変化や結果、自分の希望、些細な疑問について言えずに、不安や不満が増大している患者さんがいます。
- ・相談者には、診療内容の疑問や不安、治療後の不具合など、直接申し立てを行うことをお伝えしています。患者の話に耳を傾け、理解力に応じた説明をお願いします。また、患者に対して、治療のゴール、選択肢、リスク、費用、治療期間を説明するようにお願いします。

■コミュニケーション(接遇・説明不足)

相談主訴

(40歳代 女性)
通院している歯科診療所の歯科医師が次々に辞める。また、診察では十分な説明が無いまま「次に悪くなったら抜歯しかない。」と言われた。現在の治療に不満があるので他の歯科医院に行き意見を求めたところ、歯科医師が高圧的で怖かった。自分の中で不満が溜まってしまい、どうしたら良いのかわからず患者の声相談窓口で電話した。

(40歳代 女性)
定期健診に行っていたが治療すべき歯を見落とされた上に精神科に通院中であることを告げたところ「精神疾患を先に治してくれないと。」と言われた。これはどういう意味なのか疑問に思う。こういうことを言う医師をどう思いますか？

(50歳代 女性)
通院中の歯科医師に「歯の磨き方が悪い。」などと言われて精神的に苦痛を感じていた。歯科医師に治療について意見を言ったら歯科医師から「カスハラだ。医師の人格を否定しており治療は中断する。弁護士を通して誓約書を書いてもらう。」と言われた。転院したい。

▼医療機関の方へ

- ・歯科診療中は医療スタッフはマスクをしながらの会話になるため、より誤解が生じやすい状況になります。患者の理解度を確認しながら治療をすすめるなどの配慮をお願いします。
- ・接遇は個人の人間性や資質によるところが大きく、法令等で規制させるものではないため、行政機関から指導できるものではありません。感じ方には個人差があり一概には言えませんが、大きな声や威圧的な態度は患者との信頼関係の構築に影響を与えますので、お気を付けください。
- ・一方でカスタマーハラスメントに相当する事案も増えており、診療所において対応に苦慮しているとの声を伺います。院内における対応マニュアル整備等をお勧めいたします。

■保険点数、請求額について

相談主訴

(70歳代 女性)
以前、自費診療で奥歯を治療した。今回、抜歯の必要があると言われて歯を削り仮歯を入れた。その後、抜歯してブリッジをする予定で7カ月後までには治療を終了する予定だったが、自費の治療をして1年経過するまでは保険診療ができないと言われた。自費だと高額で困る。他の歯科医院に行けば保険診療で治療できるのか聞きたい。

(50歳代 女性)
歯科医院に通院始めて6回目の時に歯石除去をした。会計時にいつもより金額が高いので驚いた。明細書を見たら検査料として200点請求されていた。これは何の検査料か聞きたい。

(40歳代 女性)
治療予定期間3年半と言われて1年前から矯正治療に通院中。自費診療の費用として50万円を初めに支払った。半年間経過した時点で歯科医院とトラブルになり、契約を解除したいと申し出て、支払った費用の返金を要求した。歯科医院からは6万円の返金と言われて少なすぎると抗議したところ、歯科医院と連絡が取れなくなった。どうしたら良いか。

▼医療機関の方へ

- ・相談窓口では医療費に関することは判断しておりません。診療明細書などの内容を把握した上で、医療機関や加入している健康保険の窓口、関東信越厚生局に問い合わせることを助言しています。
- ・保険診療と自由診療に関連した医療費の相談が増えています。自由診療にあたっては特に事前に費用や保険期間、補償条件について説明するようお願いします。

■その他

相談主訴

(70歳代 女性)
歯科医院の歯科医師が本当に歯科医師免許を持っているのか確認したい。

▼医療機関・行政関係機関の方へ

- ・都民による医療機関の適切な選択を支援する医療機能情報を充実させるため、東京都オープンデータカタログサイトでは医療機関等の施設名称、施設所在地、開設者(個人氏名除く)、施設電話番号などを公表しています。
- ・医療情報ネット「ナビイ」、東京都医療保険機関案内サービス「ひまわり」で歯科診療に対応できる医療機関を検索できます。訪問歯科診療や歯科矯正治療についても探せます。