

敬愛会社 協同会  
大阪府 1-2-33  
市 浪速区 幸町1-1  
歯科 幸町1-1  
保険 幸町1-1  
医 幸町1-1  
科 幸町1-1  
大阪 幸町1-1  
大発 幸町1-1  
電話 (06)6568-7731  
http://osk-net.org/  
定価・年間10,000円 月1,000円  
1977年5月23日第三種郵便物認可

## 休業保障

# 「自主共済」に規制は不要です 保険業法の適用除外署名にご協力を

協会の休業保障制度(以下「休保制度」)の新保  
険業法適用除外にむけた運動が広がっている。さら  
に運動を強めるため、下井戸昭介氏(協会共済部  
長)が署名への協力を呼びかける。



下井戸 昭介  
(協会共済部長)

協会の休保制度は、「新保険業法」の対象となっていないため、昨春普及から申し込み受け付けを一旦停止しておりません。

これまで大阪歯科協会の保団連は、休保制度を含む自主共済制度が新保険業法の適用除外となるよう運動を粘り強く進めるとともに、現行の制度内容を維持・継続するための保全対策も並行して検討中です。

そうした中、適用除外を求める運動に賛同する団体・国会議員が広がり、自民党の請願紹介議員も現れています。昨年の臨時国会でも「新保険業法のもとで検討したい」との大臣答弁を引き出すなど一定の変化が生じています。

開業医の先生方にとっ  
てかけがえのない「休保  
制度」を何とでも守る  
ためにも、先生方のご理  
解とご協力をお願い申し  
上げます。

協会は「休保制度」を  
新保険業法の適用除外と  
する運動をさらに強める  
ため、府下の自主共済連  
営団体とともに、「共済の  
今日と未来を考える大阪  
懇話会」を結成します。  
結成総会を兼ねた「学習  
交流会」にぜひ多数ご参  
加ください。お申し込み  
は共済部事務局まで。

## 自主共済規制問題「学習交流会」のご案内

### 「共済の歴史と未来 自主共済規制は日本をダメにする」

◆記念講演  
【講師】本間 照光氏  
(青山学院大学経済学部教授)  
【日時】3月4日(日) 午後2時〜4時  
【場所】M&Dホール(保険医会館東隣り)

# 東京・大阪 歯科協会が交流

## 次期改定対策などで意見交換

医科・歯科一体の組織形態をとる保団連で構成する協会が全国  
に4つある。そのうち最も会員数の多い東京歯科協会(12月末会員数4465  
人)とそれに次ぐ大阪歯科協会(同3685人)は1月13日、それぞれの活動や  
組織の特徴を交流する集いを大阪で開いた。保団連における歯科分野の運動を一  
層促進しようとの思いから1昨年から温めてきた企画。東京歯科から中川勝彦  
長始め副理事長、事務局長の7人が大阪保険医会館を訪れた。大阪歯科は伊津進  
弘理事長始め副理事長、理事・監事ら22人、事務局12人、総勢34人が参加した。

東京歯科・中川会長  
は、保険外併用療養費、  
PMT  
C、補綴物の再装着・修  
理など現行保険の改善に  
係るもの9項目を具体的に  
に検討し、そのうちの二  
つでも二つでも実現にこ  
ぎ着けたいとした。

東京歯科の調べでは、  
歯科は13年間保険に新技  
術が入っていない。厚労  
省によると最近の新技術  
は昨年の歯面清掃、その  
前のスリープスプリン  
ト、小窩溝溝埋塞だとい  
う。これに対し医科は06  
年改定だけで108項目  
の新技術が入っている。  
新技術の保険導入にあ  
たっては改定前年の2月  
から6月に厚労省が学会  
に意見を求め、出てきた  
ものが検討材料になるこ  
とから、東京歯科は独自  
の検討をもとに学会に働  
きかけ新技術の保険導入  
を目指しているという。  
08年予定の次期診療報  
酬改定について中川会長  
は、厚労省は歯科と補綴  
を合わせた「総合的な」

歯科診療のガイドライン  
を作るつもりとしている。06  
年改定で新設された歯科  
疾患総合指導料はその先  
取りだと述べた。

意見交換で、大阪歯科  
の理事から、検討されて  
いる項目もEBMが不足  
しており厚労省に検討課  
題として取り上げさせる  
ことは難しいのではない  
か、そもそも新規技術の  
保険導入の道が歯科にな  
らなければいけないとい  
うのが問題で国民  
にアピールすればひっく  
り返せるのではないかと、  
運動を大きくするために  
も学会や病院などの研究  
者と開業医の連携が大事  
だなどの意見が出され  
た。交流を通じて大阪歯  
科協会でも学会・大学関  
係者に働きかけていこう  
との空気が強まった。

おおさか医科・歯科九条の会  
結成1周年記念講演会  
目からウロコ「憲法のお話」  
【講師】伊藤 真氏  
(「伊藤塾」塾長・法学館憲法研究所所長)  
【日時】3月21日(水・祝)午後2時～  
【会場】M&Dホール(保険医会館東隣り)  
【参加費】無料

通常国会では、改憲の手續き  
「国民投票法案」が上程されよ  
うとされている。改憲の  
に、護憲は改憲を問う前提と  
し、憲法とは何かという基本  
から講義いたします。

## 歯界

自分の取引銀  
行が分からない  
腹立たしきは、  
銀行が阿呆丸出  
しの名変更をするから  
である。ファンあつての  
プロ野球だから銀行みた  
いに今年から阪神阪急タ  
イガースなんて称せん  
とって欲しい。

今年は球場のリフォー  
ム工事もあるらしい。今  
やタイガースは全国ブラ  
ンドだが、オマリー氏の  
CMはちゃんと大阪弁で  
「甲子園球場に駐車場は  
おまん」とやって欲し  
い。1995年阪神から  
ヤクルトへ移籍したオマ  
リーが甲子園で決勝ホー  
ムランを打った時、熱狂  
的な阪神ファンが「阿呆  
何さらすねん」と怒鳴っ  
て場内は爆笑に包まれた。  
ところで、近年の度重  
なる医療改革は患者の願  
いから益々離れ、医療現  
場を困らせるばかりだ。  
困った事に、今年医療  
に止まらず国民生活全般  
への圧迫から国の進路を  
誤らす阿呆丸出しでは済  
まない気色悪い改革がぞ  
ろぞろ出かねない。

「安倍、何さらすね  
ん」と怒鳴らずに済む方  
策を国民の政治力を結集  
して打ち立てよう。

# 危機管理

## 「クレームは患者からの 貴重な情報」宝の山・天 の声」である。不満に対 し誠心誠意かつスピー ディーに対応すれば患者 満足度が上がり、医院と 患者は強い信頼関係で結 ばれる。一方、クレーム は「文句を言った者勝 ち」の世相や社会不安を 背景に急増し、内容はよ り悪質になって、巧妙な 畏・いちゃもん・クレ ーム詐欺も後を絶たない。 宝の山であるクレームは

# クレームは貴重な宝の山 一方、急増により「落とし穴」にも



えんかわきさる 大阪府警OB。95年に大手小  
売業に転職、官から民へ異業種での様々な葛藤  
を経験し、店舗では対応できない悪質なハード  
クレーム処理にあたる。クレーム処理の専門家  
として企業の危機に頼れるプロとして活躍中。

「落とし穴」  
にもなりかね  
ない裏の一面  
を持つたやっ  
かいなものだ  
もある。

私の連載では、クレ  
ーム対応の心構えと悪質な  
クレーム対策、そして  
医院が対応しなければな  
らないリスクマネジメント  
のノウハウをお話しす  
る。

私が17年勤めた大阪府  
警を退職したのは30代後  
半のこと。縁あって大手  
流通業へ転職したが、私  
はそこで初めて店舗で発  
生する悪質なクレームや  
様々な事件事故の解決を  
手掛けるようになった。

民間企業では「接客・  
営業」が顧客に選ばれる  
ための必須事項である。

競合店や競合商品が巷に  
溢れる昨今、顧客が店を  
選ぶ最も重要なファクタ  
ーは接客である。つまり、  
「従業員が元気で明るい、  
服装も清潔で安心でき  
る」などの接客教育が  
しっかり行き届き、顧客  
の目線や立場で運営がき  
られていけば、必然的に顧  
客に選ばれるのである。

逆に、顧客が「店長が  
変わったら雰囲気が変  
わった」、「レジで待つ  
ているにおしゃべりをし  
ていて腹が立つことが多  
くなった」などと感じれ  
ば、他店を選び無言のま

まその店から離れるであ  
ろう。こうした現象を  
「サイレントクレーム」  
と言つが、多くの経営者  
がこの実態を把握できず  
にいないため、経営が立ち  
行かなくなる企業も後を  
絶たない。

ここで強調したいの  
は、不満を感じても口に  
出して言う顧客は少数  
で、1件のクレームにも  
裏には何十倍ものミスや  
問題が隠れているという  
ことである。クレームは  
大切な情報源であり改善  
へのメッセージ。決して  
疎かにしてはいけない。現  
在、多くの企業は様々な  
努力をし、「顧客の声」を  
吸い上げている。それ  
もCS(顧客満足度)を