

## 歯科医院に対する苦情クレーム

患者さんの心の声です。実際に私たちスタッフにはこの声を聞くことはありません。黙って医院を去って行かれます。患者さんの気持ちをしっかり理解することで、日々の診療に務めましょう。以下の患者さんの声を見ての感想と自分の気をつけるべき点などを考えてみましょう！

- 強制的に自費治療させるヤブ医者歯科。虫歯で根っこの治療せずに 5 万もするかぶせを払わされました。一番安いのは 5 万と言われましたが他の歯科では保険で 1 万以内で済みます。やたら CT とるうえ治療方針や値段の説明も不十分でその上技術もない。最悪です。医療人であれば患者のニーズにそって正しく正直に治療プランを立案すべきです。
- コロナで騒がれているのに素手での治療をされました。少しならいいと思ったのでしょうか。歯の着色なら衛生士さんのお掃除だけで大丈夫なはずなのに健康な歯を削られました。駅近くで綺麗な歯医者だと思って行きましたが、見た目だけです。
- 医院自体は清潔で、衛生士の女性スタッフも丁寧な対応で満足なのですが、現在新型コロナウイルス肺炎の感染が拡大する中で、医師（年配の院長）がマスクもしないで対応にあたられるのは、かなり不安です。首元にマスクしているのですから、どうかちゃんと着用してください。
- 先生やスタッフさんは優しく、雰囲気が良い為通っています。しかし、予約の時間に診察室?に呼ばれたことはなく、いつも 30 分近く待つ。以前通っていた歯医者に比べて 1 回にかかる費用も高く残念です。
- 近所でホワイトニングを実施していたのがこちらの歯科医院だったので通い始めました。虫歯があるからそれを治療してから…という事で治療開始。腕に自信がある院長なのか治療中ずっと今まで受けていた私の歯の治療に延々とダメ出し。その割に治療後の仕上げはかなり雑です。そもそも院長は素手で口の中に手をつまみます。ずっと見ていますがきちんと洗った形跡なし。歯科助手のピンクの白衣は皆さんすごく汚いし、院長自信口が臭い。話す時にわざわざマスク外して足を組みながら説明するのは勘弁してほしい。
- 急用で 4 日前に予約を変更しても治療時に院長にくどくど嫌味を言われる。仕事や急用が入る人には不向き。痛みがあっても急患で診てもらてない。治療中の歯が痛くなくても予約の日まで無理と拒否されました。仮の蓋が取れても断られました。
- 待ち時間 30 分以上待たされたことがあったのに、自分が仕事の都合で 30 分弱遅くなったら、対応悪く治療できないと断られました。もっと柔軟な対応をしてほしかったです。
- 受付が保険外診療を勧めすぎて胡散臭い。保険診療の説明にはデメリットばかり、保険外診療の説明にはメリットばかり。説明のバランスが非常に悪い。治療前に伝えた要望も、衛生士と歯科医に全く伝わっていない。治療も全体的に雑で痛い。後に他の歯医者に行ったことで仕上がりが悪いことに気づけた。改装したばかりのようで施設は新しく綺麗、でもいいのはそれだけ。歯医者は近所でも他にいくらでもあるのでこの歯医者はやめた方がいい。
- レントゲンを撮ったにもかかわらず、詳細な説明は一切なし。歯科衛生士の方が、歯周病検査を行ったにもかかわらず、結果の説明もなし。
- 治療費の計算を間違えて教えられました。それだけならまだしも後日それに対して医師からは一言も謝罪がなく加えて「元はと言えばあなたが悪いんでしょう。お互いに気をつけましょう?」などと責任転嫁。元はと言えば～の言葉も、正直私には関係がない。それもその医師に話してあった。その医師も金額はしっかり見て確認していたのに…。渡された治療費の書かれた紙は手書き、5 万以上違いがあったにも関わらず受け渡しは 4 日以内、その条件を呑んで持ってきたのにこの対応とは恐れ入ります。

- 一度受付で会計無しと言われた為、そのまま出たら間違いだったらしく、走って追いかけられ外で会計されそうになりました。1年半前くらいは素敵な歯科助手さんも居てまだよかったです。ここ最近の不信感やばいです。特にオバサンの歯科助手の対応。逆ギレしてくるし、通うのを辞める決め手となったのは、私物のマスクを床に落とされ、口頭で謝罪されたもののそれだけ。コロナが流行し世間が敏感になってるこの時期に。あまりにも無神経だと思います。もう二度と行きません。医師に不満はありませんが、歯科助手が最低すぎてオススメしません。
- 受付の対応悪い。院長は優しくない。初診で5時間待ち。院長が痛い我慢してと患者に言う。歯をすぐ抜きたがる。よその病院より治療費高すぎるくせに対応悪い。
- とにかく最低ネットで調べて評判が良かったので友達にすすめましたが初診で一緒に同行しました友達は同級生なのに私の事をおかーさんとゆわれとても不快でした後ネットで調べて来たゆったらあかとゆわれしましたならホムペは削除するべきでは？いちげんさんお断りならちゃんと書くべきでは？予約のじてんでゆうべきだと思います友達は歯を削ったらしいですがいまだに痛いゆってるし治療に1時間位かかりましたがほとんど説教されてました私が通ってる歯医者を受付が態度悪いのでオススメしませんが友達の感想聞いて良ければ私も思ってますがあんな歯医者行きたくないです何様？って感じでした
- 施術のほとんどを医師以外(歯科助手?)に任せていた。薬の塗布、仮詰、噛み合わせの調整等、施術のほとんどは歯科助手が行っていた。仮詰を何回かしたが、歯科助手によって精度にムラがあり、仮詰が高すぎて痛くて噛めなくなった時もあった。二つの歯を同時に仮詰したときは歯間を設ける際に仮詰から薬が漏れて舌が痺れたこともあった。満足いく施術は全く受けられなかった。自由診療で5万円もかけて治療した歯は温かいものを食べると激痛が十数秒の間続くような歯になってしまった。受診したことを後悔している。
- 男性の歯科医師が保護者に説明なく子供の虫歯を勝手に治療した。治療後、虫歯を治しましたと言われた。明らかに説明不足だと感じた。忙しいのだろうか患者とコミュニケーションを取らず機械的な対応をされる。治療に必要な質問すらできない状況。勇気を出して質問したら、以前説明しましたよね？また予約されますか？との回答。もう質問したくない。治療時間に少し遅れてしまっただけで診察できないとキャンセルされてしまった。この歯は次回治療しますと行ったきり治療する気配がなく説明もなくとても不安。
- 院長先生は対応がいいのに他の男性医師はかなり上から目線の態度です。患者への説明は物によりかかりながらめんどくさそうに対応されます。「で、今日はどうしたんですか？」開口一番に「で？」って(TDT)受付でも細かく説明しましたが申し送りなどはされないようです。そのあとも治療の説明などはこちらが聞かないと説明されず聞くとすべてめんどくさそうにため息まじりでの説明対応でした。治療していただくなら院長先生がいいですが予約なのに待ち時間は1時間以上は当たり前です。院長先生以外の男性医師ですと上記のような対応の先生しかおらずそれでも大丈夫という方は通っておられるのかなと思います。
- 歯科衛生士が非常に乱暴でした。カマかせに治療してくれて痛いし、型取りの材料が顔中について無茶苦茶でした。しかも個別の注意事項を無視してくれたおかげで吐きそうになりました。普通、痛みのある行為をする場合は先に言うのが普通のはず。やったあとでしますよーとかふざけてます。謝罪もなし。もう二度と行きません。近いから行ってただけ。
- とにかく予約が取れない。2週間先しか空いてないとかざらにあります。なかなか治療が進まない。受付の方も大変だと思うけど、電話での予約の際、こちらの予定と空きがある日がなかなか合わない、イライラしたり…かなり態度が悪い。なので、違う歯科に変えました。
- 受付の茶髪の一つ結びの女性スタッフの対応が最悪。基本的にどの受付スタッフも無愛想だが、特にその人はふてくされていて、間違っていることをされ指摘した際も相槌すらなく、「は？」という顔で見てるだけ。結果スタッフが間違っていたことが分かったにも関わらず書類を見ながら「ごめんなさいね」と言われただけ。何様のつもりだろうか？会計が終わっても挨拶のひとつもない。医師の方々のほとんどが対応が良い分、受付の女

性スタッフの悪い対応が目立つ。本当に気分が悪くなった。やめさせたほうが良いのでは？

- 夜に歯が急に痛くなり、朝まで不眠。職場近くの「急患」対応いただける歯科医院を EPARK で検索。診療開始開始直後に電話し「急で申し訳ないのですが、歯が痛いので見ていただきたい」旨を伝えると、「来週じゃないと無理ですね〜」。電話したのが木曜日。来週まで当日含めて最低 4 日は我慢しろと？ どの程度かの症状も聞かれない。予約状況等で難しいことはあると思うけど、それを踏まえての「急患対応」では？ やる気ないなら HP に書かないでほしい。私と同じ気持ちをおの方が受けないことを祈ります。ちなみに別の歯医者さんに連絡し同じことを伝えると、症状を聞かれ「予約いっぱいなのでお待ちいただくとは思いますが、良ければいらしてください」と言っていました。
- 歯茎が腫れ、強い痛みがあったのでみてもらったところ、治療後の歯が銀歯の中で割れている可能性があるため、治療の際は抜歯することになると説明があったため、抗生剤をもらい経過観察していたが、数ヶ月後に同じ症状で再度受診、前回と同様の処置と説明（抜歯の必要性和抗生剤もらうだけ）でまた経過観察、また数ヶ月経って再度同じ症状で受診をした際には銀歯を外して根の治療をし、再度銀歯を被せるだけ、という治療方法の説明をされた。同じ患部、同じ症状で受診しているにもかかわらず、なぜ治療方針が異なるのか甚だ疑問であり、過去二回に受けた説明についても治療方法を偽っていたのかと疑ってしまう。信用できない歯科医院だった。
- 院長先生はほとんど説明はしてくれません。スタッフが説明するだけ治療以外はすべてスタッフに丸投げ。ネットで愛知県 1 位と出てたので行ってみましたが、ステマ？ですね。すごく無愛想な院長で治療が素晴らしいのかと思いきや、めちゃくちゃ雑で乱暴でびっくりすら。痛いのは仕方なくても痛さと戦いながらの患者としては、乱暴にやりすぎて余計に痛いわイラつくわ・・・子供も矯正を始めようと思いましたが、絶対に違う医院にします。
- 木曜日に、歯茎が腫れて、近くの歯の根治療をしてもらってます。いつもと違う薬を入れたので、「腫れたり、痛みが出たら電話ください」と言われ、次の日の朝、腫れと痛みが出たので、仕事終わりに電話しました。その日に見てもらえないかと尋ねると、今日は急患が入り診れませんとの事。たまたま、休日が続き次の営業日が火曜日だったので、火曜日にお願ひできるか聞くと、火曜日は空気がないので無理です。だそうです。こっちは急患ではないみたいです・・・XXXXXX では、電話ください、しても何かなるわけではないみたいです。
- 受付が感じ悪い！ピリピリしてて雰囲気悪い。虫歯の治療したが歯がガタガタになった。歯のクリーニング？もすごい荒くて痛かった。
- 以前から通ってる歯医者さんで先生、スタッフ皆さん感じがよかったのに、数ヶ月前からとても感じが悪い受付の女性にかわった。誰にでも上からいい捨てるような態度。ほかのスタッフに笑いながら大きい声で雑談。とにかく感じが悪い。帰りにとても嫌な気分になる病院です。他の人は良い人ばかりなのに、1 人のために台無しです。
- 優しい先生だと教えてもらって受診しました！とても男性医師も看護婦さんもやさしく凄く丁寧に説明してくれた。が、受付の女性の態度が、最悪でした。歯ブラシ購入したくて訊ねても、ほとんど無視され買わずに帰りました。こんな事初めてだったのでちょっとびっくりしました。二度と行きません。
- 対応が残念で不愉快でした。自分を勘違いしています。クリーニングや写真撮影でお金もたくさんかかりました。が二度と行きません。お金を返して欲しいくらいです。
- 歯科医師に対して...今「どのような処置をしているのか？」「あと、何回くらいでその場所の処置が、終わるのか？」ろくに説明もなく毎回されるがままです。たまに説明をされても、こっちは素人の患者です！専門用語を使って早口で説明を受けても頭に残りません。医院スタッフについて...最低限の挨拶、愛想も無い、業務的な言葉づかい、頭のすぐ上では、明るい声でスタッフ同士の私語が絶えないのに...会社の同僚から勧められて来ましたが、後悔しています。開業当時は、患者に対してこんな横柄な態度ではなかったと思います。このロコ

ミを見て「初心を思い出していただきたい..」と願います。

- 8月お盆前から、歯石の除去目的で訪問致しました。治療後すぐから詰め物をして頂いた箇所が痛くなったりしみてきました。時間が取れなかったたので治療2ヶ月後に、受付の方に歯の痛みについてそちらのミスではないですか伝えた所、それは新たな虫歯ですね!と一括されました。私のカルテ等も確認せずに一方的に新たな虫歯だというのはいかがでしょうか?再診は致しますがそのさいに治療費は5000円以内でかかってくるといわれ、謝罪等もなくこちらに落ち度なく新たな虫歯だと一方的に受付の方の対応でした。治療がどうであれ、こちらへの少しの気遣い等あっても良かったのではないのでしょうか?一度に多く治療しますといいながら、度重なる診療回数(6回以上)、さらには複数回の訪問をしたのにも関わらず、歯の痛み、受付の方の横柄な態度残念で仕方ございません。こちら仕事の間に行き暇ではございません。非常に不愉快な思いをしました。又他の口コミサイトに掲載したところ、医院側からこのようなお客様の治療をしたことないとの呆れた回答が来ました。直接、医院とやりとりしたメールを提示してようやく治療した事実を認めましたが、内容は事実無根で被害妄想だといわれました。信じられません。
- 診察を受けた時期は伏せさせていただきますが、酷い目に合いそうになりましたので、皆様のお役に立てればと思い投稿させていただきます。歯茎(歯周ポケット)の検査で5mm~7mmと診断され、虫歯が7本以上あるとの診察を受けました。虫歯7本の内、5本は被せものが必要になるとの説明を受け、場合によっては神経を抜かなければならない歯があるかも知れないと言われ、更には、『歯茎の状態が悪すぎる』と何度も言われ、精神的に落ち込み、眠れない日々を過ごしました。しかし、どうしても、そんなに悪い状態だと思えなかったので、セカンドオピニオンをすることにしました。思った通りでした。歯茎は健康的な色をしているし、特に問題はない、歯周ポケットの深さは2mmが2本、4mmが2本、あとは全て、3mmだと診断されました。虫歯は、小さな虫歯が2本で、当然、被せ物は必要なく、簡単な治療で済みました。食い縛り痕を虫歯と誤診したのではないかと治療して下さった先生はおっしゃってましたが、たまったものではありません。セカンドオピニオンを受けなければ、健康な歯を削られ、銀歯にされるどころだったと思うと、背筋が凍ります。自分の身体は自分で守らなければいけないと、痛感した次第です。任せきりの診察は絶対に止めるべきです。自分の目で見極め、納得し、治療院を選択してください。
- 歯医者さんには怖い、痛いというイメージが有り疎遠になっていましたが友人が虫歯で苦しんでいた経験談を聞き、自分も意を決して受診しました。新しく出来た歯科医院ということで口コミの良かったこちらへ。医師の丁寧な説明はとても良く好印象。スタッフの方も親切笑顔で良かったです。院内も清潔感が有り、子供を連れて行きやすい雰囲気でした。が...私の治療中の最中にスタッフの方に罵声とも言える言葉を大きな声で投げるのには正直残念でした。そこで安心感が消え、不快と共に不安になりました。二度と行くことは無いと思います。
- 歯が痛くて受診しました。口コミが良かったので決めたのですが、先生の治療は荒く、スタッフさん達は挨拶しても笑顔もなく冷たい印象で不安になります。痛い所を伝えたが別の歯の治療をされ返されました。2回目は痛い歯の治療をしてくれましたが、治療は荒く痛み止めも抗生剤も処方されず次の日に受診したら他の歯医者行けと言われショックでした。こんな酷い歯医者をはじめてです!
- 保険の入れ歯、駄目で当たり前。合わない貴方がおかしい?希望があるなら時間とお金をかけなさい。お金どれだけかかるかは僕には言えない。人格否定。僕は歯を削るし、抜くのが当たり前。いろいろと暴言。その場で泣いてしまった。歯医者がまた嫌になった。
- 最悪。院長は人によって差別する。自分は良い治療してもらえず、もう少し綺麗にならないのか聞いたらキレられた。たびたび人をバカにする発言もする。お金を返して欲しい。
- 回りの評判がよく初めて診療をうけました。診療内容が雑でお金だけ高く、予約したのに待たされてお金儲け主義なのだなあ実感いたしました。二度と行きません。近くに丁寧で価格も良心的な歯医者があるのでそ

ちらに通います。気分を害して帰りました。

- 今までホワイトニングや抜歯など色々していただきました。痛みもないし、丁寧に治療されます。ところが先日久しぶりに定期健診にいった際、こちらが望んでない検査を沢山され、ちょっと金儲けに走ってる感があり、残念な気持ちになりました。また終了後に医院の方で渡さなければならないものを、渡し忘れたので、取りに来て下さいという電話があり、がっかりしました。そういう場合、初めから取りに来て下さいではなく、もっと別の方法もあったのではないかと思います。久しぶりに行ってがっかりする事ばかりでした。
- 知人の紹介で行ったのが、きっかけですがご本人様も言っておられましたが、待ち時間が1~1時間半あります。私の場合はこれを越えることもしばしば…。ただまれにものすごく速いこともありました。基本的にお名前を呼んだ歯科助手の方その日の担当になるのですが、私の場合は何故か途中で3人くらいの人と交代します。交代する理由が分かりませんが。歯科助手の方の説明とてもわかりづらいです、というよりも下手だと思ったりも。院長さん丁寧な説明をしてくれますが、治療中 以上に顔を固定されます。ついでに言うとガム食べてます…。周りの方に聞くとここよりもいいところがあるとのことでした。

以上、抜粋して掲載しましたが、実際にEパークに寄せられた苦情です。そして、後半は熊本市内の歯科医院です。実際の患者さんの苦情を知り、何が言えますか?どのように捉えますか?