

HANOWA

break

M&A 歯科専門税理士/保育施設経営者 伏見 司

「後継者が見つからない」を
解決! M&Aの第一歩

労務問題 特定社会保険労務士 大西俊弘

気軽に導入して大後悔!
人事評価制度の本質とは

歯科受付 受付兼返戻率改善コンサルタント 橋間あすか

この春こそ苦手克服を!
電話対応の基本の「き」!

感染対策 第一種歯科感染管理者 藤田和巨

診療器材が生臭い!?
実際にあった怖〜い話

4

2025 APR

vol.16

気軽に導入して大後悔！

人事評価制度の

本質とは

本当に必要？
人事評価制度

かなえ：最近では、スタッフを評価するための指針となる人事評価制度を導入する医院が増えていくそうですね。

大西：分院を展開されているような場合、院長が全スタッフを把握するのが難しいため、評価制度を導入するケースが見られます。反対に小規模な医院では、評価制度があることでかえって人それぞれの多様な働き方を阻害してしまう可能性があるため、その点を考慮したうえで導入する必要があると考えます。

かなえ：評価制度を導入するメリットを教えてください。

大西：「目標意識」の明確化ですね。例えば1年目の歯科衛生士さんが、1年間で何ができるようにすれば良いのか、何ができないと

ダメなのかという目標が明確になります。ただし、それを給与に結びつけるかどうかは、また次のステップとして慎重に検討する必要がありますかと思ひます。

「評価すること」への理解を

かなえ：評価をする立場の院長先生が意識すべきことはありますか？

大西：評価する側も人間ですから、その日の出来事や感情で判断が左右される可能性があることは理解しておく必要があります。例えば、患者さんの治療方針について意見が対立した翌日に評価をするとなれば、どうしても感情が入ってしまいがちです。ただし、評価をするうえで、そういった主観的な判断で評価が歪んでしまうことがあってはいけません。そのため、「評価する側の心構え」は事前に押さえておく必要があるでしょう。

制度に頼りすぎない！
コミュニケーション重視の
人材育成を

かなえ：評価制度を導入する際、どのような点に気をつけたら良いですか？

大西：複雑な制度は避けて、シンプルで理解しやすい仕組みにすることが大切です。ただし、深く考えずに導入し、うまく運用できていないケースも多く見かけますので、導入する際は慎重に検討いただければと思います。小規模であれば導入しなくても良いかもしれませんが、どうしても取り入れる必要があるのであれば、人事制度の作成から運用までをサポートしてくれる外部の専門家を活用していただくのがおすすめです。「評価制度があるから良い」ではなく、スタッフさんの顔を見て、しっかりとコミュニケーションを取ることが何より大切なのではないかと感じます。まずは一人一人のスタッフと向き合い、対話を重ねていくこと。その土台があってこそ、評価制度も生きてくるのではないかと思います。評価制度はあくまでもそのためのコミュニケーションツールの一つに過ぎないということを、ご理解いただけますと幸いです。

もっと詳しく
知るならこちら



聞き手

かなえ
ハノワMY働き方サポーター
歯科衛生士



話し手

大西俊弘 特定社会保険労務士

医科歯科等の業界に特化し、人事労務管理や社会保険手続きの専門アドバイスを提供。100件以上もの歯科医院に対して、持続可能な労務管理を支援している。



後継者探しの3つの選択肢

わだやん：「後継者が見つからない」という悩みは、誰しもが通る道かなと思います。そもそも事業承継にはどのような選択肢があるのでしょうか？

伏見：大きく3つあります。最もメジャーなのが『親族内承継』です。息子さんや娘さんに継いでもらうのが従来の形ですが、歯科業界の道に進まないケースや、新規開業するケースがあるため、『勤務医への承継』や『第三者承継(M&A)』といった選択をされる方が増えてきている印象です。

後継者が 見つからないを解決！ M&Aの第一歩

M&A仲介会社選び 落とし穴

わだやん：M&Aの場合、どのように後継者を探せば良いのでしょうか？

伏見：主な方法として、M&A仲介会社の利用、顧問税理士や取引銀行、ディーラーへの相談などが挙げられます。

わだやん：仲介会社だけでもたくさんありますよね。選ぶ際に気を付けるべきポイントはありますか？

伏見：まず、報酬体系をしっかりと確認することが重要です。成功報酬型の場合は、成約時のみ手数料が発生しますが、『着手金』や『中間金』といった名目で、最初に100万円程度を請求してくる会社もあります。そういった会社が全て悪い訳ではないのですが、なかには中間金だけ受け取って、その後何もしないような業者がいると聞くので注意が必要です。

わだやん：複数の仲介先に依頼しちゃっても問題ないですか？

伏見：一見良さそうに思えますが、同じ医院なのに仲介先によって評価額が大きく異なることがあります。同じ買い手に異なる金額で案件が持ち込まれる可能性もあるので、気をつけた方が良いでしょう。やはり、何をもってどう値付けするのかは、相手任せにしない方が良いでしょう。

本当に信頼できる人に相談を

わだやん：誰にどこまで相談して良いのか迷うところですね。

伏見：最初の相談相手は本当に信頼できる人を選んでいただきたいですね。なぜなら、この段階では患者さんはもちろん、スタッフにも知られないよう慎重に進める必要があるからです。「あそこは売却を考えているらしい」といった噂が広まれば、医院の信頼にも関わってきます。

わだやん：ちなみに経営理念や診療方針の違いはどの程度重視すべきですか？

伏見：結婚と似ていて、全く同じ考えの人を見つけるのは難しいですが、「この人なら」と感じられる方との出会いが大切かなと思います。重要なのは、自院の理念や方針を言語化しておくこと。そうすることで、お互いの考えが合うかどうかの判断がつきやすくなります。まずは一人で悩まず、信頼できる人に相談することから始めてみていただければと思います。



もっと詳しく
知るなら
こちら



話し手 伏見 司

歯科専門税理士/保育施設経営者

歯科専門コンサルティング会社を経営。医院経営を財務と教育面からサポートをしている。著書『大変革期の歯科医院経営』はAmazon歯科医学部門1位を獲得。



メルマガ講座



聞き手

わだやん
HANOWAbreak編集長
歯科衛生士

診療器材が生臭い!?

実際にあった怖〜い話

患者目線で気づいた診療器材の生臭さ

ワカナ: 藤田さんの発信を見るなかで「診療器材が生臭い」といった内容の投稿を見かけました。「そんなこと本当にあるの?」と不思議に思ったのですが、実際にあった話なのですか?

藤田: はい。以前勉強会の後に、一人の歯科衛生士さんが私のところに来てくれたことがあったんです。そのときに相談されたのが「通っている近所の歯医者さんの診療器材が生臭い」というものでした。最初は私も半信半疑でしたが、患者さんの立場だからこそ気づく臭いなのかもしれないな、と考えさせられました。なぜなら、診療器材を洗浄・消毒・

滅菌して保管していても、それを使用するときに一番臭いを感知する鼻のそばを通る人って、先生でもスタッフでもなく、口を開けて治療をする患者さんなんですよ。

ワカナ: なるほど。ちなみに今回の「生臭い」ってどんな臭いなのでしょうか?

藤田: 訪問歯科をやっている方であればイメージしやすいかと思うのですが、2〜3軒周って帰ってきて、使用済みの器材が入った袋を開いたときの臭いに近いのではないかと思います。要は、診療器材に付着した細菌が増殖したときに発生する臭いのことですね。

正しい洗浄・消毒・滅菌を!

ワカナ: 診療器材が生臭くなるのを防ぐには、どうしたら良いのでしょうか?

藤田: ベーシックな洗浄・消毒・滅菌の手順をきちんと守っていただければ、そのようなことは発生しないと思います。具体的にいうと、適切な洗浄剤を使って汚れを落としたうえで、滅菌をかけるものはしっかりと乾燥させた後、滅菌器に入れること。また、滅菌が終わって、滅菌バッグが濡れている場合は、濡れたまま保存をしないことも大切です。

ワカナ: 滅菌後に滅菌バッグの紙面が濡れていた場合は、そのまま取り出してはダメなんですね。

藤田: 濡れている=不潔というわけではありませんが、紙面が濡れた状態の滅菌バッグは、不潔物と接触したときに中と

外の交通が始まってしまうため、汚染されているとみなされます。そのため、滅菌器の余熱を使って完全に乾燥させてから取り出すようにしましょう。

ワカナ: 改めて、患者さんの目線になって考えることが大切だと分かりました。

藤田: そうですね。患者さんに不快な思いをさせないためにも、基本に忠実に!しっかりと汚れを落とす洗浄から始めて、十分な乾燥、適切な滅菌、そして完全に乾いた状態で保管する。これからも、一つ一つの工程を確実に行っていただければと思います。



もっと詳しく
知るならこちら



話し手

藤田和巨

株式会社メディエンス
代表取締役
第一種感染管理者

1,400名以上が受講した歯科感染対策セミナーを開催。「安心・安全の院内環境づくりの役に立ちたい」という想いで、個別に450施設以上を支援している。

歯科感染対策情報ブログ



聞き手

オオキワカナ

ハノワパートナー
歯科衛生士

この春こそ苦手克服を!

電話対応の 基本のき

ほとんどの人が苦手!?
逃れられない電話対応

わだやん: 私、昔から電話対応が苦手なんです。橋間さんから見ても、苦手な人が多い印象ですか?

橋間: たしかに最初から得意な人はほとんどいないと思います。私も今は「電話対応が大好き」と言えますが、受付で電話デビューした当時は、帰宅して家の固定電話が鳴るのもイヤなくらい苦手でしたね(笑)。「相手の顔が見えない」「から、怖い」と感じる方が多いのかなと思います。

これで安心!
スムーズな電話対応のコツ

わだやん: 受付の通常業務をこなしながら電話対応も……って大変ですよ。スムーズに進めるために意識していることはありますか?

橋間: 連休明けや月曜日は電話が集中するので、事前

にカルテを出しておいたり、できることを先に進めておくことで、電話で時間が取られても苦しくないよう入念に準備をしています。

わだやん: 患者さんの会計時に電話が鳴った場合、どうされていますか?

橋間: タイミングに応じて対応の順番を変えることが多いです。例えば、金額をお伝えする前なら患者さんに確認して先に電話に出る場合もありますし、診察券の返却だけが残っている場合は、まず目の前の患者さんの対応を

終えてから
電話を取ります。

状況によっては、一度電話を取って折り返し対応することもありますね。こちらが忙しいのは患者さんには関係ないことなので、ヘルプを呼ぶなど、お待たせする時間が少なくなる工夫をすることが大切だと考えています。

わだやん: クレームの電話がかかってきた場合はどのように対応すれば良いのでしょうか?

橋間: 周りのスタッフに状況を共有したうえで一旦受付から離れて、静かな場所に対応するのが良いかと思っています。しっかりと話を聞くことで解決につながるが多いので、「聞き方」も電話対応において本当に大切なんだと感じます。



もっと詳しく
知るならこちら



話し手

橋間あすか

受付兼
返戻率改善コンサルタント

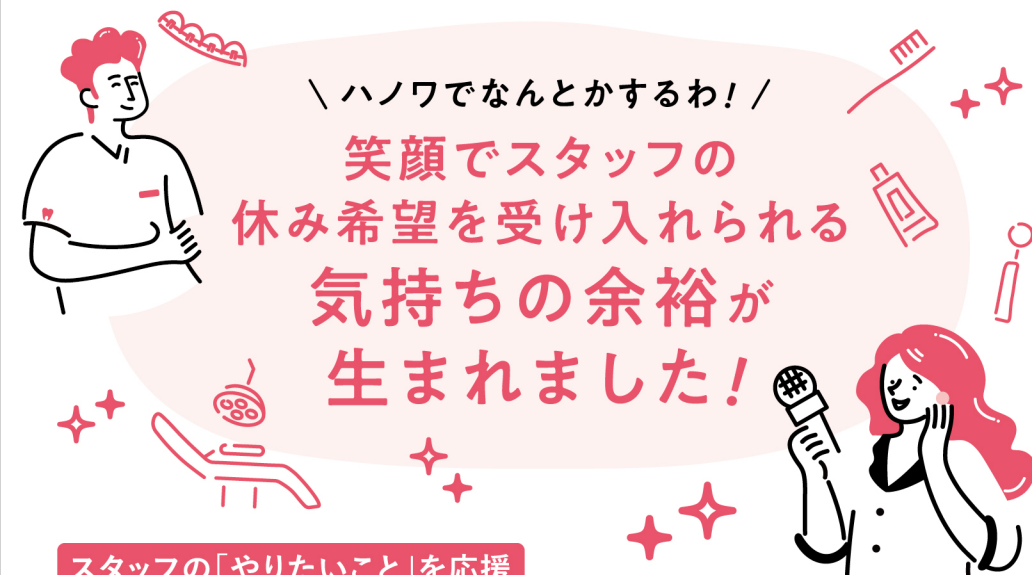
札幌・神奈川で受付勤務のかたわら、処置の返戻をなくすために毎月8,000枚(北海道、関東、関西)のレセプトチェックを支援している。平均の返戻率は常時1%以下。

Instagram @asuka_hashima.re



INTERVIEW

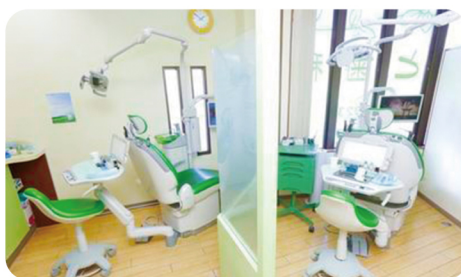
ハノワを利用している方のインタビューをお届け！



ハノワでなんとかするわ！／

笑顔でスタッフの
休み希望を受け入れられる
気持ちの余裕が
生まれました！

スタッフの「やりたいこと」を応援



ハノワの活用方法

今、長く勤めてくれていた歯科衛生士が退職したり、新しく入った歯科衛生士の体調が優れなくて予定通りに来なかったりと、人手が少ない状態なんです。それでもスタッフのやりたいことを応援したい気持ちはあるので、スタッフが長期休暇を取るときにはハノワを活用しています。

最近だと、スノーボードをやりたい！っていう歯科衛生士が北海道に遠征に行っている間や、上海に行きたい！という歯科助手が休む間とかですね。

これは、ハノワがあるからできることで、知らなかったらできなかったですよ。

柔軟性のある

働きやすい職場環境に！

ハノワを使い始めて変わったこと

より寛容になれたところですかね。「バーンと休んでどっか行っちゃう」みたいなことって、できるときに限られていますし、もともとそこは寛容でいたいと思って



山本 伸彦先生
やまもと 歯科
(東京都 世田谷区)院長

明海大学歯学部卒業後、南青山友歯会ユーデンタルクリニックにて勤務。1999年に、やまもと歯科を開業。2018年にはデンタルネットワーク株式会社を設立し、代表に就任。歯科専門情報サイト「SmileTeeth」を立ち上げ、多くの人に歯科医療に関する正確な情報を提供している。



いるんですが…。こちらが柔軟性を持たないと働きにくい職場になっちゃうので、小規模の歯科医院こそ経営者が寛容であつたほうがいい、と思っています。ハノワを使い慣れた今は、長期休みがほしいと言われても「まあ、ハノワでなんとかするわ」って思えます。スタッフに「スノーボードをやりたいんです！」って熱く語られたときに「わかったよ！じゃあ行っといで」と言えたのは、ハノワのおかげですね。

※2024年1月インタビュー時点の情報です。

代表
あらいの

おすすめドラマ



虎に翼

吉田恵里香(作)
NHK

何度泣いたか覚えていません。2024年前期の朝ドラです。これを130話観終わった後に米津玄師のYouTubeチャンネル「さよーならまたいつか!虎に翼OPタイトルバック」を観に行ってください。さらにトドメの号泣を誘います。なんでこんな不条理があるんだろう?なんて非合理的な古い慣習なんだろう?うんざりする。やってられない。そう思うしきたりや、ルール、慣習や、はたまた既得権にあぐらをかく守旧派を前に、あの日誓った、あの日夢見た志が、今にも、折れそうになる。それでも踏ん張って、挫折して、また立ち上がっていく、大正昭和を生きた日本人女性初の裁判官・三淵嘉子の感動の実話です。権利とは。自由とは。法とは。見る人の心に一石を投じることは間違いないです。また、作中の「女の生きづらさ」「男の生きづらさ」などのアンコンシャスバイアスの描き方がなんと巧みなものかとも感心させられます。30代でも40代でも、60代でも70代でも、男でも女でも、ぜひ曇りなき目でご覧ください。ご視聴はNHKオンデマンドから!(PRではありません)



株式会社HANOWA
代表取締役 新井翔平

HANOWAとは?

スキマ時間に働きたい
歯科医療従事者と
地域の歯科医院をマッチング
するシェアリングプラット
フォームです。



- ・1日単位の勤務や1時間単位での勤務調整が可能!
- ・最短翌日から勤務開始可能な歯科医療人材が多数登録!

1月の職種別マッチング数



登録歯科人材数累計

2025年
1月時点 25,287名

HANOWA break

>>> ご感想をお聞かせください!

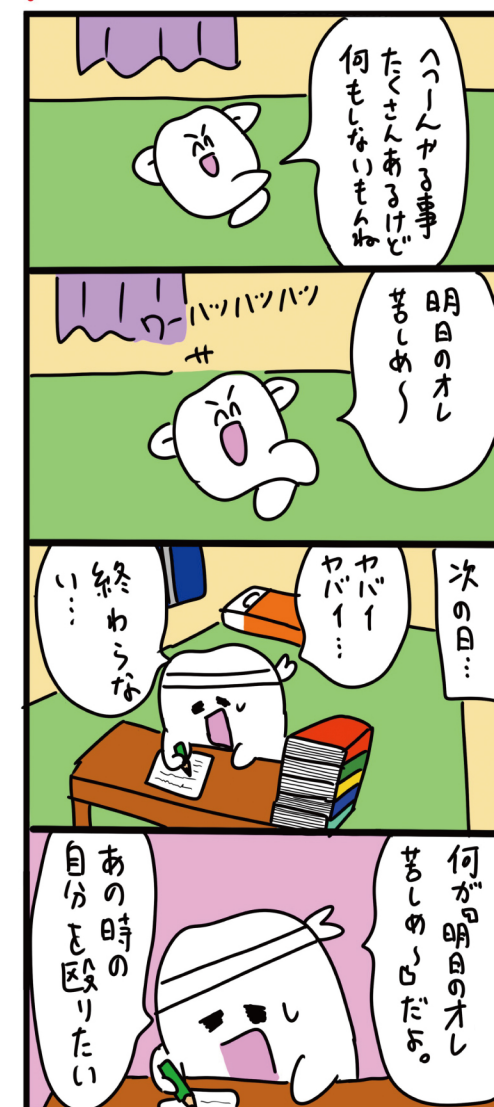


発行責任 株式会社HANOWA
〒530-0002 大阪府大阪市北区曽根崎新地1-13-22
御堂筋フロントタワー

制作 編集長／わだやん
編集・ライター／じょんじょん
デザイン／株式会社ヒトト製作所



あの時の自分を殴りたい



歯のマンガ

2匹の歯が織りなすハートフルコメディ漫画。
SNSを中心に活躍する他、イベント出展、
書籍化、海外進出など積極的に活動中。

X @hanomanga

歯のマンガblog



もう無理、限界。

明日にでも助けて欲しい…

＼そんな時は／

歯科医療人材の
即戦力プラットフォーム



HANOWA (ハノワ) にお任せ!



最短翌日の勤務!



利用した歯科医院の92%が
「今後も必要」と回答!



**スタッフの休職に
合わせた利用も!**

お客様の声



新井 修先生
あじさいデンタル
クリニック 院長

ハノワは「手数料がかかるから
費用が高い」と思っている歯科
医院さんも多いのではないかと
思います。私は実際に数字を

出して確認をしたのですが、ハノワで来てくれている方の
売り上げと自院のスタッフの売り上げはそう変わりません
でした。ハノワを使う場合は、人を雇うことで発生する労務の
煩わしさが無いことを考えたら 手数料くらいは十分ペイする
んじゃないかなと思っています。

メディアにも
注目されています!

アポロニア21
3度目の掲載!
2024年5月号



ワールドビジネス
サテライト放映!



✓ 何度もお試し勤務ができる!

✓ 地域の歯科医療従事者に常勤やパートのオファーができる!

Check it



そんなハノワをお試しになりたい方は **こちらから無料登録ください**

歯のマンガ

あの時の自分を殴りたい

続きは
中面で!



～フリーペーパー『HANOWA break』～

ふだん何気なくやっていること、本当に誰かのためにな
っていますか? 古き悪き習慣を壊し(break)、誇りを持
てる明日へ。ここできしか聞けないあつと
驚くハナシをお届けします。

休憩(break)時間のお供にどうぞ。

