ハノワブレイク9月号

HANOWA break

歯科受付　受付兼返戻率改善コンサルタント　橋間あすか

患者さんの不安を解消! “伝わる言葉”の選び方

感染対策　第一種歯科感染管理者　藤田和巨

その“薬液”で大丈夫? 洗浄・消毒・滅菌の基本

M&A　歯科専門税理士・保育施設経営者 伏見 司

買い手が遠ざかる? “時代遅れ医院”になっていませんか?

労務問題　特定社会保険労務士 大西俊弘

その有期契約、大丈夫? 助成金の落とし穴

9
2025 SEP
vol.21
HANOWA

患者さんの不安を解消！伝わる言葉の選び方

その専門用語、ホントに伝わってる？

松田：歯科医院で使う専門用語って、患者さんにとってなじみのない言葉も多いですよね。

橋間：そうですね。患者さんに適切に伝えるためには、まず用語の意味をきちんと理解する必要があります。私の場合、先生との会話で分からないことがあれば、3歳児のように「なんで？どうして？」と掘り下げて聞くようにしています（笑）。

松田：患者さんへの伝え方で、意識していることはありますか？

橋間：大事にしているのは、“患者さんが何に不安を感じているかをつかむこと”です。例えば『抜髄』を「神経を抜く処置です」と言うだけだと、かえって恐怖心をあおってしまう可能性がありますよね。痛みが心配なら「麻酔するので大丈夫ですよ」と補足したり、治療内容がイメージしづらいなら、説明ツールを使って視覚的に示したり…患者さんの“不安の中身”に応じて選ぶ言葉を変えています。

「伝わってるだろう」が取り返しのつかないトラブルに

松田：以前、あるスタッフの対応でゾッとしたことがありました。

事例

身体が不自由な患者さんに対して、スタッフが口頭で質問しながら問診票を代筆していた際、「現症はありますか？」と尋ねたところ「ない」という回答を得た。しかし、別のスタッフが「現在治療中の病気やケガはありますか？」と聞いたところ、肝炎の治療中であることが発覚。『現症』という言い回しは一般的ではないため、分かりやすい言葉で伝える必要があった。

橋間：怖すぎますね…。

松田：専門用語をそのまま使う怖さと、伝わる言葉に言い換える大切さを改めて痛感しました。

医院と患者をつなぐ受付の重要性

橋間：受付のもう一つの大切な役割は、患者さんの真意をくみ取り、先生へ正しく伝えることだと考えています。例えば、インプラントを入れていない患者さんから「インプラントが取れた」という電話を受けた場合、話を鵜呑みにして先生に伝えてしまうと、混乱を招いてしまいますよね。

松田：たしかに！患者さんの伝えたいことを理解するには、どのように聞けば良いのでしょうか？

橋間：「義歯が壊れた」と言われたら、「ピンクの部分ですか？金具の部分ですか？」と色や形で聞くなど、誰でもイメージしやすい言葉に置き換えることがポイントだと思います。

松田：症状を正確に聞き取ることは、どれだけ緊急性の高い治療かを見極めるうえでも重要ですね！

橋間：きっと「聞きたいけど聞けない」、「言いたいけど伝わらない」といったストレスを感じている患者さんも多いと思うんです。そのような気持ちに寄り添った対応を心がけたいです。

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

聞き手 **松田 由紀子**
歯科助手 兼
歯科スタッフ育成講師

その薬液で大丈夫？洗浄 消毒 滅菌の基本

除菌・抗菌・消毒 殺菌・滅菌の違い

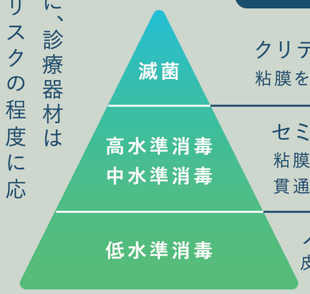
ワカナ：よく使う除菌、抗菌、消毒、殺菌、滅菌などのワードですが、いざ「説明して」と言われると自信がないかもしれません…。

藤田：あいまいになっている方も多いかもしれないですね。簡単に説明すると左記のとおりです。

除菌	菌を取り除き、数を減らすこと
抗菌	菌の増殖を抑制すること
消毒	病原微生物を死滅させたり、感染力をなくすこと
殺菌	菌を死滅させること（ただし、すべての菌を死滅させられるわけではない）
滅菌	すべての病原微生物を完全に死滅させること

さらに、診療器材は感染リスクの程度に応じて、消毒・滅菌の処理方法が変わります。その目安として定められているのが『スポルディングの分類』です。

スポルディングの分類



- 滅菌：クリティカル　粘膜を貫通する器材
- 高水準消毒・中水準消毒：セミクリティカル　粘膜に接触するが貫通しない器材
- 低水準消毒：ノンクリティカル　皮膚接触のみの器具

あなたの言う”薬液“それ何ですか？

ワカナ：使用済みの口腔内ミラーを薬液に漬けると思うのですが、漬け置き時間などの明確なルールは決まっているのでしょうか？

藤田：もちろん決まっています。ただ、この議論をする前に押さえておきたいのが、その”薬液“が何を指すかという点です。私が歯科医院向けに勉強会をしていて思うのが、洗浄剤と消毒剤を混同している方が非常に多いと感じています。

ワカナ：たしかに、一緒くたに”薬液“と表現してしまっている方が多いかもしれないですね。

藤田：消毒剤にはタンパク質を変性・凝固させる作用があるため、消毒前には洗浄の工程が必ず必要です。つまり、洗浄剤で汚れを落とし、スポルディングの分類に基づいて滅菌・消毒を行う。この手順が絶対です。

ワカナ：消毒剤を使用する際に、注意すべきポイントはありますか？

藤田：主に濃度、温度、浸漬時間の3つが重要です。具体的な条件は、使用している消毒剤の取扱説明書に従って運用していただければと思います。

ワカナ：消毒剤を入れた容器に蓋をすると思うのですが、何のためでしょうか？

藤田：グルタラール製剤などは揮発性が高く、吸入による健康被害のリスクがあるためです。そもそも揮発すると、濃度も変わってしまいますからね。

ワカナ：今回は、洗浄・消毒・滅菌のおさらいができたような気がします！

藤田：良かったです。処理手順があいまいになっていないか、改めて見直すきっかけになれば嬉しいです。

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

買い手が遠ざかる？ 時代遅れ医院になっていませんか？

フタを開けてびっくり！親族内継承のリアル談

新井：伏見さんは税理士をやりながら幼稚園経営もされているということで。その経緯を教えてください。

伏見：もともと叔父がオーナー、母が園長で、いとこが継ぐ予定だったのですが、急逝してしまって。最初は軽く手伝うつもりでしたが、今では妻が園長となり、私が経営全般を担うようになったという感じです。

新井：実際に引き継いでみて、ギャップってありましたか？

伏見：「実際に中に入ってみないと分からないことが多い」というのが最初の印象でした。DX化が全く進んでおらず、職員15人に対してパソコンがたったの2台…。資料もコピーのコピーが当たり前のように使われていて、「今どきこれで仕事してるの？」というのが率直な感想でした。

継承後の“スタッフ離れ”はプラスの側面も

新井：設備面以外で苦労したことはありますか？

伏見：一番大変だったのは組織改革です。これからの経営方針を、スタッフにどうやって浸透させていけば良いか。これを考えることに最も苦労しました。歯科業界でいえば、診療方針を治療中心から予防中心へ転換するのと同じような感覚ですね。

新井：その過程で人が辞めるということもあったんですか？

伏見：そうですね。60代の院長が「このままで経営はできる」と思っても、レントゲンも古いまま、カルテやアポイント、シフト管理は全部紙の管理…となると、30～40代の買い手が「いや、ちょっと…」となるのは当然かなとも思います。

新井：M&Aを前提とするなら、事務長代行などを入れて経理・労務を外部とともに構造化しておくのも手かもしれませんね。

伏見：たしかにそうですね。ただ、外部を入れるにはお金もかかりますし、M&Aが必ず成立するとは限らないのが難しいところです。事務長代行や整理はあくまで“手段”。地域の医療や雇用を守るといった“目的”をまず明確にして、それに合った方法を選ぶべきだと思います。まずは「自分がどうしたいのか」を見つめ直すことから始めていただければと思います。

伏見：新しい方針を伝えた際、辞める方が2名いらっしゃいました。もちろん人手不足の業界なので痛手でしたが、考え方が合わない方に気を遣ってやるより、新しい方に期待しようと気持ちを切り替えたんです。その結果、「ホームページの理念を見て共感した」と応募してきてくださる方も増えて、すごく嬉しかったですね。

「買い手任せ」の楽観視にレッドカード！

新井：売り手側が、買い手側に残る設備や資産を楽観視しすぎているというのも、少なからずあるかもしれないですね。

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 **新井 翔平**
株式会社HANOWA
代表取締役

その有期契約、大丈夫？ 助成金の落とし穴

「とりあえず有期で」はもう通用しない？

山本：有期契約と聞くと、最初に浮かぶのが『キャリアアップ助成金』です。たしか2025年4月にルールが改訂されましたよね。

大西：はい。今年の大きな改訂は、採用から1年未満の新卒者が正社員化コースの対象外となったことですね。実はこの助成金、毎年のようにルールが変わっているんです。以前は有期契約にしておけば助成金の対象になるというシンプルな話でしたが、今は“本人が有期契約であることを理解しているか”、“求人段階でその前提を明示していたか”など、かなり細かく審査されるようになりました。

山本：採用費を助成金でまかなえたら…という期待もあったんですが、なかなか厳しいですね。

大西：「とりあえず有期で雇って、あとで正社員に」という考えだと、助成金の対象とならない可能性もあるので注意が必要です。

有期契約に“試用期間あり”はNG！

山本：試用期間を有期契約で代用するケースもあると聞きますが…。

大西：それ、実は大きな誤解です。試用期間は本来、“正社員として一生面倒を見る前提で雇う人”をお試しするための期間。つまり、有期契約に試用期間は存在しないんです。有期契約の契約書に“試用期間あり”と書いてあれば、労働局に指摘される可能性もあります。

山本：それは怖いですね…。

大西：試用期間中でも、14日以内なら解雇予告なしで契約を終了できますが、それ以降は通常の解雇と同じ要件が必要です。一方、有期契約なら期間満了で労働契約を終了できます。ただし、ここで重要なのが“本人がそれを理解しているかどうか”という点。求人で「正社員募集！」と書いてあったのに有期契約にしてしまうと、あとでトラブルになる可能性があります。

医院の未来を左右する！適切な雇用形態の選択を

山本：解雇してしまうと助成金にも影響がありますよね？

大西：会社都合の解雇があると、一定期間助成金の申請ができなくなります。日本では“一度雇ったら一生面倒を見る”が前提ですから、採用時点の判断がとても重要なんです。

山本：なるほど…今回の話は目から鱗でした。制度の使い方はきちんと理解しておかないといけませんね。

大西：大前提ではありますが、助成金のために人を雇うのではなく、現場で必要な人材をどう採用し、育てていくかが重要だと思います。制度を“なんとなく”で使うのではなく、専門家と相談しながら、自院に合った雇用のかたちを選んで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 **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。

聞き手
山本 達也
医療法人社団にこにこすまいる
たきの歯科　院長

INTERVIEW

ハノワを利用している方のインタビューをお届け！

自分で時給を決められる
＼ のがハノワの魅力！ ／

歯科衛生士として プライドを持って 働いています！

ハノワネーム
南国DHさん
歯科衛生士

高校時代から歯科助手のアルバイトを経験し歯科衛生士の資格を取得してからは地元の沖縄の歯科医院で勤務。好奇心旺盛で、プログラミングや日本語講師など、歯科以外の仕事にも積極的に挑戦。バーテンダーとしてクルーズ船に乗船したのち上京。現在は都内の歯科医院で常勤の歯科衛生士として働きながら、ハノワを活用してさまざまな歯科医院で活躍している。

常勤とプラスアルファで働く

── 現在の働き方について

週に4日、都内の歯科医院で働いています。加えて、仕事がないときにハノワを使っている感じですね。月に5回くらい行ければいいかな、と思ってやっています。私の体力次第というか、疲れた週は入れないこともあります。反対に、休みが多かった週があれば次の週は多少きつくても仕事を入れる…という感じで、バランスを見て入れていますね。

働く時間も、時給も 自分で選んで決められる

── ハノワの魅力

働く時間を、自分で選べるという点です。あとは、自分で時給を決められるのはいいですね。私、アメリカの歯科衛生士に憧れがあって。プライドを持って仕事をしている彼女らのように、私も強く働きたい！と思っているんです。ハノワで自分で時給を下げてしまうのは、自己評価が低いということになってしまうから、「これだけやってきたんだから、これだけもらっていいですか？」という気持ちで金額提示しています。

単発勤務のハードルが 下がり、チャレンジしやすい！

── ハノワはこんな歯科衛生士におすすめ

ハノワを使い慣れている歯科医院さんだと、単発で入ってくる人が働きやすいシステムを作っている場合が多いんです。なので、人見知りしない人や何事にも動じない人だけでなく「単発で働くのは初めてだからちょっと怖いな」という人でも、スムーズに働けると思います。

※2023年10月インタビュー時点の情報です。

代表 あらいの おすすめ書籍

項羽と劉邦

司馬 遼太郎（著）

振り返って大学生の頃に「坂の上の雲」「竜馬がゆく」「翔ぶが如く」「花神」「世に棲む日日」「燃えよ剣」など、燦々と煌めく司馬作品に触れたことは、良かったなぁと思います。アラフォーになると文庫10巻など読めない上に、もうあの頃の感性で受け取れないのは悲しいかな現実ですよね。しかしご安心ください。本作は3巻です。私の人生哲学の一つに「最後に勝てばいい」が加わったのは間違いなく劉邦の生き方の影響です。

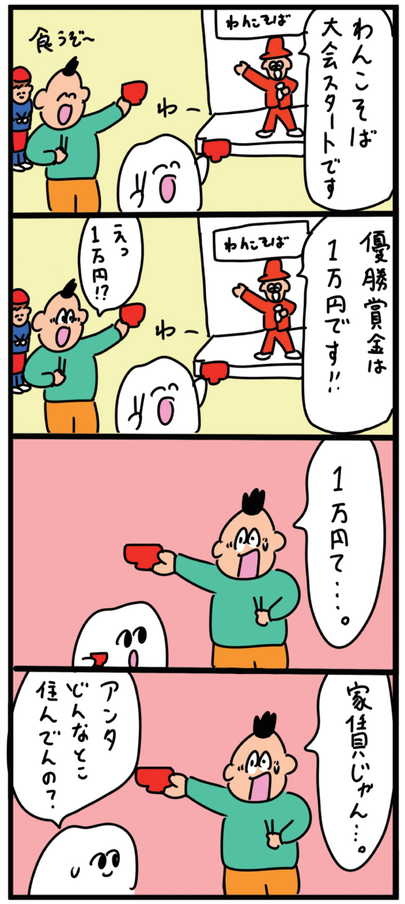
圧倒的な血筋とカリスマ性、武力、全てを兼ね備え向かうところ敵なし連戦連勝の項羽。一方、地方のヤンキーで学もなく、何度も何度も項羽に殺されかけては逃げまくる劉邦。その後6世紀に渡って中華を治めた大帝国「漢」を創ったのは、夥しい数の敗戦を重ねるも最後に一勝して項羽を破った劉邦でした。劉邦軍は武の韓信、軍略の張良と幹部に恵まれます。今会社経営をしていると兵站、ロジスティクスの面から彼らを支えた蕭何（しょうか）というCFOの存在はめっちゃ大事だなぁ、とバックオフィスの重要性と合わせて感じ入ります。

株式会社HANOWA
代表取締役 新井翔平

毎月連載 歯のマンガ

作：カトちゃんの花嫁

わんこそば大会



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、海外進出など精力的に活動中。

Instagram
@hanomanga

HANOWAとは？

スキマ時間に働きたい
歯科医療従事者と
歯科医院のマッチング
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！**

6月の職種別マッチング数

歯科衛生士	7,180回
歯科助手	567回
歯科医師	276回
歯科技工士	4回

登録歯科人材数累計

2025年6月時点 **32,376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

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
即戦力プラットホーム

HANOWA（ハノワ）にお任せ！

本当にスグ決まる

最短翌日の勤務！

今度こそ集まる

利用した歯科医院の92%が
「今後も必要」と回答！

期間も柔軟

スタッフの休職に
合わせた利用も！

お客様の声

新野見 昇一先生
ショー歯科医院
院長

ハノワでは、**歯科衛生士に『お試し勤務』の依頼**ができますよね。**実際に何度か働いてみてもらって、歯科医院側も歯科衛生士側も、お互いにどんな感じか確認できる点はいいと思います。**また、そういった場合に試用期間などの労使関係の問題が発生しませんよね。**勤務のときの手数料と賃金をお支払いすればいいので、支払い方法も楽でいい**です。そういう面でも、ハノワは使いやすいと思いますね。

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月5月号

ワールドビジネス
サテライト放映！

WORLD BUSINESS SATELLITE

- 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！

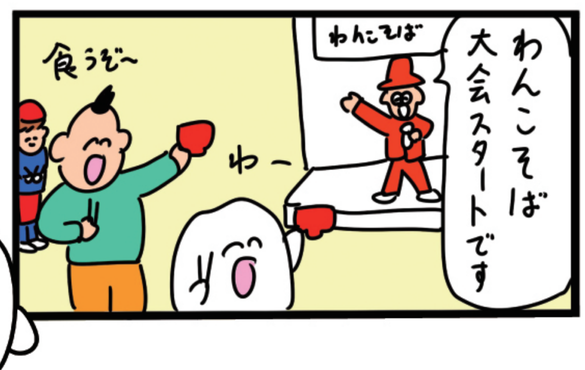
Check it

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

わんこそば大会

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。ここでしか聞けないあっ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。