

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

無断キャンセルの原因、
実は医院側にあるかも…？

感染対策

第一種歯科感染管理者 藤田和巨

今すぐ見直して！

食器用洗剤を
使った器材洗浄

M&A

税理士兼歯科医院共創コンサルタント 伏見司

歯科医院の売却先、
歯科医師だけじゃないって知ってた？

労務問題

特定社会保険労務士 大西俊弘

「辞めるなら3ヶ月前までに」、
スタッフに守る義務はないってホント？！

7

2026 JUL

vol.31

無断キャンセル時の対応、何が正解？

松田：キャンセルや無断キャンセルがあった際、医院側から連絡すべきか悩んでいる方は多いと思います。橋間さんはどうされていますか？

橋間：大前提として「100%患者さんが間違っている」という前提で電話しないことが大切です。予約日や曜日の書き間違いなど、受付側によるミスもあり得ます。「予約の確認でお電話しました。こちらでは〇時でお取りしているのですが、もしかしたら日にちを間違えて書かれていたらと思って連絡しました」など、“もしかしたらこちらに落ち度があるかも”という

気持ちを半分入れた聞き方を意識しています。

松田：言い方ひとつで、受け取り方は大きく変わりますね。

橋間：無断キャンセル後に何事もなくったように再予約してくる患者さんには、「長めにお時間を確保しているので、確実に来られる日でお願いできますか？」とやんわりと伝えるのも一つの方法ですね。もし同じ患者さんで無断キャンセルが続くときは、毎回声かけもなくお待たせしてしまっているなど、“来なくなって当然の状況”になっていないか、院内を振り返る機会にもしてほしいです。

無断キャンセル 実は 医院側にあるかも…？

信頼関係こそ、最強のキャンセル対策

松田：最近は、無断キャンセルが3回続いたら予約が取りにくくなる旨を伝えるなど、独自のルールを設けている医院も増えていきますよね。ただ、それだけでは“歯科医院の予約の優先順位”が上がらないのが現実だとも感じています。

橋間：患者さんに時間を守ってほしいと伝える以上、医院側も時間通りにご案内する努力をしないといけないと思うんです。「どうせ待たされる」と思われてしまっは、優先順位が下がるのは当然だと思います。

松田：途中で来なくなってしまいう患者さんを調べてみると、治療の必要性や次の来院理由が伝わっていない

ケースが少なくないんですよ。受付での説明はもちろん、診療室内でも治療の必要性や次の来院理由をしっかり伝えることが、途中離脱を防ぐ第一歩だと思います。また、キャンセルが出た際はキャンセル待ちの方や治療が進んでいない患者さんへ連絡するなど、空き枠を無駄にしない工夫もぜひ取り入れてほしいですね。

橋間：そうですね。患者さんに「あの人が待ってくれているから行かなきゃ」と思ってもらえる信頼関係を日々の積み重ねでつくっていくこと、そして治療のゴールを明確に伝えることが重要だと感じています。体調不良や不幸ごとによるキャンセルは仕方ないですが、それ以外のキャンセルは、医院全体で患者さんと

向き合うことで減らせるはず。患者さんから「約束を守らない」と思ってもらえるようなコミュニケーションを、日々意識してみてください。

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

「見た目がキレイだから大丈夫」が一番怖い！

ワカナ：食器用洗剤で診療器材を洗っている医院が多い印象です。
藤田：感染対策の勉強会で全国の歯科医院を訪れますが、多くの医院で食器用洗剤が置かれているのを見かけます。口角鉤についた口紅など“油污れ”を落とす目的での使用は問題ありません。ですが、診療器材に付着している汚れの多くは何でしたっけ？

ワカナ：血液や唾液などの“タンパク質汚れ”ですね。

藤田：その通り。食器用洗剤は主に油污れを対象に設計されており、医療器材に付着したタンパク質汚れの洗浄を主目的としていません。『医療現場における滅菌保証のガイドライン（以下、ガイドライン）』でも、診療器材の洗浄には汚れの性質に応じた適切な医療用洗浄剤の使用が推奨されています。

洗浄剤の違い、説明できる？

藤田：医療用洗浄剤は、大きく酸性・中性・アルカリ性の3つに分類できます。

医療用洗浄剤の3種類

酸性：器材の熱ヤケ*除去に有効

中性：器材への影響が少ない反面、製品によってはタンパク質汚れへの洗浄力が弱い場合がある

アルカリ性：洗浄力が高い反面、製品によっては器材への影響や取扱いに注意が必要な場合がある

*熱ヤケ：滅菌を繰り返すことで器材の表面が変色すること。

3つの特徴をバランス良く持ち合わせているのが弱アルカリ酵素系洗浄剤です。タンパク質汚れへの洗浄力と器材への影響のバランスが良く、診療器材洗浄に適した洗浄剤として広く使用されています。なお、医療用中性洗浄剤の中には、除菌成分を配合した製品もあり

ます。除菌成分の種類によってはタンパク質を変性・固着させる可能性があり、かえって汚れが落ちにくくなるケースがあるため注意が必要です。

ワカナ：タンパク質汚れが残ったまま滅菌するとどうなりますか？

藤田：汚れが焼きついたり、固まったりします。ガイドラインでも、有機物が残っていると消毒や滅菌の効果が低下すると明記されているほど、洗浄は感染管理の要。「洗浄が最も重要」と言われるほど、感染管理では洗浄工程が重視されています。

洗浄工程の見直しでリスクを回避！

藤田：洗浄工程には予備洗浄と本洗浄の2段階があります。診療後すぐに洗浄

剤に漬けて乾燥を防ぎ、あとは超音波洗浄機にかけただけ。慌てて擦り洗いや針刺し事故のリスクも下がります。

万が一、感染事故などで保健所の調査が入った際、「どのような洗浄剤を使い、どのような工程で洗浄しているか」は確認されるポイントの一つ。根拠に基づいた洗浄工程を整備しておくことは、医院を守ることに繋がります。



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

辞めるなら

3ヶ月前までに

雇用契約書では
縛れない”民法の壁“

山本：歯科業界では「辞めるなら3ヶ月前には言っておく」という気持ちを持った院長が多いと思うのですが、これって法的に有効なんですか？

大西：歯科衛生士のメインテナンス予約や歯科医師の予約列を考えると、早めに言っておくという気持ちはわかります。ただ、正社員・パートといった雇用形態に関わらず、無期契約であれば、民法では2週間前の申し出で退職できると定められています。労働基準法でも従業員側が辞める際の縛りはなく、雇用契約書に「3ヶ月前に言う」とサインさせていても、退職を拒むことはできないんです。山本：2週間！有給が10日残っていたら、実質もう来なくて良いってことになりませんか。大西：そうですね。有期契約であっても、やむを得ない事由で途中退職したスタッフにペナルティを課すことは法律上できません。

スタッフに
守る義務はない

ってホント？！

山本：逆に、医院側から辞めてもらいたいケースはどうなりますか？
大西：歯科衛生士の場合、雇用契約書の業務内容に「歯科衛生士業務・受付業務・清掃業務：その他付随業務」と何でも書くのが一般的ですよ。海外では職務を限定して契約することが多いため、日本の一般的な雇用契約より解雇を進めやすい傾向にあります。大西：仰る通り。予め、1人辞めてもバタバタしない人員配置を考えておくことが理想です。

もっと詳しく
知るならこちら



その退職対応、
残されたスタッフも
見えています

山本：退職対応時、院長としてやってはいけない対応は何でしょうか？
大西：損害賠償をちらつかせる、退職届を受け取らない、社会保険の手続きをしないなどの対応はパワハラ認定されかねません。退職日はあくまでもスタッフ自身が決めるもの。本人の希望を軸に調整することが大切です。現実的には就業規則にお願いベースで「1ヶ月前までに申し出る」と書いておき、退職時引き継ぎリストを

用意して、完了したら退職日を早める設計にしておくとスムーズでしょう。残るスタッフは「自分が辞めるときも、こう扱われるんだ」と必ず見えています。申し出があった際は「何があったの？」と話を聞き、意志が固ければ淡々と手続きを進める。そうした誠実な対応の積み重ねが、働き続けるスタッフとの信頼を育てていくのではないかと思います。

歯科医師以外への売却という選択肢

新井：歯科医院のM&Aといえば「歯科医師に引き継ぐもの」という前提をお持ちの院長も多いのではないかと推察します。実際には、歯科医師以外が買い手になるケースも存在するのでしょうか？

伏見：稀なケースではありますが、介護・福祉法人、株式会社、ファンドといった、歯科医師以外の買い手が現れることもゼロではないんです。

歯科医院の売却先

歯科医師だけじゃない
って知ってた？

知っておきたい！
買い手側の目的

新井：まず介護・福祉法人が買うケースでは、どんな背景があるんでしょう？

伏見：例えば、入居者の口腔ケアを外部任せにするより、グループ内に歯科部門を持ちたいといったニーズです。訪問診療をワンストップで提供できれば、利用者やご家族にとって安心感につながります。売り手側の形態は医療法人・個人事業いずれでも対応できますが、管理者は歯科医師でなければならないため、買い手側は歯科医師の継続確保が現実的な課題です。

新井：一方で純粋な民間企業、株式会社が買い手になる場合、どういう仕組みになるのでしょうか。

伏見：株式会社が歯科医院を直接開設・経営することは法律上できません。個人医院であれば、株式会社が設備を取得し雇用した歯科医師を管理者に立てる形で実態的に関与するケースがあります。医療法人の場合はさらに制約が多く、株式会社が実質的に経営に関与するには複雑な法的スキームが必要です。

新井：最後にファンドです。先生方にはあまり馴染みのない言葉かもしれませんが、どういう存在なのでしょう。

伏見：彼らの目的は、安く買って、価値を上げ、高く売ること。継続的な経営を目指す株式会社とは異なり、利益最大化と出口戦略が主眼です。医療は利益追求ではなく、国民へのサービス提供が前提。その性質上、医療の現場とは根本的に目指す方向が違っていると理解しておく必要があります。

大切なのは、
買い手の“その後”を
想像すること

新井：実際にファンドへ譲渡後、当初は「今まで通りで良い」と言われていたのに、徐々に自費誘導や効率化を求められ疲弊していったケースを聞いたことがあります。

伏見：私も複数の分院を展開していた医院がファンドに譲渡された事例を知っています。しばらくは従来通りだったのが、次第に「保険より自費を勧めるように」と経営への口出しが始まり、院長たちが疲弊していったそうです。

自分の想いを継ぎ、スタッフと地域の医療を守ってくれる相手かどうか。売却後に何が起きるかまで見据えて買い手を選ぶことが、後悔のない事業承継につながる第一歩です。

もっと詳しく
知るならこちら



話し手 伏見 司 税理士兼歯科医院共創コンサルタント

過去、歯科医院の税務顧問とM&A支援を累計30件以上担当。自身も親子承継で保育園を経営。支援者と当事者、双方の立場から事業承継/M&Aをサポートしている。



承継実録小冊子



聞き手 新井 翔平 株式会社HANOWA 代表取締役



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

やりたいことを諦めず、自分らしい生き方を！

ハノワで出会った
感謝し合える
理想の職場！

自分に合った働き方と職場

— ハノワで出会った歯科医院へ就職

過去に働いていた歯科医院では、毎日余裕が無く、精神が擦り切れるような思いをする場面もありました。でも、ハノワを通じて勤務した歯科医院では、そういうことがなくて、毎回勤務の後にありがたい言い合える関係でいられたんです。



『オメデトウ制度(※1)』で

勤務してみない？』というお話をいただいたとき、迷いはしましたが、ハノワを通じて働くのと同じペース、同じ時給で働けるのなら大丈夫だと思い、制度を利用することにしました。現在は、その歯科医院で週に3～5日ほど、4～8時間勤務させていただいています。

※1 ハノワを通じて出会った歯科医院に就職する『オメデトウ制度』というシステムがあります。

ミスマッチを事前に防げる安心感

— ハノワの魅力

ハノワでご縁いただいた歯科医院でも合う合わないかは行ってみないとわから



ハノワネーム
KAORIさん
歯科衛生士

歯科衛生士歴10年。さまざまな歯科医院で働きながら、自分に合った働き方を模索。現在は、ハノワの『オメデトウ制度』を利用し歯科医院にてパート勤務をしている。絵を描く、天然石のアクセサリーをつくるなどの趣味に加え、新たな学びとして、ヨガに力を入れている。



ないですよ。いきなり勤務をして、その流れでじゃあ次も…ってなるのはとてもありがたいんですが、働く側もポジティブに働ける環境を選ぶ権利はあると感じています。働く前に、『お試しマッチング(※2)』をしてお互いを知れるのはとても大事だなと思いました。

※2 初回勤務の前に歯科医院の見学・面談・相性確認などを目的とした30分程度の『お試しマッチング』を推奨しています。

※2024年8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



イン・ザ・メガチャーチ

朝井 リョウ(著)

2026年の本屋大賞の本作。先日続けて2024年の本屋大賞、「成瀬は天下を取りに行く」も読みましたが、本屋大賞を取るような作品はいずれも時代を簡潔に描写していて、その時々の人間理解に大いに資するものですね。チャーチマーケティングという、本来宗教施設が熱狂的な信者を集客育成する為に進歩した手法があります。昨今では「推し活」などのシーンで熱狂的な消費活動を促し、いかにして自他の境界線を溶かして高額な課金に繋げていくかという文脈で企業のマーケティング活動に活用されています。「推し活」を仕掛けるしがない会社員と、仕掛けられる側のその娘。そしてかつてそれにのめり込んでいた側の非正規労働者の3者を軸に話は展開します。令和の日本社会で見られる孤独、分断、陰謀論、視野狭窄とステルス搾取を仕掛ける共同体。救いのないスパイラルの中、親が愛娘の脳を溶かして重課金にはめ込む、シェイクスピアのようなプロットに収束する本作。時代のエネルギーの後押しも受けた破壊力抜群の一冊で、読後は社会への解像度を少し上げてくれるかも知れません。



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
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！

♡ 4月の職種別マッチング数



登録歯科人材数累計

2026年
4月時点 46,482名

HANOWA break >>>

ご感想をお聞かせください！

(配信設定の変更もこちらでできます)



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



関係を作る飲み



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。

Instagram
@hanomanga



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



小原 直先生
なおいしデンタル
クリニック 院長

子育て中のスタッフだと、どうしてもお子さんが熱を出したとか、土曜日に用事があって出られないという日はあるので、スタッフが足りない状況は避けられません。そんなとき**ハノワならピンポイントで人材を確保できる**のは大きな魅力だと思います。一回利用したことがある方には、こちらからメッセージを送ったりして「**この日お願いできないですか?**」とお願いできるようになったことも、大きな変化ですね。

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!



✓ 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

関係を作る飲み

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。

