ハノワブレイク11月号

ハノワブレイク



歯科受付　受付兼返戻率改善コンサルタント 橋間あすか

患者さんからの担当変更の申し出、どう受け止める？

感染対策　第一種歯科感染管理者 藤田和巨

患者さんが突然の嘔吐！対応の正解は？

M&A　税理士兼歯科医院共創コンサルタント 伏見司

M&A成功を左右する!?スタッフへの告知の仕方

労務問題　特定社会保険労務士 大西俊弘

給与計算だけではもったいない！社労士との上手な付き合い方

11
2026 NOV
vol.35
ハノワ

「次も今日と同じ人ですか？」に隠れたサイン

松田：「担当を変えてほしい」という患者さんの声、受付が対応する場面はよくあることなんでしょうか？

橋間：たまに見かけますね。ただ、患者さんも直接「変えてほしい」とは言いづらいのが本音です。要注意なのは「次も今日と同じ人ですか？」という一言。一見ただの確認のようで、実は「担当を変えてほしい」というサインになっていることがあります。

松田：本当に伝えたいことを、遠回しに確認している可能性があるということですね。

橋間：はい。だからこそ「そうです」で終わらせず、「何か気になることがありましたか？」と一言添えられるかどうかが分かれ道になります。「次も同じ人が良い」という嬉しい意味で聞かれることもあるので、まずは聞いてみることが大切です。

患者さんからの

担当変更の申し出 どう受け止める？



共感はしない でも、受け止める

松田：担当変更の理由は、どんなものが多いですか？

橋間：多いのは「前の人の方が良かった」という声ですね。少数ですが困るのが「生理的に合わない」といったケース。原因がはっきりしていれば対応しやすいのですが、これだけは対応が難しいと感じます。

松田：そう言われたとき、受け止め方としてどんなコツがあるんでしょう？

橋間：私が意識しているのは、“受け止める”けれど“共感はしない”ということです。「そうですよね」と一緒になって頷くのではなく、きちんと理由を聞くことを大切にしています。ただし、理不尽な要求を繰り返す患者さんへの対応は別問題です。

松田：患者さんから受け取った声を院内に伝えるのも難しいですよね。

橋間：本人に直接伝えるのではなく、院長や主任など上の立場の人に伝えるようにしています。私自身、その場では違う担当の枠に予約を入れて事後報告したり、先輩に相談したりしていました。

患者さんの声なき声 きちんと 拾えていますか？

松田：患者さんから送られるサインとして、他にはどんなものがありますか？

橋間：予約のやり取りの際にふと目線が逸れたり何か言いたそうな仕草があったり…。パソコンの画面ばかり見ていると、こうしたサインを見逃してしまいます。それに、実際に伝えてくれる患者さんは少数派。同じように感じていても、何も言わずに来なくなる患者さんの方が多いはずです。

最初は不満げだった患者さんの表情が、話を聞くうちに和らぐ瞬間があるんです。あの手応えは受付の仕事の一番嬉しい瞬間の一つですね。相手の様子を見て、その場に応じた声をかける。これは今のAIにもまだ真似できない、人にしかできない対応だと感じています。

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



聞き手 **松田 由紀子**
歯科助手 兼
歯科スタッフ育成講師

患者さんが 突然の嘔吐！ 対応の正解は？



「とりあえず消毒」がダメなワケ

ワカナ：小さなお子さんは、治療中の口腔内への刺激や緊張で突然嘔吐してしまうことがありますよね。慌ててしまう方も多いと思うのですが、何から対応すれば良いんでしょうか？

藤田：大前提として、誰もが感染症に罹患している可能性があるという標準予防策（スタンダード・プリコーション）に基づき対応することが大切です。まずは手袋やマスク、アイガード、必要に応じて使い捨てガウンやエプロンなどの個人防護具で自分の身を守ります。そのうえで、嘔吐物にペーパーをかぶせて飛散しないよう寄せ集め、ビニール袋に入れて密封して捨てます。ここで注意したいのが、床の仕上げです。器材の洗浄と同じ考え方で、タンパク質の汚れにいきなり消毒剤を使用しても十分な消毒効果が得られないことがあります。まずは界面活性剤を含む洗浄剤で拭き取り、その後で次亜塩素酸ナトリウムで消毒する。この順番が大切です。

ワカナ：器材も床も、基本の考え方は同じなんですね！

見えない汚染こそ 要注意！

ワカナ：掃除の範囲はどこまで広げれば良いものなんでしょう？

藤田：目に見える嘔吐物だけでなく、細かい飛沫が周囲まで飛んでいる可能性があります。見えている部分だけでなく、その周りまで広めに拭き取っておくのが安心です。座った状態で嘔吐したのか、歩きながらだったのかによっても飛び散り方は変わるので、状況を見て柔軟に判断してください。



ワカナ：なるほど。あと、次の患者さんを呼ぶまでにどのくらい換気すれば良いのかも気になっていて。診療室に窓がない場合の対応も知りたいです。

藤田：明確な基準となるデータはありませんが、汚染を広げないためにも、できる限りしっかり換気することが大切です。窓がない場合は、空気の流れを作ったり、空気清浄機を使ったりするのも一つの手ですが、空気清浄機はあくまで補助であって、換気の代わりにはならないという点は覚えておいてください。

小さな配慮が、安心につながる

ワカナ：以前、お子さんの予約をお昼直後の時間帯を避けて取ってくれる受付の方がいて、感動したことがあります。食後すぐは、ただでさえ嘔吐しやすいタイミングですからね。

藤田：それは素晴らしい心遣いですね。そういった心がけでアポイントを取ってもらえると、お互いの信頼も増すと思います。嘔吐が起きたときの動きを、あらかじめマニュアルにしておくことも大切です。慌てず対応する助けにもなりますし、患者さんとスタッフ双方の安全を守ることにもつながるでしょう。

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　第一種歯科感染管理者

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

スタッフへの告知は早すぎても、遅すぎてもダメ!

M&A成功を左右する!?
スタッフへの告知の仕方

山本：M&Aのスタッフへの告知タイミングについて、悩まれる方が多いようです。何が一番怖いポイントなんでしょうか？

伏見：まだ何も決まっていない段階で口にしてしまうと、「他院に飲み込まれてしまうのでは…」という不安から、決まる前に辞めてしまう方が出てくることがあります。反対に遅すぎると、「隠していたのでは？」といった不信感を招きかねません。そのため、基本合意契約が結ばれるまでは、経営幹部以外には伝えない方が良いでしょう。

山本：スタッフがいなくなることは、医院の価値にも影響するのでしょうか？

伏見：スタッフを慕って通っている患者さんも多いので、スタッフが離れれば患者さんも離れかねません。既存スタッフがそのまま残ってくれることは、それだけで大きな価値になるのです。

信頼関係を崩さないスタッフへの伝え方

山本：具体的に、どのような順番で伝えていくのが良いのでしょうか？

伏見：基本合意契約の後、まず幹部に伝えます。雇用条件の引き継ぎが確定していれば、それも伝えつつ、ご自身の言葉でM&Aに至った背景を話すことが大切です。結論だけ伝えると、相手に背景を想像させてしまい、誤解が生まれやすくなります。実際、「実は引き継げる人を探してるんだよね」と軽く漏らしただけで、不安になったスタッフが転職してしまったケースも聞いたことがあります。

山本：たった一言で大切なスタッフを失う可能性があるということですね。





伏見：はい。だからこそ、“伝えすぎる”くらいがちょうど良いと考えます。全スタッフへの告知を行うのは、最終契約締結後です。感謝の言葉と、雇用・待遇が守られる安心材料をセットで伝えます。院長がしばらく残ることも伝えられれば、不安はさらに和らぐでしょう。告知の後は、個別フォローの時間を設けることも大切です。その場では気持ちを整理しきれない方も多いので、少し時間を置いてから話を聞くと、安心感が違うでしょう。

もっと詳しく知るならこちら

今からできる3つの準備

山本：最後に、今から準備できることがあれば教えてください。

伏見：3つあります。

1つ目	誰に・いつ・何を伝えるかのシナリオを用意しておくこと。
2つ目	雇用条件の引き継ぎを買い手側と先に確定させておくこと。これが決まっていれば、幹部の方も安心して協力してくれます。
3つ目	最初に伝える一人を決めておくこと。役職の有無に関わらず最も信頼できる方に決めておくと良いでしょう。

いずれも、伝え方まで含めたシナリオとして、早い段階から整えておいていただければと思います。



話し手
伏見 司
税理士兼歯科医院
共創コンサルタント

承継実録小冊子

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。



聞き手
山本 裕次郎
メディカルサポートパートナー株式会社 代表
東海事業継承サポートセンター 代表

給与計算だけではもったいない!
社労士との上手な付き合い方

そもそも社労士って何をする人？

山本：正直「社労士って何をする人？」という声を耳にすることがあります。

大西：よく言われますね。経営の要素は「人・もの・金」と言われますが、税理士がお金を扱う専門家だとすると、社労士は“人”に関する手続きや制度を扱う専門家。開業には借入がつきものなので税理士は最初から契約される一方、社労士は後回し、または契約しないまま進むことも多いんです。

山本：うちも、従業員数が5人になって厚生年金への加入が必須になり、給与計算が複雑になったタイミングで依頼しました。同じように、給与計算をお願いするだけで終わっている先生も多い気がします。



大西：まさにそうなんです。実は給与計算以外にも、就業規則の整備、助成金申請、役所対応、賃金制度の設計など、頼める業務はたくさんあります。給与計算だけの関係で終わらせず、こうした制度づくりまで相談できる相手にしておくと、社労士としての価値をもっと引き出せると思います。ただ、社労士なら書類は何でも扱えるわけではありません。『助成金』の申請は厚生労働省管轄で社労士の仕事ですが、『補助金』は主に経済産業省管轄で、申請書類の作成は行政書士の領域になります。

山本：ちなみに、大西さんは『特定社労士』ですが、『特定』がつくと何が違うんですか？

大西：通常の社労士業務に加えて労使間のトラブルを裁判ではなく話し合いで解決する『あっせん』という制度に、代理人として立ち会える資格なんです。裁判に比べて時間も費用も負担が少なく、双方にとって望ましい解決方法だと思います。



もっと詳しく知るならこちら

社労士選びはここを見るべき!

山本：社労士さんにお願いする際の費用相場はどれくらいなんでしょうか？

大西：難しい質問ですね（笑）。依頼内容や地域でも大きく変わりますが、目安として、労務相談だけの“何かあったときのお守り”契約なら月額1～2万円ほど。給与計算と社会保険手続きまできちんとやってもらうなら月額5万円が一つの目安かと思います。そこに求人や人材育成のコンサルティングなどが加わると、月額で2桁万円になるケースもあります。

山本：選ぶ際のポイントはありますか？

大西：歯科業界に詳しいかどうかに加え、先生との相性も同じくらい大事です。開業年数を聞いてみたり、歯科の専門用語をあえて伝えてみて、勉強していく姿勢があるかを見るのも一つの手です。歯科の予防と同じように、私たち社労士もトラブルが起きる前からお付き合いいただくのが理想です。職場づくりまで早めに相談できる相手にしておくことが、結果的に後悔しない選び方だと思います。



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』と『仕事』を両立して自分らしく生きる ハノワを活用して 正社員以外の選択肢を手に入れました！





ハノワネーム

Niさん

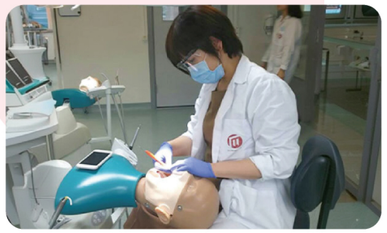
歯科衛生士

歯科衛生士歴13年。専門学校を卒業し、完全担当制の歯科医院に勤務。
その後、複数の歯科医院で自費診療やデンタルエステなどを経験。現在はパートナーと結婚し、新たな働き方にチャレンジ中。興味のある分野の勉強をしつつ、パート勤務やハノワを活用してさまざまな歯科医院で働いている。

仕事とプライベートの勉強を両立

• ハノワを利用したきっかけと現在の働き方

以前勤めていた完全自費診療の歯科医院は、メインテナンスの患者さんがそんなに多くないところでした。2〜3人ぐらいの患者さんのメインテナンスを1日かけてみるような感じで、残りの時間は掃除をしたりアシスタントについたり…。それでしっかりお給料がもらえるのは理想と思っていましたが、自分にとって大切なのは「求められている」というやりがいだと気づき、結婚を機に退職したんです。



彼が転勤のある仕事のため、別のところに就職するのもな…と思っていたときにハノワを思い出し、近くの歯科医院を探して利用し始めました。現在は、興味のある分野について勉強する時間を持ちたく「勉強：仕事＝6：4」という配分で、歯科医院でパート勤務をしたりハノワ経由で働いたりしています。ハノワでは人手が足りなくなりがちな午後を中心に、医院の要望に応じて伺うことが多いですね。

色々な歯科医院や歯科衛生士から学べる

• ハノワの魅力

歯科衛生士ごとに患者さんとの関わり方は違いますし、別の歯科医院を見学してみたいと常勤で働いているときから思っていました。当時働いていた歯科医院の院長に「1週間だけでもいいから、別の歯科医院で修行してみたいです」と話をしていたんですが、なかなか実現できなくて。今はハノワを使うことでいろんな歯科医院を知り、新たな学びを吸収できています。

※2024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



すべては一杯のコーヒーから

松田公太(著)

人生を飛躍させたい、成功を掴みたい、とにかく「いい感じ」になりたいとします。その時に多くの人が選ぶ手段が「努力」でしょう。でも成功って、努力の量ではなく「取ったリスクの量」の方に比例するように思います。少なくとも、リスクを取らずに大きく跳ねた人を私は知りません。一方「知識は勇気を補完する」とも言われます。徹底的に調べ尽くせば、最後に振り絞る勇気の量は小さくできる。それでもゼロにはできません。どれだけ準備しても、最後は自分の中から勇気を引き出して一歩を踏み出すしかない瞬間が来ます。著者の松田公太さんは、20代で会社を辞め、自宅も車も売り払い、シアトルの一杯のコーヒーに惚れ込んだだけの日本人として、単身タリーズ本社に日本での権利を取りに行きます。資金も実績も人脈もないままです。その無謀さの道中が、淡々と書かれています。結局、最後の一歩を踏み出す勇気は分解も置き換えも外注もできないので、「読んだらなぜか勇気が出る」アイテムを手元に何個置いているかが勝負な気がします。私の場合は本書や、映画「ソーシャル・ネットワーク」等があります。

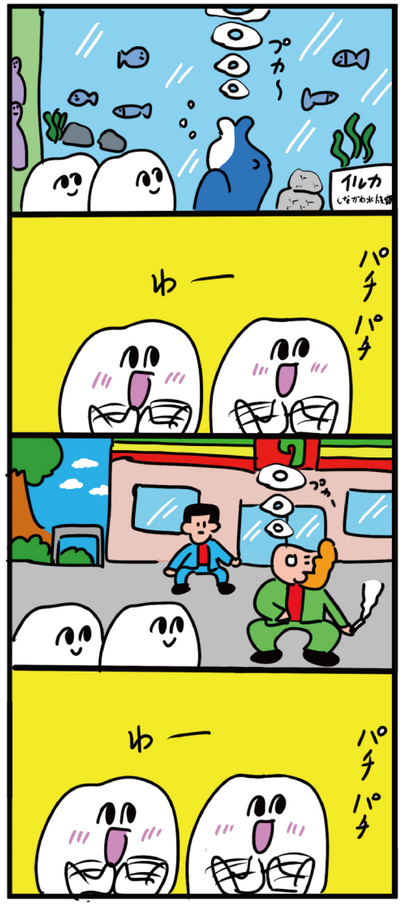


株式会社HANOWA
代表取締役 新井翔平

毎月連載 歯のマンガ

作：カトちゃんの花嫁

パチパチ



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

ハノワとは？

登録者数No.1※の歯科業界向け スキマバイトサービスです。

※2026年6月TPCマーケティングリサーチ株式会社調べ



- 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！**

ハノワブレイク

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）

＼回答いただいた方の中から抽選で／

毎月5名に Amazonギフトカード500円分 プレゼント！

※当選者の発表は翌々月号のハノワブレイク誌面にて！(ニックネームでの発表となります)
※ギフトコードをメールで送付します　※毎月末日までのご回答が抽選対象です

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・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

登録者数 No.1※

歯科業界向けスキマバイトサービス

ハノワにお任せ！

マッチング実績35万件以上

登録人数5万人以上

本当にスグ決まる

最短即日の勤務！

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！

※2026年6月TPCマーケティングリサーチ株式会社調べ

お客様の声



宮本 日出先生

幸町歯科
口腔外科医院 院長

初めは**歯科医師のスポット勤務なんて、本当に大丈夫なのだろうか**と思っていましたが、実際に利用してみると、いろんな歯科医師とのご縁ができて。特に若い歯科医師の話を聞けるのがいいですね。ハノワを活用するためにはもちろん費用がかかりますが、**失うものがほとんどなくて得るものが多い**んですよ。**大きな負担もなく歯科医師の方々とつながれる**のは魅力だと思います。

メディアにも注目されています！

アポロニア21
4度目の掲載！
2026年3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！
- ✔ 近所の歯科医療従事者に常勤やスポット勤務のオファーができる！

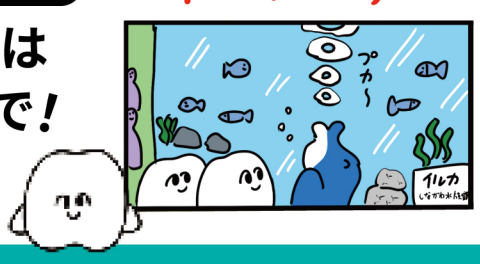
Check it

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

ハノワ 採用

歯のマンガ

続きは中面で！



～フリーペーパー『ハノワブレイク』～

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。