

HANOWA *break*

感染対策 第一種歯科感染管理者 藤田和巨

まだ食器用洗剤で 洗浄してるの?

労務問題 特定社会保険労務士 大西俊弘

休暇制度を見直し、 人が辞めない組織づくりを

保険算定 受付兼返戻率改善コンサルタント 橋間あすか

患者を失いかねない!? 「未収金・過剰金」の対応

2

2024 FEB

vol.02

まだ食器用洗剤で洗浄してるの?

実際によくあるスタッフからの質問

「患者様に使用した診療器材を洗浄する際に食器用洗剤を使っています。これはアリですか?ナシですか?」

これは「ナシ!」です。

家庭の食器と診療器材は汚れの成分が違う

スポンジに食器用洗剤を泡立て、診療器材を擦り洗いしていませんか? もれなく「針刺し・切創」を経験されていることと思います。感染症に罹患していないことは運が良かったとしか思えない怖い状況です。これは単に正しい情報が伝わっていないのです。

家庭の食器と診療器材とでは汚れの成分が違います。食器の多くは“油汚れ”、診療器材は“血液や唾液などのタンパク質の汚れ”です。汚れを落とす対象が違います。当然、汚れの対象毎に洗浄剤は違います。食器に使用する洗剤は「油汚れに～○○イ！」で綺麗になります。

診療器材に付着したタンパク質の汚れの中には、感染症の原因となる“細菌やウイルス”などが存在する可能性が高いです。そのため、タンパク質の汚れを落とす洗浄剤が必要になります。洗浄剤は大きく分けて3つ。

- ①アルカリ性洗剤
- ②中性洗剤
- ③弱アルカリ酵素系洗剤

医科の診療現場では、①～③全ての洗浄剤を用途別に使用します。タンパク質の汚れを落とすために“食器用洗剤”が使われることはありません。



歯科業界で流通している洗浄剤の中にはタンパク質の汚れを固まらせてしまう成分(除菌剤や消毒薬成分)が入っている場合がありますのでご注意ください。

診療器材に付着した汚れを除去するためには、洗浄効果の優れた洗浄剤を使用することが重要となります。具体的な洗浄方法は、汚染物の乾燥防止と洗浄を目的として、洗浄液中に浸漬してから洗浄器(超音波洗浄器など)で機械洗浄を行います。



手洗いする作業を極力少なくすることで“針刺し・切創”を防止することが可能となります。



診療器材用の洗剤は本当に高いのか

食器用洗剤に比べれば高いかもしれません。診療器材用の洗浄剤の多くは100～200倍希釈で使用されます。1日あたりに換算すると、300円程度です(30人/日規模の場合)。食器用洗剤ではタンパク質を除去することはできませんし、残留したタンパク質による診療器材の劣化(サビなど)や消毒不良、滅菌不良を起こす危険性もあります。

また、スタッフが洗浄業務中に針刺し・切創を起こした時の検査費用や万が一感染症に罹患した場合にかかる費用と比較するまでもないと思います。

洗浄効果の優れた診療器材用の洗浄剤を使いましょう!

藤田和巨
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

休暇制度を見直し人が辞めない組織づくりを

「有給が取れないから転職しよう…」

「育休が取れたら復帰したいけど、辞めるしかないか」

このような理由で、辞めるスタッフは後を断ちません。あなたの医院では、年次有給休暇や育児・介護休業制度などの休暇制度はしっかり運用されていますか?

「予約患者が途切れることなく続く中、どのようにスタッフを休ませればいいんだ…」という院長の悲鳴をよくお聞きします。

今回はある歯科医院での事例を元に、休暇制度の運用を見直し、スタッフが安心して休暇をとれる体制を築く方法を紹介します。



事例 とある歯科医院では、予約患者が途切れないため、スタッフが休暇を取得することが難しい状態でした。この問題を解決するため、以下の取り組みを始めました。

1 予約の取り方を工夫



ピーク時の予約を分散させるため、オフピーク時の予約枠を増やし、患者にオフピーク時の予約を促進しました。休暇を取るスタッフの予約を、事前に他のスタッフの予約に移行させることで、スムーズに休暇を取得できるよう配慮しました。

2 代替要員の確保



パートタイムや結婚で退職した子育て中のスタッフに連絡を取り、主要なスタッフの休暇中に彼らが勤務する体制を整えました。さらに、外部講師による院内研修を行い、スタッフのスキルアップを促すことで、一人ひとりが多様な業務に対応できるようにしています。

3 計画的な年次有給休暇の取得



年初からスタッフ同士で協議を行い、計画的に休暇を取得するスケジュールを作成しました。急な休みは、スタッフにとっても患者さんにとっても負担が生じます。誰がいつ、何日程度の有給休暇を取りたいかを事前にヒアリングし、取得時期ができるだけ被らないよう話し合いの機会を設け、半年先のスケジュールを計画しました。この計画をもとに、予約スケジュールの調整を行い、患者へのサービスを継続しつつ、スタッフの休暇も確保するバランスを図りました。

これらの取り組みの結果、この歯科医院のスタッフは安心して休暇を取得することができるようになりました。さらに、スタッフの満足度やモチベーションも向上し、それが患者へのサービスの質向上にもつながりました。

まとめ

休暇制度を見直し、離職率50%減を目指す。

このように、歯科医院でも休暇制度を適切に運用することで、スタッフが安心して働ける環境を実現することができます。一般的な歯科医院では、入職3年で退職していくなどと言われていますが、こういった取り組みをすることで、離職率は半分以上低下させることができます。大切なスタッフに長く活躍してもらえるよう、休暇制度を見直してみませんか?

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。

患者を失いかねない!?

「未収金・過剰金」の対応

「未収金・過剰金」が生じた時の対応は?

日々のカルテ入力、返戻や増減点によるカルテ修正で生じた「未収金・過剰金」が、金額関わらずあると思います。その際、金額の多少に関わらず、患者さんに説明していますか?

こんな時どうする?

診療報酬は1点10円で、それぞれの負担割合や、持っている公費によって、窓口での負担額は変わります。例えば、2日と5日に来院し、2日にオルソを撮影したのに、入力し忘れてしまったということがあったとします。デジタルのオルソだと402点なので、金額にすると、1割

対応1

説明なしでしれっと上乗せした金額で会計をする

対応2

受付が会計時に説明をする

対応3

チアサイドで、担当歯科医師が説明をする

どの対応が患者としては安心できるでしょうか。

①の対応はまずないと思いますが、苦情に発展したり、口コミに悪く書かれてしまう可能性があります。最近はネットで検索すれば処置名や算定要件なども、すぐに出てくるので、患者さんも簡単に調べることができます。

実際に受付にいると、領収書や一緒に渡す明細を細かく見て「これは何の分なの?」と聞いてきたり、保険者から



負担で400円、2割負担で800円、3割負担で1210円です。この金額を、5日の診療分と合わせていただくことになります。レセコンの仕様によるとだと思いますが、「未収金1210円(3割の場合)」と領収書に表記されるのではないかでしょうか。この場合...

最後に、つい最近あった知人(患者さん)の話をご紹介します。「明細をみたら今日は処置をしていないのに、処置の点数を算定されているけど、話しただけで処置の点数は算定できるのか」と疑問を持ち、受付で聞いたところ「口を開けたら算定しないといけない」と言われたそう。返金はされたものの、「不満ならもう来なくていい」など歯科医師から散々文句を言われたようです。点数自体は低い点数の処置だったようですが、このように患者さんは明細を見ています。

ミスは誰にもありますが、その分間違えてしまった時の説明はしっかりして、患者さんとの信頼関係を壊さないように気をつけたいものです。

橋間あすか
受付兼
返戻率改善コンサルタント



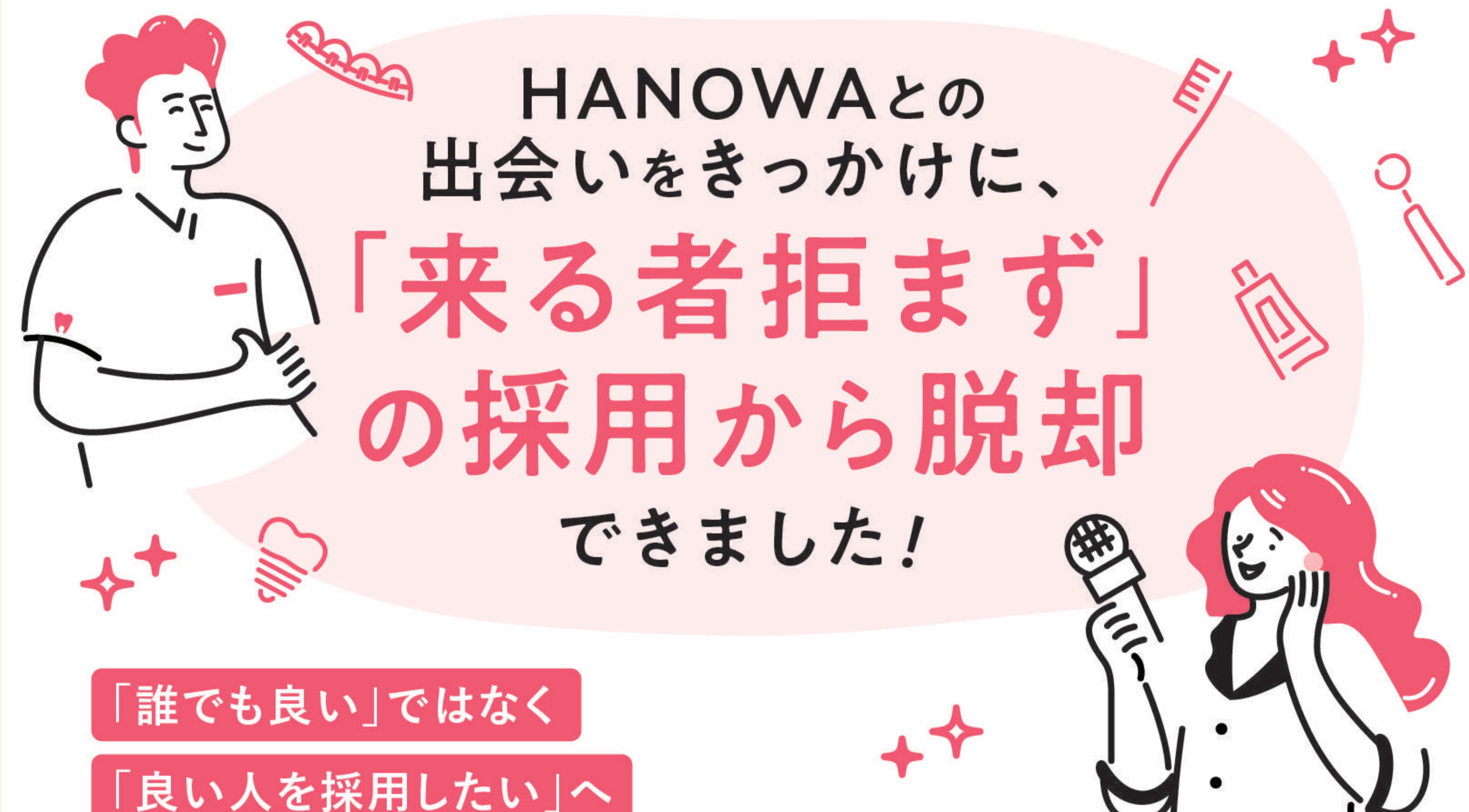
札幌・神奈川で受付勤務のかたわら、処置の返戻をなくすために毎月8,000枚(北海道、関東、関西)のレセプトチェックを支援している。平均の返戻率は常時1%以下。
Instagram @asuka_hashima.re

INTERVIEW

HANOWAを利用している方のインタビューをお届け!



角田直哉先生
まつしろ歯科クリニック
(東京都江東区亀戸)院長
長崎大学歯学部卒業。さまざまな歯科医院での経験を積み、2007年4月にまつしろ歯科クリニックを開院。一般歯科・小児歯科・矯正歯科・歯科口腔外科・インプラント(審美・ホワイトニング)など幅広い治療に対応。「清潔、快適、納得」の3つを基本方針として掲げ、歯医者の嫌いなお子さんが、最終的には通うのが好きになってくれるようなクリニックを目指している。



HANOWAとの出会いをきっかけに、

「来る者拒まず」の採用から脱却できました!

「誰でも良い」ではなく
「良い人を採用したい」へ

— HANOWAの活用法は?

月に15~16日程度、HANOWAのパートナー歯科衛生士さんに来てもらっています。常勤の歯科衛生士さんが0になったところからのスタートでしたので、常勤の勤務日数の8割程度を埋める感じで、HANOWAを利用しています。

助かっています。そういった方に対して、勤務終わりに次回以降の勤務交渉ができるのは、HANOWAの魅力の一つだと感じています。

採用後のミスマッチが
避けられる

優秀な方に次回以降の勤務交渉が可能

— HANOWAの魅力は?

HANOWAのパートナー歯科衛生士さんは優秀な方が多く、なんでもさっとやってくれて作業スピードも早いので、本当に基準にそぐわなければそれっきり呼ば



なければ良いだけなので。そういった手軽さも魅力です。

— HANOWAを活用して変わったこと
HANOWAを活用して、「来る者拒まずの採用ではいけない」と気づくことができました。今までの私は、妥協に妥協を重ねた採用を繰り返してしまっていたのかもしれません。「誰でも良い」ではなく「良い人を採用したい」という気持ちが強くなりました。



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!

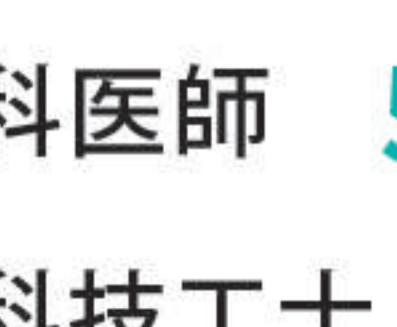
11月の職種別マッチング数



歯科衛生士 2446回



歯科助手 97回



歯科医師 53回



歯科技工士 0回

登録歯科人材数累計

2023年
11月時点 10,155名



院長だけすごく高圧的で嫌な気分になった。態度、発言全てに怒氣があり、スタッフが集まらない理由がわかった。

見られています、その態度…

今月の/ トンデモ!? 歯科医院

HANOWAを通して働いた歯科医療従事者から届いた「トンデモ!?歯科医院」なエピソードをご紹介

勤務時間の
15分前には準備を
終えているようにとの
指示。

実は、着替えなどの
時間は原則
「労働時間」に
含まれるのです…

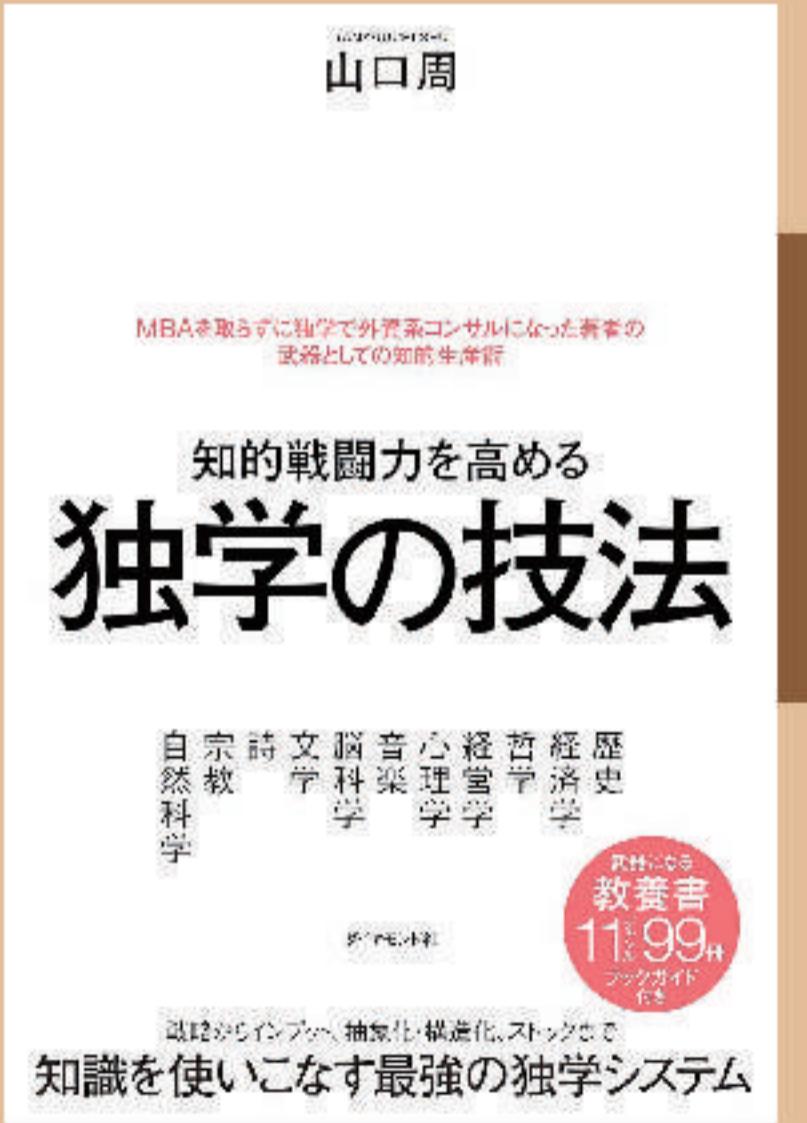
お一人、衛生士さんが
腕や脚を組んでいたり、
態度がよくありません
でした。

きっと患者さんにも
見られています。
その態度…

EP.008

代表
あらいの

おすすめ書籍



知的戦闘力を高める
独学の技法

山口周(著)

独学こそが世界を変えてきた。AINシュタイン、ダーウィン、グラハム・ペル、エジソン、ライト兄弟。彼らに共通するのは、何らその分野の専門性を持たない素人の研究が世界を変え、同時にその分野のプライドだけは立派な専門家の嫉妬と妬みにより弾圧を受けてきたこと。あとがきにあった言葉ですが、切れ味が鋭すぎます。山口周さんの書籍はいずれもお薦めです。

変化の早い時代。人間の平均寿命の伸長と共に、80歳を超える現役で働く可能性のある時代。そんな時代に、たかが20歳前後の3~6年学んだことを、残りの60年間活用できると思える人の方がどうかしています。考えれば普通のことで、院長先生も「医療」に関して誰から学んだことはあっても、経営や販売、採用、マーケティング等の開業してから手に入れるべきスキルは独学するしかないはずです。学校で得た知識が急速に不良資産になる昨今、独学で様々なことを学ばねばならないのに、独学の「型」を知らずになんとなく本を読んでいるのは、何とも恐ろしいことだと思います。独学の体系的な技術が手に入る本です。



株式会社HANOWA
代表取締役 新井翔平



前日の深夜に
出勤時間変更の連絡が。
家を出た後に気づき
大幅な時間ロス。
謝罪もなく、常識外れな対応でした。

EP.006

SNSコメント 大賞

SNSで見かけた
HANOWAに対するリアルな声をご紹介♪



Nさん

今日もありがとうございましたことに初めての医院さんから呼んでいただきました😊電車1本で来られて駅近く

HANOWAに登録するだけで、医院さんから
メッセージがくることもありますよ♪



Kさん

色々な歯科があって色々な先生が居て色々な土地に行けてやっぱハノワ楽しいー!て今日思いました😊

色々な経験をするのが好きな人は、
HANOWA向いてます! 😊



Mさん

3年ぶりの臨床歯科 楽しかった。ありがとうございました。

ブランクがあっても、HANOWA活用できます!



Hさん

スポットでお世話になる歯科医院さんでお昼休みに「YさんのTBIずっと聞いていたいですう～」って…なんて嬉しい事を言ってくれるんだあ 😊

いつも違う環境で働くと、新しい自分に出会えます😊

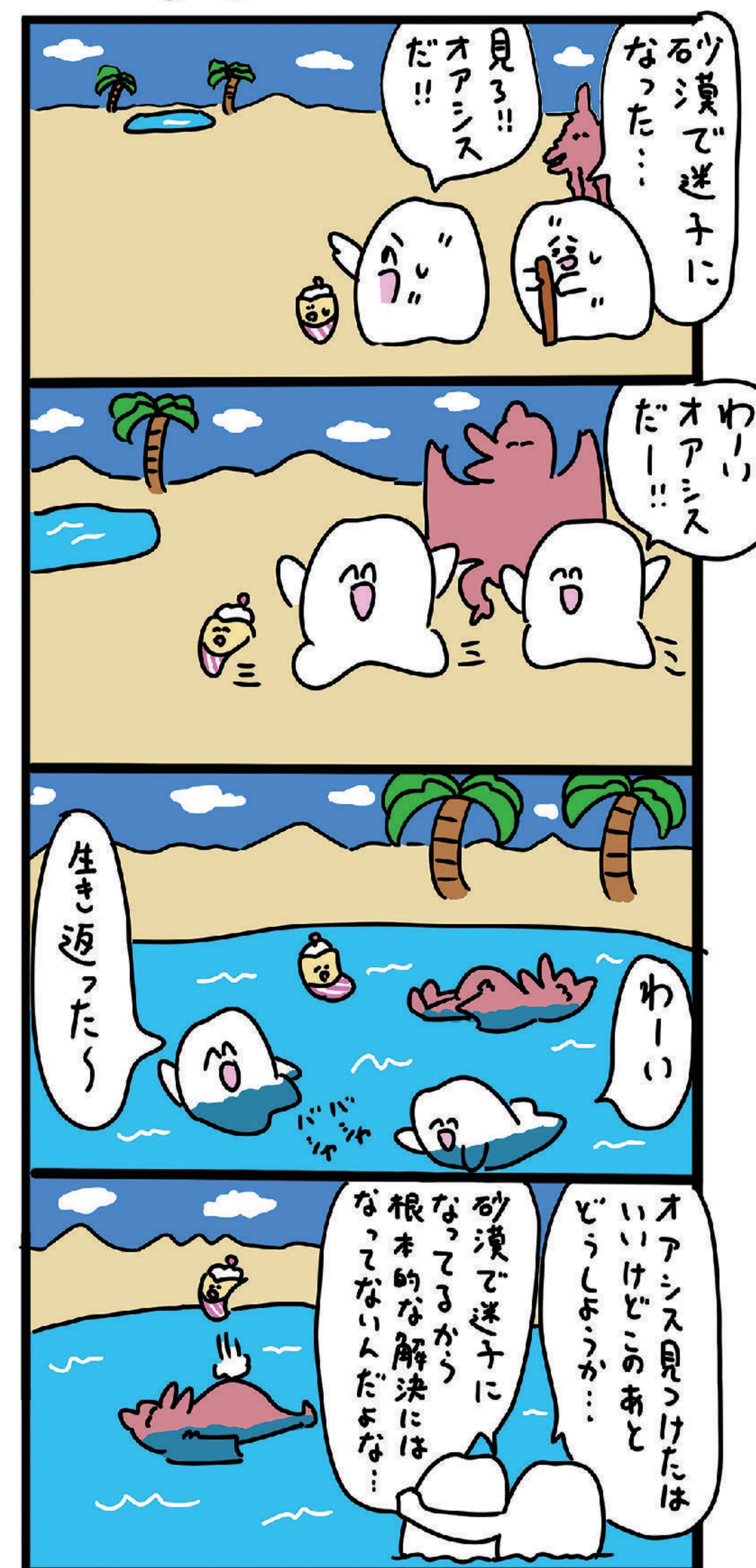


HANOWAbreakに
関するお問合わせはこちちら >>>

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



今は良くても



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。

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
即戦力プラットホーム



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



中原維浩先生

細田歯科医院(東京都葛飾区)院長
戸塚駅前トリコ歯科医院(横浜市戸塚区)院長
DECT株式会社 代表取締役社長

トータルのコスト面が魅力です。

勤務開始から給与支払いまで手間がゼロで、労務管理が非常に簡単で驚きました。おかげで自院のスタッフに新しい手間を強いることもなく、助かっています。

メディアにも
注目されています!

アポロニア21
10月号に掲載



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!

そんなHANOWAをお試しになりたい方は

こちらから無料登録ください

Check it



歯のマンガ

続きは
中面で!



今は良くても



~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。



発行責任:株式会社HANOWA

〒530-0002 大阪府大阪市北区曾根崎新地1-13-22御堂筋フロントタワー

デザイン:株式会社ヒトト製作所