

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

中断を防ぐ! アポ取りのコツ

感染対策 第一種歯科感染管理者 藤田和巨

過信は禁物! 「アルコール消毒」の真実

労務問題 特定社会保険労務士 大西俊弘

お昼休みの確保、 あいまいになっていませんか…?



10

2024 OCT

vol.10

「アポの重み」
どれくらい
感じてますか？

橋間：突然ですが、
びっちり埋められた
アポ表を見て、どう感
じますか？

わだやん：当時は「大変
だ！」という印象が強かったです
ね。アポが20分刻みの医院では、
いつもパツパツで！キャンセルが
出ると、正直ちょっと嬉しかった
です(笑)。

橋間：そういう方、多いと思います。
私自身はアポを取るのが大好き
なんです。ただ、経験を重ねて
気づいたのは、アポが空いている
時間は、出費があるけど収入がない
状況であるということ。それが続
くと当然売り上げもマイナスに
なって、私たちの給料の源泉が減
るって考えると、焦りませんか？

中断を防ぐ！ アポ取りのコツ

「永遠に埋まらないアポ」を
脱却するには？

わだやん：アポの重みをひしひし
と感じたところで、どうやったら
効率的にアポを取ることができ
るのか教えていただきたいです！

患者さんとの雑談で情報を得る

橋間：私は患者さんと話すのが好
きなもので、雑談から情報を聞き出
します。例えば、バスの時間の都合
やデイケアに行っている曜日など。
これらをくみ取って、次回予約の
提案をすることでごく喜んでもら
えるんです。前提として、同じこ
とを何回も聞かれるのって嫌じゃ
ないですか。だから、聞いたことは
ちゃんとメモして、患者さんに
同じことを言わせないように心が
けています。

提案スタイルで誘導する

わだやん：アポを取るときは、橋間
さんから提案されますか？それ
とも、患者さんの希望を聞いて
から調整しますか？

橋間：全ての患者さんに「いつが良
いですか？」って聞くと、永遠にアポ
が埋まりません。私がアポを取
る前に必ず行うのが、履歴の確認
です。来られている曜日・時間の

傾向をつかんで、「次回も〇時
(〇曜日)でよろしいですか？」
とこちらから提案するとスムーズ
です。毎回時間も曜日もバラバラ
な患者さんであっても、「次回最短
で〇日のご案内で
きます」と先手で
提案すれば、余計
なやり取りを減ら
すことができます。

「いつが良いですか？」とこちらか
ら聞いたのに、「その日程は埋まっ
ています」というラリーが2回
くらい続くと、患者さんもイラ
イラしてきます。一番怖いのが
「また電話します」となって、中断
してしまうケース。大きな機会
損失ですよ。アポって頭を使うし、
本当に難しい業務だと思います。
ただ、「分かってくれているんだね。
ありがとう」と患者さんに喜んで
いただけるのは、受付をしてくい
てくださったと思える瞬間でもあ
ります。ぜひコツをつかんで、そ
ういったプラスの面をたくさん体験
していただけたらと思います。

10:30?
OK!



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



聞き手
わだやん
HANOWAbreak編集長
歯科衛生士



過信は禁物！ アルコール 消毒の真実



アルコール、正しく使えていますか？

かなえ：コロナ禍を機に「アルコール消毒は万能」といったイメージが広がった印象があるのですが、実際はどうなのでしょう？

のが「濃度」です。消毒に使用するアルコールの濃度は、60%以上90%未満とされています。「アルコールなら

藤田：たしかにアルコールは様々なシーンで使えますよね。でも、使用する際に守らなければいけない

何でも良いや]ではなく、医院で使用しているアルコールの濃度は、最低限認識しておいた方が良いでしょう。

アルコール関連のご法度！



1 アルコールワッテの使い回し

かなえ：アルコールといえば、アルコールワッテの使い方についても気になっていて…。前日の残ったアルコールワッテを、翌日に使っている医院さんが多いのではないかと思います。問題ないのでしょうか？

藤田：アルコールワッテは、1日使い切りが基本。なぜなら、アルコールが揮発して濃度が基準を下回ってしまう可能性があるからです。これは厚生労働省のガイドラインにも書いてあります。「毎日大量に余る」ということであれば、準備する量を一度見直してみても良いのではないのでしょうか。



2 汚れを取らず、直接アルコール消毒

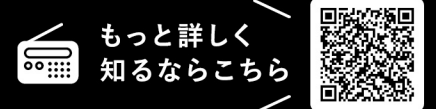
かなえ：いくらアルコールが万能だからといって、直接アルコールで拭いた探針を次の患者さんに使うのはNGですよ。藤田：それは絶対ナシですね！なぜナシか、理由は分かりますか？

かなえ：タンパク質がアルコールで変性して、タンパク汚れが取れなくなってしまうからだと思います。
藤田：その通り！血液がついた部分をアルコールで拭くと、血液を凝固させてしまいます。何より大切なのは、正しい手順で消毒を行うこと。テーブルやチェア周り、スピットンなどの環境表面を拭き掃除するときは、界面活性剤で汚れを拭き取った後、アルコールで2度拭きするのが正しいやり方です。これも、厚生労働省が指針として示しています。

迷ったときは 「大切な人に同じことができるか？」

かなえ：今日のお話は「知らなかった」、「正しくできていなかった」という医院も多いかもしれないですね。

藤田：洗浄・消毒・滅菌はガイドラインに沿った対応をすることはもちろんですが、『自分の大切な人に同じことができるか』が1つの基準になると感じています。例えば、汚れた机を拭いた後、お子さんの口元を拭きますか？絶対にやらないですよ。ぜひそういった想像力を働かせながら、『大切な人に自信を持ってすすめる医院』を目指していただけたら私も嬉しいです。



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
かなえ
HANOWA MY働き方サポーター
歯科衛生士

お昼休みに関する『歯科衛生士の声』

わだやん: HANOWAのパートナー歯科衛生士さんから、お昼休みに関するメッセージをいただきました。

午前の診療が長引き、衛生士さんの独断で「診療中に受付で昼食を食べるように」と指示がありました。昼食の用意はしてなかったので、隣のコンビニへ買いに行く旨を伝えると、「こういうことがあるから、今後はお昼をあらかじめ用意してきて」と言われました。午後一番の患者さんも診療開始時間の10分前に予約が入っており、受付担当だったので、お昼休憩があつてないような、あやふやになってしまい困りました。 **from HANOWAパートナー-DH**

わだやん: 今回の場合、具体的にどこが問題といえますか？

大西: 休憩は「労働時間から拘束されない自由に使える時間」だと定義されているため、休憩時間が自由に使えていない点が、一番の問題だと感じます。

また、「お昼休憩があつてないような」といった点も気になります。6時間を超えて働いた場合45分、8時間を超えて働いた場合1時間の休憩時間を確保することが、労働基準法34条で定められています。もし、この基準が守られていなければ、その点も問題だといえるでしょう。

わだやん: なるほど！ちなみに、休憩が取れなかった分は給料が上乘せされれば問題ないのでしょうか？

大西: 法律で定められている以上、「お金を払うから休憩ナシ」は通用しません。医療機関の性質上、多くの医療従事者から「休憩時間はあつてないようなもの」といった声を聞きますが、休憩をしっかりとっていただかないと法律違反になってしまうのです。

お昼休みの確保 あいまいになつていませんか…？

大切なのは
「休憩できる仕組み」を作ること

わだやん: お昼休みが確保できなかったスタッフがいた場合、午後診療の合間で残りの休憩を取っていただくのが良いでしょうか？

大西: そうですね。「まとめて取ること」といった規定はないので、午後診療のどこかで休憩を入れていただければ問題ありません。そもそもですが、診療が延びてしまった場合の対応をあらかじめ想定し、休憩できる仕組みを作ることが大切

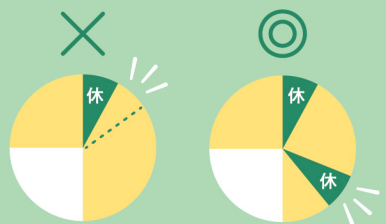
だと感じます。例えば、お昼休み前の最終アポは余裕を持ってギリギリまで入れないということもできるでしょう。最近労働基準監督署の調査が活発に行われています。休憩時間が確保できない環境が常態化していれば、労働基準法違反として是正勧告が行われる可能性も0ではありません。採用活動が厳しい昨今、人が辞めない環境作りをするうえで、休憩時間の確保は重要なポイントといえるでしょう。スタッフから少しでも不満の声があれば、一度見直す機会を設けていただければと思います。

もっと詳しく
知るならこちら



話し手
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。



INTERVIEW

HANOWAを利用している方のインタビューをお届け！



チェアは空いているのに
予約が取れない…

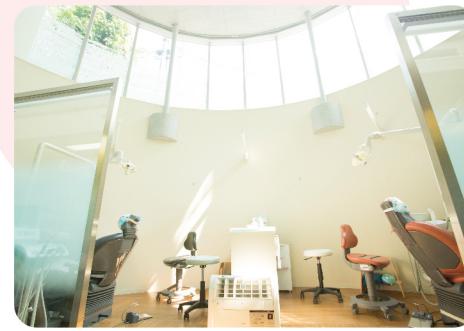
HANOWAのおかげで 人員不足が解消！

業務が円滑に進むようになりました！

スタッフ不足が続き…

— HANOWAを利用し始めた理由

求人を出しても思うように応募が集まらずチェア台数はたくさんあるのにスタッフ不足で使えない状況が、続いたことがきっかけです。最初は人員が不足していた火、水、土曜日でお願いし始めました。特に、土曜日は患者さんの予約も入りやすく、人員が欲しいと思っていたので。



HANOWAを利用してみたら、午後だけ来てくださる方もいらっしゃるのかわかって、午後だけ人員が不足しているところに入ってもらうこともありますね。

急な人員不足に対応できる

— HANOWAの魅力は？

1番の魅力は、急な人員不足を補うことができる点です。こちらからの発信を日頃からしっかりおこなっていれば、急な事態にも対応してもらえることもできますし。

たとえばスタッフに急病が出たときに、夜中にお返事をいただいて翌日来て



岡本江理奈 先生
あわしまデンタルオフィス
(東京都世田谷区)院長

ご両親ともに歯科医師(お母様があわしまデンタルオフィスの院長先生)だったことをきっかけに、歯科医師を目指す。『患者様が生涯、自分のお口で食事ができ、幸せな人生を送るお手伝いをするために、お口のトラブルが起きないように「キュア(治療)」と「ケア(メンテナンス)」の両面からサポートする』という思いで、日々患者様に向き合っている。

いただけた…ということがあったりして
すごく助かっています。

自分のやりたい業務に
集中できるように

— スタッフにも変化が

HANOWAを活用して人員にある程度の余裕が生まれ「自分のやりたい業務」に集中できるようになってきたのではないかな、と思います。実際HANOWAのパートナーさんに来ていただいて業務が円滑に進むようになりましたし、正社員の歯科衛生士の仕事量が、だいぶ減って、全体の業務効率が良くなっていると感じています。

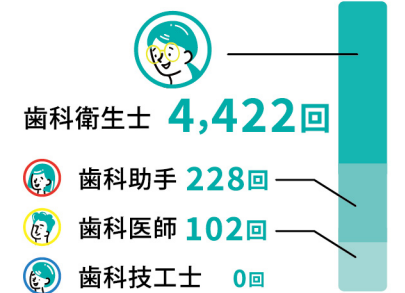
HANOWAとは？

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！

♡ 7月の職種別マッチング数



登録歯科人材数累計

2024年
7月時点 **17,734名**

喜

初めての勤務でかなり不慣れで何度もメッセージのやり取りをさせてもらいましたが大変親切に対応してくださり感謝しています。

from 歯科衛生士

初めてならなおさら!勤務前のメッセージですり合わせができるとお互い安心ですね!

怒

正社員はあまり仕事をせずスポットの私だけ、最初から最後までビッシリ仕事を入れられ、不公平さを感じました。

from 歯科衛生士

正社員とスポット、それぞれの役割を整理し共有することで、こういった事象は防げそうです!

裏

アリガトウ

喜怒哀楽

HANOWAでマッチングした歯科医院や歯科医療従事者によるお互いの正直なレビュー、通称「裏アリガトウ」働いていれば、いいこともモヤッとすることも。そんなさまざまなHANOWA体験をご紹介します!

哀

ドクター枠が時間がよく延長して、患者さんの視線が気になりました。

from 歯科衛生士

この状況はヒヤヒヤします…!

楽


とても綺麗なクリニックで勉強熱心で、楽しくお仕事させていただける歯科医院でした。

from 歯科衛生士

勉強熱心な環境は切磋琢磨できますね!


代表
あらいの

おすすめ書籍



ユニクロ
杉本 貴司(著)

「世界一のアパレル企業になる」と決めた瞬間だけだったんですね。目標を立てるって大切だねー。と誰もがみんな流すところですが、暗黒の10年を過ごした20代の柳井青年が多読と現場での経営の末に、自己を革新したのは「決めた」か「決めなかったか」の1点だけだったのが印象的でした。また、規模を大きくする度に必ず失敗して(野菜を売ったり)「ユニクロとは何か？」をみんなで問うて、ちゃんと修正していく。嗚呼、経営っていいな。です。最近、日本人が外貨を稼げるのはITとかじゃなく、ユニクロ、無印良品、スシロー、ダイソーとかだなと思います。今度しっかり勝因分析して自社にも取り入れたいと思います。



株式会社HANOWA
代表取締役 新井翔平

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します

Iさん

お盆休み長いからハノワ使ってみようかと、いろいろ見たけれど、初めて行った歯科で、ガンガンこなせるとは思えないし😓

SNSで言われてるよりもずっとハノワの時給は安い😓

みなさんは、HANOWAの時給は安いと思いますか？
高いと思いますか？
ぜひ下部のQRコードを読み込んでご意見ください!

Cさん

月に数回のHANOWAで訪問歯科🦷名札作ってくれた❤️

大事にさせていただいて、ありがたいです。

月に数回だとしても、大事なメンバーだと思ってもらえているようで嬉しいです👏

毎月連載 歯のマンガ

作:カトちゃんの花嫁

持ち寄りパーティー



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



HANOWA breakのご感想をお聞かせください! >>>



発行責任 株式会社HANOWA
〒530-0002 大阪府大阪市北区曾根崎新地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
即戦力プラットフォーム



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



福原 康弘先生
ふく歯科・こども
矯正歯科クリニック
院長

経営目線でいうと、**手数料はかかっても固定の人件費を抱えなくて済む**ことが一番のメリットだと感じています。

どの時間帯も常に忙しいわけではないので、常勤で1名雇うのはちょっとな…と感じる部分もあるんですね。**忙しい時間帯だけ HANOWAのパートナー歯科衛生士さんに来ていただけるのは、大変ありがたい**なと感じています。

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

歯のマンガ

持ち寄りパーティー

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)時間のお供どうぞ。

