

歯科 経営 情報

REPORT

Available Information Report for
dental Management



経営

歯科医院のマニュアル作成

実情に合わせた 業務手順書

- 1 マニュアル作成で患者満足度向上
- 2 歯科衛生士の業務に関するマニュアル
- 3 歯科助手の業務に関するマニュアル
- 4 院内業務マニュアル作成のポイント

税理士法人 向田会計

2022
11
NOV

1 | マニュアル作成で患者満足度向上

スタッフ教育をするうえで、良いマニュアルや手順書はないだろうか悩んでいる院長は多いと思います。

確かに歯科医院の診療や経営は、院長の経営理念や診療方針を基に組み立てられるため、一般に出回っているマニュアルや手順書では自院に合わなかったり、開業場所によって患者層が違うため、手本にならないという事もあると思います。

マニュアルや手順書を取りあえず作成するのではなく、自院に合ったマニュアルや手順書を作成することが、結果的に患者満足度向上につながります。

1 | マニュアル作成のメリット

マニュアルを作成する主なメリットは3点です。

一つ目は、歯科医院の建物内に教育が可能な研修室がある医院はほとんどありません。そのため、どうしても診療を行ってる中で治療や患者の邪魔にならないように、実際に見せながら補助的な説明を行う程度になってしまいます。

また、夜間診療を行っている医院の場合、研修が短時間しか行えず、自主研修だけになり、一人前になるのに相当な時間を要することになってしまいます。

マニュアルがあると、教育の効率化が期待でき、これらの悩みが解消されます。事前にマニュアルを使って研修したことを、実際の診療時に見せて確認させることができます。

二つ目は、院長を含め、スタッフが自身の経験則によって指導すると、教える人の考えや経験で差が出てしまいます。先輩によって言う事が違う、手順が違うという話はよくあることです。

マニュアルがあると基本的な部分は画一的に教えることができます。業務フローや法的基準からの知識、治療の変わらない方式等は説明を聞いて覚えるより、マニュアルで何度も見て覚える方が身に付きます。

三つ目は、診療中だと繰り返し教えるという事はできません。また、治療を止めて説明するという事も不可能です。患者がいるので教わる方も質問ができないという状況です。

治療計画の立て方や説明の仕方のような長期的な内容は、教える機会が少なく、覚える手順自体が変わってきてしまいます。

マニュアルがあると、不安な部分や不明点を自分で確認できます。自己研修が進んでいる方は、予習と実践での研修となり、マニュアルでの疑問点を実践で確認ができ、より理解度が進みます。

■マニュアル作成の3つのメリット

- ①教育・研修の効率化が図れる
- ②指導レベルによるバラツキがなくなる
- ③スタッフが自身から業務や治療について学びやすくなる

2 | マニュアル作成から定着までの3ステップ

すでにマニュアルがあれば、さらに進化させることでスタッフが成長し、より良い歯科医院になり、患者満足度も向上していくことになります。

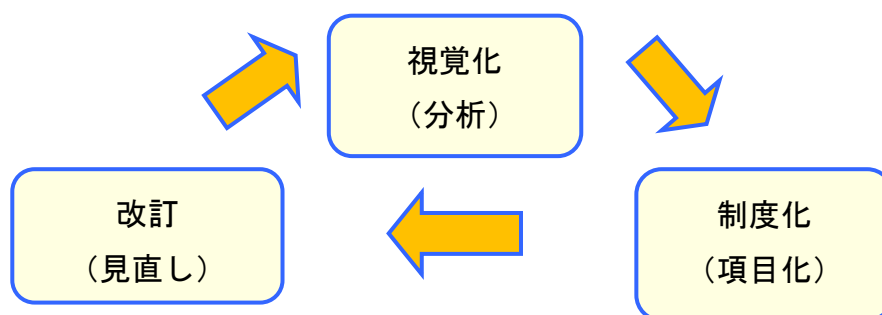
まずは業務の分析から始めて、業務の見える化を行います。業務を分析して項目を作成しますが、項目分けを行うと業務が整理され、今まで自然に行っていた事も一つの行為ではなく、何点かの項目に分かれるという気づきも出てきます。この過程で、ムリ・ムダ・ムラが明確化され、効率の良い方法を見つけられたり、特定の人だけができていた業務をみんなのできるようになります。このように、見える化とは「誰が見てもわかる手順や項目にする」という事です。

次に、見える化でできた項目や手順を仕組化していきますが、これが一番大変な業務です。新患の場合は「疾病によって」「治療によって」「治療の進み具合によって」の手順があり、また一方で、予防歯科の場合も様々な状況のパターンがあります。

新患の受付、再診の場合、症状によっての予約の取り方、会計の仕方、電話の受け答え、等、診療以外のマニュアルも必要です。

最後に、マニュアルの改訂です。マニュアルは時代の変化、環境の変化、法改正等に伴う、自院を取り巻く状況に合わせて進化させていく必要があります。

■マニュアル作成から改訂までのサイクル



患者層の変化や最新治療への取組み、医療機器の進化等、直接診療に関わることでも変わっていきます。

この改訂を行うポイントはスタッフからの提言・意見です。特に歯科の場合、先生は口腔内の治療を行うため、患者とのコミュニケーションは取りづらく、どうしてもスタッフが会話を交わすことになり、患者の気持ちや反応を感じていると思います。

マニュアルはスタッフの業務の平準化を図り、提供サービスの向上を目的としています。つまり、患者満足度向上につながるためにマニュアル作成を行うので、患者の良い反応が得られないのであれば、マニュアル改善を行う必要があります。

3 | 受付スタッフの業務分析

受付は、医院と患者が最初に接点を持つ場所です。ここでの対応で受けた患者の印象が、医院のイメージを決定します。

窓口のほか、診療時の待ち時間やスタッフの言葉遣い、態度や身だしなみ、診療への説明や患者からの質問への回答、負担する診療費にまで、多岐にわたる分析が必要です。

■受付スタッフの分析

- **受付・待合室での待ち時間**：受付業務で待たせることはないか？予約をしているのに診察まで待たせることはないか？会計時に待たせることはないか？
- **スタッフの言葉遣いや態度**：丁寧でいたわりのある言葉遣いか？間違った言葉遣いをしていないか？患者の目を見て対応しているか？座ったままで対応していないか？患者への態度はきちんとしているか？笑顔で対応しているか？
- **スタッフの身だしなみ**：髪、化粧、爪、ユニフォームは清楚・清潔にしているか？ポケットに物を入れすぎているか？口臭はないか？
- **予約の取り方**：会計時もしくは診察終了後の予約の取り方に問題はないか？患者の都合は考慮しているか？空いている時間を押し付けていないか？
- **患者からの質問への対応**：職種を超えて説明していないか？知識を持たせ、対応させているか？次回の診察時に先生へ、といった先延ばしはしていないか？
- **診療後の注意点への説明**：口頭だけでなく文書を渡して説明しているか？
- **診療前の説明**：治療計画や治療方法について、事前説明を行っているか？説明後に患者の了解を得ているか？
- **歯科医師、スタッフの技術**：患者からのクレームは来っていないか？会計時に不平不満を言う帰る患者はいないか？スタッフの技術研修を行っているか？
- **医療費について**：価格が高いといったクレームはないか？明細書の発行や説明をしているか？
- **予約システム**：自動予約システムは導入しているか？スマホや医院のホームページからの予約はできるか？

2 | 歯科衛生士の業務に関するマニュアル

マニュアル作成には、業務を明確にすることにより、自然と法律を遵守するという事につながります。

院長は歯科医院で勤務するスタッフに、法律による業務範囲を明確にしたうえで、安全・安心な職場、効率の良い業務、やりがいのある仕事を実現できるようマニュアルを作成する必要があります。

1 | 歯科衛生士の法律上の業務範囲

歯科衛生士の業務範囲に関しては、「歯科衛生士法」と「保健師助産師看護師法」に定められています。

また、昭和63年8月31日に厚生省健康政策長通知として、歯科衛生士の業務にある歯科訪問事業の実施内容に「口腔清掃・義歯の使用方法等の保健指導」と示されており、訪問担当者の記載の中に歯科医師及び歯科衛生士とあるため、歯科衛生士は保健師助産師看護師法も適用されています。

■ 「歯科衛生士法」「保健師助産師看護師法」

● 歯科衛生士法

第13条の2（歯科医師行為の禁止）

歯科衛生士は、歯科診療の補助をなすに当たっては、主治の歯科医師の指示があった場合を除くほか、診療機械を使用し、医薬品を授与し、又は医薬品について指示をなし、その他歯科医師が行うのでなければ衛生上危害を生ずる恐れのある行為をしてはならない。ただし、臨時応急の手当てをすることは差し支えない。

第13条の5（秘密保持業務）

歯科衛生士は、正当な理由がなく、その業務上知り得た人の秘密を漏らしてはならない。衛生士でなくなった後においても、同様とする。

● 保健師助産師看護師法

第5条

この法律において「看護師」とは、厚生労働大臣の免許を受けて、傷病者若しくはじょく婦に対する療養上の世話又は診療の補助を行うことを業とする者をいう。

上記の歯科衛生士法第13条の2の規定をみると、歯科衛生士はある条件下であれば、主治である歯科医師からの指示で、診療機械の使用や、医薬品授与、医薬品について扱うこ

とができるということになります。

厚生労働省の通達によると、歯石取りやホワイトニングなどについては、歯科衛生士は主治である歯科医師の指導の下で行うことができるという趣旨を記したものがあります。

これにより歯科衛生士は、主治である歯科医師の指導の下という条件では、ホワイトニング行為をすることができます。

このような行為を「相対的歯科医行為」とされています。

■ 歯科衛生士の相対的歯科医行為

● 歯石除去術のための鎮痛処置として、皮下注射や歯肉注射ができる。

※ 歯科衛生士の行う相対的医行為の範囲は、主治の歯科医師の指示にかかっており、患者の状態、その行為の影響、歯科衛生士の知識技能の状態等によって異なる。

一定の経験と知識を有している歯科衛生士は、相対的医行為の範囲が広がると考えられる。

2 | 歯科衛生士の業務範囲からのマニュアル作成項目

(1) 歯科衛生士の麻酔行為について

歯科衛生士は、医師または歯科医師の指示のもとであれば、医業として麻酔行為の全過程に従事できます。ただし、診療補助の範囲を超えることはできません。また、実態上医師または歯科医師の指示ができない状態での麻酔行為はできません。

■ 歯科衛生士の麻酔行為（照会「昭和40・7・1 医事48」麻酔行為においては）

麻酔行為は医行為であるので、医師、歯科医師、看護婦、准看護婦又は歯科衛生士でない者が、医師又は歯科医師の指示の下に、医業として麻酔行為の全課程に従事することは、医師法、歯科医師法、保健婦助産婦看護婦法又は歯科衛生士法に違反するものと解される。その場合、いずれの法規に違反するかは、当該医師又は歯科医師の指示の態様によるものと解される。

(2) 歯科衛生士の業務範囲からのマニュアル項目

歯科衛生士の実際の業務は、前述した「相対的歯科医行為」とされていますが、歯科医師が行う「絶対的歯科医行為」はできません。

ただし、この「絶対的歯科医行為」と「相対的歯科医行為」のは、明確にライン引きがされていないため、患者の状況やその行為による患者への影響、歯科衛生士自体の知識習得や技術技能の修練度により異なってきます。そのため、歯科衛生士の経験で得た能力と知識によって「相対的歯科医行為」の範囲が広がることも考えられています。

■ 歯科衛生士の業務範囲から（一部抜粋）

学会名	診療行為	絶対的医療行為度	歯科衛生士の経験・能力		
			低い	普通	高い
保存	インレーなどの研磨	50	×	○	○
	インレーなどの咬合調整	80	×	×	○
	精密印象	100	×	×	×
菌周	表面麻酔薬の塗布	10	○	○	○
	菌周組織検査 （動揺度、付着歯肉、歯間離開度検査等）	10	○	○	○
	歯面、根面研磨（PMTG など）	10	○	○	○
	歯石除去（縁上）	10	○	○	○
	スタディモデルの印象採得	20	○	○	○
	スケーリング・ルートプレーニング（縁下）（SRP）	50	×	○	○
	暫間固定（エナメルボンド等、除去）	50	×	○	○
補綴	菌周組織検査	30	○	○	○
	支台歯形成の前準備（歯肉圧排）	30	○	○	○
	概形模型	30	○	○	○
	テンポラリークラウンの仮着	30	○	○	○
	有床義歯のトレー調整	30	○	○	○
	テンポラリークラウン、ブリッジの調整	30	○	○	○
	クラウン・ブリッジの咬合採得	50	×	○	○
	クラウン・ブリッジの調整	80	×	×	○
	ブリッジの試適	80	×	×	○
	クラウンの精密印象	100	×	×	×
有床義歯の印象採得	100	×	×	×	
イン	暫間上部構造の対合歯の印象採得	20	×	○	○
顎	スタディモデルの印象採得	65	×	○	○
口外	口臭検査、味覚検査	30	○	○	○
小児	診断用模型の印象採得	20	○	○	○
	形成修復物の研磨	30	○	○	○
	モニターの装着	30	○	○	○
	インレー窩洞の印象採得	50	○	○	○
麻酔	局所麻酔（表面麻酔）	50	×	○	○
	採血	70	×	×	○

3 | 歯科助手の業務に関するマニュアル

歯科助手とは、歯科診療所などにおいて歯科医師や歯科衛生士の診療補助を主に行なう職種のことをいいます。

英語ではDental Assistantであり、その頭文字から「DA」と呼ばれることもあります。多くの場合、診療補助業務以外にも、受付、会計、カルテの準備、診療報酬の請求など、いわゆる「歯科医療事務」の業務も行い、一番患者との接点が多い職種かもしれません。

歯科助手の業務では必要な資格や免許は特にありませんが、実際には様々な専門知識が必要なため、民間資格を出している機関も多々あります。

歯科助手業務範囲を明確にし、マニュアル作成を行い、業務の平準化を図ります。

1 | 歯科助手の法律上で行えない業務

第2章で述べた通り、国家資格である歯科衛生士の業務範囲は法律上限定されている一方で、歯科助手については管理する法的基準が無いため、歯科助手の業務は国家資格者の業務以外となります。具体的には「患者の口腔内に自身の手を入れる行為や口腔に触れる行為」と「X線撮影行為」は行ってはいけない行為となります。

■ 歯科衛生士・歯科助手が行ってはいけない行為

項目	歯科衛生士	歯科助手
歯垢や歯石を取り除くスクレーピング行為	○	×
レントゲンの撮影行為（撮影自体を行う）	×	×
麻酔注射	×	×
補綴物の装着	○	×
歯を削る	×	×
歯型の印象採得	○	×
フッ素塗布	○	×
ブラッシング指導（具体的に口腔内まで行う場合）	○	×
抜歯、縫合	×	×

※ X線撮影とは、X線撮影の照射される位置・患者の体位を目で見て確認し、X線を発生させる装置の設定も確認し、その上でスイッチを押すことです。撮影の位置を決めることは準備なので歯科衛生士や歯科助手でも可能ですが、上記と重なる行為もあり、注意が必要です。

2 | 歯科助手の診療補助としての業務とマニュアル項目

歯科助手は、歯科医院などで診療を行う歯科医師・歯科衛生士のアシスタントをする職種です。主な役割は、「歯科医師が診療に専念できるように、歯科衛生士が診療介助を行う際にスムーズに補助業務ができるよう、クリニックの環境を整え、サポートすること」です。マニュアルの項目で業務範囲を明確にして、助手業務を効率よく行わせることが重要です。

■ 歯科助手の業務範囲

- 治療に使用する器具の準備
- 治療で使用した器具の洗浄・滅菌処理・片付け
- 患者の誘導・介添
- 歯科医師の治療のアシスタント
- 歯科衛生士の業務補助 等

歯科助手は医療器具を操作したり、患者の口腔内での診療を行ったりすることはできません。ただし、歯型を取るために印象材を練ること、ライトを使って口腔内を照らすこと、バキュームを使って唾液や歯の削りカスを吸い取ることなどは認められています。

3 | 歯科助手の診療補助以外の業務とマニュアル項目

歯科助手の歯科医師や歯科衛生士のアシスタント業務以外に、受付や会計等の事務方の業務があります。

患者が来院して初めて診療に携わるのは歯科助手です。保険証や問診票から正確な事実を読み取る能力、知り得た情報を正確にカルテへ入力する事務能力、不安な患者に安心感を与え、色々な情報を聞き出すコミュニケーション能力が求められます。

特にこの受付業務では接遇という患者対応の基準が必要です。マニュアルに接遇という項目を入れ、患者満足度の向上を図る必要があります。

■ 歯科助手の事務業務

- 受付（保険証や診察券の確認、カルテ作成）と問診票の記入依頼と内容確認
- 会計（診療報酬の計算）
- 次回予約の受注や確認（予約管理）
- 清掃や待合室の片づけ
- 歯科診療報酬の計算（会計業務のほか、毎月のレセプト総括）
- 電話対応

- 関連業者との対応
- 発注業務
- 定期健診等の案内
- 院内調剤の調剤助手等

4 歯科助手の訪問歯科での役割

訪問歯科は、歯科医院で行なっている場合が多いのですが、医科の訪問診療を行なっている医院でも、患者の口腔内の管理を行うため、歯科助手を雇用している場合があります。

助手業務という名称だと歯科医師や歯科衛生士の助手、という固定されたイメージがあるため、「歯科コーディネーター」という名称で業務を行なう場合があります。

訪問歯科では、患者のほとんどが高齢者となり、口腔内の健康や嚥下機能を維持することで、一日でも長く食べる喜びを味わってもらえるよう支援します。そのため口腔ケアに加え、嚥下訓練が診療内容に含まれることがあります。個別に契約して、自宅を直接訪問するケースと、高齢者施設と契約して一度に多くの方を診療するケースがあります。

訪問歯科の場合、車の運転は通常歯科助手の仕事とされているため、運転免許が必須条件になっている歯科医院もあります。そのほか、訪問予定の管理、訪問ルートの確認、必要な機器・器具の準備、診療補助も行ないます。

訪問歯科の場合は設備や時間が限られているため、安全に配慮しながら着実に業務を進める工夫や知識が必要です。

さらに、患者やその家族と契約書類を取り交わしたり、診療内容を簡単に説明したり、他職種（ケアマネジャーなど）と情報を共有したりと、より多くの関係者と関わりながら仕事を進める能力が求められます。

■ 訪問歯科での助手業務とマニュアル項目

- 患者の口腔ケアの説明や補助
- 嚥下訓練の説明や補助
- 訪問先への運転手（訪問ルートの確認、特に複数の訪問時だとルート設定は重要）
- 訪問歯科の予定管理
- 必要な機器・器具の準備
- 患者との契約行為や契約内容の説明
- 訪問先の施設との折衝や取り決め事項の確認
- ケアマネジャー等、多職種との情報共有や書類作成
- 訪問診療後の機器・器具の清掃
- 訪問診療後の書類作成や補助

4 | 院内業務マニュアル作成のポイント

歯科医院では、歯科医師はじめ歯科衛生士、歯科助手、受付・会計、歯科技工士等のチームでの診療を行ないます。その中でも、国家資格である診療補助の上で歯科医師行為を行う歯科衛生士と、その補助業務を行う歯科助手の存在は重要です。

歯科衛生士や歯科助手がその業務を適切・適法に実施していくことができるように、院内での業務範囲と手順を明確にするマニュアルを作成することが、より良い診療を行う規範となります。

1 | 歯科衛生士の知識技能レベル

歯科衛生士が行なえる診療補助による「相対的歯科医行為」の範囲は、主治の歯科医師の判断に任せられます。

主治の歯科医師が、歯科衛生士の知識や技能をみて任せられると判断した際は、法的にも問題なく、診療補助として相対的歯科医行為を行うことができます。

ただし、指示をした歯科医師とその歯科衛生士は、行なった行為と結果に対する責任も負うことになります。

2 | 歯科衛生士の診療の補助業務について

歯科医師は、歯科衛生士に指示して相対的歯科医行為を行わせる一つひとつについて、患者の状態や病状、行為の影響の軽重、対応する歯科衛生士の知識や技能の能力を認識し、判断する必要があります。

そのため、歯科衛生士が行う業務基準書に経験度や熟練度まで表示されていることが重要です。

■ 歯科衛生士業務（診療補助）に関するガイドライン（一部抜粋）

行為	熟練度	経験年数	歯科医師の判断からの指示等	歯科衛生士の留意点	再度歯科医師からの指示が必要な場合
歯垢清掃状態の記録	D	2年未満	不要 包括的な指示で可	・歯垢染色液を使用する場合は患者の口腔内外への付着防止を行う	歯垢染色を患者が望まない場合

フレミ タス検査	C (Bが望 ましい)	2年未満	必要 左上の小臼歯部を 慎重に検査	・咬頭𪗗合位だけでなく、側方運動時も診 査すること	過去のフレミタス検 査より変化を感じた 場合
歯周病 リスク アセス メント	B (Aが望 ましい)	2年以上	必要 AさんについてB OPの変化と禁煙 について注意して ください	・歯周病の病因論を十 分に理解しておくこ と ・リスクは過去、現在、 未来と変化しうると 理解しておく ・視診、検査結果だけ でなく、患者の生活 環境や習慣について も十分把握すること	各種診査、検査の結 果の評価に、疑問を もった場合
歯周基本 治療の 実施	B (Aが望 ましい)	2年以上	Aさんはブラッシ ングの部位を決め て改善を実感して もらいながらSR Pを進めることに しましょう	・患者の苦痛、歯面・ 歯肉の損傷を考慮 し、歯周基本治療に 対するモチベーショ ンの維持に努めさせ ること ・できるだけ患者へ不 快感を与えないよう に配慮する	浸潤麻酔の必要性が 生じた場合 診断した時点より、 歯周組織の悪化が認 められる場合

(一般社団法人 日本ヘルスケア歯科学会 歯科衛生士業務ガイドラインより一部抜粋)

3 業務マニュアルの作成事例

業務マニュアルは、法律に基づいて作成する必要があります。歯科衛生士や歯科助手が安心して業務を行える基準書にします。

無資格者である歯科助手への業務の指導時に「この業務は歯科衛生士が行うので、歯科助手であるあなたはしなくても良い」と話すだけではなく、「資格者しかできない業務」という法令基準を教える必要があるため、マニュアルには明確に記載します。

■歯科衛生士や歯科助手の業務範囲のマニュアル事例 (一部抜粋)

No.	行為の区分	歯科衛生士	歯科助手
1	患者の受付・会計をする	○	○
2	患者に渡す薬を薬袋に詰める	○	○
3	診療録に処理内容などを歯科医師の口述のとおり記入する	○	○
4	口腔内写真を撮影する	○	○

5	ラバーダムを装着したり、撤去したりする	○	×
6	歯周ポケットを測定する	○	×
7	バキュームを操作する	○	○
8	歯牙の染め出しをする	○	×
9	歯ブラシ指導をする（指導のみ、患者の口腔内までは行わない）	○	○
10	軟化象牙質を取り除く（虫歯を削る）	×	×
11	窩洞形成をする（虫歯を削る）	×	×
12	窩洞内に薬物を貼付する	○	×
13	仮封をし、また除去する	○	×
14	X線撮影の準備をする（ポジショニングまで）	○	○
15	X線（レントゲン）撮影をする（スイッチを押す）	×	×
16	フッ素を塗布する	○	×
17	表面麻酔を塗布する	○	×
18	窩洞内に仮封を填塞する	○	×
19	窩洞内にCRを充填する	○	×
20	充填物の研磨をする	○	×
21	CRの咬合を調整する	×	×
22	セメント（接着剤）の除去をする	○	×
24	歯の根の治療をする	×	×
25	患部を切開する	×	×
26	脱落期の乳歯を除去する	×	×
27	術後の洗浄をする	○	×
28	歯石除去をする（歯冠部のみ）	○	×
29	縁下歯石を除去する	○	×
30	補綴物調整のための印象（歯の型）をとる	○	×
31	義歯の調整をする	×	×

業務マニュアルは、未経験の新人でも見てわかるように作成する必要があります。

基準表だけでなく、法的基準や説明の記載があり、法的罰則や院内罰則まで記載し、適正で安心できる業務を明確にすることで、患者だけでなく、働くスタッフの信頼を得ることのできる主要なツールです。

■参考資料

セミナー「歯科衛生士、歯科助手の職務範囲について」

(講師：株式会社 M&D 医業経営研究所 代表取締役 木村 泰久)

一般社団法人日本ヘルスケア歯科学会ホームページ：「歯科衛生士業務に関する業務ガイドライン」

ジョブメドレーホームページ：「歯科助手って何するの？」

ヒューマンアカデミーたのまなホームページ：「歯科助手の仕事」

新東京歯科衛生士学校ホームページ：「歯科衛生士と歯科助手の違い」

あきばれ歯科経営：歯科衛生士向けのマニュアル

歯科医院地域一番実践会ホームページ：「歯科医院マニュアル作成セミナー」