

# 医業経営情報

# REPORT

Available Information Report for Corporate Management

2019

7

## 歯科医院

## 歯科医院における業務範囲の明確化 院内業務基準書の作成ポイント

- ① 歯科医院スタッフの業務範囲と法令順守
- ② 歯科衛生士の具体的業務範囲
- ③ 歯科助手の業務範囲
- ④ 院内業務基準書の作成事例

# 1 | 歯科医院スタッフの業務範囲と法令順守

歯科医院に従事する職種は、歯科医師、歯科衛生士、歯科技工士、放射線技師、歯科助手、歯科医療事務兼事務、受付兼会計等とありますが、全職種を雇用している歯科医院は少ないのが現状であり、スタッフは各職種を兼任して業務を行っています。ただ、この業務兼任が歯科医師、歯科衛生士等の有資格者が行わなければいけない業務と準備や整備・片付け等業務との明確化が図れず、混在している歯科医院もあります。

例えば、大阪府で無資格の歯科助手らにX線撮影を行かせたとして、診療放射線技師法違反で歯科医師と歯科助手ら11名が書類送検された事件や、歯科助手が医療業務を行っているというインターネット上での相談や報告も出ています。

歯科助手や歯科衛生士の業務違反は、行かせた歯科医師だけでなく、行ったスタッフ自身も罰せられます。業務範囲を明確にし、法律を遵守することが患者だけでなく、スタッフを守ることに繋がります。

## 1 | 歯科衛生士の職務範囲の法的根拠

歯科業界は人材不足が常態化しており、歯科衛生士の診療介助業務の範囲が広がっている傾向があります。その際、「明らかな違法行為の範囲＝ブラックゾーン」に踏み込むと、内部や患者からの告発によって、監督官庁より医業停止や場合によっては逮捕されるなどの処罰を受けることがあります。

このため、「解釈によっては適法とされる範囲＝グレーゾーン」であるかないかで経営の安定性に大きな違いが出てきます。そのため、どこまでが適法とされているのかを正確に認識しておく必要があります。

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。

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」とあり、訪問担当者に歯科医師及び歯科衛生士とあるため、保健師助産師看護師法も適用となっています。

### ■ 「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。

## 2 | 歯科衛生士や歯科助手の業務を管理する法律と違法行為

今年1月、無資格の歯科助手らにX線撮影をさせたなどとして、大阪府警は、診療放射線技師法違反容疑で大阪市の歯科医院の歯科医師と助手ら計11人を書類送検した事件がありました。

送検容疑は2017年6月～2018年5月、資格のない歯科助手や受付事務員にX線撮影をさせて、患者12人に計17回X線を照射した疑いとなっています。

X線撮影は医師と歯科医師、診療放射線技師の有資格者だけができる医療行為であり、歯科助手は歯科衛生士のような国家資格ではありません。民間で歯科助手の資格を出していることもありますが、業務にあたり必須資格ではありません。

医療法や医師法歯科医師法、歯科衛生士法によって国家資格での業務範囲は規定されていますが、歯科助手を管理する法的基準はなく、歯科助手が行える業務の範囲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」を行うことはできません。

### ■歯科助手と歯科衛生士の比較表

	歯科衛生士	歯科助手
資格	歯科衛生士(国家資格) 法第204号	公的資格なし。民間資格が数種類あるが、特に必要ではない。
資格取得方法	厚生労働省指定の養成所等を卒業し、国家試験に合格	各資格を認定している学校等が定める方法による
資格の定義	歯科衛生士法第1条、第2条	なし
監督官庁	厚生労働省	なし

養成所（学校）の指定	歯科衛生士学校養成所指定規則 （厚生労働大臣指定）など	なし
年数	3年	数ヶ月～1年制
卒業単位数	93単位（2570時間以上） うち臨床実習20単位（900時間）	法的定めなし
歯科医療業務 （歯科衛生士法第2条）	歯科診療補助 歯科予防処置 歯科保健指導	歯科医療行為はできない。 これに違反した場合は罰則がある （法第13条・第16条の2）
具体的な仕事内容	上記歯科医療業務	受付・事務・準備・片付け・掃除等の 歯科医療業務以外の業務

（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 より抜粋）

### 3 | 管理者である歯科医師の監督業務

歯科医院の管理者は、当該医療機関における安全を確保するとともに、当該医療機関を医療法に適合するように適正に管理することが義務付けられています。

具体的には、安全管理体制確保義務と従業者監督義務のほか、その他の義務として、医療機関が提供する医療サービスにかかる一定の情報について、都道府県知事に報告すること、およびそれらを記載した書面を当該医療機関において、閲覧に供するかホームページ等に掲載する必要があります。

#### ■ 歯科医院の管理者の義務

##### ● 安全管理体制確保義務

医療の安全を確保するための指針の策定、従業者に対する研修の実施その他当該医療機関における医療の安全を確保するための措置を講じる義務（医療6条の10）

- ・ 医療の安全管理のための指針の整備・委員会の開催

- ・ 職員研修・事故報告等安全の確保を目的とした改善策を実施

（医療規1条の11第1項）院内感染対策、医薬品の安全管理、医療機器の安全管理のそれぞれの体制確保にあたっては、医療法上に定める責任者の配置、手順書の作成や保守点検の実施等

##### ● 従業者監督義務

勤務する歯科医師その他の従業者を監督し、その業務遂行に欠けるところがないよう必要な注意を行う（医療15条）

##### ● その他の義務

提供する医療サービスにかかる一定の情報について、都道府県知事に報告するとともに、それらを記載した書面を当該医療機関において閲覧に供するかホームページ等に掲載を行う（医療6条の3第1項、3項）

## 2 | 歯科衛生士の具体的業務範囲

歯科衛生士法第二条に、歯科衛生士の業務内容を規定しています。「予防処置」「診療補助」「歯科保健指導」が歯科衛生士の業務です。

「予防処置」については事細かに歯石除去やフッ素塗布ができることが記されています。

ただし、「診療補助」「歯科保健指導」について詳しくは記されていないため、歯周病患者の歯周組織検査や歯周初期治療、メンテナンスケア等を歯科衛生士が実施することはできないとする解釈が一部であるようです。

### 1 | 診療補助と相対的歯科医行為

歯科衛生士であっても、全ての歯科医行為を行うことができるとは限りません。様々な条件によって、違ってきます。

診療補助として行うことが可能な行為は「相対的歯科医行為」とされ、歯科医師自らが行う「絶対的歯科医行為」と区別されています。ただし、全てが具体的に明示されているわけではありません。

#### (1)相対的歯科医行為と絶対的歯科医行為

歯牙の切削に関連する事項や切開、抜歯などの観血的処置、精密印象をとることや咬合採得をすること、歯石除去のときの除痛処置をのぞいた各種薬剤の皮下、皮内、歯肉などへの注射は、主治の歯科医師が歯科衛生士に指示することは適切でないと考えられており、これらは歯科医師のみが行うことができる「絶対的歯科医行為」となります。

これら以外は、歯科衛生士が歯科診療の補助として行える「相対的歯科医行為」であるとされています。

#### ■絶対的歯科医行為（歯科医師以外の者による禁止行為）

- 歯牙の切削に関連する事項
- 切開や、抜歯などの観血的処置
- 精密印象をとることや咬合採得をすること
- 歯石除去のときの除痛処置をのぞいた各種薬剤の皮下、皮内、歯肉などへの注射

#### (2)相対的歯科医行為とは

「歯科衛生士は、歯科医師の指示があった場合を除いて、診療機械を使用したり、医薬

品を授与したり、医薬品について指示することなどができない」と記載されています。

このことから、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、医薬品について指示することなど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ような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、ホワイトニング行為をすることができると解釈されています。

### ■歯科衛生士の業務範囲（相対的歯科医行為 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	×	×	×
歯周	表面麻酔薬の塗布	10	○	○	○
	歯周組織検査 (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	歯周組織検査	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	×	×	○
	局所麻酔（表面麻酔）	50	×	○	○

#### ■ 歯科衛生士の相対的歯科医行為の考え方

- 歯科衛生士の行う相対的歯科医行為の範囲は、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取得状況等によって異なる。  
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。

### (3) 歯科衛生士のX線撮影について

X線は診療放射線技師法により、放射線技師か歯科医師でなければ撮影することができません。

#### ■ 診療放射線技師法 第二四条（禁止行為）

- 医師、歯科医師又は診療放射線技師でなければ、第2条第2項（診療放射線技師の定義）に規定する業をしてはならない。・・・歯科衛生士、歯科助手はX線撮影を行ってはならない。  
※ X線撮影とは、患者の照射される位置・体位を目視し、X線を発生させる装置の設定も確認し、そのうえ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の範囲のため、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。

### (4) 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が、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過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（旧法名）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。

## 3 | 歯科助手の業務範囲

歯科助手の業務は、歯科医師や歯科衛生士の補助ではありません。受付や会計、事務、歯科医療事務という窓口業務も行うことから、患者との接点が一番多い職種でもあります。

歯科医療のほか、歯科医療事務や高い患者コミュニケーション能力まで求められます。

### 1 | 歯科助手の業務範囲

歯科助手の主な役割は、「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。また、受付会計・患者誘導・介添業務において、患者の不安をやわらげるように、明るく丁寧なコミュニケーションを取ることも重要な業務です。

#### ■ 歯科助手の業務範囲

- 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
- 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 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とることなどは認められています。

### 2 | 歯科助手の認定制度

歯科助手には資格は必要がなく、未経験でも業務は行えます。

一方で、歯科助手の業務範囲は非常に広いため、高い専門知識と能力を持っている方も多数います。その能力向上のため、各都道府県の医師会や民間団体などの講習会を受講し、認定資格を取得する方や歯科医院側の負担で受講させているところもあるようです。



## ■ 歯科助手の認定制度

制度名	内 容
歯科助手認定制度 (日本医師会)	日本医師会が認定する資格。 甲種、乙種第一、乙種第二の3種類がある。
歯科アシスタント検定試験 (全国医療技能検定協議会)	全国医療技能検定協議会が認定する資格。
医科医療事務管理士® (技能認定振興協会)	技能認定振興協会(JSMA)が認定する資格。 試験は年に6回、奇数月の第4土曜日に全国の会場で実施。 インターネットでも受験可能。

(ジョブメドレーホームページ <https://job-medley.com/tips/detail/837/>)

2019年最新版 歯科助手って何するの？仕事内容、資格要件、給与などを徹底調査 より参照)

全国の歯科医院では歯科衛生士が不足しているため、歯科助手の確保で歯科医療が行えているという歯科医院が多く、戦力になる認定資格を持った歯科助手が重宝されているようです。

しかし専門学校で学んだ生徒たちの中には、歯科衛生士の資格について知らなかったり、歯科助手になってみて歯科衛生士と待遇が大きく異なっていたり、歯科衛生士に比べ業務範囲が少なく雑用ばかりであったりという場面に直面し、歯科衛生士資格の重要性に気づくことがあるようです。

歯科助手が持っている知識に対し、採用した院長が確認することが必要です。

## 3 | 歯科助手業務におけるポイント

### (1) 受付業務

受付は医院の顔です。謙虚で礼儀正しい態度で応対し、笑顔を忘れずに患者の目を見て話すことが重要です。

#### ■ 受付業務のポイント

- 患者が来院したら笑顔でこちらから挨拶し、優しく迎える
- 主訴を正確に聞く、他にないかどうかを聞き出す
- 問診票・予診表を書いてもらう
- 守秘義務を守る(医療従事者は、退職後も守秘義務は適用される)

### (2) 電話対応

予約診療が主流となっている歯科医院の受付業務では、電話対応は重要です。心を込め

た対応で、心を込めた診療をしていることを、直接的な言動と姿勢で相手に伝えることが求められます。

### ■電話対応のポイント

- 心を込めて話す
- 早口では話さない（使い慣れた言葉は早口になりがち）
- 温かみのある言葉にするため、抑揚をつけ、トーンを上げる
- ゆっくり、丁寧に話す
- あいまいな表現、ぼかした表現は避ける
- 明快で美しい話し方で接する

## (3)会計時の対応

会計はスピーディーに行うことが求められます。会計時に予約を取る場合には、会計・予約の手順ごとに説明し、患者に確認します。

会計の最後には、温かみのある言葉であいさつをし、見送ります。

### ■会計時の対応のポイント

- 予約の取り方のチェック～患者の希望に適切に対応しているか
- 次回の金額の概算額～正しい金額を伝えているか
- 見送り～次回来院したくなるよう送り出しているか

## (4)診療時の対応

診察室では、解りやすい説明が重要です。「解りやすい」「質問しても嫌がられない」「解るまで説明してくれる」という要望は、アンケート結果でもいつも上位を占めています。

### ■診療時の対応のポイント

- 「説明」が患者に十分に伝わるように話し、繰り返しを活用する
- 表情、アイコンタクト、深いうなずき、声のトーンで共感していることを伝える
- 心にゆとりを持ち、やさしい言葉を心がける
- 医療従事者の「ひと言」は重いという意識を持つ
- 患者のペースやリズム、声のトーンに合わせる
- 患者に楽な気持ちになってもらうよう、柔軟性を持ち、プラスの側面に目を向ける
- 会話も重要だが、YESと答えられる質問を心がける
- 患者の反応を見ながら話す
- 患者が理解していない等は、アイコンタクト、表情、動作で敏感に察知する

## 4 | 院内業務基準書の作成事例

歯科医院は、歯科医師はじめ歯科衛生士、歯科助手、受付、歯科技工士等のチームでの診療を行います。中でも、診療補助において歯科医師行為を行う国家資格である歯科衛生士と、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、院内での業務範囲を明確にする基準書を作成することが必要です。

### 1 | 歯科衛生士の知識技能レベル

歯科衛生士が行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、行った行為と結果に対する責任も負うこととなります。

### 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行わせる相対的歯科医行為の一つひとつについて、患者の状態や病症、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について認識し、判断を下す必要があります。

そのため、歯科衛生士が行う業務基準書には、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	咬頭齧合位だけでなく、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BOP 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 来と変化するると理解 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 SRP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 | 院内業務基準書の作成事例

院内基準書は、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内容にします。

無資格者である歯科助手に対し、行う業務の指導時に「この業務は歯科衛生士が行うからしなくても良い」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、基準書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基準書事例 (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に入力する	○	○
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	○	×
23	歯の根の治療をする	×	×
24	患部を切開する	×	×
25	脱落期の乳歯を除去する	×	×
26	術後の洗浄をする	○	×
27	歯石除去をする（歯冠部のみ）	○	×
28	縁下歯石を除去する	○	×
29	補綴物調整のための印象（歯の型）をとる	○	×
30	義歯の調整をする	×	×

業務基準書は、未経験の新人でも理解でき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のほか、法的罰則や院内罰則まで記載し、適切で安心できる業務を明確にすることで、患者だけでなく、働くスタッフからの信頼を得るためにも必要なツールです。

各職種のマニュアルに代わるテキストとして、院内で活用している歯科医院もあります。

## ■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より 「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」