

歯科 経営情報 レポート

Available Information Report for Corporate Management

基本スキルを高め早期に戦力化する スタッフ育成のための 研修制度

- ① 歯科医院におけるスタッフ研修の目的
- ② スタッフ研修:ソフト面での接遇力
- ③ スタッフ研修:ハード面での基本業務
- ④ 院内研修会の開催と外部研修会への参加

1. 歯科医院におけるスタッフ研修の目的

歯科医院経営は、人で成り立っています。専門教育を受けたスタッフが、院長をサポートすることで多大な貢献をしています。ところが昨今では、夜間診療や土日診療の実施、年中無休としている歯科医院が増加しており、勤務体制のシフト化や、パート職員を増やして診療に対応しているため、スタッフ全員が参加する研修や教育を実施しにくい状況になっています。

スタッフ育成は、院内活性化や増患対策としても、医院として重要な取り組みだといえます。どのように育成・教育を行うかが、歯科医院の将来を決めるカギかもしれません。

1 | 研修の目的

研修の大きな目的には、事業活動の成果を最大限に高めるため、事業目的に対する組織全員の考え方を同一方向に集約し、目的に向けた全員の能力と意欲を相乗的に高めることがあります。

そして相乗的とは、意欲が高まると能力が向上し、能力向上により意欲が高まるということの意味し、それぞれが少しずつ伸びることにより、更なる伸びが期待できるのです。

(1) 成果を最大限に高める公式

$$\text{成果} = \text{能力} \times \text{意欲} \times \text{考え方}$$

* ポイント 成果とは足し算ではなく掛け算

歯科医院の現場では、「能力」「意欲」「考え方」をそれぞれ高めることにより相乗的に成果はあがります。怖いのは、マイナスの考え方をしてしまうと、大きなマイナスの成果として現れてしまうことです。院内の組織が上手く機能していないと顧客対応に支障が出ます。院内が楽しく、そして活気にあふれ、やる気の出る状態になっていないと、スタッフの意欲は向上しません。うわべの対応では、患者に見透かされてしまうでしょう。

2 | 歯科医院の望むスタッフ

(1) 歯科医院が求めるスタッフ

院長はスタッフには、医療従事者としての「意識」と「スキル」を持っていて欲しいと望んでいます。

■スタッフに持って欲しい3つの意識

- ①患者満足 (CS customer satisfaction)
- ②自己啓発 (self-development)
- ③経営感覚 (management sense)

①患者満足

医院経営のマーケティングでは、患者満足度の向上が中心となっています。

■患者満足度の重要指標

- 定期検診率 (リコール)
- 中断率
- 自費診療と保険診療の比率
- 紹介率
- キャンセル率

②自己啓発

歯科医院でスタッフに求めるスキルとは、医療技術に留まらず、以下の3つのスキルであるといわれています。

- **テクニカルスキル**
 - 医療技術
 - 診療補助業務
 - スケーリング
 - PMTC
 - 患者とのコミュニケーション能力
 - パソコン技術 (レセコン等)
- **ヒューマンスキル (自己マネジメント力)**
 - 患者対応
 - 患者サービス
 - 仕事に対する姿勢
- **コンセプチュアルスキル**
 - 院長に代わって医院のコンセプト・理念を伝達でき治療計画を伝える能力
 - 十分なインフォームドコンセント
 - 自院方針にメンバーを向かわせる能力

③経営参画の意識

歯科医院も、当然利益を上げていかなくてはなりません。スタッフにもこうした意識は是非もってほしいものです。

「自分がいくら稼いでいるのか?」「歯科医院の売上とはなにか?」「歯科医院の粗利益とは?」「損益分岐点売上高を知る」「使わないといけない支出 (研修費や広告宣伝費)」などについて、理解する能力が望まれます。

3 | 歯科医院の望むスタッフ育成のポイント

(1)スタッフの果たすべき役割の指導・教育

上記のスタッフに持って欲しい「意識」「スキル」は黙っていても身に付きません。

特に若いスタッフやパート職員に自発的行動を望むより、医院側の指導・教育により身に付けさせましょう。

■歯科医院における初期教育のポイント

- ① 医院のコンセプトや特長と、求めるスタッフ像について、院長から説明する
- ② 教育担当者を選任し、公私にわたって適切な助言指導を行う
- ③ 教育スケジュールを医院全体に周知させ、OJTは全スタッフが行う
- ④ 可能な限り、マニュアルなどの書面を使い、教育内容の統一を図る
- ⑤ 定期的な習熟度の確認を行い、早期の戦力化を目指す

【留意点】

- 初期教育の段階で、医院の方針や自己啓発の重要性を伝えておく。
- 教えるスタンスから学ぶスタンスへ変更する。

■歯科医院の教育サイクル（①～③を繰り返し、レベルアップを図る）

① 知識の習得	勉強会・研修会
② スキルアップ	研修会・実践の場
③ 人事評価	目標管理・業務レベルの確認

(2) スタッフが働きがいのある、働きやすい医院を目指す

歯科衛生士の供給不足は深刻化しており、新卒採用に関しては5～10件に1人程度しか応募がないのが現状です。そこで、歯科医院の規模に合った強みを活かした「働きがいのある、働きやすい職場づくり」が必要です。

職場の環境づくりは、大きくハード面とソフト面に分けることができます。

ソフト面	ハード面
① 院長の人柄	① 医院の設備（診療所・医療機器等）
② スタッフ同士の連帯感	② 作業条件（業務内容等）
③ 研修体制や自己啓発方法	③ 勤務条件（給与・休日・労働時間等）
④ 人がつくる院内の雰囲気	

スタッフの意思を尊重する前提として、プロ意識を持たせ、目標設定が出来ていて、業務管理をしていることが必要です。単にスタッフのわがままである意思を尊重する事ではありません。

2. スタッフ研修:ソフト面での接遇力

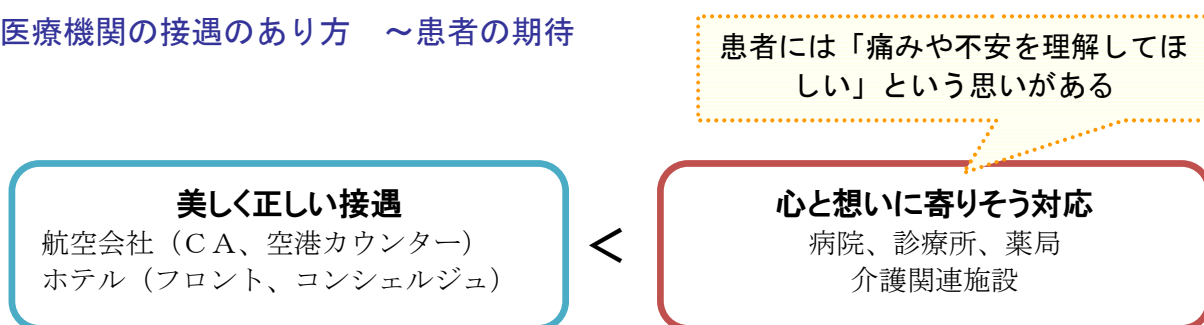
1 | 患者対応という特殊性のある接遇力

これまでも歯科医院経営において、「患者対応力＝接遇力」は重要な成功要因の1つでしたが、今後の患者ニーズの多様化とともに、歯科医院選択志向が強まるにつれて、その重要性はますます高まっていくことは間違いありません。

一般的に高い接遇レベルと言えば、丁寧で美しい言動・姿勢による対応が基本とされていますが、体調が悪かったり、健康に不安を抱えたりして来院される患者には、形式的な対応という印象をもたれることもあります。

患者は、美しく正しい接遇よりも、患者自身の気持ちに寄り添ってくれる対応を望んでいます。

■医療機関の接遇のあり方 ～患者の期待



接遇マナーには、次のような5つの原則があります。

■接遇マナー5原則

①あいさつ	コミュニケーションの始まり
②言葉遣い	正確・誠実・簡潔に
③身だしなみ	医療従事者に不可欠な清潔感、信頼・安心感を与える
④表情・態度	TPOにあわせた対応
⑤気遣い	患者が求めていることを自ら察知する

2 | 心と想いに寄りそう対応

(1)正しいあいさつ

マナーの基本は挨拶に始まり挨拶に終わると言われます。挨拶の「挨」は「ひらく」、「拶」は「せまる」という意味があります。即ち、「心を開いて相手に迫る」ことが挨拶であり、全てのマナーの基本です。あらゆる人間関係の中で最も大切なことは、お互いに心を開きあっていることです。笑顔での挨拶は、患者さまへのあたたかい心づかひの現れです。

(2)言葉使い

①敬語の使い方

日頃、友達や家族に対し、意識して敬語を使うことはありません。しかし、職場では、患者様に対してはもちろんのこと、職員の間でも、はっきりけじめをつけて職場にふさわしい雰囲気にするために、言葉遣いに気を配らなくてはなりません。

敬語は、礼儀正しく聞きやすい会話の基本であるとともに、コミュニケーションの潤滑油でもあります。

②話し方の基本

話し方にもいくつかの基本があります。聞き手にとってわかりやすく話すためには、この3つが重要なポイントになります。

- さわやかな声ではっきりと話すこと
- 語尾にしまりをつけること
- 語調のきつさに要注意
- TPO（相手）にあわせた話し方をすること
- 相手にわかりやすい順序で話すこと

(3)洗練された動作と身だしなみ

①洗練された動作

洗練された動作とは、何かをする時の体の動き、例えば患者さまに呼びかけたり、呼ばれて振り向いたり、患者の歩行を介添えしたりする、その折々に何かしらのマナーの良さ、教養や人間性、端正な美しさを感じさせる動きです。また、いきいきした動作は、周囲を勇気づけ、今日の元気を支えるものとして重要です。

- 仕事の手を休めて対応する（忙しさを伝えない）
- 相手の言葉を途中で遮らずに聴く（傾聴の姿勢）
- アイコンタクトはもちろん、アイレベル（視線の高さ）が相手より低くなるように努める
- 笑顔を忘れない
- 足音にも気を配る

②身だしなみ

服装や身だしなみを整えること、これは全スタッフの基本です。またスタッフ自身だけでなくクリニックの好印象にもつながります。きちんとした清潔な感じを与える服装は「この人なら大丈夫」という安心感、信頼感を与え、好感を持たれます。

同時に、クリニックでの身だしなみは、仕事に対する態度の表れです。自分がどのように映っているかを考え、相手に清々しい印象を与えるよう心掛けましょう。

■基本指針

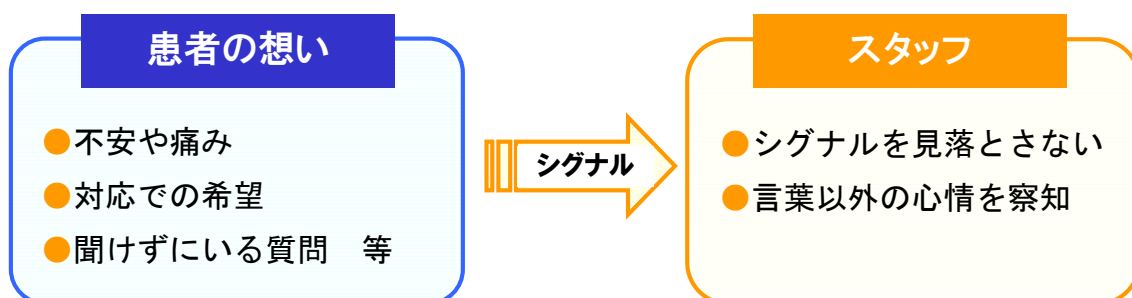
- 安全、機能的である
- いきいき感があり、相手を元気づけられる
- 清潔感があり、感染に強い
- 安心、信頼感を与える

(4)表情・態度と気遣い

サービスを受けた際に、「この程度の配慮をしてくれてもいいのに」という小さな不満を持った経験は、誰でも少なからずあるはずです。一般に医療機関は、この思いが強く表れやすい場所でもあります。

不安を抱えている患者やその家族は、対応する職員の表情や態度にも敏感です。例えば、患者との会話の後に不愉快な表情を見せる、というのは、その会話がうまくいかなかった表れです。そのため、患者側も「自分の思いを受け取ってもらえなかった」ととらえて、その後のコミュニケーションがうまくゆかない結果となってしまいます。

よりよいサービスとは、患者の心情や要望を早く察知して、対応していくことです。それによって、患者が安心感を得ることにつながります。



3. スタッフ研修:ハード面での基本業務

スタッフ研修には、歯科医院の業務を把握し、その業務に対するハード面（技術スキル）のテーマがあります。基本業務と補助業務のほか、歯科医療という専門性の高い知識習得が必要です。

1 | 基本業務

基本業務とは朝の準備・物品の把握などであり、直接は診療業務に関わりませんが、診療前後の大切な業務です。歯科医院のスタッフには、1日・1週間・1ヶ月と業務の流れを十分に理解させると共に、それぞれの手順を身に付けさせる必要があります。

■基本業務の内容

- | | |
|-----------------|--------------|
| ●朝の準備 | ●チェアユニットの取扱い |
| ●物品の把握（配置場所など） | ●消毒・滅菌方法 |
| ●患者対応（受付・電話など） | ●X線写真の取扱いと整理 |
| ●診療終了時の後片付け及び掃除 | ●器材の管理（補充など） |

2 | 補助業務

補助業務は、バキューム等の機器操作・セメント類の練和など診療補助に関わる業務であり、間接的に患者と接するものです。

■補助業務の内容

- | | |
|----------------|-----------------|
| ●バキューム等機器操作 | ●対合歯の印象 |
| ●セメント類の練和 | ●治療内容の把握 |
| ●印象材の練和 | ●治療の準備と治療後の後片付け |
| ●X線・口腔内写真撮影の補助 | |

3 | 歯科診療の種類と内容の把握

歯科医院のスタッフには、接遇力だけでなく、診療・治療に関しても高い知識の習得が望まれます。専門性の高い医療行為について、患者が抱く治療への不安も解消してあげなければいけません。また、治療補助や歯科衛生士業務の治療技術の向上も必須です。

これらのスキルアップ研修は、患者に安心を与え、信頼を得るための最重要項目です。

(1)治療行為の把握

①歯科保存治療

抜歯せずに歯を保存して治療する。う蝕などの歯の疾患と歯槽膿漏などの歯周組織の疾患治療を行う。診療内容は、歯内療法・歯周療法・保存修復に細分化される

②歯科補綴治療

種々の原因によって生じた歯の崩壊或いは欠損を補填し、歯及びその周囲組織の形態や機能を回復させるために人口材料による補綴物の製作・装着を行う。診療内容は歯冠補綴・橋義歯・有床義歯・顎・顔面・補綴などに区分される

③口腔外科

口腔を構成し、又、これに関連する組織・器官の各種疾患のうち、観血療法の対象となるものの診断と治療を行う。外科的処置だけでなく、薬物療法などの口腔の内科的処置も含めて行う

④矯正歯科

歯科の診療科の一つで、不正咬合や顎変形症を治療する

⑤小児歯科

小児の口腔領域器官全般が対象であり、健全な発育と保健を目的とした予防と治療を行う

⑥予防歯科

主に歯科衛生士による口腔衛生指導や、小児の萌出健全歯の、う蝕予防充填などを行う

この他に、⑦麻酔、⑧その他の歯科治療行為、⑨治療別アシストの方法、があります。

(2)診療機械・器具・材料の種類と内容の把握

スタッフには、診療機械・器具・材料に対しての専門知識の習得も必要です。

患者は、どんな治療が、何の目的で、どのような効果があるのか、またどんなリスクがあり、価格はどうなっているのかなど、知りたいことが多岐にわたります。

これらに関する患者の質問に対して、スタッフが回答できないと、なおさら不安が増加してしまいます。

①歯科治療の基本器具

治療時に、必ず必要な器具を選定し組み合わせたものを、基本器具セットといいます。

- | | |
|--------------------------|------------|
| ● エキスカベーター（スプーンエキスカベーター） | ● 歯鏡 |
| ● 歯科用ピンセット | ● 歯周ポケット探針 |
| ● エクスプローラー | ● スケーラー |

②常時使用する備品

- | | |
|------------------|-------------------|
| ● うがい用コップ | ● ダッピンググラス |
| ● 器具パット | ● シャーレー |
| ● 消毒ケース | ● 汚物容器 |
| ● 綿花容器 | ● 綿棒 |
| ● コットンロールディスペンサー | ● ガスバーナー・アルコールランプ |
| ● ケットル | ● バースタンド |
| ● 薬瓶 | ● カントラスタンド |

③歯科診療機器

1) ユニット及びユニットの装備機器

- | |
|----------------------------------|
| ● エアータービンハンドピース（高速回転切削装置、AT・HP） |
| ● マイクロモーターハンドピース（低速回転切削装置、MM・HP） |
| ● スリーウェイシリンジ（TWS） |
| ● ブラケットテーブルまたはトレイ（診療器具・薬品等支持台） |
| ● スピットン部（ベースン） |
| ● サライバエジェクター（唾液吸引装置・排唾器・SE） |
| ● バキュームシリンジ（EV） |
| ● 口腔照明灯（ライトまたは無影灯） |
| ● シリンジホルダー |

2) 設備機器

● エアーコンプレッサー

● エアードライヤー

3) エックス線装置

● エックス線装置

● 自動現像処理機

● パノラマエックス線装置

● シャウカステン

● 頭部規格エックス線写真撮影装置（セファロ）

4) スケーリング機器

● 超音波スケーラー

● エアースケーラー

● 多目的超音波スケーラー

● 歯面清掃研磨器

5) レーザー装置

● レーザーの種類

レーザーは種類が多く、それぞれに特徴がある。レーザー発振を起こさせる物質の形態により、ガス（気体）レーザー、液体レーザー（色素レーザーとも呼ぶ）、固体レーザー、半導体レーザーなどに分類できる。

● 半導体レーザー装置（低出力治療器）

④ 歯冠修復補綴の材料等

● コンポジットレジン

● アマルガム

● その他の歯冠修復材

※ 即硬性アクリルレジン（合成樹脂）

※ ケイ酸セメント（シリケートセメント）

⇒ 以前には充填に使用されていたが、最近はあまり使用されない

※ 鋳造用金属

⇒ 技工用材料でインレー、金属冠、義歯床、金属鉤バーなどに用いる

4・院内研修会の開催と外部研修会への参加

1 | 歯科医院に義務付けられている職員研修会

平成19年度の第5次医療法改正において、歯科医院でも医療安全管理対策、院内感染防止対策、個人情報保護法について周知徹底を図る目的で年2回程度、研修計画に基づき職員研修が実施されていることが義務付けられました。研修の内容は下記のとおりです。

■医療安全管理対策研修会開催の通知

●医療安全管理対策のスタッフ研修

医療に係る安全管理の為の基本的考え方及び具体的方策について、当該医院等の具体的な事例等を取り上げ、職種横断的に行う。研修の内容（開催または受講日時、出席者、研修項目）について記録する事。入院設備を有しない診療所等は、当該医院以外での研修を受講する事でも代用できるものとし、年2回程度の受講の他、必要に応じて受講することとする。

■院内感染防止対策研修会開催の通知

●院内感染防止対策のスタッフ研修

院内感染対策の基本的な考え方及び具体的方策について、当該医院の実情に即した内容で職種横断的な参加の下に行われるものであること。研修の実施内容（開催または受講日時、出席者、研修項目）について記録すること。本研修は、医院全体に共通する院内感染に関する内容について、入院設備を有しない診療所等は、当該医院以外での研修を受講する事でも代用できるものとし、年2回程度の受講の他、必要に応じて受講することとする。

■個人情報保護法の研修会開催

●個人情報保護法のスタッフ研修

個人情報の保護に関する規定について、周知徹底し、漏洩時や苦情処理の対応手順、離職後も含めた守秘義務について等をスタッフに対し、研修会を実施する。

2 | 接遇力及び技術向上に関する外部研修会への参加

スタッフの接遇力の向上と技術向上に関する研修会も数多く開催されています。院内研修とは別に、これらの外部研修を活用して、職員の育成を図ることも重要です。

(1) 接遇力向上研修会

① 接遇時の場面別、患者別対応での研修会

場面別	患者別
<ul style="list-style-type: none"> ● 受付会計時 ● チェアサイド ● カウンセリング時 ● クレーム対応 ● 電話対応 	<ul style="list-style-type: none"> ● 女性患者への対応 ● 小児患者への対応 ● 高齢者患者への対応 ● 就労患者への対応

(2) 技術向上研修会

① 歯科診療行為と機械、器具、材料に関する研修会

診療行為別	診療機械、器具、材料
<ul style="list-style-type: none"> ● 歯科保存治療 ● 歯科補綴治療 ● 口腔外科 ● 矯正歯科 ● 小児歯科 ● 麻酔 ● その他の歯科診療行為 ● 治療別アシスト手法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 歯科治療の基本器具 ● 歯科診療機器 ● 歯冠修復補綴の材料等 ● 歯科が取扱い薬剤の特性