

特集

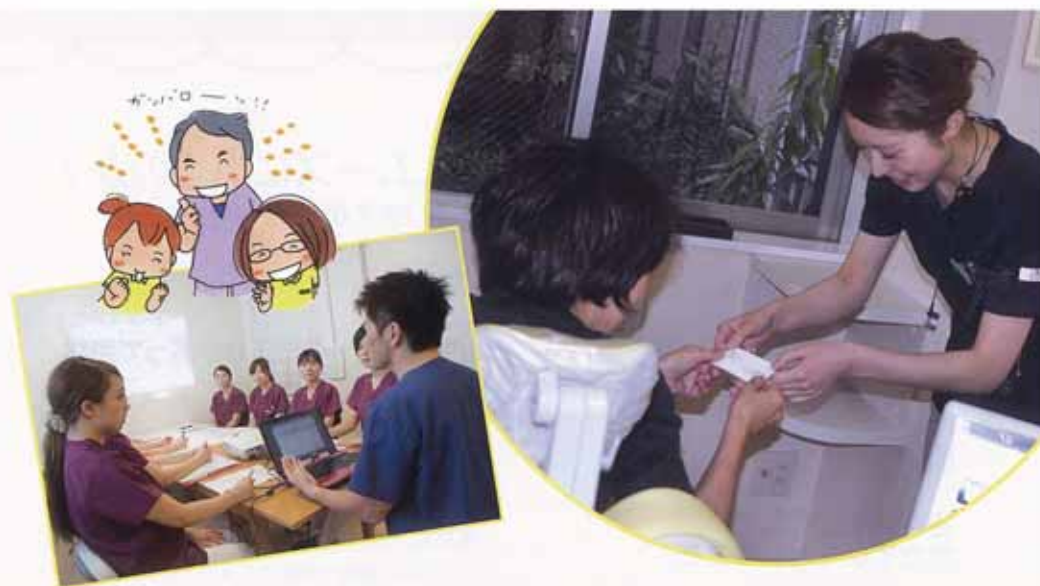
“引き継ぎ”を スムーズにするための 私たちの取り組み



産休・育休・離職……患者さんを引き継がなくてはならなくなったときに備えて、きちんと準備ができていますか？

多くの歯科医院では、歯科衛生士が患者さんの“マイハイジニスト”として密な信頼関係を築いています。しかしながら、女性である歯科衛生士には、産休・育休なども含め、一時的に担当を離れ、後任者に患者さんを“引き継ぐ”ことが必要になる時期も考えられるでしょう。そしてそれは、きちんと対応しなければこれまで築いてきた患者さんと医院との信頼にも影響する、大事な局面といえるかもしれません。

本稿では、院内での患者さんの“引き継ぎ”をスムーズに行い、皆が安心して働きつづけるためのさまざまな工夫を、現場の歯科医師・歯科衛生士の立場からお伝えさせていただきます！
(編集部)



1. どうしたら“引き継ぎ”がスムーズに行くのか？

～引き継ぎに備えて、きちんと準備ができていますか？

株式会社デンタルタイアップ 小原啓子 (歯科衛生士)

2. 患者さんを引き継ぐまでのステップ

石川県金沢市・ハッピー歯科医院 福村安紀 (歯科医師)・澤口巳穂・岡本理沙 (歯科衛生士)

3. 産休・育休を経ても働きつづけるための当院の引き継ぎシステム

東京都世田谷区・高橋歯科医院 高橋泰樹 (歯科医師)・土井加奈子 (歯科衛生士)

Column 知っておきたい！産休・育休にかかわる法制度

株式会社デンタルタイアップ 小原啓子 (歯科衛生士)



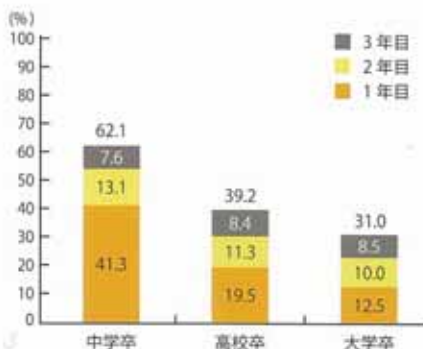
1. したら“引き継ぎ”がスムーズにいくのか？ ～引き継ぎに備えて、きちんと準備ができていますか？



株式会社デンタルタイアップ
小原啓子 (歯科衛生士)

歯科衛生士として 生きていくということ

皆さんが歯科衛生士として、国家資格を得たとき、「自分はどのように生きていくのか」という人生を思い浮かべたことと思います。超高齢社会に突入した現在、私たちは国民の健康を維持・管理していく専門職として、責任ある職業につきました。しかし、職業人として社会に貢献するという志をもってしても、一生第一線で歯科医療に携われるわけではないのが現実です。「自分たちはなぜ働くのか」「どのように働くべきなのか」人生の岐路を通過するたびに、深く考える機会を得ることになります。



(厚生労働省職業安定業務統計)

図1 新規学卒者の離職状況 (平成22年3月卒業者)
実際には中学・高校・大学の卒業後3年以内の離職率は、62.1%、39.2%、31.0%

組織は、ヒトの出入りがあるって当然

「753現象」という言葉を聞いたことがあるでしょうか。中学、高校、大学の卒業3年後の離職率が、それぞれ7割、5割、3割という意味です。若い方々が組織に愛着をもつことなしに、早い段階で辞めてしまうことは、決してめずらしいことではありません(図1)。組織にとっての財産は、「ヒト・モノ・カネ・情報」です。ほかのものはお金を出せばはじめから使えますが、ヒトだけは投資しつづければ財産にはなりません。育成して一人前になるまでは時間とお金がかかります。

サービス業の離職率は20～30%といわれていますが、医療福祉分野においては13.9%(平成24年雇用動向調査)です(図2)。したがって、何年もの間、誰も辞めずに全員が継続して働く職場であるということは非常にまれなことです。ヒトは循環し、組織は新しいメンバーを加えながら時代に合わせた成長を遂げます。歯科医院という組織が、質を下げずに最善の体制で医療に取り組むためには、ヒトを大切に育て、長く勤められる環境をつくりあげる必要があります。そのためには、引き継ぎにより組織の継承をはかることが重要です。

女性としての働き方を支援できる 組織になる

多くの歯科衛生士が20代前半で国家資格を取得します。現在の女性の結婚年齢平均は29歳、出産の平均は第一子～第三子までが30～33歳

です。子どもをもつことは、みずからの生活を豊かにする、自然なことであり、また生きがい・喜び・希望につながると多くの人が感じています。

歯科衛生士となって10年経たないうちに、人生の岐路はやってきます。私が、ある企業に勤めているキャリアウーマンに出会ったときの話です。その企業は、女性が勤めたい企業として長年ランキングされている、日本を代表する有名メーカーです。そこでは、次のように語り難いと言っていました。

「女性の多い職場は、個々の努力は当然けれども、全体でその力を保たなければならない。女性が全力で働けるのは限られた期間でしかないのだから、みんなで活力を溜める“冷蔵庫”をつくるのよ。全力で働ける人はその力を冷蔵庫にエネルギーとして入れ、厳しい状況の人が出てきたら、その蓄えを使ってもら。職場はいつでも総力が落ちなければ問題は無い。私たちは、職場の先輩からその力を受け継ぎながら働いているのよ」

世の中の変動に柔軟に対応している企業は、法的な環境整備を行いながら、働く環境づくりのための「文化」をつくり上げているようです。

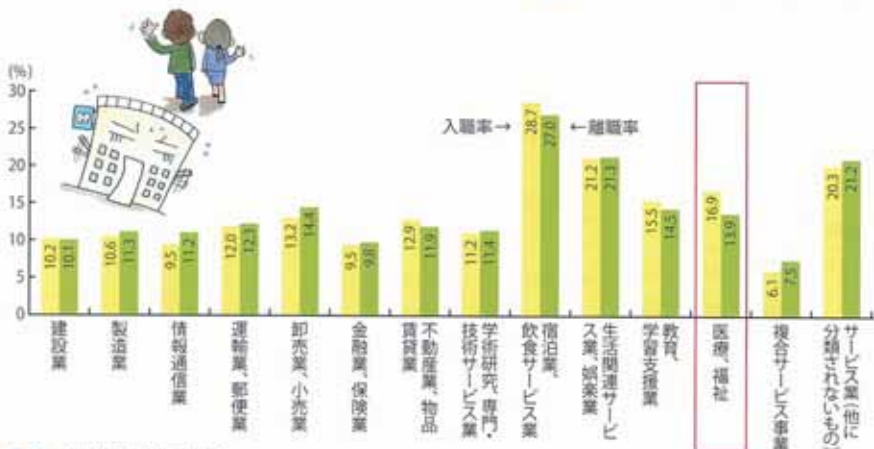


図2 産業別に入職と離職率

医療福祉における平成24年1年間に入職者数は、97万人(年初の常用労働者数に対する割合16.9%)、離職者数は、80万人(同13.9%)。常用労働者数は、事業所の新設や閉鎖などの影響を除き、17万人(同3.0%)の増加となっている

女性の働く環境を 計画的につくり上げる

「組織は戦略に従う」と、経営史学者アルフレッド・D・チャンドラーは言っています。働きながら、妊娠・出産・育児を経験することは、肉体的・精神的ストレスが多大です。個人の努力は、モチベーションを上げることで維持されますが、組織が何かを成すためには、計画を立て、実践し、確認しながら微調整して全体を動かす必要があります(これが“戦略”です)。あなたに働きつづける意思があるのなら、普段から仕事への取り組み方を語り合わなければなりません。歯科医院のなかにこの体験をしている人がいなければ、組織にとっては未知の部分です。

「法律だから休暇がとれて当然だ」という意識は、自分を窮地に追いやり、普段からの行動が自分の未来を示します。そのときがくる前に、現在行っている仕事を意識的に「見える化」しておきましょう。そうすれば、妊娠に気づいたとき、計画どおりに準備を始めることができます。妊娠・出産・育児休業までの流れの例を次ページ図3に示しますので参考にしてください。



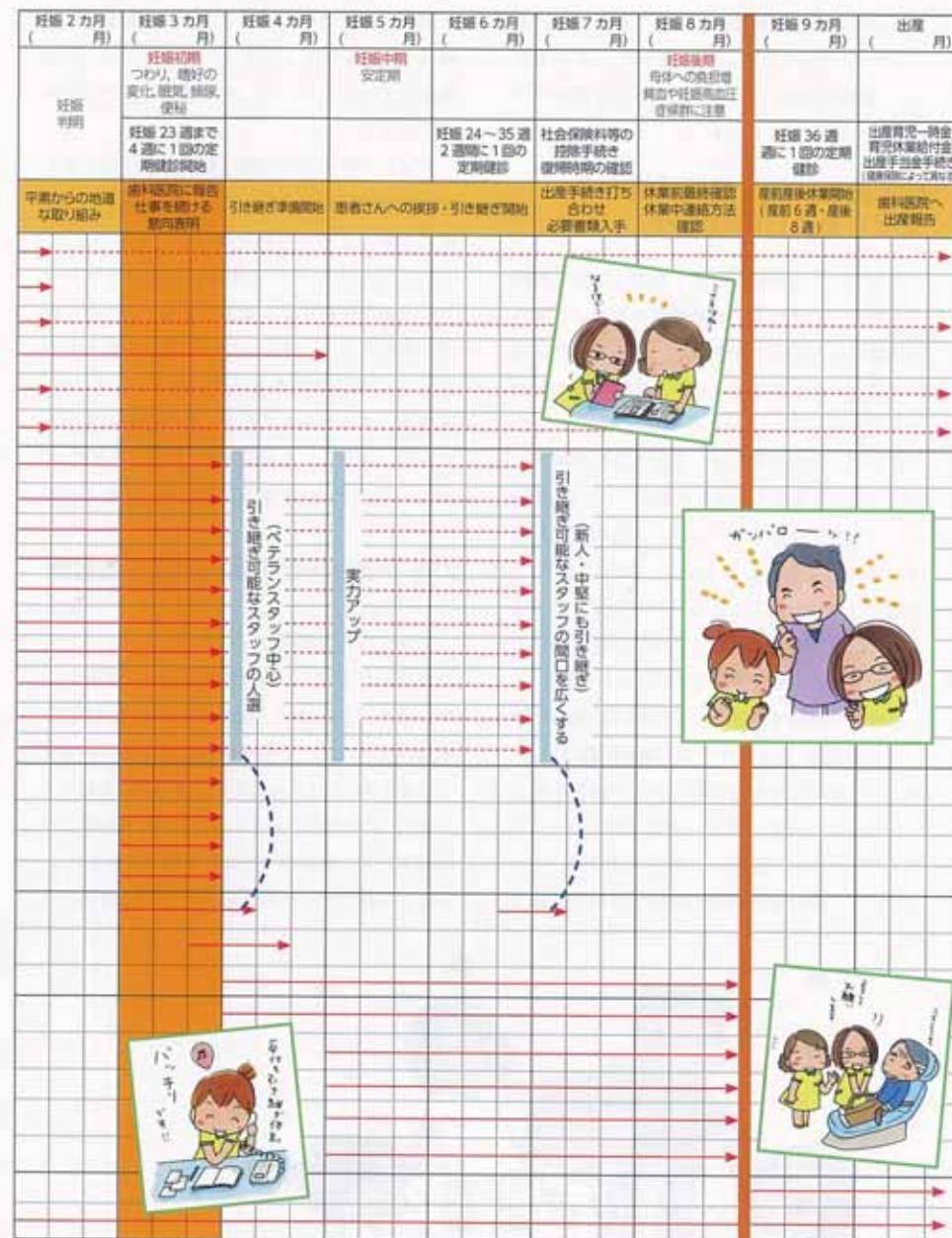


歯科医院での体制				本人体調
段階	必要事項	具体的動き	担当者	全体調整 (チーフ)
第1段階 前段から、女性が 協力して動く 環境づくり	院長の理念	院長がすこし先の未来をイメージして、理念を基に組織としての体制をつねに語る	院長	
	問題点の抽出	問題があれば見える組織としてのしくみ、ミーティング、ヒヤリハットを報告するしくみ	医療安全担当者	
	意識統一	互いに協力し合う日ごろからの体制づくり	チーフ	
	現在やっていることのマニュアル化	いつ、何があるかわからないので、マニュアルは必須ヒヤリハットが起きるたびに追加・修正・改訂	マニュアル作成担当者	
	情報の共有	朝礼での情報発信、普段から普通の話ができる関係づくり	チーフ	
目標の設定 (プロジェクト)		問題解決のシステムとプロセスを構築するシステム導入	執行部・引き継ぎの責任者	
第2段階 全Dの 診療の基本的 確認	DHの指導内容の統一、基本テキスト	マニュアルを熟知し、全スタッフの実力を組織として把握する 歯科医院としての技術・知識、態度の合格ラインを明確化し、個々の成長を促す	人材育成担当者	
	プロービング知識・技術・時間			
	スクレーピング知識・技術・時間			
	ブラークスケア知識・技術・時間			
	X線写真の知識・技術・時間			
	機能的歯面清掃知識・技術・時間			
	口唇内写真知識・技術・時間			
	ルートプレーニング知識・技術・時間			
	保険点数の理解、流れとしくみ			
	その他必要と思われるDH業務			
第3段階 引き継ぎの 混乱回避	担当患者変更の基本方針	妊娠した本人の意向を組んで協力体制を組むことを説明	院長	
	担当患者の明確化	自分が担当する患者一覧を作成し、把握しておく	本人	
	DHの診療の流れの確認	治療計画と治療予定における混乱がないかを再確認	本人	
	DH業務記録の整備と確認	業務記録・写真・検査用紙等の確認	本人	
第4段階 本人から 新担当者への 患者説明	担当患者変更の基準	治療難易度・相性に応じて振り分け基準を示す	チーフ・本人育成担当者	
	引き継ぎ時間確保の方針決定	担当者が混乱しないように時間確保 (昼休み等あり)	引き継ぎの責任者	
	患者説明の時間の確保	本人と新担当者との情報の引き継ぎ開始	本人・新担当者	
第5段階 患者さんへの 挨拶と移行	新担当者の患者数増加に伴う柔軟性	対応能力の強化、意識向上、忙しくなることへの覚悟	新担当者・引き継ぎ責任者	
	患者さんへの周知	スタッフ紹介等で「○月から産休・育休に入る」等の文面追加	受付	
	予約簿の改正	担当者の引き継ぎ段階で受付簿にも記入	受付	
第6段階 引き継ぎ後の 確認	新担当者の患者さんへの診療の引き継ぎ・紹介	挨拶、時間を共有し、口唇内を確認する	本人・新担当者	
	業務記録・診察券・リコールはがき等での担当者変更	名称が入っているものの変更を徹底	本人・受付・新担当者	
第6段階 引き継ぎ後の 確認	引き継ぎ患者のリコール対応	基本方針に従って対応する	受付・新担当者	
	分析【数・継続・キャンセル・点数等】	全体としての数字を一つの評価として使用する	チーフ・受付	



第1段階から第2段階まで

第3段階から第6段階まで



※ 本人とは、妊娠して産休・育休を予定している者である。執行部とは、院長・チーフに加えて組織の中核にいるメンバーとする。育児休業を取得するスタッフが不足した場合には同立支援等助成金の対象となる場合があるため、都道府県労働局に相談する
 ※ 産休・育休に入るスタッフ数減少への対応として、人材確保する場合は、そのタイミングははかってから求人を行う
 ※ 休業中に年末調整を行う場合、必要書類の取りつけに注意する
 ※ 多胎妊娠の場合は産前産後休業は98日となる

(社会保険労務士 松阪文則、デンタルタイアップ監修)

図3 引き継ぎまでのフローチャートの例 (妊娠・出産・育児休業の場合)



妊娠が判明し、職場に報告してから産体に入るまでの時間は通常6カ月ほどしかありません。「組織は戦略に従う」、仕事の引き継ぎをすまやかに始めましょう。

産前産後休業・育児休業から復帰するときの段取り

あなたが、産前産後休業・育児休業から復帰する場合、母子ともに心身健康であり、ご家族や地域の方々の協力があれば、計画どおりに復帰できるかもしれませんが、人生何があるかわかりません。

その間、歯科医院では、あなたの仕事を残ったメンバーで支えてくれています。しかし、オーバーワークになるようならば、人員の補充を考える場合も少なくありません。復帰するまで、最短で2カ月、長くて1年6カ月ほどかかりますので、あなたが帰ってくる場所を確保するためにも歯科医院を成長させる必要があります。

出産から復帰する際の公的手続きや復帰に向けての準備は、本人だけでなく歯科医院（院長・チーフを中心）や社会保険労務士の協力を得ての作業となります。また、国は女性のワーク・ライフ・バランス確保のための支援を行っていますので、両立支援制度や復帰のための助成金

を積極的に活用することで、さらに働きやすい職場づくりが可能となるでしょう。なお、国の制度は変わりますので、その都度確認する必要があります。

あなたが休んでいる間にも、医療は日々進歩し、歯科医院のカイゼンは続いています。復職後は以前のように動けないことも多いため、新人になったつもりで真摯に教育を受けなおし、歩調を合わせていきましょう。焦っても仕方がありません。子どもはまだ小さく病気がちで、いつ保育園等から「熱が出ています」と、連絡が入るかわかりません。自分自身の生活リズムもとりにくく不安定です。こんなときには、しっかり皆さんに感謝の言葉を発しましょう。

バトンタッチをスムーズにする意味

出産・育児の時期だけでなく、人はいろいろな環境のなかで、互いに協力し合いながら生きています。たとえば、親の介護や自身の病氣、家庭の事情など、やむを得ない状況からいままでもどおり働けなくなることは、誰の身にも起こります。歯科医院という小さな組織において、皆が働きやすい体制づくりにまず取り組めるのは、あなた自身です。ベテランといえども、自分だけ

が歯科医院という組織を引っ張っているわけではありません。一番働きやすい時期に、与えられた仕事に恵まれるからこそ、歯科医院という組織のなかで輝いて生きることができるのです。

人生の岐路に差ししかかったスタッフが出てきたときは、協力体制をとって新しい体制づくりに取り組んでいきましょう。それは、いずれ体験する、自分自身の未来に必ず反映するはず（図4）。

人生を長いスパンでとらえ、バランスよく生きよう

日本の平均寿命は、2013年に男性80.21歳、女性は過去最高の86.61歳となりました。人生は、長いです。そして、社会環境は時代に合わせて変わりますし、地域社会や経済状況も刻々と変化します。そのなかで、個人の生き方は千差万別で、自分の意思で未来を決めることができます。

米国の教育学者ドナルド・E・スーパーは、キャ

リア=職業とは考えず、キャリアを「人生のある年齢や場面のさまざまな役割の組み合わせ」と考え、「ライフ・キャリア・レインボー」を示しました（図5）。人生全般にわたり「子ども・学生・余暇を楽しむ人・市民・職業人・配偶者・家庭人」など、さまざまな役割の経験を積み重ねてキャリアが形成されるという考え方です。

私たちが歯科衛生士として全力で働くためには、同時にほかの人生の役割をはたす必要があります。そのバランスに意味があると考えられています。仕事に常勤で勤務することは、責任ある立場として喜ばしいことです。しかし、仕事だけが人生でないことも確かです。いろいろな役割を担うのが人生です。パートやアルバイトの時期があっても、いいではないですか、互いに協力しあい、地域に貢献できる歯科医院をつくっていきましょう！



図4 人生の岐路に立ったスタッフを全員で支える組織

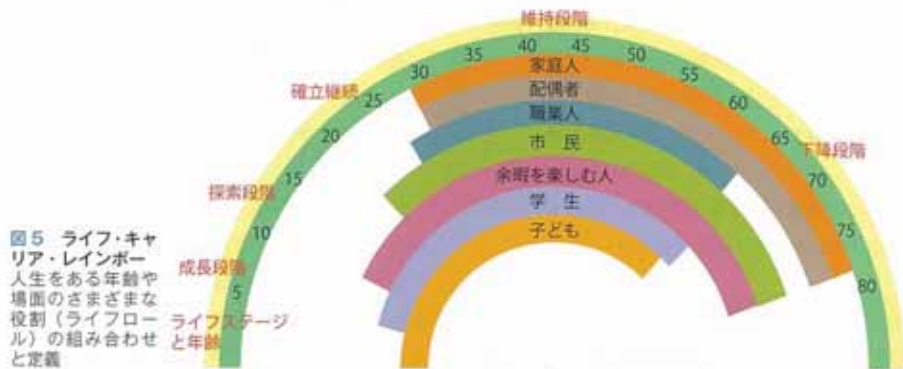


図5 ライフ・キャリア・レインボー
人生のある年齢や場面のさまざまな役割（ライフロール）の組み合わせと定義

参考文献

- 1) 厚生労働省：労働市場分析レポート 第23号、新規卒業者の離職状況（平成22年3月卒業者の状況）
http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou_roudou_report/dl/20131029_03.pdf
- 2) 厚生労働省：平成24年雇用動向調査 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/iran/roudou/koyou/doukou/13-2/kekka.html#03>
- 3) 厚生労働省：平成25年版厚生労働白書 若者の意識を探る－出産・子育てに対する意識
<http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/13/dl/1-02-2.pdf>
- 4) 厚生労働省：政策統括官付政策評価官委託 若者の意識に関する調査、2013。
- 5) 厚生労働省雇用均等児童家庭局：少子化に関する意識調査、2004。
- 6) アルフレッド・D・チャンドラー、有賀裕子訳：組織は戦略に従う、ダイヤモンド社、東京、2004。
- 7) 小原啓子ほか：仕事の視える化シリーズ、医歯薬出版、2010～2011。
- 8) 厚生労働省：平成25年版雇用動向調査 <http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/ife/ife13/>
- 9) Donald E. Super, Branimir Sverko, Charles M. Super: Life Roles, Values, and Career International Findings of the Work Importance Study, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 1995.





2. 患者さんを引き継ぐまでのステップ



石川県金沢市
ハッピー歯科医院
福村安紀(歯科医師)
澤口巳穂(歯科衛生士)

退職が決まったら……(澤口)

はじめに

女性の多い職場である歯科医院には、妊娠・出産など、さまざまなライフイベントにより、一定期間休職するスタッフや退職するスタッフがいることはやむをえないことです。その際、前任者と患者さんとの信頼関係を保ったまま、スムーズに引き継ぎを行うためには、休職・退職が決まった時点からステップを追って引き継ぎを進めていくことが大切です。本稿では、歯科衛生士・澤口の産休前の引き継ぎを例に、休職までの引き継ぎのステップと注意点を紹介していきます。

STEP1 休職の報告



STEP1 休職の報告

休職・退職の予定が決まった時点から、患者さんの引き継ぎの準備が始まります。私の場合、妊娠が判明した時点で速やかに院長に報告し、「出産後も仕事を続けたい」という意向を伝え、産休・育休の取得を希望しました。このとき院長には、「休業後の復帰を待ってる」と言っていたいただきました。

その後、朝礼(図1)でスタッフに妊娠を報告し、つわりも始まっていたため、タバコや香水などの匂いが強い患者さんに関しては、ほかのスタッフに担当を代わってもらうことにしました。当院は歯科衛生士担当制のため、報告が遅れると患者さんや医院に迷惑がかかってしまいます。つわりの時期は体調が優れないことが多く、ほかのスタッフの手を借りる場合もあるため、説明のうえ院長やスタッフの理解と協力を得ることが必要不可欠です。

STEP2 患者さんの振り分けと新担当者の決定

次に、担当患者さんのなかから、引き継ぎが必要な患者さんを確認しました。引き継ぎが必要な患者さんは、重度の歯周病の方、痛みが、

図1 朝礼での報告

STEP2 患者さんの振り分けと新担当者の決定

引き継ぎDH		
カルテNo	患者氏名	注意事項

図2 引き継ぎ患者一覧表

怖がり、性格が細かいなど特に注意が必要な方、メンテナンスに長年継続して通っている方が中心です。ミーティングで報告したうえで、引き継ぎ患者さんの一覧表を担当歯科衛生士ごとに作成しました(図2)。さらに、後任の歯科衛生士にカルテなどで患者さんの情報を確認してもらい、了承を得ました。後任者の振り分けは、治療難易度や患者さんとの相性などを鑑みて行いました。

引き継ぎが必要な患者さんの治療予定表の内容や具体的な注意点を後任歯科衛生士に確認したうえで判を押してもらい、受付で引き継ぎ患者さんの一覧表とともに確認ができるようにしました(図3)。こうすることで、予約をとる際の混乱もなく、スムーズに対応できました。

STEP3 患者さんへの挨拶と新担当者への引き継ぎ

休職4カ月前ごろから、定期検診にいらっしゃる患者さん、治療で通院している患者さんに、産休に入ることを伝え、「休職中は新しく担当する歯科衛生士が責任をもってお口を管理させていただきます」とお話ししました(図4)。本来は、すべての患者さんに直接後任の歯科衛生士を紹介するのが理想的ですが、後任者も自分が担当している患者さんへの対応があるた



図3 治療予定表をもとに、後任者に引き継ぎをし、確認の判をもらう

STEP3 患者さんへの挨拶と新担当者への引き継ぎ



図4 患者さんへの挨拶
(写真は許諾を得て掲載)

めなかなか時間がとれず、患者さんへの挨拶が引き継ぎ後となってしまったこともあり。また、来院が不定期などで引き継ぎを行わなかった患者さんへの対応は、最初に対応した歯科衛生士が担当するというルールを決めてお願いしました。

取り決めをスタッフで共有したこと、全患者の情報を把握できる治療予定表、歯科衛生士業務記録といったツールを作り、カルテの情報共有ができたことで、スムーズに安心して引き継ぎを行うことができました。



引き継ぎに備えたシステム

注意事項は赤ペンで！

治療が終わったら✓でチェック！

治療計画は院長と担当DHで決める

本日の気づき欄は簡潔に記入！

✓で時間短縮！

引き継いだDHの印鑑

全身疾患のうち該当するものを○で囲み、薬の服用は✓を入れる

SRPが終わった部位に○をつけるとわかりやすい！

図5 治療予定表

アポイント時間内に書くのが基本！

図6 歯科衛生士業務記録

“転機”に備えたシステムづくりを（澤口）

女性の転機は、いつ訪れるかわかりません。当院では、いつ何が起きてもいいよう、急に誰かが欠けてもフォローできる体制を整えています。

治療予定表、業務記録記入の徹底

当院では、治療計画を記入する治療予定表(図

5) と歯科衛生士業務記録(図6)の記入を日ごろから徹底しています。治療計画は、院長と担当の歯科衛生士で相談して流れを決め、患者さんに事前に説明をします。患者さんの要望などがあれば、「治療計画欄」に赤字で記入し、注意が必要な項目は赤字で「注意事項欄」に、ほかの歯科衛生士にも見やすいように記入しています。治療済みの部位は歯式の「予定欄」に赤ペンでチェックしているのでわかりやすく



図7 プレーンストーミングの様子



図8 ミーティングの様子



図9 院内ミーティングでのヒヤリハット報告の様子と報告書

報告者
事例
どのような問題があったか
そのときどうしたか?
教訓や回避方法
ほかのスタッフが読んだらチェック

なっています。また、患者さんの来院時に気になった出来事は、その日のうちに「本日の気づき欄」に簡潔に記入します。

歯科衛生士業務記録は、歯科衛生士の業務内容を毎回記録するものです。決められたアポイント時間のなかで記入できるように、「✓」や「○」で記入できる欄を多くし、文字での記入をなるべく少なくする工夫をしています。患者さんと話した内容で、情報共有したい内容も記入します。

スタッフ間の意思統一

引き継ぎがスムーズにいくような職場環境を整えるためには、日ごろから医院で統一した方向性が共有されていることが大切だと考えています。当院では、院長が「あなたにお口の健康をおとして生きる喜びを提供します」という理

念のもと、すこし先の未来をイメージして組織としての体制を考え、スタッフに話してくれます。年に1度、プレーンストーミングを行い、医院の問題点を皆で抽出して、問題があれば発言できる組織をつくっています(図7)。あがった問題点は、プロジェクトごとに担当者をつけ、期日と1年の個々の役割を決め、対応します。

ミーティング

当院では、日ごろからミーティングや朝礼などをとおして、スタッフが協力し合い、問題点をみずから解決するような体制を整えています(図8、9)。ミーティングは月に2回行います。1つは、受付、歯科衛生士に分かれてのパートミーティングで、職種ごとの議題について議論し、決定事項を院長に報告します。また、院内ミーティングでは、「ヒヤリハット報告書」に



図10 マニュアルは、分野ごとにファイリングする

マニュアルで知識や技術を統一!

気になることがあればマニュアルをチェック!

人材育成で活躍!



記入した院内の問題点について話し合い、担当者が必要な場合は、担当者を決めて、報告・解決策を提案してもらいます。「ヒヤリハット報告書」は誰が書いてもいいので経験年数の少ないスタッフでも気を遣わず報告できます。引き継ぎについても、この院内ミーティングで報告をしました。

マニュアルによる知識・技術の統一

当院では、役職、各係マニュアル、日常業務掃除マニュアル、歯科診療補助マニュアル、歯科衛生士業務マニュアルとさまざまなマニュアルがあります(図10、11)。治療の流れに混乱がないよう、知識や技術を統一させています。

引き継ぎをスムーズにするための歯科医師の役割(福村)

規約に準じた労働環境の整備

スタッフが安心して働くためには、産休・育休などの労働環境の整備が必要です。当院では、社会保険労務士*に相談をして、就業規則をつくりました。そうすることで、「いつまで産休・育休がとれるのか?」「無事、職場復帰できるのか?」といった不安がなくなります。

また、就業規則に関してスタッフからの質問



図11 マニュアルの内容

があった場合、必要に応じて社会保険労務士の方に医院に来ていただき、質問に答える時間をつくっています。そうすることで、スタッフはもちろん、経営者である歯科医師もスタッフの質問に対してストレスなく答えることができます。

*社会保険労務士:労働・社会保険の専門的知識を有し、(1)書類等の作成代行、(2)書類等の提出代行、(3)個別労働関係紛争の解決手続(調整、あっせん等)の代理、(4)労務管理や労働保険・社会保険に関する相談等を行う者

ミーティングの時間をつくる

産休の産休に際しては、スタッフ間で引き継ぎについて話し合う時間を設けました。当院では、スタッフみずから考えて行動する素地があるため、安心して新担当者の決定や引き継ぎを任せることができました。

メンテナンス・SPTは歯科衛生士が担当す

るため、患者さんに接する時間は歯科医師よりも歯科衛生士のほうが長いです。そのことを考えると、歯科医師が患者さんごとに指示するよりも、歯科衛生士同士で患者さんに安心していただけるよう考え、行動することが大切だと考えます。もちろん、歯科衛生士から相談があった場合、不安そうな患者さんに対しては、私から声をかけするようにしています。

スタッフの人員の調整

スタッフが産休・育休などで休職したり、急に退職するようになった際、スタッフ不足で治療に影響が出たり、残されたスタッフに過剰に負担がかかっては困ります。普段から育休・産休はもちろん、病気や忌引き、有給休暇などに対応できるように、スタッフの人数に余裕をもって日常業務を行えるのが理想だと考えています。

当院ではユニット5台(歯科衛生士用3台、歯科医師用2台)に対して常勤の歯科衛生士5名、非常勤の歯科衛生士1名、受付2名、歯科医師1名の計9名で対応しています。診療スタイルにもよりますが、事情により難しい場合もあるとは思いますが、歯科衛生士がユニット台数プラス1名いると余裕をもって診療にあたれるように思います。

歯科医院は女性の多い職場です。家庭と仕事の両立がしやすいよう、できる範囲で体制を整えてサポートすることで、スタッフも安心して働くことができます。人数が多いと患者さんへのカウンセリングや説明も充実し、患者さんの満足度も向上するため、経営面にとらわれすぎず、余裕をもった体制にする勇気がときに必要だと思います。



引き継がれた側の思いと注意すべきこと
岡本理沙(歯科衛生士)

最初に患者さんを引き継いだときには、前任者が患者さんと築いてきた信頼関係を一から築いていなくてはならないことに、とまどい、不安になりました。「〇〇さんに担当してほしい」と来院された方もいらしたので、産休中に来院されなくなったらどうしよう……と、焦燥感にかられたこともあります。

しかし、実際に引き継いでみると、当院では「歯科衛生士業務記録」や「治療予定表」の記入を徹底する、という決まりがあったため、ほとんど混乱なく担当することができました。ただ、引き継ぐ際に患者さんの情報を前任者から聞いていましたし、どのような流れで施術していたかも業務記録に記されてはいましたが、どんなに同じように施術をしても、

やはり個々で違いはあります。ときには、「いつもの人はもうすこしこうだった」などと言われたこともあります。患者さんの要望で「担当を替えてほしい」と言われ、担当を代わってもらったこともありましたが、その際は業務記録に残し、前任者にも報告しました。患者さんの要望をできるだけ聞き、親身になってみんなで解決するようにしました。

ある日、業務記録に「腰が悪いのであまりユニットを倒さないように。腰にタオルを入れる」と記載があった患者さんにタオルを準備していると、「ここまで気にかけてくれて本当にうれしい。細かいところまで気遣いありがとう」と言ってくださったことがあり、本当にうれしかったのを覚えています。このちょっとした気遣いに患者さんがとても喜んでくださったので、信頼関係を築く第一歩になりました。

引き継いだ患者さんと一からの信頼関係を結んでいくことは大変ですが、患者さんのために何ができるかを考え、日ごろから細かい点まで配慮するよう心がけています。





COLUMN

知っておきたい！産休・育休にかかわる法制度

株式会社デンタルタイアップ 小原啓子（歯科衛生士）

私たちは、労働者として労働基準法などの法律に則って働いています。この法律は、賃金・休憩時間・休日などの労働条件の最低基準を定めています。女性として人生の節目となる出産・育児について、制度がどのようになっているのかを確認しておきましょう。

① 産前・産後休業

妊娠がわかった段階で、職場の皆さんと協力し合って、休職期間中の仕事についての打ち合わせを進めていきましょう。職場にその予定日（出産予定日）を報告するのですが、多くの場合、妊娠発覚から実際に休みに入るまでに、半年ほどしかありません。産前の休みは、基本6週間（多胎妊娠の場合には14週間）です。互いに協力して、負担が重くならないように配慮しましょう。産後休業は、基本的に8週間が定められています。

② 妊娠中・産後1年未満の労働時間

妊娠中・産後1年未満の場合、本人の希望があれば、時間外労働、休日労働または深夜労働を避けることができ、法定労働時間内（1日8時間、週に40時間または週44時間）での労働となります。

③ 育児時短

生後満1歳未満の子を養育中は、通常の休憩時間のほかに、1日2回30分ずつの育児短時間勤務で働くことが可能です。この時間は、基本的に無給です。

④ 育児休業

産前・産後休業が過ぎて、継続して子どもを育てる場合、1歳になるまでは勤務先に申し出ることによって、育児休業を取得することができます。育児休業を開始する1カ月前には、休みの開始予定・終了予定日などを明確にしておきます。この期間は無給ですが、雇用保険から育児休業給付金が支給される場合もあります。保育園等への入所が難しい場合、1歳6カ月になるまで育児休業を伸ばすことが可能となります。

しかし、歯科医院には大きな企業のように、人的余裕がありません。自分たちの職場は、自分たちでつくり上げる気持ちで、日ごろから努力を重ね、女性の多い職場としての協力体制をつくっておくべきでしょう。労働基準法は改正されることが多いため、そのときがきたら、歯科医院でおつきあいされている税理士・社会保険労務士等の専門家に確認されることをお勧めします。

