公益社団法人日本臨床矯正歯科医会

矯正歯科専任スタッフキャリアアップ支援制度

Staff Career Advancement Program（SCAP）

【受付事務及び TC 業務】

院内研修達成評価ガイドライン

2026 年

SCAP における受付事務及びトリートメントコーディネーター業務について

SCAP は矯正歯科専任のすべての職種へのキャリアアップ支援を目的としています。

矯正歯科治療は、他の歯科領域とは異なる高い専門性があり、また、自由診療が中心となっていることから、受付事務、トリートメントコーディネーター（TC）等を行うコデンタルスタッフにも、治療内容と同様にハイレベルの仕事が要求されます。

そのような観点からこのガイドラインは纏められていますので、会員診療所で十分に活用していただければ幸いです。

TC（トリートメントコーディネーター）業務の業務範囲について

TC は、矯正歯科医療における患者と歯科医師の橋渡し役として、治療内容の説明補助や生活面での質問対応等を行う職種です。

ただし、次の各号に掲げる行為は歯科医師の専権事項であり、TC が行うことは認められません。

(1) 患者の主訴や口腔内状況に基づく具体的な治療法の提案・推奨
(2) 治療計画の立案・決定
(3) 治療費の最終決定（料金説明という体裁であっても、治療内容と紐付けた提案は禁止）

TC は、歯科医師が決定した治療方針に基づき、患者の理解を助ける補助的説明を行う立場であることを明確に区別する必要があります。

１．受付業務

概論

・患者情報保護、カルテ及び各種情報管理に関する基礎的知識を有している。
・矯正歯科治療において、自費・保険診療の区別と選択理由を説明できる。
・医療機関に求められる各種書類作成、経理、パソコン入力等の基本的作業について説明・実行できる。
・患者に寄り添った言葉遣い、応対、環境整備などの必要性を説明・実行できる。

各論

①電話対応１（難易度　A）

・矯正歯科治療の初診相談予約を取る際に伝えることの必要な情報を説明できる。
・再診予約に際しては、動的治療・キャンセル・経過観察等次回治療の目的によって適切な再診予約をとることができる。
・各種問い合わせの相手、患者・業者・セールス迷惑電話等に応じた適切な対応がとれる。
・予約変更に際して適切に対応できる。

②電話対応２（難易度　B）

・各種電話相手先（他医療施設・知人・友人・家族他）の取次について、配慮すべき点を説明できる。
・電話での各種クレーム（スタッフ・歯科医師・診療内容等）の種類に応じた対応が取れる。

③IT パソコン１（難易度　A）

・文書作成ソフト、表計算ソフトの基本的操作ができる。
・患者管理ソフトの入力（ID、氏名、住所、電話、アドレス、紹介元、等）と管理・更新ができる。
・矯正歯科治療費の入金状況を入力・管理ができる。
・診療日の会計入力操作ができる。

④IT パソコン２（難易度　B）

・文書作成ソフト、表計算ソフトの応用操作ができる。
・状況に応じた適切なメール文書の作成ができる。
・上記のパソコン操作を他者に指導ができる。

⑤来院患者１（難易度　A）

・予約・予約外それぞれに患者が来院してから受付・チェアサイド案内までの手順を説明、実行できる。
・診療後の患者の会計処理において、現金・カード・各種決済の手順について説明、実行でき

る。

・次回予約確認等、予約管理について説明、実行できる。

・患者に対して支払い計画書等の説明ができる。

⑥来院患者２（難易度　C）

・各種クレーム（スタッフ・歯科医師・診療内容等）の種類に応じた対応がとれる。

・患者からの問い合わせに対し、初診時・治療途中の状況に応じた治療方針や治療内容の概略説明、もしくは適切な説明者の手配等ができる。

※ただし、TC が患者の個別状況に応じた具体的な治療法を提案する行為は違法となるおそれがあるため、必ず歯科医師の指示の下で説明を行う。

・患者への共感について、説明、実行できる。

⑦待合室（難易度　A）

・待合室に用いる音楽・映像を適切に選択・変更して管理することができる。

・展示物（販売物・季節の展示・生花等）を適切に選択・変更して管理することができる。

・書籍・備品（雑誌・本・飲料・アロマオイル等）を適切に選択・変更して管理することができる。

・日々の整理・整頓・清掃を怠りなく行い、患者が待機する環境を適切に管理することの必要性を理解して実行できる。

⑧郵送物等（難易度　A）

・リコールの目的を理解し、その手段（郵送、LINE 他）毎に応じた対応がとれる。

・患者への郵送物発送時期（誕生日・クリスマス・新年等予め決められた時期）や必要性（診療所案内・パンフレット・連絡事項等）に応じて患者宛名シートの作成と送付をする手順を説明、実行できる。

・他医療機関歯科医師（紹介元先・転医出入・お礼・お詫び等）への宛名シートの作成と送付の手順を説明、実行できる。

⑨各種書類（難易度　B）

・初診関連書類（初診申込・相談記録・矯正歯科及び一般歯科問診票・個人情報等）の作成・管理ができる。

・カリエス・ペリオ・顎機能等の検査表の作成・管理ができる。

・診断関連書類（診療依頼同意書・支払計画書・注意事項等）の作成・管理ができる。

・保険診療関係書類（各種患者配布・診療所保管・他医療機関依頼書等）の作成・管理ができる。

・他医療機関歯科医師（紹介元先・転医出入・その他）への依頼書・報告書の作成・管理ができる。

・診断データの整理・管理ができる。

⑩パンフレット（難易度　B）

・初診関連のパンフレット（治療のあらまし・診療所紹介・医会作成リーフレット等）の作成・管理・配布ができる。

・治療関連のパンフレット（装置・補助道具・歯磨き・装置使用時間表・注意書き・トラブル等）の作成・管理・配布ができる。

⑪カルテ（難易度　A）

・初診相談患者カルテ（ID・氏名・連絡先・アドレス・紹介元等）の管理ができる。

・保険外治療患者カルテ（ID・氏名・連絡先・アドレス・紹介元等）の作成・管理ができる。

・保険治療患者カルテ（ID・氏名・連絡先・アドレス・紹介元等）の作成・管理ができる。

・経過観察患者カルテ（ID・氏名・連絡先・アドレス・紹介元等）の作成・管理ができる。

・終了患者カルテの管理ができる。

・リコール患者カルテの管理ができる。

⑫レセプト（難易度　B）

・レセプト用コンピュータとソフトを用いたデータ入力が実行できる。

・手書きレセプトの記入・集計が実行できる。

・診療報酬関連書類を適切な提出先（支払基金・国保・歯科医師会等）に提出することについて説明できる。

⑬経理１（難易度　A）

・税金・材料・備品等の請求書を管理し、支払いを行った領収書等を管理することができる。

・発行が必要な領収書の区別を理解し、その手順（銀行振り込み確認後から発送まで）を説明、実行できる。

・請求書作成の時期（分割支払い予定前月・年度末等・予め決められた時期）を理解し、適切に発送する手順を説明、実行できる。

⑭経理２（難易度　C）

・会計帳簿記帳・仕分けについて説明できる。

・未収金を管理し、適切に請求することができる。

２．チェアサイド

概論

・来院した患者を礼儀正しくチェアサイドに誘導し、診療台にかけさせることができる。

・矯正歯科治療における患者誘導の態度を説明できる。

各論

①誘導・案内（難易度　A）

・チェアサイドに誘導する手順や態度について説明、実行できる。

・災害発生時の患者誘導の手順を理解している。

3．器材

概論

・材料の発注・納品・受け取りに関する基礎的知識を有している。

・矯正歯科治療に必要な器具や材料の在庫管理について説明できる。

各論

①材料の発注・納品受け取り（難易度　A）

・材料の発注を過不足なく行うことができる。

・納品材料を受けとった際に行う確認・保管・伝票整理などができる。

②器具や材料の在庫管理（難易度　B）

・器具や材料の在庫確認・棚卸し等一連の手順について説明、実行できる。

4．緊急応急処置

概論

・受付・TC 職として遭遇しうる緊急応急処置にはどのようなものがあり、また、どのような対応をとるべきか説明できる。

各論

①各種トラブル（難易度　A）

・自院（受付・TC 職として）が遭遇しうる緊急応急処置（患者の急変、救急要請、装置トラブル等）にどのようなものがあるか列挙できる。

・上記に対して受付・TC 職としてどのような初期対応を取るか理解している。

②災害発生時の対応（難易度　A）

・災害発生時の患者誘導の手順を理解している。

③他者への指導（難易度　C）

・他者に緊急応急処置について指導ができる。

5．本会主催スタッフ・プログラム及び推奨研修会への参加

概論

・本会の主催するスタッフ・プログラムの内容と種類を把握し、参加の意義について理解する。

（参加要件）

本項目は必須要件である。獲得ポイント数の目安は次のとおりである。

・1 講演＝1 ポイント

・大会全プログラム参加＝3 ポイント、例会全プログラム参加＝2 ポイント

・レベルⅡ：10 ポイント／レベルⅢ：20 ポイント／レベルⅣ：35 ポイント