

歯ッピースマイルクラブ

Happy Smile Club

[特集]

あなたの意識が
DHを変える!



好評連載中

- おしごと拝見!! 〈東京都 熊谷歯科医院〉
- 〈まんが〉満足度を高める接客のヒント
「患者さんからの質問に答えられなかったら?」
- 製品紹介

2011
Autumn
vol. **13**

あなたの意識が DH を変える!



START

Q1

インターネット、テレビ、新聞で社会の情報を入手するほうだ

★の数であなたのキラキラ度をチェックしましょう

次ページ下のキラキラ度の判定欄に「YES」なら★★、「これから実践するつもり」なら★、「NO」なら無印を左詰めで記入してください。

Q2

人がいやがる仕事も率先してするほうだ

Q3

学会、研究会、勉強会に積極的に参加している



Q5

歯科関連の専門雑誌を読み、情報を素早くキャッチしている

Q4

認定歯科衛生士の資格を取得している

DH(歯科衛生士)という資格をもっと輝やかせるためには……。それはあなたの意識の持ち方にかかっているといっても過言ではありません。あなたは今、DHとしてどのくらい輝けているのでしょうか? ぜひ、チェックしてみましょう。

Q6

職場では、いつも笑顔を保ち、明るくふるまうようにしている



Q8

失敗したときは原因を追求し、失敗を繰り返さないよう心がけている

Q9

疑問に思ったことは、すぐに自分で調べ、質問もするほうだ

Q7

後輩や実習生への指導には積極的で、質問には親身になって答えている



Q10

担当の患者さまと共通の話題をもち、治療以外の話もするように心がけている



Q12

院内ミーティングに参加し、ほかのスタッフとも情報を共有している

Q11

よりよい治療を提案するため、歯科医院の経営にも参加するようにしている

GOAL

キラキラ度テストの結果は★いくつ?

★の数が1~9 = 「マイペース派」、10~20 = 「キラキラ派」、21~24 = 「完璧スターDH」を読んでね。

★の数	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
★の記入欄	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★	★

★の数が1~9の人は

じっくり時間をかけるマイペース派



あなたは新しいことにチャレンジする際にも、じっくりと時間をかける「マイペースタイプ」です。自分磨きを始めるときは、仲間のDHさんと一緒ならがんばるはず。くじけそうとき、仲間に応援してもらえる仕組みをつくっておきましょう。

★の数が10~20の人は

何でもこなせるキラキラ派



何でもオールマイティにこなせて、あなたはキラキラ輝いています。でも、社会も取り巻く環境も刻々と変化していることを忘れないで。そんな変化に常に対応できるように、一歩先を目指し、ウィークポイントを克服していきましょう。

★の数が21~24の人は

キラキラまぶしい! 完璧なスターDH



あなたは完璧、まさに「スターDH」です。環境に柔軟に対応でき、患者さまや先生、同僚からも信頼されるDHです。ひそかにあなたに憧れる人もいます。これからも自信をもって、自分磨きに励んでください。

治療から予防・健康づくりへ… DHの活躍の場は広がっています

社会の変化とともにDHを取り巻く環境は、大きく変化しています。生活習慣病の増加に伴って、歯科診療を全身疾患とのかかわりの中でとらえるようになり、診療の重点は治療よりも予防・健康づくりに置かれるようになってきました。

また、法律の改正によってDHの活躍の場が広がっています。そんな世の中の期待に応えられるように、一人ひとりのDHがさらに意識を高め、DHのイメージアップにつなげていきたいものですね。

社会の変化	少子・高齢化社会となり、生活習慣病の増加など、病態が変化。インターネット社会で情報があふれる。オーラルケア売り場の充実。
医療の変化	医療技術の進歩に伴い、業務内容の拡大・専門化が進む。歯科医院数が飽和状態となり、医院経営が厳しい時代に。
法律の変化	1989年、免許制となり保健指導が明記。 2007年、医療機器安全管理責任者として明記。 2008年、特定保健指導の実施が義務化。
意識の変化	健康や美容への関心が高まり、審美歯科の需要が増加。オーラルケア意識が高まり、治療よりケアの意識が高まる。モニターバイシエントなど訴訟が増加。
教育・資格の変化	歯科衛生士の教育が3年制になる。 学会の認定歯科衛生士制度の施行。

「自分磨き」で、キラキラDHになる!

環境に対応でき、キラキラ度満点のスターDHになるには、どうすればいいのでしょうか。
それは、自分磨き!
今の不安を解消して、患者さまや先生・同僚から信頼を得られるDHを目指しましょう。

今の不安を解消しよう!

Q 数年のブランクがあるけど復職はできるの?

A たとえブランクがあっても、やる気があれば大丈夫。技術や知識をもう一度おさらいしておきましょう。

Q 力不足、勉強不足を痛感。このまま続けられるの?

A 講習会に積極的に参加するなどして知識を増やしましょう。

Q 正社員とパート、他職種との待遇の差が気になって……。

A 自信をもって自分の仕事を進めることが大事です。評価は後からついてくるはずですよ。

Q 家庭との両立はできるの?

A 家庭と仕事を両立させて勤務しているDHはたくさんいます。勤務時間、勤務体制については院長先生や上司に相談してみましょう。

Q 人間関係をうまくやっていけるの?

A 自分のことをわかってもらえるように、積極的にコミュニケーションをとりましょう。笑顔でいることも忘れずに。



自分磨きのポイント



point 1

身だしなみは?

制服はもちろん、靴、髪型、化粧、爪などをきちんとし、清潔感のある身だしなみを心がけます。ストッキングや靴下なども、制服に合うような色や素材を選びましょう。



point 3

技術・知識・モラルは?

患者さまを安心させ、満足していただけるように知識と技術を身につけましょう。医療従事者としての倫理観をもって、患者さまに接することが大切です。

自分を磨いて、さらにランクアップしたDHを目指しましょう。

point 4

協調性は?

DH同士や先生とのコミュニケーションをしっかりと、治療やケアがスムーズに進むよう行動しましょう。



point 2

言葉づかいは?

患者さまには明るくさわやかな態度で接し、専門用語を使わず、わかりやすい説明をしましょう。スタッフ間でも、敬語や丁寧語で話すようにします。馴れ合いで話していたり、あだ名で呼び合うのは、患者さまが聞いていて不快に思われる場合があります。

point 5

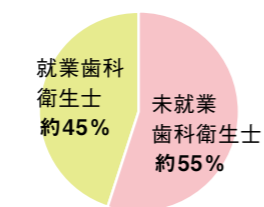
対応は?

疲れを見せないように気を配り、いつも笑顔で患者さまの立場に立った対応を心がけましょう。

働いている人は約45%だなんて、もったいない!

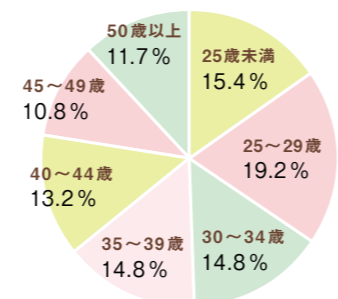
歯科衛生士登録者数は、228,147人(平成22年2月現在)。少子高齢化、保健医療制度の行政改革、社会の健康志向の高まりを受け、歯科保健指導ができるDHが求められています。しかし平成22年現在、職についているDHは103,180人。前回の調査時よりは増加しているものの、資格取得者全体からみると約45%しか働いていない現状があります(図1)。働いている人の年齢は図2のように各年代に分散されているところから、DHは働く気持ちになれば年齢にかかわらず働ける職種であることがわかります。せっかく取得した資格なのですから、有効に活用していきたいですね。

(図1) 就業歯科衛生士の割合



歯科衛生士名簿登録者数
228,147人
平成22年2月末現在

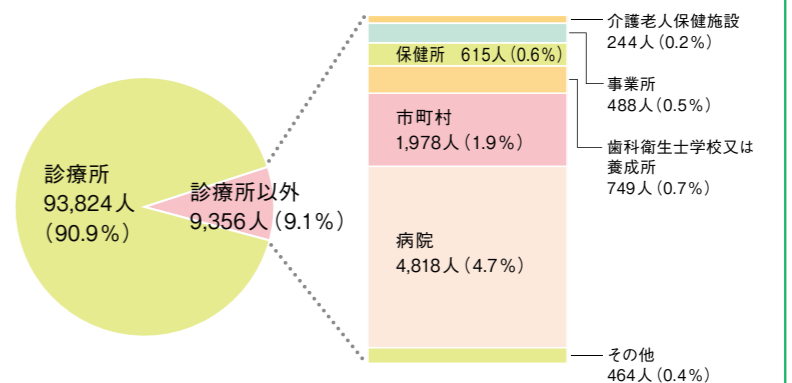
(図2) 年齢階級別にみた就業歯科衛生士数
平成22年末現在



自分を生かせる働き先はたくさんあります!

DHの勤務先は約9割が歯科診療所ですが、残りの約1割は、病院や市町村、介護老人保健施設です。高齢化社会を迎え、平成9年から地域保健法がスタートしたことで、介護老人保健施設関連の職場が増加し、DHの求人先も拡大しています。また歯科診療所であっても、訪問診療を充実させる診療所、美容への関心の高まりから審美歯科に特化した歯科診療所など、自分の特性や専門性が生かせる職場はたくさんあります。

就業場所別にみた就業歯科衛生士数 平成22年末現在



短時間で患者さんの情報を引き出し、患者さんに合った指導法を実践

歯周病治療に力を入れている熊谷歯科医院では、院長の熊谷靖司先生と歯科衛生士の塩浦有紀さんが密に連携し、患者さんの立場に立った質の高い治療を提供しています。お二人に歯周病治療における歯科衛生士の重要性についてお話をうかがいました。

今回取材したのは…



熊谷歯科医院

西武新宿線・鷺ノ宮駅より徒歩2分。自由診療で、歯周病やムシ歯の予防・治療から、入れ歯、インプラント、審美歯科まで幅広い分野でハイレベルな治療を提供。特に歯周病と歯内治療を得意としている。

■東京都中野区鷺宮3-32-5
TEL:03-5327-5347
URL: <http://www.smile888.net>



熊谷歯科医院の皆さん。右から、院長、塩浦さん、鶴巻さん。3人の明るい表情から、チームワークのよさが伝わってきます。



院長・歯科医師
日本歯周病学会 認定医
日本臨床歯周病学会 役員
熊谷靖司先生

患者さんには、「口の中が汚れている」「口臭がある」など、言いにくいこともストレートに伝えるようにしています。プロとしての意見をきちんと伝えることが、患者さんとの信頼関係を築くことにつながると思っています。

患者さんが納得し続けられる治療を支援

***歯周病治療において、歯科衛生士という仕事の役割は何だと思われますか？**

塩浦●もちろん、セルフケアの充実や、ブローピングデブス、出血などの改善は必要不可欠ですが、歯科医師と患者さんの間に入って、みんなが納得できる治療法を探していくことでしょうか。たとえば、歯周病で揺れている歯があって、通常なら「抜歯」が検討されるような場合でも、歯科衛生士はその歯を残してもしっかりとケアする方法はないのか、どうするのがベストかを患者さんの思いと共に考えます。患者さんの要望を聞きながら、そのとき一番よいと思える治療法を探し、それを丁寧にわかりやすく伝えます。大げさに言えば、患者さんの歯を通じて、患者さん自身を守るのが歯科衛生士の大きな役割だと思っています。

***セルフケアの方法を指導する際、大切なことは具体的に何ですか？**

塩浦●もちろん、患者さんの気持ちも大切ですが、それ以外に、患者さんの年齢や生活環境、器用さなども考慮する必要があります。たとえば、不器用な人には、その人でもできるブラッシングの方法を教えるべきですし、朝忙しい人には昼や夜に時間をかけて歯みがきをするよう、指導したほうがよい場合もあります。患者さん一人ひとりに合った計画を立て、さらに、患者さんの様子を観察しながら修正していくことが大切だと思います。

***実際、ケアをはじめると、歯科衛生士として心がけていること、気をつけていることは何ですか？**

塩浦●まずは、なぜケアが必要なのかを理解してもらうことです。ただ「歯石を取りましょう」「歯みがきの練習をしましょう」と言っても、その必要性がわからなければ、患者さんやる気になりませんよね。ですから、私ははじめにハッキリと歯周病であることを告げること、そしてその原因や現状、放っておくとどうなるかなどをきちんと説明することを心がけています。そうすることで、患者

さんも積極的に治療に取り組んでもらえるようになりました。

***いつも患者さんに伝えたいと心がけていることは何ですか？**

塩浦●常に自分のお口の健康に関心をもち、ある程度自分で管理できるようになってほしいですね。たとえば、「奥歯から血が出てきた」「歯の揺れが大きくなっている気がする」など、口の中の小さな変化を自覚できるようになると、変化を感じればすぐに来院し、治療が受けられますし、口腔ケアの方法を改善することもできます。歯科衛生士は、患者さん自身が自分の口の中の状況を知り、正しいケア方法を続けられるようにお手伝いすることが重要だと思います。

***歯科衛生士として、これからの目標を教えてください。**

塩浦●日本では約80%の人が歯周病にかかっているといわれています。ところが、通院しているのは、日本人のわずか8%程度なんです。ですから私は、もっと多くの人がお口の健康に関心をもち、最低1年に1~2回は通院してもらえるよう、一般の方や歯科衛

生士に対する啓発活動に携わっていきたいと思っています。

歯科医師として歯科衛生士に期待すること

***歯周病治療における歯科衛生士の果たす役割について、どうお考えですか？**

熊谷●せっかく歯科医院を来院されたのですから、患者さんには「口の中をキレイにしたい」「健康になりたい」と思ってもらいたい。「健康になりたい」と思ってもらいたい。患者さんをそういう気持ちにさせるには、歯科医師よりも接する時間の長い歯科衛生士の働きかけが欠かせないと思います。そのため、できるだけ短い時間で患者さんの生活環境や趣味、交友関係、性格などの情報を収集することが大切です。そのうえで、一人ひとりに合わせた指導計画の提案や声かけをしてほしいと思います。

***歯周病学会認定歯科衛生士の資格をもつ歯科衛生士がいることのメリットはありますか？**

熊谷●「歯周病治療ってどんなことをする

の?」と不安に思っている患者さんに対しては、「歯周病学会から認定された歯科衛生士が担当しますので、心配しないでください」と説明することはあります。患者さんの不安を取り除く材料のひとつになると思います。

***熊谷歯科医院では「患者さんと話し合える環境を築くこと」に重きを置いているようですが、そのために歯科衛生士には、どのようなことを期待していますか？**

熊谷●本音を話してくれるような、患者さんとの関係を作っていってほしいと思います。そのためには、自分の気持ちや感情も素直に伝えることが必要だとアドバイスしています。きちんと歯みがきできていない患者さんには「残念だな」「もっとできるはずだよ」など、自分の思いや、感覚的なこともしっかり伝える。そうすると、より相手の心に響きますよね。患者さんも徐々に自分の気持ちを伝えてくれるようになるのではないのでしょうか。

私には言いづらいことも、話せるようなよい関係を作ってもらいたいですね。



温かさを感じる外観。「大事な人を家に招くように患者さんを迎えたい」という熊谷先生の思いが表れています。



ゆったりとしたスペースがとられた診療室。



日本歯周病学会 認定歯科衛生士
日本臨床歯周病学会 認定歯科衛生士
塩浦有紀さん

歯周病治療にかかわるようになって、歯科衛生士という仕事におもしろさや、やりがいを感じられるようになりました。これからは、もっと多くの患者さんに、歯科衛生士の役割や重要性を知ってもらいたいと思っています。

Q 日本歯周病学会の認定歯科衛生士の資格をとろうと思ったきっかけは？

自分が今までやってきた歯周病治療が、人からどのように評価されるのかを知るよい機会かなと思ったのが、ひとつのきっかけです。実際、自分の仕事を改めて見直すことができ、やってきたことが間違いではなかったことがわかったのは、収穫だったと思います。



取材を終えて

お二人とも気さくにお話しいただき、病院内の明るくオープンな雰囲気伝わってくる取材となりました。また同時に感じたのが、歯科医師、歯科衛生士としての高いプロ意識と自信。自分の仕事に誇りと責任をもって働くキラキラした姿が目につかぶようでした。(0)

満足度を高める 接客のヒント

歯科衛生士にとって、技術と同じくらい重要だともいえるのが、患者さんとのコミュニケーション技術。患者さんからの質問にうまく答えられないときは、無理にとりつくろわず、真摯に向き合うことが大事。先輩やドクターの力を借りることをためらわなくても大丈夫です。



指導：歯科衛生士
沢口由美子さん

「生涯臨床で仕事をしている」というほど、DHの仕事に誇りと愛情を抱いている。DHのセミナーも多数行う。共著に『継続通院したくなる歯科医院のスタッフ育成計画』（わかば出版）など。

患者さんからの質問に 答えられなかったら？



わからないことはごまかさず 正直に「わからない」と認めよう

どんなに経験を積んでも、どんなベテランの歯科衛生士でも、知らないことはありますし、患者さんからの質問に答えられないこともあります。そんなとき、絶対に知ったかぶりをしないこと。あいまいにごまかすと、かえって患者さんの信頼を失ってしまいます。正直に「すみません。私ではわからないので、あとでドクターに確認します」と伝える勇気が大切です。特に、最近はメディアが発達していて、熱心に情報を収集されている患者さんも増えています。逆に、「今度、その雑誌見せてください!」「録画されていたら貸してもらえませんか?」と、患者さんから教えてもらうのもいいですね。

歯科衛生士は日々勉強!ドクターや 先輩と話す機会を増やそう

知らないことを素直に「知らない」と言えないのは、自分が勉強不足だという後ろめたさがあるからかもしれません。歯科衛生士になるために、学校で多くの勉強をしてきたと思いますが、実際に現場で患者さんと接するためには、これから学んでいくべきことがたくさんあります。歯科の技術も日々進歩しますし、どんなベテランでも、常に勉強する姿勢が大切だということは忘れないようにしましょう。専門誌の購読、インターネット検索、新聞記事のチェックなど、情報収集に努めましょう。また、ドクターと先輩によく話を聞いて、クリニックの治療方針や治療の流れを把握しておくことも大切です。



- 質問に答えられなかったときの対処
- 知ったかぶりはしない
 - わからないことは「すみません、わかりません」と素直に認める
 - 治療についての質問は、ドクターに確認する
 - そのクリニックのシステムを把握する
 - 患者さんから教えてもらうことをおそれない
 - とにかく日々の勉強あるのみ!

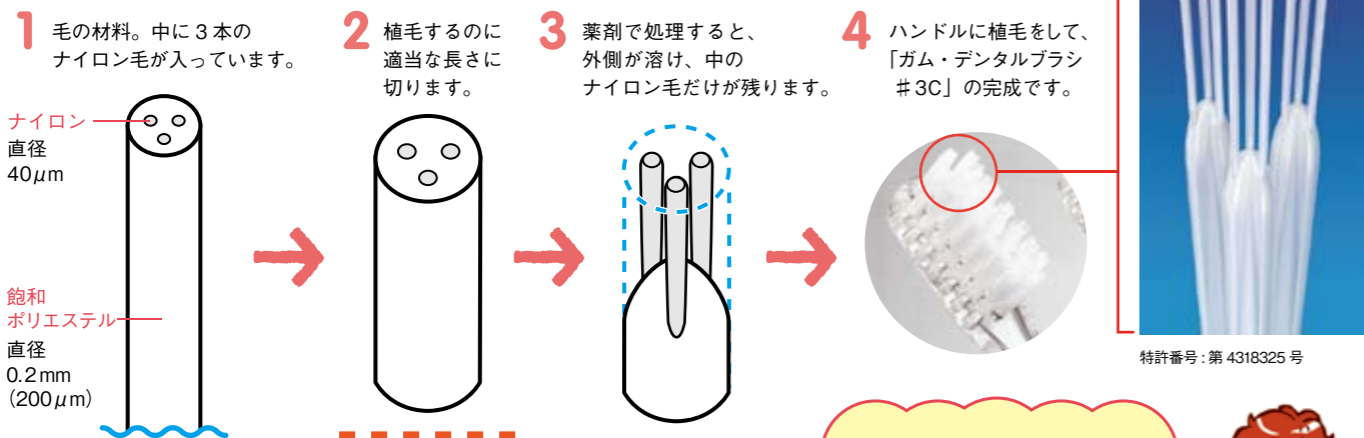
磨き力にワザあり!

サンスター 特許技術 **先端3本毛にはこんなヒミツが!**

ねらったところを **やさしく・しっかり** 磨ける先端3本毛の秘密を大公開!!
歯肉が弱っている方・根面露出している方のブラッシング指導にご活用ください。



特許技術「先端3本毛」の作り方を教えて!



狙ったところのすみずみに毛先がしっかり届きます。



歯肉に「やさしい」そのワケは?

- 直径40μmの極細毛: 歯肉にやさしく当たります。
- しっかりした毛ゴシ: 安定した圧力で磨くことができます。

「しっかり」磨けるそのワケは?

- 直径40μmの極細毛: 歯周ポケットや歯間部に入り込んでプラークを除去します。
- 先端3本毛: 接触面積が大きくなり、優れたプラーク除去能力を発揮します。
- しっかりした毛ゴシ: 狙ったところに正確に当たり、軽い力で磨いてもしっかりプラークを除去します。

指導しやすい、そのワケは?

- 六角形のハンドル: ベンギリップで握ったときに、角度を決めやすい設計です。
- 80mmのスリム&ロングネック: 最後臼歯の遠心面にも容易に届きます。

お客様の声

- 初めて使ったとき、少し血が出たところがあり、今までは毛先が届かず、磨けていなかったんだなあと思いました。
- 毛先をよく見たら、先端だけが極細毛になっているので驚きました。歯と歯の間にしっかりと入っていくところがよいですね。
- 毛先が長めなので、奥歯の歯と歯ぐきとの境目までよく届きます。
- 歯を磨くというよりは、毛先が歯に吸い付くようで、心地よいマッサージを受けた感じ。歯のエステを試してみたい気持ちになりました。
- 最初は極細の毛先が当たる感じがありましたが、すぐに慣れ、磨いた後のさっぱり感が気に入りました。

ガム・デンタルブラシ #3C

患者様希望価格 1本 ¥300 (税抜)

植毛列・穴数: 3列22タフト
毛の長さ: 12.5mm
毛の太さ: 0.2mm
毛のかたさ: ふつう



ハンドルカラー

- ブルー
- レッド
- グリーン
- オレンジ

製品情報

バトラーハブラシ

#218 / #118 (ふつう)

#217 / #117 (やわらかめ)

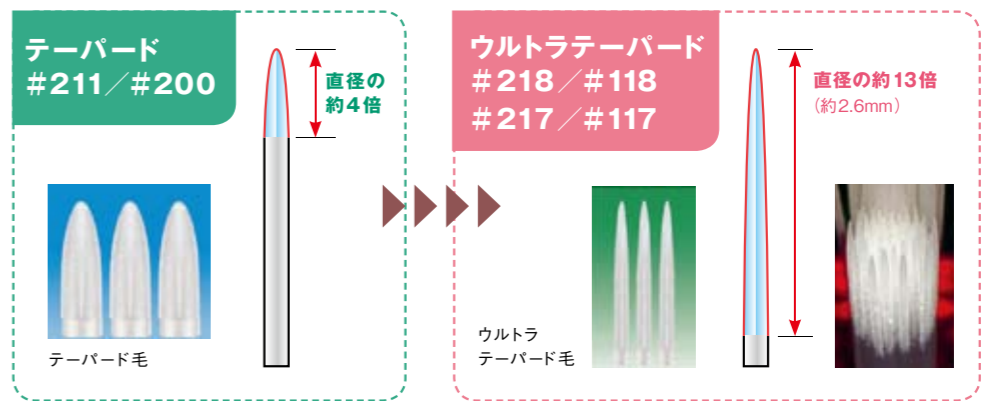


皆様もよくご存知の、世界で多くのDr.やDHに愛用されているブランド BUTLER。そのバトラーハブラシの中で最もポピュラーな商品「バトラーハブラシ #211 / #200」が進化を遂げて、「バトラーハブラシ #218 / #118 ・ #217 / #117」として発売されています。

Point!

進化1 従来のテーパード加工をさらに進化させた **ウルトラテーパード加工!**

テーパード加工の角度がさらに細く! 長く! 鋭角に! 極細加工された毛先が、歯と歯肉の境目にやさしく当たり、より細部へ届き、歯肉にやさしくプラークを除去します。



進化2 独自開発の PTT* ブレンド毛!

弾性の高い素材と耐久性の高い素材をブレンドする最新の技術により開発された独自のフィラメント。このフィラメントを採用することにより、**極細加工なのに高耐久で反発力のある毛先を実現**することができました。

毛のかたさ

ふつうタイプ バトラーハブラシ #218 / #118

- 健全な歯肉の方
- う蝕の予防を目的としている方
- しっかりとプラークを除去したい方
- 矯正中の方
- ブラッシング圧がしっかりコントロールされている方

毛の太さ 0.200mm (8mil)
毛丈 10.5mm

やわらかめタイプ バトラーハブラシ #217 / #117

- 歯肉に炎症がある方 (歯肉炎・軽度の歯周病のとき)
- 歯肉が退縮している (歯根が露出している) 方
- 知覚過敏などでブラシの刺激に敏感な方
- やわらかめのハブラシをお好みの方
- ブラッシング圧が強めの方
- 楔状欠損のある方
- 矯正中で痛みのあるとき

毛の太さ 0.170mm (7mil)
毛丈 10.5mm

ヘッドの大きさ

コンパクトヘッド #218 / #217

- 口腔内が大きめの方
- はじめて歯科医院でブラッシング指導を受けられる方
- 今までヘッドが大きなハブラシを使用していた方
- 短時間しかブラッシングができないとき

3列24タフト (#211と同じ)

スーパーコンパクトヘッド #118 / #117

- 口腔内が小さめの方
- 丁寧にブラッシングをしたい方
- 嘔吐反射がある方
- コンパクトヘッド (#218 / #217) からブラッシング術をステップアップするとき

3列21タフト (#200と同じ)

患者様希望価格 ¥300 (税抜)



東日本大震災の被災者の皆さまに対し、心よりお見舞い申し上げます。サンスターは、災害時のオーラルケアに関する情報を発信し、被災地の厳しい環境下にある皆さまの健康維持のお役に立てればと考えております。

復興をめざす皆さまを、お口の健康から支援していきたい。がんばろう日本。サンスターの願いです。

なぜ災害時のオーラルケアが重要なのでしょうか？

監修：神戸常盤大学短期大学部口腔保健学科 足立了平先生

高齢の方のいのちにかかわるオーラルケア。

「災害時の口腔保健(オーラルケア)」は、ムシ菌や歯周病の予防ではなく、高齢者の方の肺炎を防ぐための手立てです。

肺炎を防ぐために、歯みがきをしましょう。

口は肺への入り口です。避難所生活や水不足で口の中を清潔に保つことができないと、高齢の方では誤嚥性(ごえんせい)肺炎がおこりやすくなるので注意が必要です。阪神淡路大震災では、震災に関連した肺炎で200人以上が亡くなられています。誤嚥性肺炎も多かったのではないかと、私たちは考えています。

汚れた入れ歯も、肺炎をおこしやすくと考えられます。

口の中を清潔に保つためには、入れ歯の汚れを落とすことも大切です。食後には、できるだけはずして汚れをとりましょう。また、夜、寝る時にははずしましょう。

- インフルエンザ予防にも、オーラルケアは効果的だといわれています。
- 血糖値のコントロールのために、歯周病の予防も心がけてください。
- 間食を取る回数が増えた上に、歯みがきが十分にできない状況が長く続くと、子供のムシ菌が増加します。

水が少ないときの歯みがき

① 水・約30mLをコップに準備します。

② その水でハブラシを濡らしてから口の中へ入れ、歯みがきを開始します。

③ ハブラシが徐々に汚れてきますので、ティッシュペーパー(あればウェットティッシュ)でハブラシの汚れをできるだけ拭き取り、また歯みがき、これを小まめに繰り返します。

④ 最後にコップの水で2~3回すすぎます。一気に含むのではなく、2~3回に分ける方がきれいになります。

うがい薬、デンタルリンス、洗口液などが入手できた場合は、ご使用いただくと効果的です。

※水が少なくても効率的に口の中をキレイにする方法
http://www.oralcare-jp.org/pdf/minimum_water.pdf から改変

ハブラシがないときのオーラルケア

避難所生活などでハブラシがない場合は、食後に30mL程度の水やお茶でしっかりうがいをしましょう。またハンカチなどを指に巻いて歯を拭い、汚れをとるのも効果があります。

だ液をだすことも大切です

だ液には口の中の汚れを洗い出す働きがあります。水分をできるだけとり、あごの付け根=耳の真下の部分をマッサージしたり温めたりして、だ液を十分に出すよう心がけてください。ガムをかむこともだ液を出させるよい方法です。

SUNSTAR

サンスター株式会社

〒569-1195大阪府高槻市朝日町3-1