

歯ッピースマイルクラブ

Happy smile club

[特集]

どうしたら患者さまに
合わせたTBIになるの?

No.2



好評連載中

- おしごと拝見!! 〈福岡県 にしはら歯科医院〉
- 〈まんが〉満足度を高める接客のヒント
「ブラッシング技術の上手な伝え方は?」

2012
Spring
vol.15

特集

どうしたら患者さまに

合わせたTBIになるの？



今回は、指導計画を立てときのポイントと、指導時に留意するポイントをご紹介します。

患者さまを思いやる気持ちを大切に

指導計画を立てる



歯科治療をよりよい結果に導くためには、患者さま自身のプラークコントロールを確立することが必要不可欠です。

指導計画を立てる際は、問診で得られた情報を元に、患者さまの性格・ご要望、これまでの歯みがき習慣などを考慮して、無理のないように、しかも患者さまがご自身の口腔内に興味をもてる内容を考えましょう。

患者さまにどのようなTBIをしたら、みがけるようになっていただけるのか、治療の結果にもかかわってきますので、歯科衛生士の腕の見せどころです。

指導のポイント

1

病気の要因を正しく理解する

- 歯肉の炎症がなぜ起きているのか、どうしてみがき残しができるのか、それらは歯みがき習慣の改善だけで治せるのかを判断しましょう。**病気の要因が理解できていないと、適切な指導はできませんし、治すこともできません。**正しい知識と判断力が必要です。
- **生活習慣や口腔内の環境を変える必要があるか、**口腔内をよく観察します。間食の習慣や不良補綴物などのプラークコントロールを困難にしている要因はありませんか。下記のような要因があれば、取り除くようにしましょう。

プラークコントロールを困難にする要因は？

- 歯列不正があり、**歯ブラシがうまく当たっていない。**
- 歯肉から出血するのが怖くて、**みがくのをやめてしまう。**
- 歯肉が退縮しているのは、**みがきすぎている**（咬合が関与している場合もある）。
- 補綴物が不適合のため、ブラッシング技術を駆使しても、**みがけていない。**

指導のポイント

2

適切な歯ブラシを選択する

- 口腔内の症状に合わせた歯ブラシを選択しましょう。TBIを受けて良かったと感じる理由に、「指導内容のわかりやすさ」、「口腔内環境の改善の実感とともに、指導された歯ブラシが使いやすかった」という意見も多く聞かれます。事実、**歯ブラシを替えただけでプラークコントロールが向上**したケースもあります。患者さまの症状、好みに合わせた歯ブラシやその他の清掃用具を選択し、そのアイテムの能力を生かしたみがき方を指導できることが重要だと思います。
- 歯ブラシは多くの種類が出回っています。まずは歯科医院で取り扱っている**歯ブラシの特性をよく理解し、**指導します。また市販品にも興味をもって、自分で試してみるようにしましょう。患者さまが選んで使っている歯ブラシはどのようなものかを知っておくことが大切です。



タイプ別 歯ブラシの選び方は？

- **多忙でゆっくり歯みがきができない方には…**
「短時間でみがけるように、プラーク除去率の高い歯ブラシが向いています」
- **長時間歯みがきをしているが、ブラッシング圧が強い方には…**
「ゆっくり時間をかけてみがかれているようなので、歯肉をいためにくいやわらかめの歯ブラシをおすすめします」

指導のポイント

3

目標設定を明確にする

- 患者さまと一緒に「最終目標（治療のゴール）」を設定しましょう。よくなったときのイメージを持ち続けてもらい、そこに向けて治療をしていることを意識してもらうようにします。歯みがきを習慣的にしていても、特に歯をみがく目的を意識していない患者さまも多いのです。何のための歯みがきをしているのか、**目的を理解**してもらいましょう。
- 最終目標に向けて、一歩ずつ段階をつけます。今回の目標を達成しているかを確認して、**次回までの目標を決める**ことも、患者さまが努力しやすい工夫のひとつになります。
- 特に最初は、**無理のない、必ず実現できる目標**にして、歯みがきの効果を実感できるようにしましょう。



タイプ別 目標の伝え方は？

- **歯周病で歯が動揺して、うまく咬めない方には…**
歯周病の治療をして、なんでも美味しく食べられるようになるのが目標です。
「次回までは、特に腫れている前歯の歯肉の炎症をとるためのみがき方をしましょう」
- **口臭を気にせずに、会話を楽しみたい方には…**
「口腔内に自信がもてるように、プラークコントロール技術を身につけましょう」
「今までしていなかった歯間清掃を始めてみましょう」

良好な人間関係が築けるように

ブラッシング指導をする



患者さまの習慣を否定しない

指導のポイント

1

● 毎日している歯みがき習慣を否定しないようにします。患者さまの歯みがき習慣をお聞きしていると、驚くようなことを実践していたり、指導のときに持ってきていただいた歯ブラシを見て、ビックリさせられることもあります。そのときに『ええ〜!』と驚いたり、まして笑ってしまったりするのは厳禁です。患者さまは自分に合った歯ブラシがどんなものなのか

わかっていないのです。知らないのですから、歯ブラシもみがき方も正しく選べなくて当然だと理解しておく必要があります。

● 口腔衛生状態がよくない場合も、「毎日歯みがきをしている」「みがけているところがある」など、現在の歯みがき習慣で**良いところをほめた後に、指導したいことをお伝えしてみると**、聞き入れてもらいやすくなります。



あるある! こんなこと

「買い置きがたくさんあるから、歯ブラシは買いたくないわ」

● 患者さまに適切な歯ブラシかどうかを検証する必要があります。

● どうしても替えたくない場合は、みがき方をアドバイスします。

歯ブラシは消耗品です。買い置きがなくなるまでお使いいただいて、次に購入するときは患者さまに合った歯ブラシ選びができるようにオススメの歯ブラシの種類などをアドバイスしておくといでしょう。

指導のポイント

2



熱意と誠意をもって指導する

● すべての患者さまにやる気を起こさせる魔法のひと言はありません。患者さまに指導をするときには熱意とともにお伝えしましょう。熱い思いには応えてくれるはず。決して押しつけず、患者さまと一緒に考えていきます。**こちらのやる気を伝染させるくらいの気持ちで真**

剣に取り組めば、少しずつやる気になっていただけることでしょう。

● 歯みがき指導も人付き合いです。貴重な時間を割いて通院されていますので、**良好な人間関係を築けるように**患者さまと接し、気持ちよく帰っていただけるように心がけましょう。

あるある! こんなこと
「毎食後、10分みがいているのに、まだ足りないの?」

● かけている時間の割に、ブラークコントロールが不良場合があります。

みがきムラがある場合、同じ部位ばかりみがく傾向がないか確認してみると。歯ブラシのみを使用している場合には、歯ブラシにはみがける範囲に限界があることをお伝えし、歯間清掃用具の指導をすると思います。



指導のポイント

3

ポイントを絞り、わかりやすい言葉で伝える

● 一度の指導であれこれ詰め込んでしまうと、肝心なことが印象に残らないかもしれません。そのときに**一番大切なことを、ひとつずつ伝えて**いきましょう。

● 毎回目標を決めるとき、改善するところがなくなれば、維持するよう伝えましょう。一番みがくのが難しいところのプラークが取れていることなど、**具体的によい点を伝えておく**のが今後も注意してみがいてもらえるコツです。「とてもキレイにケアできていますよ。特に難しいこの部

位の歯みがきも、うまくいっています」というような感じで。

● 「頑張ってください」のフレーズは多用しないように心がけましょう。「頑張る」は抽象的で、患者さまによって「頑張る」の幅が違ってきますので、必要以上に「頑張って」みがきすぎてしまうケースもあります。すでに「頑張って」いらっしゃる患者さまに「頑張って」のひと言は苦痛かもしれません。**具体的な方法(ブラッシング圧やストロークの幅など)を示す**ほうが効果的です。

あるある! こんなこと
「歯ブラシはかためで、ゴシゴシみがくのが好きなの」

● なぜみがき方を変えた方がよいのか、患者さまに気づいていただきます。

例えば「歯頸部」を意識してみがくようにしてもらおうと、かための歯ブラシでは痛くてみがけない、と気づく人もいます。炎症があるとなおさら。患者さまの「気づき」を待って指導してみるのもいいと思います。



指導のポイント

4



指導後は必ず評価をする

● 指導後には評価をするようにすると、頑張った成果を感じていただくことができ、次につながります。



TBIを通して感じること



取材協力: 一般財団法人
サンスター財団附属
千里歯科診療所 歯科衛生士
前田聡子さん

TBIを行うには、患者さまのことを理解しようという気持ちと、優しさが大事だと思います。私は自分よりも年上の患者さまを担当することのほうが多く、とても気を遣います。歯科のことについてはプロフェッショナルなつもりですが、**人生経験では圧倒的に患者さまにはかないません。その方の人生に尊敬の念をもち、接することが大切だ**と感じます。そうして信頼関係は築かれていくのではな

いかと思います。歯科衛生士は、患者さまに育てていただいているのだと、よく感じます。患者さまとの**会話を大事にして、ひとつの症例から多くのことを学びとっていくことでスキルアップ**していくのだと思います。うまくいったケース、うまくいかなかったケースをそれぞれ評価して、今後につなげていきたいですね。

歯周治療は、チームワーク。 患者さんに予後管理の重要性を 理解してもらうのが仕事です。

歯周治療に力を注ぎ、ほとんどが口コミで患者さんが訪れるというにしはら歯科医院。「歯科衛生士の力が歯周治療の質を左右する」とまで言われる中、歯周治療を成功に導く秘訣について、院長の西原迪彦先生と歯科衛生士の西原薫さんにうかがいました。

患者さんが「治療するんだ」 という気持ちになるまで待つ

***歯周治療に注力されているそうですが、どのように歯周治療を進めていらっしゃいますか。また、歯周治療成功の決め手は何だとお考えですか？**

西原(迪)● 当院では2名の歯科医師と5名の歯科衛生士が歯周治療に当たっています。治療は診査・診断、治療計画、歯周基本治療(原因除去)、再評価検査、修正治療(歯周外科手術)、最終補綴、予後管理(メンテナンス)という一連の流れにしたがって進めていきます。歯周治療の基本は、歯周病の原因となる細菌性プラークを徹底的に除去することにありますから、治療のひとつひとつを確実にクリアして初めて、歯周治療は成功するわけです。それには歯科医師だけの力では困難で、歯科衛生士とのチームワークが重要になると考えています。歯科衛生士の力がその歯科医院の歯周治療の力を決めると言ってもいいでしょう。

***歯周治療は難しいと言われますが、難**

しさを感じるのは どんなときですか？

西原(迪)● 歯周治療は、型通りに進められませんが、たとえば初診時に「外科治療が必要だ」と思い、それを伝えたと

しても、恐怖心や過大な期待があると患者さんに納得していただけない場合もあります。治療の流れを説明するなどして、患者さんに知識を植え込み、お互いの間に信頼関係が生まれたときに、私たちの言うことを受け入れていただけるようになるわけです。こうして納得いただいた後に、外科手術などアクティブな治療を行うようにしています。

*チーム医療を進める上で、スタッフの皆さんが心がけていらっしゃることは？

西原(迪)● 医療従事者が高い技術を習得すればするほど、陥りやすい落とし穴があります。いくら正しく素晴らしいことであっても、患者さんに理解してもらえなければ、医療従事者の自己満足に終わるということです。患者さんのために何ができるかを考え



今回取材したのは…

医療法人 周和会 にしはら歯科医院

福岡市の中心街に1983年開業。歯周治療に力を入れ、歯科医師2名、歯科衛生士5名、歯科助手1名で患者さんの治療に当たっている。西原迪彦院長はスタディグループ「ペリオリサーチ」を主催。福岡市で「歯科衛生士のための歯周病講座」を開催し、好評を得ている。

■福岡市中央区警固2-19-9
TEL:092-781-5712

ときには、「患者さんの立場に立って考えること」が重要になります。

*歯周治療を成功へと導くのに、必要なことは何だとお考えですか？

西原(迪)● 歯周治療を成功させるには「メンテナンスをし続けていただくこと」です。歯科医は治療はできますが、その後は患者さんによるところが大きいです。「自分の健康は自分でつくる」「治療するんだ」という気持ちが芽生え、メンテナンスのために通院していただけるようになります。中には歯周治療に10年、20年と通院して下さる患者さんもいます。

*自分の健康は自分でつくるという気持ちになっていただくのに、よい方法はありませんか？

西原(迪)● 当院では、患者さんの治療に対するモチベーションが高くなる「再評価検査時」を狙って、歯科衛生士と歯科医師とで説明をするようにしています。患者さんに再評価の結果を見せ、みがけているところとみがけていないところでは何がどのように違うのかをわかりやすく説明し、再度全体の治療と今必要な治療の話をする、納得



この明るい笑顔で、患者さんに向き合っている。後列の左が西原先生、前列中央が歯科衛生士の西原薫さん。

いただけるようになります。患者さんには個人差がありますので、相手の立場に立って考え、納得していただける治療を続けながら、そうした気持ちが芽生えるまで「待つ」という医療従事者の姿勢が重要になると考えています。

患者さんとの信頼関係を築き メンテナンスにつなげたい

*歯周治療で、患者さんに対応するとき に心がけていらっしゃることは？

西原(薫)● どうしたら患者さんに満足していただけるのかを、常に考えるようにしています。院長から患者さんを任されたら、毎回



診療内容を説明するときに、歯の話題だけでなく、患者さんの日常生活についても話をうかがうようにしています。歯みがきを朝昼晩できないという生活

パターンの方であれば、生活のどこに歯みがきを取り入れたらいいのかを患者さんと一緒に考えていくようにしています。

*患者さんとのコミュニケーションがとれずに困った経験はありますか？

西原(薫)● 中にはこちらの伝えたいことがうまく伝わらない患者さんもいらっしゃいます。そうしたときは、「自分に何が足りないのか」「患者さんは何を求めているのか」を患者さんの体調や精神的なところを感じ取りながら、患者さんの立場に立ってもう一度考えてみるようにします。あるときはこちらの言う通りに症状が変化したり、外科手術の結果がよかったりすると、これをきっかけにさらに私たち医療従事者のことを信頼していただけるようになったことがありました。こうした日々の治療を積み重ね、患者さんとの信頼関係ができると、メンテナンスまでスムーズに運ぶようになります。

*歯科衛生士として、仕事にやりがいを感じるのはどんなときですか？

西原(薫)● できる限りご自分の歯を残してあげたい!と、日々仕事に取り組んでいます。そのためには患者さんが「もう治療

に行きたくない!」と、治療を中断することがないように心配りをしています。特に痛みを伴う治療をした日には、患者さんのモチベーションが下がりがやすいので、引き続き来院していただけるように声をかけています。治療が終わって、患者さんから「歯石取りが痛くなかった!」「ありがとう!」と喜んでいただけたときに、歯科衛生士という仕事を続けていてよかったなと思います。患者さんの喜ぶ笑顔が私たちの原動力になっています。



診察室。5台の診療台のうち3台は歯周治療で稼働。



歯科衛生士
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
西原 薫さん

歯科衛生士として19年目になりますが、現在、歯周治療のほか週に1日は訪問歯科診療を担当しています。これを通して、要介護の患者さんと触れ合い学んだ経験を、歯周治療にも生かしていきたいと考えています。

Q 歯周病講習会では、受講者の歯科衛生士の方々に どんなことを伝えたいと思っておられますか？

スケーリングの講習では、痛みを与えずにしかもきれいに歯石を除去する技術をお教えしています。実習後に「ここまで歯石を除去しないとイケなかったんだとわかった」という感想をもらうこともあります。治療の効果が見えてくると、歯科衛生士にも自信がついてきます。すると、患者さんにもきちんと説明できるようになり、よい歯周治療に結びついていくと思います。

歯周病の説明などに使用しているのは、日本臨床歯周病学会発行のパンフレット。歯周治療の流れとメンテナンスの重要性については、特に詳細に説明されている。



取材を終えて

院長ご夫妻で治療に当たっておられますが、歯周治療においては奥様の薫さんをはじめとする歯科衛生士のみなさんのチーム力によるところが大きく、診療後の遅い時間にもかかわらず、患者さんに投げかけるのと同様のステキな笑顔を見せてくださいました(A)。



カリスマDHが
教える

満足度を高める 接客のヒント

DH（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。歯みがきのテクニックは、言葉だけでは伝わりにくいもの。患者さんに実感してもらうのが、指導の早道です。



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。

ブラッシング技術の 上手な伝え方は？



正しいみがき方を 実感して覚えてもらう

ブラッシング圧や歯ブラシの動かし方は、言葉で説明しても、なかなかわかりにくいもの。患者さんもわかったつもりになっていても、実際には正しく伝わっていないということも。耳で聞いてわからなくても、自分の口で実感してもらえば、一度で確実に覚えてもらえます。実際に、患者さんの歯をみがきながら説明してあげましょう。このとき、片側だけみがいてあげるのがコツ。みがく前に「ブラッシング圧と動かし方に注意してくださいね」と伝え、みがきながら「こんな感じですよ」と声をかけましょう。最後に舌でさわって反対側と比べてもらえば、正しいみがき方の効果をわかってもらえるはずです。



全部教えようと欲張らず なるべくシンプルに伝える

ブラッシング指導をするとき、ついあれもこれもと全部説明したくなってしまいがちですが、一度にあまりいろいろ説明しすぎると、患者さんは「難しそう」「めんどくさそう」というイメージをもってしまいます。患者さんに「やってみよう」と思ってもらうためには、なるべくシンプルに、簡単に説明することが大切なのです。ブラッシング技術を、いっぺんに全部伝える必要はありません。2～3回に分けて説明するつもりで、1回のブラッシング指導では、1か所にしぼり、それだけを確実に伝えましょう。DHが知識をたくさんもっているのは当たり前。いかに効果的に伝えるかが重要です。



歯科衛生士さんもおススメ!!

光るハブブラシとミラーで、
お口のすみずみまでお手入れ上手！

LEDライト付きで話題のバトラー「ミロライト音波振動ハブブラシ」、
歯科衛生士さんにご自身で使っていたいた生の声を集めました。



原寸大



軽くて
コンパクトな
形状。

兵庫県
Y・Mさん (26歳)

コンパクトで軽いので、いつものポーチにラクラク入ります。もちろんLEDライト付きで、いままで見えにくかった奥歯がよく見ながら磨けますね。それと歯科医療ブランドのバトラーですから、アタッチメントの充実も納得。



自分の歯が
すごく良く
見える。

愛知県
M・Sさん (36歳)

洗面所の鏡を見ながらブラッシングしてみました。LEDライトはとても明るく、歯がすごくキレイに見えるので、もっとキレイにしたい！という気持ちになりました。鏡を見ながらブラッシングしたいと思わせてくれるハブラシです。



上手く
磨けている
実感あり。

大阪府
T・Hさん (36歳)

歯科医院では明るくてお口の中が見えやすいけれど、お家では暗くて奥が見えないとおっしゃる患者様が多いです。LEDライト付きなら奥歯にも光りが当たるので、毛先の向きや当て方にも意識がいて、磨ける実感がわきます。



奥歯の奥まで
しっかり
ブラッシング。

千葉県
M・Mさん (25歳)

コンパクトヘッドタイプですから、奥までしっかりブラシを当てることができ、さらにライトを点けて磨けているかどうかを確認することができる。どうしても奥歯が上手に磨けなかったという患者様にもおすすめの商品です。



見ながら
ブラッシングで
キレイ実感！

東京都
N・Aさん (38歳)

お口の中を明るく照らし、歯頸部や歯間部に毛先が当たっているのがよく見えますから、とても磨きやすいです。さらに洗面台の大きな鏡よりも手鏡などの小さな鏡を併用すると、より効果的にチェックできると思います。



見つけた
汚れをしっかり
除去。

愛知県
A・Kさん (46歳)

下の歯の内側や、上の歯の咬み合わせ部分と内側など、見えにくいところをLEDライトで照らしてチェック。汚れている箇所を把握してから、鏡を見ながら音波振動ハブラシで磨くと、汚れをしっかりと落とすことができます。



歯列矯正中の
患者様にも
おすすめ。

神奈川県
Y・Kさん (35歳)

ヘッドが小さく、臼歯部まで届くので、親知らずもしっかり磨ける感じがいいです。またシングルタフトもLEDライトが付いていて、細かいところまでよく見えるので、歯列矯正中の患者様にもおすすめできそうです。



乳幼児の
仕上げ磨き後の
チェックにも。

愛知県
M・Iさん (26歳)

音が静かで、しかもコンパクトで携帯性に優れるので、OLさんたちがランチの後に洗面所で気軽に使えそうですね。またLEDライト付きミラーは、お子様の仕上げ磨き後のチェックにも、ぜひおすすめしたいと思います。



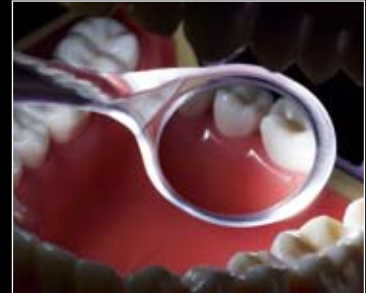
LEDライト+デンタルミラー標準仕様で、ヘッドが光る、しっかり見える。
“チェック磨き”が自宅のできる音波振動ハブラシ。
世界の歯科医療ブランド「バトラー」から。

バトラー ミロライト音波振動ハブラシ

医療機関向



患者様希望価格 1個3,480円(税抜価格)



鏡でしっかりチェックできる。



ライトがすみずみまで照らす。





押さえておきたい!

正しいブラッシングのポイント



ブラッシングのポイントは、患者さんに伝えるためにいつでも頭の中に入れておきたいもの。3つのポイントとみがきづらい場所を再確認しておきましょう!

ブラッシングのポイント

その1 毛先をきちんと当てる



毛先を歯面に対して
90度にする!
(スクラッピング法)



毛先を歯と歯ぐきの境目に
45度の角度で当ててみがく
(バス法)

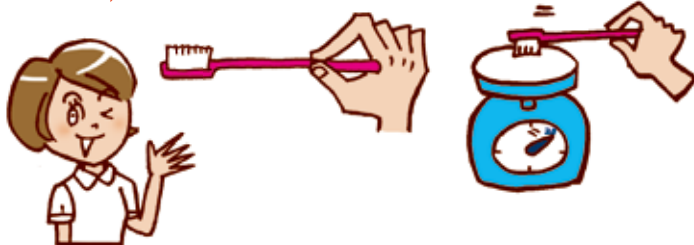
ブラッシングのポイント

その3 みがくときは軽い力で!

目安は 150 ~ 200 グラム。

歯ブラシは、力が入りすぎない
「ペングリップ」で持ちましょう

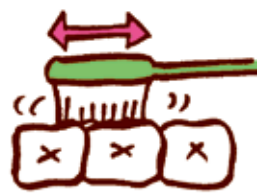
実際に量りの上におき、
力を加えてみると
わかりやすい!



ブラッシングのポイント

その2 小刻みに動かす

1~2歯ずつみがくイメージで、
⇄の方向に小刻み(1~2ミリ幅)に歯ブラシを動かす。



ここに歯垢が溜まりやすい!

① 歯と歯の間



② 歯と歯ぐきの境目



③ 奥歯のかみ合わせの部分



④ 歯並びが凸凹しているところ

⇒ 歯ブラシを縦に当て、
1本ずつみがきましょう。



Information

お便り
お待ちしております!



● 皆様の輪がどんどん広がる 「歯っピースマイルクラブ」

「歯っピースマイルクラブ」では皆様からの投稿をお待ちしております! 日々のお仕事や、診療室での出来事、今号の記事についてなど、あなたのご意見・ご感想をお聞かせください。

● 便利な読者登録 購読無料

読者登録用紙にて「歯っピースマイルクラブ」の読者登録ができます。ご登録いただいた方には、最新号を定期的にご送付いたします。なお、1度ご登録いただいた方は再度ご登録する必要はありません。

お便りの応募・読者登録はこちらまで

FAX 072-684-5669

受付時間24時間

※ 専用のFAX用紙を利用されますと便利です。

郵送でも
受け付けて
おります。

〒569-1190 大阪府高槻市朝日町 3番1号 サンスター株式会社
「歯っピースマイルクラブ」係

サンスター歯科用商品は、歯科流通業者様よりご購入いただけます。
今後ともご愛顧賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。