

# CASE PRESENTATION

Dentist

Technician

Hygienist



## ホワイトニングの決め手は、 ハイジニストとのコラボが一番！ —「ティオン ホーム」でブルー・オーシャンを目指して！—

神奈川県 聖母歯科医院  
歯科医師 豊山洋輔  
歯科衛生士 豊山とえ子

### はじめに

「ホワイトニングとは何ぞや？」であるとか、「ホワイトニング時に注意すべきこと」などはジーシー・サークル131号において、近藤隆一先生が大変わかりやすくお書きになっているので、そちらをご参照いただくと、本稿ではスタッフ、特にハイジニストに活躍してもらうこと

でホワイトニングを成功に導く方法について書いてみたい。

「ホワイトニングを取り入れてみたが、うまくいかない」という声をときどき耳にするが、多くの場合、デンティストの独り相撲でスタッフとの意思疎通ができていないことが多いようである。

### スタッフはホワイトニングの一番の広告塔である



1-1 当院のスタッフはみんなホワイトニングを体験している。白くなること、痛みがないこと(あるいは痛みのレベル)、そして白くなる喜びを体感している。その実感が、クライアント(当院では患者様をクライアントと呼んでいる)に分かりやすい説明や自信を持って紹介できることに結びついている。

最近では歯科医院のスタッフで前歯の審美性に問題のあるような方はさすがに減ってきたが、輝く白い歯で笑顔を振りまいている方はまだ少ないようである。

ホワイトニングをルーティンの診療項目として定着させている歯科医院ではまず間違いなくスタッフがホワイトニングを経験しており、実はこれが一番の広告宣伝となっている。

考えてもいただきたいが、前歯に審美的な問題を抱えたデンティストなりスタッフからホワイトニングの提案を受けても素直に受け入れてはいただけないのは当たり前であろう。Webサイトなどで「ホワイトニングやってます」と掲出する前にスタッフが体験することは必須であると思う。

初診で歯科医院に足を踏み入れた瞬間に、白く輝く歯と満面の笑みに迎えられればその歯科医院の顧客満足度は間違いなく向上するはずである。

製品を購入するコストはかかるが、スタッフのホワイトニング経験は間違いなくさまざまな効果をもたらすと実感している。



1-2 スタッフの勉強会。スタッフのホワイトニング体験の前に、必ず全員で実際に製品を触り、正しい使い方を習得する。「ティオン ホーム」の特長である「垂れにくい白いペースト」「柔らかいトレーシート」などを実感できる。

## いつどのように・・・

「ホワイトニングのクライアントへの提案はいつすべきなのか？」という質問をよく聞かれますが、当院の経験では初診時に提供可能なサービス内容としてお知らせするのがもっともよいと考える。これはメンテナンスも同様で、最初に提供内容を明らかにすべきなのである。もしもそのような時間が取れないということであれば、問診表に、

「歯を削ることなく白い歯にすることが可能ですが、興味はありますか？」などという項目を加えるといい。

当院では初診時と修復、補綴時などで、歯の色が問題になる前に必ずご案内すなわち情報提供を行っている。



1-3 クライアントへのインフォームドコンセント。初診時に提供可能なサービス内容としてホワイトニングについてお知らせするのがもっともよい。ポスターを貼っておくと紹介しやすい。



1-4 「ティオン ホーム」のリーフレットには使用方法が記載されているため、説明しやすい。お帰りの際に必ずお持ちいただいている。

## どんな方に？

答えは、小児を除くすべての方である、もちろん無歯顎の方は除かれるが、1本でも歯があれば必ずご案内を行うことにしている。少数歯残存の場合でもホワイトニングを望まれたケースも少なからずあった。当院では比較的高齢のクライアントが多いため、70歳代でもホワイトニングをされる方が多い。

### ●ホワイトニングの紹介を怠ってしまった“恥ずべき事例”



2-1 術前。

クライアントは70歳の女性。主訴は咬合の改善。若い女性なら当然ホワイトニング治療から補綴治療へと進めるところであるが、高齢ということで審美的な要求は少ないと思込みホワイトニングの紹介は行わなかった。治療が進んだある時に、クライアントから「歯を白くする治療があるんですってね。

私のお友達がやっていてとても若返った感じで良かったわ。私の歯も白くなるかしら？」と聞かれ、驚いた。同時に「なぜホワイトニングの紹介をしなかったのか？」と自己嫌悪に陥ったくらいである。決して年齢ではないのである。歯を白くして少しでも若々しく、健康を取り戻したいと思う気持ちは変わらないのである。



2-2 術前・術後。お顔の写真の術前・術後。本人は「歯が白くなって若返ったみたい!」ととても喜んでいらした。



## ハイジニストの役割は？

ここまで書いてくると、いったいいつハイジニストが関わるのかという声が聞こえてきそうなので、お答えしよう。診断以外「すべてハイジニストによって行われている」がその答えである。

デンティストと比較して、クライアントとの距離感の近いハイジニストの存在はとても重要であり、クライアントの本音を聞きだし

やすい。この「本音」が大事であり、「本当に歯を削らないのか」「痛くはないのか」「副作用はないのか」「後戻りはしないのか」など我々がともすれば軽視しがちな事柄に話が及び、これにきちんと対応することによりクライアントは本当の意味でホワイトニングを理解し、望むようになるのである。

## 歯科界のブルー・オーシャンを目指して

競争が激しくなる一方の一般の歯科診療と比較して、ホワイトニングを手がけている歯科医院はまだ半数以下であり、これからの市場であるといえる。これから導入されようという歯科医院には、ぜひきちんとした情報提供を行っていただき、顧客満足度の高いホワイトニングを行っていただきたい。そのためには、ハイジニストをはじめ

めとするスタッフと意思の統一を図ることが大切である。ホワイトニングは当院にとって、きわめてローリスクで収益性の高い診療項目であり、これは皆様にとっても違いはないはずであるから。

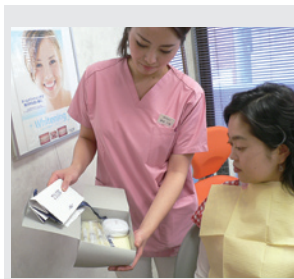
さて、ここで症例を通してホワイトニング治療の流れとクライアントへの対応を紹介する。

## 「ティオン ホーム」を用いたホワイトニング治療の実際



3-1

ホワイトニング術前の写真。口腔内写真だけでなく、顔の表情も撮影しておく。デジタルカメラは正確な色調が再現できるものを使用したい。(株)日本歯科商社の「デンタルカメラセット GX200」は推奨できる。



### クライアントにお話しするホワイトニングQ&Aとおもしろ話

Q：ホワイトニングは安全なの？ 白くなるのは歯が溶けているから？

A：当院で使用しているホワイトニング材は、厚生労働省が安全性を確認し認可している製品ですので安全です。また、白くなるのは歯が溶けるのではなく、歯に付着している蛋白汚れを分解し除去しているからです。

おもしろ話：ホワイトニング材の開発は、もともと歯肉や口腔内粘膜に投与する歯周病菌の殺菌薬として開発していたものです。その薬剤により歯が白くなったことから開発された背景があります。

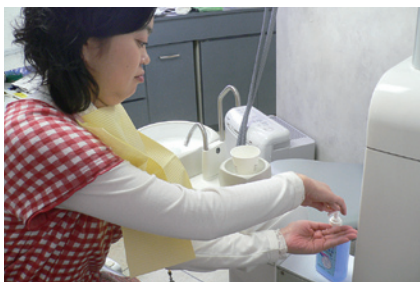
3-2

クライアントに製品説明を行う。ホームホワイトニングは、クライアント自身で使用するので製品パッケージを開けて内容物の名前や目的を確実に理解していただく。クライアントの質問にいかにも明確にお答えできるかがポイントとなる。質問や不安には上記のような参考情報(Q&Aやおもしろ話など)をお伝えしている。



3-3

製作したトレー。「ティオン ホーム」のトレーは柔らかく、歯肉に当たってもあまり痛くないのがよい。



**3-4** クライアントに実際に「ティオン ホーム」を使ってもらうために、最初に手の消毒を行ってもらう。「ご自宅で行う際も必ず石鹸でよく手を洗ってから行ってくださいね」とお伝えする。



**3-5** トレーを試適し、痛いところがないかを確認する。この際、歯肉に当たり痛いところがあったりすると、途中で嫌になってホワイトニング治療が失敗するので十分に確認する。当医院では、上下顎のホワイトニングを行うケースでは同時に行うようにしている。



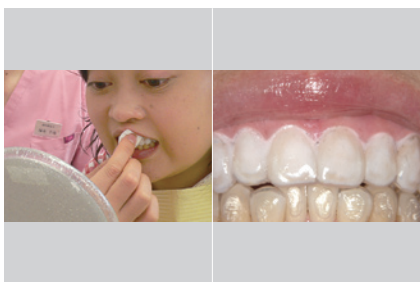
**3-6** トレーにホワイトニング材を塗布する。1歯あたり米粒2、3つ分が適量である。「ティオン ホーム」はペーストが白いため塗布量が分かりやすく、適度の粘性があり垂れにくいのでクライアントでも使いやすい。最初は歯科衛生士が見本を見せて、その後クライアントに実際に行ってもらう。



**3-7** 鏡を見ながらトレーを装着する。



**3-8** トレー装着後、余剰ペーストがトレーからはみ出していないかを鏡で確認していただく。この際、ペーストが歯肉に付着すると刺激や痛みが出ることがあることを必ずお伝えする。



**3-9** ペーストがトレーからはみ出した場合には、鏡を見ながらワッテやティッシュで拭き取る。ワッテやティッシュを折り曲げ先端を尖らせると拭き取りやすい。



**3-10** トレーを外した後は、十分に洗口する。当院ではその後に「MIペースト」を塗布している。



**3-11** 「ティオン ホーム」は、セットを持ち帰りやすいように素敵なバッグが用意されている。



**3-12** 術前と術後。1日2時間を基本に約2週間のホームホワイトニングを行った。クライアントもとても喜んでた。