

CASE PRESENTATION

Dentist

Technician

Hygienist

楽しく！ 気持ちよく！ 美しく！ 受けたくなるメンテナンスの実践

—患者さんが喜ぶ小技テクニク—



安福歯科医院 オパールデンタルクリニック
フリーランス歯科衛生士
谷垣裕美子

はじめに

20数年前、高校3年生の夏、アメリカ・テキサス州・WACOという片田舎のデンタルオフィスを訪れました。片言の英語でしたが、なんとか臨床現場の空気を感じ取りました。その当時でもドクターとハイジニストの関係は、お互いを信頼しそれぞれのポジションで患者さんを診ておられ、ハイジニストは患者さんの口腔管理（メンテナンス）だけでなく、患者さんの人生にもかかわるやりがいのあるとても魅力的な職業で、高校生の私に鮮烈な印象でした。高校卒業後、迷うことなく歯科衛生士の道へ進みました。

しかし、社会人1年生から数年の間は、私が憧れたハイジニストとは程遠い現状で、そのギャップに悩みながら、常にWACOで見

たあの光景を求めていました。そして8年後、価値観の近いパートナー（ドクター）と出逢えたことで、メンテナンスシステムに取り組むことができ、現在はアメリカで見たプロフェッショナルハイジニストに随分近づけているのではと感じています。

今回はそのハイジニワークの中でも重要な口腔管理に注目し、患者さんが受けたくくなるようなメンテナンスのための考え方、そして日頃の臨床で心掛けていることについて紹介したいと思います。患者さんにメンテナンスを定期的な受けってもらうためには、患者さんが足を運んでくださるには始まりません。そのためのポイントがいくつかあると思います。まず健康であることが

実感できるように結果をだすことです。例えば、出血が止まった、歯面がツルツルになり爽快感が得られたなどです。次に痛みがあったら、足は遠ざかります。やはり、痛みを感じさせない高度なテクニカルスキルが求められます。そして、何よりも患者さんから信頼されなければ何もできません。コミュニケーションスキルもとても重要なポイントとして求められてきます。

日頃の臨床で心掛けている4つのポイント

- 心地良いPTCはどんな風？
- プラスの気持ちよさは？
- モチベーションアップには何を？
- 心をつなぐコミュニケーションは？

心地良い PTC とは？

痛みがあつては心地良いとは程遠くなってしまいます。とくに、歯科の治療においては実際の痛みと同じくらい、音に対する恐怖心が痛み（不快感）ととられることが多いです。

そこで、結果を出すために効果的な器材もあります。いかに痛みを与えることなく、かつ的確なメンテナンスを行うか、効果的器材の使用とその方法について1例を紹介します。

STEP1



1-1

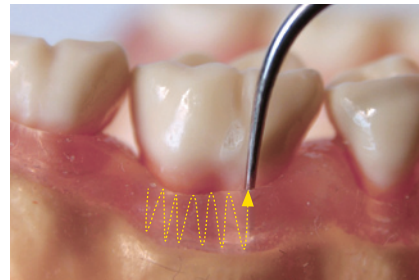
ソニックブラシはエアークッションによる振動で、注水下で使用するとプラーク除去が容易に行える。補綴物、露出根面、インプラントにも適応し、ダメージも少なく、痛みを与える心配も少ない。

STEP2



2-1

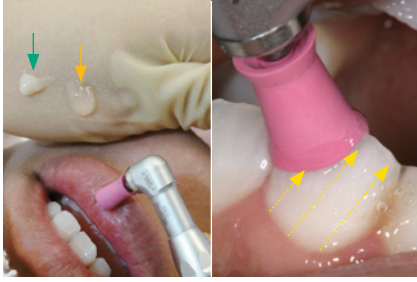
超音波スケーラーはバイオフィルム破壊に効果的。縁下のイリゲーションを行うのに必須。縁下（メンテナンス）にはチップ断面が丸いものを選択すれば痛みも少ない。



2-2

痛みを与えないためにも、フェザータッチ、常に動かし続ける、歯根面に圧接しない、ポケット底には注意を払うことが大切。超音波スケーラーのテクニックが、痛みを感じさせないメンテナンスのキーポイントになる。

STEP3



3-1 施術時間をできるだけ短縮するため、使用ペーストは左手に用意しておく。スムーズにアクセスできる(「PTCペースト」↓:レギュラー、↓:ファイン)。固定を隣在歯辺りに求め、安定した低速回転で行う。

STEP4



4-1 PTCコーンは歯肉縁下から縁上に向け、力を逃がすようにすると痛みを与えない。単純作業のようだが、肩揉みの上手な人がいるように、ポリッシングにおいても同じ。心をこめて…。



4-2 コードレスタイプのコントラ「ハンディモーター」は、フレキシブルに操作できるうえに、患者さんのヘッド位置を変えずに操作できるので、患者負担も少なく、必須アイテム。

STEP5



5-1 フロス、歯間ブラシ、スーパーフロス、タフトブラシなど必要な補助用具にて細部のクリーニングを補う。プロケアには「ルシェロ フロス」のアンワックスタイプがお勧め。



5-2 フロスをすすめる場合は、使用可能が見届けなければいけない。誤使用によりフロッシングクレフト(歯肉に傷)を生じることがあるので注意を促す。



5-3 指に巻き、口腔内へフロスを運び、使用するまでをデモンストレーションする。そして鏡の前で患者さんと一緒に…。Let's try!

他社製品

「ルシェロ フロス」

アンワックスタイプ

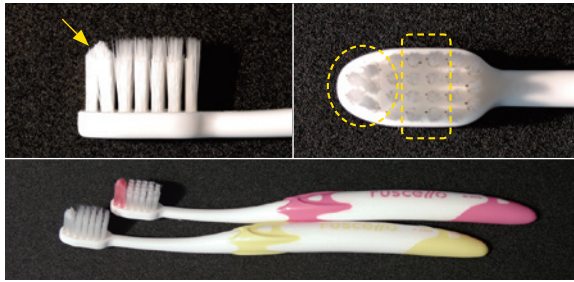
「ルシェロ フロス」のプラーク除去効果についてはすでに高く評価されています^(※)が、筆者も臨床を通して実感しています。とくにアンワックスタイプにおいては、繊維がフワッと広がるソフトな感じで歯面に密着し、プラークを効率よく除去できます。使用を重ねるごとにその良さを実感します。「ルシェロ フロス」の極細繊維(マイクロファイバー)は、今までのフロスとは違う臨床応用の可能性があると思います。

※ジーシー・サークル131号「CASE PRESENTATION」薄井由枝、「GC's NEW TECHNOLOGY」尾崎哲則、132号「CASE PRESENTATION」相澤真奈美を参照。

STEP6



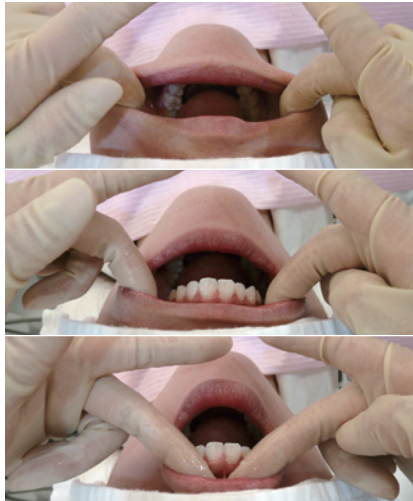
6-1 術者磨きを仕上げに行う。お手本磨きとなるブラッシングは、患者さん自身に違いを体感していただくことができ、プラークコントロールアップへつながる。そして気持ち良さを体感してもらうこと。リピーターになってもらうための重要ポイント!「気持ちよかった!」の一言で筆者のモチベーションもアップ。



6-2 ルシェロ歯ブラシ(P-20M)。ピセラはハンドルも短め、4列植毛で安定感があり、先端はタフトブラシ、テーパー毛とラウンドカット毛の2段植毛となっている。気持ち良さを実感してもらうためには、テーパー毛が効果的。P-20Mは使用感グッド。※術者磨き後、必要に応じてフッ化物の塗布。カリエスリスクの高い患者、叢生部にはフロスに「MIペースト」を絡めて使用することもある。

プラスの気持ちよさは？

日頃、運動不足の体だと、少しのストレッチでもとても気持ちが良くすっきりしたりしませんか。ほとんどの人の日常的な開口量は、会話、咀嚼程度ですから、クリーニング後、凝り固まった口腔内を拡げるようにオーラルストレッチングすると、よりリフレッシュしていただけます。手順は、中指にジェルを馴染ませ、歯肉歯槽粘膜境のまわりをマッサージします（上下・臼歯・前歯を6ブロックに分けて行います）。次に頬粘膜へと続き、豊麗線に沿って口腔内を拡げるようにストレッチングします。

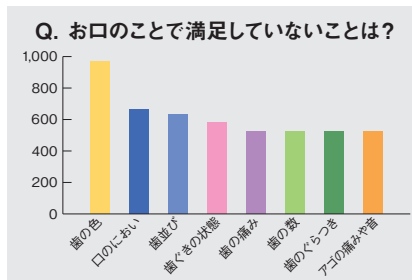


7-1 オーラルストレッチ(ガムマッサージ)。使用するジェルは「オーラルアクアジェル」。利点は、マッサージに適した粘性で、pHはほぼ中性であること。口腔内の湿潤作用もある。



きれいな口腔内を維持、さらなるモチベーションアップには？

修復治療が終わり、メンテナンスで定期的に来院いただくのはとても難しいものです。そこで、患者さんに「ホワイトニング」を紹介することがあります。「白い歯」を保つためにホームケアのモチベーションもアップし、「ホワイトニング」のメンテナンスも含め来院いただけます。



8-1 歯科医療従事者は疾患に着目してしまうが、一般の方々は審美的なことの方が気になっていることが分かる。
 ([ジーシー・サークル] 114号P44, 2004年 ジーシー実施)
<http://www.gcdental.co.jp/kokumin/pdf/no1.pdf>

8-2 ホームホワイトニング。日本国内で厚生労働省の認可を得ているホワイトニング材は、薬効成分が過酸化尿素10%と定められているため、効果に有意差はないように感じるが、「ティオン ホーム」は優れた特長がある。

「ティオン ホーム」の特長

1. ジェルが白色で注入する量がわかりやすい。
2. トレーから流れ出にくいジェル性状で程良い。
3. pHが約8で、歯面が脱灰される心配がない。

※「ティオン ホーム」には専用のミニバッグが付いています。お買い物をする時、ショップ(ブランド)のバッグに入れて貰うのが当たり前になっていますが、今までは間に合わせのもので代用していたので助かっています。患者さんにとってもブランド品を購入した気分になるのではないのでしょうか。

ホワイトニングがもたらすメリット

筆者がホワイトニングを体験したのは13年前になります。A3だった前歯部のシェードは現在ではB1程度になっています。今ではホワイトニング前のシェードを思い出すことすら難しいのですが、歯が白いということが、おのずとスマイルする自信となっているように思います。自身の体験を通して得た喜び、変化を、ぜひ患者さんに伝えたいと思っています。ホワイトニングを経験された患者さんにとって、どのようなメリットが得られたかについて紹介したいと思います。

症例1



9-1 40歳(女性)。メンテナンス来院中にホワイトニングに興味があるか尋ねてみたところ、実はとても歯の色が気になっていたとのこと。ホワイトニング終了後、さらなる審美的欲求が芽生え、右下ブリッジのやりかえとなった。この方のように口腔内への関心が高まり、審美治療に移行するケースも少なくない。そしてこの方も会話が増え、今まで話せなかったことまで話してもらえるようになった。患者さんとの距離が縮まったと実感!

症例2



9-2

1の失活歯が気になって来院。当該歯のみの補綴治療でもおかしくないが、シェードを決定するうえでは必ず選択肢としてホワイトニングの提案しておく必要があると思う。もちろん決定権は患者さんにあるが、あとになってからでは遅い。結果的に歯周治療、ホワイトニング、メタルボンド治療となった。これをきっかけに“綺麗を維持したい”という意識が芽生え、メインテナンスに来院中である。

スタッフがホワイトニング体験者でなくては!

化粧品を買いに行き、肌ボロボロの販売員に化粧品を勧められてもきっと購入しないでしょう。逆に透き通るようなキメ細やかな肌、しかも年齢もそこそこ…にもかかわらず見事な肌、そのような販売員に「私もこの化粧品の愛用者です」などと言われたらどうでしょう? 「もしかして、この化粧品を使えば、この人みたいになれるかも!」という気持ちになってしまいませんか? 決してホワイ

トニングを無理強いするための戦略ではありませんが、勧めるスタッフが体験者であれば、ホワイトニングの結果をイメージしやすいものです。ホワイトニングには患者さんが心配される要素(痛みがあるのか? それはどの程度なのか? 効果は? どのくらい持続するのか? など)がありますので、体験者の話には信憑性もあり、スムーズに聞き入れていただきやすいです。



10-1

スタッフ全員がホワイトニング体験者! 患者さんへ説明しやすくなり、ハイジニスト自身も歯が白くきれいになるのはうれしいもの。

心をつなぐコミュニケーションは…

褒めてもらうとなんだかうれしくなって、その方にお返ししたくなります。仕事を高く評価されれば認められたような気になって、もっとがんばろうって思います。親身になってもらえたり、ねぎらってもらえたら、優しい気持ちになり相手に好意を抱きます。人はだれも自分のことを「価値ある存在」だと思いたいという自己重要感に対する欲求が常に存在し、つねに他人からも自分のことを価値のある存在

だと認めてほしいと思っています。患者さんと同じです。そして、患者さんと心をつなぐ手がかりは、どれだけ自己重要感を満たしてあげることができるかということだと思います。

重要なこと!

テクニカルからコミュニケーションまで掻い摘んでご紹介してきましたが、スタートラインに立てていなければそこから先はないと思

います。つまりは患者さんにどのように見られているか(評価されているか)ということなのです。少なくとも嫌われていないことが最低条件。メインテナンスは長いお付き合いになりますし、私たちに体をあずけてくださるには信頼を得る必要があります。ファーストインプレッションでどれだけ好印象を与えることができるかが大切で、そのためには常日頃からセルフプロデュースを心がける必要があります。

自己重要感を満たしてあげるための3原則

1. 向き合う姿勢
自分にとって大切な人と思いつける。
2. 話す姿勢
否定的な言葉は遣わない。
3. 聴く姿勢
傾聴する(患者さんがどのように思い、どのように感じているのか、共感的理解が必要)。

セルフプロデュースの3原則

1. スマイルをデザイン
自然なスマイルができるまで意識し続ける。
2. ルックスをデザイン
医療人であることを念頭に、知的イメージを演出したい。おしゃれと身だしなみは別物で、清潔感が一番。
3. ハートをデザイン
気分ムラのないように、私生活を持ち込まないこと。いつも穏やかな心で。

さいごに —診療空間の重要性—

メインテナンスに訪れる患者さんの歯科医院滞在時間は、少なくとも30分~1時間程度になります。いかに快適な時間を提供できるかということが、継続して来院いた

けるポイントになるでしょう。例えば、薬品独特の臭いをアロマで消し“○○クリニックの香り”とする工夫や、リラックスできる暖かい色合いの照明のもとでメインテナンス

をして差し上げるのはいかがでしょうか? 自分自身が行きたくなくなるような診療空間づくりも考えてみるとよいと思います。