

CASE PRESENTATION

Dentist

Technician

Hygienist

モチベーションが向上する ターニングポイントをつかむ！



福岡県 水上歯科クリニック
歯科衛生士 歯科医師
野澤帆奈 水上哲也

はじめに

スケーリングやSRPなどの技術を身につけることも大切だが、その前に患者さんがどのような人物でどのような治療を望んでいるのかを把握することが大切である。そして患者さんの心のサポートをしながら治療を適

切な方向へ導いていくことがプロフェッショナルな歯科衛生士の役割であろう。

そのためには限られたチェアタイムの中で、私達は口腔内の清掃のみならず患者さんの意識改革を行わなければならない。した

がって、患者さんとの会話やしぐさの中からモチベーションが向上するターニングポイントをすばやく見つけることが大きなポイントとなる。本稿ではいくつかのターニングポイントについて述べる。

1. 患者さんを変化させるための歯科衛生士の心構え

患者さんの管理を確実に行うために、当院では担当歯科衛生士制をとっている。担当を任された歯科衛生士は、患者さんの①口腔内(歯肉)の管理、②モチベーション、③予約の管理、を責任をもって行う。特に初期治療中は患者さんと歯科衛生士の二人の時間が多いため、その間に患者さんの情報(図1-3)を集め、初期治療後に歯科医師と治療計画を立てる。しかしながら、すべての患者さんがモチベーションが高く協力的とは限らない。治療に対し不安な気持ちを抱いたり治療に踏み込めないような患者さんに対しては、治療に前向きになるきっかけを与えてあげることが必要である。すなわち、患者さんが「変わる」ターニングポイントをつかむことである。

患者さんは大きく分けると3つのタイプがある。

- ①最初から治療に積極的でモチベーションが高い
 - ②あまり協力的ではなく理解してくれない。しかし治療はしてほしい
 - ③あまり治療をしたくない
- ③のタイプの患者さんは治療を希望されないで除く。①のタイプの患者さんは協力的で治療を進めやすいが、治療中に口腔内や精神面の管理を確実にに行わないとモチベーションが低くなってしまふことがある。その場合は再び患者さんを変えるきっかけが必要である。②のタイプの患者さんは治療はしていきたいが、モチベーションが低いのでなかなかスムーズに治療が進まない。最初に

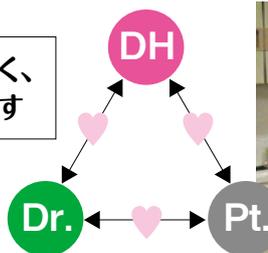
患者さんが前向きになれるきっかけを与えておくことが必要となる。

患者さんのターニングポイントとなるきっかけはいくつかある。

- ①患者さんの生活や日常の変化に目をむけてみる
- ②患者さんとの共通の話題を見つけ信頼関係につなげる
- ③患者さんの良いところをみつけほめてあげる
- ④治療が長びいているときに希望をあたえてあげる
- ⑤患者さんの小さな変化に気づいてあげる
- ⑥患者さんの元気がないときに喜んでもらえそうなことをする

では実際の症例を通してターニングポイントを考えてみよう。

技術だけではなく、
相手の心を動かす



1-1 歯科衛生士は歯科医師と患者さんの架け橋になり、よい関係を作ることが大切。このことで治療がスムーズに行える。



1-2 担当歯科衛生士が患者さんの口腔内をしっかり把握し、現状の説明と治療内容の説明を行う。同時にモチベーションを上げていく。

初期治療時に歯科衛生士が把握すべきこと

- 患者さんのパーソナリティーの把握
- 生活背景、全身の状態
- 個体差、リスク
- プラークが付着しやすい or 付着しにくい
- 治療に対する反応(治癒しやすい or 治癒しにくい)
- 歯周の資料(出血排膿、動揺、骨欠損: 垂直的/水平的)
- メインテナンスの方法

1-3 患者さんの個体差、リスクを見極めこの頃からメインテナンスの筋道を作っていく。

信頼される歯科衛生士像

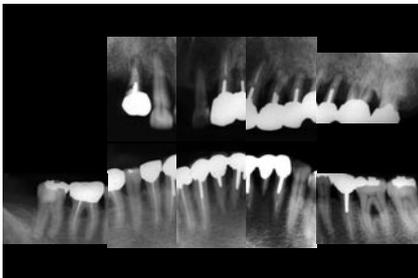
- 口腔内・全身・生活の把握
- 歯肉の管理
- 個体差・リスクの把握
- ポジティブアプローチ
- いつも考える姿勢
- 精神的なサポート

1-4 患者さんの心をつかむためには一生懸命な姿勢で責任をもって管理すること。

2. 症例を通してターニングポイントを確認



2-1 2-2 2-3 60歳女性(初診時:平成14年10月)
上顎前歯部はパーシャルデンチャーを使用されていたが息がもれて話しにくいとのことだった。



2-4 初期治療後X線写真
中等度～重度の歯周疾患であり45は根尖まで骨吸収している。



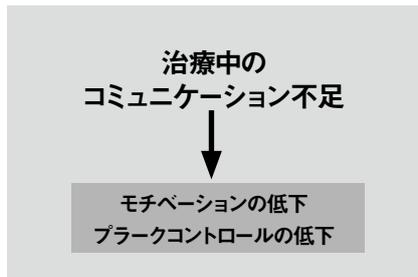
2-5 コンサルテーション時に治療内容などを適切に説明し同時に信頼関係を築くことで患者さんの治療に対するターニングポイントになった。



2-6 45はインプラントの抜歯即時埋入が行われた。6は根尖近くまで骨吸収していたが保存する方向で治療をすすめた。



2-7 2次手術時6の状態が悪化しており抜歯になった。



2-8 治療期間中の対応不足で患者さんの口腔内と精神面が不安定になってしまった。



2-9 治療中に口腔内の状態が不安定になったときは、患者さんを責めるばかりではなくほめることも必要である。この場合は新しい清掃道具を提案することで新たなブラッシングの意欲がわき、口腔内の安定につながった。



2-10 上顎左側は付着歯肉が少なく清掃しにくいため遊離歯肉移植を行った。



2-11 平成16年10月
プロビジョナルクラウンをセットした状態。ゴールが見え、治療に対してより積極的になったこともターニングポイントにつながった。



2-12 2-13 2-14 治療終了時(平成17年11月)
審美的に改善されとても喜ばれた。現在メンテナンス2年目だが口腔内は安定しており、患者さんのモチベーションはとても高い。反省点として、もともとモチベーションが高い患者さんであったが治療中の管理不足で口腔内と精神面が不安定になってしまった。治療中は常に患者さんの変化に気づき責任をもって管理をし、常にモチベーションをあげていかないといけない。



3. 患者さんを変化させるきっかけとなった予防器具 (プリニア スリム、ルシェロ)



3-1 3-2 3-3 60代男性
咬合力が強くブラキシズムがあるため前歯部が磨り減っている。

ブラッシングも力強く大きいストロークで磨くため臼歯部歯間部などのプラーク付着が目立つ。またヘビースモーカーで口腔内が乾燥しておりプラークが付着しやすい。



バネによる
ブラシの
クッション性がある

3-4 音波振動歯ブラシプリニアの使用を勧めた。プリニアはブラシの振幅が小さいため歯面に押し当てて磨いても歯肉のダメージが少ない。



3-5 また植毛部にバネが内蔵されているため歯間部に押し当てることができる。手用ブラシと同じ感触で覚えてもらえる。



3-6 使用開始後から歯間部の磨き残しがみられなくなった。患者さんも面倒だった歯磨きが簡単になり力のコントロールがしやすくなったと喜んでいる。



3-7 プリニア® スリム
軽量・コンパクトで握りやすい。音波歯ブラシをはじめて使う患者さんや、薄い歯肉の患者さんには「スーパーソフトモード」から使用することを勧めている。



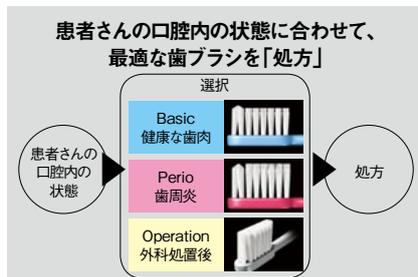
3-8 テーバークーフロートブラシは歯周ポケットに毛先が届くようになっている。



3-9 プロフェッショナルケアではワンタフトブラシを主に使用する。PTC時のブラーク除去が容易に行える。歯周外科後などはワンタフトブラシウルトラソフトを適用。



3-10 縁下ブラーク除去時にも使用。ポケット内にブラークを押し込まないように慎重に行う。



3-11 ルシェロは一人ひとりの患者さんの口腔内の状態に合わせて処方するという新しいコンセプトによる歯ブラシ。



3-12 ルシェロ® B-10M、B-10S



3-13 30代女性。主訴：前歯部叢生部にブラシが当たりにくい。口蓋側歯頸部はB-10Mの先端集中毛部で指導。歯間部にもブラシがフィットする。

歯ブラシの選択基準

- ブラッシングテクニック
- 歯肉の状態
- ブラークの付着状態
- 患者さんのパーソナリティ

3-14 歯科衛生士が患者さんの口腔内に適したブラシを処方してあげることもターニングポイントにつながるのかもしれない。

おわりに

私が新人のころ「患者さんが話を聞いてくれない」「性格があわない」「患者さんのモチベーションがあがらない」と思うことがたびたびあった。その結果、来院が途絶えることや治療に対して非協力的でスムーズに治療が進まないことがあった。それは私自身の

モチベーションが低く、いつも暗い表情でネガティブアプローチをしていたからだった。患者さんのモチベーションをあげるためには、まず自分自身の歯科衛生士としてのモチベーションを高くもつこと、仕事を楽しみながら明るく患者さんに接することが大事であ

る。そしていちばん大事なことは、その患者さんを「治してあげたい」と心から想うこと、一生懸命な姿勢をみせることで患者さんは必ず変わってくれるのである。