

患者さんとの会話が苦手な  
歯科衛生士のための

# 歯科臨床 会話 フレーズ 275

監修  
河野 正清  
著  
落合真理子  
川嶋 紀子  
小林 美佳  
田村 恵  
長山 和枝  
蓮見 愛  
浜端 町子  
山田 美穂

患者さんにかける  
言葉  
さどんどん増やそう!



患者さんと  
どう話を  
したらいいか  
わからない



患者さんに  
質問する  
きっかけが  
つかめない

そんな悩みを解消する  
会話例と  
応用のしかたを  
61のシチュエーション  
別にまとめました。

学建書院

## 1. コミュニケーション？ それとも、情報伝達作業？

『歯科衛生士臨床は患者さんとのコミュニケーションが欠かせない』とよくいわれています。歯科疾患は生活習慣に大きく影響を受けることから、ケアを担う歯科衛生士は、疾患だけでなく人を見て、考え、情報提供することが大事だからです。

しかし、新人や経験の浅い歯科衛生士は、人(患者さん)を見ることを忘れがちです。病因論や検査結果の説明時、ブラッシング指導時やメンテナンス導入時など、限られたアポイントタイムの中で「あれも伝えなければいけない」「これも説明しなきゃいけない」と業務のことばかりを優先してしまい、一方的に話し続けてしまう——。これでは、患者さんの思いや考え、価値観は見えてきません。その結果、患者さんのニーズに応えることができず、患者さんの来院が途絶えてしまうこともあります。

『意思の疎通』『心の通い合い』といったコミュニケーションの意味を忘れてしまうと、患者さんへの説明は単なる情報伝達作業になってしまいます。

あなたの患者さんとの関わりは、コミュニケーションですか？ それとも、情報伝達作業ですか？



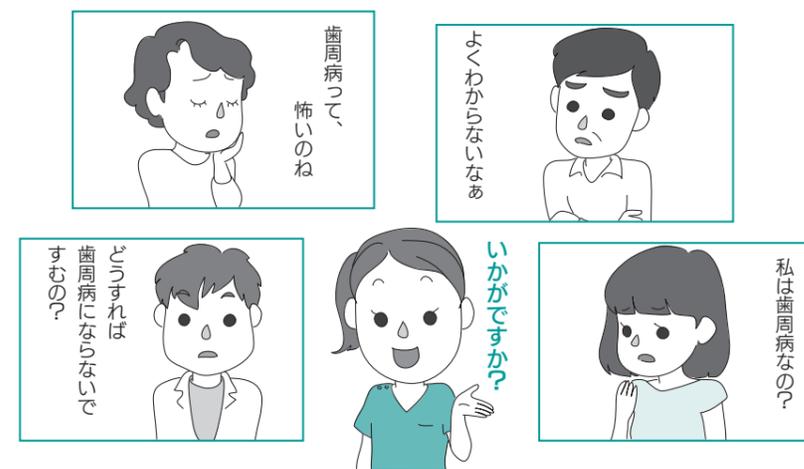
## 2. コミュニケーションは問いかけから始まる

では、患者さんとのコミュニケーションはどうすればいいのでしょうか？ 円滑なコミュニケーションを展開するノウハウやテクニックは多々ありますが、最初から難しく考える必要はありません。ほんの一言「いかがですか？」「どう思いますか？」「どうしたいですか？」と患者さんに問いかけるだけでコミュニケーションは始まるのです。

たとえば歯周病の病因論を説明した後に、「今の話を聞いて、いかがですか？」と問いかけてみましょう。「歯周病って怖いよね」という反応を示す患者さんもいれば、「私は何をしたらいいの？」といった方法を聞いてくる患者さんもいるでしょう。もしかしたら、難しい顔をして「よくわからないなあ」と言ってくるかもしれないですし、「で、私は歯周病なの？ どうなの？」と単刀直入に答えを求めてくるかもしれません。たった一言、患者さんに問いかけてみるだけで、このようにさまざまな患者さんの思いや考えなどが見えてきます。

するとどうでしょう。次にあなたがすべきことも自然と見えてきませんか？

- 「歯周病って怖いよね」という患者さんには、メンテナンス受診の大切さを伝えてみよう
- 「私は何をしたらいいの？」という患者さんには、セルフケアのノウハウを伝えてみよう
- 「よくわからないなあ」という患者さんには、ポイントを絞った説明をもう一度してみよう
- 「私は歯周病なの？」という患者さんには、歯周組織検査をすすめてみよう  
患者さんの思いや考えを受け止めて、それに見合ったことを考えて、患者さんに返す——このように、コミュニケーションはそれほど難しいことではないのです。



基本フレーズ

フレーズ No.

**001** むし歯の原因は何だと思いますか？

**002** むし歯に関する情報はどこで知りましたか？

応用フレーズ

フレーズ No.

**003** 現在、う蝕がある患者さんに  
むし歯の原因について、思い当たることはありますか？

**004** 現在、う蝕がない患者さんに  
むし歯予防で、何か気をつけていることはありますか？

◎ オープンクエスチョンで会話のきっかけを探そう

う蝕予防の継続、もしくは今後新しいう蝕を作らないようにするためには、う蝕の病因論と予防法を共有し実践することが基本です。しかし、誰にでも単刀直入にそれらを伝えていくのではなく、まず患者さんがどの程度う蝕について知識があるかを把握することが大切です。**フレーズ001**のようにオープンクエスチョンで質問し、患者さんからどんな回答が来るか待ちましょう。患者さんからは、正しい回答もあれば、少しの修正や強化だけで十分な回答、もしくは「知らない」という回答もあるでしょう。患者さんの回答に応じて、**【Scene 2】**からフレーズを選択し、患者さんに正しい情報を提供しましょう。

また、**フレーズ002**のようにその知識をどこから得たか質問してみることで、過去の通院歴や関心度も知ることができます。たとえば「健康情報番組で見た」などと回答があった場合は「健康情報番組はよく見ますか？」と話を広げ、「見ている」と回答があれば健康に興味や関心度が高い患者さんであり、積極的な情報提供を喜ぶ可能性があります。

◎ う蝕罹患状況に応じたバリエーション

患者さんのう蝕罹患状況によって、応用フレーズも会話のきっかけとして有用です。たとえばう蝕がある患者さんに**フレーズ003**のように思い当たることの有無を質問したところ、「チョコが大好きだからかなあ」と回答があったとします。そのときは、「甘いものだけがむし歯の原因ではなく、食べかたが大事」のように病因論に話題をつなげ、いつ食べているか、生活習慣の情報収集につなげていくことができます。

現在う蝕がない患者さんには、**フレーズ004**のような質問をすることで、患者さんの健康観を知ることができるでしょう。ただし、必ずしも正しい情報に基づいて健康行動をとっているとはかぎりません。たとえば「石けん歯磨き剤を使っています」のような回答もよくあります。そのような場合は、なぜ石けん歯磨き剤を選んでいるのか質問してみましょう。「歯磨き剤に含まれている添加物が怖い」などのような回答があった場合には、その人の健康観を受け止めた上で、う蝕予防には(高齢になればなるほど)フッ化物応用が欠かせないことを伝え、フッ化物の安全性や日常生活の中での応用のしかたについて興味があるか、質問してみましょう。

▶ 会話イメージ ◀



むし歯予防で、何か気をつけていることはありますか？

できるだけ甘いものは食べないようにしています。



甘いものも、食べかた次第では問題ありませんよ。

え、そうなの？ 本当は甘いもの、大好きなんですよ。



そうでしたか。それでは、いくつかむし歯予防のポイントがありますので、お話ししますね。

基本フレーズ

フレーズ No.

**016** ▶ 今まで、歯ぐきが気になったことはありますか？

**017** ▶ 歯周病って聞いたことありますか？

**018** ▶ 歯周病ってどんな病気かご存知ですか？

**019** ▶ どんな症状が出るとおもいますか？

▶ 会話イメージ ◀


 今まで歯ぐきが気になったことはありますか？  

 いや、特に……。


 (歯肉プヨプヨだけど、気にならないのか……)  
 歯周病って聞いたことありますか？  

 なんとなく、名前くらいは。


 今回の検査の結果、〇〇さんはその歯周病になっています。

◎歯周病に関心を持ってもらおう

歯周病については、発症する前に関心と知識を持ち、予防していくことの大切さを患者さんに知ってもらうことが重要です。明らかに健康な患者さんにも、**フレーズ016**を質問し、会話のきっかけにしましょう。

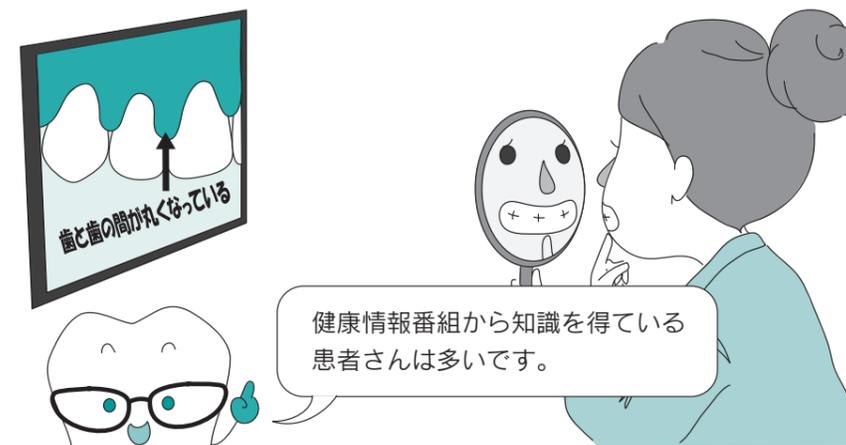
患者さんからは、「特に気になったことはない」といった回答もあれば、「たまに出血する」などいろいろな回答が出てくることでしょう。患者さんから「気になる」といった回答があったら、「どこが気になりますか？」「いつごろからですか？」など話を広げてみましょう。この問いかけに対し、患者さんから「ここが気になる」と具体的な説明があった場合は、以降の歯周病の説明やブラッシング指導などはその部位を例にするとよいでしょう。

一方、歯周病が進行し自覚症状が出ていそうな状態にもかかわらず、**フレーズ016**に対し「特に気になったことはない」と患者さんが回答した場合は、口腔への関心が低いことが考えられます。実際、「痛くて噛めない」や「歯磨きすると出血する」、「歯がグラグラする」のような症状がないかぎり、まじまじと歯肉を見る患者さんはあまりいないでしょう。「気にならない＝生活に不自由がない」ことは患者さんにとって幸せなこともかもしれませんが、自覚症状のないまま進行してしまう歯周病に関しては大問題です。**フレーズ017**に対し「知らない」と回答した患者さんには、それ以上の質問はやめて、歯周病の病態について説明しましょう。

◎患者さんは歯周病のことを知っている

CMや健康情報番組などを通じて、患者さんは歯周病に関する知識をそれなりに持っています。**フレーズ017～019**は、患者さんにとっては簡単な質問のようです。最初はこのような簡単な質問から始めて、患者さんの知識を確認しましょう。

**フレーズ017～019**に対し、多くの患者さんが「歯ぐきが下がる」「歯がグラグラする」「歯が抜ける」など具体的に答えてくれるでしょう。「そうですね、よくご存知ですね」と受け入れ、患者さんの回答について、正しい知識なのか誤った知識なのか把握しましょう。以降の歯周病の説明時に、「さきほど〇〇さんがおっしゃったように」「〇〇さんがおっしゃったことですが、本当は……」のように患者さんの回答を引用することで、患者さんの理解はより深まります。



基本フレーズ

フレーズ No.

**047** 骨の状態（むし歯の状態）は外から見てもわからないので、エックス線写真を撮って確認します。

**048** 歯周病やむし歯の進行具合を調べます。

会話イメージ

全部の歯のエックス線写真を撮りますので、合計14枚撮影しますね。

え？ 全部の歯を撮るの？ 痛いところだけじゃダメなの？

症状のないところでも、骨の状態は外から見てもわからないのでエックス線写真が必要なんです。

症状がないなら、問題ないんじゃないの？

歯周病は症状が出にくいので、エックス線写真で全体を確認することが大切なんですよ。

◎なぜ1枚じゃダメなの？

今まで症状のある部位のみのエックス線写真やパノラマエックス線写真しか撮影経験のない患者さんからすると、「なぜこんなにたくさんのエックス線写真を撮影しないといけないの？」と疑問を持つのは自然のことかもしれません。「今症状のあるところのみではなく、外から見ただけではわからない異常が他にないかを調べるために必要です」のように意義を伝えると、患者さんも納得します。

撮影に際しては、**フレーズ047**や**048**を使い、「エックス線写真でなければわからないものがある」ことをしっかり伝えましょう。

◎全顎エックス線写真を撮影する意義

歯周組織検査の基本は、口腔内写真とプロービング、エックス線写真の3つで構成されます。それゆえ、

- 口腔内写真：現在の外から見た歯や歯列、歯ぐきの状態を記録する
- プロービング：歯周ポケットの深さの計測や炎症の有無を確認する
- エックス線写真：歯を支える骨やむし歯の状態を調べ、記録する

のようにそれぞれの役割を伝えることで、全顎エックス線写真を撮影する意義の理解が進むことがあります。

歯科医院に、参考例として見せることができる資料があるならば、腫脹とプロービング値と骨吸収像を関連づけて見せることで、患者さんもピンとくることでしょう。

◎撮影を拒む患者さんには

説明しても、「どうしても撮影したくない」という患者さんがいます。以前、「放射線治療をしたばかりなので、今はやりたくない」という患者さんがいました。そのような患者さんには、歯科医師と相談し、「情報量が少なくなるため、きちんと治療ができない可能性があります」と伝えたと上で、できるところまでの治療をするなどの対応をしましょう。

なおこの患者さんは、「では、いずれ撮影しましょう」ということになりました。

