

「全部セラミックに治したい！」 お話しする機会が増えるほど、 患者さんの欲求が高まるんです

5年前からトリートメントケアを導入しているおざわ歯科。
「歯がツルツルになった！」という喜びの声があふれるなか、
通い続けている患者さんの意識に変化が起きているといいます。
メンテナンスを担当する4人の歯科衛生士さんにお話をうかがいました。

須永明子さん / 歯科衛生士
おざわ歯科(神奈川県)



「歯みがきががんばったけど、どう？」 口腔内への興味が上がっています

最近、メンテナンスに通い続けている患者さんを見ていて思うんです。以前に比べて口腔内に対する興味の持ち方が変わってきているなって。たとえばある方は最初の頃、「トリートメントケアって本当に気持ちいいわよね!」と言いながら通っていました。でも今は、「この前指摘されたところがんばってみがいてみたんだけど、どう?」と歯の話の毎回自分からしてくれます。口腔内に対する健康観が、少しずつ高まっているんです!

患者さんの意識が変わった理由のひとつとして挙げられるのは、お互いに顔を合わせる機会が増えたこと。

会う回数が増えるほど患者さんと私たちの“壁”がなくなり、こちらが発信する情報も受け入れてもらいやすくなります。

実際に、4ヶ月に1度来られる方より毎月来られる方のほうが口腔内に対する健康観は高いですよ。歯を守るとどんないいことがあるのか、なぜ歯科医院に通う必要があるのかなど。話す機会が増えることで、私たちの考えがしっかり伝わっているのだと思います。

医院側からの情報発信で 患者さんは変わります

ある40代の女性患者さんもそうでした。来院当初の口腔内は歯石も

ステインもたくさんついていたのに、現在はブラッシングが行き届いてピカピカ。メンテナンスも毎月いらしていますし、「銀歯を全部セラミックに変えたい!」と言うほど意識が上がっています。通ううちに気持ちがどう変化したのか聞いてみると、こんな答えが返ってきました。

「この歯医者さんは来るたびにいろんな情報をくれるじゃない? ちゃんと歯科医院に通ってれば入れ歯にならずに済むとか、いい治療をすればもっと歯を長持ちできるとか。そういうって、案外他の医院さんは教えてくれないのよね。

担当してくれているあなたとは特に長い付き合いだし、私のことをよく知ってくれているから安心。

こうしたほうがいいですよって言われると、もっとよくするためにこちらががんばらなくちゃって気になるんです」

ただ通ってもらえばいいわけではなく、その方に必要な情報を渡し続けてこそ患者さんの意識は変わる。そう再認識できた言葉でした。

「ここへ来るのが、すごく楽しみ」 この言葉があふれる医院にしたい!

メンテナンスを始めるきっかけがトリートメントケアだった方も、通い続けることで関係性は深まっていきます。そのチャンスをどう活用していくかが、患者さんの意識を変えるポイント。私たちの行動次第で歯科の概念はいくらでも変わるんですよ。

当院は、生涯にわたって歯を確実に守れるメンテナンスを提供することで、患者さんには健康で幸せに年齢を重ねてほしいと考えています。とはいえ、さらなる健康を意識して通ってくれる患者さんはまだわずか。PMTCやトリートメントケアの気持ちよさを目的に通っている方にも、これからどんどん働きかけていきたいと思っています。

先日いらしたある方は、「今日ここへ来るのを数日前からウキウキして待っていたんだよ」と言ってくれました。患者さんが楽しそうに通ってくると、私たちのモチベーションもますます上がります!

「歯は健康にとって大事だよね」その言葉が医院中にあふれるように、引き続き情報提供に力を入れていきたいと思っています。

Q. 患者さんと深い関係性を築くうえで、 心がけていることを教えてください



後藤 少さん / 歯科衛生士

私が通う美容院は、すごく通いたくなる所。技術が上手なのはもちろん、髪の手や顔を保つ方法などちよつとした知識をいろいろ教えてくれるんです。

その体験は、仕事にもしっかり活かしています!たとえば患者さん自身では気づかない歯肉の変化を見つけたら、具体的にお伝えしています。そうすると、「これからは鏡で見てみまね」と気にかけてくれるようになります。行くたびにプラスαの情報をもらえると、また行きたくなる。それは、美容院も歯科医院も同じですよ。



永山みどりさん / 歯科衛生士

担当している患者さんのなかにも、「ここに来るから家での歯みがきがおろそかになっちゃう」という方がいます。その言葉は、お口のことを安心して任せてくれている証拠なのでとてもうれしいです。でも、その状態では止まらないように、ケアの方法は少しずつ伝え続けるようにしています。

いっぺんにいろんな情報を伝えず、患者さんのペースをすることで一生懸命こちらの提案に答えようとしてくれますよ。最近では、フロスもようやく習慣にしてくれるようになりました!



石田美穂さん / 歯科衛生士

メンテナンスに来る患者さんを見てみると、歯科医院に通う目的はどんどん変わるんだなとつくづく実感します。「客商売だから」と着色を気にされていた方も、通い続けるうちに「むしろ歯に不利な環境を維持するために通うんだよね」と言ってくれるようになり。口腔内の変化とこちらの情報が組み合わさって、考え方が“予防”に近づいているんです。そういった姿は、仕事を続ける一番のエネルギーになりますね。