

# 事例から考えるケアのこころ

～このような歯科衛生士、あなたはどう思いますか？～

## 第3回 その場をやり過ごす対応は やめましょう

津田 真・つだ歯科

キーワード：ケア、関係づくり、生活

今回が最終回となりました。本連載の意図は、いろんな職場環境で活躍するすべての歯科衛生士の職務の根底に、福祉的な要素があることを思い出し、再認識してもらうことでした。福祉的な要素とは、人を大切に思う・労う気持ち、手助けといった部分です。

予防や保健医療を担う歯科衛生士の職務は、来院者の自発的な健康づくりへの潜在意識に気づきを起こし支援することです。その支援において人を大切に思う・労う気持ちがなければ、来院者との関係づくりという重要な一歩を踏み出さず、みすみす受け流してしまっていることとなります。支援どころか、来院者からの信頼をも流されてしまいます。福祉的な要素を備えたうえで、口腔の変化から気づきを起こし、来院者を受け止め理解していこうとすれば、歯科衛生士はなくてはならない職種として、さらに認知され、望まれ、社会の資源となりうるでしょう。

前回までに「来院者を陰で避難するのはやめましょう」「社会人としての振る舞いをしましょう」と題して解説しました。では、以下の事例はどう考えるのでしょうか。

- ①歯がしみて痛いと言ってくる来院者に「知覚過敏だからそのうち治りますよ」などという
- ②審美を気にする来院者に「気にしすぎです。十分きれいです」などと安易に答える
- ③根拠を理解していないのに「多分それで大丈夫です」などと、曖昧なままに発言する
- ④歯周基本治療中に来院者が「痛い」と訴えた。予想外の反応に、「そんなことはないでしょう」と反論をしてしまう

- ⑤足が悪く、通院が大変そうな遠方からの来院者に、月1度のメンテナンスに通院するように要請をする
- ⑥話のつじつまが合わない来院者がいる。なぜかわからないので、早めに時間をきり上げずませた(実は認知症あるいは、うつ病の方だった)
- ⑦20歳の方も70歳の方にも同じ歯ブラシをすすめたり、同じ磨き方の指導をしてしまっている
- ⑧口腔衛生以前に、日常生活の組み立てが不備な方に、1日3度、毎回10分のブラッシングを要請する

本連載を読んでくださった皆さんは、対応が不適切であると感じているはず。これらは、来院者とかかわる中で、面倒で興味の持てないときの歯科衛生士の姿ではないでしょうか。問題点の根は、みな一緒です。来院者の不安や生活の暮らしぶらさを、その身になってみようと思わず、ましてイメージしようともしていません。

事例を詳しくみていくと、①②③は素人である来院者の不安を無視した対応、④⑤は典型的な主従関係に陥っているからこそ起きる対応、⑥⑦⑧は生活者としての来院者を受け止めることがまったくできない、ケアの感性のない対応です。

これら来院者を無視した対応は、労い、気づきを促し、支援し保健行動に導く本来の福祉的取り組みからはかけ離れています。理解されない、受け止めてもらえない中では、来院者はあきらめてしまい、自立的な気持ちは起こりません。支援者であるべき歯科衛生士との関係性が見出せず、自ら改善するという力を育むことが困難になります。

## 事例



皆さんはどう考えますか？ このような行動が表れる理由は、以下のように整理できるのではないのでしょうか。

- 来院者中心の医療を意識・イメージしていない
- 来院者が通院する中で、同時に生活上の困りごとを抱えていることに対する意識が低い⇒困りごとや問題は、来院者それぞれに異なることを理解していない
- 歯科疾患のほとんどが生活習慣病(慢性疾患)であることから、生活に視点を当てた対応が求められるが、その視点を持っていない
- 疾患は見るが、人全体としての見方ができない
- 歯科衛生士が事情を聞き、共感し、提案した後に決定するのは来院者であることを理解していない  
などが理由としてあげられます。来院者の健康づくりを支援する立場である歯科衛生士からは、ほど遠い内容といえます。また、連載タイトルにある“ケアのこころ”があるともいいたいがたい行動です。

## 連載のわりに

本連載では「事例から考えるケアのこころ」と題して、歯科衛生士としてはあるまじき姿をあげ、来院者への接し方や振る舞い、来院者を受け止める対応についてお伝えしてきました。第3回めは、連載のまとめも含めた内容でしたが、「無意識のうちに自分もそのような行動をしていた」と、事例から過去を振り返った方もいらっしゃるかもしれません。

事例は診療室の中でのものですが、現在は、歯科衛生士が求められているのは診療室だけではありません。診療室の

外、すなわち子育て支援による食育や虐待対策、在宅医療など地域の中で、多くの歯科衛生士の活躍が期待されています。その需要は少子高齢社会を背景にますます高まっています。地域の場合は診療室とは異なり、より一層社会人として、医療人としてふさわしい振る舞いが求められるでしょう。本連載は、そうしたときの第一歩といえるかもしれません。診療室内・外問わず、多くの住民の健康をサポートするためにも、本連載を役立てていただければと思います。