

DH mind

# 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1回 来院者を陰で非難するのはやめましょう

津田 真・つだ歯科

キーワード：歯科衛生士、ケア、予防、支援

### 連載にあたって

昨今、予防の概念が国民に浸透する中で、健康な方の来院も増えています。しかし来院者の多くは痛みや悩みを抱えた方で、診療現場でのそんな来院者とのかかわり作りは、歯科衛生士に委ねられることが一般的です。多様化した現代社会の中では、歯科衛生士としての心得や資質を、問われ求められています。

予防医療は、内外にグローバルスタンダードなものとして位置づけられつつあります。予防処置を担う歯科衛生士に

は、来院者を大切に思う、労うという気持ちが備わっているという想いがあるかもしれませんが、多忙な臨床業務の中では、わざわざ振り返ることがなく見落とされている気がします。今、歯科衛生士の職務を再認識し、来院者を大切に思う、労うという気持ちを整理する時期に来ているのではないのでしょうか。

そこで本連載では、事例を挙げながら歯科衛生士の在り方を整理してみたいと思います。

### ケアのこころをみつめなおしてみよう

医療は、治療と福祉の要素を含んだ表裏一体のものとしての総称です。双方が、緊張感や気配り、技術のいるものであり、福祉の部分には、人を大切に思う気持ちや労う気持ち、手助けという要素を多く含んでいます。しかしこの福祉の部分を歯科衛生士学校で整理する時間は少なく、各々の家庭や成長の中で育んだものを、日常臨床の場で準用しているのが現状です。歯科衛生士学校では、治療学の習得に多くの時間を費やし、歯科衛生士はその点を探求する資質を備えて社会に出ます。よって、歯科衛生士は技術で来院者に貢献することに陥りがちになります。歯科衛生士を含めた歯科医療者には、治療をとおして人の問題解決をする習慣が染みついているのです。しかしこれからは、来院者(住民)への福祉的な職務があることを、いつも記憶してほしいと思います。

福祉の部分は、歯科衛生士特有の業務からも不可欠なものです。というも本来、予防や保健医療を担う職種である歯科衛生士の目標は、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。また、予防が成果を出すには、来院者の日常生活での保健行動に左右されます。生活の場で実践が可能なのか、行おうとするのか、という来院者の事情や心情を理解なくしてその成果は出てこないでしょう。そして来院者を理解するには、来院者自らに話していただく必要があります。

では来院者は、どんな相手に自分の事情や環境を話そうとするのでしょうか。自分のことを大切に思い、労う気持ちのある医療者を求めるのではないのでしょうか。また、歯科医院という場合は、来院者にとって実に非日常的な場所です。「嫌」で「避けておきたい」場です。そこ(=他人の施設)を訪れるということは、迷いつつも決心と勇気の要ることです。そんな心理での来院のため、来院者が実生活を語りだそうとするには、気持ちの緩和が重要です。来院者をつねに受け止められる温かいところがなくてはならないのです。

## 事例

来院者を「こちらのいいつけを守らない身勝手な人」、「何度話しても理解できない程度の低い人」などと、来院者のいない場で非難する。



多少なりとも見聞きした会話かもしれません。このような歯科衛生士、あなたはどのように思いますか? なぜこのような行動が現れるのでしょうか。考えてみましょう。

### 来院者の気持ちを考えていない

たとえば、1人で通院する小学生、杖を突いた高齢者、事情をまとめづらく口ごもる人、口腔内に支障を持つために生活に何らかのブレイキがかかり、かつ上手に伝達できない人などは、ある意味生活弱者といえるでしょう。

「いいつけを守らない」とは相手のできない事情を無視した一方的な命令に感じます。「何度話しても」の「何度」とは、相手も何度も足を運んでいる事実があります。これらは歯科衛生士の伝え方と内容に問題があるとは考えられないのでしょうか。自身への振り返りがなく相手の責任として済ませているのでしょうか。しかし、唯一の助けは公然と非難しない点に、その歯科衛生士の良心がまだ残っていることがうかがえます。振り返ることで改善していける可能性があるといえるで

しょう。福祉的な業務を思い出し、「なぜなのか?」と受け止めようとするところから、歯科衛生士としての学びが始まるのです。

### 「来院者の自立を支援してゆく」という歯科衛生士の業務を認識していない

本事例では、歯科衛生士が指示したとおりに来院者が行動をしなかったわけですが、それに対し歯科衛生士が憤るということは、医療者と来院者の間に上下関係が存在することを意味します。歯科衛生士が治療学における仕事に偏って専従している場合に多く見受けられる様です。歯科衛生士は、来院者の自立を支援してゆく立場にあり、来院者と歯科衛生士との間には上下関係は存在しないのです。

### 予防の主役は来院者であるという認識がない

来院者と対するとき、優しいことば掛けをすれば良いというわけではありません。特に予防は来院者が行うものであるため、自主的な取り組みを行えるよう、来院者を受け入れ理解しようとし、促すための会話・気配りを普段からこころ掛けなければなりません。このようなことを認識していれば、事例のような発言は出てこないでしょう。来院者を知ろうとする、興味を持つことが大切です。

### こんなケースもダメです!

- 症例発表で来院者を「フケのたまった不潔な人」などと紹介する
- 来院者の表情や身なりで、見くだしてしまうなど