

「私もやってみました！」

チエアサイド・チャレンジ  
全国の“お宝感想”集

●ロープレやってみました！ 今までではまったく気にしていなかったのですが、マスクを外すだけでこんなにも印象が変わることに驚きました。

匿名希望（歯科衛生士／40歳／埼玉県）

●患者さんから「あら可愛らしい顔ね」「いつもマスクしているから、今まで目しかわからなかったよ！」と本音（！？）が聞けました。

R.N（歯科衛生士／大阪府／37歳）

●職場でのロープレは難しかったのですが、患者さんに対してマスクなし、グローブなしでチエアサイド・チャレンジを実践しました。なんとなくですが、患者さんとたくさんお話ができる気がしました！

non（歯科衛生士／26歳／三重県）

●子どもが入院したとき、担当の看護師さんが処置時以外はマスクを外して私と話してくれたことを思い出しました。やはり、マスクを外すとどんな人なのかがわかるので安心します。病院は、時間帯によって担当看護師が変わるので、余計患者さんや家族は医療者の顔を見たくなるのだろうなと思いました。でも、これは歯科医院でも同じことがいえます。マスクを外すという“ちょっとしたこと”で印象が変わることを、あらためて理解しました。

ふじた（歯科衛生士／32歳／大阪府）

# チェアサイド・チャレンジ “お宝レポート”

にしさんそう歯科  
萱島駅前歯科  
守口駅前歯科  
(大阪府)

●つい先日、お会計時に患者さまより「初めて來たときはすごく慌てている感じで、余裕がなさそうに見えたけど、最近は表情が良くなつたね」との言葉をいただきました。1年ほど前に急患で来院された際に私が対応したのですが、恐らくその時の私は「笑顔」を意識できておらず、必死で対応していたのだと思います。それ以降、その方とは雑談などもしたことがなかったので、その言葉を聞いた時、とてもうれしく感じました。（にしさんそう歯科・牧野／受付3年目）

●今までマスクを取ってお話をしていましたが、改めて「笑顔とマスク外し」を意識して実践してみると、患者さんがいつもより笑っていたり、楽しそうな雰囲気に変わったような気がします。私の表情や態度を見て、患者さんもいい雰囲気になってるのだなと感じました。（萱島駅前歯科・森本／歯科助手2年目）

●「マスクを外して自己紹介をする」「目線を合わせる」など、どれも意識をすればすぐに改善できるものばかりでした。忙しくなると心の余裕がなくなり“早くしないと”と思って「～～しながら」の動作が増えていると感じました。しっかり患者さんの目を見て「お変わりありませんでしたか？」と伺うと「特に変わったことはなかったかな」という答えでも、「——あっでも……」と続き、「ここが心配だ」などと言ってもらえることが増えたと思います。（萱島駅前歯科・西川／歯科衛生士 1年目）

●担当患者さんが先日メインテナンスに来院されたとき、マスクを外して「○○さんこんにちは。お変わりありませんか？」とお声かけしたら、「え？●●さん？」と名札を確認されました。担当してから4年以上になるのですが、マスクを外した顔を知ってもらえていなかったのです。

長いおつき合いなのに、マスクの顔しか覚えてもらえておらず、患者さんにも失礼なことをしてしまっていたと反省しました。信頼関係を築くためにも、より自分を見直していこうと思いました。（萱島駅前歯科・上田／歯科衛生士 20年目）

●笑顔で挨拶をすることによって、いつも以上に患者さんが笑顔で挨拶を返してくださっている気がして、患者さんとかかわることにとてもやりがいを感じるようになりました。私が受付に立っているとき、「この間もいた？ いつも笑顔で可愛いから覚えていたよー！」と話してくださる方がいらっしゃいました。「人の目を見て笑顔で挨拶する」ということは、患者さんが気持ちよくなるだけでなく、自分もうれしい気持ちになるのだな、と実感しました。（守口駅前歯科・滝口／歯科助手3年目）

●マスクを外すと、患者さんにこちらの顔をしっかり認識されるので、「相手の思いをしっかり聞いて、先生に伝えなければ」という気持ちが強まりました。マスクを外してから話すだけで、自身の患者さんへの思いがこんなにも変わるとは思っていませんでした。これからも、マスクを外して話すことを続けていきたいと思います。（守口駅前歯科・金石／管理栄養士4年目）

# チェアサイド・チャレンジ “お宝レポート”

遠藤歯科クリニック（岡山県）

職種 DH

職務年数 1年

勤務年数 1年

マスク有り感想 (患者・術者)

- ・ 術者の表情が見えないので緊張や不安がほかほか消えない
- ・ 安心感が生まれにくい
- ・ 笑顔を作っていても患者さんに伝わりにくい
- ・ 声にも張りがない

マスク無し感想 (患者)

- ・ 術者が笑顔だと自分自身も自然と笑顔になる
- ・ 不安や緊張が無くなる
- ・ 安心感と信頼力が生まれる
- ・ 治療に対しての想っていることや相談をしやすい

マスク無し感想 (術者)

- ・ 口元が見えるため、笑顔を意識するようになつた
- ・ 自然と声のトーンも上がった
- ・ 笑顔を意識することごと、患者さんに対しての対応も優しくなれる気がする
- ・ 患者さんが安心してくれているのが分かるときには嬉しい

患者さんへの体験談

初めて患者誘導した患者さんに「笑顔がいいね~」  
と言って貰えたことになり、もっと笑顔意識をしようと思えた  
のと患者さんに安心した(ソックス)治療を受けて貰える  
ようになるがけるようになつた。

職種 OH

職務年数 35年 勤務年数 4年

マスク有り感想 (患者・術者)

- ・ そんなつもりはないのに 冷たく感じる
- ・ 話しかけにくい

マスク無し感想 (患者)

- ・ こちらが話してこてへの反応がわかりやすく、話しやすい
  - ・ 表情がわかると、自分の話を受け入れてもらえていいのか、どうか判断できる。
  - ・ 親しみやすい
  - ・ 優しく見える
- マスク無し感想 (術者)
- ・ 表情がわからなくて、良い意味で緊張する
  - ・ こちらが笑うと患者さんも笑ってくれる

患者さんへの体験談

今まであまり会話が弾まなかた患者さんと  
ほんの少しだけ距離が縮んだ気がする

職種 DH

職務年数 12年目 勤務年数 12年目

マスク有り感想 (患者・術者)

・表情が分からなり (読めない)

PT  
・ハロと見詮が見分けがつかない (牛寺に高齢の方は、どう感じやないかも)

・ハガ伝わってこない (ハガ通じない)

・顔が見えない = 100%信頼できない (みどりは命令の信頼でない) = 周囲に見えない

・マスク美人になれる。本当に分かってる! (自分のベースで相手のことを気にしない) 話が入ってこない。

・表情が伝わりにくいためという心から、「少くとも、ライライア、高齢にても丈夫か」というゆう。

マスク無し感想 (患者)

・質問しやすい、話せやすい。

・樂い、雰囲気にはまること (入院のように思える)

・好きになると (ファンになると)

・話を聞けてめでかないと思える。

・マスクをしている販売員さんと見たことがない。DHもあるのみ 審客業!!  
一瞬で、いつもつかむためにも、マスクは必要ないを感じた。

マスク無し感想 (術者)

・表情が見え、→ 動き抜けない。

・でも、話がはずむし、伝わってこない (聴こえづらさ)

・笑顔の伝達が → コンチクショーン人でも宝を見つけやすくなる。

・一緒にいるとベた時 2倍以上に伝わる気がした。

→ 常に自分の表情・行動・立ち振舞などを意識している。

患者さんへの体験談

・気がすがいいPTの担当DHが退職し、私が担当に…。

信頼を得るためにマスクを外して あいつ、あいつ。

(常に笑顔 + 歯科以外の話を必ずする) といい手帳でいた所。

少しずつ笑顔を見てくれるようになり、ハガもゆるいまでくれた。

(私以外のDHが定期になると一言話をすら終めていました。)

・目と目がよく合うようになった (私自身も口元がみていいながら、たこに見付った。)

・丁寧な「ありがとうございます」が増えた。

・すとPCR 40%前後だった人が20%以下に!! (寄りをと、まずはおのづかげか?)

・院内の会の時「見事が変わった」と言いや、全体的にどうなったかうと

思って返してみると、医院の雰囲気がより明るくなりました。院長とスタッフの

キャラも近くなつたように感じます。私は勤務してから10年以上 一度のキャラを

保つようにならましたが、岩谷さん、ハガも頂点先生とのキャラも少し近づいたように

職種 DH

職務年数 14年目 勤務年数 13年目

マスク有り感想 (患者・術者)

- ・相手の表情がわからない。
- ・威圧感があるように感じる。
- ・話しかけにくい。
- ・目しか見えないのでどう思われてるか不安になる。
- ・何も考えているかわかりにくい。

マスク無し感想 (患者)

- ・表情がよく見て安心できる。
- ・話す時の声が聞こえやすい。
- ・威圧感が少なくて話しやすい。
- ・気が楽に話せる。
- ・話かけるタイミングがとりやすい。

マスク無し感想 (術者)

- ・声が出しやすい。
- ・話す時、気が楽に話せる。
- ・ゆっくり話せる。
- ・同じ目線(立場)になって話せる。

・(さあ話すぞー)という気持ちになって、気分をかえれた。

患者さんへの体験談

- ・マスクをしたままや説明する紙やツールばかり見ながら話をしていると、患者さんの反応がイマイチで、ただうなずくだけでしたが、相手の顔を見ながら笑顔で話したり良くない、いいなり、続けてして頂っている事があった時は、言葉だけでなく、手を使ってOKサインをしたりしながらしてみました。そうすると、自然と患者さんも笑顔になってくれました。(少し恥ずかしそうに照れています)。そうすると「次はどこで意識して磨いてみようかなー」と自ら、次への目標を話してくれました。
- ・なかなか目を合わせて話して下さらない方ですが、かんばって下さっている事に対して、「すごいですねー」と拍手をしながら言うと、少しこちらに目を向けて下さりました。何かこちらから動作があると反応して下さったので、また続けてやみようと思いました。

職種 受付

職務年数 3年

勤務年数 3年

#### マスク有り感想 (患者・術者)

- ・ 目が笑っていても、本当は笑っていないと覺ゆれる
- ・ ただ話しているだけなのに、ずっと治療されているような感じ
- ・ 緊張感がひにから続く。普段つけていても、見つめよりも顔が覆われて表情がわからなくなる
- ・ 目つきが鋭く感じる。顔が隠されているがん難に扱われている感じ
- ・ 表情を意識しなくても、顔が見えないから油断してしまう

#### マスク無し感想 (患者)

- ・ 口元が笑っているとつられて笑ってしまう
- ・ 表情の変化がわかりやすく、話を聞いてもらっている感が増す
- ・ 声が通って聞き取りやすい
- ・ マスクの着脱があちこちで、患者も気持ちの切り替えができる
- ・ 目が合った瞬間の満面の笑みはたまらないドキドキする

#### マスク無し感想 (術者)

- ・ 治療の時間と話をする時間に区切りができる
- ・ 患者さんが話しゃりとうで

受付リラフ → マスクが無いときの笑顔がすごく輝いていて美しい!  
・ 患者さんと向き合う回数も増えて、お互い笑顔で話している姿は心が温かくなる。

#### 患者さんへの体験談

- 診察を終えて診察室から出でる患者さんのあいさつ。  
今まで車で頭をさげる程度だったのに、今は担当した  
スタッフを振り返りながら笑顔で「ありがとうございます」と言って頂けるようになりました。
- 歯科が怖くて体が小さく震えて、不安そうに表情をしてる患者さん。  
帰りの受付では「こんなに丁寧に説明してもらったのは初めてです!」  
と見違えるほどの笑顔でサレ渡を浮べながら喜んで下さいました。
- 先輩がおじさんをとろけるような笑顔にしてくる!! 会計しゃりで!
- 先輩達が患者さんの良い所を必ず見つけ、オーバーくらい誉めるようにしておりました。  
すると変わらないと思い込んでいた患者さんが「あきらかに変わり  
PCRは良くなるわ、中断しなくなるわ...と驚きの連続です。  
今は皆で誉めちぎるのがあたりまえのようになっています。

職種 歯科助手

職務年数 4年

勤務年数 4年

マスク有り感想 (患者・術者)

- 無表情で怖い。マスクの下でニコニコ笑っていてもわからない。
- 自分ではかくし太きな声で話しているつもりでも、相手には届いていないことがある。
- 何を考えているの?と不思議なことにさらに不安になる。

マスク無し感想 (患者)

- 自分の話をちゃんと聞いてくれてる
- 表情がわからぬ不安がやすく

マスク無し感想 (術者)

- 相手に伝わるのに気持ちが強くなったり
- 口がへの字にならなくなり気を付ける
- マスクを外すと、本当の自分がだせるようになった
- 自分も笑顔だと相手も笑顔で、話しかけてくれる時間が多くなった

患者さんへの体験談

★自分の口の中がコンプロレックスで「ラッピング」の練習の時に口の中をオナフリの「エリカ」をつかって舌や指でお伝えしたりしていました。すこしずつですが、少しきなっている様に思います。3月がたん生日だったのですこし早めのプレゼントで「ハブラシをおねだりしました。」「私がいま使用しているハブラシです!」3月がたん生日ですか?すこし早いですが「プレゼント」とおねだりすると、涙を流されました。(いつもは、話をしても、「はい」「うん」とすぐなのですが)その時に「おたし、本当はおしゃべりなんよ!」ムスコが「外で『べらべらしゃべるよ!』と言おれたけん」と話をして下さりました。その日以降、色々な話を聞かせてくねよようになりました!!

★いつも定期検診で「おられる方が『たまたま治療で』られた時に『タイミング』が『あります』」とお伝えました。『受付ですぐたがみえたから、もしかして…と思つたのよー!!』とその日の治療後もおたしの仕事のことを気にしてくれながら、「まだ、大丈夫? 大丈夫?」と色々な話をきくことができました!!

★スリッパをもろえることで「ありがとうございます」が増えました。

★健診後 手をさぐってくれる方が増えました。

職種 歯科助手

職務年数

勤務年数 13年目

マスク有り感想 (患者・術者)

- (1) 沢山いい感じがある。事務的な対応をされてる感じがする。
- (2) マスクをしてお顔の表情が伝わらなくて、声のトーンを上げて話したりあいさつしても気が付かない
- (3) マスクをしてもしっかりとされていると感じた。
- (4) マスクをして手際で声をかけられる怖い…

マスク無し感想 (患者)

- ・顔の表情がわかり安心感がある、笑顔で挨拶してもうれしく不覚を抱えて後悔したことある
- ・大切にされていると感じられた。
- ・笑顔で応対されることが笑顔にされる。

マスク無し感想 (術者)

- ・マスクを外して会話をすこしやりとりする間を面倒からず"にすこしこ
- ・患者との距離感が近づいた気がした。安心感を与えた人顔もされる顔
- ・患者さんの言葉をしっかりと聞き取る気持ちが沸いてくる。
- ・患者さんの"あいさつ"がより楽しく感じられる。

患者さんへの体験談

- ・患者さんの割り添う気持ちが更に強くな。
- ・胸キュン笑顔をするようになり患者さんの体に触れることが増えた。シスnyderすることが増えて
- ・〇〇が食べられたと喜んでくださった(患者さんに対して家族のことのように喜んで)。
- ・胸キュン笑顔で「〇〇していたことがありますか?」とお願いすと特に団塊世代の男性の方は照れながら「ありました」と漏らの話を聞いて下さいました。
- ・何を仕事か持参していたのかな?ハガラシを持参していただけました。
- ・自分の言葉や私生活について色々と話してくださるようにな。
- ・