

「私もやってみました！」

# チェアサイド・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，グローブなしでチェアサイド・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た気がしました！

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らうなと思いました。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「初めて来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ったね」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）

●今までも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な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、「——あっても……」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ンテナンスに来院されたとき、マスクを外して「〇〇さんこんにちは。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っ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と認識されるので、「相手の思いをしっかりと聞いて、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 / 年

勤務年数 / 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なかなか消えない
- ・安心感が生まれにくい
- ・笑顔を作っている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
- ・治療に対しての思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った
- ・自然と声のトーンも上がった
- ・笑顔を意識することで、患者さんに対しての対応も優しくなれるような気がする
- ・患者さんが安心してくれているのが良かったときは嬉しい

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」と言ってお褒めのことにより、もっと笑顔意識をしようと思ったのと患者さんに安心した(リラックス)治療を受けて貰えるように心がけるようになった。

職種 DH

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 話した ことへの反応が わかりやすく、話しやすい
- ・ 表情が かわると、自分の話を 受け入れてもらえているか、  
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 かわかりななので、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 弾まなかった 患者さんと  
ほんの 少しでも 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)

- PT
- ・表情が分からず。(読めない)
  - ・パッと見誰か見分けがつかない(特に高齢の方は、そう感じやすいかも)
  - ・バグ伝わり、こぼれ。(バグ通、ない)
  - ・顔が見えない = 100%信頼できない(みえる部分しか信頼できない) = 肉くちになれぬ。
- 術者
- ・マスク美人になれる。本当に分かってる!? (自分のペースで相手のことを毎に話す、話しがちなかも...)
  - ・表情が伝わりにくいたうという思いから、「少くも、何かが顔にでても大丈夫」というゆきみ。

マスク無し感想 (患者)

- ・質問しやすい、話しやすい。
- ・楽しい、雰囲気になる。(又来ようと思える)
- ・好きになる(ファンになる)
- ・話を聞いてみようかなーと思える。
- ・マスクをしている販売員さんを見たことがない。DHもある、接客業!!
- ・一方で、いそがためにも、マスクは必要だと感じた。

マスク無し感想 (術者)

- ・表情が丸見え、→ 気をつけたい。
- ・でも、話がはずむ、伝わりやすい気がする(聴いてくれる)
- ・笑顔の伝染!! → ジンクショーな人でも空を見つけてやってくる。
- ・一緒にいると、2倍以上に気がれた。
- ・常に自分の表情、行動、立ち振る舞いを意識できる。

患者さんへの体験談

- ・気持ちいい 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、あはつ、おはよう、
- (常に笑顔 + 歯科以外の話を必ずする) をいってあげて、
- ・少しずつ笑顔を見せてくれるようになり、バグとゆるいまでくれた。
- (私以外のDHが定期とすると、一話話すと、終わってしまふ。)
- ・目と目がよく合うようになった(私自身も口元がみえていた、たこに気付いた。)
- ・丁寧な「ありがとう」が増えた。
- ・ずいぶん40%前後だった人が20%以下に!! (寄りそい、まずほめるのかけがえ?)
- ・ネコ会の時「先輩が変わった」と言われ、全体的にどうなっただろうと思っ、近してみると、医院の雰囲気、より明るくなりました。院長とスタッフの
- ・距離も近くなったように感じます。私は勤務してから10年以上、一室のやりと
- ・保つようにしていましたが、若しスタッフのバグも頂戴、先生との距離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。
- ・目が見えないのでどう思われているか不安になる。
- ・何を考えているかわかりにくい。

マスク無し感想 (患者)

- ・表情がよく見えて安心できる。
- ・話す時の声が聞こえやすい。
- ・威圧感が少なく話しやすい。
- ・気が楽に話せる。
- ・話し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、気分をかえた。

患者さんへの体験談

- ・マスクをしたまま、説明する紙やツールは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、ただうなずきだけでしたが、相手の顔を見ながら笑顔で話したり良くなっていたり、続けて頂い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した)。そうすると「次はどこどこを意識して磨いてみようかなー」など自ら、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、かみばり下されている事に、対し「すごいですねー」と拍手をしながら言くと、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、また続けてやって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さそうと思われる
- ・ ただ話を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 ぬにずら 続く
  - ・ 普段つけていたが、見ただけで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
  - ・ 顔が隠れているぶん 雑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じが増す
- ・ 声が通って聞き取りやすい
- ・ マスクの着脱があることで、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 ためたばかりのドキドキする

#### 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
- ・ 患者さんが話しやすいように

- 受付より →
- ・ 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

- ① 診療を終えて診療室から出てくる患者さんのあいさつ、  
今までは軽く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」と言って頂けるようになりました。
- ② 歯科が怖く、体が小さく震えて、不安そうな表情をしていた患者さん。  
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 うれし涙を浮かべながら喜んで下さいました。
- ③ 先輩が「おじさんを ところけるような笑顔にしてくれる!! 会計しやすいです!」
- ④ 先輩達が患者さんの良所を必ず見つけ、オーバーに誉めるようになりました。  
すると変わらないうちに、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きました。

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。マスクの下でニコッと笑っていてもわからない。
- ・ 自分ではかなり大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? と不安でいっぱいなのにさらに不安になる。
- ・

#### マスク無し感想 (患者)

- ・ 自分の言葉をちゃんと聞いてくれる。
- ・ 表情がわかるので不安がやわらか。
- ・
- ・

#### マスク無し感想 (術者)

- ・ 相手に伝わるようにと気持ちが強くなった。
- ・ ロガーへの言にイライラするように気を使った。
- ・ マスクを外すことで、本当の自分がだせるようになった。
- ・ 自分も笑顔だし相手も笑顔で、話しをしてくるこが多くなった。

#### 患者さんへの体験談

- ★ 自分の口の中がコンプレックスでブラッシングの練習の時に口の中をオシロイで拭いてモヤモヤがついて舌や指で、お伝えしたりしています。すしすうですか、口がよくなっている様に見えます。3月がたん生日だったのですし早めのプレゼントでハブラシをおおたしました。
- 「私がいま使用しているハブラシです!! 3月がたん生日ですよね? すし早いですがプレゼントの」とおおたしすると、嫌を言われました。(しかも、話をしても、「はい」、「うん」とすくなくのびすか!!)
- 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りな!!」と言われたけんと言をしてくれました。その日以降、色々な話を聞かせてくれるようになりました!!

- ★ いつも定例会談でこられる方がたまたま治療でこられた時にタイミングが合いつかせてもらえました。★ 受付ですがたがみえたからもしかして... と思ったのよー!! とその日の治療後にもおたしの仕事のことも長にしてくれながら、「まだ大丈夫? 大丈夫?」と色々な話をきくことができました!!

- ★ スリッパをそろえることで「ありがとう」が増えました。

- ★ 健診後 手をふ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 冷たい感じがする。事務的に話をされている感じがする。
- ② マスクをした状態では表情がわかりにくいので、声のトーンを上げて話している感じがする。あついていることに気がた
- ③ 歯茎が刺さる感じがする。
- ④ マスクをした状態で話を聞くと、声がかたくなってしまう。

マスク無し感想 (患者)

- ・ 顔の表情がわかり安心感がある、笑顔であついても不安を抱えて受診したことを忘れられる。
- ・ 大げさに話している感じがする。
- ・ 笑顔で話してくれると心も笑顔になる。

マスク無し感想 (術者)

- ・ マスクを外して話をすると、ひと手間を面倒からずには済ませる。
- ・ 患者さんの距離感が近く、安心感がある。笑顔で話してくれると、心も笑顔になる。
- ・ 患者さんからの言葉をしっかりと聴くことができる。
- ・ 患者さんからの「ありがとう」がより嬉しく感じられる。

患者さんへの体験談

- ・ 患者さんの寄り添う気持ちが更に強くなった。
- ・ 胸をなでるような感じで、患者さんの体に触れることが増えた。ジスチャーすることが増えた。
- ・ 〇〇が食べられたと喜んでくださる。患者さんに対して家族のこころのように喜んでいる。
- ・ 胸をなでるような感じで「〇〇はいいですか？」とお話しすると、特に団塊世代の男性は、照れながら「わかりました」とお話しを聞いて下さいます。
- ・ 今更にはかたがたお話しを聞いて下さるようになった。バカンスを持参して下さいます。
- ・ 自分の話や私生活について色々とお話しして下さるようになった。