

COPYRIGHTED MATERIAL

DENTAL QUEST 1



EASY DENTAL ENGLISH

実践歯科英語

BY STELLA INNOVATIONS
- YOUR SUCCESS. OUR GOAL. -

NICHOLAS YAXLEY

JUSTIN FUNG

PREFACE

TO THE STUDENT

This textbook, Dental Quest 1 - 'Practical English for Dental Clinics', has been designed to support Japan's Dentists and Dental Hygienists with their goals to better serve their increasingly global communities. The textbook covers many of the common dental issues that dentists will treat on an everyday basis. The situations are presented as naturally as possible so that you will be exposed to the English that you will most likely need and encounter. The textbook will prepare you to explain conditions and treatments, as well as answer common questions from patients. The textbook also explores general and culture-specific themes that are challenging dentists to reconsider all aspects of their field, such as treatment choices, patient communication, patient care and satisfaction, and business practices. This textbook will be a tool that you can use to not only enhance your ability to communicate more effectively with patients and colleagues, but will also assist you in discovering how you really think about the future of your chosen field, dentistry.

TO THE TEACHER

This textbook, Dental Quest 1 - 'Practical English for Dental Clinics', is designed to provide the teacher with material that can be utilized to facilitate a variety of language teaching practices and pedagogy, because no student is the same, and neither is every teacher. There are opportunities for both teacher-student and student-student interaction. Content and activities can easily aid structural/linguistic, cognitive, interpersonal, functional and communicative styles of instruction and facilitation.

However the fundamental principle of the textbook emphasizes and responds to the need for the students to discover both intrinsic and extrinsic motivation for acquiring English. Likewise, while this book is designed to support a variety of language teaching methodologies, particular weight has been placed on to the acquisition of lexical chunks to facilitate better language fluency by ensuring that by the end of the course, students will have a rapid access to a stock of career-specific language chunks that they can correctly and confidently used in discourse with their patients.

CONTENTS

Unit 1:	Receiving a call from a new patient.	予約の電話	
Unit 2:	Welcoming a patient and medical history forms	初診の患者への受付対応	
Unit 3:	First Consultation with a Patient	問診	
Unit 4:	Guiding a Patient through the X-Ray Procedure	レントゲン撮影の案内	
Unit 5:	Pulpectomy (a partial root canal)	抜髄	
Unit 6:	Tooth Extraction	抜歯	
Unit 7:	Payment & Scheduling a Follow Up	支払いと次回の予約	
Unit 8:	A Dental Composite Filling	詰め物の選択	
Unit 9:	Scaling (Deep Cleaning)	スケーリング	
Unit 10:	An Infected Root Canal	感染根管治療	
Unit 11:	Tooth Care	歯の手入れ	
Unit 12:	A Dental Crown - PART 1	クラウン（被せ物） Part 1	
Unit 13:	A Dental Crown - PART 2	クラウン（被せ物） Part 2	
Unit 14:	Dentists and Kids	子供への対応	

1. RECEIVING A CALL FROM A NEW PATIENT



INTRO

A survey in England and Wales¹ revealed the most important factors for patients were:
イングランドとウェールズで行われた歯科医療調査によると、患者が最も重要とする要素は以下の通りでした。

“Care and attention” (rated very important by 90%)
「ケアや配慮」(90%が「非常に重要」と評価)

“Dentist puts you at ease”, “pain control”, and “safety conscious” (79-82%)
「歯科医がリラックスさせてくれること」、「痛みの管理」、「安全への配慮」(79~82%)

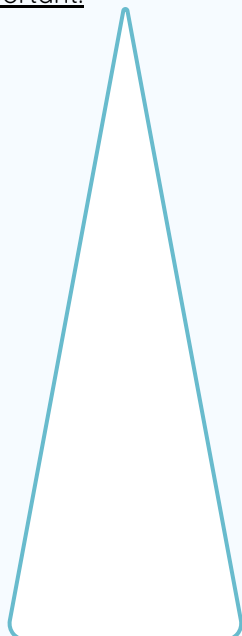
“Explanation of treatments” (73%)
「治療内容の説明」(73%)

What this reaffirms is that from the first contact with the patient, which most likely will be by telephone, showing genuine care and attention to the patient's situation and needs is essential.

この結果から再確認できるのは、患者との最初の接点、つまり多くの場合、電話による連絡の時点から、患者の状況やニーズに対して関心と真摯な配慮を示すことが非常に重要であるということです。

(A)~(F)の項目を見て、電話応対で良い印象を与えるために大切だと思う順にパートナーと一緒に順位をつけましょう。1 = 最も重要。
Look at the points (A) to (F) for a good telephone impression. Rank them with a partner. 1 = Most Important.

- (A) Ask the patient's name and use it during the conversation
- (B) People can 'hear' a smile, so smile and use a warm tone of voice
- (C) Remember to say 'please' and 'thank you'
- (D) Try not to use negative phrases, like 'I don't know...' or 'We can't...'
- (E) Try to pick up the phone after the second or third ring
- (F) Deal with communication problems calmly and politely



PICKING UP THE PHONE

A: お電話ありがとうございます。スマイルデンタルクリニックでございます。

B: Hello. Can you speak English? (こんにちは。英語は話せますか。)

英語が話せるスタッフに代わってもらおう場合

(Please wait while I get an English speaking staff member to help you.)

(英語が話せるスタッフに代わりますのでお待ちください。)

A: Yes. But please speak slowly. This is Smile Dental Clinic. My name is Inaba. How can I help you?

はい。ですが、ゆっくり話していただけますか。スマイルデンタルクリニックのイナバです。どうされましたか。

B: I'd like to make an appointment, please?

予約を取りたいのですが。

A: Certainly. May I have your name?

かしこまりました。お名前をお願いいたします。

B: Yes, it's Tim Jones.

はい。ティム・ジョーンズです。

ARRANGING THE APPOINTMENT TIME

A: Ok, Mr. Jones. Thank you. When would you like to make your appointment?

ジョーンズさんですね。ありがとうございます。いつご予約をお取りしましょうか。

B: Tomorrow after 5 o'clock. Is there anything available?

明日の5時以降で。空きはありますか。

A: Sorry, could you say that again?

すみません、もう一度おっしゃっていただけますか。

B: Sure. I'd like to come after 5 p.m. tomorrow.

もちろんです。明日の5時以降に伺いたいのですが。

A: Thank you. Let me check that. Yes, we have an opening at 5:45. Is that OK?

ありがとうございます。確認いたします。はい、5時45分に空きがあります。いかがですか。

B: Yes, thanks. That's great.

はい、ありがとうございます。大丈夫です。

A: Is this just for a check-up, or do you have a toothache?

定期検診ですか、それとも歯に痛みがありますか。

B: One of my teeth hurts when I eat cold food or have a cold drink.

冷たい物を食べたり飲んだりすると歯が痛むんです。

A: I see. Thank you.

わかりました。ありがとうございます。



CONFIRMING PATIENT DETAILS

- A: Mr. Jones, is this your first time to visit us?
ジョーンズさん、当院は初めてですか。
- B: Yes.
はい。
- A: Ok. Could you spell your name for me, and tell me your phone number?
わかりました。お名前のつづりをおっしゃっていただけますか。それと電話番号を教えてください。
- B: It's Tim, T-I-M, Jones, J-O-N-E-S. My cell phone number is 090-8***-2***.
ティムはT、I、M、ジョーンズはJ、O、N、E、Sです。携帯電話の番号は090-8***-2***です。
- A: Thank you. That's 090-8***-2***. Is that right?
ありがとうございます。090-8***-2***ですね。間違いありませんか。
- B: Yes, that's right.
はい、合っています。
- A: Ok, Mr. Jones. Please bring your health insurance card with you.
はい、ジョーンズさん。保険証をご持参ください。
- B: Ok, I'll bring it with me.
わかりました。持っていきます。
- A: Thank you. We'll see you at 5:45 tomorrow.
ありがとうございます。それでは明日の午後5時45分にお待ちしています。
- B: Thank you. Bye.
ありがとうございます。さようなら。
- A: Goodbye.
失礼します。

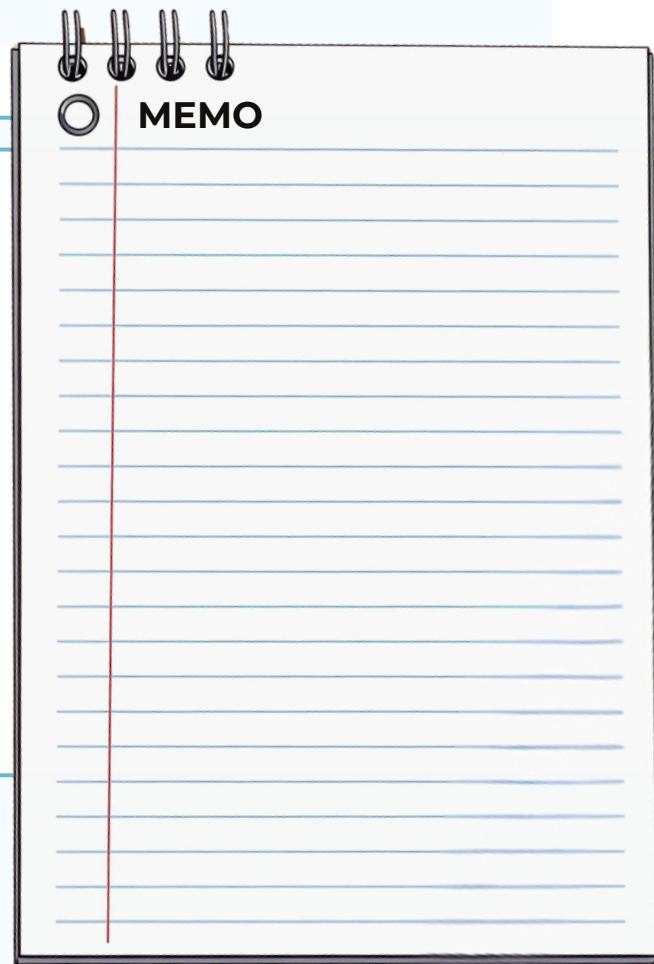
DISCUSSION - A GLOBAL RECEPTION

How can you make a welcoming, helpful and global clinic and reception area?

歓迎されていると感じられ、親切かつ国際的な歯科医院や受付エリアをつくるには、どう工夫したらよいでしょうか。

Make a list of things you would have in your dental clinic.
自分の歯科医院に備え付けたいものをリストにしましょう。

Share and explain your list with your classmates.
同僚やクラスメイトとリストを共有し、説明しましょう。



MANGA CLINIC: UNIT 1



The Journal of Contemporary Dental Practice² revealed that first impressions over the phone strongly influence patient choice of clinic, with responsiveness and friendliness being the top predictors of satisfaction.

『Journal of Contemporary Dental Practice』の調査によると、電話での第一印象は患者がクリニックを選ぶ際に強い影響を与え、とりわけ対応の速さと親しみやすさが満足度を予測する最も重要な要因であることが明らかになっています。

A Healthcare Customer Experience Report³(2020) showed:

The majority of patients (70.8%) consider quality customer service to be the most important factor when giving 5 stars to a provider.

患者の大多数(70.8%)は、医療機関に★5の評価を付ける際に、質の高い顧客対応(接客)を最も重要な要素だと考えています。



60% of patients consider "ease of appointment booking" and 57.7% consider good communication a contributing factor to a 5-star review.

患者の60%は「予約の取りやすさ」を、また57.7%は「良好なコミュニケーション」を、★5のレビューにつながる要因だと考えています。

3. FIRST CONSULTATION WITH A PATIENT



INTRO

In many English-speaking countries, it is common for people to have three parts to their full name - a first, middle and last name (family or surname).

For example: **Jane Mary Harper**

[FIRST NAME] Jane

[MIDDLE NAME] Mary

[LAST NAME] Harper

多くの英語圏の国では、氏名が3つの要素で構成されていることが一般的です。ファーストネーム（名前）・ミドルネーム・ラストネーム（姓／名字）の3つです。

When addressing a patient, it is important to remember that name preferences can vary depending on culture, age, formality, and personal choice. Always confirm how the patient would like to be addressed, and be sure to ask for the correct pronunciation of their name.

患者様のお名前を呼ぶ際は、文化・年齢・フォーマル度・個人の好みによって呼び方が異なることを理解しておくことが大切です。患者様ご本人がどのように呼ばれたいか、また正しい発音も必ず確認しましょう。

“Do you prefer to be called by your first name, last name?”

“Please let me know if I’m saying your name correctly.”

If you could have a middle name, what would you choose?

もし自分にミドルネームをつけられるとしたら、どんな名前にしますか？

Ask the following questions to a partner. Write their answer in the box below each question.

以下の質問をパートナーに聞いてください。それぞれの質問の下の欄に相手の答えを書きましょう。



あなたの文化では、どんな話題が個人的すぎるとされていますか？

“What topics are considered too personal to talk about in your culture?”

「日本で外国人が不快に感じるかもしれない話題には、どのようなものがありますか？」

“What topics might make a foreigner feel uncomfortable in Japan?”

「歯科医院で良い第一印象を与えるには、どのようなことが大切ですか？」

“What makes a good first impression at the dentist?”

SMALL TALK

- A: Hello. Mr. Jones. Are you comfortable?
こんにちは。ジョーンズさん。座り心地は良いですか。
- B: Yes. Thanks.
はい。ありがとう。
- A: That's great. Have you visited the dentist in Japan before?
よかったです。以前日本で歯医者に行かれたことはありますか？
- B: Yes, I have.
はい、あります。
- A: That's great. It's important to have your teeth checked regularly.
よいですね。定期的な歯の検診を受けることは重要ですから。
- B: Yes. I try to go to the dentist twice a year.
はい。年に2回は行くようになっています。

CONFIRMING PATIENT'S CONCERNS

- A: That's good. So, how can I help you today?
いいですね。さて、今日はどうなさいましたか。
- B: **One of my upper molar teeth is hurting, especially when I bite on anything hard.**
上の奥歯の1つが痛いのですが、特に固いものを噛んだ時に痛みます。
- A: Ok. I see. Well, **let's have a look and see if we can find out the cause of the pain.**
はい。わかりました。それでは、痛みの原因が見つかるかどうか見てみましょう。
- B: Ok.
はい。

Repeat this part of the dialogue and substitute the part indicated above with other reasons the patient has come to the clinic. You will need to adjust the dentist's response accordingly.

この会話の部分を繰り返し、上記「One of...」で示された部分を他の来院理由に置き換えて練習しましょう。それに合わせて、歯科医師の応答も適切に変更しましょう。



"I've chipped a tooth."

「歯が欠けてしまいました。」

"I'd just like a check-up."

「検診だけお願いしたいのですが。」

"I'm interested in having braces."

「矯正に興味があります。」

"My teeth feel very sensitive when I eat or drink anything cold."

「冷たいものを食べたり飲んだりすると、歯がしみます。」

"My filling has fallen out."

「詰め物が取れてしまいました。」

"My gums bleed when I brush my teeth."

「歯を磨くと歯ぐきから血が出ます。」

UNIT FOCUS: CONDUCTING THE PHYSICAL EXAMINATION

- A: Alright. I'm going to put your chair back now. Please tell me if the light is too bright and I can adjust the chair angle for you.
はい。それでは、椅子を倒しますね。もしライトがまぶしすぎたら椅子の角度を調節しますので教えてください。
- B: OK.
わかりました。
- A: And don't worry. I'll take good care of you.
それからどうぞご心配なさらず。しっかり治療しますよ。
- A: Please open your mouth.
口を開けていただけますか。
- A: That's great. I can see clearly now.
良いですね。これでよく見えます。
- A: Ok, I can see some discoloration on one of your teeth. It's most likely a cavity, but we'll have to take an X-ray to check how deep the decay is.
一本の歯に変色が見られますね。虫歯のようですが、虫歯の深さを確認するためにレントゲンを撮る必要があります。
- B: Ok. No problem.
はい。問題ありません。
- A: Alright. I'm going to put your chair up now. Please rinse your mouth.
それでは、椅子を起こしますね。口をゆすいでください。
- Shall we go to the X-ray room?
(Ms. Inaba will take you to the X-ray room. I'll see you shortly.)
レントゲン室に行きましょう。
(イナバさんがレントゲン室にお連れします。また後ほどお会いしましょう。)
- B: Ok.
わかりました。

The Towel!

Placing a towel over a patient's head is a common practice in Japan, but did you know that in western countries this action can be considered very rude or even dangerous?

患者の頭にタオルをかけるのは日本では一般的な慣習ですが、欧米諸国ではこの行為がとても失礼、あるいは危険ですらあると考えられることをご存じですか？

Discussion

What could be some of the reasons why people in western countries do not like having a towel placed over their eyes?

なぜ欧米の人々は歯科治療中に目の上にタオルをかけられるのを好まないことがあるのでしょうか？その理由として考えられるものは何でしょうか？

