

カウンセリングの
プロフェッショナルになる

医療法人社団 康佑会 はまうらパーク歯科・矯正歯科

岸 律子

序に代えて

最期まで自分の歯で食事をする幸せ

私は昨年、父を亡くした。亡くなる前は嚥下障害による誤嚥性肺炎を数度発症してしまい、口から食事をすることができなくなり、胃ろうで栄養を摂っていた。食べることが大好きだった父の、あれが食べたい、これが食べたいと言う姿を見ているだけで何もできない自分が、もどかしく、とても辛かった。

父は幼いころのトラウマで歯医者嫌いだった。痛みの限界を感じてから仕方なく歯医者に行き、治療を繰り返していた。徐々に歯は失われていき、入れ歯を作ったが、その入れ歯も使わなくなり、更に歯は失われた。当時、歯科知識のなかった私は父の口腔内の崩壊を食い止める術を知らなかった。トリートメントコーディネーター(以下 TC)の学びを受け、父の歯が失われてしまったのは必然だったのだと、最期まで自分の口で食事をとれることは当然ではないのだと知った。

生涯、自分の歯で何でも美味しく食べられるようにしたい、口から食事をできることは幸せなのだということを伝えられる、そんな TC になりたいと思った。

歩みだした TC の世界

職場である時、院長から「TC の講習を受ける気はないか」と声をかけられた。無知だった私は TC という言葉すら知らず、思わず「TC って何ですか」と聞き返していた。カウンセリングのプロであり、これからの歯科医院には TC という存在が必要不可欠になると言われ、カウンセリング能力に自信のなかった私は即、受講を希望した。

私の職場にはこれまで TC という役割はなかった。主にアシスタントに付いていた歯科助手が補綴の種類や抜歯後の治療方法を説明するといった、いわゆる単発でのカウンセリングを歯科医師の指示があった時に行うだけであった。

訪問形式で始まった講習の第一回目、TC という役割の奥深さを知った。歯科の臨床知識はもちろんのこと、心理学に基づいた人間関係の構築、経営やスタッフ教育などの医院運営。そのすべてが今後の TC には求められる。TC とは想像していたより遥かに大きく重要な存在で、私に務まるのだろうかと不安になったが、TC として活動している未来を想像し胸が高鳴った。

早速、初診カウンセリングに入るようになった。鈴木先生にいただいたスライドを使い、たどたどしくもカウンセリングを実施すると、

患者から質問をされることが増えた。カウンセリングの回数が増えるにつれ、患者との会話が弾むようになってきたことが嬉しく、ぼんやりと自分の目指したいTC像が見えてきた。

カウンセリングとは

そもそも、自分が今まで行ってきたのはカウンセリングといえるのだろうか、ただの説明に過ぎなかったのではないか。カウンセリングってなんだろうと考えるようになった。

「カウンセリングとは、依頼者の抱える問題・悩みなどに対し、専門的な知識や技術を用いて行われる相談援助のことである。」(Wikipediaより引用)

初診カウンセリングで、患者の抱える問題・悩みを聴き、セカンドカウンセリングで未来へ繋がる正しい選択の大切さ、解決策を提案する相談援助。TCスクールで学んだことを実にてできれば、私はカウンセリングのプロフェッショナルに一步近づける、そう思った。

担当医に指示され、ある患者の前歯の補綴カウンセリングを行った。受講する前の私であれば指示された前歯の補綴の種類を説明しただけで終わっていたことだろう。しかし、その患者は右下のブリッジが脱離し歯を残すことが困難だった。抜歯後の治療方法の説明はしており、入れ歯を希望していたが、話を聴くと悩まれているように思えたので、改めてスクールで学んだインプラントカウンセリングを行った。結果、その方はインプラントを希望され、現在は治療計画を立て直し、治療中である。私の拙いカウンセリングでも患者の気持ちを動かすきっかけになり、未来ある選択に至ったことが小さな自信になった。今では来院されると「久しぶりやね～」と笑顔で声をかけてくださるのだ。些細なことではあるが、そんな一言がとても嬉しい。

歯周病と全身疾患

一方で、歯周病が全身疾患を引き起こすつながりを学んだ。

厚労省の発表によると日本人の死亡要因1位は悪性新生物(癌)、2位が心疾患、3位が脳血管疾患となっている。歯周病菌が血管内に入り込み全身に廻ると心筋梗塞や癌、脳梗塞、肺炎、認知症などといった病気のリスクが高まる。死亡要因の1位から3位の疾患を歯周病菌が原因で引き起こしてしまう可能性があるという事実を、日本人の何パーセントの人が知っているのだろうか。私自身、歯科医院で働いていな

ければ興味を持たず、知らなかったと思う。日本人の予防歯科に対する意識はとても低い。健康診断は毎年行っているのに歯医者には痛くならないと行かない、そんな人は珍しくない。私が勤めている医院の患者でも、歯が痛い、歯茎が腫れた、詰め物がとれたなどの症状が出たのをきっかけに来院される患者が圧倒的に多い。

以前の歯科医療の目的は早期発見をし、破壊部分を外科的に修復し、欠損部分を補うというものだったが、今やできるだけ欠損の時期を遅らせるように管理していくという方向へと変わってきている。予防歯科医療とはリスクを明確にし、患者に合わせた治療及び予防プログラムを提案し、定期的なメンテナンスを継続していくことだと考える。私は5年の臨床経験とTCスクールを受講したおかげで口腔内の状態が全身に影響を及ぼすことを学んだ。そうして培った知識を出会えた患者に伝えていきたいと思う。

TC=話しかけやすいコ・メディカル

私の勤めている医院では基本的診療時間は30分だ。その30分で歯科医師は治療、説明、カルテ入力をしていく。歯科医師がそのすべてを行っていると、時間が足りず患者の話をゆっくり聴くことはできない。治療は歯科医師にしかできず、TCが代わることは不可能だが、治療の説明や患者の疑問や質問に答えることをTCが行うことで、歯科医師は治療に専念でき、患者は疑問や不安が解消できる。そのような効率の良いシステムが構築されれば患者満足度も上がり、未来ある治療方法を選択できる患者も増えるだろう。

私が患者として病院に行くと、医師に聞くのが一番効率的だとわかっていても、診察中にはあまり質問ができなかったことが多々あった。診察後に気付くこともあり、そんな時は医師ではなく看護師や受付の方に声を掛けてしまう。話しかけやすいからだ。TCは歯科医院内で一番声を掛けやすい存在であるべきだと思う。「後であの人に聞いたらいや」そう思ってもらえる存在になり、TCの有用性がより発揮されるようにしていきたいと考える。

話を聴いてもらえる、共感してもらえる、悩みを理解してもらえる、解消してもらえる、そういった「もらえる」を積み重ねていくことが信頼関係を築き、良好な人間関係を構築することに繋がっていくのだ。

理想の TC

私が子供のころから通っている歯科医院に TC はいない。TC という役割があることを知った今、自分や家族が気軽に相談ができ、質問できる TC がいる歯科医院に通いたいと思うと同時に、自分自身が患者にとって、そのような存在になれるよう、邁進する所存である。

父のように食べたいのに食べられない人をなくしたい、私のようにそんな姿を目の当たりにし、辛い思いをする家族をなくしたい。この思いを軸にカウンセリングのプロフェッショナルを目指し、出会えた患者には最期まで自分の歯で食事をとり、幸せな人生を歩んでもらいたい。