

踏み出す勇気で未来は変わる

医療法人社団 坂口歯科クリニック

堀 未央

## 1. きっかけ

私は歯科業界に携わって13年になる。アシスト業務が好きでDrの治療を見ながら何をするのか、何が必要か、どうすればDrがストレスなく診療を行えるかを常に考え、息を合わせてスムーズに診療が運ばれる事に喜びや遣り甲斐を感じていた。そんな事ばかり考え患者様に対しての声かけはチェアサイドでの何気ない会話程度に止めていた。今考えると自己満足を求める毎日を過ごし、Drの機嫌や自分の気持ちばかり優先して患者様への配慮は二の次であったように思う。というのも私自身物事を発信することに苦手意識をもっていた背景もある。自費診療の良さは分かっていたがどう話せば患者様に伝わるのかが分からず、見て見ぬふりをしながら発信を避けてきた最中、「TC」という言葉を初めて耳にした。当院に勤めて間もない頃に先輩TCから「興味ある？」と当時間かれたが、曖昧な返答をし、誤魔化していた。

だが、言葉とは裏腹に先輩の仕事ぶりを自然と目で追っていた。更には患者様の情報が書かれているカルテや契約書類にも全て目を通してきた。先輩が対応した患者様は、何故か長期にわたる治療にも拘らず表情は生き生きとしているように見えた。私は疑問を抱えつつも様々な理由を並べ、向き合おうとしなかった。

そんな私に転機が訪れたのは1年前。ホワイトニング研修という名目で実施された人材育成に重きを置いた院内セミナーの中で、スタッフ達が成長していこうとする姿を目の当たりにした私は、自分だけ取り残されてる気がして焦りを感じた。今のままではただ歴を重ねていくだけで、行動を起こさなければ今後も成長はない。まずは苦手なことから逃げてきた自分を変えると決めた。院長が目指すクリニック像や経営理念等、様々な事を踏まえ自分に足りない力を手に入れたい、医院にもっと貢献できる人になりたいと覚悟を決めTCスクール受講を志願した。

## 2. 「TCは面白い」

私は、苦手意識を感じていた自己発信を身につけるために何が必要なのか考えた。スクール初日、「私は話をまとめる力、伝える力を習得することで自信を持った対応ができるようになりたい。」と意気込みを語った。

だが、講義を進めていくうちに力を習得する前に自分に足りていない部分があることが分かった。本当に足りていなかったのは患者様との信頼関係だった。まず「伝わる」に至るまでにはペーシングからラポールまでの流れが大切であるということ。信頼関係があって初めて聴く耳をもってもらえる。「伝えると伝わるは違う。」鈴木誓子さんが言っていたこの言葉は、今までラポールが築けていない中でキャッチボールをしようとしていた私にとって大きな発見だった。確かにただ伝えるだけなら誰にでもできる。伝えよう、どうしたら伝わるんだろうという思いが強かった私の球を捕ってもらえないのは当然だ。それぞれの患者様が構えたところにとりやすい球を投げる柔軟なアプローチをし、相手からの球もしっ

かりと受け止めるキャッチボールで心を掴んでいきたいと思った。そうして、ラポールを築いて初めて私が学んだ「話をまとめる力や伝える力」が発揮されるのだと理解した。

鈴木さんのメッセージは毎回私の心に突き刺さるものばかりだった。多くの現場でカウンセリングを行い、TCという仕事を愛し、極めてきた鈴木さんだからこそ言葉の重みが違う。様々な経験談を交えた講義は飽きることなく、ポイントが凝縮されていた。スクールで得る学びがどれも新しいものばかりで、回を経るごとに通うことが楽しみになっていた。

「TCは面白い。」まさか自分がこう思える日がくるとは思っていなかった。

### 3. (1)日本の歯科医療における TC の役割

スクールに通いながら勤務をしていたある日、他院に通っていた患者様が「Br がダメになって歯を抜いた、インプラントをしたい。」という主訴で来院された。今まで費用をかけて治療をしてこられ、3ヶ月ごとのメンテナンスも欠かすことなく行かれていたと伺った。この患者様は歯を大事にしたいという思いがとても強いのだと感じた。だが顎の歪み、咬合平面の乱れ、カリエス多数、骨がなく抜歯になる歯も数本。今の口腔内ではインプラントを入れたからといって噛める状態ではなかった。Dr から現状を説明した後コンサルルームにご案内し、話を聞いた。「ここまで説明してもらえたのは初めてです。メンテナンスもちゃんと行っていたのに、自分の歯がこんなことになっているとは思わなかった。虫歯があるなんて言われたことがない。ショックです。」と悔しそうに語っていた。思いを汲み取ろうとしていただけに、その表情を見て泣きそうになった。

もっと患者様のことを考えて説明できることがあったはずだ。歯を喪失するリスクを残したまま、その場しのぎの治療を繰り返し行い、患者様の長い人生を考えた治療をする選択肢があるにも関わらず、そうしなかった。メンテナンスの段階でも気付く事ができたのではないか。私はやり場のない悔しさを感じた。

また、自分の口腔内が治療しなければならない状態であるということは分かったが、どんな治療をこれからしていくのがよく分からないから「先生にお任せします。」という多くの患者様に会ってきた。

国民皆保険制度が存在し、安価で治療を受けられるというメリットはあるが、治療の幅を制限されてしまうというデメリットも生じてしまう。

こうした日本の歯科医療の現状において TC の役割は、

- ・患者様に寄り添って「どうしたい、どうなりたい」を明確にすること。
- ・それならばこうしましょうという提案をすること。
- ・決断のお手伝いをすること。だと考える。

まさに TC は日本の歯科医療の未来を担っている。

私は患者様の悲しむ姿はもう見たくない。困っている人たちが私と出会って笑顔になってほしいと強く思った。

### 3. (2)今後の私にできること～理想の TC 像を踏まえて～.

私が当時疑問に思っていた患者様の生き活きとした表情の裏には、信頼関係の元、決意の先に希望があったからなのだと感じた。「踏み出す勇気で未来は変わる」踏み出すには様々な不安も出てくるだろうし、決断することには覚悟がいる。私がそうだったのと同じだ。私は出会いを通して患者様に影響を与え、背中を押すことで患者様にも踏み出す勇気を与えられる存在になりたい。同時にスタッフにも影響を与えることのできる人間でありたい。覚悟をもって臨んだこのスクールで学ぶ内に、自分の中に理想とする TC 像が明確に浮かんだ。目標は先輩 TC や卒業生、今は雲の上の存在である鈴木さんのような「人の心を動かすことができる TC になる」ことだ。

当院の「嘸めるということを通じて医院に携わる全ての人の生き甲斐と笑顔に貢献する」という経営理念の元、「10 年、20 年先を考えた健康づくりのお役に立つ」ことを成し遂げる集団の中の軸になることが今後の私にできることだと考える。いつまでも学び続ける姿勢と変わるきっかけを与えてくれた院長とスタッフへの感謝の気持ちを忘れずに TC を追求し成長していきたい。

以上 2868 文字