

# トリートメントコーディネーターとしての第一歩

こみね歯科医院 小峯 嬉希子

はじめに

## 職業「トリートメントコーディネーター」との出会い

2019年10月27日。この日は私がトリートメントコーディネーター（以下TC）という職業の本当の意味と存在意義を知る、記念すべき日となった。私は、TCマスターカレッジが関東では初めて開催する「TCレギュラーコース 東京校第1期生」として、カリスマTCを育成する鈴木誓子先生のコースを受講することになったのである。

「TC」という言葉さえ馴染みのなかった私が、このセミナーを受講することになったきっかけは、歯科医師である夫の要望があったからである。私の夫は歯科医院を経営している。義父より続く2代目で、開業して60年と周辺地域の歯科医院の中では、長い歴史を持ち、地域住民の方々にも熟知されている方である。家業が歯科医院にもかかわらず、私は結婚前からの職業をずっと続け、長い間、診療のことや歯科医院経営には全くノータッチであった。そのため歯科業界についての知識は、ほとんど無いに等しかった。そんな私が半年前から歯科医院で働くことになり、同時に歯科衛生士学校に通い始め、今まで無知だった歯科についての勉強が一気に始まった。医院の経営コンサルタントとの会議にも参加し、歯科医院経営についても知るようになった。

「歯科医院が乱立しコンビニより多い現在、安定した経営を続け更に成長していくためには、自費率アップが欠かせない。そうしなければ将来、先細りになる。」

経営コンサルタントの言葉に私は将来の不安を覚えた。なぜなら、経営者サイドに立てば、「歯科医院の安定的な経営＝自分たちの生活の安定」でもあるからだ。自費率という言葉は何度となく耳にすることで、無知だった私は「とにかく、自費率が大切なのだ。」と思うようになっていた。そのような時、夫から「コンサルのセミナーに行ってほしい」という依頼があった。「確実に自費率が上がる実践的なコンサル方法を教えてもらえる。今までは大阪でしか開催されていなかったが、東京で初めて開催される。」と知り合いの歯科医院院長お墨付きのセミナーということだった。「自費率」という言葉に既に囚われていた私は、自費率アップのコツを教えてもらえるという期待のためにTCレギュラーコースを受講することにしたのである。

しかし私はセミナー初日に、TCという職業が私の考えていたものと全く異なり、自費率に貢献すること以外にも、もっともっと大切な役割を担っている誇れる職業であるということを知ることになった。

## TCとして ～これからの私にできること～

TCマスターカレッジのセミナーは私の想像をはるかに超えた素晴らしい内容だった。私は始まってすぐ、講師の鈴木誓子先生の講義にくぎ付けとなった。鈴木先生は、多額の自費を契約するカリスマTCであると同時に歯科衛生士でもあり、歯科の知識が豊富なだけでなく、明るく楽しく、人をどんどん惹きつける話術を持つ魅力的な方だった。

講義を受講する中で、私が抱いていたTCという職業のイメージが一変された。当初、私の中でTCとは、「忙しいドクターに代わり患者さんの要望を聞き、ドクターに伝達する

役割、歯科医院のために自費率に貢献する」という医院サイドに立ったイメージでしかなかった。しかしセミナーで目指すカリスマTCは、患者さんとの信頼関係を築き、正確な歯科情報や価値を提供し続ける。そのうえで、医院の経営にも携わり貢献していく。患者さんからの絶対的な信頼を得るための高いコミュニケーション能力、雑談力や見極める力、豊富な歯科知識、そして寄り添う優しさと決断力など、高いレベルの能力と魅力的な人間性が求められる職業である。このようなTCだからこそ、患者さんに寄り添い、信頼を得た結果として自費率に繋がっていたのだ。私はTCを医院サイドでしか考えず、患者さんの立場に立っていなかった自分を恥じた。そしてTCとして既に第一線で活躍している卒業生の現状を知り、やりがいと魅力を感じた。

「患者さんに寄り添ったカウンセリングがしてみたい」、「院内でTCを定着させたい」、講義を重ねるごとに、実践への思いがどんどん大きくなっていった。そして、治療の繰り返しにより歯を失ってしまうロススパイラルの話を初めて聞いた時、患者さんの未来の健康のためにも、私たちは現状をきちんと伝える義務があると強く思った。

初診カウンセリングから始まりセカンドカウンセリング、インプラントや補綴カウンセリング、クロージング、心理学を用いた見極めの手法、歯牙着脱模型マイケルの活用法など実践的な内容は、どれも医院に持ち帰りすぐに取り掛かれるものとなっていた。

しかし医院にはまだカウンセリングルームさえ無い。私はカウンセリングをした事も無く、今はドクターがユニットサイドで手短かに説明している状況である。何も無い状態からのスタートである。まずは、小さくても患者さんと心置きなく話せるカウンセリングスペースを確保し、初診カウンセリングができる環境を準備することが必須だった。ドクターと話し合い、活用度の低いキッズスペースをカウンセリングスペースとしても活用することにした。全患者さんへカウンセリングすることの意義をスタッフに説明し、院内カウンセリングをシステム化する計画を練った。初診カウンセリングマニュアルをスタッフとロールプレイングし、カウンセリングスペースができるまでの間、ユニットサイドで初診の患者さんに問診してみた。自分の会話力の低さ、引き出しの少なさを痛感した。雑談で和むどころか、問診に書かれていることしか話題にできていない。患者さんをリラックスさせるより先に、自分が緊張してしまっている。スクールで聞いた鈴木先生の理想的なカウンセリングとは程遠く、学んできたことが全く実践できていない自分が情けなくなった。

私にはカウンセリングの経験が絶対的に不足している。場数を踏んで質問力を養い、笑いが起こる雰囲気を作れるよう、ユーモアセンスもつける必要がある。ハードルは高いが、患者さんとの壁を作らないよう、まずオープンな自分に変わらなければ、患者さんの心のカギを開くことはできない。自信をもって説明するために歯科知識を増やし、パントモ・デンタルを読み取る力をつけることも必要だ。やるべきことは沢山あるが、第一歩として、院内カウンセリングシステムの確立と全患者さんへの初診カウンセリングを定着させたいと思った。

特に鈴木先生がお話しされた「全患者カウンセリング」は本当に大切だと感じる出来事があった。20代前半の若い男性患者さんに保険インレーをセットする当日、自費補綴物の掲示を見てその方がおっしゃった。

「白い歯は、いくらぐらいで作れたのですか？白いのは良いですね。今回は出来てしまっているからこれでいいです。この次は考えてみたいですね。」

「若い男性だから・・・」と誰も自費補綴物に関心があるとは考えなかった。患者さんの要望を聞き、説明をする機会さえ設けず、治療が終了した。「全員をカウンセリングする」という必然性を私は強く感じた。院内初のTCとして、まずは全患者さんカウンセリングからスタート、そして少しずつTCとしての実力をつけ、フルマウスのカウンセリングにより、生涯にわたる患者さんの健康に携わっていきたい。不安や疑問を解消し、より良い治療法を自ら選択できるという患者さんにとってのメリットと、自費率向上とファン層の獲得という歯科医院サイドのメリットを同時に生み出すカウンセリングができるように取り組んでいきたい。

## 日本の歯科医療におけるTCの役割

現在日本の歯科医療においては、患者さんへの情報提供量が圧倒的に少ない。スクールで講義された、治療を重ねるたびに自身の歯を失ってってしまうロススパイラルについて、どれだけの人たちが知っているだろうか。単に白いからだけでなく、生体的安全性や耐用年数の長さというメリットが自費の補綴物にはあるということは、ほとんど知られていない。これは、これまでの日本の歯科医療が保険制度のもとに安価な歯科治療を中心に行われてきたためであり、患者さん側もそれが普通とってきたからである。私も歯科に携わる以前は、同じように保険治療を繰り返していた一人であった。ここ数年、歯周病と糖尿病や認知症といった全身の病との関係性がマスコミでも取り上げられるようになり、予防の大切さを知る人も増えてはきたが、まだまだ治療のためだけに歯科医院に来る人は多い。

一方欧米では、保険制度が無く高額な治療費がかかるため、予防中心であり歯科に対する意識も高い。そのため歯科領域においてTCは既に確立された名称で、患者さんへのカウンセリングを行うことが当然となっている。

日本でのTCは、まだまだ認知度も低く開拓途中である。しかしこれからの日本の歯科医療において、TCは必ず欠かせない存在になると私は確信する。人生100年と言われるようになり、寝たきりでない健康な老後を求める人が増えていく中、口腔と全身疾患との関係もさらに解明され、歯の健康と予防に対する日本人の意識は今後高まっていくと考える。そこでは忙しいドクターに代わり、親身に患者さんへ対応するTCの存在が必須となる。一人一人に応じた治療プランの提示、豊富な歯科情報の提供や信頼関係の構築により、患者さんと寄り添いながらドクターや歯科衛生士との橋渡しをするTCの果たす役割は非常に重要となるに違いない。

## 理想のTC像 ～進化し続けるTCに～

最後に私の理想とするTC像について述べる。

私の理想のTC像は、数ある歯科医院の中から、こみね歯科医院を選んで来て下さった全ての患者さんの口腔と全身の健康を、生涯に渡り見守り続けるTCになることである。

これができるということは、患者さんが医院を信頼し、ファンとなり通い続けてくれていることになるからである。

目標とするTCは、講師の鈴木先生や助言をくださった占部先生や荒先生のようなTCである。私はカウンセリングに取り組むこともこれからで、まだまだ足元にも及ばない。しかし、絶対的な信頼を得て、豊富な知識と的確な説明で患者さんを導く姿は、TCとしてだけでなく、人として魅力的で輝いて見える。「かっこいいな」と同じようにカウンセリング出来ている自分を想像するとわくわくした。想像を現実に変えたいと強く思う。また、医療の世界は常に進化している。これからも勉強を続けて知識を吸収し、患者さんに「新しいWants」を提供し、喜びを与える存在、進化し続けるTCになりたいと思う。そして東京第1期生としての誇りを持ち、いつか自分も誰かから目標とされるようなTCに成長できればと思う。

以上 4,344 文字