

医院の軸となるために

宮下まりこ

私がこのカリスマ TC 養成スクールを受講するきっかけは、自院のチーフ衛生士からの情報によるものでした。彼女は別のセミナーで偶然鈴木先生の講義を聞いており、そこで得られた情報と受けた衝撃を院内で発表してくれました。TC になってまだ2年目だった私は、自分に求められているものと自分の力量との差に苦しんでいたため、自信を持って TC として大活躍されている鈴木先生にとっても興味を持ちました。何かセミナーをされる予定はないかと調べ出てきたのが、ただの TC 養成スクールではなく『カリスマ』TC 養成スクール。これだ！この自信が欲しい！と思い、すぐに申し込みをしました。いざ通ってみると、初日から私の知りたかったテクニックやスキルを惜しげも無く教えていただくことができ、すぐに活用できるツール類もいただけ、しかもマニュアルまで用意されているなんて・・・と、驚きと喜びを感じました。特に顎模型のマイケルを使うということに頭を殴られたくらいの衝撃を受けました。マイケルを使用しての説明で、患者様により口腔内をイメージしていただきやすくなります。毎日目にしていたのに、歯周病の説明をする時しか使っていなかったなんて・・・今までとても勿体無いことをしていたと悔やまれました。また、自院での TC は私一人のため、誰かのカウンセリングを見たり聞いたりすることが初めてで、自分のカウンセリングとどこが違うのかも検証することができ、目の前がパッと明るくなるのを感じました。鈴木先生のカウンセリングを聞き、いかに口腔内をイメージしてもらえるかが一番重要なのだとわかりました。イメージしていただくことで現実的に考えていただくことができ、理解度が上がるので患者教育ができるのだ、と思います。そのためにツールを使いこなし、心理学を踏まえた話し方で患者様に寄り添う。初日のセミナーの翌日から、教えていただいたことを実践していきました。すると、患者様がしっかりと話を聞いてくださり、ご不明な点についての質問をしてくださるようになりました。徐々に、でも確実に自信を持つことができつつあります。今後は自信を身にまとった TC としてカウンセリングができるように、マニュアルやテクニックをより腑に落としていこうと思います。そして、自院に TC を増やすことができるように指導を行っていきたいです。

またセミナーを受講している中で、TC は日本ではまだまだ知名度が低いけれども、海外では職業として確立されているというお話がありました。患者様と医院の架け橋となるのが TC の役割だ

と思います。海外と違い日本人は歯への意識が低いと言われています。痛みが出ないと歯医者に行かない、痛みが出ても多少なら我慢しようと考え、歯は硬いから大丈夫だという間違った信仰があるため、なかなか歯医者に行きません。早めに受診していれば大問題にはならなかったのに、我慢できないほどのトラブルになってから、ようやく歯科医院を訪れます。しかし、その時点で「やはりもう少し早く受診するべきだった」と後悔しつつ、不安を抱かれています。そんな日本独特の考えを持った患者様に、リラックスしていただき、この医院に来るべくして来たのだと運命を感じてもらおう。患者様の信頼を得るため、そして日本人独特の考え方を改めて正しい歯科の知識を得ていただくためのカウンセリングやケアをする。その結果中断患者やキャンセルをなくし、リコールや自費率が上がり、医院の売り上げに貢献するのが日本の歯科医療における TC の役割だと考えています。

それに加えて私自身の理想とする TC 像とは、医院の軸であるということです。医院の大黒柱は院長ですが、その院長は実は孤独です。院長だからスキルが高くて当たり前で、多少のことでは誰から褒められるわけではなく、スタッフの給料を支払う算段をし、経営がうまくいくよう日々頭を悩ませている。そんな多忙で孤独な院長は他のスタッフと和気藹々と盛り上がる時間がなく、スタッフとしては院長が何を考えているかわからないまま働き、院長との間に溝ができてしまう。歯科業界でよくよく耳にする話です。ですが、院長もスタッフも考えていることは同じなのではないでしょうか。双方が考えていることは、毎日やりがいをもって楽しく働きたい・患者様を笑顔にして差し上げたいということだと思います。ただ溝の向こう側とこちら側をつなぐ橋がないだけなのです。そこで、TC がその橋となり院長とスタッフを繋ぎ、医院を一つのチームにまとめ、全員で患者様を笑顔に導くことが大切です。そんな TC であるのは簡単なことではありません。日々アンテナを張って、プライベートでも仕事と結びつくことがないか考えていたり、自分の知識や語彙力を高めるための勉強は欠かせません。以前別のセミナーで鈴木先生が、プライベートと仕事の境目がないとおっしゃられていましたが、まさにこのことだと思います。そういったことを苦に感じず、自然とできる人が TC として成長し続け、活躍するのではないのでしょうか。TC として自信を持ち、医院の顔としてブレない軸である。それが私の理想とする TC 像です。