一期一会

～心に残る特別な出会い～

医療法人　がもう四丁目歯科
中井　絵梨
2023 年 2 月 18 日

【はじめに】

私は今の歯科医院で働くまで、病気になってからではなく、病気にならない為の予防医学に興味があり管理栄養士として働いていた。治療だけではなく予防に力を入れているというホームページの院長の言葉に共感し、今の歯医医院を選んだ。

最初は TC という仕事がどんな仕事かもわからず、歯科医師と患者様の間に入り自費治療の話しをする仕事なのかなというくらいの気持ちで入社した。しかし実際に働いていく中で、どんな風にカウンセリングの話を進めたらいいのか、どういう説明の仕方が患者様にとってわかりやすいのか全く答えのわからない状態でカウンセリングをする日々を送っていた。正直、歯科経験のない私は、毎日歯科知識を覚えることや治療の流れに慣れることに必死で、カウンセリングで患者様の気持ちに寄り添うことは到底できていなかった。そんなときに、院長から TC のセミナーがあるから行ってみてはどうかと声をかけていただき、今回の TC セミナーに参加することができた。

セミナーに参加する前は、経験のある人たちの中で自分は本当についていけるだろうかと不安な気持ちはあったが、セミナーに参加する前の無料のオンラインセミナーで、初めて鈴木誓子先生のお話しを聞き、ＴＣという仕事はこんなに魅力的な仕事なのだと感動し、それを伝えてくださった鈴木先生ご本人に直接お会いしたい！と思い、思い切って応募した。

【TC スクールを受講して今後の私に何ができるか】

ＴＣスクールで鈴木先生が教えてくださる内容はどれも現場で経験された内容ばかりで、日々仕事で感じる悩みや疑問をクリアにできた。また、私にとって答え合わせができる有難い場所だった。

「患者様が自費治療には理解を示し興味ももってくれたが、金銭的余裕のない場合はどのように対応したらいいか」というテーマをみんなで考える時間が講義の中であった。そのときに鈴木先生がおっしゃった言葉で心に残った言葉がある。

『患者様が諦めない限り、TC である私たちも絶対にあきらめてはならない。』

この言葉にとても心が動かされた。

今後カウンセリングをする上で、健康観の上がった患者様に対し、お金がないからと自費治療を諦めてしまってはならない。治療プランも一つではなく、長期プランにすることや、預り金をいただき、お金が貯まった時点で治療を行うなど、どれだけ柔軟な発想をもてるかが患者様を救う鍵となり、かつＴＣの腕の見せ所である。

そのためにはまず、患者様の背景を知り、しっかりと気持ちに寄り添うことが大切だ。

今後の課題としては、TC だけでなく、歯科医師や歯科衛生士、助手、受付としっかり連携をとり、より質の高い医療を患者様へ提供できるよう、TC である私が、当院でチームワーク医療を形にしていく。

【日本の歯科医療における TC の役割】

日本歯科医師会は歯科医学の進歩発達、公衆衛生の普及向上を目的にさまざまな事業を行っている。高齢社会の到来を踏まえて、1989 年からは 8020 運動を提唱し、積極的に推進している。8020 運動とは 80 歳で 20 本以上自分の歯を残そうという運動であり、歯が 20 本以上あれば、ほとんどの食べ物の咀嚼が容易であるとされている。歯を喪失すると、物が食べられなくなることから栄養が偏り、食欲低下による低栄養などの全身の健康へと大きく影響する。高齢者の生活の質を高めるうえで、歯は非常に重要な役割を果たしているということが考えられる。

健康日本 21(第二次)では、健康寿命の延伸と健康格差の縮小の実現を目標に掲げており、平均寿命と健康寿命の差に着目している。平均寿命と健康寿命の差は、日常生活に制限のある不健康な期間を意味し、2010 年で男性 9.13 年、女性 12.68 年であった。高齢化が進み平均寿命が延びれば、健康寿命との差が拡大し、今以上に医療費を消費する時間は増大することになる。しかし、平均寿命と健康寿命の差を短縮することができれば、患者

様一人ひとりの生活の質の向上も見込まれ、国としても社会保障負担の軽減が期待できる。それを実現するためには、患者様に予防の大切さを知ってもらうことが必要不可欠であるが、ただ「予防は大切だ」と伝えるだけならば誰にでもできるだろう。患者様の健康であることの欲求を高め、将来に希望があるということを伝えることができるのが TC という仕事であり、患者様にとっても医院にとっても、そして国にとっても winwin な関係づくりを形にしていけるのが今後の TC の役割だと考えられる。

【理想の TC 像】

私がまだ初診カウンセリングを担当して間もないある日、一人の患者様と出会った。その患者様は少し強張った表情でカウンセリングルームに入ってきた。一瞬その雰囲気にのまれそうになったが、ちょうど TC セミナーに参加し始めた私は、とにかく患者様の思いを全て吐き出して頂き、その思いを受けとめよう！とカウンセリングをスタートした。話を聞いていく中で、ご自身の口腔内にすごくコンプレックスがあり、歯医者に行かないといけないと思っていたがなかなか勇気が出ず足を運べなかったことを打ち明けてくれた。勇気を振り絞って来院してくださったことが痛いほど伝わってきた。「今回こんなにも勇気を出して来てくださったのだから、この勇気が絶対に無駄にならないように、これから一緒に頑張ってご自身のお口の中と向き合って改善していきましょうね」と約束した。

その後も治療で来院されるたびに、「メンテナンス頑張って継続して通ってくださっていますね」とお伝えすると、「あなたの顔を見れることが嬉しくて頑張って通っているのよ」と言っていただき、その言葉がすごく嬉しかった。患者様と心が通じ合えているなと初めて思えた瞬間だった。

年末が近づき、今年最後の来院の日、「来年も一緒に治療頑張っていきましょうね！」と笑顔で挨拶をして別れた。そのときは、もう会えなくなるなんて疑う余地もなかった。年が明け、今年最初の治療の日、いつもは 5 分前には待合室で姿が見えるのに、この日は治療時間を 5 分過ぎても姿が見えなかった。仕事で遅れているのかなと軽い気持ちで患者様の携帯に電話をした。「本日 17 時からご予約いただいていた蒲生四丁目歯科と申します」と伝えると、電話口は娘様で、「実は母、今年初めに急死しまして・・・。」電話口から聞こえてきたその言葉に驚き、一瞬言葉が出なかった。当たり前のように、次また会えると思っていた私は、このとき改めて一人ひとりの患者様との出会いは奇跡だと気づかされた。

今回の経験から、一期一会を大切にし、本気で患者様の人生と向き合い、患者様が健康で明るい未来を描けるよう、常にベストを尽せる自分で在りたいと思う。また、患者様と信頼関係を築き「あなたがいるから安心して通える」と言ってもらえるようなオンリーワンな TC に私はなりたい。

【おわりに】

今回 TC マスターカレッジに参加し、鈴木先生の細やかな患者様への心配りや、TC という仕事へのプロ意識の高さに衝撃を受けました。これから TC として働くうえで、思い通りにいかないことや、たくさんの壁にぶつかることがあると思います。しかし、ここで学んだことや、鈴木先生の言葉を思い出し、あきらめず、カリスマ TC へと一歩ずつ成長していきたいと思います。

今回、右も左もわからない状態で参加した私に、講義の度にやさしく声をかけてくださったスタッフの皆様、本当にありがとうございました。たくさんお世話になりました！

以上 3002 字