

感動のストーリーを描ける”本物のTC”に

医療法人Sinergia やまもと歯科
沖野 珠紀

<きっかけ>

約2年半前、私は開業してすぐの現在の医院に歯科衛生士として転職した。30代後半でシングルマザー10年目であった私は、ある程度の覚悟と決意をもった転職であった。

元々、歯科衛生士でありながらテクニカルスキルにすごく自信があるタイプではなかった私は、転職してまず今までにやってきたことのない、精密治療を覚えること、それに伴って必要な精度の高い資料採りや衛生士業務のテクニックの取得に格闘する日々を送っていた。

そんなある日、院長からTCの導入を考えているので、勉強してみたいと打診があった。テクニカルな事は得意ではないが、患者様とコミュニケーションをとるのは好きだった私は、このTCという仕事にすぐに興味をもった。

そして、是非自分の仕事としてまかせていただけるようにしたい、と考え、勉強し、実践した。

それから最初の1年で、歯科衛生士とTCを併任しながら、なんとかTCとして結果を出す為に毎日、毎日、売上と睨めっこしながら必死にこなし続けた結果、自費率も売上も急激にアップした。結果が出て院長にも評価され、嬉しく満足していた。が、その反面不安もかかっていた。

当院には『歯科医療を通して縁ある人を幸せに』という診療理念がある。

果たして、私は自分の仕事、カウンセリングで患者様を幸せにできているだろうか。患者様にとって売る時だけの人、契約をとるだけの人になってはいないだろうか。

周りのスタッフはカウンセリングの重要性を理解できていないのではないかと、むしろ把握しなければならぬ事が増え、負担を感じているのではないだろうか。

この1年、我武者羅にTCをしてきたが、結果を出したいという私の独りよがり、ついて来れない患者様やスタッフを置き去りにして、突っ走ってきたような思いにもなっていた。

そう、この時私はまだ”本物のTC”ではなかったのだ。

TCの重要性はよくわかっているが故にもどかしい思いを抱えていた時、鈴木誓子先生を知った。私はなにか運命的なものを感じ、すぐに院長に受講をお願いした。

”本物のTC”になりたいです。と。

<日本の歯科医療におけるTCの役割>

TCマスターカレッジを受講して、すぐに私は”本物のTC”を目の当たりにする事となった。セミナーコース初日、鈴木先生は、

『疾患を治すことを強要するより、健康であることの欲求を高めるのが私たちの務めだ』とおっしゃった。

私は、その言葉に衝撃を受けた。

そうだ、患者様は皆、健康であることを求めて歯科医院に来院するのだ。

日本では皆保険制度がある為、多くの患者様が保険を利用して診療をうける。特に日本の保険診療費用は先進国のわずか13%という超破格であり、3割負担での支払い金額で考えると国際平均治療費のたった3.9%で歯科治療が受けられる。

実はここに大きな落とし穴がある。

皆保険制度は、最低限の治療を安く受けられるメリットはあるが高水準の治療を受けられるわけではない。結果的に長持ちする治療が受けれず、歯にとってダメージの大きな治療になる。

そして、この最低限の治療の繰り返しこそが、日本人の歯の喪失理由の大半をしめる。

まさに、ロススパイラルである。

だが、皆保険制度により安価で治療を受ける事に慣れている日本人は、予防の意識も先進国に比べ低く、自由診療＝歯医者のお金儲けで高い治療というイメージが根強くある。

歯科医院側も患者様にそう思われるのを避け、自ら望まない患者様にはご提案すらしめない。

これは、医療人として、健康を求めて来院されている患者様に対しあってはならない姿勢ではないか。

問題なのは、患者様が自分の口腔内の状況と原因、そしてその解決法を知らない事、情報提供をされていない事にある。

私自身、カウンセリングをしていて今まで何の情報提供もないまま、歯科医院におまかせの治療の末、今までの治療を悔やむ患者様をみてきた。

大切なのは、自由診療がいかに良いもので優れている治療であるかを伝える事ではない。

患者様自身に自らの口腔内で起きている問題を知っていただき、そうなった原因を伝え、その上でお気持ちや理想の未来像をお聴きし受容する。けして正論や正しさで伝えず、自分や自分の家族だったらと考え、将来困らないために行うべき治療のご提案をし、軸のある強さを持って決断のサポートをすること。

そして、なによりその上で患者様が選ばれた治療であればそれがベストプランでなくても、デメリットを理解して頂いたうえで、全力でサポートする事をお約束する事である。

これこそが、TCの役割であり、”本物のTC”のあるべき姿である。

<理想のTC像を通して、今後の私にできること>

私がセミナー参加前に抱えていた、結果は出ているのに、もどかしい思いの原因は、全て”本物のTC”を知って解決した。

そして、このもどかしい思いの原因こそ、なんの悪気もなく、むしろ良かれと思い自分の正しさに自信とこだわりを持っていた私自身なんだと気がついた。

セミナーを受講中から意識が格段に変わり、患者様から会話のボールをなげていただける事が増えた。受付や電話でも名指しで話したいとご要望を受けることも多くなった。

同時にスタッフとの会話も増え、頼られることばかりではなく、カウンセリングに重要な患者様の情報など率先して伝えてもらえるようになり、協力大勢が強化され、チーム力が向上した。

そして、なにより嬉しいのはそんな私を見て、後輩が自分も私のようなTCになりたいと言ってきてくれ、勉強してくれていることだ。

歯科医療は患者様を主人公とした感動の映画で、歯科医院はその映画をつくるクルーである。

そのクルーのなかでTCの役割は脚本家だ。

患者様の想いを引き出し、上質な情報提供をしたうえで、理想の未来を見出し、感動のフィナーレまでのストーリーを描きあげる脚本家。

今後、私は主人公である患者様お一人、お一人が最高のハッピーエンドを向かえられる、脚本を描きあげることのできる”本物のTC”を理想像とし、何本もの感動作を医院に生み出していきたい。

以上2482文字

<謝辞>

本論文作成にあたり、TCマスターカレッジに参加させてくださり、暖かく見守り応援くださいました院長に心より感謝いたします。

コロナ禍の中、感染対策をとりセミナー開催に尽力くださった鈴木誓子先生、スタッフの方々には大変お世話になりました。本当にありがとうございました。