

TC は私の使命



北梅田ロワイヤルおとなこども歯科
芳本 正子

【TCレギュラーコースを受講して】

「この仕事は、私の使命」鈴木先生のこの言葉を聞いた時、院長に頼まれて受講の流れになった意気込みに欠ける自分の心に大きく響いた。当院には、数年前に TC マスターカレッジを受講した TC がいたが、結婚退職をされ、引き継ぎをしたスタッフも重荷になってすぐ退職してしまい、TC がいないどころか、医院の雰囲気すらもどんよりしていた時期だった。今思えば院長は、医院経営、スタッフ問題、カウンセリングの再構築、チームワーク医療など、色々な願いを込めての TC マスターカレッジの申し込みだったのだと考える。私はと言うと、将来の夢や憧れの職業が、歯科受付助手だった訳でもなく、歯科衛生士のような資格もない。何の取り柄もない私が TC の勉強をさせてもらえる運びとなった事は、TC という仕事は私の使命なのだと受け止めた。

受講の度に感じていたのは、受講生の多くがやる気にあふれ、全身から学びたいオーラを放ちキラキラキラキラしていた。年齢や経験年数は関係ない、正社員や子育て中のパートも関係ない、そこには TC になりたいという同じ目標をもった仲間が、鈴木先生や講師の先生の話の聞き逃す事のないように真剣に学んでいた。知識や細やかな心遣いのテクニックを教えて下さるセミナーは濃厚な時間であり、仲間からもいい刺激を受けた。受講後はモチベーションが毎回上がり、人生においてかけがえのない経験をさせてもらっていると実感していた。基本が身につかないと、患者様に寄り添うことも基本を応用することも出来ない。野球で例えるなら素振りが肝心。実践につながるロールプレイの練習は、キッチンにいてもお風呂に入っているもぶつぶつ呟きながら過ごしていた。

受講するうちに、自分自身の考え方も変わっていき、職場での景色がまるで違って見えるようになっていった。例えば、医院全体が TC の仕事をよくわかっていない点と、わかろうともしていない点が見えてきた。勤務医ドクターですらも「こんな高い治療費、値段見たら断るよね」など、受講前の私と同じで、生涯カウンセリングをして患者様にベストプランを提示する重要性に気づけていなかった。自費の相談をする時は、それが良いものであり、より良い未来へ導いている、患者様の幸せに繋がっていると、TC だけの知識に留めず医院全員が一番理解しておかなければならないという課題が見えてきた。

「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」美味しいものを食べる、笑って話せる、そんなごく当たり前の幸せを、目の前の患者様に生涯失ってほしくないために、ロススパイラルや力のコントロールを伝えるのだ。チーム医療として患者様のデンタル IQ を高めるのだ。

振り返ってみると、前 TC と患者様のカウンセリングが終わった後、チェアサイドで患

者様がなんとも言えない穏やかな笑顔をしていたのを覚えている。「こんなに話を聞いてもらったのは初めて」「こんなに丁寧な説明を受けたのは初めて」「もっと昔に出会いたかった」「治療は終わったけれど TC さんに会いに定期検診に来ます」など、幸せな生の声を何度も聞いていた。誰かに言いたくなるほどの満足度だったのだろう。当時の無知な私は、TC さんはコミュニケーション能力が高いんだろうな、と恥ずかしいほど TC の理解に欠けていた。しかし受講後の今ならわかる。あの患者様の言葉の意味も、前 TC の受講後の努力も。ひとりひとりの患者様やその背景に寄り添いながら、治療に対する悩みや不安を、明るい希望に変えていたのだと。

「あなたがいる歯科医院で良かった」と言っていただけのような TC になることが私の理想だ。そしてもう一つ「この歯医医院に来てよかった」と、たくさんの患者様に喜んでもらえるような、TC の知識が浸透した医院になるのも私の理想だ。TC は私の使命、それは自分のために、患者さまのために、医院のために、TC として人生を輝かせる事なのではないだろうか。

【日本の歯科医療における TC の役割】

実家の近くに新しい歯科医院がオープンした。60 代の母には、ずっと通っている歯科医院があったのだが、近所の集まりで「あの新しい歯医者さんは先生がカウンセリングしてくれるみたい」との噂を聞いたらしい。「カウンセリングしてもらえるなんて凄いわ」と数日後には予約をしていた。田舎でカウンセリングをする歯科医院は、一気に口コミで広がるのを目の当たりにした。しかし 2 回目の受診後、問題が起こった。「あの先生、お金の話ばかりして嫌だったわ。しかも結構な高額で売りつけられてる気分がしたからもう行かない。」という感想だった。さらに後日のこと「〇〇さんも、あの先生にお金の話をされて行かなくなったって言ってたわ。歯医者迷子だって。」母に何を説明したのだろう。もちろん母にも尋ねたが「よくわからなかった」との答えだった。

カウンセリングは「聴く」コンサルは「伝える」。どちらも簡単そうで、実は高度なテクニックが必要で難しいと教わった。タモリさん、さんまさんなど、TV の有名司会者の方々は話が上手いと思われがちだが、この「聴く力」が抜群に優れていると本で読んだことがある。「伝える」も相手に伝わってなければ、相手を置き去りにした自分本位の話に過ぎず、信頼関係も築けない。母の言っていた「よくわからなかった」はそういうことなのかもしれない。経営者である院長が、得意分野の治療方針や金額を説明していたとして、色々なツールも活用されずイメージも湧かず、生涯の幸せに結びつかない内容だったとしたら、患者側の印象は良いものではないだろう。そして近所の集まりは、こういう話も広がってしまう。

患者様と医院のためにも、TC はドクターと患者様の間に立ち、双方が満足のいく治療や予防を**進**めるための架け橋の役割があるのだ。

日本では、古い歯科医院に限らず、新しい歯科医院でも、TC がいる歯科医院は 20%程と聞いている。大袈裟に表現すると、TC がいれば大当たり、というのが日本の歯科医療の現状なのだ。欧米では TC という職業が確立されている。治療となるとほとんどが自費治療になるため、再治療になりにくい提案や、予防の必要性を伝える TC が必要不可欠なのだ。欧米と比べ日本には保険制度があり「歯が痛い、歯が欠けた、ぐらぐらする」など何かあれば安価で治療をしてもらえるとという安易な認識が根付いている。説明もなく削られ、選択肢もなく銀歯を入れられ、何も知らされないままロススパイラルが始まってしまい、1 本ずつ歯を失い、日本のお年寄りの象徴とも言える総入れ歯の未来を生み出している。祖父も総入れ歯だったが、昭和の時代に TC はおらず仕方がなかったと思うが、令和の時代に自分の歯の運命を、TC がいるいないの運試しで左右されて良いわけがない。

今の日本には、TC の普及が必要不可欠と考える。田舎でも都会でもどこの歯科医院に行っても、TC に相談できる環境になって欲しい。自分の口腔内の現状を教えてもらい、自分にとってのベストプランを聞き、自分自身で治療方法を選択し、後悔のない治療を受ける。治療が終われば予防を続ける。そこには一緒になってサポートしてくれる TC がいて、笑顔で通う患者様が日本中に溢れて欲しい。

【スクールでの学びを医院でどう活かせるか？】

当院は前 TC の退職による低迷期を経験している。だからこそ患者さまの幸せに繋がる TC の知識を 1 人に留めず、スクールでの学びを医院全体でも学べる環境作りをし、継承していく必要があり、それが私の使命であると考えている。受付も、助手も、衛生士も、ドクターも、ひとりひとりの患者様に寄り添い、悩みや不安を希望に変えられる TC であれば、これほど素敵な歯科医院はないだろう。「この歯科医院に来て良かった」と喜んでもらうために。医院で働く全員が「これほど素敵な仕事はない」と実感できる日のために。