

# ピンチ = チャンス



TCレギュラーコースを受講して  
日本の歯科医療におけるTCの役割  
スクールでの学びを医院でどう活かせるか？

医療法人績和会 荒木歯科医院  
荒木 ひろみ

今から2年前、当院に突然の大ピンチが訪れました。

医院のまとめ役でもあり、臨床でも責任者のDHから退職の意向を聞きました。退職は1年後で、1年間で引き継ぎを行いたいとの希望でした。そのDHは14年ほど一緒に仕事をしており、この先もずっと一緒に仕事をすると考えておりましたので、大きなショックを受けました。そして、6人いたDHがいろんな事情が重なり4人退職し、正社員1人、パート1人の2人になってしまいました。求人はその間も継続して行いましたが、採用までは至らず、結局増員することができずに、その後1年以上の間、DH2名体制で診療することになります。診療体制が今までとは様変わりし、Dr.がDH業務を行う、検査などはDAとDr.で分担して行うことになりました。2人のDHもいろんな工夫をして、なるべく出勤してくれましたが、DHの出勤が0人の日もありました。

医院の中に**赤**信号が点ります。

まさに、この11年間の勤務人生の中での最大のピンチです。これまで、私の仕事は医院の事務全般でした。私には衛生士資格がなく、臨床で力になれる事は、限られていました。


DHの人数が少ないこと、Dr.が多いことをプラスに変えることはできないだろうか、そして長く勤務してくれているDHやDAがさらに活躍することで、結果として、スキルアップやキャリアアップできることはないだろうか、それ自体が患者さん満足につながることは何だろうか、という考えが湧いてきました。

その時にTCマスターカレッジのことを知人から聞きました。これだ！！という気持ちで、受講を決めた時、私自身が妊娠中だったこともあり、実際に受講するまでに1年以上かかりました。受講までの時間は、滅菌やオーラルケアグッズ、ホワイトニングなど医院全体で様々な取り組みを行いました。今まではDH任せだったことも、DAや私も一緒になり全員で行うことができました。人数が少ないからこそフットワークが軽く、意思決定までがとてもスムーズになり、結果として様々なセミナーを受けることができました。そこに、院長が勉強手当を導入して自主的に勉強した人に寸志がつくようになりました。

医院の意識改革を行うことができ、**黄色**信号が見えてきました。

チャンスが訪れます。勉強することは良いことだ、どんどん新しいことを勉強しよう、現地開催のセミナーにも行こう、という空気が医院に生まれて、定着した頃に、マスターカレッジ第1回がスタートしました。内容をフィードバックするときに、TCはどの職種でもできることでみんなが欲しかった職種だ、いと便利だなという期待と、人が増えるのか、自分たちの仕事が単純に増えるのか、この先どうなっていくのかなという不安が入り混じることになります。

ここで、第一回の内容にある自費率を上げるメリットの話をしました。ちょうど院内のオーラルケアグッズを改定するミーティング期間中でした。取扱商品の採用を決定する上で、商品価格を気にしているスタッフと、質の良い商品で、たとえ高価格であっても採用したいスタッフがいました。自分たちが自信を持って提供できる商品を置こう、高いから安いからではなく内容を考えようと話しました。それは院長が行なっている自費も同じことである、結果として繰り返しの治療になる可能性の高い、保険治療を提供することと、治療を完結できる、私たちも自信を持って提供できる内容の自費治療を多くの患者さんに提供することを比較して、どちらの方向で、今後自分たちは生活を営み、家族を養いたいと思うかという話しをしました。一人の医療人としての考えは、全員同じでした。やはり自信を持って提供できる自費治療をわかりやすく説明する、院長に自費治療に専念してもらえるようにしたい。現在は、院長一人で行なっているコンサルも、自分たちで行うことを目標にしようと話はまとまりました。マスターカレッジを受講することで、医院の考えを明確にするきっかけになり、スタッフ自身で、自分の仕事の方向性が、院長の方針と一致していることを確認できたことで、

 信号がうっすら見えてきました。

「TC」という言葉や職種に関しては、まだ患者さんには浸透していませんが、誰でも努力すれば、なれます。医院、スタッフ、患者さんの助けになる存在です。私たちの医院では、DHの数が少ないのでDAや私も行う方向です。TCの存在意義はDA、DH、Dr.の業務の中でTCが行えることはTCが担うことで業務のスリム化が可能な点と、患者さんが不安なことや、再度質問したいときにTCがいることで、患者さんが安心し、いつでも説明を受けることができる、話ができる、その結果、納得して治療を受けられる助けになれる点、そして、TCがカウンセリングをすることで、TCとして勤務するスタッフは、Dr.同様に治療内容の説明をすることで患者さんと直接、TCの仕事を通して関係を構築することができ、存在意義が高まるということです。スタッフ自身の可能性が高まることで仕事のモチベーションも上がります。いつか、社会認知度が上がれば、子どもたちの将来の夢に『TC』がランクインする時代も必ず来ると感じています。

マスターカレッジで学んだ内容を医院でフィードバックすると、マスターカレッジのテキストや動画の中で「このスライドをチェアサイドで使いたい、初診時の説明はあったほうがいいと思っていた、スライドがあるなら私にもできそう」など様々な声が出ました。ホワイトニングや矯正などの関心度の高い内容の話をする「私も行けばよかった」と話すDHもいました。

マスターカレッジで学んだ内容の導入は、問診から行うことになりました。それまでの当院の問診は、待合室で、患者さんが問診票にチェックをし、初診時、ドクターが問診票に目を通し、患者さんと話をして、すぐに単治をする流れでした。ですので、問診票の見直しを行うことからスタートしました。院長に問診で聞いてほしい内容を確認すると、痛みはいつから始まり、いつがピークで、今はどこのあたりなのか、痛みの歴史を聞いてほしい、と院長から具体的な指示がありました。

そして、実際に問診を行うとスタッフも患者さんの症状になんの病気が潜んでいるのか、この後はきっとこの検査かな、それならこの準備かなと予測と行動が速くなりました。そして診断に対して興味関心が生まれ、Dr.とコミュニケーションをとっている姿が以前よりも多く見受けられるようになりました。現在はここまでですが、今後は自分たちで院長が行なっているコンサルを学び、患者さんにわかりやすく説明することを目標に、初診時コンサルからひとつずつ進んで行こうと思います。DHが2人になり、最大のピンチを感じた時には、スタッフが自ら院外のセミナーを受けることや、資格を取るなど途方もないことでしたが、私がマスターカレッジを受講し、TCとして勤務するということがきっかけで、様々なことが変わりました。

今は、**青**信号に向かって進んでいます。

そして、4月からの講義の中で、幸運にも宮下講師と占部講師、鈴木代表の3人の講義を受けられたこと、同じ境遇の同期との出会いが私の宝物になりました。毎回の講義が楽しくて、課題も前向きに取り組むことができました。そして、子育て中の私には教科書を開いて学べることは、大変貴重なことで、幸せを感じながら過ごすことができた6ヶ月間でした。家事をしながら、子供の送迎の間などにも課題の暗記を行うことや、朝活で勉強することも生活が華やいで楽しく過ごすことができていたので、終わってしまう寂しさがとても大きいです。マスターカレッジには、学びの喜びと新たな出会いの大切さを教えてもらいました。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。代表、講師の皆様、そしてマスターカレッジへの参加を許可してくれた院長先生、ありがとうございました。

以上 3173文字