

知る、聴く、伝える

つじ歯科医院

船附 憂子

はじめに

院長の命により受講することになった TC レギュラーコース。TC に対して聞きかじった程度の知識しか持ち合わせていない状態でのスタートである。

この年齢になって学びの機会を得られるのは非常に有難く貴重なことであると同時に、学び方を忘れてしまっている自分に、学んだことを正確に吸収できるのかという不安が大きく募ったが、それは杞憂に終わった。

1. TC レギュラーコースを受講して

このテーマについて書くことになり第 1 回目のことを思い出した。職種も年齢も地域も様々な人たちが、同じ意欲をもち、医院の期待を背負って集まっている。私は不安や緊張や期待が入り混じった面持ちで机に向かっていて、どうなるんだろう、と。まるでカウンセリングルームに通された患者のようである。

そんな中、講師の占部先生は、明るくにこやかな笑顔と軽妙な話術で私たちの不安や緊張を緩和しながら、カリキュラムを進めていく。いつの間にか話に夢中になり私の中に知識がどんどん浸透してくる。このテクニックを相手に悟らせず自然にこなせることこそが TC としてまず必要な力であるのだということを身をもって学んだ。

さらにより専門的な知識が加わっていく。なにより、体系的に学ぶことができるカリキュラムやテキストが素晴らしい。座学だけでなくロールプレイング等も行いながらなので、何から学んでよいかわからない私でも迷子にならず最後までついていくことができた。

また、先生の体験談を踏まえた説明は非常にわかりやすく、時には共感して深く頷き、時には身につまされる思いをしながらメモを取った。毎回脳をフル回転させ、仕事よりもたくさん文字を書いた。教わったすべてを活かすにはまだまだ経験が足りないが、この中で得た知識や経験は今後の TC としての活動において心強い味方となってくれるであろう。

講義の中で「まず聴いてあげる」という言葉が出てきたが、私はこの優しさがある言葉が好きである。そもそも自分の話を「聴いて」もらえる機会などあまりない。しかし、SNS での承認欲求を満たす行為が問題になるほど、自分のことを認めてほしい、「聴いて」ほしい、と飢えている人は多い。

特に医療機関には皆なにかしらの不安を抱えてやってきている。老若男女、怒っていても落ち込んでいても、不安なときは誰しもまず聴いてほしい、寄り添ってほしいのだ。患者に心を開いてもらうために、「まず聴いてあげる」。TC の基本として決して忘れないよう胸に刻んだ。

2. 日本の歯科医療における TC の役割

日本は欧米と比べてヘルスリテラシーやデンタル IQ が低いといわれている。昨今はインターネットを通じて様々な情報を得ることができるため改善されつつあるのだろうが、まだまだ歯科医師は「先生様」であり、その意見や治療方針に従うのが当然、患者が治療法を選ぶことはタブー視すらされている場面もある。自費治療のセラミックやインプラントに至っては贅沢品扱いで、機能面や将来性を考えた話などはそもそも知る機会すらないことがほとんどである。

そのため、診断や治療計画について知る前に治療を受けてしまうことが多いのが現状である。患者側も、詳しいことを言われてもわからない、先生が言うなら従おう、と依存してしまうのだ。もちろんそれは悪いことではない。患者が迷わないように先生方は日々研鑽を積んでおられるのである。だが、もし誰かから治療に関する十分な説明を受け、将来を自分で考え、納得した上での治療を選択できる機会があるとしたら。

日本人は礼儀正しく勤勉だが、内向的で自己を表現するのが苦手である、とよく評価される。だからこそ TC が受け入れられる土壌があるのではないかと考える。勤勉さや内向的な部分は患者教育にうってつけである。正しい知識を受け入れ、自分に向き合った上で選択したいと思うであろう。また、TC の前では存分に自己を表現してもらえば良いのである。聴いてもらえることに喜びを覚えるのに国境はない。あなたを知りたい、これまでどうであったか、今どうしたいのか、将来どうなりたいのか、それを聴く力を私たちは持っている。

また、日本は長寿大国であり、増え続ける医療費は医療保険制度が維持できるのか危ぶまれるほどである。この問題に歯科医療として TC の存在が貢献できるのではないだろうか。

そのためには 8020 運動の啓発、予防の重要性やロススパイラルについての周知が必須だ。「今、痛くなくなればよい」「高齢になれば歯は失っていくもの」という考えは捨ててもらう。いつまでも自分の歯で美味しく食事して健康寿命を延ばそう、という一石二鳥な話をもっとたくさんの人に定着させることで日本のヘルスリテラシーやデンタル IQ を高めるのだ。診療に忙しい歯科医師や歯科衛生士に代わって、TC がこの役割を担うことができる。

しかし、高齢者は変化を好まない傾向がある。高齢者のみならず、どの世代においても数十年後の自分のことを考えて今行動を起こしてもらうことは容易ではないが、TC として腕の見せ所である。変革は辺境から生まれる。TC がまず自院の患者の口腔内への意識を向上させることが、結果として日本の将来的な医療費の増大を抑制することに繋がるであろう。

ただ一つ、日本の歯科医療における TC の役割について考える上で大きな問題がある。それは TC が圧倒的に不足していることである。認知度も低い。全ての人々が将来を考えて納得した治療を選択することができるよう、日本における TC の普及を切に願う。

3. スクールでの学びを医院でどう活かせるか？

当院には TC は未だかつて在籍したことがない。そのため、まずは仕組み作りからである。スタッフに TC とは何かを理解してもらうところから始めなければならない。うまく導入できないと今後当院には TC は不要だと判断されてしまうかもしれない。責任は重大だ。長年続いている医院には「現状維持バイアス」が働いている。ここに変化をもたらすには慎重な対応が求められるが、懇切丁寧なことにこの部分もカリキュラムに組み込まれているので非常に有難い。

教わった「伝える」方法は患者対応だけでなく、スタッフ間でも役に立つ。スタッフ同士でも伝え方次第で誤解が生じ、小さなわだかまりが大きな問題に発展してしまうこともある。学んだことをこちらでも活用して、スタッフ皆に協力してもらいながら当院に合った仕組みを作りたい。

仕組みができたらあとは実践である。人材不足や人件費、物価の高騰など歯科医院経営には頭の痛い問題が多い。現状を維持しているだけでは衰退していく世の中である。その中でこれからも生き残っていくために医院の経営改善、生産性を高めることが私に課せられた使命である。現在、当院は全てのコンサルを院長が行っており、もちろんその間診療はストップしてしまっている。まずは院長が治療に専念出来るよう、TC として各コンサルを行えるようになることは急務である。他にもカウンセリングルームの整備、臨床の知識を学ぶ、経験を積む、やるべきことは山積みである。

とはいえ私はまだ期待に応えられるような TC には程遠い。まずは丁寧に患者に寄り添い、知り、聴き、伝えて、「あの歯医者に行く心配事がなくなる」と思ってもらえるようになることから一歩ずつ努力していきたい。

おわりに

私自身子どもの頃から虫歯が多く、補綴物も数多く入っている。TC について学べば学ぶほど、あの時の私も TC と話ができていれば、と悔やまれる。

患者が後悔のない未来に向けて一歩を踏み出すその時に、TC としてその心に寄り添い、共に歩みながら、そっと背中を押す存在でありたい。

知る、聴く、伝える。学んだ時の初心を忘れず、日々精進、いける所まで。

最後に、教鞭をとってくださった占部先生、宮下先生、授業をサポートしてくださったスタッフの方々、同じ時に学ぶことのできた受講生の皆さんに心から感謝を。

【 3188 文字 】