

トリートメントコーディネーターとしての私の目標

医療法人 藤田歯科・矯正歯科

橋本 佳奈

カリスマ TC 養成スクールでの学習を終えた私には、大きな目標が、2つあります。まず、勤務している医院に、トリートメントコーディネーター(以下 TC)を導入すること。そしてもう一つは鈴木先生のように、患者様にしっかり寄り添える TC になることです。

まず一つ目の目標、医院への TC の導入です。私の勤務する医院には、TC はいません。初診コンサルのシステムもありません。治療の説明や、自費治療の説明は、ドクターがしています。そのことは、決して悪いことではありません。しかし、ドクターからの説明に緊張したり、萎縮される方もいらっしゃいました。

私は院長の治療を尊敬しています。院長の治療を患者様に自信をもって勧めることができます。

もっとたくさんのお客様に、よさを解ってもらうために何か方法はないのか。私ができることはないのか。

ただ、私は衛生士ではありません。どれだけ歯科の知識をつけても、私が患者様に説明をしても説得力がないのではないかと・・・そんなことを思い、何か良い方法はないかと、いろいろな医院のホームページを見ていた時に、TC という仕事を知りました。そこには、『患者様とドクターの間に立ち、架け橋となる仕事』と、説明がありました。そこに載っていた TC の方は、衛生士ではありませんでした。しかし、TC として仕事をされていました。助手でもできる、助手でも説明ができるんだと、うれしく思いました。

TC が医院にいれば、もっと患者様に院長の治療の良さが伝わるのではないかと。ドクターからではなく、TC が説明をした方が、患者様は、リラックスして聞けるのではないかと・・・。うちの医院にも TC を導入したい。なにより、私もこの仕事をしたいと思いました。

このような思いがあったので、私はこのスクールが始まるのがとても楽しみでした。

実際に始めると、TC の仕事のすばらしさ、TC として必要な知識の多さや技術に圧倒されました。TC が医院経営まで考えることには驚きました。

スクールに通うまでは、医院経営はもちろん、医院のシステムを作るのは院長だと思っていました。恥ずかしながら、TC が活躍できるような、システムを院長に準備してもらうつもりでいました。なので、資料作成やシステム作りを、自分でされた鈴木先生のお話は衝撃でした。

実際に鈴木先生の作られた資料や、患者様へお渡しする治療計画などをみて、最初は、これは私には無理なのではないかと、弱気になりました。しかし今は違います。TC のことを勉強し、すばらしさを知った私は、TC の勉強ができた

ことに喜びを感じ、TCとして必ず、医院にも患者様にも役立つ存在になるという、強い気持ちでいます。ドクターや、スタッフに、TCのすばらしさをわかってもらうためには、私がやらなければいけません。私が行動を起こし、TCを導入するため医院をかえていく気持ちでいます。

そして二つ目の目標です。鈴木先生のようなTCになります。

スクールの中で、いくつか実際のカウンセリングの音声を聞きました。最初は歯科に対して、不信感が感じられる患者様が、だんだんと変わっていく様子が、聞いていてわかりました。

音声はありませんでしたが、実際の患者様のお話で、年配の男性の話聞いたときは、とても感動しました。話を聴いているだけで、その患者様がどれだけ、鈴木先生に救われたかが、よくわかりました。もし、その患者様が、あの時、鈴木先生のカウンセリングを受けていなかったら、全く違った人生に進んでいた。その人の人生まで変えることができちゃうTCは、すごいと思いました。この話を聞いたとき、私の理想のTC像がはっきり見えました。

そして、TCが行うカウンセリングのイメージが大きく変わりました。ドクターの代わりにわかりやすく治療を説明する。それが、TCの行うカウンセリングの、大切なことだと思っていました。しかし、それは間違っていました。大切なことは、どれだけ患者様に寄り添うことができるのかということ。寄り添うことができ初めて、治療の説明を聞いてくれるのだということを知りました。

患者様の話を聴くこと、味方になること。まず、このことが何より大切だと知りました。

日々の業務の中で、私はこのことを実践するようになりました。すると、少しずつですが、患者様に変化がみられました。今まで会話が弾まなかった方が、いろいろお話をしてくださいました。

聴くことの大切さを、今、実感しています。

大きな目標を達成するためには、まだまだ、できることを増やしていかななくてはいけません。理想のTC像を常に頭の中に思い描いて、近づいていけるよう、前に進んでいきます。

この二つが私の今の目標であり、この目標を達成するために努力することがこれからの私ができることです。

最後に、TCは、日本人の歯医者に対するマイナスイメージを、プラスに変えるために、必要な存在であると思います。日本では、TCと出会っていない人の方が多いのが現状です。TCがいる歯医者をもっともっと増えて、多くの方がTC

に出会うことができれば、歯医者に行くことに喜びを覚える人が増えると思います。そうすれば、長年、日本人が、歯医者にもっていたイメージが変わってくると思います。

TC スクールを受講して、それまでと、自分自身、変わったと感じています。それまでは、自分は、助手だからという気持ちで、仕事をしていました。そのことを理由にして、逃げていたこともありました。しかしスクールで、高いモチベーションを持った同期生と出会い、実際に、TC として活躍されている先輩方の話を聞き、鈴木先生の話聞き、TC として仕事をする、という強い気持ちを持つことができました。日々の仕事もただ、こなすだけではなく、工夫をし、考えながらできるようになりました。知識をつけるためにもっと勉強したいと思うようになりました。毎日がとても充実しています。そして、TC として働く自分を妄想する時間が増えました。TC との出会いに感謝し、この仕事ができることに誇りをもって歩んでいきたいとおもいます。

以上、2487 文字