

TC が活躍する日本を創ろう

ななつ星デンタルクリニック

伊藤麻友

はじめに

私が現在勤めているクリニックに入社したのは岐阜県立衛生専門学校を卒業した8年前。オープニングスタッフとして綺麗な施設、社会人という新たな環境に胸を膨らませ私は入社しました。

しかし、入社して一年くらいは一日患者数が10人にも満たない。「このまま患者さんが増えなかったらどうしよう。」と院長は不安を抱えていました。私もどうしたら患者さんが増えるかと試行錯誤を重ね日々を過ごしていました。

そこで偶然導入したのが初診カウンセリング。これが私とカウンセリングの出会いでした。院長から「患者さんは不安を抱えている人が多いからすぐにチェアに座って治療を始めるのではなく、まずカウンセリングルームでお話することで安心できるから。」という言葉聞いて始めました。そうすると、患者さんから「この歯医者さんはちゃんと説明してくれていいよ！」というクチコミが広がり、少しずつ患者さんが増えていきました。このようにしてカウンセリングが定着し、現在ではチェア7台、一日患者数が100人を超えるクリニックへ成長しました。

私達にとってカウンセリングは必要不可欠なものとなりました。

カウンセリングを始めてから約7年、現在私はカウンセリングの方法を自分の経験をもとに後輩へ指導する立場になりました。様々なタイプの患者さんと話をすることにも慣れ、自信がついてきましたが、心のどこかで「本当にこのままでいいのかな」という不安が隠れていました。

そして去年の春、院長からTCマスターカレッジの話を聞きました。自分の更なる成長とクリニックのために得られるものが沢山ありそうだというチャンスを感じセミナー受講を決めました。

そして10月、実際に開いたTCという扉は想像以上に深く、光で満ち溢れていました。

1. TCスクールを受講して今後の私に何ができるか

今後は勤めているクリニックでTCの活躍の場を増やしたいと考えます。現在は院長のトップダウンにスタッフがついていくというスタイルが抜けきれず、院長頼りです。そうすると診療途中にカウンセリングが入ってしまうと全体の診療が止まる事がよくあります。こんな時「ここで私がインプラントについての相談ができれば、フルマウス治療の説明が上手くできれば」とよく感じていました。

第2回目のセミナーを受けてインプラントカウンセリングのロールプレイや人生の分岐点トークなどを学び、徐々にカウンセリングをするときの流れがイメージ出来てきました。早

速私は、クリニックに帰って実際のセカンドカウンセリングでマイケルの歯が1本ずつ減っていくロススパイラルの話、人生の分岐点トークをやってみました。そうすると、最初は1本くらい歯がなくても問題ないと思っていた50代の女性はブリッジをすることを選ばれました。

「上手く説明できなかった。」カウンセリングをしながら私の心はモヤモヤしていました。しかし、その患者さんはカウンセリングが終わった帰り際、「私ね、ここは絶対入れ歯は嫌だったの、入れ歯をするくらいならこのままでいいやって思っていたけど、保険でブリッジっていう方法があるのを知れて良かった。ありがとう、ちゃんとケアしていかないとね。」と話してくださいました。

選んだ治療が保険治療でも保険外治療でも関係なく、TCとして大切なことは患者さんがお口の中の現状を知って、自分が健康に過ごすための道を選択できるよう全力でサポートすることです。

また患者さんはインプラントやフルマウス治療などの費用も期間もかかる大きな治療を相談するときは院長と話しているような安心感や分かりやすい説明を求めています。その為にパノラマやCTの分析、起こりうるリスク、よくある質問に対して自信を持って答えられるようにドクター陣とミーティングをしながら勉強したいです。

そしてこれからは院長でなくても、患者さんが正しい情報を知り、自分自身のお口の中の現状と向き合い、治療方針と一緒に決めていけるようになりたいです。そして、後輩スタッフが私のようになりたいと思って一緒に勉強できるような環境を目指して私自身が先陣を切って活躍したいです。

2. 日本の歯科医療におけるTCの役割

日本の歯科医療は他国に比べると予防についての意識が低いだけでなく、一本くらい歯が無くなっても平気という考えが定着していると思います。

私がインプラント治療を終えた患者さんとメンテナンスをしながら話をしていると、「もっと早いうちに歯医者に行っておけば良かった。予防が大事っていう話をもっと早く聞きたかった。」とよく仰っています。

この患者さんのように多くの人はロススパイラルや力のコントロールの話を知ることなく提案されるままに何十年も入れ歯やブリッジを入れ、その後は治療の繰り返しで歯医者に通い続けるという生活を送っています。そして歯医者とは終わりが見えない嫌な場所だという概念が植え付けられてしまっています。今後日本が予防中心で歯医者は自分の健康を守る場所であるという考えを持っていただけるようにするにはやはりTCが大きな鍵を握っていると考えます。

新型コロナウイルスの影響によって益々学生の就職活動が困難になっている昨今。スタッフの募集を行うと医療とは全く違う分野の大学や専門学校を卒業予定の学生さん、子育てをしながら長く勤められる職場はないかと探す女性が沢山いることを知りました。健康を

守る為の歯科医院はいつの時代も求められる職種です。今までは選択肢に入ることがなかった歯科業界が多くの方に注目されているのは大きなチャンスだと思います。各学校で様々な経験を積んだ学生さん、人と関わることが好きで誰かのために働きたいと思う女性に TC という仕事を知ってほしいと願います。

そして今より一件でも多くの歯科医院が TC を導入しカウンセリングの時間を充実させることで、日本も定期検診が将来のために価値のある時間であること、歯医者は痛い治療をくり返す場所ではなく、気持ち良く予防に通う場であることを広げていけるとと思います。

3. 理想の TC 像

私はまたこのクリニックに通いたい、また会いたいと思える TC になりたいです。

TC は患者さんやスタッフの一番身近なサポーターです。サポーターとは笑顔で応援するのはもちろん、時には厳しい現実も伝えます。そして何より選手が元気に走り続けられるよう、隣で一緒に走ります。

最近の私は忙しいことを理由に長く当医院を愛して選んで頂いている患者さんやスタッフとコミュニケーションが取れていないことがよくありました。自分がもし相手の立場だったらと考えるとやっぱりどこか寂しい気持ちになります。ゆっくりお話ができなくても、顔を見て笑顔で挨拶をする、共通の大好きな話を一言、二言話すだけでも気分が変わると思います。そこで最近の本音や悩みも知れます。将来的には授業で学んだ中間カウンセリング導入を目標に治療を中断する人が出る事なく、予防に繋げていきたいです。

そしてもう一つ。今回 TC セミナーに参加して、学生時代に戻った頃のように夢中になって学んでいます。それは学びを楽しみ、生き活きと活躍する鈴木先生、卒業生の先輩方と出会って憧れを抱き、今の自分に満足してはいけなさと痛感したからです。

この出会いをきっかけに、私も学びを止めず幾つになってもチャレンジする TC でありたいです。勉強は勿論、ずっとやりたいと思っていたゴルフのスクールも通い始め楽しみも増えました。

人を幸せにしたいなら、自分が幸せでいること。そのためにはいつも TC として働く自分を愛し、これからも歩み続けたいです。

以上 3 0 6 9 文字