

～マイナスからプラスへ～

笑顔いっぱいの歯科治療を目指して

あべ歯科医院

風戸 ひとみ

■はじめに

■TC マスターカレッジとの出会い

■TC スクールを受講して今後の私になにができるか

■理想のTC 像

■日本の歯科医療におけるTC の役割

■おわりに

## ■はじめに

いつも気が付くと同じ場所に座っている。千葉市にある開業31年目の歯科医院の受付の椅子。私はこちらに開業の翌年から受付として勤務しています。30年というと、四半世紀も過ぎ、ある種歴史を見た気がします。この年月は毎日同じことを繰り返し続けたとすると、プロテイン+筋トレでスーパーモデル並みの体型、起業して成功していればバリバリの女性社長という地位を手に入れていたはずです。

ではなぜここまで同じ歯科医院でお仕事を続けてきたか考えてみると、決して辞めたい時期がなかったわけでもなく、やりたい事がなかったわけでもありません。それ以上に惹かれるものがあったからだと思います。受付カウンター越しの患者様の笑顔、患者様とドクター、スタッフへの架け橋になれた時、治療が終わりホッとした患者様の安堵の表情…この瞬間がたまらなく好きだからだとこの論文を書き始め再認識しました。ですがここまで来るまでに当然良いことばかりではありませんでした。毎日なり続ける電話、患者様から無理な事、嫌みを言われることもしばしば、やってもやっても終わらない受付会計業務。目の前の仕事をこなすのに毎日必死でした。日々効率よく仕事をしようとするあまり、患者様に伝わる説明ではなく伝える事に必死になってしまい、プラスではなくマイナス方式のトーク方法を自然に熟知してしまった自分に本当は薄々気づいていました。

## ■TCマスターカレッジとの出会い

約10年程前、ある衛生士向けの雑誌を読んでいてトリートメントコーディネーター（以後TCと略します）お仕事があると知り興味がありました。当時は自費治療を強要する営業みtainな印象がありましたが、実際自費治療の説明を任される事もありましたので院長に勉強させてほしいとお願いしましたが、即却下されました。地域医療に保険治療で日々挑んでいた当時の先生には必要なかったのかもしれませんが。

昨年の夏、院長よりこちらのTCマスターカレッジで勉強してきてほしいと、お話がありました。税理士の先生から「国立大学出身の先生は欲がない…」等と言われたようで少し経営に困っていた様子でした。私にとってはチャンス到来！！10年程経って私の頭の中に封印していたTCというお仕事が現在しっかりと確立されていることを知りとても嬉しく思いました。いざTCマスターカレッジ鈴木先生の講義を受けると頭をハンマーで叩かれたような衝撃と驚きを受ける事ばかりでした。

伝えるではなく伝わる情報提供。

見極めることができ感心させられるばかりの心理学。

仕組みが確立している経営学。

最終的に絶対必要な予防（リピート）

どれをとっても今まで何となく仕事としていたものとは全く違いもっともっと突き詰めて勉強して早く日々の仕事に生かさなければならぬ重要な事ばかりでした。

#### ■ TCマスターカレッジを受講して今後の私に何ができるか

まずは基盤として仕組み作りが最重要課題になると考えています。

今の当院にはカウンセリングルームやカウンセリングの為の予約時間は確保されておらず、初診問診はチェアサイドでの本当に限られた時間で端的に聞き取る事だけに絞られています。私は今まで恐怖症と見受けられる患者様とたくさんお話をしました。恐怖症の患者様が当院での治療体験から口コミで新しい患者様にご紹介いただき新たな患者様からご予約をいただくというループが起きていることを大変ありがたく感じております。これは院長はじめスタッフが、日々優しく適切な治療や予防に尽力を尽くしている証だと思っています。ここに勉強した初診カウンセリングをプラスすることによって患者様からよりたくさん大切な情報を聞き出し、共有、共感、傾聴し寄り添ってから治療に入ることができれば、より一層期待して来院して下さった患者様や長く恐怖症に苦

しんでいらっしやった患者様と診療する側とのより信頼のある太くて強い架け橋になれるのではないかと考えています。ここまでは何ができるかではなく、絶対私がしなくてはならない使命だと感じております。初診からファイナルカウンセリングまでの道のりを開拓し、たくさんの患者様を健口から心身両方の健康へと導きたいと思えます。

#### ■理想のTC像

私は今まで患者様と接するとき優しさと安心感を伝えられるよう努めてきたつもりです。ですが今回TCの勉強をさせていただき、優しさだけではなく、より強さを兼ね備え人に感動を与えられるカリスマTCを目指したいと痛感しました。これを身に付けるのは想像以上に大変だとは思いますが、勉強と経験を積み重ねTCマスターカレッジでお世話になった講師の先生方のようにキラキラ輝いたカリスマTCを目指したいと思っております。

#### ■日本の歯科医療におけるTCの役割

思うことは2つあります。

一つ目予防率です。TCマスターカレッジ鈴木先生のFacebookの挨拶文面の中で「欧米に比べて日本の予防率が低い原因は何か。答えは多くの方が保険制度であるとおっしゃるでしょう…」とありました。今まで国で定めた保険制度なので私も当然安全で確立された体に良い治療だと何年も思い込んでいました。欧米のようにカウンセラーが少ない日本では私のように保険治療が良い治療で見た目の銀歯が嫌な方だけ保険外の治療をするものと信じている方はまだまだたくさんいらっしやると思えます。これからの時代すぐに欧米並みにとはいかないかもしれませんが多くの患者様にカリスマTCに出会っていただき、正しくより多くの治療情報を得て、後悔のない歯科治療を受けてもらう事が予防率を高める事になると思えます。

二つ目はTCという職種の普及です。これからたくさんのカリスマTCが全国各地で活躍し知名度を高め求人票に衛生士や助手、受付と並び「トリートメ

ントコーディネーター」という職種が当たり前のように目にすることができるよう、カリスマTCがTCの領域を広げることにあると思います。

■おわりに

私がこれから先、努力と挑戦を続けていく日々は決して短い道のりではないと想像できます。挫けずに進んでいけるメンタルを持ち合わせているかは、正直不安です。ですがTCマスターカレッジで学んだ大切な財産を無駄にしないようにマイナス思考からプラス思考に切り替え精進していきたいとここに誓います。

さいごにたくさんの方々の笑顔の役に立ちたいという私の思いを、この名言にのせて締めくくりたいと思います。

「Peace begins with a smile.(すべての平和は笑顔から始まる)」

～マザーテレサ～

以上 2,625字