

お口から

あなたの未来を創造します

医療法人社団公歯会
神田橋デンタルオフィス
倉持 智香

「私はこの患者様に対して何ができただろう。」
売上金を預金し、銀行から医院に戻る道でぐるぐると考えた。

「皆さん本当に良くしてくださってありがとうございました。これからも宜しく願います。」
長期間のフルマウス治療を終え、次回から治療ではなく予防で通ってくださる患者様のお会計をさせていただいた時のこと。大きな入金だった。
いつものように新札でのお支払いに加え、今回はご自身で帯封まで作ってくださっていた。患者様は深々と頭を下げ、ニコニコとお帰りになった。

「私はこの患者様に対して何ができただろう。」
医院に着いても自問自答を繰り返した。
歯科医師と歯科衛生士、仲間を前に私は泣いた。

受付として、来院しやすい時間や曜日を覚え、次回のお約束をスムーズに取ること、治療ステージに応じてお声がけをすること、お会計。
助手として、技工物の管理を徹底すること、歯科医師の診療アシスト。
どれも必要なことで一生懸命やってきたつもりだが、この患者様の満面の笑みに、自分はどれだけ貢献できたか自信が持てなかった。

そんな私の心情を知ってか知らずか、院長からトリートメントコーディネーターを目指さないかと先輩とともにオファーを頂いた。海外では当然のように各歯科医院に配置されているトリートメントコーディネーターという専門職。
アメリカで臨床実績のある院長が開業して以来 20 年間、ずっと導入の時期を見計らっていたと聞き、自身の想いと相まって胸が熱くなった。

歯科医師・歯科衛生士だけではなく、受付・歯科助手も専門的な知識を習得しチーム医療として、より高い次元で患者様と向き合うこと。チェア 4 台に対し多くの患者様が来院される現状を踏まえ、今までの情報の質を落とすことなく、歯科医師がより治療に専念できる環境を整えること。それらがいかに大変なことか目に見えていたが、患者様に、尊敬する院長に、そして大好きなこの医院に貢献できる存在を目指せることの喜びの方が大きかった。

トリートメントコーディネーターについて調べていくなかで、院長が想いに共感したというこの TC マスターカレッジに通わせていただくことになった。2日間のベーシックコースを終え、心理学ベースの論理的かつ現場主義のコーチングスタイルに感銘を受け、レギュラーコースも受講させて欲しいとお願いした。現役 TC の体験談に基づく講義はいつも刺激的で、前のめりで聴き入ってしまうほどだ。

Knowing is not enough; we must apply.

Willing is not enough; we must do.

知ることだけでは、十分ではない、それを使わないといけない。

やる気だけでは、十分ではない、実行しないとけない。

上記はドイツの詩人、ヨハン・ヴォルフガング・ゲーテの言葉で、私がこの医院に入局する決め手となった、ホームページにも掲載されている言葉であるが、この TC マスターカレッジにも同じような想いを感じる。カウンセリングのポイントが箇条書きで教えてくれるのではなく、その“使い方”を伝授してくれるのである。どんなに素晴らしい知識を手に入れたところで、使い方を知らなければ宝の持ち腐れ同然。ここでは、先生が実際に臨床の場でポイントに則って患者様から信頼を得る“過程”を見せてくれるのだ。これ以上のリアルはない。

正直、毎回の課題は容易ではなかった。第1回の課題が比較的うまくこなせた気がして、診療後の先輩との勉強会を以前よりも数回少なくして臨んだ次の回。見事なまでに撃沈した。「ロールプレイの出来は練習の量に比例する」鈴木先生から何度も言われたこの言葉が、除夜の鐘のように静かに、そして深く突き刺さった。それ以来、セミナーを終えた翌日には先輩と次回受講日までの練習スケジュールを組むのがルーティーンになった。先輩とは早番・遅番が交互のため、これまで二人でゆっくり話す機会もそう多くはなかったが、課題対策がいつの間にかミーティングも兼ねるようになっていた。嬉しかった出来事はもちろん、最近医院で起こった出来事、患者様の気になる言動、忙しい毎日の中の小さなモヤモヤも共有する時間ができ、必要に応じてスタッフや院長にも共有するようになった。また、セミナーで学んだことをまとめてプレゼンテーションも行った。そうするうちに、自然と診療中の情報共有も増えた。

セミナー受講後、一時的に急上昇するモチベーション、いわゆる“セミナー受講あるある”を私たちは乗り越えることができたと同時に、少しずつTCとして院内での役割を認識し、行動に移し始められているのではないかと思う。私たちTCの仕事は患者様へのカウンセリングだけではなく、仲間や医院経営にも向き合い、縁の下の力もちになることだ。

現在、日本で歯科医院が飽和状態にあることは周知の事実であり、業界内の競争は激化の一途を辿る。“選ばれる医院”になるために、内装、院内設備、接遇教育など隅々まで気を配る努力を要する。医療のなかでも審美性を求めるイメージが高いせいか、歯科医院は特にサービス業に近い位置付けになっているようにも思う。また、増加する歯科医院とは反対に減少する人口、歯科衛生士不足、それに伴う賃金上昇。さらに当院では場所柄、外国人患者が多い為に英会話まで習わせていただいている。このように地域性や医院の特性に応じて必要な投資もあるだろう。歯科医院経営は決して楽なものではない。

このTCスクールを受講した私がすべきこと。それは治療を終えた患者様に對し、自分には何ができたろうと無力感に苛まれることなく、歯科医療人として誇りを持って患者様と向き合うことだ。歯科医師や歯科衛生士が“技術”でもって“疾患”に向き合うのであれば、私たちTCは“心”でもって“人”と向き合う。現時点で歯科医師・歯科衛生士と比べて劣る知識量は、『より患者様に近い存在』である強みに変えよう。

日本は保険制度の恩恵に甘え、欧米に比べて予防意識が足りないと言われる。紛れもない事実である。だが、保健治療以外の方法があることも知らずに治療を受けている患者もきっといるはずだ。また、選択肢として説明したつもりでも“伝わる”説明をしないと「保険外治療になります」「保険治療でいいです」この数秒で患者様の心は閉じてしまうだろう。他人の価値観を変えることはできないが、例えば毎年購入するコートに5万円支払うことができ、一生付き合う自分の身体の一部、第一消化器官に3万円投資することを悩んでいるとするならば、一度立ち止まって考えていただく機会を私たちTCが与えたい。良質な情報と、その患者様の為だけの伝え方で真摯に向き合うTCでありたい。私が理想とするTCはさらにもう一步踏み込み、口には出さない本音や潜在的な欲求を引き出し、実現できる人だ。

口元で人生は変えられる。私は本気でそう信じている。かつてホワイトニングが私の人生を変えてくれたように。輪郭や唇の形がコンプレックスで思いっきり笑うことが少なかった私にホワイトニングで魔法をかけてくれた人がいる。今ではビッグスマイルが私のトレードマークだ。少しの勇気でコンプレックスは強みにさえ変えられることを身を持って体験した私は本当にラッキーだと思う。そして今こうして歯科医院に勤めているのは運命である。

大好きなこの医院で、信頼する仲間とともに、今日も元気に患者様をお迎えしよう。

お口から、あなたの未来を創造します。

以上 2977 字