

ど田舎バンザイ

人口2700人の歯科医院

まつなり歯科医院

松成 まゆみ



約20年前、私は生まれ育った大阪を離れ遠く離れた夫の実家、九州の大分県に住むことになった。

辿り着いた先は県内でも一番というほどの田舎。周りは海と山しかなくコンビニまでは車で20分。市の人口は今現在で約22,000人。その市内でさらに過疎化した町に当医院はあった。町の人口は現在約2,700人高齢化率37%。一方で最近では住みたい田舎の上位にランキングされるようになり移住者の方々が多く目につき始めた。そして現在、町内に歯科医院は当院一件となった。

私はこの不便な町で3人の子育てに追われ日々トラック運転手並みに車を運転し子供達をあちこち送迎をする日々だった。もともと歯科助手としての経験があったので子育てがひと段落したころから医院の仕事を手伝い始めた。

3代続く我が歯科医院。歴史はあと3年で100年になる。昔は治療費を漁で捕れた魚や田んぼでとれた米などで支払いをしていたそう。そんな田舎の歯科医院にトリートメントコーディネーター（以下TC）がいるとはきっと誰も思わないであろう。

夫は大阪から引き揚げた当初から田舎の歯医者だからできることが限られていると思われないようにしたいと積極的に勉強会に通い技術をアップデートしていた。また、来院された患者様ひとりひとりに丁寧に説明をしてさしあげる事が評判になり遠方からも通って頂ける患者様が徐々に増え始めた。

3年前、築50年程経った旧医院の歴史に幕を閉じ、患者様がより通いやすい立地に新医院を新築する事になった。移転により今まで歯科受診に消極的だった方々が多く来院されるようになった。同時に今まで通りに院長が患者様に説明、カウンセリングをしている時間を確保することが難しくなった。予約なしで来院されるご老人の方々、予約制の診療なのになぜか予約通りに進まず待合室にあふれる患者様。お昼休みを時間通りに確保できない日々にピリつくスタッフ。この状況を改善しなければならない。そう思うがどうしたらいいのかわからない日々だった。

ありとあらゆる検索方法でたどり着いたTCという仕事。そのなかでTCマスターカレッジを見つけた時、絶対にここしかない！ほかのセミナーではなくここで学びたいと強く思った。なぜなら私は本気だったからだ。この受講費は本気の金額だと思った。

ところがその時すでにコロナ禍になりつつあり博多校の開校は延期に。大阪校にキャンセル待ちを願い出るとすぐに連絡いただき参加できることになった。

幕を開けた TC レギュラーコース。講師の鈴木誓子先生の話に吸い込まれていった。心理学に基づいた患者様の小さな言動、行動、目線。そして字体に至るまで聞くこと全てが自分の今までのモヤモヤを晴らしてくれた。講義内容は全て実際の経験に基づく話ばかりですぐに実践できることばかりだった。

しかし「患者様を選別しない」「すべての人にカウンセリングを」これを100年続く我が医院で実践することはとても難しいと感じた。なぜなら当医院の患者様はこの歯医者にしか来たことがないという患者様が多くおられるからだ。昔から通って頂いている患者様を突然カウンセリングルームにお通しして自費の話をするとは驚くのではないかと不安になった。若先生と奥さんが急に設け主義になったと噂になるのではないかと不安になった。

一方、最近ではインターネットが普及し患者様自身も色んなことを調べて知識も豊富になりこれは都会でも田舎でも変わらない現代の常識となってきている。さらに鈴木先生が「患者様を見極める」ということを教えてくださった。これにより不安は解消された。現に昔から通って頂いている患者様もセラミックの歯を入れたいとご自身から申し出る方も増え始めている。カウンセリングの経験をつんでいかないと患者の見極めはかなり難しいと思うが非常に重要になってくるであろうと考える。

補綴カウンセリングの講習のすぐ後にインレー脱離の患者様が来院された。以前から通院されている30代女性お子さんがいる患者様だった。鈴木先生に教わった保険の銀歯を入れるリスク、自費の歯のメリットデメリット教わったように話してみた。するとリスクの話に驚いた様子で患者様から「見積もりをお願いします」と言われ心の中でガッツポーズをした。しかし次に来院された時「保険をお願いします」と言われた。「子供には出せるけど、自分の歯ごときにこんなお金をかけられない」と。私はカウンセリングが失敗したのだと撃沈してしまった。しかし、鈴木先生は講習の中で説明をきちんとしたうえで患者様を選んだのならそれを受け入れるとおっしゃった。追わない！ひきずらない！と。それを聞いて私は患者様に情報提供ができたことがTCとしてのまず第一歩を踏み出すことができたのではないかと思えた。

このように今後の私にできることは情報提供のクオリティを上げ、お年寄りから若い方までどの患者様にもわかりやすく説明し納得した治療を選択して頂くことだ。鈴木先生がおっしゃったように、自分がこのセラミックの金額が高いと思っていたら契約は決まらない

。この金額で患者様を救ってあげられると強く思うことで相手に伝わる愛あるカウンセリングをしていきたい。都会でも田舎でもそれは関係なく患者様が様々な治療内容を選択できる歯科医院でありたい。そして院長と患者様そしてスタッフとの懸け橋になり医院を活性化させることだ。

日本では、8020 運動や健康日本 21 などといった、さまざまな口腔の健康に対する政策が立てられている。確かに日本のう蝕罹患率は下がってきているが定期健診の受診頻度はヨーロッパとは比べ物にならないくらい低い。その結果症状が出てからの受診となりロススパイラルに繋がる。そして今まさに新型コロナウイルスの出現により口腔ケアの重要性は注目を浴びてきている。口の中を健康に保つことが感染予防や重症化を防ぐ事に繋がると周知されてきている。定期的なメンテナンスを受けることにより歯を失う事が防げる事に加え新型コロナウイルスの感染リスクや重症化も減らすことができる。この事実を患者様にお伝えし感染者や重症化する患者様を減らす事が日本の歯科医療のみならず日本の医療全体において TC が今後重要な役割を果たすのではないかと考える。

少しずつカウンセリングを行うようになって感じたことは、こんな田舎でも情報提供を必要としている患者様はたくさんいるという事だ。田舎だからこそ患者様の背景は見えやすく生活環境や仕事の内容に至るまですぐに情報が入る。それをプラスに捉えて患者様を見極めそして世間話をするようにカウンセリングができるようになることが私の理想とする TC 像だ。

以上 2732 字

最後になりましたがコロナ禍の中 5 か月間感染対策に気を使いながら最後までスクールの運営にあたって頂いた鈴木誓子先生そしてスタッフの方々本当にありがとうございました。

。