

トリートメントコーディネーターを
職業として確立するために

とくだ歯科医院 長田 弘美

我が国のこれまでの、そして現在の歯科医療は、残念ながら本当の意味で長期にわたり健康を保つものではなかったと思います。

私自身も中学生の頃に虫歯の治療で、特に説明もなく当たり前のようにメタルインレーの処置を受けました。恥ずかしながら歯科業界で仕事をするまで、メタルが良くないということは知りませんでした。

咬合状態も骨格性のⅢ級オープンバイトで、外科矯正を決心し骨切りオペを受けたのが1年前。術前は前歯も臼歯もほとんど咬合しておらず、どうやって食事しているのかという状態でした。思えば幼少期に偏食だったことや、お腹を壊しがちだったのは、うまく咀嚼ができないからだったのかと納得しました。母親によると今まで矯正治療について歯科医院で話を聞いたことはなかったそうです。

私が歯科医院に勤務していなければ、外科矯正が必要なことも知らず、近い将来臼歯部から歯を失うことになっていたかもしれません。

昨今、インフォームドコンセントの重要性が医療職や患者さん、そのご家族の間に認識されつつありますが、正しい情報提供を行っている歯科医院はまだ多くはないのではと感じています。

しかし、治療の価値や治療技術を歯科医師自らは発信しにくいものです。

また、歯科医師は治療に集中しなければ経営的に成り立ちません。

診断や治療計画立案、治療の時間を確保しながら、且つ患者さんとのコミュニケーションや情報提供のための時間も確保することは非常に困難になります。

そこで私達トリートメントコーディネーター（以下TC）が代わりに価値をお伝えし、患者さんを啓蒙、正しい情報提供を行うという役割を担う必要があると思います。

私は普段、消費・ビジネスは価値との交換だと考えています。

自分が幸せと感じるモノ・コト、価値を感じるモノ・コトに交換するのがお金です。価値はお金にあるのではなく、交換したその先にあります。

「歯にお金を使うなんてもったいない!」、「安くてすぐ治療が終わる方法でいいや」、「目立たないところだし銀歯でいいや」と思われるか、「自分の健康のためだから費用と時間がかかっても良い治療を受けたい」と思われるかは、情報提供の質によって変わってくるのではないのでしょうか。

現代の情報化社会においては、情報自体が価値を持つこともあります。

質の高い正しい情報提供を行うためには、「我々はベストな治療を提供していま

す。」と提供する治療の価値を認めて伝達しなければなりません。

また、人々の欲求が「痛みがとれれば良い」、「噛むことができれば良い」という低次元のものから、「安心、安全でよりクオリティを求める」高次元のものへと変化している中で、「どこが痛いのですか？」という問診だけでは患者さんのニーズに対応することはできません。患者さんのニーズを把握するためには、高いカウンセリング能力が必要となります。

これからは、時代の変化に順応しながら、患者さんが現状だけでなく、将来も良い状態であるために、今何をしなければならぬのか、「より良い方向へ進んでいく」のを手助けする、サポートすることがTCの役割だと思います。

私は歯科医師でもなく歯科衛生士でもありませんので、患者さんの口腔内に触れることはなく、直接治療に関与することはできません。

しかし、「良質な歯科医療を提供すること」、「患者さんに正確な情報を提供すること」の中心に存在するコミュニケーションにおいては関与することができます。患者さんと術者（医療者）の間にある歯科知識のギャップや、コミュニケーションギャップをTCが解消する。その結果として、自費治療の選択や口コミによる紹介が増え、治療中断の減少にもつながると思います。

治療を終えた患者さんとお話をする中で、外科矯正をされた男性が、「大変だったけど矯正をして良かった。仕事の契約率も違います。見た目って大事ですね。」と仰っていました。

また、インプラントと補綴のフルマウス治療をされた女性は、「周囲から歯が綺麗と口元をよく見られるようになった。自分でも口角を上げて自信を持って笑えるようになった。」と仰っていました。

このような「患者さんの人生を変える歯科治療＝“Life Changing Dentistry”」をサポートすることが私の理想とするTC像です。

今回カリスマTC養成スクールを受講するまでは、勤務する医院において何も無いところからカウンセリングによる診療システムを作り、カウンセリングやコンサルを我流で行っていたのですが、鈴木先生の歯科医療現場での臨床に基づくカウンセリングについて学び、これまでやってきたことを確認、実証することができました。

特に、鈴木先生のカウンセリングのポイントの中で「運命」というフレーズに感

銘を受けました。

私もよく患者さんとの共通点を事前に確認したり、カウンセリングを行う中で共通点を見つけて、奇遇ですね！と親近感を持っていただけるように心掛けています。そうすることで、患者さんとの間にある壁を取り払うことができているのではないかと思います。

このようなことが、鈴木先生の仰る「ふと患者さんの心が開く瞬間」に繋がるのではないかと気付きを得ることができました。

また、患者さんが望まれるかどうかは別として、まず先入観を捨て、100点のゴール（ベストプラン）は何かを理解すること、そしてなぜその治療が必要なのか患者さんが将来像をイメージできるような分かりやすい説明の手順、心理学を応用した手法、見極めなどのお話は目から鱗が落ちました。

私の目標とするカウンセリングスキルである「将来像をイメージしてもらえようような説明」のバリエーションが広がり、学んだことを実際に行ってみると、説得力が増し、結果として自費治療の契約率も上がりました。

カリスマ TC 養成スクールで学んだことをしっかりと自分のものにして成果を出し、患者さんの“Life Changing”をサポートしていくことで、一人でも多くの方の歯科に対する認識を変え、少しずつではありますが日本の歯科業界の活性化に貢献できればと考えています。

そして、周囲の希望を持った TC を始めデンタルスタッフと自分の学び、知識、経験をシェアし、もっと TC が活躍できる環境を整えば、日本の歯科業界の未来は明るくなるはずだと確信しています。

そのために、TC が魅力ある職業であることを広めるべく今後も活動していきたいと思えます。

以上、2609 字