

患者様の人生をハッピーにできる TCを目指して

ひろた哲哉歯科 寺尾 望

ひろた哲哉歯科に勤め、約1年が過ぎた。私は高校卒業してすぐに就職し、前職である接客業務の仕事を約9年間全うした。30歳を目前とし「違う仕事を経験して人生をより豊かにしたい」と思い、去年の7月転職した。

私は、歯並びが良く自分の歯が大好きで、歯科医院へ行くことは習慣であった。ただ定期的にはなく、歯石が気になったら行っていた。この自慢である歯を大切にしようと思っていたし、現在も思っている。転職する前に、これから先も人生で必ず関わっていく医療関係に就きたいと思っていた。だから私は、医療の中で最も好きな歯科医院にした。

勤め始めてすぐに、院長から「TCになってほしい」と言われ、歯科医院におけるTCの役割を聞いた。私は仕事において「まずやってみよう」と思う性格である。なぜかという、仕事を頑張ることは自分にも医院にも何一つデメリットはなく、頑張った分だけ仕事は自分の味方をしてくれると、常日頃思っているからである。だから、TCの話聞いた時、率直に「TCになりたい」と思った。院長が私に期待してくれていることも、とても嬉しく感じた。

私の仕事への価値観は「自ら学び、行動すること」だ。与えられた仕事だけこなすのは、「仕事をこなしている人」にすぎない。そして、これは社会の上で当たり前前の事だ。だが、相手が自分に抱いている「このくらいの仕事は出来るだろう」という予想をはるかに超えた時、「あの人仕事出来るな、凄いな」と思うであろう。私はそんな風に思って貰える人間でありたいのだ。だから、自ら学びそして行動することを、いつも忘れないよう日々仕事と向き合っている。

去年の12月頃、鈴木誓子先生の「カリスマTC養成スクール」へ行く事が決まった。私の仕事は主に受付業務であったが、自ら「学びたい」と申し出て、スクールへ行くまでの期間に、歯科助手の仕事も学んだ。なぜならば診療に携わることによ

り、患者様の気持ちがより分かると思ったからだ。しかし、一生懸命頑張っていたけれど、思い描いている自分とは程遠く、悔しくて涙した日も多くあった。カルテやメモ帳を何度も何度も見返しながら、診療の流れや治療内容を勉強したものである。思い返せば、悔しい思いをしたからこそ自分の為になり、一つ壁を越えることが出来たのだ。

そして今年の4月。「カリスマTC養成スクール」の幕が開けた。講師である鈴木誓子先生は、人を惹きつける魅力がとともある。姿勢、話し方、立ち振る舞い、笑顔がその理由だ。「こんな風になれたら素敵だな」と第一印象で思ったことは、ずっと忘れない。鈴木誓子先生の下で学ぶことは、すごく素晴らしく、幸せなことだと思った。

カリスマTCに必要な4つの柱は、臨床（情報提供）、心理学（人間関係構築）、経営（経理・スタッフ教育）、リピート（予防）である。日々勉強中であるが、2つ目の心理学においては、すぐ実践出来た。問診票に書かれている文字の筆体や、目線の合わせ方、そして座っている時の姿勢などで、患者様の人間性と現在の心情を、以前より把握出来るようになった。そして、雑談から患者様の生活背景や潜在ニーズを聞き出すテクニックは、実践してからというものの、患者様とより近い存在になれた。顔を合わせると患者様の方から、「この前はどうも、今日は髪を結んでいるのね」と、何気ない嬉しい言葉を頂ける機会が圧倒的に増えたのだ。周りのスタッフからも、「前より患者様の情報量があって、患者様の人間性や、生活背景、潜在ニーズが把握出来る。会話も弾むよ、ありがとう」と言われることが増えた。このような言葉がでてくる当医院は、スタッフが患者様のことをきちんと大切にしている素敵な医院であると私は思っている。

実践していく中で私の意識が変わった。以前は、「自分の為に歯科の勉強をしないといけない」という意識でいた。しかし、現在は「私は医療人として、歯科のプロとして、患者様の為に学ぶべきだ」という意識へ変わったのだ。なぜならば、知識が無いことは患者様への提案の幅が狭くなり、患者様のこれからの人生が大きく

変わってしまうかもしれない。歯で苦労しない素敵な人生になるのか、歯で苦労してしまう人生になるのか。「TCには患者様の人生がかかっているのだ」と、思うようになったからである。今後の私に出来ることは、本気で患者様の為に日々学ぶこと、ドクターが立てたプランニングを、自信を持ち患者様に説明と提案していくことである。そう強く思うのもスクールで教えて頂いたことが大きい。そして、「あの時、聞いていれば」と思った過去があったのも関係している。

約7年前、私が歯石取りで来院した歯科医院で何箇所か虫歯が見つかった。当然、当時の私は全く歯について知識はない。その歯科医院の院長からは、「右上の6番だけ虫歯が深いので保険のCRでは詰めれない。保険だったら銀歯で4千円、もしくは保険外の白い詰め物で2万円」と言われた。この説明だけだった。治療の繰り返し繰り返しで起こるロススパイラルの話や、銀歯の平均寿命、銀歯のデメリット、歯を失う3つの要素、セラミック治療のメリット等の一切の説明はなかった。私は「右上6番は見えにくし銀歯で」と、治療をお願いした。歯科医院の説明と当時の私の歯科知識のレベルからだど、「見えにくいから銀歯でいい」という気持ちになるだろう。だから、学ぶにつれて「あの時、聞いていれば」と思ったのだ。きちんとした説明と提案があれば、私は間違いなくセラミック治療を選択していたであろう。この経験から、患者様にはきちんとした説明と提案をしたいのである。そして、患者様にはそれらを聞いて、きちんと理解した上で、納得出来る治療の選択をして頂きたいと思っている。

目の前の患者様の問題解決と願望実現のお手伝いをし、そのお手伝いの中で、自費の選択肢を増やし自費率を高めること、そして何かあった時だけ歯科医院に行くのではなく、予防予防の繰り返しが大切であることを伝えることが、TCに最も重要なことであると私は考える。なぜなら、日本には保険制度があるが、保険内で出来る治療、歯科材料は限られているのが現状だ。また、保険制度に甘えるばかり、予防予防の繰り返しが大切であることをご存知ない患者様も多くいる。日本の保険制度の現状と、お口の現状、これから起こるであろうお口のトラブルの説明、自費の選択肢を含める医療選択に役立つ情報提供を、歯科医師の代わりにきちんと伝え、

「このように考えてみましょう」と解決策の提案、そして提案することで希望に変え、希望に変えたことで自費率を高め、歯科医院の経営管理出来ることが、日本の歯科医療におけるTCの役割と言えるだろう。

ここまで、自分自身の経験、それから学んだこと、カリスマTC養成スクールを受講して今後私に何が出来るのか、日本の歯科医療におけるTCの役割について綴った。では最後に私の思い描いている理想のTC像を綴って、この論文を終わりにしたいと思う。

患者様と自分の間に心の橋がかかっている状態、つまりラポールをきちんと築ける人、患者様に愛を持っているからこそ出来る、目の前の患者様を感動させる人、患者様の感情の移動、つまりしっかりと信頼関係が築けた上で「この人の言うことであれば信用出来るからやってみよう」と、出逢えたから考えや思いを変えさせる人こそが、私の理想のTCである。理想のままでなく、私は絶対に実現したい。人の人生に携わることは、決して簡単な事ではないけれど、ひろた哲哉歯科と出逢い、当医院の素晴らしいドクターや衛生士と出逢い、そして私というTCに出逢い、「こんなに素晴らしい歯科医院は初めて！ここに来て本当に良かった！」と、感動してもらいたい。そして、患者様のこれからの人生をハッピーに出来るTCでありたい。

以上 3229字

