経験をもとに心から寄り添えるTCを目指して

2023年（令和5年）8月

医療法人　平野歯科クリニック

古屋　陽子

【はじめに～TC という職業に出会うまで～】

歯医者なんて大嫌いだった。根っからのカリエス体質で、幼少期からしょっちゅう虫歯ができては歯医者に行き、治療して銀歯を被せていた。数十年も前の話なのに、歯医者の前で通行人が振り返るほど大泣きして親を困らせていたのを今でもはっきりと覚えている。

説明や痛みへの配慮もなく、いきなりチェアに座らされドリルで削られるあの恐怖…幼少期にそれを経験した私は「歯科恐怖症」に近いものを大人になるまで引き摺る事になる。

そんな私が歯医者嫌いを克服できたきっかけが、現在の勤務先の歯医者だ。院長のお子さんと我が子が幼稚園の同級生のため院長夫人と顔見知りであった事や、知人から良い評判を聞いていた事から患者として訪れたのだが、口腔内の現状や治療方法について院長は想像以上に丁寧に説明してくれ、痛みにも最大限配慮してくれた。おかげで私は歯医者迷子を卒業して一生ここに通うと決め、すっかりファン患者になった。

私にはその時 3 人の幼い子どもがいた。自分が歯で苦労したからこそ我が子にはそうさせたくなかった私は、子どもの虫歯の予防方法や歯の生え方など気になる事は何でも聞いた。院長は同じく何でも丁寧に教えてくれ、私は全幅の信頼のもと、子ども達の矯正もここでお願いし、せっせと通う日々が続いた。

そんなある日、パートを辞めた、と受付で話したのを偶然横で聞いていた院長が、その場ですぐ「うちで働かない？」と声をかけてくださった。なぜ私なのかと心底驚いたが、「真面目で対人能力も高いし、歯への興味もよく伝わるから未経験でもしっかり勉強してやってくれそうだと思ったんだよ。」と、後日設けてくださった面談の席で教えてくれた。

その言葉は嬉しかったし、シフトは考慮してもらえるし、提示された時給も十分な額。そして院長夫妻はもちろんのこと、他のスタッフも本当に良い人ばかりなのは患者だからよく知っている。それでも「やります！」とは即答できない自分がいた。

なぜならその時私は 30 代後半。「わかりません、知りません」が通用する歳じゃない。それなのに全くの歯科未経験で、こんな人気のある忙しそうな歯医者でやれるのか。そして出産前まではキャリアコンサルタントとして今で言うバリキャリとして働いてきた自分が、今更異業種に飛び込んで何もかも手取り足取り教えてもらいながら働くのか。周りの人たちの足手纏いになるのは耐えられない。本当に悩んだのをよく覚えている。

それでも最終的にやっぱりやってみようと思えたのは、院長の「一人でも多くの患者さんを救いたい」という情熱と人柄からだった。面談の場だけでなく、患者としてもそれらに触れてきたからこそ、この院長の元でならやってみたい、1 から勉強して貢献できる存在になりたいと心から思え、入職を決意した。

そんな思いで受付として働き始めたわけだが、C って？RC って？というレベルで、本当に何もわからない事だらけだった。そんな私に周囲のスタッフたちは本当に優しく教えてくれ、私も同じ質問を二度はするまいと家でも必死に勉強した。その甲斐あって数ヶ月後には受付業務を何とかこなせるようになったが、それでもずっと『歯科知識ゼロでの歯科勤務』という劣等感は拭えず、常に何かに焦り、周囲に負い目を感じる日々だった。

そんな中、当院も TC 制度を導入。1 人の先輩 DA が専任 TC となり、私はその時初めて TC という仕事がある事を知った。TC になるべくしてなった人、という凄い人だった。受付横のカウンセリングルームには毎日たくさんの患者さんが入っていく。「高い被せ物を売られるのではないか」と警戒心を丸出しにした人、不安が体全体から滲み出ている人。そんな人たちも中から出てくる時にはスッキリした晴れやかな顔をしている。また、院長も治療に専念できるようになり、絶大な信頼を置いている。そんな光景を見るにつれ、TC という仕事への興味や憧れを抱くようになった。
そんな私を見た院長夫妻や先輩 TC が「TC やってみたら？」と声をかけてくださり、スクールを受講させて頂くことになった。

【日本の歯科医療における TC の役割】

日本の歯科における保険診療報酬はあまりにも安い。根管治療は自己負担が数百円、保険の銀歯なら数千円で済むので、アメリカと違って高額治療の必要がなく、日本人の大半は「虫歯ができてから歯医者に行き、保険で治療してもらえば『治る』」という認識でいる。それ故に、「虫歯にならないために予防に通う」という習慣もまだまだ浸透していない。二次カリエスやロススパイラルなんて知る由もなく、虫歯になっても保険で治療すれば「治る」から万事 OK、という思い込みが未だ蔓延している。

私もこの業界で働くまではそう思っていた。社会人になり、日々の忙しさと歯医者への怖さのあまりに歯の痛みに気付きながらも放置した結果、新たな虫歯を作ってしまったりもしたが、当時の歯科医からは詳しい説明も特になく、補綴の種類も知りもせずに当たり前のように保険のインレーを被せてもらい、全てが「治った」気になっていた。

当時のあの歯医者に TC がいてくれたら。
二次カリエスのリスクやロススパイラルを説明してくれていたら。
見た目の問題だけではない、自費補綴のメリットを説明してくれていたら。
予防の大切さを教えてくれていたら。

今回のセミナーを受講しながら何度そう思ったことだろう。講義の中で学んだ、筋の通ったわかりやすい説明で私は心底納得しただろうし、若くて収入があまりなかった頃でも間違いなく頑張ってセラミックを選択したと思うし、どれだけ忙しかろうが予防に必ず通っ

たと思う。そうすれば後々二次カリエスになり抜髄するような歯を作る事はなかったのではないかと悔やまれてならない。

日本の歯医者で TC が在籍している所はまだ 20～30％しかないそうである。ということは、新しい歯医者を選ぶ際にきちんと調べなければ、TC がおらず、詳しい説明を受ける事もなければ自身が望む治療方法を選択する機会も与えられず、勝手に治療が進む歯医者へ行ってしまう可能性の方が高いという事だ。

この先一生の健康状態に大きな影響を及ぼしかねない重大な選択を、そんな博打のような歯医者選びに左右されて良いはずがない。保険で治療を受ける事ができるのが国民の権利であるならば、自費を含めたあらゆる治療方法を正しく知り、どの治療を受けるかを自ら選択できるのもまた当然の権利であるはずだ。日本の歯科医療において１人でも多くの患者さんのデンタル IQ を高め、適切な治療を「自ら選択する」機会を与えられること。この点こそが日本の TC の最大の役割であり、存在意義であると私は思う。

【TC スクールを受講して今後の私にできること・理想の TC 像】

TC スクールでの講義は歯科学のみならず、即実践できるロールプレイや行動心理学など新しい学びに満ち溢れていた。毎回帰り道では心の底から湧き上がるモチベーションを感じ、これを忘れないためにも必ず再受講をし続けようと思った。

私は今後 TC としての経験をどれだけ積もうが決して現状に満足せず、常に向上し続ける TC になりたい。再受講はもちろんのこと、他医院や技工所の見学、また講義を受けて更に興味が湧いた心理学の勉強ももっとしたい。そうして更なるスキルと最新の歯科知識を身につけて日々進化し、TC としての存在価値を高めていきたいと心から思う。

そして縁の下の力持ちとして、日々あらゆるタスクをこなす院長の負担軽減に少しでも貢献し、またドクターや歯科衛生士と、患者さんとの間の架け橋となり、スタッフ皆からも信頼されるような TC になることも私の大きな目標である。

「患者さんがあきらめない限り、私たち TC も諦めてはならない」
「患者さんに常にゴールテープを見せ続けてあげる」

今回のスクールで強く印象に残った言葉の一部である。患者さんが自分の歯を諦めてしまわないように。そして諦めない患者さんを前にしながら、費用や年齢といった様々な問題を口実に私たち TC が勝手に諦めてしまわないように。

…歯医者が大嫌いだった私が歯医者で TC として仕事をする事になるなんて。でも大嫌いだったからこそ、不安に満ちた顔で歯医者に来る患者さんの気持ちが誰より分かるのである。入職後ずっと劣等感を感じてきた歯科業界経験の無さは、裏を返せば患者さんの気持

ちを誰より近い立場で想像することができるということなのだ。

目の前の患者さんは昔の歯医者迷子だった頃の自分。患者さんには自分のような後悔をしてほしくない。私はたくさん後悔したからこそ、自分の補綴は全て自費にやりかえ、我が子達には小児矯正と定期検診通いをさせてきた。
患者さんの気持ちに心から共感でき、自身の経験を語れる強みが私にはある。私だからこそできる患者さんへの寄り添い方がそこにはあるはず。

知りたい情報は何でもすぐに手に入る現代では、通り一遍の知識を説明するだけの TC はなんの役にも立たない。セミナーで習ったように、院長と同じ「目」を持ち、院長の治療方針を患者さんに正しく分かりやすく説明できること。正しい知識と共に、前職で身につけた「傾聴・受容・共感」のスキルを大切にしながら、私なりの寄り添い方で、患者さんの人生そのものに良い影響を与えられる TC になりたい。

【おわりに】
キャリアコンサルタントをしていたその昔、私は働く事が大好きだった。やりがいのある最高の仕事だと思っていたので、深夜までの残業や度々の出張も全く苦にならなかった。しかし夫の転勤と出産が重なり、やむを得ず退職。誰一人知り合いのいない見知らぬ土地で、ほぼワンオペで３人の子どもを育てるのに毎日必死だった。
両実家も遠方で手伝いも頼めない状況の中では、子どもの行事や急な体調不良のことを考えると「近場で代わりの効く仕事」という条件でしか仕事を選べず、やりがいを持てる仕事にはもう一生就けないだろうと自身のキャリアは諦めていた。そんな中で当院に出会い、TC という仕事を知り、今回のセミナーを受ける機会を頂いた。

「置かれた場所で咲きなさい」

米国の宣教師ラインホルド・ニーバーの、私が大好きな言葉である。

家庭の状況上働き方の制約もまだ多いが、今自分が置かれたこの場所で、これだけやりがいを感じられる、花を咲かせられそうな仕事に巡り会えた事、そしてそのきっかけを与えてくださった院長夫妻や先輩 TC、素晴らしい学びを授けてくださった鈴木先生やスクールの皆様、ロープレの相手を度々してくれた上に何度も休日に「ママ頑張ってね」とスクールへ快く送り出してくれた夫や子どもたちに心からの感謝を込めて。

本当にありがとうございました。

以上　4,349 文字