患者の笑顔を増やすＴＣを目指して

～歯科業界に飛び込んで１年の私の学び～

令和５年２月５日

医療法人社団史翔会 中村歯科医院

常木 花音

【はじめに ～私と TC の出会い～】

私が歯科医療業界に入ったのは、セミナーを受講する前年の二月。まだこの業界に飛び込んでからギリギリ一年経ったかどうかという若輩です。当時 19 歳だった私は、ずっと夢見ていた東京での生活を実現するべく、歯科助手という職を選択して北海道から飛び出してきました。

入社当初の私は当然のごとく歯科知識が皆無で、全てがゼロからのスタート。臨床の場で理事長先生の施術のアシスタントをしつつ、並行して歯科医療の知識を学び取る毎日。今まで知らなかった知識を吸収できてうれしい反面、他のスタッフに比べて何も知らない自分に悔しさを覚えることもありました。

そんな私でしたが、その悔しさで潰れることなく、逆にバネにして頑張ることができたのには理由があります。それは、診療に携わるうちに「これからも患者さんの笑顔が見たい！」という強い気持ちが芽生えたからです。ひとつの治療が終わり、患者さんが笑顔になって帰っていくのを見送るのが、アシストに過ぎなかった自分にとっても楽しいことであると自覚できたからです。その経験から、「どうしたら患者さんにもっと寄り添い、笑顔を増やすことができるだろう？」と考えるようになり、一番初めに思いついたのが“患者さんのことをもっと詳しく知ること”でした。

それからは、患者さんをよりよく知るために毎日の診療の中で積極的にコミュニケーションを取ることを心掛けました。すると、患者さんが次第に自分自身の話をしてくださるようになったり、「頑張ってね！応援しているよ！」という言葉をかけてくださったり、「歯科医院に来るのは緊張するけど、あなたのおかげで緊張がほぐれたよ！」と言ってくださったり。改めてコミュニケーションの大切さを実感でき、そして患者さんの生の声を聴けるということの素晴らしさを再認識できました。

そんな折に、理事長先生からＴＣ(トリートメントコーディネーター)という仕事があることを教えてもらい、聞けば聞くほど「私の目指す方向と合致しているのではないか」と感じ、興味を持つようになりました。ＴＣについて自分で調べたり、関連した DVD を視聴したりする中で「やはりこれは私がぼんやりとイメージしていた理想を具体的に形にした素晴らしい仕事だ！私も是非 TC になりたい！」と確信。理事長先生に掛け合って、このＴＣレギュラーコースを受講させていただく運びとなりました。

【TC セミナーを受講するうちに変わっていったこと】

複数回にわたるセミナーを受けていく中で、受講前の自分が持っていた「専門知識さえ身につければ私は TC の業務をこなせるようになるだろう」という漠然とした考えがいかに甘かったかを思い知ることになりました。

たしかにパノラマ画像の読み取り方や顎模型、補綴物にまつわる専門知識は、TC 業務を行っていくうえでは非常に重要です。しかし、そもそも TC は臨床・心理学・経営・リピ

ートの４本柱から成り立っているもので、知識はあくまでそれらの一部分に過ぎず。またその知識についても、ただ漫然と蓄えるのではなく、患者さん一人ひとりに対して適切なものを選び取り、会話中に効果的に織り交ぜながらカウンセリングすることで彼らからの信頼を得ることができる、というところまで視野を広げられていなかったことも痛感しました。
また、自分の知識不足をコンプレックスにしていたことから専門知識ばかりに目が向いていましたが、それ以前の点として患者さんとコミュニケーションを取るときの所作についても、これまでいろいろと手抜かりがあったと気づかされました。例えば会話中に相手の目を見ているか、声が小さくなっていないか、手のひらを上に向けてマニュアルを指しているか、ページをめくるときに言葉が途切れていないか、患者さんの言葉を拾いつつメモできているか、自費を勧めるときにはそれが良いモノであるということを伝えられていたか…受講後にこれまでの自分を振り返ってみると、基本すらできていなかったのだと恥じ入るばかりです。セミナーの中で行ったロールプレイングや症例パターン動画・音声から学んだ話の持っていき方や距離の詰め方、上手な間の使い方などは、今後のカウンセリングで大いに役立てていくつもりです。

セミナーを受けるようになって、セミナーの場以外でも様々な気づきがありました。
例えば、セミナーの課題にあった「あなたの医院の院長先生ならどのような治療をすると思いますか」というプランニングシートの記入。私はこの課題にとても苦戦し、自分なりの答えを出して理事長先生に提出してみましたが、結果は「大いに不足」というものでした。ただ単純に間違えているというわけではなく、あくまで「足りておらず」とのこと。同じような症状であっても治療にはさまざまな方法があり、患者さんの状態やドクター一人ひとりの考え方によってパターンも異なる、ということをここで初めて実感することになりました。
他にも、パノラマ画像を読み解く知識を得たことで、日ごろの臨床の場において「この患者さんは右側咬合なのか？左側咬合なのか？根尖に膿は溜まっているだろうか？先生はこの方にどんな治療を提案するか？」と考える癖がつきました。これについては私の「歯科の専門知識を身につけたい」という欲求によるところもあると思いますが、TC になるという具体的な目標が定まっていたからこそ、より真面目に、より真摯に取り組めるようになったと感じます。
また、セミナーを受ける前は自分に歯科の知識がないことをコンプレックスに感じていたわけですが、実は私には歯科矯正を受けていた時期があったのです。矯正中はあくまで患者として受け身であったため、その経験はカウンセリングの役には立たないだろうと考えていたのですが、セミナーにてそれは大きな間違いであると学びました。たしかに矯正の知識がないと細かいところは答えようがありませんが、患児やその父母からたずねられる事として多いのは「矯正は痛いですか？」といった、私が自分の経験をもとに答えられる

範囲の内容だったりします。自分の人生、これまでの全ての経験は決して無駄なものではなく、患者さんにカウンセリングを行っていくうえで活かすことのできる武器になる、と認識できるようになりました。

【日本の歯科医療におけるＴＣの役割】

日本の歯科に対する認識を他国と比較したとき、歯周病予防への意識が低いことや、患者さん一人ひとりの知識量や考え方に大きな差が生じている点が問題だと感じられます。
たとえば、私の歯科医院に通われている 99 歳の患者さんがいます。その方はとてもお元気で、「昔から『歯だけは大切に』と教えられて、そのように生きてきたんだよ」と教えてくださいました。「そのおかげで今も好きなものをずっと食べ続けられているから、歯は本当に大切ね」といつも嬉しそうにお話をしてくださいます。
その一方で、若いうちからロススパイラル、つまり歯科への意識が低いせいで小さな詰め物から大きな被せ物に、そして最終的には歯を失うことになってしまっている方も少なくありません。
そのような今の日本の歯科医療の現状を、ＴＣこそが変えていけると確信しています。
痛みがあるときの場当たり的な治療だけでなく、痛くなる前に予防しようという意識をもって歯のメンテナンスに通院してくださる患者さんが増えれば、8020 運動の達成率の増加やロススパイラルの防止に大きな効果が出るはずです。そのため、私たちＴＣが予防の大切さを伝えていき、いつまでも笑顔で、健康に暮らせるようにサポートすることで、日本の歯科医療における根本的な問題を解消していきたい所存です。

また、TC の導入は患者さんに対してだけではなく、歯科医院に対しても大きな効果があると考えています。
TC が患者さんの情報を把握してドクターと衛生士の双方に対して働きかけ、普段は個別に動いてしまいがちな両者の間を取り持つことにより、治療のみでメンテナンスは受けない、という予防を重視しないまま終わってしまうケースの取りこぼしを防ぐことができます。これは初診の患者さんについても同じことで、本人がただの治療のつもりで来院しただけだったとしても、よりよいライフスタイルを提案する一環として予防の意識を新たに持っていただくきっかけを作ることができます。
つまり、患者とドクターと衛生士。これら三者の橋渡しを行うのが、歯科医院の中での TC の役割だと考えます。

【私の理想のＴＣ像】

私の理想のＴＣ像は、タイトルにもある通り「患者さんの笑顔を増やすＴＣ」です。
前述のとおり、ＴＣとは患者さんとドクターと衛生士の間に立ち、全員にとって満足のい

く治療と予防を進めるための橋渡しを行う役割。具体的には、カウンセリングを行っていく中で、患者さんに寄り添いながら、治療に対する緊張や不安を軽減するための精神面でのサポートや、クッション役としてドクターには直接言いにくいことなども親身に聞いてあげられるようになる。その一方で患者さんに合った方針を提示し、医院にいる間だけでなく今後のより良いライフスタイルに導いていく。それを続けていくことで、通院する患者さんの笑顔が増え、これからも通い続けたいと思ってもらえるような歯科医院づくりの一助になれば、と思っています。

【ＴＣスクールを受講し終えて ～今後、私に何ができるか～】

私はこの TC レギュラーコースを受講するにあたり「患者とのコミュニケーションを深める立場になりたい」という理想がありましたが、一方で「医院にとっての TC とは、自費診療率を向上させるためだけの存在にしかならないのではないか？」とも考えていました。しかし TC について学べば学ぶほどそれは全くの間違いであり、患者さんがより良いライフスタイルを送るためのサポートが主目的で、その手段として自費診療を推すこともある、ということを認識しました。

患者さんとのコミュニケーションについても、セミナーを受講したことによる新たな学びは多岐にわたりました。カウンセリングの大切さの再確認や患者さんとの向き合い方、顎模型などのツールを使った説明の仕方など…実際に相互ロールプレイングを行う中で、どうすれば患者さんにより伝わりやすいか、きちんと興味を持って聞いてもらえるかを考えるようになりました。講師の方々のアドバイスやペアの方のフィードバック等、客観的な意見は非常に参考になりました。この経験は、今後患者さんにより良いライフスタイルを送るためのお手伝いをしていく中で宝物になるでしょう。

学ぶことは無限にあり、終わりはないのでしょう。故に、私はこれからも自学自習を続け、患者さんの悩みを一緒に解決していく存在として成長を続けていきたいと思います。

（4,360 字）