聴いているつもりの人から聴く人へ

旭川駅前あしたばデンタルクリニック

宮本　友美

はじめに

　例えば自分には誇れる資格も知識も何もなく、ただ子供が 3 人いてごくありふれた人間で淡々と歳を重ねながら社会に生きている。そんな姿を想像したら、、、

『面白くない！！！』そう思いました。

自分の後ろ姿を見たこの子達が大人になって社会に出た時に何を思うのでしょう。

私の母は毎日疲れた顔で遅くまで仕事をしていました。きっとこの子達も私と同じことを思うのでしょう、私はそんな連鎖を断ち切りたいと思いました。「母は疲れていても楽しそうに仕事から帰ってくる。社会には楽しいこともあるがそれは自分自身で探すもの。」そう子供たちに知ってもらいたいからこそ、私は自分から新しい道を探すことにしました。

歯科の仕事は楽しいです。毎日淡々と仕事をする中で患者さんの感情があり、スタッフの感情があり、色々な主訴があり治療内容も変わってきます。ただあくまで淡々と仕事をしているだけで、患者さんに寄り添っているつもりでした。ある日スタッフ数名と一緒に先生の学会に同行させていただきました。そこで私は TC を知りました、衝撃を受けました。話すことを専門とした仕事が歯科業界の中にあるということを初めて知りました。TC の方の発表を聞けば聞くほど興味が湧き、それと同時に高校生以来にワクワクしました。そんな私を見たスタッフが「ピッタリな仕事じゃないですか！」と背中を押してくれましたが、北海道に帰ってから少し考えました。私には子供もいて 1 人は 2 歳、北海道から毎月通うとなると 1 日帰れない日が出る。それでもあんなに楽しそうに仕事をしている人を見て子育てを理由にあきらめるのか、そんな葛藤をしている私に夫は協力するよと言ってくれたため、次の日先生に受講させてほしいとお願いしました。

　10 月キャリーケースを引きながら緊張とワクワクが止まらない中、東京を歩きました。マスカレ 1 回目の受講の日。自己紹介から始まりました。自分を開示することがいかに大切か教えてもらい、そしてとにかく聴くことの重要性を教えてもらいました。聴くという漢字は『14 の心で耳を傾けること』1 つの感情だけでなくいくつかの感情をもちながらお話を聴くということを宮下さんに教えてもらいました。今も私の教訓になっている言葉です。

①TC レギュラーコースを受講して

コースを受講していく中で回を重ねるごとに気付かされることがありました。必ず最初の第 1 回目の受講内容に結びつくということでした。それは、とにかく目の前の患者さんを知ること、話すことによる幸福感。そして信頼関係を築きながら伝えること、私は毎日患者さんに寄り添っているつもりでしかなかったんだと自分の愚かさに気付かされ、私がお話しした患者さんのほんの一面を見て知ったつもりでいました。今思えば問診票に書いてあること、患者さんから発信してくれたことを見てただ知った気になっていました。医院に帰り最初の初診カウンセリングの大切さをスタッフに伝えることからスタートすることにしました。今のままでは患者さんについてほんの一握りしか把握できていないことをスタッフにも理解してもらい、患者さんから聞いたことをすぐにメモできるようにカウンセリングシートを活用してくれるようになりました。自分からカウンセリングシートを持っていくスタッフの姿を見て嬉しかったです。みんなが一緒に変わろうとしてくれている。そう思いましたが、回を重ねるうちに TC は私だけがやるものと思っているのでは？と感じてきました。なんとかみんなにも一緒に舵を握ってもらわないと成功しない。そう先生にも相談しました。「私だけが頑張ってもうまくいかないです。みんなにも手伝ってもらわないと患者さんの満足度は得られないです。」

ある日先生は TC の重要性を伝えてくれました。現状を知ってもらいどう治療をし治療後どのようにしていくかをしっかり患者さんに伝える必要があり、その治療を終えた患者さんをねぎらうこと。そのために TC という仕事が大切だということを。その話の後からスタッフがより協力してくれるようになったと感じました。ここからが私たち医院の新しいスタートです。

②日本の歯科医療における TC の役割

国民皆保険制度に守られていると思っている日本。しかし国民皆保険は本当に患者さんのために作られているものなのでしょうか？お口は体の第一消化器官です。保険で守られる最低限を選び将来崩壊というリスクを背負うか、高価なものにはなるが将来自分の健口を選ぶか。その説明は私たちが発信していかなければならないと考えます。そして TC が歯科医療で全身における疾患を減らせる可能性があることを伝えていきたいです。日本もアメリカのように TC がいる歯科が普通になるようにしていけば、日本人の病気が減少し、医療費の抑制、そして収入の半分にもなる社会保障費を減らし豊かな日本を取り戻せるかも？というような壮大なことも考えています。

③スクールでの学びを医院にどう活かせるか？

当医院ではこれから TC を導入する段階なので、私から動かなければいけません。今

はとにかく昔からご来院していただいている患者さんに自費と保険治療の違いを伝えるようにしています。他のスタッフも頑張ってくれています。1 人でも多くの患者さんが保険治療におけるロススパイラルにならないようにコンサルし再治療のリスク、予防の大切さを患者さんに気づいてもらえるためには TC のカウンセリングが左右すると思っています。「ここだと話も聞いてくれて治療内容もしっかり伝えてくれるから」「病気の数値も良くなってここにきてよかった」そんな声が患者さんから聞けるような医院にしていきたいと思っています。そして何よりこれから来院していただく患者さんに歯科治療の大切さを知っていただき、『歯科は痛いからくるのではない！！』ということを伝えメインテナンスまで続けていけるようにカウンセリングとコンサルを TC としておこなっていきたいと思います。最終的には北海道にも TC が浸透するようなカリスマ TC になれたらいいなと思います。

最後に

講師の鈴木さん宮下さん占部さん青野さんたくさん学ばせていただきありがとうございました。東京第 6 期の皆さん、あっという間の時間でしたが皆さんの考えがとても勉強になりました。またいつか東京 6 期で皆さんの意見や考えを聞きたいです。そしていつも支えてくれているスタッフ、背中を押してくれて本当にありがとう！！いつも自信なくてごめん！！これからはもっと胸を張っていくね。先生、今回はマスカレを受講させていただきありがとうございました。きっと先生も私が診療のことになると自信がないのを知っていて受講させてくれたのだと思います。「この医院ができて自分からこれをやりたいと言ってきてくれた子は君が初めてだった。嬉しかった」そう言って送り出してくれた先生には頭が上がりません。先生の思い描く医院にしていけるよう TC としてしっかり後ろをついていきますのでよろしくお願いします。

子供達へ『母は楽しい仕事を見つけたよ。次はあなたたちがあなたたち自身の誇れる楽しいを見つけてね』

以上