自己受容から始まる
信頼の構築

すずき歯科クリニック　　大山　はるか

はじめに

現在の歯科医院に勤務し始めて１年半が過ぎた頃、院長から「TC になってみいひんか？出したるから（お金）！」と声をかけられたことをきっかけに、数週間悩んだ末まずはベーシックコースから受講することに決めた。
当時の私は未知の世界である歯科業界においてまだまだ無知なことが多く、アシスタント業務に従事しながらも、不安な思いや患者からの質問に答えられない恐怖心を抱えていた。
院長やスタッフの足を引っ張ることもよくある中で、歯科の仕事のやりがいや楽しさを感じる余裕もなかった。
そんな私がスクールについていけるのだろうか。
できない自分を目の当たりにしてさらに落ち込むのではないか、そう思っていたが、院長は私を信じてくれていた。
その後も何度も声をかけてくれ、私の可能性や未来に期待し投資してくれるのかと思うと、感謝の気持ちでいっぱいになり、いつかこの恩を何倍にもして返す存在になりたいと考えるようになった。
こうして今、私は卒業論文を書いている。
この感謝の気持ちを最初に伝えたかった。

TC レギュラーコースを受講して

受講を通じて得た気づきの一つに、自己受容の重要性がある。
自分自身を愛し受け入れることで心の安定を得られ、他者との関係性においても良好な影響を与える。
これは歯科医療従事者として専門知識を深める以上に大きな成長だった。
自己理解を深めることで他者への理解も広がる。
かつての私は患者に一方的に正しい知識を伝えるだけで、気持ちを理解し寄り添う努力が不足していた。
傾聴や受容、相談といった基本的だが難しいこのコミュニケーションスキルも雰囲気だけのものになっていた。
患者の気持ちに配慮する姿勢がいかに重要であるかを、マスカレから学んだ。
正しさを伝えるのではなく、患者の感情やニーズを理解し共感を持って接することの価値を再認識した。

私が尊敬する方から「水を人にあげられるのは、自分がいっぱい持っているから」という言葉をもらった。
この言葉には深い真理があり、自分自身を満たすことの重要性が示されている。
私が自分自身を受け入れることが出来なければ他者に寄り添うことは難しい。
それが患者理解への第一歩になることは、私自身の経験を通じて確信している。
歯科医療は患者とのラポールを構築した上でこそ、最高の治療や予防が可能になるのである。

日本の歯科医療における TC の役割

近年、歯科医療に対する意識が高い欧米と比較して日本の歯科医療にはいくつかの課題が見られる。
特に、患者と歯科医療提供者とのコミュニケーションに関する問題が大きい。
日本人は一般的に自己主張が控えめで、自分の感情や不安を表に出しづらい傾向があるため、歯科医院内では患者の声があまり聞かれず、適切な治療や配慮が行われない可能性がある。
日本文化では他者との調和を重んじるあまり、自己の意見や気持ちを抑えがちで、これが歯科医院でも患者が不安や痛みについて率直に話しづらい状況を生んでいる。
「何か質問はありませんか？」と尋ねると、「はい」と答える患者が多いが、必ずしもそれが満足や納得の結果だとは限らない。
患者が「この人には話しても良い」と感じられる環境を作らなければいけない。
挨拶や笑顔といった基本的な要素はもちろん、院内のスタッフの雰囲気や、カウンセリング、コンサルティングの際に患者が受け取るこちらの印象が、その後の患者の行動に大きく影響する。
「声をあげても大丈夫」と患者が安心して気持ちを表現できる歯科医院を目指すことは、今の日本の歯科医療において重要である。

一人が、一医院が、日本の歯科医療全体を変えることは難しい。
しかし、TC はそれぞれの現場で自分の目の前にいる患者と向き合い、一人ひとりの人生に寄り添うことができる。
「過去の原因」を聴き、「現在の結果」を伝え、「未来の希望」に導くことで、患者との信頼関係を築いていきたい。

ここからの私はもう患者を前にして怯えたりしない。
目の前の患者と向き合い寄り添い、明るい未来へ導く存在になる一歩を踏み出し、このことが日本の歯科医療全体に良い影響を与えることを願っている。

スクールでの学びを医院でどう活かせるか？

私たちの医院が目指すのは「１０年後も選ばれ続ける歯医者さん」である。
この言葉は院長が頻繁に口にしており、次第にスタッフの間にも浸透し、いつの間にか共通の合言葉のようになっている。
また、私たちの医院で最も軸となっているのが以下の医院理念である。
・QOL 向上に役立つ歯科医療の促進
・患者様の思いに寄り添う「感じのいい歯医者さん」
・最良の歯科医療への絶え間ない研鑽
この医院理念においても、スクール受講後は TC として高い視座で考えることができるようになった。
患者だけでなく、スタッフも幸せに過ごせる医療環境を作るため、医院理念に「スタッフ満足度の向上」を加え、何ができるかを考えた。

患者が１０年後、さらには人生の最後まで健康でおいしく食事を楽しめるよう導くことは、ＴＣとしての重要な役割の一つである。
そのためには傾聴、共感、伝わる伝え方、カウンセリングやコンサルティングにおける様々なテクニックを駆使し、資料や症例集を用いて分かりやすい説明を心がけ、患者の疑問に明確に答えることで不安を解消することに努める。

さらに、患者が自律的に口腔内や全身の健康管理に関われるように、効果的な情報提供や具体的なアドバイスにも力を入れる。
受容する姿勢を持ち、常に心を透明に保ち、正論を押し付けないことで、患者との信頼関係を築いていく。
その結果、円滑なコミュニケーションが実現し継続的な通院に繋がると考える。
加えて、歯科医師や歯科衛生士、先輩 TC との定期的なカンファレンスに参加し、スクール再受講も積極的に取り組む。

これらの活動を通じて、コンサルティングの質を向上させ、スタッフとの円滑なコミュニケーションを図りたい。

スタッフ満足度の向上を実現するため、私は TC としての役割を果たし、医院の収入を増加させ、その結果をスタッフの給与に還元することを目指している。
また、TC や歯科助手、歯科衛生士として働く人々の希望や憧れとなるよう努力し、スタッフのモチベーションと活力を高めることで、院内の雰囲気を改善し、より良いサービスを提供したい。
その結果、患者満足度の向上にも繋がると確信している。

私たちが患者に感動的な医療体験を提供することで、患者が自信を持って他者に勧めたくなるような医院を目指し、１０年後も選ばれ続けるための努力を続けていくつもりだ。

おわりに

TC ベーシックコースおよび今回のレギュラーコースを受講したことで、これまで感じることができなかった仕事へのやりがいを今は日々実感している。
今後の自分にワクワクさえしている。
歯科業界に飛び込んで 4 年目に突入したが、振り返ると、私はどのような表情で、どのように患者やスタッフと関わってきたのだろう。
思い出すと今でも胸が苦しくなる日々も多かったが、ただ間違いなく言えることは、今の私が一番生き生きしているということである。
マスカレに出逢えたおかげで、これからの進むべき道が見えてきた。
ここからこそ、院長に恩返しができると思うと、幸せだ。

以上　２９２４文字