“笑顔を処方するTC”を目指して

～勉強アレルギーだった私に起こったキセキ～

医療法人社団坂口歯科クリニック　山中　美咲

過去を打ち破る出逢いの力

「勉強なんて嫌い。早く働きたい。」高校時代の私は胸を張ってそう言っていました。机に向かうより社会に出て働くほうが自分に合っていると思い、卒業後は携帯電話業界に就職しました。十年間接客の最前線に立ち続け、お叱りを受けたこともありましたが、それでも不思議と辞めたいとは思いませんでした。時折いただく「山中さんが対応してくれて安心しました。」という一言が、私を勇気づけてくれたからです。しかし、会社の方針は次第に「売上！効率！」一色に変わっていきました。まるで“数字以外は存在しない”と言わんばかりの空気。私が大切にしたかった「人を喜ばせたい」「安心を届けたい」という気持ちが、数字の影に隠れていくようで心が疲れていきました。そんな私にブレーキをかけてくれたのは意外にも“自分の歯”でした。私は幼い頃、薬の影響で前歯が変色し、人前で笑うことが億劫になっていました。高校時代に治療を受けましたが再び変色し、次第に笑顔を封印するようになっていました。ですが、思い切ってセラミック治療を受けたことで鏡の前で自然と笑えるようになり、「もう一度笑えるんだ。」と胸が高鳴ったことを今でも覚えています。その時、「歯科には人生を変える力がある」と私は強く感じました。今度は私が、誰かの人生が前向きに進むきっかけになりたい、そう思い歯科の世界へ飛び込みました。

坂口歯科クリニックの面接で、院長から「うちのスタッフは成長し続け、自ら工夫できる人ばかりです。」と聞いた時、感銘を受けました。それは、前職の携帯電話会社では、売り上げが全てで数字が足りなければ怒られることもありましたが、ここでは院長がスタッフ１人１人を素晴らしい人材として認めている。数字ではなく、人を大切にしているのだと感じたからです。実際に入職してみると、その言葉通りの環境でした。皆が積極的に学び続けていて、前職では「勉強？無理！」だった私が、気付けば「勉強って案外いけるかも？」と

思うようになっていました。その環境が私の意欲を自然と向上させました。坂口歯科クリニックの中でも憧れていたのは、2 人の TC です。治療に迷う患者様へは、「一緒に考えていきましょう。」と寄り添い、不安そうな方へは、「大丈夫ですよ。」と微笑む。その一言がきっかけで、患者様の表情が和やかに緩んでいく瞬間は、まるで魔法のようでした。私もあんな風に誰かの人生を変えるきっかけとなる存在になりたいと思いました。ただ同時に、「私なんかにできるのだろうか。」という不安もありました。その不安を吹き飛ばしてくれたのが、初めて参加した TC 総会でした。全国から集まった TC の方々の情熱に触れ、胸の奥が熱くなりました。特に子育てをしながら第一線で活躍している女性の姿を見た時、３歳と９歳の子供を育てている自分の姿と重なり、「私も挑戦したい」と挑戦への一歩を踏み出す勇気が湧きました。その思いを院長に相談した時、「山ちゃんの強みを TC で生かしてほしい。挑戦する気持ちを応援しているよ。」と声をかけていただきました。その言葉が踏み出すきっかけとなり、私は「TC レギュラーコースに挑戦しよう。」と決心しました。

TC レギュラーコースを受講して

　スクールでの学びは私にとってハードルの高い内容もありましたが、受講していく中で、学ぶことが楽しいと感じていました。「学生時代の私が見たら腰を抜かすだろうな。」と自然と過去の自分と比較しながら考えを巡らせるようになっていました。特に印象に残っているのは「プロファイリング」の学びです。初診カウンセリングや補綴相談に入った当初は、「聞くべきこと」「伝えるべきこと」で精一杯でした。しかし場数を踏むうちに、患者様の眉間の寄り方や視線の動き、握りしめた指先など、声にならないサインに気付けるようになりました。心の中では「今の頷きは安心」「今の沈黙は迷い」と受け止めながら対応し、患者様の小さなサインに気付けることが、自分の新しい力になっていると感じました。ある日のことです。下を向いて不安そうにしていた患者様に、「歯科って、やっぱり不安ですよね。どんな不安が一番大きいですか？」とお尋ねしました。治療への恐れ、過去の痛み、費用の心配。一つ一つ丁寧に伺う内に、患者様の表情が少しずつほぐれていくのが分かり、最終的には「こんなに親身になって聞いてもらえると思いませんでした。安心しました。」と笑顔を見せてくださいました。その瞬間、心の中でガッツポーズをしました。“小さな一言”と“耳を傾ける時間”が、患者様の未来を変えるのだと実感した出来事でした。

日本の歯科医療における TC の役割

TC は説明係で終わるのではなく、患者様の未来を共に歩んでいく存在です。不安で治療に前向きになれず、躊躇ってしまう患者様に寄り添い、必要な時には優しく背中を押す。結果として治療の継続率が上がり、医院が救える人、守れる笑顔も増えていきます。

経営面においても、自費治療や物販のご案内は医院全体の収益を支え、予防の価値をお伝えすることは来院継続にもつながります。実際、「治療は終わったから、もう来なくていいかな。」と口にする患者様に「予防こそ一番の安心ですよ。」とお伝えしたところ、「次も予約します。」と笑顔で返答していただいたことがありました。これこそが、日本の歯科医療における TC の役割なのだと強く感じました。

スクールでの学びを医院でどう活かせるか

私は、スクールで得た学びを自己完結してはいけないと考えています。次はどう、自分の言葉や行動、姿勢に生かせるかを試行錯誤することに意味があります。例えばミーティングで学びを共有する。すると医院の仲間がアイデアを重ねてくれ、一滴の学びという雫が波紋のように広がり、より一層良いものに変容していきます。また、患者様へ説明する際に、学んだ表現を使い「納得しました。」と言っていただけた時、実践で発揮できた手応えを感じました。この経験から、学んだことは自己完結せず活かそうと挑戦することで、誰かの未来を変える力になるのだと実感しました。TC という存在を広く知っていただくことも、TC になる私ができる大切な一歩だと思っています。

“自己完結で終える”のではなく、周囲に影響を与えることこそが学びを力に変えることだと私は考えます。自らの成長だけにとどめず、医院・患者様へと広げることで、学びは何倍にも大きくなるのです。

最後に、皆様へ。

TC マスターカレッジの講師の方々、院長、背中を押してくれた家族、そして毎日支えてくださる坂口歯科クリニックの仲間たちに、心から感謝申し上げ

ます。日々の業務があるにも関わらず、合間を縫ってロールプレイに付き合ってくださった時間、具体的なアドバイスの１つ１つが、私の中の成長の糧となりました。いただいた力を、これからは私が患者様と仲間たちに還元し、さらに大きな“安心の輪”にしていきます。勉強アレルギーだった私が、今では新たな学びを楽しみにしている。この変化こそ、TC という仕事の魔法です。私はこれからも、関わる方々に笑顔を処方する TC を目指して、一歩ずつ確実に前へ進んでまいります。

勉強なんて嫌い、それは私にはできないという思い込みでした。

あの頃の私にそっと教えてあげたいです。「大丈夫、未来のあなたは学ぶことが好きになっているよ。それに楽しんで仕事ができているよ。」

以上３０２６字