寄り添う力でつなぐ未来

― TC としての第一歩



医療法人　吉川デンタルクリニック
髙橋　言

1. はじめに

私はこれまで約 5 年間、歯科医院の受付として勤務してきました。受付業務を通じて患者さんと最初に接する立場として、多くの方の不安や疑問に触れてきました。しかし、治療の詳細や選択に関わる部分については、どうしても医師の領域に任せるしかなく、患者さんが本当に理解して納得しているのか疑問を感じることも少なくありませんでした。

約 2 年の育児休暇を経て職場復帰した際、院長から「トリートメントコーディネーター（以下 TC）としての役割を担ってほしい」と提案を受けました。正直に言えば、当初は大きな不安しかありませんでした。2 年のブランクがあること、歯科の専門知識が豊富ではなく、患者さんに説明を求められても答えられないのではないか、私に本当に務まるのだろうかと感じていました。

そんな私の気持ちとは裏腹に、院長は「高橋なら絶対にできる！」と強く信じ続け、迷う私の背中を押してくれました。セミナーに参加してからも、その信頼は揺らぐことなく、期待してくれていることが日々伝わってきます。その想いが、私が TC として一歩踏み出す大きな原動力となっています。

2. TC レギュラーコースを受講して

最も印象的だったのは、「聴くとは 14 の心で耳を傾ける」という言葉です。これは単に耳で相手の話を聞くのではなく、心を込めて全身で受け止める姿勢の大切さを表しているのだと認識しました。「患者さんの心をつかむかどうかは８割が聴き方」。私は今まで「説明すること」に強い不安を感じていましたが、この言葉に出会い、TC の本質は「話すこと」以上に「聴くこと」にあるのだと深く理解しました。

さらに大きな気づきは、「知識がないこと自体が、患者さんに寄り添う強みになる」ということです。歯科の専門知識が豊富でないからこそ、患者さんと同じ目線に立ち、「わからない」という感覚を理解できる。だからこそ患者さんの不安に共感し、本当に知りたいことを一緒に確認しながら歩んでいけるのだと気づきました。この視点は、私にしかない大切な武器だと今では思えるようになりました。

また、「ロススパイラルの恐ろしさ」を知ったことも大きな衝撃でした。患者さんが十分に理解・納得しないまま治療を選択してしまうと、不安や不満が募り、やがて通院中断や医院への不信感へとつながってしまいます。これは患者さんにとっても医院にとっても大きな損失です。

実は私自身も、歯科医院に勤める前までは「保険治療で十分」「自費治療は高いだけ」という考えを持っていました。自分が受けた治療についてもよく理解できておらず、ま

さに“意識の低い患者”のひとりだったのです。けれど、それは決して怠慢ではなく「知らなかったから」。自分で選択する機会がなかったからでした。

セミナーを通じて改めて気づいたのは、「患者教育の大切さ」です。自分の口腔内の状態を知り、自分で選択することの大切さを学び、患者さんが理解できる環境をつくることこそが、TC の使命なのだと再確認しました。だからこそ私は、しっかりと患者さんに伝えていき、ひとりでも後悔のある選択をする人を減らしたいという強い思いを持つようになりました。

「全ての患者さんに診断や治療計画を説明する」ことは、患者さんに与えられた権利であると同時に、私たちの義務でもあります。この視点を持つことで、TC としての役割の重みと責任を改めて感じることができました。

3. 日本の歯科医療における TC の役割

現在の日本は超高齢社会を迎え、歯科医療の役割も「治療」から「予防」へとシフトしつつあります。その一方で、歯科治療は専門性が高く、患者さんにとっては難解で理解しにくい領域でもあります。治療の選択肢が複数ある場合、患者さんが十分に理解せずに決定してしまうと、後に不安や不満につながりかねません。

ここで重要になるのが TC の存在です。TC は、患者さんと医師の間に立ち、治療方針や選択肢をわかりやすく伝え、患者さんが納得して選べる環境を整える役割を担います。つまり、TC は「医師の通訳」であり、「患者さんの代弁者」でもあります。

また、医院にとっても TC は大きな意味を持ちます。治療内容の理解が深まればキャンセル率や中断率は下がり、信頼関係の構築にもつながります。これは結果的に医院全体の評価や患者満足度を高めることにつながり、現代の歯科医療において TC が欠かせない存在になると確信しました。

4. スクールでの学びを医院でどう活かせるか

今回の学びを現場に活かすため、まずは「聴くとは 14 の心」を常に意識し、患者さんの不安や希望を丁寧に引き出すことから始めたいと思います。その上で、学んだ説明の型を使いながら、治療方針や費用を整理して伝え、納得感を持って治療を選んでもらえるように努めたいと考えています。

私の医院では、毎朝の朝礼で経営理念をスタッフ全員で読み上げています。「私たちは患者様との出会いを大切にし、患者様に満足していただけることに仕事のやりがいと喜びを感じます」「患者様に健康な歯と歯茎で一生快適に過ごしていただきたいという思いを私たちは大切にします」この理念は、TC としての私の行動指針そのものであると

気づきました。患者さんの声に耳を傾け、納得のいく選択ができるよう寄り添うことは、まさに「出会いを大切にすること」であり、「一生を快適に過ごしていただきたい」という思いを形にすることだと感じます。さらに院長が常に大切にしている診療理念は、「自分が受けたい治療をする」「一生で一度きりの治療をする」というものです。私はTCとして、その理念を患者さんに橋渡しする存在でありたいと思います。

また、患者さんからの質問や相談内容を記録し、FAQノートとして整理することで、自分自身の知識不足を補い、医院全体で情報を共有できる仕組みづくりにも挑戦したいです。こうした積み重ねが、医院全体の信頼度やチーム力の向上につながると確信しています。

5. まとめ

TCレギュラーコースでの学びを通じて、当初抱えていた「知識不足」「説明ができない」という不安は、「患者さんの話を聴き、寄り添うことがTCの本質である」という理解へと変わりました。知識がないからこそ患者さんと同じ目線に立てるという強みを持ち、患者さんの気持ちを代弁できる存在であると気づいたのです。

また、「ロススパイラルを防ぐために、全ての患者さんに治療コンサルを行うことが重要」という学びは、私の使命感を強くしました。院長の診療理念である「自分が受けたい治療をする」「一生で一度きりの治療をする」という思いを患者さんに届け、さらに経営理念にある「出会いを大切にし、満足を感じていただくこと」を体現することが、TCとしての役割だと確信しています。

最終的には、患者さんに「ここで治療を受けてよかった」「あなたがいたから決断できた」と思っていただけるTCになるのを目標に、日々の現場で実践を重ねていきたいです。そしてその姿勢が、医院全体の成長とチーム力の向上につながると信じています。

最後になりましたが、いつも楽しく、そしてキラキラした姿で講義をしてくださり、時には私の不安な気持ちに耳を傾けてくださった宮下先生、スタッフの皆さまに心より感謝申し上げます。そして、常に「高橋ならできる」と信じ続け、私の背中を押し続けてくれた院長にも深く感謝しています。この感謝の気持ちを胸に、これからもTCとして歩みを進めていきます。

以上3.015字