

# 発展途上のTC&TC業務

## ハッピーな治療のゴールを目指して



平田ふさ子

勤務歴・2年8ヵ月。TC歴・2ヵ月

TCとして患者さんにかかわるのは、どのようなタイミングですか？

①初診、②再診以降

予約時間の設定はどうしていますか？

①初診時・15分、②再診以降・30分

使用しているツールはありますか？

①初診カウンセリングシート、②補綴カウンセリングツール

### TC業務に就くようになった理由は？

2006年8月に医院をリニューアルしてカウンセリングルームを設けました。患者さんの目線に近い者が初診の方の想いや希望を聞いたほうがよいということで、数人の受付・DAで交互に初診インタビューを行ってきましたが、2ヵ月前から私が受付兼任で行うようになりました。また、セカンドカウンセリングとして、補綴物の種類や治療費などの説明も行っています。

### 1日の流れは？

初めての患者さんがいらっしゃる場合は初診インタビュー、Dr.からの要望があればセカンドカウンセリングを行います。まだ始めてまもないこともあり、それ以外は、カウンセリングツールを作るための時間をいただいています。ただ、火曜日と金曜日に子どもの治療をかためていますので、その時は受付の混雑を回避するため、慣れている私が入ります。

### 患者さんに何か変化がありましたか？

私に限らずスタッフ全員が、患者さんとなるべくコミュニケーションを取るように心がけています。患者さんにとっては話しやすい雰囲気が出てきているのではないかと思います。何か疑問があれば遠慮なく私やスタッフに声をかけてくださっていると感じています。

### 「よかったこと」と「難しいこと」は？

不安をもって来院される患者さんが多いのと、他院で説明もなく治療されたということもよくお聞きします。主訴はもちろん、どういう背景で来院されているかをお聴きできることがよいと思います。また、歯科恐怖症の方が結構おられますが、その方が治療を終

えられて帰るときに、「来てよかった」という表情で次のアポイントを取られているのを見ると、純粹にTCとしてよかったと思え、うれしくなります。患者さんによっては歯科医院を転々とされていて、自分でも何をどうしてよいかわからなくなっている方もおられます。そういうときに必要なお話が聴けているかなとか、短い時間で話をDr.にうまく伝えられるかが難しいと感じています。

患者さんの話をきちんとお聴きすることが基本ですが、聴き出すことはやはり難しいと思います。なかにはコミュニケーションが取りにくい患者さんもおられますので、その方をどのように受け止めるかは私自身の現在の課題でもあり、取り組みでもあります。

### 心がけていること(勉強など)はありますか？

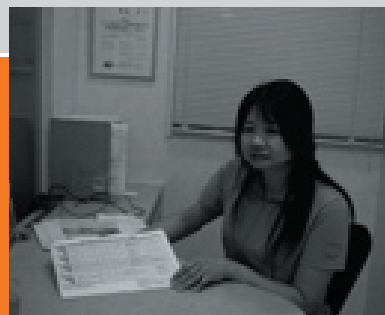
コミュニケーションが取りにくい患者さんには、話しかけ方の工夫や研究を日々行って、私自身を磨いていこうと思っています。患者さんたちにわかりやすい言葉で伝えられるように、一般の方に向けて書かれている歯科治療の本を読むように心がけています。

### TCを取り入れたいと思っている

#### 歯科医院へのメッセージ

あの歯科医院には「患者さんの話をよく聞いてくれるTCがいて、役立つ情報や治療法、大まかな治療費などもきちんと教えてくれる」と、言っていたけるようになることが一番だと思います。いまは情報が氾濫している時代ですから、歯科医院で歯科に関する確かな情報を発信して、安心して来院していただけるようになることが大切だと思います。

- 兵庫県宝塚市 たるみ歯科クリニック
- 面積.....231㎡(約70坪)
  - ユニット.....8台
  - スタッフ..... 歯科医師常勤3名・非常勤5名、  
 歯科衛生士常勤7名 歯科助手・受  
 付常勤3名、非常勤4名、その他3名
  - 1日の患者数...約100名
  - 診療時間..... 平日(9:30~19:00)
  - 休診日..... 休診日(水・日・祭日)



▲TC&TC業務は発展途上という。今後が楽しみ



## 樽味 寿

2003年より開業。TC導入後・1年6ヵ月

### TCを育てるには、どのようなセミナー(学び)がよいと思いますか？

- ①コミュニケーション講座の受講、②仕事観を高め、問題発見・改善意識が身につくような本を読む、③パソコン教室

### TC業務を取り入れた理由は？

患者さんにはそれぞれの生活習慣・考え方・背景があり、Dr.が立案する治療計画と患者さんが希望するものは必ずしも一致しません。当院には1日数名の初診の患者さんが来院されるので、Dr.が手を止め患者さんの話を最初から聴くのは時間的ロスが大きく、改善したい点でした。まずTCが初診の患者さんの主訴や想いを聴くとともに、当院の治療方針を伝え、患者さんと医院の共通意識のもとで治療のゴールを設定できればお互いハッピーになると考え、導入しました。

### 担当のスタッフはどのように決めましたか？

家庭を持ち、子育ても経験された柔らかい感じの方が最適だと思っています。平田本人もTCに興味をもち、自分でお金を払ってセミナーを受講していました。そういう流れから、自然に決まりました。

### 診療体系に組み込む際の工夫は？

①初診時：TCが患者さんの主訴のみならず、過去の歯科受診経験や治療に対する希望を聞く初診インタビューを行い、Dr.はそれを踏まえて主訴に対応します。②2回目以降：補綴処置を始めるにあたって、何をしたらよいか迷っておられる患者さんにはTCの予約を取ってもらいます。TCは患者さんのお口の状態を事前にDr.と症例検討したうえで、補綴カウンセリングに臨みます。そして、患者さんが知りたいがっていることを聴き取り、考えられる治療法・期間・費用などを説明するようにしています。

### 導入後、何がどのように変化しましたか？

メリット：Dr.が長時間チェアーサイドで説明するこ

とが減り、効率よい診療が行われるようになりました。患者さんも、医療費控除をはじめとする費用面ではTC相手のほうが質問しやすいようです。デメリット：現在、TCに専念できるほどの仕事量がないので、平田が手持ち無沙汰になる瞬間が多くみられます。TCを生かしきれていない未熟な医院システムの現状があります。

### どのような形(役割)になると、理想ですか？

いまはDr.からの要望に応じて初診インタビューと補綴カウンセリングを行っていますが、患者さんの治療経過をTC自らがチェックし、必要に応じて患者さんに声をかけ、Dr.や歯科衛生士と一緒に治療計画を立案・修正できるようになって欲しいと思います。また、Dr.・歯科衛生士・受付の橋渡し役として、そして医院の中軸を担うGM(ジェネラルマネージャー)的存在として育ってくれば理想的です。

### TCを取り入れたいと思っている

#### 歯科医院へのメッセージ

医院のスタッフ数に余裕をもたせると、ゆとりある空気が生まれます。TCを含めた個々のメンバーが患者さんの話にじっくり耳を傾けることができ、雰囲気がいいと患者さんもいろいろなことを聞きやすく、信頼感につながります。Dr.は診療に専念でき、すべてがうまく回りはじめます。当院はまだ発展途上ですので、TCは受付・歯科助手との兼務になっておりますが、近い将来、専属で配置できるようにしたいです。TCを育てシステムに取り入れることは、医院の信頼感や安心感を高め、さらなる発展につながると思います。