

IQEQ 衛生士インタビュー

岡山県倉敷市 ひまわり歯科クリニック

歯科衛生士（メンタルサポーター） 池本珠紀さん

医院を変える！患者を変える！

キャリア 22 年の衛生士の軌跡



<https://www.yumeoka.jp/dental/cd1/>

インタビューア：
ユメオカ有限責任事業組合
丹羽浩之

目次

1. 「男性院長には想像もつかない！？女性衛生士の喜びと悩み」

- ・キャリアを築ける歯科衛生士、築けない歯科衛生士
- ・女性特有の3つのターニング・ポイント
- ・ターニング・ポイント別、上手な歯科衛生士の育て方

2. 「衛生士の“やりがい”と“キャリア”の成長曲線を生み出す4つのステップ」

- ・歯科衛生士の“やりがい”を育てる患者さんの声
- ・患者さんに指名される歯科衛生士の条件

3. 「デンタルEQ(※)を向上する自費診療との向き合い方」

- ・自費への罪悪感を生み出す源
 - ・罪悪感を打ち消すマインドセット法
- (※)デンタルEQ・・・ユメオカの造語で「自費診療に対するストレスのない考え方を揺らぐことができなく、どれぐらい強く持っているかの基準」

4. 「歯科衛生士が成長曲線に乗る始めの一步」

- ・歯科衛生士キャリアの描き方
- ・歯科衛生士の後輩を変貌させる育成法
- ・歯科衛生士の“やりがい”が深まる患者さんとの付き合い方

付録:

「歯科衛生士が感じる歯科界の明るい未来」

おまけ:

「池本衛生士のターニング・ポイント ～ 患者となった有名脳外科医との出会い ～」

池本珠紀さんプロフィール

歯科衛生士の経験は22年。保有資格はホワイトニングコーディネーターなど多数。現在、岡山県倉敷市にある「ひまわり歯科クリニック」に勤務。後輩衛生士の育成にも関わっている。以前、勤めていた医院から多数の患者さんが、自ら情報を探って追いかけてくる程、ファンの数は多い。

また、20代前半で、一度、歯科衛生士の仕事を辞めて、アパレル関係への転職経験もあり。座右の銘は「泣いて過ごすも一生、笑って過ごすも一生」。



丹羽挨拶:

皆さん、こんにちは。ユメオカの丹羽浩之です。

今回、インタビューさせていただく方は、岡山県倉敷市のひまわり歯科クリニックで働く池本珠紀さんです。池本さんは、衛生士として、20年のキャリアがある方です。私の池本さんへの印象を一言で言いますと、衛生士の仕事に誇りを持って、心から衛生士の仕事を楽しんでいる、ということにつきます。

そして、ひまわり歯科クリニックの受付の方に、池本さんに対する印象を、患者さんに聞いてもらいました。3枚ほどそのメモがありますので、紹介したいと思います。

まずお1人目の方です。

「先生が言ってくれることをフォローしてくれるので分かりやすい。いいことも悪いことも本音でしゃべってくれる。心に響く」

2人目の方です。

「いつも自分（患者）のことを考え、提案し、施術してくれる。技術的にも人柄的にも申し分ない。特に、技術的には素晴らしい。長年いろいろな医院に通ってきたが、これだけ満足し、安心して任せられる人に出会ったことがない。とても素晴らしい技術（財産）だと思う」

そして3人目の方です。こちらは、わざわざファックスで、あらためて送ってくれた方です。紹介します。

「池本さんは予防指導や歯石除去、そして歯科医師の円滑な治療をサポートし、患者の口腔内衛生を保ち、歯の健康を守ろうとしてくれる。単に治療だけでなく、患者さんの身になって、きめ細かな対応をしてくれる。歯周病のことで相談しても、すぐ対策が返ってきて、家ですべき

日常的な対策もアドバイスしてくれる」

以上、すべて患者さんの言葉です。

池本さんのキャリアの特徴は、衛生士の仕事を一度辞めているということです。この話はインタビューの中にも出てきますが、衛生士として3～4年経ち、少し慣れてきて、自信も付き始めてきた頃、先が見えなくなり、よく「隣の芝生は青く見える」と言いますが、アパレルの販売の仕事がとても華やかに見えて、そちらに移ったそうです。そこで、学び得たことは、衛生士の仕事とアパレルの仕事では、「感謝の質が違う」ということだったそうです。これに気付いて、再び衛生士の仕事に戻り、キャリアを積み重ねてきて現在に至ります。

そして現在では、ご自身のセルフイメージを「**歯科衛生士**」ではなく、「**メンタルサポーター**」と位置付けて、自分自身の軸をしっかり作っています。そのセルフイメージの下、後輩スタッフの育成をされながら、衛生士のリーダーとして、患者さんにも喜んでいただいている、ということです。

しかし、最初から、今のような患者さんの言葉をいただいたり、メンタルサポーターという軸を持って、仕事をしていただけではありません。このインタビューの中にも出てきますが、最初、20代の頃は、患者さんと話すのが怖かったし、クレームを言われたり、失敗の連続だったそうです。そういった経験を経て、今の池本さんがあります。その経緯なども、このインタビューの中で聞いていますので、ぜひヒントを得ていただければと思います。

そしてこのインタビューは、特に、次のタイプの衛生士の方に、ヒント満載です。

1つ目のタイプは、衛生士として3～4年やってきて、ある程度慣れ、自信も付いてきたが、先が見えない方。自分はこの仕事をしていていいのかな？ もっと華やかな仕事してみたいな・・・と思いついておられる方です。

もう1つのタイプは、医院の中でリーダー的衛生士（主任衛生士）となって、後輩を育成される立場の方。どう後輩を育成していけばいいのか、毎日ものがき苦しんでいる方です。

特に、この2つに当てはまる衛生士の方にはヒント満載です。

テーマ

「男性院長には想像もつかない！？女性衛生士の喜びと悩み」

丹羽解説:

このインタビューは、4つのトピックに沿って、池本さんにお話をうかがっていきます。

それぞれのトピックの最初に、私の方で簡単な解説を加えてからインタビューに移る、という構成で進めていきます。

それではまず、1番目のトピックです。これは、女性の転機は20歳、28歳、35歳と言われていますが、年齢を重ねていく中で、衛生士が思い悩む悩みとは何か？ ということについて、池本さん自身の経験からお話しいたします。

この中で、特に興味深い点は、池本さんが衛生士を辞めた時、どんな気づきを得たか？ ということです。

そして2つ目は、衛生士の方には、先生や院長が嫌い・・・と思う時期が必ず

あるようですが、そんな時期に衛生士は先生にどんなサポートをしてもらえると嬉しいか？ 衛生士として成長していきたいと思えるか？ という点についてもお聞きしています。

それではどうぞ。

丹羽：それでは池本さん、よろしくお願いします。

池本：こちらこそよろしくお願いします。

丹羽：まず、衛生士の方が抱えている悩みについて、いくつかお聞きしたいと思います。私は、いろいろな院長から相談を受けるのですが、スタッフのことがよく話題にのぼるんです。そこで出てくるのが、「のほほんスタッフ」。のほほんとしたスタッフです（笑）こういったスタッフは、なぜのほほんとしたままなのか？ 自覚はあるのだろうか？ これについて、池本さんの観点で、意見を聞かせてもらえればと思うのですが・・・。

池本：はい。結論から言うと、自覚はないと思います。

丹羽：自覚はない？

池本：ないです（笑）

丹羽：自分がのほほんとしているということを知らないし、気付いていないということですか？

池本：はい。若い時はなおさらだと思うし、気付いていなくて当たり前だと思います。それはなぜかと言うと、喜びややりがいを感じる場面が少ないからだだと思います。ある程度の年齢になってもまだないのはどうかとは思いますが・・・。

お休みの日に、衛生士の友達に会うと、ドクターや先輩の悪いお話をしていることが多いです。

丹羽：衛生士同士で、会って話すと・・・？

池本：自分の勤めている医院のことを話していることが多いと思います。例えば、若い頃は、私はまたこんなことをやらされたとか、まだこんなことしかやらせてもらえないとか……。だいたいそんなことで、大盛り上がりをしているはずですよ。

丹羽：なるほど。

池本：年齢が上がってくると、だんだん患者さんと接する機会が多くなってきます。そうすると今度は、こういう症状の患者さんが来て私はこうやった。でも、あなたならどうする？ という話になってきます。人の意見を聞いて、疑問に思えば、じゃあこういう時あなたならどうするの？ といった、相手の意見を聞く会話に変わってくるはずですよ。その時に、自分のやっていることがどの程度のレベルなのか、処置の仕方を他人と比べることで、勉強したり、探ったりする方向に変わってきます。何歳になっても、スタッフやドクターの悪口を言っているようだと、のほほん度は加速していきます。

丹羽：なるほどね。その何歳になっても、というのはいくつぐらいですか？

池本：だいたい5年目。キャリアが5年付いたくらいですね。

丹羽：のほほんとしたままいくか、そうじゃなくいくか……。

池本：そうですね。というのも、先生に任されることが多くなるかどうかという瀬戸際の年齢だからだと思うんです。

丹羽：任されるが多くなると……？

池本：やっぱりやりがいにもなるし、どうにかしようっていう気持ちがわいてくるはずですよ。

丹羽：なるほど。

次に女性の転機は、20歳、28歳、35歳だと言われていますが、この年齢において感じる悩みというのはそれぞれ違うと思うんです。衛生士の方、歯科医院のスタッフはどういう悩みを抱えているんですか？

池本：そうですね。だいたい20歳の頃に一度悩むのが、初めて社会に出ますよね。そうすると、歯科医院というのは、基本的に女性ばかりの職場ですから、いじめられずにやっていけるかな？ とか、先生に怒られないかな？ とか、今さら恥ずかしいけど、こんなこと聞いていいかな？ とか、そういうことですね。対人関係に悩みを持つのが、20歳の頃だと思います。

丹羽：最初にね……。

池本：そう。治療がどうかそんなことじゃない。対人関係です。お友達もいないし、独りぼっちだし……って感じだと思いますね。

それから、28歳。これは人によってちょっと異なると思うんですが、たぶん、一番妙な自信を持ってくる頃だと思います。私の場合、26歳の時には、もう先輩と呼べる人がいなかった。でも、先生にあれ教えてください、これ教えてくださいと聞く勇氣もありませんでした。そこは新規開業だったのですが、先生は、「これからの時代、予防ができないとやっていけない」と言われていました。そして、先生から「池本さんにはその全般を任せるから頼む」と言われて、嬉しい反面、勉強しなければいけないことも増えるし、勉強して分かることが増えれば増えるほど、今度はプレッシャーで潰されそうになりました。夢に何度出てきたことか……(笑)

丹羽：それはどんなプレッシャーですか？

池本：とにかくやらなくちゃ。失敗しちゃうダメなのかな？ 成果を出さないといけのかな？ とかです。失敗できない感じが怖か

ったです。

それから28歳ぐらいになると、後輩というものができます。そうすると、しっかりしなきゃ、何でもできなきゃ、何でも知っていなきゃと思う。その時の自分のレベルより、はるかに高い理想を持つようになります。それとも戦い続けていました。でも、それがクリアできた頃から、初めてやりがいとか、面白さというのを感じ始めたと思います。

丹羽：それは、例えばどんなやりがいだったのですか？

池本：患者さんからの評価ですね。たぶんその頃は、先生からの評価ではないと思います。患者さんに言ってもらったことが嬉しかった。患者さんというのは他人様じゃないですか。何の共通点もない。全く知らない他人に言われたことというのは嘘も隠しもない。それはすごく励みになります。

丹羽：なるほど。

池本：それから35歳ですね。これはおそらく皆さん同じだと思います。たぶん「私、まだここにいていいのかな・・・？」と思い始めます。これは結婚している方であろうとそうでない方であろうと、皆さん同じだと思います。特に、若い20代のスタッフが増えれば増えるほど、ひしひしと感じるようになります。

丹羽：私、このままここにいていいのだろうか・・・。

池本：そう。先生本当は、辞めればいいのかとかね。先生は、「そんなこと思っていないよ」と言うけど、「いつまでいる気？」と内心思っているんじゃないかと・・・。なんとなくそういう空気を出しているかもしれない。とにかく不安なんです。もし、本当にいてほしいスタッフであれば、先生方もちょっと気を付けられた方がいいと思います。

丹羽：なるほどね。

今、20歳、28歳、35歳、それぞれの悩みをお聞きしましたが、逆にそういう時に、院長にサポートしてほしいのは、具体的にどんなことですか？ 例えば、20歳でまだ入ったばかりの頃。28歳で、池本さんの言葉で言うと、ちょっと妙な自信が付き始めた頃。そして35歳で、このままいてもいいのだろうかと思った頃。それぞれいかがですか？

池本：そうですね。20歳ぐらいの時だと、たぶん先生がすごい雲の上の人みたいな感じがして、気軽に話はできない人、「先生様」のような状態です。ですから、あまり話しかけられても怖い・・・。

丹羽：逆にね。

池本：そうなんです。私は20歳の頃、怖かったです。ですから、その子が付いている先輩がいますよね。その先輩を通して言ってほしい。先生から怒られるのではなくて、先輩を挟んで、ワンクッションおいて言ってほしいと思います。

丹羽：なるほど。先生に直接言われると、どんなことであっても、怖いという感情が先に立ってしまうんですね。

池本：そうです。それから28歳の頃ですが、暴走するのを止めてほしいという感じがあります。妙な自信があるので・・・。

丹羽：妙な自信というのは、どういう自信ですか？

池本：「私、何でもできる」って自信です。本当は全然できていないことは、30歳ぐらいで気付くんですけど・・・。キャリアも8年付いて、ある程度、症状の良い、悪いというのも判断できるようになる。しかも、その判断が正しければ「よし、やった」って感じになるので、その辺を先生にやんわ

り、「ちょっと出過ぎているよ」って止めてほしい。

丹羽：あなたちょっと暴走しているよ、と・・・。

池本：そうそう。でも、それはやんわりとね。自信がある時なので、あんまり上からものを言われると、すねます。女の人特有ですね。

丹羽：「やんわり」というのは、どんな感じですか？

池本：あれダメだよ、これダメだよ、という断定的な言い方ではなくて、「僕はこう思うけど、あなたはどう思う？」という話し合いですね。それで、すり合わせる。あなたはそういう考えかもしれないけど、最後に責任を取るのは僕だから、できればこうしてほしい、という希望を聞かせていただいた方がいいですね。

丹羽：まず、お互いの意見を共有した上で、最終的には自分が責任を取らなきゃいけないから、こうしてほしいんだ、という要望を伝えるわけですね。

池本：そうです。頭ごなしに言われると、おそらく20歳の頃とは違うので、反発します。

丹羽：そしてすねる・・・。

池本：準備するにしても、完璧な準備をして、「足りない物があるなら言ってよ」という状態になります。そうなってしまうと、患者さんにもあまりいい空気というのは伝わらないと思いますから・・・。

丹羽：なるほどね。
これは素人の疑問ですが、一般的に同じ仕事を続けるのは飽きると思うのですが、衛生士の仕事も飽きる要素はありますか？

池本：あると思います。

丹羽：ありますか、やっぱり（笑）

池本：あります。私も、何度も飽きました（笑）

丹羽：でも、池本さんはずっと続けていらっしやいますよね？ 続けるには、何が必要なんですか？

池本：私に限らず、同じ年代で衛生士を続けている人を見ると、やっぱり何かしら、やりがいを感じていますね。やりがいというのは人によって違うと思います。人から評価されることかもしれないし、自分の中の優越感かもしれない。違うとは思いますが、みんな楽しみながら仕事をしています。実際、私も1度は辞めた人間です。でも辞めたことで、衛生士の良さが分かった。辞めた時に、衛生士の友達の会話についていけないことに、苛立ちと寂しさを感じたんです。

丹羽：辞めたら、衛生士を続けている友達との会話についていけなかったわけですね。

池本：そうです。衛生士仲間が多かったので・・・。
一応、話を合わせてはいたのですが、内心すごく取り残された気持ちになって、もやもやが残る・・・そんな感じでした。でも、仕事をすぐに辞められるわけでもない。1度辞めたからこそ、ここまで続けてこれたのかもしれないですね。

丹羽：辞めたのはおいくつぐらいの時ですか？

池本：23歳です。

丹羽：3年ぐらいやって辞めたわけですね。

池本：そうです。

丹羽：辞めて外から歯科の世界、衛生士の世界を見て、どんなことに気付いたのですか？

池本：人から感謝の言葉をもらえるとか、「ありがとう」って言ってもらえるとか・・・。
歯科には、自分が必要とされる場所があった。あなたじゃないとダメ、と思ってもら

える場所があった。辞めてからは販売の仕事をしていました。確かに「ありがとう」とは言ってもらえますが、それはあくまで相手の方が選んだ物をたださしあげただけであって、別に私じゃなくてもよかったわけです。商品があって、それに対して興味を持っただけで、私が商品ではなかった。「なんかちょっと違うな・・・」と思いつつ、続けていましたね。

丹羽：なるほどね。

池本：自分の選択が間違いだと思いたくなかったので・・・でも、そう思えば思うほど、どんどん衛生士が恋しくなりました。

丹羽：感謝の質が違う・・・。

池本：ぜんぜん違います。他人の役に立ちたいという気持ちは、もう比べ物にならなかったですね。

丹羽：いろいろな院長の話を聞いていると、非常に意欲的な院長ほど、スタッフとのギャップが広がる傾向にあります。なぜかと言うと、院長は意欲的ですから、いろんなこと学ぼうとするし、いろんなことをやりたいと思うし、いろんな話を聞けばさらにまたやりたいことが出てきて、どんどん先へ独りで走って行ってしまふ。当然スタッフが同じ速度でついていけなければ、差は広がる一方ですよ。そういう医院って結構あるんです。池本さんも、身に覚えがあるかもしれないですが・・・(笑)

池本：ええ、あります(笑)

丹羽：院長なりに考えは、スタッフの方へ一生懸命伝えていっていると思うんですが、なぜか伝わってない・・・。スタッフ側から見てどう思いますか？

池本：言いにくいんですが、「先生が嫌い・・・」という時期なのかもしれません。先生が何を言おうと嫌いなので、言うことを聞きた

くないっていう時も正直あります。でも、先生が好きで、先生の下で働けることも仕事に行くのも楽しく思える時期もあります。スタッフ側にも、仕事が楽しい時があれば、嫌な時もあります。正直ちょっと、うとうとしいと思う時もあるかもしれない。そういう時、仕事に片足を突っ込んだ状態になると、「この仕事から抜けられなくなるんじゃないか・・・」と思って怖い。1度その波に乗ってしまうと、例えば休憩したい時や休みたい時も休めず、勢いについていかななくてはならないとなると、自分がなくなりそうな気がして・・・。

丹羽：自分がなくなりそう・・・という時？

池本：例えば、忙しいと自分がやりたいこともできなくなって、歯科一本になってしまいますよね。そうすると、自分の世界が狭くなる。それから、お友達に会いたくても会えない。となったら、それが不満になって、ますます先生から遠ざかってしまう・・・ということがあると思います。

丹羽：では、嫌いににならないようにするためにはどうしたらいいですか？

池本：嫌いの度合いにもよります(笑)無理に機嫌をとる必要はないと思います。衛生士からしてみると、先生には、1つだけでいいから尊敬できるところがほしい。最終的に、衛生士は先生の味方です。ちょっと喧嘩もするし、この子の言うことは腹が立つ、と思うこともあるかもしれないけど、最終的には味方なんだ、という信じる気持ちを持っていただきたいですね。

丹羽：なるほどね。ちょっとでいいから信じてあげる気持ちがあると、大分違いますよね。

池本：そうですね。あと、尊敬できることです。何でもいいから1つ、「うちの先生すごいよ」と、お友達に自慢できるようなところがあるといいですね。いいところを見つけれられるということは、嫌い、嫌いと言っ

ていても、本当に嫌いじゃないです。本当に嫌だったら、辞めていると思います。

丹羽：尊敬できる場所ですか……。例えばどのような？

池本：私が今まで働いた医院で言うと、横柄な態度をとる先生ではあったけれど、その先生は、必ずどんなに汚いデンチャーであっても、必ず素手で治療していました。私はそれを見た時に、「この人まんざら悪い人じゃないな」と思ったんですよ。

丹羽：そういうところを見ているわけですね。

池本：見ていました。あれは人に見せるためにやっていたのではなくて、たぶん本能的にやっていたと思うんです。それから、どんなに遅い時間で、スタッフが嫌な顔をしていても、「急患の人は診てあげて」と言って必ず入れていました。どんなに自分が急いでいても、必ず診る。当たり前のように思われるかもしれませんが、それができていない先生も多いです。もう時間だからと、軽く診て終わる。それが絶対なかったですね。

テーマ②

「衛生士の“やりがい”と“キャリア”の成長曲線を生み出す4つのステップ」

丹羽解説：

次に、衛生士の4つのステップにおける「やりがい」についてインタビューしていきます。

衛生士の方のやりがいには4つのステップがあります。具体的な内容は、このインタビューの中でお話していますので、ここでは割愛しますが、患者さんの声の質が4段階に分かれる、というお話です。ただ、この4段階で考えた時に、2段階

にいる衛生士の方が4段階の患者さんの声をいただく、4段階のステップに上がろうとしても、無理が生じます。また、2段階の衛生士が4段階に必要なコミュニケーション技術、口腔内ケアの技術を学んでも、必ず違和感を感じ、自信を余計になくす、ということが起こります。これを、しっかり衛生士も院長も分かっていないと、衛生士がキャリアアップしていく、成長していくプロセスを間違えてしまうということになります。この4つのステップについて、池本さんにインタビューをしていきます。

それではどうぞ。

丹羽：次に、衛生士の方のやりがい、そして4つのステップについて、いくつかお聞きしたいと思っています。

衛生士のやりがいについて、池本さんとは以前、お話したことがあります。「患者さんの声」ですね。院長の声というのは、どこかやはり、利害関係が含まれています……。正直言うとね。患者さんの声は純粋ですから、その患者さんの声によって、やりがいは育っていくものだと確信しています。それには通常4つのステップがあります。

まず、1stステージは「気持ち良かった」。次に2ndステージ「ぐらぐらが治った」。そして3rdステージ「あなたに会えるのが楽しくなった」。そして最後、4thステージ「命を預けられる人に出会えた」、もしくは、「もっと早くあなたに出会えていたら、人生変わっていたかもしれない」。こんな声をかけられる。ただ、1の状態の人が、いきなり4に行けるかと言ったら、当然行けません。やはりこれには、ステップがあるんですね。池本さんの場合、このステップがどういうふうに変わってきたのか。今、4の状態の声をたくさん患者さんにかけていますが、そこに来るまでにはどのように変わってきたのか。その辺を教えてくださいませんか？

池本：はい。まず最初の頃、私には、知識もなければ技術もなかったので、無難なことをしていました。でも、常に思っていたことは、自分がかげられたい言葉を患者さんにかける、ということです。自分が病気で病院に行った時に、先生の一言で、その痛さがサーっとひいた経験ってありませんか？あと、身内の人が入院した時に、看護婦さんに憧れて、私こういう人になりたいって思ったりしますよね。まず、自分がしてもらいたいことをしてあげれば、「気持ち良かった」と言ってもらえます。

次の「ぐらぐらが治った」と言っていただけでは、ある程度の技術がいると思います。その次の「あなたに会えて良かった」という声ですが、単純に症状が改善したからといって、言ってもらえるものではありません。さっきの丹羽さんのお話ではないですが、患者さんと病院の人という関係ですよ。おそらく患者さんは、自分は下で、お医者さんが上、と考えていると思うんです。それが同じ目線で、「自分にとってベストであろう話をしてくれた」と思ってもらえただけると、そのような声をいただけるようになると思います。

丹羽：何が違うんですか？ 自分にとってベストであろう話をしてくれた・・・というのは？

池本：自分の立場になって考えてくれた、ということ。私は患者さんにお話する時、常にその患者さんの立場になって考えています。何か決断する際に、私がこの患者さんで同じ症状なら何を選ぶだろう？ もしもあまりいい結果でないなら、どう言ってほしいだろう？ と考えます。なるべく否定的な言葉は使わないように、注意しますね。

丹羽：患者さんに伝える時にね。

池本：そう。もしダメな時、単純に「ダメです」と言うのではなく、「今、これは厳しいけど、でも、こういう選択肢がある」と言う。選択肢がないことは絶対はないと思うの

で・・・。「あなたに会えて良かった」と言われるのは、バカ騒ぎをして「あ～、楽しかった」ではなくて、「心の中を話せた」と思ってもらえることです。病院では言えないと思っていたことが話せた、言えた、と。でもまずは、「分かってくれた」ということだと思うんですよね。「私が言いたいことを分かってくれた」。

丹羽：普通は口に出して言いづらい不安や疑問ですね。

池本：そう、それを分かってくれた。患者さんはそれを確信した時、まず目線がやさしくなります。私に対する目線ね。それまでの「この人本当に大丈夫かしら？」という疑いの視線から、急に私に対する視線が優しくなります。そして、いろいろ質問をし始めるようになります。

丹羽：視線が優しくなって、質問をするようになるんですね。

池本：患者さんの肩の力がふっと抜けたのが、全身から分かります。それを感じた時、心を許してくれたな、と思います。やっぱり頼られると、できる限り親身になりたいと思います。そんなアドバイスがやっぱり心に響いているのかなと思いますね。

丹羽：なるほど。

池本：そして、「命が預けられる」状態になるということは、人柄だけではなくて、患者さんに起こっている変化を見る目がないとダメですね。人柄だけでは命は預けられない。実際、命を預けるのであれば、多少人柄が悪くても、技術がある方が私ならいい。でも、そこに至るまでに、だいぶ信頼関係ができていて、いろいろなことを話してくれているはずですから、こちらも案が出しやすい。

丹羽：変化を見る目とは、具体的にどういうことですか？

池本：そうですね。「この患者さんの状態は、いつもと違う」という変化です。良くなった、悪くなった、だけではなく、いつもと何か違う、ということです。例えば私の患者さんで言うと、血糖値が高い患者さんがいました。自分で管理をしていて、安定していると思い込んでいたんですけど、私は歯ぐきを診た時に、前とちょっと違うなと思ったんです。この人はもっといいはずなのに、いつもと違うので、血糖値の話をつてみると、「いや〜、そんなことないよ」と言ったんですけど、実際その方が次の日、検査に行ったら、ちょっと悪くなっているとお医者さんに言われた。その時に、自分が気付いてなかったのに、先に気付いてくれた。しかも言い方は悪いですけど、たかが「口の中」で。こう思ってもらった時、そこでまた信頼度が増しますよね。「ただ口の中を診ただけなのに分かるの？」という感じですね。

丹羽：なるほどね。

池本さん自身が、患者さんの声で転機になった、やりがいがある3rdステージもしくは4thステージに上がったというような、今でも覚えている印象的なエピソードはありますか？

池本：そんな大きなことではないですが、「歯がぐらぐらして、怖くて噛めなかったけど、今は安心して噛めるようになった」という言葉です。それは、普段噛める人にとっては何でもないことかもしれないけど、好きでも食べられなかった物が、気にせず食べられるようになったわけです。そういうことを言われたのも嬉しかったし、「あなたの技術を受けて、口の中だけではなく、全身の調子が整った」と言われたのも嬉しかったです。あと、大人になっても歯医者嫌いな方っていらっしゃるでしょう。そういう方が、「あなたにあって、歯医者に来るのが毎回楽しくなった」と言ってくれました。このように嬉しくなった、楽しくなったと言われるのは、すごく嬉しい。命を預けられるようになったと言われるのも

もちろん嬉しいけど、「次はどんなふうになるんだろう。楽しみだな」と言ってくれたり、その笑顔を見る方が、私は嬉しいですね。

丹羽：それはなぜですか？

池本：その方が言われたのは、「良くなっていくのが分かるから楽しい」のだそうです。自分の歯はもうダメだとか、こんな汚い歯を見せたくない、恥ずかしい、と思っていた人が、自分にも希望がある、私もこういうふうになれるんだ、と気付く。人間は自分で行くところを見つけると、こっちが後押ししなくても、自分で行きたくなるじゃないですか。その手助けが少しだけできたのかな、と思えた時、実は私も患者さんから喜びをいただいています。

丹羽：池本さん自身がいただいている。

池本：そうそう。あと歯医者嫌いな子供さんで、どの歯医者に行ってもダメだったのに、うちに来て、治療を受けてくれるようになったりしますよね。「歯医者さんに行くよ」と言うと、子供って嫌がるじゃないですか。でもそれが自分から、「今度歯医者さんについて行くの？」と毎日子供が聞いてくるんです」といったお母さんのお話をうかがうと、嬉しいですよ。子供は露骨ですから・・・。嫌な時は、「あのお姉ちゃん嫌い」とはっきり言うので、辛い時もありますけど（笑）

丹羽：純粹だから（笑）

池本：そのままを口にしますからね。あと、目で私を探してくれたりします。私としては嬉しいですけど、付いている人にはちょっと悪いな、と思います・・・。

丹羽：微妙だよな。

池本：それが先輩だと、ごめんなさいって感じですよ。

丹羽：なるほどね。

あと、池本さんは、メンタルサポーターというセルフイメージを持って日々患者さんと接していますよね。まず、そのメンタルサポーターとはどういう意味なのか？そして、池本さんの意図するところはどのようなことなのか？教えてください。

池本：知り合う方というのは、最初は必ず患者さんと衛生士さんという関係で出会います。その患者さんの中に、とても悲観的な方がいらっしゃると思います。当然、みんな体調が悪かったりすると、へこんでいますよね。そういう方に、できるだけ未来を見せてあげたいと思っています。物事というのは、いろんな方向から見られるんだよ、そして考えも変えられるんだよ、と伝えたい。

丹羽：いろんな方向から見られる、というのはどういうことですか？

池本：例えば、何かあった時に、悲観的な見方もできるけれど、楽観的にも考えられるんだよ、ということです。

丹羽：1つの事象、起きたことに関してね。

池本：そうです。そういうことに気付かせてあげたい。教えるということではできないので、気付かせてあげる。肩を落としたような顔をされている方にお話すると、「そうね、そういう考えもあるわね」という言葉が聞けたら、この人にはちゃんと伝わったな、と思います。そうすると、その周りの方も、その人の言葉でちょっと救われる。「大変なことが起こった時ほど、のん気」という言葉がありますよね。話をすることで、たいしたことではないんだって感覚になる。大変な時に神妙な言葉や態度をされると、私ならますますへこむので、そうではなく、その人やその周りの方も同じようにプラス思考にしてあげられるようなお話をさせていただけようと、常に思っています。

丹羽：なるほどね。率直な疑問ですが、メンタル

サポーターという形で接するのって、負担がかかりませんか？ 歯科衛生士として接していた方が楽なような気がするのですが・・・。

池本：そうですね。なくはないです。

丹羽：でもあえて、メンタルサポーターという形で接していこうというふうに決めている。その原動力は何ですか？

池本：そうですね。私は、何年か前、弟が病気になった時、看護婦さんやドクターにととても感謝した経験があります。その時に、人がいなきゃダメなんだ、と感じました。看護婦さんの一言で、私自身が「あっ、そっか。そういう考え方もできるんだ」と思ったんです。その時の私と同じように、患者さんが悲痛な顔をされて来られると、楽に思えてあげたいと思う。たぶん、それが原動力ですね。少し前にお話した、この人のような行動がとれる人になりたいとか、この人のような笑顔で接してあげる人になりたいとか、そう思えてきますよね。それは、結局はセルフイメージにつながっていきます。

丹羽：なるほどね。そういうメンタルサポーターというセルフイメージで、患者さんに対応して成功した印象的なエピソードってありますか？

池本：患者さんに、「安心できる」とか、「頼りになる」とか、「相談して良かった」ということを、常に言っていただけになるように、治療がスムーズにいくんです。「この人は私のことを考えてくれる。悪いことを一緒に悲しんで、良くなったことを一緒に喜んでくれる」と思っていたら、治療につながりやすいですね。そして、「あなたみたいな人に出会えて良かった」と言われると、私自身も嬉しいので、さらには何かしてあげたいと思ってしまう。

丹羽：わき起こってくるんですね。

池本：そうそう。「絶対助けてあげる」って思うんです。あと、なるべく患者さんの要望に沿ってあげようと思っています。私自身が患者さんに対して優しく、包容力を持った状態でいられるので、本音を話してもらいやすいですね。打ち明けるとかじゃなくて、「本音を話す」ようになります。聞いたことは、なるべく先生にやんわり伝えるようにしています。

丹羽：その「打ち明ける」と「本音を話す」というのは何が違うんですか？

池本：「打ち明ける」というのは、やっとな重い扉を開く、という感じですね。ということは、重い扉を開こうという力が働きますよね。「本音を話す」というのは、ついしゃべってしまう、という感じです。肩の力が抜けている状態で、つい言ってしまう・・・。

丹羽：逆に言えば、つい言える人。しゃべる予定がなかったこともね。

池本：それはよく言っていただきます。それはとても嬉しいです。

テーマ③

「デンタルEQを向上する 自費診療との向き合い方」

丹羽解説：

次に、自費診療に対する考え方、マインドセットについてインタビューしていきます。自費診療を説明する。補綴選択カウンセリングを行う。これらは、説明の仕方、テクニックの問題よりも、心の問題が大きく占めます。例えば、どうしても自費診療の話をしようとすると、罪悪感を感じてしまう、ということがあります。それを感じながら、補綴選択カウンセリングなどを行うと、患者さんから質問されるのが怖い、もしくは、嫌な顔

をされるのが怖い、ということが先立って、どうしても冷静に話すことができなくなります。自費診療の価格は、事実として、保険診療の何倍も高いもの、という位置付けです。それに見合うだけのバランスを自分の中で持てているかどうかということが、この罪悪感を克服する一番大きなポイントです。池本さん自身も、最初からバランスがとれていたわけではありません。20代の頃は、補綴の話をするにしても、声が小さくなったり、デメリットばかり言ったり、さっさと切り上げたり・・・ということがありました。それをどのようにマインドセットして、今のような状態になれたのか、ということについて深く聞いています。

それではどうぞ。

丹羽：次のテーマは、自費診療に対する考え方、マインドセットについて、いくつか質問していきたいと思います。

私どもで行っているIQEQプログラムでもよく取り上げているんですが、自費を勧めるに当たって、自信が持てない、もしくは罪悪感を感じてしまう、という人が結構多いです。そういった相談を私もよく受けるのですが、私が思うに、医療従事者の方というのは、人の役に立ちたい、何か自分が役に立てることはないか、という意識が元々高い人達です。どうしても自費を勧めるとなると、金銭的に患者さんに負担がかかってしまうということばかりが先立ってしまって、それが結果として罪悪感になってしまいます。そのバランスがなかなかとりづらいのではないかと思います。そういう方が非常に多いのですが、池本さんはそういう罪悪感がなかったのか？ 今、それについてどういうふうに考えているのか？ その辺をお聞きできればと思うんですが、いかがですか？

池本：そうですね。まず、その罪悪感がいつ生まれるか、といことですが、これは私の経験ですが、自費をお勧めして断られた

時、私自身を否定された気持ちになるんですよ。

丹羽：人格を否定された・・・。

池本：そうです。人格を否定されると、もう次の言葉が出てこない・・・という状態になったり、あと、押し売りする人だと思われたくないというのがあります。それはなぜかという、自分が押し売りされるのが嫌だからだと思うんです。

丹羽：みんなそうですよね。

池本：と考えると、結局は自分へのマイナス評価が下されるのが嫌だからだと思うんですね。そういう時に罪悪感が生まれるのではないかと思います。

丹羽：なるほどね。その罪悪感を持ったままだと、いくらコミュニケーションの手法とかプレゼンテーション、コーチングスキルを学んでも、上手くいかないわけですね。

池本：そうです。

丹羽：池本さんも感じられていると思うんですが、その罪悪感が残ったまま、もしくは上手く自分の中で消化できないまま、手法だけ学んでしまうと、どうなるんですか？

池本：まず、説明をする声が小さくなりますよね。なぜならば、聞かれないから。あとは、メリットよりもデメリットを強調してしまったりね。

丹羽：メリットよりもデメリットを強調してしまう。価格が高いとか・・・。

池本：「何を選んでも結局同じ・・・」というような、余計な言葉を最後に付け加えてしまう。あと、質問されると都合が悪いので、相手の気持ちや要望を聞く前に話

を早く切り上げてしまう。さっさと終わらせてしまう傾向があるんじゃないかと思います。私もやりました。聞かれると困るので（笑）

丹羽：それはどうしてそうなるのでしょうか？

池本：自信がないんでしょうね。それに、実際その物についての価値を知らなかった。聞かれても答えられないので、都合が悪いんです。

丹羽：今はどうですか？

池本：今はないですね。

丹羽：罪悪感を感じていない？

池本：感じていないです。

丹羽：それは、なぜそう思えるようになったのですか？

池本：これはドクターには申し訳ないんだけど、私自身正直、自費をもっと増やそうという気持ちはないです。増やそうという気持ちが先に立ってしまうと、私は表情とか態度とか言葉にたくらみが出てしまいます。自費を増やさないと先生に怒られるとか、やらなきゃと思うと、たくらんだ顔になり、言葉になり、態度になり・・・。

丹羽：全身にたくらみが出てしまう？

池本：前面に出ます。全身のオーラがたくらみになっちゃうんですね。そういう態度は、私自身もされるのが嫌なので、なるべくしないように、と考えた時、出た結論が、自費を意識しないようにしよう、ということです。自費であろうと保険であろうと、説明をちゃんとすることは常に心がけています。気持ちとしては、伝えるでもなく、勧めるでもなく、まず話してみる。話してみて何を選択するかは、患者

さんの自由なので、まずはお話をします。
「こんなものがあるよ」って、お友達に話す感覚ですね。「あのお店良かったから行ってみて」とか、「あそこにはこんなものがあるよ」って、お友達に話すつもりでやっています。

丹羽：その伝えるとか勧めるというのは、意図はあるんだけど、話し方は非常にニュートラル・・・そういう感じですか？

池本：そうです。それもやっぱり、自分ならこう言われたい、という意識をすることでですね。私が、特に嫌だなと感じたのは、歯医者じゃないですけど、高い物と安い物があって、安い物を選択したら、店員の態度や声のトーンがガクッと落ちたんです。その時、あまりいい気がしなかった。同じお店で買うにしても、私はこの人からは絶対買わない。同じ物でも、もっと気持ち良く買える人から買いたい。その時は安い物を選んだとしても、気持ち良く買うことができれば、今度は、この人の勧めてくれる物を買ってみようかなと思いますよね。あと、何より、あそこのお店良かったよって、口コミで紹介をします。

丹羽：池本さん自身、その罪悪感を打ち消すために、どういう考え方を持っているんですか？

池本：打ち消すためには、結局は何を選ぼうと相手の自由なんだ、と認識することです。でも、患者さんには、「自分自身が選んだんだ」って思ってもらいたいですよね。それだけです。

丹羽：そうですね。

池本：特にこれをイメージしている、ということはないです。

丹羽：自費というと、少なくとも保険より何倍も、もしくは何十倍も金銭的な負担がか

かります。それはどこまでいっても消すことはできないですよね。それには、バランスをとる何かが必要だと思うんです。それだけいただくからには、それに答えなくてはいけない。価格と答えるものが、自分の中でバランスを崩している、どうしても罪悪感につながると思うのですが、その辺はどう考えていますか？

池本：勧める以上、私が必ず責任を持ちます。

丹羽：責任というと？

池本：責任感です。「あなたが払ってくれたこのお金に対して、私はそれだけの責任を持ち、満足感をさしあげます」という、いわば交換ですよ。実際できているかどうかは分からないけど、でも気持ちでは「私に任せて」という気持ちとの交換です。安心と交換。

丹羽：自分のスタンスとしてね。

池本：そうです。

丹羽：よく「負のエネルギーをもらう」と言われる方もいますが、池本さん自身は感じたことってありますか？

池本：そうですね。ありますね。

丹羽：負のエネルギーとの交換っていうか・・・。

池本：私は、歯科衛生士をやりながらではあるけれど、もう1つ別の仕事を持っていて、ヒーリングのようなことをしているんです。最初、私は、お金をいただくことにすごい抵抗がありました。私なんかもらっていいのかな？ という気持ちがあったんです。でも、治療の間、私はその人に全身全霊をかけているし、他のことは一切考えないし、時間もかけている。私はそれだけのことをしたので、それを打ち消すため、帳消しにするために

お金をいただくんだ、と考えるようになりました。本当は、値段をもっと下げればいいのかもしれないんですけど、絶対それはしたくない。私はいただいた分は必ず返しているんで、その辺はわりと割り切ってやっています。

丹羽：なるほどね。それも同じスタンスで臨んでいるということですね。

池本：そうですね。

丹羽：なるほど。あと、自費に関してですが、罪悪感があるとか、患者さんに負担をかけるすぎるのは良くないとか、勝手にそっちばかりを意識してしまう人の特徴として、自費診療を行った患者さんの声を聞けていないからではないか、と私は思っています。なぜ、その自費を受けようと思ったのか？ どんなことがきっかけだったのか？ そういうことを聞くことによって、「あっ、そんなきっかけもあるんだ」、「そんなことを考えて受けたんだ」ということを知ることで、先ほどの池本さんのようなスタンスも生まれてきます。歯科業界では、こういってことができていない人が多いのではないのでしょうか。池本さん自身、患者さんの声を聞くことで、確信につながったとか、自分なりの気付きになったとか、そういうエピソードはありますか？

池本：そうですね。そういう理由だったんだ、と驚かされるのは女の人に多いです。例えば、同窓会に行った時に、入れ歯だと思われたくない。食べる時にカチャカチャ音がしたり、食べ終わったら洗面所に行って洗わないといけない。ということで、インプラントを選択される方もいます。女の人独特の見栄です。よく言うじゃないですか、「女は灰になるまで女」って。ある意味それに何百万円もかけられるのは、すごいなと思いますね。でも逆に、何百万円もかけるということは、その人はそれに対してそれぐらい悩ん

でいた、ということにもなります。でも、入れ歯じゃないことで、自信を持って外に出られるようになるのであれば、私はとても安い買い物だと思います。ある意味、お金で幸せを買えたわけですよね。

丹羽：買えなかったかもしれないものが買えた。それ自体に価値があるって？

池本：そういうことです。その方に関して言えば、気持ちがとても明るくなった。たぶん周りの人にも優しくなって、よく笑うようになったはずですよ。

丹羽：周りの人に優しくなれる。

池本：それからよく笑う。これはホワイトニングでも同じことが言えます。私は高年齢の人にホワイトニングをお勧めするんですが、「どうでした？」と聞いてみると、「鏡を見て笑顔を作ってみた」とか、「外に出るのが楽しくなった」とか、「娘さんに褒められた」とおっしゃいます。娘さんに褒めてもらうのが、お母さんは嬉しいみたいですね。若い子に勝った、じゃないけど、優越感のようなものを感じるのかもしれない。

丹羽：高年齢というと、いくつぐらいの方？

池本：60代後半から70代です。

丹羽：じゃあ娘さんと言っても、大きな娘さん……。

池本：そうですね。

丹羽：小学生の子が言ったわけじゃないんですね。

池本：ではないです。大人の女性です。

丹羽：なるほど。

池本：ホワイトニングをした方に、「よく笑う

ようになったでしょ？」と聞くと、「よく笑うようになったわ」とおっしゃいます。友達が周りに寄って来る。あなたいつも楽しそうね、って。別に楽しくて笑っているわけじゃなくて、見せたくて笑っているんだけど（笑）目がきらきらしてきますよね。そういう人って引き付けられます。人が集まることで、また褒められる。褒められるとまた嬉しくなる。幸せな人とか楽しい人の側には同じような人が集まります。いつも怒っているお母さんよりも明るい方が、ご主人やお子さんにしてみても嬉しいですね。私が娘なら嬉しいです。

丹羽：なるほどね。女性にとって、口元というのは、すごい大きなパワーを生むわけですね。

池本：その通りです。

テーマ④

「成長曲線に乗る始めの一步」

丹羽解説：

次に2番目のトピックで話があった、衛生士の4つのステップ別に、具体的にどんなことを行ったらいいのか、という点に絞ってインタビューしていきます。この話の中で、池本さん自身が憧れの先輩を見て何を学んできたのか。逆に、とても嫌な先輩がいて、そこから何を学び得たのか。こんな話も深くお聞きしています。自分自身がこれから何をしていけばいいのか迷っている方、そして主任衛生士、リーダーとなって後輩の育成法に思い悩んでいる方は、ここにヒントがあるはずですよ。

それではどうぞ。

丹羽：今まで、衛生士が通常抱えている悩み、4

つのステップ、自費診療に対するマインドセットなど、いろいろお聞きしてきました。では、具体的にどうしたらいいのか？ これについてお聞きしたいと思います。

まず、池本さんは、メンタルサポーターというセルフイメージを持っているというお話がありました。セルフイメージは、確かに大事だとは思いますが、20代前半のまだ経験が浅い人だと、イメージを考えようとしてもなかなか出てこない。このイメージはどういうふうにしていったらいいですか？ 池本さんご自身の経験から、どう思われますか？

池本：そうですね。私は、自然にしていたことがそうだっただけなので、皆さんに合うかどうか分かりませんが、私の場合、最初にやったのは、真似です。幸せなことに、周りに憧れる女性とか衛生士さんがたくさんいました。最初は何をやっていいのか分からなかったし、自分に自信がなかったので、自信を付けるために憧れの人の真似をしていました。それから、真似をすれば、間違いがないので、人には否定されなくてすむ、という思いもありました。

丹羽：間違っていない、ということ？

池本：例えば、しゃべり方ですよ。自分に自信がなかったんで、私じゃない、別の人が作り上げて真似をしていけば、間違いはないですよ。

丹羽：なるほど。

池本：何かを説明する時、憧れの人のしゃべり方とか話す内容とか表情を全て真似しました。私はそこに全くいないわけですよ。その人になりきっていることで、ちょっと安心できたのだと思います。先ほども言いましたが、憧れの先輩の真似をしているので否定されない、という安心感を持ちたかった。その人のしゃべり方とか表情を、私はいまだに真似をしているんですよ。

丹羽：モデルになった人は何歳ぐらいですか？

池本：私が26歳の時に、38歳の方でした。

丹羽：その頃のイメージが、いまだに残っているということですか？

池本：そうです。たぶん強烈に印象に残ったんだと思います。衛生士として憧れた人というのは、その方がたぶん初めてだったと思います。

丹羽：その時が初めて・・・。

池本：勤めていた歯科の先輩が優しいとかはあったけれど、この人みたいになりたい、この人のように話したいと思ったのはその先輩が初めてでした。ある意味、恋をした状態です。この人、素敵って（笑）私が患者さんなら、この人に出会いたい、治療してもらいたいと思った。そんな先輩の真似をしているうちに、患者さんの反応が面白いようになってきたんです。すごく反応が良かった。そこで、満足感とか達成感を持つようになりましてね。そうすると、少し自分を振り返る余裕が持てるようになります。今度はここを私のオリジナルのやり方でやってみようとか、ちょっと尾びれ、背びれを付けるようになる。ペースはその先輩のしゃべり方や表情だけど、少し自分を出してみるようになります。その次に、私はその人の何に憧れているんだろう、と考えるようになります。長い時間、自問自答して、自分の中で、私は患者さんからこう思われたかったんだ、ということが明確になると、私が患者さんならこんな人に出会いたい、というイメージが持てるようになります。そこで初めて、少し自分に自信が持てたんです。私は私のままでいいんだ、私の言葉でいいんだって思えるようになります。そうすると、患者さんとお話する時に、ちゃんと真っ直ぐ患者さんの目を見て話せるようになり、相手が出てくるのを待てるようになります。

丹羽：相手が出てくるのを待てる、とは？

池本：相手の言葉を待てる、ということです。こちらが質問したり、選択肢を与えた時に、「ん〜」って悩んでいる患者さんを見て、何にこの人は悩んでいるんだろう？ 決めているのはどの選択肢だろう？ ということを探りながら、相手の呼吸に合わせてられるようになってきます。患者さんに接する時には、この人がもし自分の父親だったら、母親だったら、お友達だったら、どうすれば一番喜んでもらえるかな？ と考えられるようになってくる。そうすると、どこから何を突っ込まれても平気な状態になってくるんです。前は、質問されたくないし、聞かれなくなかったので切っていたんですけど、だんだん何を聞かれても答えられるようになります。もし、分からないことでも、先生に聞こう、と思える。前は、先生の敷居がとても高かったので、先生にこんなこと言って怒られないかな？ 余計なこと聞いてと思われませんか？ というのがあったんですが、先生に素直に言ってみよう、伝えよう、と思えるようになります。余裕が持てるようになりますよね。あと、ちょっと語弊があるかもしれないけど、私は職場にとっても嫌な先輩がいたんです。

丹羽：それはいつ頃？

池本：10年ぐらい前です。その時に「あの人みたいになりたいくない」と思いました。

丹羽：あの人みたいには絶対なりたくない、と？

池本：なりたくない。いい年をしてこの程度の仕事？ って（笑）正直思いました。

丹羽：なるほど（笑）

池本：言葉で聞くと、あまり心地いい言葉ではないかもしれないけれど、本音の部分で言うと、もしかしたら、憧れの人になりたいというよりも、こっちの方が確実にレベルア

ップがしていけるんじゃないか? と思います。

丹羽: こっちって?

池本: 悪い方。「あのみたいになりたくない」というイメージを持つわけです。憧れではなく、なりたくない対象を持つ。そうすると、自分が落ち込みそうになった時、人からあのみたいになりたくないと思われたいと奮起します。これまで何人もの後輩を育成してきましたが、このみたいになりたいたいというより、よっぽど効果があったんですよ。

丹羽: なるほどね。このみたいにはなりたくないという対象を持つ。

池本: ターゲットを作るんです。その後輩たちに何かあった時、「あのみたいになっていいの?」と言うと、「絶対嫌です」と言います。「でしょう。でもこのまま行ったら、ああなるよ」と言う、「勉強します」って(笑) そういう子は伸びます。人間、やっぱり危機感を持つほど強いものはないじゃないですか。

丹羽: なりたいものよりも、なりたくない方をイメージ化させる。

池本: それから、上を見させる。

丹羽: それはキャリア何年ぐらいの子に効果的ですか?

池本: そうですね。3~4年目から効果的でした。

丹羽: ちょっと慣れてきて、任せたいなって思っているような人?

池本: そうです。

丹羽: 欲が出てきた頃ですね。ちょっと油断もする頃。

池本: たぶん23歳ぐらいで、「私、何でもでき

るわ」って思うんです。自信はなくても・・・。そうすると、成長が一旦止まります。先輩の立場からものを言っても、聞く耳を持たなくなります。そうなった頃、ちょっとへこんだりした時に、チクツと言うんです。「ああなっているの?」って(笑) 「嫌です」って言った人は、放っておいても勉強します。ちょっと意地悪ですけど、効果的ですよ。

丹羽: そのなりたくない人というのは、どれぐらい具体化するんですか?

池本: これだけキャリアがあるのに、この程度でいいの? この程度の仕事しかできなくていいの? とか・・・。

丹羽: それは技術的にも?

池本: そう。嫌いな患者さんが来た時にいなくなる。トイレから出て来ない・・・それでいいの? とかね。

丹羽: なるほど。

池本: 例えば、その子に後輩が付くようになったとしますよね。その時に、「私たちがこの人のことを言っているみたいに、後輩にバカにされていいの?」と言うと、やっぱり後輩にバカにされるのは許せない。その後輩が許せないんじゃないくて、自分のプライドが許せないわけです。効果ありますよ(笑)

丹羽: なるほど。

池本: ちょっと意地悪ですけどね。

丹羽: でも、人間ってそうですね。なりたいものよりも、なりたくないもの、もしくはやりたくないものを明確にすれば、自然とその逆のやりたいこと、なりたいものが見えてくる。

池本: そうですね。そうすると、何をやっても

面白くなるので、こっちが火を点けなくても、勝手にどこにでも飛んで行くようになります。

丹羽：なるほどね。後輩を指導する立場の人には必須ですね。

池本：おそらく上手いきます（笑）

丹羽：上手いきますね、そっちの方が……。なかなか後輩の育成が上手いかないと思い悩んでいる人には、参考にしてほしいですね。

池本：そうですね。言い方も、「あの人みたいになっていいの？」ではなくて、「あの人みたいになるのよ、いいの？」と。

丹羽：やんわりとですね。

池本：「ああなりたい？」って。

丹羽：ささやく。

池本：「あの人見てどう思う？」みたいに。ちょっと性格悪いですね（笑）

丹羽：では次に、やりがいについてのお話です。先ほどお話した4つのステップの、例えば3番目の、会えるのが楽しくなった。もしくは4番目の、命を預けられるような人に出会えた。そういう声を患者さんにいただくまでには、何が必要になってくるんでしょうか？

池本：そうですね。たぶん一番必要なのは、出会っている場が歯科なので、技術、スキルがとて大きいと思います。あとは、見る目ですね。

丹羽：見る目？

池本：ものを見る目。患者さんの口の中だけではなくて、例えば、髪を切ったこともそうですし、この前はこの色のマフラーだったけ

れど、今日はこの色ですね、とか。そうすると、「この人はよく覚えているな。いろいろ観察しているんだな」と思ってもらえる。意地悪な患者さんであれば、「じゃあ、この変化に気付くかな？」って試してくる人もいますよね。

丹羽：意地悪な患者さんね（笑）

池本：そうそう（笑）

丹羽：試してくるんだ（笑）

池本：そうそう（笑）「私、あなたを試しているのよ」なんてもちろん言ってくれないけど、何か感じますよね。その時に、この前はこうだったけれど、今日はこうですね、という変化を指摘しますよね。そうすると、「よく気付いたわね。あなたが気付くか見ていたのよ」っておっしゃる。

丹羽：えー、怖〜い（笑）

池本：怖いですよ（笑）私は患者さんに、はっきりものを言う方なので、いい人もいたけど、試されることも多かったんです。でも、その時点では試されていることが分からないので、思ったままを言いますよね。私を信じずに、あなたはこうなの？ これはどうなの？ と質問攻めにしてくる患者さんっていらっしやるんですよ。そういう人に、誠実に、的確に答えていると、やがて信じてくれるようになる。なかなか信用してくれない人に限って、一旦信用してくれると、絶対によそには行かない。これは経験上おそらく間違いないと思います。最初、技術は正直そんなにいらなないかもしれないです。愛想が良ければそれでいいと思うんです。でもそのうち、技術が付き、相手を見る目が付き、観察する目が付いたら、最終的には変化を逃さないということが必要になってくる。見る目だけではダメ。ささいなことも見逃さない。

丹羽：マフラーが違うとか、髪の毛を切ったとか、

そういう変化ってことですね？

池本：そうそう。あと、口の中にもその人の健康のパロメーターになる部位があるんですよ。例えば、この人は左上がいつも綺麗なのに、今日は腫れている。ということは、何か生活に変化があったはず。ストレスかもしれないし、病気かもしれないし、心配事かもしれない。おかしいことに気付くと、患者さんに聞けるんですよ。1段階、2段階で、すでに私を信用していただいているので、「実はこういうことがあって・・・」とか「家族が入院して心配なの」と話してくれます。そうすると、患者さんが治療を終えて帰られる時に、一言声をかけてあげられる。本当は、その来られた方についての会話をしないといけないけど、口の中に症状が出るほど、その心配事に意識がいつているわけです。そういう時に一言気の利いたことを言ってもらえると、私だったら、すごく嬉しい。そういうことをトータルに見て行けるようになります。変化を見る目というのは大きいかもしれないですね。

丹羽：いろいろなことにつながるわけですね。話も発展していくし、その人が本当に抱えている悩みに気が付いてあげられる。

池本：そうそう。その悩みが解消した時、それに合わせたように口の中の状態も良くなります。もちろん、良くなったことも伝えます。「ストレスなくなったでしょ」とか・・・。

丹羽：前はこうだったのに・・・と。

池本：そうそう。あなたのここが健康状態やストレスのパロメーターなんですよって、私は必ず伝えるようにしています。そうすると、それでまた信頼してもらえます。決してウソは言わないし、変わっていないことを変わったとも言わない。だから、患者さんにしてみると「よく見てくれている」と思っただけなのかもしれないですね。もちろん、私のことが嫌いな患者さんもいらっしゃると思うんですけど（笑）それはそれ

ではないので・・・。

丹羽：なるほど。その小さな変化に気付いてあげて、患者さんに伝える。そういうことができる人とそうでない人の、患者さんとの関係性の違いは、どういうところに出てくるんですか？ もしくは自分自身にどう跳ね返ってくるんですか？ 池本さん自身、当たり前になっているかもしれないけど（笑）

池本：そうですね。信頼度は、大きく違うでしょうね。

丹羽：信頼度？

池本：あの人に話したら、どうにかしてくれるかもしれないと思えば、頼りますよね？ この人に言っても、あんまり解決しないかな？ と思えば、他に頼りになる人を探そうとするじゃないですか。人間というのはとても信頼関係が大事だと思います。信頼がない人とは何をやっても絶対上手くいかない。信頼は、お金で買えないものですよ。お金で買えないものを一度手に入ると、絶対なくしたくないって思うでしょ？ そうすると、どんどんその人に対して、何とかしてあげたいって思うようになります。それは、熱意として伝わるはずですよ。そうすると、いろいろな言葉を返してくれる。そしてそれが自分の自信につながっていく。それは、傲慢な自信とかじゃなくて、「私で良かったと思ってもらえて良かった。そう思ったださるのであれば、同じものを返そう」という自信です。好循環ができるわけです。正直、紹介があろうとなかろうと、そんなことはどうだっていい。上っ面で紹介をいただいても、やりがない。無難なところでキープしているだけです。縁があって出会った人です。歯科に来ないと会えないかもしれないけど、なるべく心と心でつながりたい。そう思っています。

丹羽：なるほどね。小さな変化に気付いてあげる

ところから、心と心の交流をし、さらに言えば、信頼度が大きく変わるきっかけもあるということですね。

池本：そうです。これが全てじゃないかもしれないですけど、とても大きいことです。本音で話す。分かる人には本音じゃないことぐらい分かるじゃないですか。若い方だと、上手くやったつもりでも、相手は大人なので、たぶん「ありがとう」と言いながら、心では笑っている。それは自分が大人になってみて分かりました。

丹羽：なるほどね。小さな変化に気付くというのは、簡単なようで、習慣化するまで難しいと思うんです。小さな変化に気付きやすいポイントとか、今まで意識していなかった人にもすぐできることはありますか？ また、どういったことから始めればいいですか？

池本：そうですね。まずは、普段から小さなことに感動することです。例えば、小さいお花の芽が出た、蕾が少し開いた、昨日よりお茶が美味しい、昨日とはお友達の態度が違うとか、そんなことでいいんです。患者さんというのは、毎日会う方ではありません。たまに会う人の変化に気付くのは難しい。普段から、周りの人の小さな変化を見ていないと、身に着かないものだと思います。ある意味、周りの人の変化を見るのは、患者さんの変化を見る練習になりますよ。今日はしゃべり方が違う。機嫌が悪いのかな？ とか、今日はちょっと顔色が悪いとか・・・。いつもスタッフに言っているんですが、いつも一緒にいる人の変化が分からないのに、たまに会う患者さんの変化が分かるわけがない、と。

丹羽：自分自身がまずそれを感じる。

池本：感受性を豊かにする。そうすると、これはあの子がいつもしてくれていたけど、自分がやってみると大変だな、ということも分かりますよね。

丹羽：なるほどね。

付録

「歯科衛生士が感じる歯科界の明るい未来」

丹羽解説：

それでは最後、5番目のトピックです。これは番外編になります。池本さん自身が、衛生士の仕事を通じて、自分自身がしたいことをどう実現していくのか、という考え方について触れています。そして、今のひまわり歯科クリニックの院長、先生に会えて、自分自身の考え方がどう変わったのか、ということについてもお聞きしています。先生との絶対的な信頼から生まれるエネルギー、こういったものも、言葉の行間から感じ取れます。

それではどうぞ。

丹羽：それでは最後になりますが、池本さんが次に取り組んでいきたい個人的なテーマがあれば、聞かせてください。

池本：歯科でなくてもいいですか？

丹羽：はい。

池本：私は一生、歯科衛生士をやっているという気は正直ありません。おばあさんになってまでやろうとは思っていません（笑）先ほども少しお話ししましたが、サロンをやっているの、そちらを大きくしていきたいというのが本音です。

丹羽：最終的にはね。

池本：そうそう、最終的には・・・。私にはまだ経験が足りませんからね。このひまわり歯科に来て、元々私は半年で辞めるつもりだ

ったんですが、先生に出会って、もう一度やってみようと思えた。先生に出会えたことは、とても大きかったです。同じような考えを持っている人が歯科の先生にもいたということは、私の財産になっています。

丹羽：同じような考え、ということ？

池本：患者さんに関してです。

丹羽：例えば？

池本：患者さんのことを一番に考えて、その人が喜ぶものを提供しましょう。来た患者さんには、何かしら1つお土産を持って帰ってもらおう、というスタンスです。それは、あなたの状態は今こうだけど、こうやったらもっと良くなるよとか、そういう一言でもいいんです。心が楽になることを1つ持って帰ってもらおう。あとは、患者さんのメンタル的なサポートがもっとできたらいいなと思っています。歯科のこと以外を話してくれるとかではなくて、同じことでも少し見方を変えれば、こういう考え方もできるんだよ、ということ伝えたい。歯科だけじゃなくて全てのことに生かしてほしいと願っています。「泣いて暮らすも一緒、笑って暮らすも一緒」が、私の座右の銘なんです。同じように時間は過ぎていく。だったら、楽しく過ごそう。苦しいことも楽しみながらクリアしていこう、ということたくさんの人に伝えるのが、これからのテーマです。

丹羽：なるほどね。

最後になりますが、今、歯科業界には非常に暗い空気が漂っています。池本さん自身、現場で患者さんと数多く接してきて、これから歯科医院では、こんなこともしていくと面白そうとか、患者さんの役に立てるんじゃないかと思っていることはありますか？

池本：今、ひまわり歯科では、治療の最後に歯肉マッサージをしてあげているんですが、そ

れが思った以上に好評なんです。10分ほどのことではあるんですが、患者さんによってはそれをしてほしいがために、3カ月先の予約をとる方もいます。今まで3カ月ごとのメンテだった方が、「私、毎月来たいわ」と言ってくださる方もいるんですよ。正直、不思議な反応でした。気持ち良さを与えることで、その人がより健康になりたい、維持したい、と思ってもらえる……。エステ感覚ですよ。歯肉をマッサージしていると、その噛みぐせも分かってきます。首の筋肉が張っていると、それに連動して口の周りの筋肉も張ってくるんです。それをゆるめることで、気持ちもゆるむ。男性の先生は「そんなもの・・・」と思われるかもしれないけど、唯一エステでやらないのは口の中です。口の中というのは、触るのに抵抗のある人が多いので、歯医者に勤めている人じゃないと、きっとできない。そういうことを組み合わせると、思った以上に効果が上がるんじゃないかな、と思います。女性は、痛みをとることと綺麗になることにはお金を惜しみませんからね。

丹羽：今日は、貴重なお話をうかがうことができ、とても参考になりました。ありがとうございました。

池本：こちらこそ、ありがとうございました。

番外編

「池本衛生士のターニング・ポイント

～ 患者となった有名脳外科医との出会い ～

丹羽解説：

池本さんと雑談していた時に、患者さんとして来られた脳外科の名医の方へ言われた一言によって大きな自信を付けた、という面白いエピソードを聞きました。この部分を最後にお聞きいただければと思います。

それではどうぞ。

丹羽：池本さんには、ご自身がやりがいを持てるようになった転機で、象徴的なエピソードがあると聞きました。ぜひお話いただければと思うのですが・・・。

池本：はい。それは、脳梗塞の手術をしたら、世界で5本の指に入るという脳外科の先生です。その方に、「俺の口の中は全てあなたに任せる。あなたがやりなさい」と言われたんです。

丹羽：やりなさい、と？

池本：やりなさい。さすが脳外科って思いました（笑）その言葉をいただいた時は、正直どうしようと思いました。SRPをしていても、「今こっちからこういう向きに入れたよね？」とか「今度自分がやる時は、こういうふうにやったらいいんだね？」とか、「こうやったらここに抜けるね？」と、やっていることが全部分かるんですよ。そういう先生に、何人もの衛生士を経て、私を選んでいただいたっていうのは相当のやりがいになりました。もちろんプレッシャーはすごかったですよ。すごかったけれど、たぶんこの先生に褒められたのは、一番のやりがいになりました。「どうにかしてあげたい」と感覚で探ることに関しても、とても大きなウエイトを占めるようになったと思いますね。人の出会い、患者さんとの出会いというのは、とても大事だと思います。

丹羽：やはりそれが今でも一番？

池本：嬉しかったことは何？ と聞かれたら、これが一番に出てきますね。

丹羽：最初、プレッシャーが大きかったからこそ？

池本：そうですね。やっていること全部見抜かれるので、とても緊張しました。いつもと違

うことをしたら、「今日はいつもと違うね」と言われちゃうので、怖かったです。私が本当に緊張したのは、この人ぐらいですね。

丹羽：でも、認められた時の喜びというのは・・・。

池本：大きかったです。私はこの先生に自信をいただきました。

（終了）