

『 第2話:いちばん自然なことは何か 』より

いるのかもしれないわね。私にもあなたと同じような経験が山ほどあるわ。けれど最近少しずつわかってきたことがあるの。それはね、歯科治療って、“患者のためになるか、そうでないか”とか“医学的に正しいか、間違っているか”だけで判断できるようなものじゃないということ。私が心がけているのはね、“いま、このとき、この場所で、一番自然なことは何か”ってこと。“自然”であるかどうかを基準にして治療をすると、なんだかスムーズにいくことが多いような気がするわ。ただ一生懸命すればいいというわけではないのよ」

そして、付け加えた。

「でもこれは、私の発見した魔法の言葉だから、他の人には内緒よ」と冗談まじりに笑いながら診療室のほうへ去っていった。

クララ先輩の言葉で、自分が鈴木さんに、自分本位な治療を押しつけていたことに気づいた。自分の未熟さと、助けてくれた院長や、やさしく声をかけてくれたクララ先輩への感謝の気持ちで涙がこみ上げてきた。

今日学んだ大切なこと

- ＋客観的な時間の計測……タイマーの使用
- ＋患者さんの住所や通院手段などは先にチェックする



『 第4話:「みる」ことの大切さ 』より

顔が消えることはなかった。

今回学んだ大切なこと

障がいがある方への対応

- + 年齢をみる
- + 身体障がいか知的障がいかをみる
- + 人生の先輩として尊敬して対応する
- + その患者に見合った対応が必要である
- + 相手が求めていることをほんの少し後押しし、支援する
- + やさしさの押し売りにはならないこと
- + そのためには、よく聞くこと、尋ねること



障がいがある方ともなんとかやりとりができるようになったけれど、こちらが一生懸命だったから感じ取ってくれたような気がする。市原さんのやさしさに助けられたなあと感じた。やっぱり大人だな。そして、次に対応した患者さんは、大人ではない分、新たな難しさがあった。

■ ハートをつかめ

「そういろうくん、診療室にお入りください」

3歳の患者さんを診療室に誘導するためドアを開けると、母親がわんわん泣いて嫌がる子どもの服を引っ張り、引きずりながら診療室に入ってきた。

うわ、なに？ ものすごいことになってる!!!

どうにかチェアに座らせたが、まだ泣きじゃくっている。

「歯磨きしようか？ 甘い味の歯磨き粉を付けて“歯磨きシュッシュ”しよっか？」と歯ブラシを見せたら、安心したのかようやく泣き止んだので

『 第8話:表情はいつでもプロ 』より

だったみたいで……」と謝ってきた。

その言葉に驚いた私は、

「いえ、こちらこそすみませんでした」としか返答できなかった。

治療終了後、そういちろう君に治療をがんばったご褒美におもちゃを渡すと、「ありがとう」と喜んで、子ども用の待合室に駆けていった。母親は明るい声で「今日は本当にありがとうございました」と一礼して子どもの後ろ姿を追った。

親子を見送るクララ先輩と私。

「ねえハイジ。どうしてお母さんがはじめにあんな態度をとったかわかる？」

「私がおどおどして不安そうに診査していたからお母さんは不信に思ったんだと思います」

「そうね、お母さんというのはとくに私たちの表情や行動をよく見ているものよ。ちょっとした表情の変化や行動も気になるものなの。よくわからなかったり、困ったことがあったときに、その気持ちを表情に出すことはいばんやってはいけないうこと。そのようなときは、患者さんを不安にさせずに気を配り、必ず先生に診てもらおうようにして、自分では判断しないようにすることが大事よ。そういちろう君が、次回の定期健診に来院したら、次はハイジに任せるからがんばってね」

その言葉を聞いて、それまで張り詰めていた気持ちが一気に楽になり、目からは大粒の涙がこぼれ落ちた。

今回学んだ大切なこと

難しい母親への対応

- + プロ意識をつねにもつこと
- + 説明不足はトラブルのもと
- + 表情や態度でプロを“演じる”ことも大切
- + 小児歯科では、必ず“保護者の目”があることを忘れずに
- + 「予防の大切さ」を説く——予防に勝る治療なし

『 第17話：“心”を伝える 』より

- そのためには、後輩に対し、“心”を伝えることが必要

“心”を教えることを忘れてはダメよ」

私は、自分の指導に未熟な点があったことを思い知らされた。

「指導する”ことはとても大変だけど、ハンナさんに対して、今あなたにしかできないこともあるわ。“一緒になって答えを見つける”ことよ。院長や周りのDHにも、彼女のダメなところを指摘することはできるけど、どうして失敗したのか、どうすれば次からきちんとできるようになるのか、話をよく聞いて、一緒に解決策を考えてあげるのが指導者であるあなたの役目なのよ」

思えば自分もそんなふうに指導してもらっていたっけ……。 “指導者としてはまだまだ半人前だけど、私もハンナさんと一緒に成長していこう！” あらためて、決意したとき、

「ハイジ先輩～！ 私、さっき、初めて患者さんから挨拶を褒められました～！」私をさらにやる気にさせる言葉とともに、ハンナが走ってきた。

今回学んだ大切なこと

- + “心”を伝えていく
- + 愛情をもって指導する
- + 個性を見抜く（指導のペースを考える）

