

心から満足していただける
「医療サービス」を提供したいから

医療法人社団木原会 ● 私たちの治療ポリシー



医療法人社団木原会
木原産科東戸塚医院
木原会新杉田医院
小冊子

◆はじめに◆



こんにちは、医療法人社団木原会/理事長木原です。

みなさんは、歯医者さんにどんなことを求めていますか？腕のいい歯科医によるパーフェクトな治療ですか？治療中の痛みや不安、恐怖などを取り除いてくれるサービスですか？**当院では、医療というものはお客様の痛みや苦痛だけを取り除くだけでなく、治療に伴う悩みや不安も一緒に解消し、お客様が満足できるように治療を行う「サービス業」だと考えています。**

たとえば当院では、治療に来られた方を「患者様」とはいわず、「お客様」と呼んでいます。これも、細部までいきとどいた接客と気持ちのいい空間を過ごして欲しいという私たちの姿勢のひとつ。**お客様には通院そのものを、楽しみになっていただければ幸いです。**常にお客

様の目線に立ち、心から満足していただける医療サービスを提供する。それこそが開院以来、私たちが貫いてきたスタイルなのです。

この小冊子では、私たち医療法人木原会の診療に対する考え方を丁寧に説明しています。斜め読みでも結構ですので、ぜひ少しだけ私たちにお付き合いいただけますでしょうか。

医療法人社団木原会理事長／

東戸塚医院院長・歯科医師木原和喜（キハラカズキ）



◆第1章◆

医療法人社団木原会

私たちの治療ポリシー

【高いホスピタリティを目指した歯医者】

「患者さま」ではなく「お客様」

皆さんは「歯医者」ときいて何を思い浮かべますか？『キーン』という歯を削る音が聞こえてくる、できれば行きたくない場所」「なんだか『ひんやり』とした雰囲気漂う殺伐とした場所」そんなマイナスイメージばかりを感じ取る方もいらっしゃるのではないのでしょうか。



当院が大切にしているのは、治療はもちろん、お客様に対する「ホスピタリティ」です。お客様の痛みや苦痛だけを取り除くだけではなく、治療に伴う悩みや不安も一緒に解消し、お客様にとって居心地の良い場所でありたいと思っています。

Copyright(C) 2011 医療法人社団木原会.All Right Reserved.

たとえば当院では、来院される方のことを患者さまではなく、お客様と呼びます。これも少しでも心地よく医療サービスを提供したいという思いから。また、お客様からのご要望には、できるだけ笑顔で、迅速な対応をスタッフ全員で心がけています。これからも、お客様に少しでも快適に当院を利用していただけよう、心と身体に優しい医療のあり方を問い続けたいと考えています。

【無料カウンセリング】

専門ディレクターによるカウンセリング

歯のコンプレックスを抱えていても、いざ先生を前にすると打ち明けづらい、という方は実は多いのではないのでしょうか？**そこで当院では、治療開始前に専門のディレクターによる無料カウンセリングをおこない、お客様のお話を十分にお伺いします。**

カウンセリングでは、お客様のご要望・ご都合はもちろんのこと、以前の歯科治療への不満・歯科医師に期待することなどもお伺いし、できるだけ治療計画に反映させます。先生には直接相談しにくい、口元に関する悩み事、治療期間中の心配事・金額面の不安なども、ディレクター



がしっかりと相談に乗らせていただきます。

ディレクターは、新杉田：松本しのぶ、東戸塚：鈴木弘子が担当。2 人とも入社 15 年を越えるベテランスタッフですので、きっとお客様もリラックスしてお話ができることでしょう。

【担当医・担当衛生士制度】

つきっきりであなたを支えるスタッフたち

「手術が不安……」「気になることはどんどん質問したい……」治療を受けていると、さまざまな不安や疑問がどうしても浮かんでくるもの。そんなとき頼りになるのが、あなたの「担当医」「担当衛生士」です。

当院では、一人ひとりのお客様に担当の歯科医師、歯科衛生士がつき、初診から治療終了後のメンテナンスまで、つきっきりであなたを支えます。彼らは、いわばお客様の心強いパートナー。毎回同じスタッフによる診療を受けられるので、治療のストレスは大幅に減ることでしょう。

また、あなたの担当医・担当衛生士は誰よりもあなたの口の中を理解しているので、的確な治療を提案することができます。つきっきりであなたを支えるスタッフたちがいることで、受けられる治療の質が大幅にアップするのです。



【完全個室対応】

お客様のプライバシーを守ります

歯にコンプレックスを持っていらっしゃる方は多いはず。しかし「口元の相談をしたが、周り目が気になって十分に要望を伝え切れなかった」という方は少なくありません。



そこで当院では個室治療室を完備。お客様のプライバシーを守りながら、安心の治療を提供します。長時間の治療は疲れますので、どうぞリラックスした体勢で受診してください。東戸塚医院、新杉田医院共に個室をご用意しておりますので、個室での治療を希望される方は事前にお気軽にお申し付けください。

【感染対策】

お客様一人ひとりに完全滅菌

毎日大勢のお客様が来院する病院には、様々なウイルスが蔓延しています。そんな医療現場での衛生管理は、誰もが気になることでしょう。特に虫歯や歯周病を



治療する歯医者さんでは、治療器具を通して院内感染するリスクも全くないとは言いきれません。

当院では院内感染を予防するために、一人ひとりのお客様専用治療器具を使っています。また、治療終了後はすべて132℃の熱処理で完全滅菌し、個別に滅菌パックに入れてお客様の前に運ばれます。他のお客様と使い回すことがありませんので、院内感染のリスクは限りなく低いといえるでしょう。

【前日のリコンファーム】

スケジュールのうっかりミスを防ぐために

急な用事のため、診察日に来院できなくなったという経験はありませんか？なかには、1度予約を断ったために、通院しづらくなり治療を中断されてしまう方もいらっしゃいます。もちろんキャンセルはしないに越したことはありませんが、突然都合が悪くなることは誰にでもあるものです。

当院では、ご希望の方に予約日の前日にお客様のご都合に変更がないかお伺いする、「前日リコンファーム（予約の再確認）」のお電話やメールをお送りしています。こうした前日の確認があるため、



予約の変更がその場ででき、うっかり忘れることはありません。また、急なお仕事・体調不良など、不都合が生じたときはその場で予約日を変更することもできるので、治療を中断せずに済みますので安心です。

【デンタリア】

帰宅後も安心していただくために

歯を削ったり、神経を抜いたり、詰めものを被せたり。治療方法によっては、診察を終えた後に、運動を控える、しばらくの間食事を控えるなど、注意事項があります。

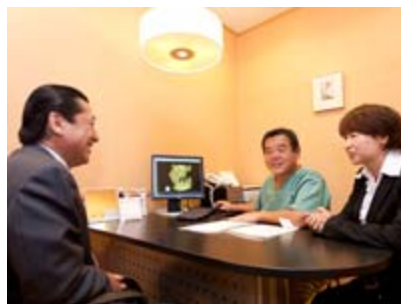
多くの歯科医院では、処置が終わると「帰宅後の注意事項」を説明しますが、治療中の緊張から解放され「ドクターの説明をよく覚えていなかった」という方が多いようです。当院では、治療が終わった後、帰宅後の注意事項を書いた説明書「デンタリア」をお渡ししています。その日に行った治療内容も書かれていますので安心です。



お客様のご要望をお聞きし、 ベストな治療を提案します

虫歯や歯周病は保険範囲内ですべて治療することができますが、治療方法・使用する材質・薬などには制約があります。

しかし、保険適応の治療がすべて悪いとはいえないと思うのです。治療風景初期の虫歯治療、根の治療、親知らずの抜歯などは保険適応内で十分に良い治療を受けることができます。またせっかく毎月、保険料を支払っているのですから、保険適応が可能な治療は是非、保険内で受けていただきたいものです。



そのためにはお客様のご要望をじっくりと伺う必要があります。どのような治療を希望され、治療後にどのような生活を送りたいか？によって、治療方法が大きく変わってきます。見た目の美しさ・活力あるライフスタイルを望まれる方には、長期的に安定する材質・先進医療・アレルギー問題を考慮した治療方法をお勧めいたします。

常に最新の治療技術を

提供できる歯科医院でありたい

歯科技術や素材は日進月歩です。車の免許のように、一度免許を取ってしまえば、すべてをカバーできるというものではありません。質の高い、お客様が満足する治療を提供するには、常に最新の技術や素材を総合的に学び続ける必要があります。

当院でも、専門の学会に参加したり、学会を開催したりしながら、新しい技術や素材の吸収や、啓蒙にも取り組んでいます。長年歯科医療に携わる中で、幸いにも世界でもトップ水準の治療をされている方々とのネットワークをつくることができました。そうした方々からの情報を吸収・消化しながら、お客様にとって常にベストな提案ができればと思っています。



これからも、医療法人社団木原会は、お客様に選ばれる歯医者さんとして、お客様に寄り添った診療ができればと考えております。歯のトラブルかな？と思ったら、ぜひお気軽に当院までご連絡ください。お待ちしております。

◆第2章◆ 当院の安心できる 院内設備について

当院の強みのひとつに挙げられるのが、最新の治療機器です。治療の質を上げるためには、最新機器の導入は不可欠です。この章では当院の院内設備についてご紹介します。



Copyright(C) 2011 医療法人社団木原会.All Right Reserved.

また来たくなるような歯科医院を目指し、

リラックスできる空間づくり

待合室で過ごす治療前の時間はなんとも言えない緊張感です。まして初めての受診日には、来たことを後悔し、このまま帰ろうか.....という経験もあることでしょう。

待合室当院では、お客様がまた来院したくなるような居心地のいい歯科医院を目指し、落ち着きと安らぎのあるレセプションルームを心がけています。



当院のレセプションルームは、お客様に少しでも快適にリラックスしていただくために、ゆったりとした空間作りを心掛けております。優雅な雰囲気漂う待合室は、まるでサロンのよう。これから歯の治療が始まることさえ忘れてしまいそうです。治療前のほんのひと時、リラックスしていただければと思います。

安心と満足のプライバシー保護

完全個室対応

歯にコンプレックスを持っていらっしゃる方は多いはず。お客様によってはデリケート面もありますので、個室で対応しプライバシーを守ります。東戸塚医院、新杉田医院共に個室をご用意していますので、希望される方はお気軽にご相談ください。なお、診察台の上での長時間の治療は疲れます。できるだけリラックスした体勢で受診してください。



歯科用 CT の導入により、

レントゲンは 2 次元から 3 次元に！

皆様は、デンタルCTをご存知でしょうか。

歯科では、歯やあごの骨の状況の診査・診断に関しては、一般的にパノラマX線写真やデンタルX線写真を用いて行っております。これらの装置では2次元的画像であるため診査・診断に限界がありましたが、最近では歯科用CT装置の発達で3次元的に診査・診断が出来るようになり、

今まで十分に診断出来なかった事項をより詳細かつ正確に出来るようになったのです。

CTを用いての診査・診断はインプラント治療のみならず、根の治療・歯周病・顎関節症等、幅広く威力を発揮し、非常に有効です。そこで木原会では、皆様に今まで以上に多くの情報をご提供し確実な診断を行うために、東戸塚医院にデンタルCTを設置いたしました。(新杉田の方も東戸塚医院にて撮影できます)。



東戸塚医院に設置したCTは、少ないX線で撮影が出来るものを設置いたしました。いつもご覧になるレントゲン写真よりも今の状態が立体的にご覧になれば、どんな状態か把握しやすく、きっと立体的な画像に驚かれると思います。

放射線量の少ないデジタルレントゲン

正確な診断と精度の良い治療を行うために、レントゲン画像は欠かすことができません。しかし放射線の被曝量は最低限でとどめたいものです。

当院では、デジタルレントゲンを使用して



いるため、放射線量の被ばく量は従来のレントゲンに比べ 1/10 以下。
日常生活の自然放射線量と大差がなく、一生のうちで 110 万枚撮影しなければ体に影響を及ぼしません。

よく見えるレントゲン画像

診療チェアの真正面にモニターを設置しています。歯の問題点や術後の治療の精度など、隠すことなくお見せしていますので、**ご自分のレントゲン画像をじっくりご覧になれます。**



◆第3章◆

当院を支えるスタッフたち

木原会理事長・歯科医師木原和喜

歯科医師歴 30 年、お客様の快適な生活とは何か？を考えたとき、虫歯や歯周病の治療も重要な処置であります。も**っと大切なことは病気にさせない医療の充実と考えました。**



先々に予想される疾患を未然に防ぐ予防治療が最も快適な生活を提供できる唯一の手段と考え、日々診療において皆様に提案、提供しております。28 年前、すでに歯をなくされた方は、入れ歯しか選択肢が無かったときインプラント治療という画期的な治療法に出会いました。**以来、約 5,000 本のインプラントを提供させていただき、不自由の無い快適な生活を提供させていただいております。**

今後、歯科医療そのものが更に進化・発展し、歯をなくさない時代が到来し、生涯自分の歯で快適に、心豊かに生活していただけるよう、常に新しい医療に着手してまいります。

新杉田医院院長・歯科医師大藤裕祐

お客様の立場に立ち、なるべく歯を削ったり、抜いたりしないで済むような治療を心がけています。

お客様へのメッセージ「人が健康である」ということの内容は、いろいろあると思いますが、自分の口から物を食べ、自分の足で歩けることが基本だと思います。できれば、ストレスなど無く、快適で豊かな生活を送りたいと誰もが思うことでしょう。

私は、歯の治療や口の中の健康ばかりでなく、より多くの方が、健康で快適で心豊かな生活を送れるよう、出来る限りの努力と手助けを行なうことをモットーに、診療しています。



東戸塚医院院長・歯科医師清水諭

医学は科学です。そして常に進歩し続けています。そんな医療科学に遅れをとることなく、常に新しい知識、技術を学び続けることが我々に課されていると思います。そして何よりも会話を大切にしています。すべては人と人のコミュニケーションから始まります。お客様との会話



を大切にしていきたいです。

『咬める喜び』を多くの方に提供できたらと思っております。そしてお客様には何でも話して頂きたいです。会話の中に診療に活かせるヒントが隠されていることがあります。

ディレクター

医療の場において、望まれる事はさまざまですが、まとめると「技術力」と「信頼関係」にあると思います。



松本しのぶ

鈴木弘子

自分自身が、一患者として医院を受診する時、技術はあって当たり前と思います。だってお医者さんですから…。

信頼して、自分の身を任せるしかないのです。

でも、辛いのにそのまま時間を待たされた。

対応がぶっきらぼう。

待ったのに、お医者さんは忙しく、ゆっくり説明もしてくれない。

疑問があっても聞けない。

説明の後から、聞きたいことや望むことがあっても言いにくい。

「聞いておけばよかった…。」

そんなことはありませんか？

私は、何度もあります。

治療行為以外にも、満足のいく、信頼できる医療に必要なことがたくさんあります。

- ・わかりやすい説明
- ・親切な対応
- ・話しやすい雰囲気
- ・医師やスタッフの人間性（相性）などなど

それらのプロフェッショナルになることが、私の役割です。

出来れば、お医者さんにはかかりたくないし、ましてや歯医者は『行きたくないところNO.1』であることを自覚し、それでも、いらしていただけるように努力します。

『行きたくないけど、行くなら木原歯科！！』を目指します。

◆さいごに◆

私たちの役目

私たちの役目はお客様の痛みや不安を取り除くだけではありません。お客様を心身ともに満足していただくこと、もっと言えば、質の高い快適な生活を送っていただくためのサポートをすることこそが、医療の最終的なゴールだと考えています。

たとえば、入れ歯になってしまい、家族と食べるものが別々になってしまうと、家族とのコミュニケーションまで悪くなりがちです。しかし、インプラントを入れてよく噛める生活が手に入ったら生活はどう変わるでしょう？きっと、食事での家族との会話も増え、たとえばお孫さんとの距離が



今まで以上に縮まるかも知れない。お孫さん持つお客様にとって、これほど嬉しいことはないのではないのでしょうか。

「ライフスタイルそのものが変わった」と

おっしゃってくれるお客様も

医療現場では、こうした質の高いライフスタイルを提供することを「クオリティ・オブ・ライフ（Quality of Life, 略語：QOL）を提案する」といいます。実際、当院でも「ここで歯の治療を受けて依頼、生活そのものが楽しくなった」とおっしゃってくれるお客様も少なくありません。こんな言葉をいただくたび、歯科医師としてのやりがいを日々体感しています。歯の治療を通じて、心から健康になれる。私たち木原会の目指す最終的なゴールは、誰もが健康でイキイキと暮らせるようなライフスタイルの提案だと考えています。

歯のことでお悩みの方、ぜひ一度当院までご相談ください。しっかりとしたカウンセリングと治療でお客様に合ったご提案をさせていただきます。

◆木原歯科東戸塚医院◆

〒244-0805 横浜市戸塚区川上町 87-1 ウェルストン 11F

電話番号 045-828-1372



◆木原会新杉田医院◆

住所 〒235-0033 横浜市磯子区杉田 4-1-2 新杉田駅前ビル 2F

電話番号 045-774-2883



◆ホームページ◆

<http://www.kiharakai.com/>