



東戸塚駅から徒歩3分の木原歯科・内科医院



オフィスビル1階正面のよく目立つ入り口

アイデアを即、実行し、 患者とスタッフのための 豊かな歯科医療を構築

木原会は神奈川県の新杉田と東戸塚に歯科医院を持ち、東戸塚には内科も併設。40年の歴史で、時代の先を読むアイデアを医療に生かしてきた。その歩みを伺った。

医療法人社団 木原会
木原歯科・内科医院

理事長 木原 和喜 先生



医療法人化を機に お客様中心型に変革

医療法人社団木原会は、1985年、木原和喜理事長が神奈川県横浜市の新杉田駅前に「木原歯科医院」（現木原歯科新杉田医院）を開業したことに始まる。

現在、80名のスタッフを抱える大型歯科グループだが、始まりは木原理事長と常勤医、歯科衛生士、歯科助手、歯科技工士、受付の6人体制だった。

開業時から木原理事長が大切にしてきたのは、チーム医療だ。学生時代、アメリカンフットボールの選手だったこともあり、メンバーが一つの目標に向かって努力するチームプレイが好きだった。

木原歯科医院は順調に成長し、1991年には医療法人社団木原会を設立した。

医療法人化を機に、木原理事長は、以前から歯科医院の方針として温めていた「お客様中心型歯科医院」を明文化。スタッフの意識改革に着手した。

「私に『患者様はお客様である』と気づかせてくれたのは、一人の患者様の言葉でした。その患者さんが『木原先生のところはいいね、いつもお客さんがいっぱいだね』とおっしゃったのです。『お客さん』という言葉に、私は

ハッとしました。患者様を顧客と考えることの大切さと私たちが医療サービスを提供する存在であることを教えられたのです」

木原理事長は、院内改革の第一歩として、患者の名前に「様」をつけて呼ぶことをスタッフに徹底した。スタッフは使い慣れない言葉に抵抗感を示したが、「様」と呼ぶことが定着するにつれ、話し方が丁寧になってきた。「言葉づかいの教育は、スタッフの人格教育につながります。様をつけて患者様と呼ぶと、それに続く会話が自然と丁寧な言葉づかいになるものです。そして、言葉が変われば、行動も変わってきます。スタッフたちが言葉と行動の関係性に気づき、『このままではいけない。変えていこう』と、接遇のあり方を見直すようになったことは、とてもうれしい変化でした」

21世紀にあるべき 歯科医院を目指す

今回、取材で伺った東戸塚にある「木原歯科・内科医院」は、2005年に開業した通算4軒目の歯科医院だ。開業時の名称は「木原歯科東戸塚医院」だったが、2016年に内科を併設。現在の名前に改称した。