



クリニックガイド

新潟 — Niigata

- 新潟 年中無休
松村歯科 〒950-2023 新潟市西区小新495 ☎025-201-1885
- 新津 年中無休
まつむら歯科 〒956-0023 新潟市秋葉区美幸町3-1-12-2 ☎0250-24-6688
- 荻川
おぎかわ歯科 〒956-0013 新潟市秋葉区田島字江端833 ☎0250-23-4880
- 水原 年中無休
まつむらデンタルクリニック 〒959-2033 阿賀野市百津町9-36 ☎0250-62-2151
- 津川
まつむらデンタルクリニック 〒959-4402 東蒲原郡阿賀野町津川674 ☎0254-92-0150
- 関川
松村歯科 〒959-3265 岩船郡関川村大字下関字宮越1417-1 ☎0254-64-1201
- 巻 年中無休
しらとり歯科 〒953-0041 新潟市西蒲区巻甲4380-4 ☎0256-72-1771
- 長岡 年中無休
松村歯科 〒940-2103 長岡市古正寺町29-3 ☎0258-28-4108
まつむら第二歯科 〒940-0037 長岡市東栄1-2-33 ☎0258-31-7202
- 柏崎 年中無休
まつむら歯科 〒945-0041 柏崎市松美2-270-1 ☎0257-20-0310
- 高田 年中無休
まつむら歯科 〒943-0824 上越市北城町3-1-30 ☎025-521-6780
- 上越 年中無休
まつむら歯科 〒943-0803 上越市春日野1-669 ☎025-522-6001

宮城 — Miyagi

- いずみ 年中無休
いずみデンタルクリニック 〒981-8001 仙台市泉区南光台東2-11-26 ☎022-253-1588
- 青葉 年中無休
青葉デンタルクリニック 〒981-3213 仙台市泉区南中山1-27-28 ☎022-348-1225
青葉第二歯科 〒981-3328 黒川郡富谷町上桜木1-46-3 ☎022-348-1085
- 利府 年中無休
利府デンタルクリニック 〒981-0112 宮城県利府町利府字八幡崎前83 ☎022-766-4130
- 名取 年中無休
名取デンタルクリニック 〒981-1221 名取市田高字神明273 ☎022-381-0921

東京 — Tokyo

- 駒込 年中無休
まつむら歯科 〒170-0003 豊島区駒込6-26-16サカガミビル3F ☎03-3949-8818
- 立川 年中無休
まつむら歯科 〒190-0003 立川市栄町2-67-3 ☎042-538-1088



患者さまと徳真会グループスタッフのコミュニケーションジャーナル

おひさまだより

OHISAMADAYORI

2009 WINTER
Vol. 51



心がふれ合う、笑顔がこぼれる。

- ・理事長メッセージ「^{ひえん}碑縁～念ずれば花ひらく～」
- ・グループトピックス [症例発表会・仙台地区QC大会・理事長ラジオ番組出演 など]
- ・診療所訪問 第3回 みのおデンタルクリニック

大阪 — Osaka

- 江坂
江坂歯科 〒564-0051 吹田市豊津町1-21エサカ中央ビル2F ☎06-6386-0233
- 年中無休
江坂第二歯科 〒564-0051 吹田市豊津町11-37 ☎06-6310-7660
- みのお 年中無休
みのおデンタルクリニック 〒562-0034 箕面市西宿1-11-5 ☎072-749-2080

福岡 — Fukuoka

- 博多
はかた中央歯科 〒819-0031 福岡市西区橋本2-25-7 ☎092-892-5134

中国 — China

(中国全診療所 年中無休)

- 廈門徳真会歯科センター 廈門市禾祥西路881号2楼 ☎86-592-2290088
- 上海徳真会口腔診所 上海市虹橋開発区興義路8号万都中心3F ☎86-21-5208-0208
- 上海徳誠会口腔門診 上海市静安区大沽路386号 ☎86-21-6340-0270
- 上海浦東新区徳清会口腔門診 上海市浦東新区金橋藍安路160号 ☎86-21-5030-7858
- 上海浦東新区徳申会口腔診所 上海市浦東新区丁香路1198号貴芳旬路 ☎86-21-6856-1040
- 蘇州徳真会口腔診所 江蘇省蘇州市金鳥湖路88号蘇信ビル1F 1单元 ☎86-512-6763-5720
- 蘇州高新区徳盛会口腔診所 蘇州高新区長江路436号綠宝広場3F-10 ☎86-512-6803-2501
- 無錫徳真会口腔診所
無錫市無錫新加坡工業園行創六路8号6~7欧陸風情広場B楼1F ☎86-510-85281121

提携 — Partnership

- 香港 Dental Implant & Maxillofacial Centre
シンガポール TP Dental Surgeons Pte Ltd

株式会社ワールド・ラボ — WORLD LAB Inc.

- 新潟センター 〒956-0023 新潟県新潟市秋葉区美幸町3-2-25 ☎0250-23-2009
- 大阪センター 〒564-0051 大阪府吹田市豊津町11-37 2F ☎06-6190-2660
- 仙台センター 〒981-3328 宮城県黒川郡富谷町上桜木1丁目46-2 ☎022-348-1206
- WORLD LAB U.S.A (ワールドラボ U.S.A) 12Mauchly Ave. Unit M Irvine CA 92618 ☎1-949-727-0121
- Ultimate Styles Dental Laboratory 12Mauchly Ave. Unit M Irvine CA 92618 ☎1-949-727-0822
- 徳真会歯科制作(上海)有限公司 上海市普陀区同普路1175-2 3F ☎86-21-5270-1325

株式会社ゼネラルスタッフ — GENERAL STAFF Inc.

- 本 社 〒950-2023 新潟県新潟市西区小新495 ☎025-201-1183
- 新潟本部 〒956-0023 新潟県新潟市秋葉区美幸町3-2-25 ☎0250-25-2016
- 東京本部 〒150-6018 東京都渋谷区恵比寿4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー18階 ☎03-5789-5830
- 大阪本部 〒564-0051 大阪府吹田市豊津町11-37 ☎06-6310-6066
- 上海本部 上海市静安区大沽路386号 ☎86-21-6340-0316

※掲載内容の無断転載・複写使用を禁止します。医療法人 徳真会グループ



ご自由に
お持ちください



碑縁

Vol.2
HIEN

徳真会グループ
理事長 松村 博史

念ずれば花ひらく

去る10月4日、伊予の松山で故坂村真民先生の生誕100年祭が行われました。
真民先生が97歳で亡くなられて3年が経ち、先生が生きておられれば100歳となられた今年平成21年10月4日にこの会が企画され、坂村真民先生所縁の人達が全国から集まり、先生を振り返り心温まる時間を共有しました。

徳真会グループと真民先生の縁は平成3年に逆のぼります。
徳真会の創業10周年を記念して創業の地の新潟県旧新津市に「念ずれば花ひらく」の石碑を建立寄贈する為のお願いに、先生のお宅にお伺いした時から始まります。
建立後、当時82歳の真民先生が娘の真美子さんと新津市までおいで頂き、石碑に「入魂」されました。
秋葉山公園の仏舎利塔の脇に建立させてもらった伊予の青石に刻み込んだ「念ずれば花ひらく」の石碑は、仏教への造詣深い真民先生から大変喜んで頂き、「パゴダのある街」という詩を書いて頂いたのが昨日の様に思い出されます。

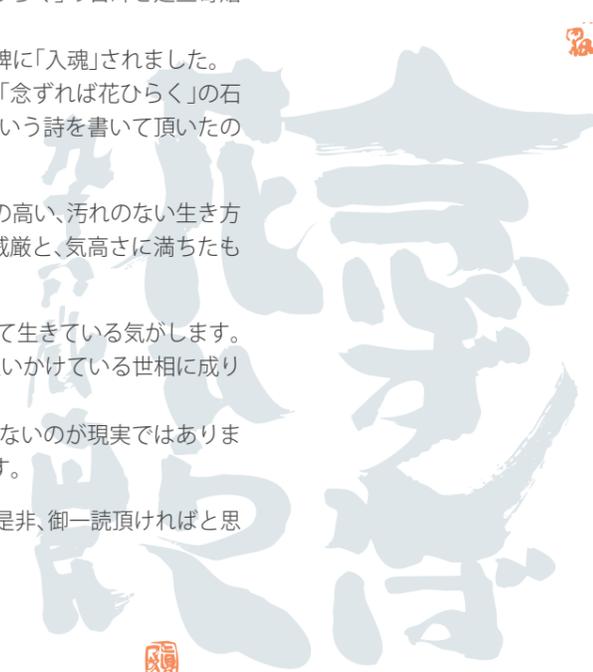
真民先生の人生は、本当に数々の御苦労の多い人生でありながら、魂の格の高い、汚れのない生き方をされ、先生の詩は、読む人達が皆、心洗われる気持ちになれる、優しさ、威厳と、気高さに満ちたものでした。

今日の日本は、何か先が見えない時代の中にあって、皆が強い閉塞感を持って生きている気がします。
また、一步国外へ目を転じて、哲学の無い金の亡者が、先を競って利を追いかけている世相に成り下がっているのが世界の現状の様でもあります。
日本も、こうした世界の流れの中で、これらの国々と伍してゆかねばならないのが現実ではありますが、時には立ち止まって、真民先生の詩で心を洗う時間を持ちたいものです。

真民先生の詩集や書は、徳真会のほとんどの診療所に飾ってありますので是非、御一読頂ければと思います。

最後に私の好きな真民先生の詩をいくつかを紹介させていただきます。
真民先生との碑縁に心より感謝いたします。

合掌



パゴダのある街

新潟県新津市の
秋葉公園頂上には
パゴダがあり
そのパゴダと並んで
念ずれば花ひらく
第百七十一番碑が建立された
瓢湖に集まる白鳥たちも
このパゴダを目じるしにして
飛んでくるだろう
四季折々の風も
仏陀世尊の心を伝えて
ここから吹いてゆくだろう
除幕入魂のお経は
わたしが唱えた
石は四国西条の青石
石よ
生きとし生けるものの幸せのため
幾世紀も建ち続けてくれ

人と生まれて

日の出ずるも見ず
日の沈むも知らず
月星光り輝けど
仰ぐこともせず
老い
そして死ぬ
牛馬なれば
せんかたなきも
人と生まれ
かなしと言わん
あわれと言わん

念ずれば花ひらく

苦しいとき
母がいつも口にしていた
このことばを
わたしもいつのころからか
となえるようになった
そうしてそのたび
わたしの花がふしぎと
ひとつひとつ
ひらいていった

鳥は飛ばねばならぬ

鳥は飛ばねばならぬ
人は生きねばならぬ
怒濤の海を
飛びゆく鳥のように
混沌の世を生きねばならぬ
鳥は本能的に
暗黒を突破すれば
光明の鳥に著くことを知っている
そのように人も
一寸先は闇ではなく
光であることを知らねばならぬ
新しい年を迎えた日の朝
私に与えられた命題
鳥は飛ばねばならぬ
人は生きねばならぬ

2009・8・23
症例発表会

特別講師：歯周病専門医 石川 烈先生
インプラント専門医 岡田 常司先生

今回の症例発表会では、当グループのスタッフが準備を重ね、日頃の診療成果についての発表を行いました。発表会を通じ、各クリニックで起こった様々な症例を、徳真会全体の問題として共有することができました。

発表会の後には、歯周病専門医の石川烈先生により、歯周病治療の新たな技術や可能性についてご講演頂きました。また、インプラント専門医の岡田常司先生には、基本的なインプラントの仕組みや様々な臨床症例などについてレクチャーして頂きました。

今後も、スタッフ同士刺激し合い、歯科治療の技術向上を目指してまいります。



2009・8・26
輪島大士氏講演会

講師：元54代横綱 輪島 大士氏

新津研修所にて元54代横綱輪島大士さんをお招きし、講演を行って頂きました。

花籠部屋に入門し、一気に第54代横綱に駆け上り大相撲の黄金時代を築いた天才力士の華やかな舞台から一転、プロレスラーに転進されたお話や、その後のタレント業、アメフトのチーム作りに携わったお話など、有為転変の人生経験を踏まえた「男の生き方」を熱く語って頂きました。

輪島さんには、過去にも一燈塾でご講演頂くなど、当グループに多大なるご貢献を頂いております。輪島さんの熱くまっすぐな生き方は、当グループのスタッフにとって大きな励みとなっています。



2009・9・3
仙台地区QC(クオリティコントロール)大会

名取デンタルクリニックにて、仙台地区QC(クオリティコントロール)大会が行われ、日々の診療における改善内容を発表しました。

「効率化のための作業内容の見直し」「患者さま満足度アップ」などの観点から、仙台地区のクリニック、新潟地区のクリニック、ワールドドラボ新潟センターのスタッフが日々行っている改善活動の内容を発表しました。

それにより、スタッフ全員でクリニックの改善をしなければならないという危機感と団結力が生まれ、全員参加型で改善提案を出し合うことの大切さを学びました。

さらに、今回はMKグループの青木秀雄副会長にお越し頂き、講演を行って頂きました。お客さま第一主義で市民の信頼を勝ち取ったMKグループの姿勢には、当グループとしても大いに学ぶべきところがあると感じました。

◆ MKグループオフィシャルウェブサイト
<http://www.mk-group.co.jp/>



2009・9・6
救急蘇生実践演習

講師：新潟大学歯学部 染谷源治教授 ほか6名

新潟大学歯学部の染谷源治教授をお招きし、緊急蘇生の実践演習をご指導頂きました。

歯科診療の現場では、様々な危険が潜んでいます。緊急蘇生は私たちの仕事にとっても密接に関わるということを改めて感じました。

今回の演習では、万が一クリニック内でアクシデントが起こった際、私たちがどのように緊急蘇生を行えば良いのかを実戦形式で学びました。

診療スタッフは、リスクを最小限にし、より安全に診療を行う義務があります。しかし、それでも防ぎ切れずに起こってしまったアクシデントにおいては最善の処置を行い、患者さまの命を守らなくてはなりません。

そのことを常に意識して、日々の診療に取り組む重要性を再認識しました。



2009・9・9
後藤博樹氏・夢田博知氏講演会

講師：Sheets & Paquette Dental Practice 後藤 博樹氏
WORLD LAB U.S.A. ハイクオリティ部門 夢田 博知氏

新潟研修所にて、技工士の後藤博樹氏・夢田博知氏に講演を行って頂きました。

後藤博樹氏は、患者さま一人ひとりの「願い」や「希望」を叶えるために、様々な角度から考え、かぶせもの(技工物)を作り上げていると語られました。

また、夢田博知氏には、ワールドドラボU.S.A.でのお話をして頂きました。林直樹氏のもとで修行を重ね、まだまだ自分自身は勉強不足だと謙虚に日々の課題を見つけ、それに確実に取り組むことの大切さを教えて頂きました。

後藤氏・夢田氏ともに、技術のみならず、コミュニケーションにも重点を置いてチーム医療を行っており、その姿勢は当グループのスタッフにも大きな刺激となりました。



2009・10・1
理事長ラジオ番組出演

RFラジオ日本の番組「こんにちは! 鶴時靖夫です」の収録に、理事長がゲストとして出演されました。今回で2回目のゲスト出演となります。

「こんにちは! 鶴時靖夫です」は、今年で26周年を迎え、放送6500回を超える長寿番組です。番組では、政治家や著名な経営者が出演され、国家観や職業観などについて幅広くお話をされています。

理事長は、歯科業界の現状や、患者さま目線に立った徳真会のベネフィットの具現化、そして徳真会で働くスタッフが夢と誇りを持って、世界で最も優れた歯科医療グループを創造してゆく事への将来像などを、番組を通してお話されました。

※理事長が出演された回の番組は、10月12日に放送されました。

ホームページより放送を聞くことができます。

◆ 徳真会グループホームページ
<http://www.tokushinkai.or.jp/>



Training & Academy

Human Dental Academy ヒューマン・デンタル・アカデミー

2009.9.29 | 講師:昭和大学歯学部 山本 松男教授
選択:技能

歯科衛生士養成研修

立川診療所 歯科衛生士 石沢 ゆかり

昭和大学歯学部の山本教授より、「感染と予防」について、細菌とウイルスの違いから、医療人としての感染防止や器具などの消毒・滅菌に至るまで、細かく講義していただきました。

当グループでは、新津診療所と立川診療所を中心に、山本教授や感染管理コーディネーターの柴田清先生をお招きし、ご指導を仰ぎながらグループ内クリニックの感染管理に取り組んでいます。研修を受けて、衛生面はもちろん、環境問題も考慮しながら、グループとして統一した理念のもと、感染と予防によりいっそう努めていくことの重要性を再確認しました。

今回のような研修は、県外で勤務する当グループの衛生士とも交流できる良い機会ですので、それぞれの診療所での処置や感染防止について話し合い、統一を図っていききたいと思います。



2009.9.10 | 講師:WORLD LAB U.S.A.ハイクオリティ部門 冨田 博知氏
選択:必修:技能

ハンズオンレクチャー

ワールドラボ新潟 長谷川 健

今回のハンズオンレクチャーでは、「ブリーチングを施した天然歯に調和するポーセレンワーク」についてご指導頂きました。あらかじめ用意して頂いた技工物に、セラミックの技工を施して頂く実践方式でのレクチャーを行って頂き、目の前で高度な技術を見ることができ、たいへん勉強になりました。出来上がった技工物の完成度の高さには、同席された Sheets&Paquette Dental Practice の後藤博樹氏も驚かれるほどでした。

途中、後藤氏が冨田氏へ質問される場面が幾度もあり、より高度なクオリティを追求し合う姿がとても刺激的でした。

私たちも冨田氏のように「極めようとする姿勢」を見習い、患者さまの診療に活かしていこうと思いました。

2009.8.17 | 講師:Heart Balance 代表心理カウンセラー 橋本 ちかこ先生
選択:教養

心理学

ゼネラルスタッフ 溝渕 純子

今回橋本先生より、「伝える」事をテーマに講義して頂きました。内容は、「否定的な言葉より肯定的な言葉で伝える」「お待たせしてしまった患者さまへの対応」などです。

今回ご指導頂いた事を実践していくためには、スタッフ間のコミュニケーションが大切になります。定期的にミーティングを重ね、患者さまからのご指摘やスタッフ間での意見を吸い上げて、解決に向けて行動していくことで、クリニックを心地よい空間に変えていきたいと思いました。



2009.7.27 | 講師:大沼花店専任講師 田口 喜代枝先生
選択:教養

プリザーブドフラワー研修

青葉第二歯科 PML 日蔭 陽子

仙台地区にて、プリザーブドフラワー研修が行われました。内容は、プリザーブドフラワーの飾りつけの実践です。バランス良く作るポイントや色の配色、パーツのアレンジメントの仕方などを教えて頂きました。バラの花を挿し、その周りに葉や綿、リボン、ビーズなど様々なパーツを挿して彩りました。

診療室でも季節感ある飾りつけを実践し、雰囲気の良い診療所創りに活かしていきたいと思っています。



2009.7.9 | 講師:株式会社日本創造教育研究所 代表取締役 田舞 富太郎氏
選択:必修:理念

理念と経営

ゼネラルスタッフ 皆川 真彦

日創研グループの代表をはじめ、各社の代表取締役を兼務される田舞氏より、理念と経営についてレクチャーして頂きました。

田舞氏は、「仕事にはゴールや目的が大切であり、目的に向けて継続するには興味や意識を持ち続けることが不可欠であるという事を強調されました。

「量の拡大」より「質の追求」を提唱される田舞氏のご指導は、高水準の医療とサービスの提供を目指す当グループのスタッフにとって、大きな学びとなりました。



2009.9.8 | 講師:瀧澤 強一先生
選択:教養

中国古典

しらとり歯科 歯科助手 今井 薫

孫子の説いた戦法を学んで、「戦は、負けたら終わり。だから、今最善を尽くさなければならない。」と感じました。医療の現場においては、一時のミスも患者さまの命に関わります。「私は戦争をしているくらいの気持ちで仕事をしなければ、患者さまを不幸にしてしまう。」と、改めて気づかされました。

「準備は完璧にしない」と孫子は言われます。徳真会のベネフィットを具現化するためには、まず準備をしっかり行う事。余裕をもって仕事を進めるよう常に考える事。これらを自分の課題にして、日々の業務につとめてまいります。



● 第3回 ●
みのお
デンタルクリニック



明るい日差しがふりそそぐ開放的なクリニック

明るいクリニックに明るいスタッフ!今までの歯科医院のイメージを変える
快適な空間で、確かな技術にもとづいた安心・安全な治療を行っています。



審美歯科

美しい笑顔は、美しい口元からです。
歯の着色、形、歯並びなど、気になる事がございましたらお気軽にご相談下さい。



歯周病治療

「年をとったら歯周病になるのは、仕方がない」と思われる患者さまもいらっしゃるかもしれませんが、適切な治療を行えば歯周病は改善することができます。いつでもご相談下さい。



トリートメントケア(歯と歯ぐきのエステ)

歯の表面=エナメル質には、目に見えない細かい傷がついています。これがブラークやステインが付着する原因です。それには、歯をツルツルの状態にするトリートメントがオススメです。栄養分を補給してミクロの傷を修復します。また、歯肉マッサージを行うことで歯ぐきの血行が良くなり歯肉全体に栄養が行き届きます。是非この機会にお試し下さい。

トリートメントコース
3,000円(30分)
?
10,000円(60分)



気になることがあればなんでもご相談下さい

「金属が目立つから白い歯にしたいけど...どんな種類があるの?金額は?」
「治療回数、期間はどれぐらいかかるの?」など、歯に関するお悩みや疑問があれば、なんでもご相談下さい。

〒562-0034 大阪府箕面市西宿1-11-5 ☎072-749-2080

■診察時間	月～金	土・日・祝日
午前	午前9時～午後1時 (受付時間:正午12時まで)	午前9時～午後1時 (受付時間:正午12時まで)
午後	午後3時～午後8時 (受付時間:午後7時まで)	午後2時～午後7時 (受付時間:午後6時まで)

■ユニット/10台 ■ドクター/6名 ■受付/3名 ■アシスト/10名



- 一般歯科
- 小児歯科
- 集中治療可
- 審美歯科
- インプラント
- 担当医指名可
- 口腔外科
- 矯正歯科
- 予防歯科
- 歯周病治療
- 車椅子対応
- AED
- 年中無休

第3回
デンタル
カウンセリング

「歯周病」といっても、実にさまざまなタイプがあります。いったい、どんな病気なのでしょう。

歯周病って、どんな病気?

歯周病とは、歯の表面につく歯垢によって起こる文字通り「歯の周りの病気」です。虫歯と違って、歯の形が壊れていくのではなく、歯の周囲を支えている組織が壊れていく病気です。日本人の55～64歳の約50%が歯周病にかかっています。まさに現代の生活習慣病といえます。

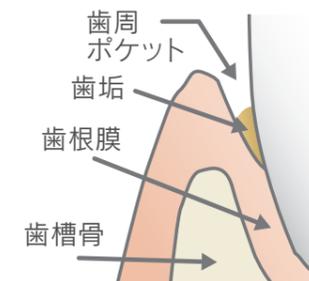


立川診療所
関屋先生

歯周病はどのようにして起こるのでしょうか?

歯と歯ぐき(歯肉)の間にはポケットという1mmくらいのすき間があります。歯みがきを怠ってしまうと、このポケットに歯垢がたまり、たまった歯垢が歯石をつくり、すき間を押し広げていきます。これを積み重ねることで歯肉が炎症を起こします。これが歯肉炎で、歯周病の第一歩です。

歯肉炎にかかると、歯ぐきは赤く腫れます。例えば、リンゴをかじったときなどに歯ぐきから血が出るのは、歯肉炎が原因です。歯肉炎を放置しておくとも症状はますます悪化し、歯肉炎へ、そして歯周病へと進んでいきます。この様に、歯周病は主に歯と歯ぐき間のブラッシングがきちんとできていないのが原因となって起こります。



歯周病はこのように進みます

- 1 歯垢がたまる**

歯ぐき(歯肉)が赤く腫れ上がり、歯を磨いたり、リンゴをかじったりすると出血します。
- 2 歯周ポケット**

歯と歯ぐき(歯肉)のすき間(ポケット)が広くなり、そこから出血したり膿が出て口臭を感じる場合があります。
- 3 歯根膜**

ポケットでの炎症が慢性化し、歯根膜、歯槽骨が先端部から溶けてきます。このころは口臭もあり、歯が浮いた感じがします。強くかむと痛みを伴い、歯がぐらついてきます。
- 4 歯槽骨の破壊**

歯根を支えている歯槽骨がほとんど溶けてしまいます。歯根が露出し、歯のぐらつきがひどくなります。硬いものは食べられません。最悪の場合、歯が抜け落ちてしまう場合もあります。

歯周病の予防策

- 1**

お口の中は、いつも清潔にしましょう。食後や寝る前には必ず歯磨きをする習慣を身につけましょう。
- 2**

栄養バランスの良い食事を心がけ、歯ぐきの血行をよくするために、しっかりとよく噛んで食べましょう。
- 3**

定期的な検診を受けることによって歯周病菌の発症を抑えられます。定期健診は3～4ヶ月ごとに受診するのが望ましいです。



アメリカ歯科事情 「歯の色合わせ」



WORLD LAB U.S.A.
CEO 山川孝始

「かぶせもの」の種類に、セラミックや硬質レジンという材質を使用したものがあります。金属の「かぶせもの」とは違い、それらは天然の歯と同じ色を再現することが可能です。基本的には、もともとあった天然の歯の色を再現します。なかには「せつかく」かぶせものを入れるなら、真っ白く綺麗な歯を入れたいと希望される患者さまも多いようです。歯の色合わせには「シールドガイド」と呼ばれる歯の色見本を使い、患者さまの要求に合わせた色を選択していきます。

さて、ここで日本とアメリカの大きな違いですが、日本では歯医者さんが治療中に色を合わせます。

アメリカでは、患者さまが自ら歯科技工所に訪れ、その患者さまの歯の製作を担当する歯科技工士が、直接口の中を見て、歯の色合わせを行います。歯には形やバランスというものも大事で、歯科技工士が患者さまと直接会話をし、カウンセリングをすることにより、唇の動きや笑顔の際の歯の見え方も確認することができます。

日本ではあまりなじみのない方法だとは思いますが、当グループの自費治療では当グループの歯科技工士が直接患者さまの治療に立ち会い、歯の色合わせを行わせて頂くことが可能ですので、お気軽にスタッフへご相談下さい。

交流ひろば

患者さまからの声をお伝えします

ありがたいご指摘

OPINIONS

歯磨きのご指導を行って頂いた際、目が悪くて見えないにもかかわらず、鏡で確認してくださいと言われました。見えないと言っているのに配慮が足りないと思います。

配慮が足りず患者さまに不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は一人ひとりの患者さまの体調や状態をきちんと把握し、細やかな仕事を進められるよう努力してまいります。

(長岡診療所 秋山 哲郎)

診察台に入れ歯を忘れてしまいました。スタッフの方が、その事に気づいて、待合室に向かって「入れ歯を忘れた方」と、大きな声で言われました。とても恥ずかしかったです。また、入れ歯を渡される際も、中身の見える透明な袋に入った状態で手渡されました。

どういう行動を取ったら、患者さまが不愉快な思いをされないかという事への配慮が欠けておりました。以後、患者さまの気持ちになって、気をつけて仕事に取り組みたいと思います。

(新津診療所 曾我 晋太郎)

歯石の除去をしてもらった際、ずっと器具が歯ぐきに突き刺さった感じを受けました。非常に痛い思いをしました。その旨を歯科医師に伝えたのですが、特に悪びれる様子もなく「深い場所の歯石取りは歯ぐきに当たって痛いんです。」と言われました。

患者さまの立場に立って治療を行う事ができなかったことを深く反省すると共に、今後は全てにおいて患者さまへの細やかな気配りと説明を行えるように十分努めます。

(新津診療所 曾我 晋太郎)

予約時間を30分以上過ぎた場合は、待っている患者にその旨を一言くらい話されてもいいと思います。予約を11時に入れていたのですが、診察・会計を終えたのが午後1時でした。

私達名取デンタルクリニックのスタッフは、患者さまの時間を大切にするという事を理念の中の一つとして、共有しています。その中、患者さまの時間を無駄にしまい、患者さまへの心配りが、行き届かなかった事大変申し訳なく思います。スタッフ一同常に患者さま側に目線を合わせて診療を行ってまいります。これからも宜しくお願い致します。

(名取デンタルクリニック 衣斐 明)

うれしいお言葉

COMMENTS

今まで何度も歯科医院を替えてきましたが、やっと自分に合う良い歯科医院を見つけることができました。

ていねいで、安心でき、先生も良い先生でした。

(岩沼市 30代女性)

受付の方がすごく感じが良かったです。土、日、夕方でも受診できるので、とても助かりました。

(福岡市 20代女性)

今まで通った歯科医院の中で1番、サービスが素晴らしかったです。スッキリ満足。

(仙台市 20代女性)

何回か通院させてもらいましたが、先生やスタッフの方々の感じが良く、とても通いやすかったです。衣斐先生のおかげで私自身が金属アレルギーだということが判明しました。

(仙台市 30代女性)

お詫び

最近、徳真会の現場の対応で、大変稚拙なレベルのクレームや御指摘を頂く事が続いております。組織では、現場の基本訓練や、理念講座等を毎週繰り返し行ってスタッフの教育や訓練を継続しておりますが、まだ幼稚な判断と対応のスタッフがおり、患者さまに御迷惑と御不快な思いを与えております事を組織の責任者として深くお詫び申し上げます。今後、スタッフの再教育を徹底して徳真会の理念に基づいた人材育成を組織をあげて行なってゆく事をお約束致します。お気づきの点がございましたら、患者さま窓口を通して何なりとお申し出下さい。直接、私が指導させていただきます。

徳真会グループ 理事長 松村 博史