

# Medical Practice News

● メディカル・プラクティス・ニュース

環境改善 人気クリニックに学ぶ 患者さん視点の環境づくり

診療報酬改定 改定率と改定の注目ポイント

人事・労務 "安心感・公平感"のある給与の仕組み

コラム 知的障害のある人たちのスポーツの祭典"SO"

2014  
February 2



【椿3】友永 太(知的障害)

花を描くのは好きで、椿も庭に咲いていた枝を花瓶に挿してしばしば描いていました。

この椿の作品は、東日本大震災の被災地に自生していた気仙椿が、たくさんの花を咲かせている写真を参考にして描いた作品です。

この作品は、バソナグループが運営する「アート村」で活躍する、障害を持ったアーティストの作品です。アート村は「才能に障害はない」をコンセプトに、あらゆる方々が活躍する社会を目指しています。

人気クリニックに学ぶ

# 患者さん視点の環境づくり

ブログやFacebookなどを通じて、インターネット上で患者さん同士の情報交換が日常的に行われる時代になりました。院内の状況がインターネット上でガラス張りになって評判をつくり、患者数の増減に影響を及ぼしているのです。そんな今、診療所はどのようなことに気を配り、環境を整備していけばいいのかを考えます。

## 情報サイトから女性視点を学ぼう

「医療＝サービス業」であると接遇に力を注ぐ診療所が増えています。とても素晴らしいことです。ただ、サービスは「人＋環境」で完成するので、環境整備にも目を向けなくてはなりません。

無機質な外観と内観、消毒液のにおい…いかにも「病院」になっていないでしょうか？ 開院した当時は最新だったことや当時のスタンダードも、今では古びているかもしれません。見直しが必要です。

流行っている診療所は「患者視点で環境を整備している」ということがよく分かるウェブサイトがあります。教育企業である株式会社ベネッセコーポレーションが運営する「ベネッセ ウィメンズパーク」です。500万人以上の女性が集まる会員制サイトで、妊娠出産・子育てを中心に幅広いジャンルの口コミや情報が載っていますが、中でも注目は地域の「診療所探し」です。

全国の小児科、皮膚科、耳鼻科、産婦人



科、眼科などの評判が地域ごとにランキングされているのです。会員の診療所体験レポートには、待合室の環境、待ち時間、居心地、清掃、備品、スタッフの対応などが事細やかに書き込まれており、診療所選びの観点を知ることができます。「診療所選びで失敗したくないから事前情報を得たい」というニーズに合致し、アクセスを集めています。

ここでの最大級の褒め言葉は「病院とは思えない雰囲気」「病院とは思えない綺麗さ」という表現です。その裏には、病院は「いつも忙しくてイライラしている」「清掃が行き届いていない場所」というイメージや思い込みがあるということです。そして、人気のクリニックは、どこもそのイメージを覆していることが特徴です。

感覚の鋭い女性に満足してもらえる医院環境は、男性にも満足してもらえるため、女性視点を学ぶ上で、ぜひ、上記のような情報サイトを参考にしてみてください。

また、滋賀県の「桂川レディースクリニック」はベネッセウィメンズパークの評価ランキングで津市1位の産科・不妊治療院です。ブランド・マネージャーを務める桂川幸恵さんは「自分の中の素人目線を大切に、患者さんから見て、あったらいいな、をカタチにしてみました」と言います。環境づくりは、女性目線、素人目線がカギになります。

## おもてなしクリニックへ

2020年、東京オリンピックが決定し、日本はおもてなし観光立国に向けてスタートを切りました。これからの6年、「おもてなし」は観光のみならず、業種業態を問わず重要視されていくでしょう。医療も例外ではありません。環境づくりは患者さんへの「おもてなし」の表れだと考えると、自ずと方法が見えてきます。

### ①おもてなしは玄関から始まっている

自宅に大切なお客さまを招くのをイメージしてください。玄関をきれいに掃除し、季節の花を飾るなど、喜んでいただけるよう工夫しますね。診療所もそれと同じです。「病院なのにワクワクする」「入りたくなる」演出をしてみましょう。

**例** あるクリニックでは、受付スタッフに毎月1万円の決済枠を与えて、玄関や受付のディスプレイを月代わりで変えてもらっています。患者さんに「素敵!」「次は何?」などと褒められ期待されることで職員のモチベーションが上がり、患者さんとのコミュニケーションも密になり、良い効果が生まれています。

### ②待合室は、居心地のいいリビング

待合室の居心地はいいですか？ 待合室をわが家のリビングと同じに考えると、殺風景な白い壁はいかにも病院風で緊張感を与え居心地が悪いのが分かります。汚れた壁、剥がれた壁紙は論外。患者さんはそこから連想して、医療の質まで低く感じます。

**例** 壁紙をリラックス効果のあるベージュ系に変えたり、壁の色を部分的に変えると雰囲気が変わります。面積が大きい部分の改修は、変化がつくのです。壁紙であれば、あまりコストもかからず取り組みます。また、椅子は座りやすいですか？ 座ったとき、目線はどこにいきますか？ 照明はやさしいですか？ 知らない人同士が隣り合う待合室です。患者さんの気持ちを話し合いながら、実際に椅子を動かして、職員みんなで居心地のいいレイアウトを決めていきましょう。

### ③つい行きたくなるトイレ

おもてなし度が最も分かる場所です。診療科目に適した安全安心や、感染症対策は最重要項目ですが、機能だけでなく、ほっと息抜きできる、つい行きたくなるトイレにしたいものです。トイレの3Kは「暗い・汚い・臭い」なので、その逆の「明るい・きれい・いい匂い」がキーワードです。

#### 例

- 明るさ：照明を見直し、蛍光灯の青白い光になっていたら、電球色のLEDに変えましょう。
- きれい：清掃の徹底を。飲食店のように時間を決めてチェックしましょう。
- いい匂い：アンモニア臭をトイレの消臭剤のきつい匂いで消すのではなく、自然で人が一息つけるような匂いです。アロマがおすすめです。
- その他：冬暖かく夏涼しい、床の色が冷たい印象を与えない、掃除用具が露出していない、バグをかけるフックがある、アートや生花を飾ってある、などがチェックポイントです。

## 他院にみるアメニティ対策

患者さんから選ばれるために、工夫を凝らしているクリニックが多数あります。院内の空気・水を殺菌脱臭装置（オゾン）でクリーンな環境づくりに努めている歯科医院や高齢者病院、キッズコーナーを作った耳鼻科・皮膚科、託児ルームを併設した歯科医院、天然木使用の床や手作りの木のおもちゃなど随所にこだわった小児科、マタニティリゾートというコンセプトワードに従って環境を作り込んでいる産婦人科、プライバシー保護のために会計ルームを個室にした不妊治療クリニックなど。自院のターゲットを把握し、その患者さんの快適さ、居心地を高める工夫をしているクリニックは人気を集めています。「アメニティ」という視点から、どう差別化していくかの参考にさせていただけたらと思います。

(株)オレンジフリー・代表取締役 吉田ともこ