

患者満足度とリピート率が変わる!?

クリニック待合室

コーディネート マニュアル

はじめに

患者さんの滞在時間が一番長いのは待合室です。

患者さんが感じるクリニックの第一印象は、

その後の診察や治療にも影響を及ぼします。

例えば、患者さんが待合室で診察を待っている間、

どんなことを考えるでしょうか？

「私の順番はまだかな？」と思っている方だけでなく、

「重い病気だったらどうしよう…。」「治療は痛いのかな…」など、

さまざまな不安を感じている方もいるでしょう。

このように、待合室で待つ患者さんがどんなことを

考えているのかを知るのはとても大切です。

患者さんがリラックスするためには、

何が必要なのかを考えてみましょう。

もくじ

01	待合室の基本備品 ……	3
02	内装・デザイン ……	4
03	待ち時間用備品 ……	6
04	案内資料 ……	8
05	販売品 ……	10
06	飲食物の用意 ……	12
07	まとめ ……	14

01 待合室の基本備品



待合室は、患者さんが一番リラックスできる場所です。

座り心地のよいソファ、癒し効果のある観葉植物、気分がおちつく音楽など、待合室の環境づくりはとくに力を入れておきたい部分です。

しかし、どれだけ座り心地のよいソファや癒し効果のある環境植物があっても、待合室にいる患者さんが何もすることがなければさらに待ち時間が長いと感じてしまいます。

待合室をリラックスできる空間にするために、もう一度見直してみましょう。

column 01

待合室の患者さんにスタッフからお声掛け

いつまでも自分の順番が来ない場合、イライラする患者さんもいるでしょう。

そんなときは、声をかけてください。

例えば「〇〇さん、お待たせして申し訳ございません。次にお呼びしますね。」

「〇〇さん、お時間大丈夫ですか?お待たせして本当に申し訳ございません。」

と声をかけるだけで安心できます。

また、お名前を加えるとさらに好印象を与えます。「常にあなたのことは覚えてますよ。」

と伝えることが大切なのです。

02 内装・デザイン



患者さんにとってクリニックに通うことが、プレッシャーを感じる場所であってはいけません。クリニックは、患者さんの不安をとりのぞけるような場所であることが必要です。患者さんに居心地のよい空間を提供するには何が必要なのかを考えてみましょう。

季節に合わせて カラー変更

色は、人のこころを癒す効果があります。例えば、黄色は温かく感じ、気分を明るい気持ちにさせてくれます。緑は、植物と同じく自然、安心などリラックス効果があります。青は涼しく感じ、清潔・冷静など気分を落ち着かせてくれます。ピンクは女性らしさを象徴する色で、幸せ・可憐などの意味を持っています。また一番多いのは、白色で清潔・献身といった意味を持ちます。他の色と合わせやすいため、利用されているクリニックも多いでしょう。これらを意識して、季節や目的に合わせて部屋の色を変えてみるのはいかがでしょうか？もちろん、壁の色を変えるといったことはありません。ソファカバーやカーテンを変えるだけでも効果はあります。また、患者さんを元気づけたい場合は明るい色、落ち着いた気分にさせたい場合は青色、といった方法も利用できます。色にはいろいろな効果があります。患者さんをもてなすために色について考えてみましょう。

布地も季節に 合わせて変更

色と同時に考えたいのは、布地です。春・夏は薄手のリネンや麻を使ったカーテン、秋・冬は少し厚めの保温効果のある裏地付きカーテンを使うと、季節を感じるだけではなく居心地の良さを与えることができます。カーテンだけでなくソファやクッションのカバーも同じことが言えます。服を選ぶときと同じように、待合室で使われている生地も季節ごとに見直してみましょう。

観葉植物を準備・ 季節に合わせて 花瓶も変更

観葉植物は患者さんをリラックスするために必要なもののひとつです。

観葉植物の緑は、ストレスを軽減することがわかっており、目の疲れをやわらげる効果も期待できます。

また、体の緊張がほぐれるため、落ち着いて診察を待つことができます。

観葉植物を自院で購入しているクリニックもありますが、水やりや栄養、剪定などに手間がかかります。

このような作業は業者に依頼すると手入れだけでなく、定期的に観葉植物を入れ替えてくれるサービスもあります。定期的に観葉植物を入れ替えると、患者さんの気分転換や話のネタにもなります。

椅子／ソファは 向かい合わせに ならないように

誰でも知らない方と目が合うのは緊張してしまいますし、美容クリニックや審美・矯正歯科に来る患者さんには、ひととき他の人の視線を気にされている方もいます。

そのため、できるだけ患者同士の視線がぶつからないようにしなければいけません。

しかし、同じ方向に椅子を配置すると、前の人は後ろの人の視線が気になったり、後ろの人は前の人の頭が気になったりします。そのため、威圧感を感じる場合もあります。

このような場合は、椅子の配置を考えましょう。

例えば、窓に向けてカウンターを一列並べる。椅子をひとつずつ孤立させる。小さな机と椅子をセットにする。背中合わせのソファを入れる。などです。

できれば、椅子やソファは向かい合わせにならないようにしましょう。

また、男女が合わないようにするために敷居を立てる方法もあります。

column 02

トイレがクリニックの印象を決める

女性がクリニックでとくに気になるのはトイレです。どれだけ待合室が清潔であっても、トイレが汚れていればすべて台無しです。業者の方に掃除を依頼しても、診察時間にトイレを汚してしまう患者さんもいらっしゃいます。スタッフで定期的にトイレをチェックするようにしましょう。

次に気になるのがトイレの臭いと音です。トイレの窓は常にかけておくなど換気には特に気を配っておきましょう。また、気が付きにくいのはトイレの音です。音が外にもれないようにするには、待合室のBGMも効果があるでしょう。トイレに入るところをできるだけ周りから見えないようにすることも大切です。また、女性がうれしいのは、歯磨きセット・ティッシュ・綿棒、化粧水・乳液などのアメニティグッズです。このようなグッズは、トイレで化粧直しをする方に喜ばれます。衛生面が気になる方のために、個包装されているといいでしょう。

03 待ち時間用備品



患者さんが待ち時間に快適に過ごすために必要なものは、ストレスを軽くするおもてなしです。

例えば、雑誌・書籍などを読みたいという方も多いでしょう。自由診療の患者さんであれば、健康に対する意識が高く、仕事やプライベートをもっと充実させたい方が多いです。また、小児科でしたら、お子さんの気を紛らわすツールが喜ばれるでしょう。

そんな方たちを満足させるために必要なものを考えてみましょう。

雑誌 の 場 合

患者さんの年齢・性別・ライフスタイルに合わせて

クリニックに来られる患者さんは、どのような方が多いのでしょうか？

例えば、統合医療に力を入れているクリニックの患者さんは、50歳代が多いと報告されています。

50歳代の患者さんが興味を持ちそうな健康雑誌を置いてみるという方法があります。不妊治療の場合、30代40代の患者さんがもっとも多いと考えられます。不妊治療の雑誌や書籍だけでなく、気分転換をするためのファッション雑誌・料理雑誌などもよろこばれます。

その方のライフスタイルに合わせて準備し、できれば最新の雑誌を置くことをこころがけます。

クリニックの場所と患者層についても考えましょう。

例えば、駅前やオフィス街は、会社帰りのビジネスマンが多いため、東洋経済やダイヤモンドなどのビジネス誌、日経womanなどの女性向けのビジネス誌などを用意しておきましょう。

また、駅から離れた住宅街では、主婦や子供連れなどのファミリー層が多いため、オレンジページやきょうの料理などの料理雑誌や週刊女性など気軽に読める週刊雑誌を用意しておきます。また、お子様むけの絵本も喜ばれます。

書籍 の場合

健康に関する書籍、先生の著書、 実施している治療法の書籍

最近、話題になっている健康に関する書籍や有名な人が書いた書籍などを用意しておきましょう。これらの雑誌は、患者さんの知識になるだけでなく、スタッフとの話題づくりにも役立ちます。また、文字が多い書籍ではなく、写真が多い本などもよこばれるでしょう。診察を待つ時間は落ち着かなくて集中できない方に読まれます。

column 03

待ち時間対策にクリニック周囲のプチ情報

予約制を導入しているクリニックでも、混み合うことがあります。

診察時間まで時間がかかりそうな患者さんは、外出したい方も多いでしょう。

そんなときに役立つのが、クリニック周辺のプチ情報です。

例えば、クリニックから歩いて 5 分の場所にあるレストランは、オーガニックランチが食べられる。

駅の近くにある食材店には、糖質オフのお菓子が置いているなどの情報です。簡単な冊子にしておくのもいいですが、ホームページに掲載するのもいいでしょう。患者さんがクリニックに通う前に、下調べすることができます。

04 案内資料



クリニックのことや診療内容について、いろいろな資料を用意しておきましょう。

患者さんに少しでも安心して通って頂くために大切な資料です。

どのような資料が必要になるのか確認してみましょう。

ポスター・リーフレットで 情報発信

今では、多くの方が、来院前にあらかじめインターネットで情報を調べています。

しかしそれでも、病状や治療内容に不安を抱えている方もいるでしょう。そこで、具体的な治療内容や病気に対する情報をポスターやリーフレットで掲示しておきましょう。製薬会社などからもらえる資料を利用するのもいいでしょう。

また、病気の予防方法や簡単にできる生活習慣の改善方法などは興味を持たれます。

食事の改善方法は、クリニックで働いている栄養士などに書いてもらうのもいいでしょう。

しかし、古いポスターがそのまま貼られているクリニックは要注意です。

ポスターの裏にいつ貼ったか書いておくと、あとで確認できます。

また、クリニックではいろいろなポスターをもらいますが、厳選することも大切です。手作りポスターは、患者さんに親近感を持ってもらえます。スタッフの中でイラストが得意な人がいたら書いてもらうといいでしょう。

治療情報をまとめて ファイリング・患者さんが 手に取れるように

治療内容について患者さんが知りたい情報を集めた資料を用意しておきましょう。

特に初めて診察を受ける方は、どんな治療を受けるのかとても不安です。

できれば、治療内容や効果だけでなく、どんな治療の選択肢があるのか、治療の流れなどが書かれた資料を作成することをおすすめします。

また、自由診療を実施している場合、気になるのは費用です。すべてを書く必要はありませんが、代表的な治療の費用を書いておくと安心できます。

ニュースレターで情報提供 院内イベント告知も

ニュースレターは、患者さんに親近感をもってもらうための重要なツールです。

例えば、どんなスタッフがいるか、先生はどんな人なのかを案内することもできます。

多くの患者さんは、どんなスタッフが働いているのか気になります。

もしかして、いきなり怖いことを言われたりしないだろうか、治療ができないといわれたらどうしようと思われる方もいます。

春から夏にかけては紫外線対策、ダイエットが気になる方には食事情報などがよろこばれます。

また、院内で行われるイベント情報を掲載することもできます。

疲労回復に効く注射など、どんな方にも利用できる情報を掲載するのもいいでしょう。

デジタル サイネージも活用

待合室のテレビで見るデジタルサイネージは、多くの患者さんの目に止まりやすい情報ツールです。

待合室でじっくり本を読む気分ではない患者さんにも見て頂くことができます。

例えば、皮膚科で行われるレーザー脱毛はどれくらいの時間がかかるか、痛みはあるのかなどは気になるところです。

また、年齢・性別・症状別にどの治療がおすすめなのかを映すのもいいでしょう。

コンテンツは、デジタルサイネージを提供している会社から提供されるものだけでなく、独自につくこともできます。独自コンテンツを作る場合、事前にクリニックの現状について、あらかじめ調べておくスムーズに制作することができます。

例えば、どんな治療を実施することが多いのか、どんな質問が多いのかなどです。

案内情報についてスタッフに周知を

案内資料に書いている情報は、患者さんに質問される可能性が高いです。

例えば、新しいコンテンツを追加したときは、かならずスタッフ全員が理解するようにしておきましょう。定期的に院内勉強会を開くのも効果が期待できます。スタッフの手間はかかりますが、新しい情報を常に更新することも大切です。スタッフの勉強にもなるので、治療ごとに担当を決めておき、情報が更新されるたびに新しい資料を作成するようにしてもいいでしょう。

column 04

05 販売品

健康意識の高い患者さんは、セルフケアにも関心があります。

サプリメントや化粧品、歯科医院なら歯ブラシなど、セルフケア用品を取り扱われているクリニックの場合には、待合室に商品を置くと興味を持ってもらえます。

また、自分の体の状態も気になることです。

そこで患者さんがご自身で測定できる場所に、血圧計や体重計などの測定器を置いてみるのはいかがでしょうか？測定している結果が見えないよう配慮した場所におくといいでしょう。

血圧計などの一般的なものの以外に、たとえばAGEs や肌年齢、脳機能チェックなどもいいかもしれません。



見えるところに 置いて定期的に レイアウト変更を

クリニックで商品を提供する場合は、待合室で実際に見る場所をつくります。実際に手にとって見れるようにすることで、成分や使用方法まで確認できるようにし、より関心を持ってもらうこともできます。

また、商品のレイアウトは定期的に変えます。

同じ場所に同じ商品をずっと置くと新鮮さがなくなってしまうからです。

同時に、商品説明を手書きで作っておき、定期的に更新するのもいいでしょう。

飲食品であれば お試しで用意

治療や健康のために提供している飲食品であれば、お試しで用意するのもひとつの方法です。衛生面で気になる場合は、個包装を用意しましょう。

一度試して良ければ、続けて購入してもらえる確率が高くなります。

機能性食品やサプリメントなどが該当しますが、スキンケア商品や歯科医院であれば洗口液など、メーカーで試供品の用意がある場合は、試供品を活用すれば飲食品以外でもお試しいただけます。

ちょっとした 情報案内のポップで 印象アップ

思ったように販売につながっていない場合は、簡単なポップを使ってみてはいかがでしょうか? かわいい絵の入った POP は、患者さんの印象に残りやすいため、多くの関心を引き付けることができます。いちからデザインを考えなくても、インターネットで検索すると無料のテンプレートを見つけることもできます。また、手書き POP を使うと、さらに関心を引き付けて知ってもらいたい情報を見てもらえます。

column 05

患者さんの口コミを作ろう

現在、医療広告ガイドラインによると、口コミなどの広告は規制対象となっているため掲載できません。一方で、院内に掲示するポスター・リーフレット等は規制対象にはなっていません。

そこで、診療感想ノートも効果があります。治療を受けた方に感想を書いてもらうのです。

待合室で待っている間、いろいろな感想を見て頂くことができるため、初めて来院した患者さんも安心して診察を受けることができます。

さらに、年に一度アンケートを書いてもらいましょう。長い間通っている患者さんには、定期的を書いてもらう問診票と同時に渡してもいいでしょう。アンケートは、患者さんの知りたいことや不満などを知るきっかけにもなります。

06 飲食物の用意



待合室で待っている患者さんは、喉が乾いたり、お腹が空いていたりする患者さんもいます。そんなときに、少しあれば便利なのが飲み物や食べ物です。患者さんが、わざわざ外に買い物に出る手間を減らすことができます。

飲み物 の 場 合

健康志向への 配慮や季節に合わせた物 などひと工夫

ウォーターサーバーでもいいのですが、他のクリニックと差別化するために、少し健康を意識したものを用意します。

また、冬は体を温める効果のある紅茶、夏は体の熱を冷ます緑茶がよろこばれます。

運動をしている人は、プロテインなどの飲み物も意外性があるといいでしょう。筋力アップが見込めるホエイプロテインやダイエット向けのソイプロテインなどいろいろな種類があります。

食べ物 の 場 合

ちょっとした お菓子を用意・健康志向 にも配慮して

ちょっと小腹がすいたときのために、簡単に食べられるものを用意します。

例えば、個包装されたナッツ類は便利です。手が汚れることなく簡単に食べられます。アーモンドはダイエット食品としてもよく利用され、くるみは脳の働きにも効果があるといわれています。

カカオ 70% 以上のチョコレート、ドライフルーツ、チーズなど、糖質が少ないものを用意してみるのもいいでしょう。

歯科医院で 取り組めること

歯科で飲食物を置いておくと、治療前、または治療後すぐにお口に入れてしまうのが心配ですね。ですので、注意書きを添えておくといいでしょう。

また、口腔内が乾燥するため、治療後に水分を補給したい人も意外と多いものです。治療前にお口に入れてしまっても問題ないよう、ウォーターサーバーを設置しておくものいいかもしれません。

column 06

リラクゼーションも効果的

音や香りは患者さんをリラックスさせる効果があります。

BGMなどを提供する有線放送では、医療機関向けの音楽サービスを提供しています。クラシック・小鳥の声・海の音・オルゴールなどがあります。

音楽にもいろいろな種類があるので、患者層に合わせて選んでみるのもいいでしょう。例えば、若い方が多ければJ-POPを、年配の方が多ければ懐かしい童謡などもよこばれます。

また、気分を落ち着かせるためにアロマディフューザーで香りをとりいれる方法もあります。

入り口にはミントやレモンなどの柑橘系の香りでリフレッシュを、待合室はラベンダーをおいてリラックスなど、香りをいろいろ使い分けることもできます。

ただし、香りがきつくなると不快に感じる方もいます。業務用も販売されているので、業者に相談してみてもいいでしょう。年齢層や気分に合わせてアロマを選ぶこともできます。

07 まとめ

ここまで、患者さんが待合室で快適に過ごす方法について紹介しました。

あらためて、患者さんの立場にたって待合室を利用すると、新たな一面を発見することがあります。

例えば、冬なのに寒々しい色が多い、置いている書籍や資料が古い、ソファが座りにくいなどです。

これらを解消するには、どれもまめにお手入れをすることです。

たしかに、本や飲食物、香りなどを利用するとスタッフの手間が増えてしまいます。

もちろん、診察・治療が最優先事項です。

しかし、待合室の印象は、その後の治療にも大きく影響をおよぼします。

また、待合室のお手入れ業務が一部のスタッフに偏らないように、掃除をする人、資料を作成する人など、担当を作っておきましょう。

担当を交代制にしておくと、あらたな発見をすることもあります。

そして、忘れてはいけないのは、患者さんに対しての思いやりです。

患者さんは、つらい症状を抱えて通院している人もいます。同じ立場にたって、何があればよろこばれるか、何をしたいかを常に頭に入れながら行動すると、患者さんも気持ちよく治療を受けることができます。

■ 著作権について

本書の著作権は、当社、その関連会社または第三者が保有しており、著作権法、各種条約およびその他の法律で保護されています。これらのコンテンツは、私的使用目的の複製、引用など著作権法上認められている場合を除き、無断で転載、複製、販売、貸与などすることはできません。

■ 免責事項

当社は、本書内の記載事項について、その正確性、有用性、確実性その他いかなる保証もいたしません。

また、当社は皆さまがこれらの情報を使用されたこと、もしくは、ご使用になれなかったことより生じるいかなる損害についても責任を負いません。

■ 発行元・お問合せ先

アークレイマーケティング株式会社 ヘルスケアチーム
〒160-0004 東京都新宿区四谷 1-20-20 大雅ビル 4 階
〔TEL〕 050-5527-7700 〔Mail〕 oralhealthcare@arkray.co.jp
〔Web〕 <https://arkrayoralhealthcare.com/contact/>



お問い合わせ
フォーム