

講演要旨 歯科医院のための「インテリア医学」講演会を開催



100事例から生まれた快適空間テクニック 「5S」で心スッキリ★医院片付け術

講師 水口 真理子 先生 インテリアデザイナー・メディカル・スペースデザイン株式会社 代表取締役



11月6日、44名の参加で「歯科医院のための『インテリア医学』講演会」が開催され、水口真理子先生（インテリアデザイナー・メディカルスペースデザイン（株）代表取締役）よりご講演頂いた。講演要旨と寄せられた感想（抜粋）を紹介する。

テーマ1 100事例から生まれた 快適空間テクニック

ホスピタリティー・マネジメントとは

- ① 医療技術・知識
 - ② コミュニケーション
 - ③ 院内環境
- ホスピタリティー
マネジメント
＝集患に必要な3要素

↓
患者の五感に訴える快適空間をつくる

快適空間の演出テクニック

音 リラックス効果のある曲や音でもスピーカーを適切に配置しなければ逆効果となる。

◆音環境も人間の心理に影響を及ぼす。音は直接人に当てず、壁などで反射させた方がよい。小川のせせらぎが上の方から聞こえてくるのは不自然。音の方向にも留意する。

◆診療室の音を待合室に漏らさない様々な音響設備も販売されている。

色 万人が好む色がある一方、特定の年齢層には嫌悪される色もある。院内の色は患者層を考慮し決める。

◆同じ色でも周囲の色の影響で異なる色に見える（色の錯視）。壁の色を変えるリフォームだけでも床の印象が変わり、全体の雰囲気を変えることもできる。

光 自然光を取り込むことは、患者のストレスを軽減させる効果がある。

- ◆閉めても室内が明るい「彩光ブラインド」は医院名などの印刷も可能。夜間には看板としても使用できる。
（参考）「彩光ブラインド アカリナ」（株）あかりカンパニー（本社：岡山市中区国富）
- ◆間違った間接照明は逆効果。待合室が暗すぎる医院も多い。
- ◆窓のない空間は人にストレスを与える。

人口光でも朝、昼、夜の雰囲気を変えるだけで患者はもちろん医院スタッフにとっても働きやすい環境となる。

具体例・待合室のポイント

- 患者が椅子に座った時、フォーカルポイント（目を引く場所）があるかどうか。人は光っているものに注目する。ライトアップした鉢植えを置くのも良い。
- 間接照明で患者を誘導。安心して診療室に入って頂けるようにする。

香り 消臭にはオゾンが有効。小型で安価な商品も発売中。アロマは天然素材の「メディカルアロマ」を推奨。

◆プールの効果（特定の香りがその香りに結びついた記憶を誘発する現象）を考慮し、香りで医院での良い記憶を思い出してもらえようアロマを活用する。

◆但し、特定の香りが症状を悪化させる病気があることにも留意する。

小物 鏡 狭いスペースを広く感じさせるほか、待合室の死角をなくすなど、工夫次第で様々な活用が可能。

絵画 壁の絵画にダウンライトで光を当て視線を誘導。フォーカルポイントを作る。

書籍 来院する患者層にあわせた書籍を選択し、他院との差別化を図る。

商品の陳列 色に種類がある商品は虹色の順に並べる。ひな壇は3段階とし、商品に光を当て特別感を出す。お勧めポイントやキャッチコピーも添える。商品を手に取れるコーナーがあると良い。「防犯カメラ設置」と掲示し、盗難を抑止する。

ポスター 掲示場所を決める。壁一面をポスターだらけにしない。

テーマ2 5Sで心スッキリ★医院片付け術 ①整理 ②整頓 ③清掃 ④清潔 ⑤躰

物があふれかえる状況をどう変えるか

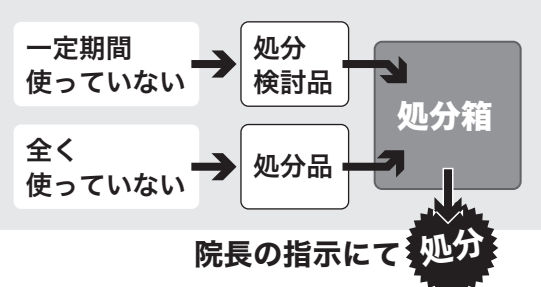
- ①5Sに関するミーティングを全スタッフの参加で実施（全員参加に意義あり）。
- 現状を撮影した写真を配布し、問題点を指摘。スタッフ全員の意識を変える。
- 受付、治療、トイレ、消毒、技工、備品など、ゾーン毎に2人以上のチームに分け、チーフを決める。

②来院～会計までの流れに基づく調査シートを全スタッフに記入してもらう。

- (1)患者の立場から現状をどう考えるか
- (2)スタッフの立場でどう考えるか
- (3)どう改善したら良いか

③全体ミーティングで各チーフが現状と改善案を発表。各ゾーンの現状と改善点をスタッフ全員で共有する。

④整理するための処分箱～処分のルール



⑤ビフォー→アフターの写真撮影と説明
→全スタッフで物品の保管場所と保管状況を共有する。

心スッキリ☆良い環境をいかに維持するか

- ♥ 棚や扉の裏に、写真と必要量を簡潔にまとめて掲示する。
- ♥ マニュアル化には大変な労力がかかる。簡便にできる方法をスタッフ全員で常に考え、ミーティングを重ねていく。

- (1)取り出しやすさ (2)数量の把握
- (3)定位置の確保 (4)新人でもわかるように

寄せられた感想（抜粋）

- ◆全く気が付かなかった物の配置の仕方や色使い、待合室での目の置き場などとても参考になりました。
- ◆リフォームを考えると費用面で二の足を踏んでしまうのですが、費用を抑えた方法も含めてご講演頂いたのので、すぐに実践しようと思います。
- ◆整理整頓が苦手で何から手をつけて良いのか分からず困っていました。医院全体で話し合い、自らの持ち場から機能的に整理をしていきたいと思っています。
- ◆5Sを全員参加、共通理解できるようにし、全員で院内を改めることができました。ありがとうございました。