

はじめに

「その小さい駅に、私は毎日、人をお迎えにまいります」という書き出して始まる太宰治の『待つ』は、わずか2,000文字の掌編ですが、とても奥深い作品です。「少女は一体何を待っているのだろうか」——。何度も読み返すたびに新たな解釈が生まれます。結果、少女が待っていたのは「新たな自分」であり、深部に眠っている“再生”というテーマにたどり着きます。来院された患者さんも「健康の再生」のために待合室でじっと待っています。ただ、「診療は数分で終わるのに、待ち時間が長い……」という声も少なくありません。少しでも待ち時間を短縮するために、また快適にお待ちいただくために、病院側でもさまざまな工夫を凝らされていることでしょう。

待っているときの心理状態にフォーカス

“行列博士”とも呼ばれるマサチューセッツ工科大学のリチャード・ラーソン教授は「人間にとって、待っている統計的な時間よりも、待っているときの心理状態の方が重要である」とし、「人間はただ待っているだけの時間の長さを実際にかかった時間よりも36%長く感じ

る」と結論付けました。物理的な時間の短縮は診療内容の満足度を向上させますが、そう簡単に解決できる問題ではありません。それならば、待っている時の心理状態を和らげ、待ち時間を心理的に軽減する対策を講じれば、満足度を向上させることができるのではないのでしょうか。その対策について、考えてみましょう。

「人はどれだけ待たされるかわからないと長く感じる」

《対策1》待ち時間の表示

「あと5分、5分ならもうすぐだよな」。待ち時間が分かっていると、こういう心理が働きます。逆に「いつなの?」という心理が働くと、1分でも長く感じます。待ち時間が分かっていると、「あと5分ならトイレに行っておこう」「外で電話を1本かけておこう」と、ストレスを感じる時間が一転、気になる用件を済ませるなど待ち時間を効果的に活用することでストレスフリーな「有効時間」に早変わりします。

《対策2》呼び出し

順番が来たら携帯電話やポケベル、アラームでお知らせするサービスを導入します。順番を抜かされるのではないかと余計な心配から解放され、安心して席を外せますし、自分の時間を過ごすことができるようになります。



第8回 待合室
物理的に「無理」なら
心理的に「有理」で
いきましょう

見島 恵美子
PANTONE
(株) Medisere (メディセレ) 社長
NPO法人医療心理学協会理事長
MBAホルダー 認定薬剤師
スポーツファーマシスト カウンセラー

医療経営に
「華」を
活ける
～心理と色彩の応用華学～

「手持ち無沙汰な時間は長く感じる」

《対策3》興味のあるモノを待合室に置く

TV・雑誌などを設置されている施設を多く見かけます。しかし、患者さんが興味を持たれないのであれば、手持ち無沙汰の解消につながらないので、さまざまな工夫が必要です。アンケートによると、医療に関する情報や知識が優しく解説されたものや健康に関するものには興味を持たれるようです。患者さんの病気やケガの予防にもつながるので、まさに一石二鳥です。最近、一部の診療科で見かける少し頭を使うクロスワードパズルや雑学クイズは幅広い年齢層に喜ばれているようです。

《対策4》マッサージの提供

可能であれば、前腕(掌含む)や下肢の簡易マッサージを提供すれば、患者さんとのコミュニケーションも図れるので、満足度が非常に高まります。無理であれば銭湯などで大人気のマッサージチェアを設置するというのはいかがでしょう。大がかりな機器ではなく、場所を取らない足だけのマッサージ機もあります。「足湯」ならぬ「足浴」もよいかもしれませんね。

《対策5》簡単なぬり絵の提供

大人用と子供用を準備します。最近は大人用の素敵なぬり絵があるので、クレパスや色鉛筆で色を塗ることで「一人絵画療法」となり、カタルシス効果(浄化作用)が期待できます。好きな絵を描いてもらえば、より大きな効果が期待できることでしょう。もし、途中になった場合は次回までカルテに挟んでお預かりするなどと、次回の来院を楽しみにしてくれます。心理カウンセラーとしては、ぜひ導入していただきたいものです(笑)。

《対策6》携帯電話が可能な空間の提供

医療機関は原則として携帯禁止ですから、患者さんの手持ち無沙汰を増幅させます。専用空間を設置するだけでもゲームや情報収集、読書、音楽鑑賞など個々のニーズを携帯が満足させてくれますので、患者さんのイライラが解消されます。

「心配や不安があると待ち時間を長く感じる」

《対策7》相談できる人の配置

- ① 医療従事者(医師・看護師・薬剤師など)の配置
患者アンケートには「診療中に医師に聞きたいことがあっても聞けない」「処方されている薬を実は服薬していない」などといった結果が紛れています。そんな不安や疑問を待ち時間に解消できれば一石二鳥です。
- ② 心理カウンセラーの配置
心理カウンセラーは、患者さんのあらゆる不安や心配を和らげる聴き手として接することができます。家庭や職場でのちょっとした悩みなどが意外と病状に影響をもたらしています。特に、不妊治療中の方や子育てに悩む若いお母さんには喜ばれる存在ですし、必要とされています。

このほかにも、フリードリンクのサービスやカフェのような空間作りなど、待合室の既成イメージを大きく覆すことで、「待つだけの待合室」から「人と人を結ぶ空間」へ転換できます。