

# 私の待合室作法



## おもてなしの心



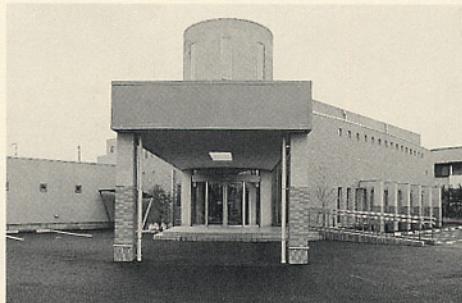
### 幼少のころより

10代のころから現在に至るまで、世界中を旅してきました。いまでもそれが趣味になっています。ガキのころは自転車で見知らぬ町へ行き、高校生になると電車やフェリーを使っていろいろなところへ行きました。高校卒業と同時にバイクを手に入れると、バイクに跨って日本中を旅し、その後、海外まで旅の範囲を広げていきました。ガキのころの、“あそこに行ったら何があるんだろう!?”というワクワク感やドキドキ感はいまも続いている、“あの陽気なおばちゃんにまた会いたいなあ～”と、ふと思いつき出したりします。



### よいホテルと悪いホテルの違い

各地を旅する間に、1泊200円から10万円、ドミトリーカラースイートまで、たくさんのホテルに



▲ 医院外観。郊外のため駐車場(20台)を完備し、車寄せも建物に付けました

Hideaki FUSE

### 布施英明

群馬県・中央歯科



1972年 群馬県生まれ

2001年 日本歯科大学新潟歯学部卒業

2006年 中央歯科開業

泊まりました。アジアなどの安宿の売りは、「24時間ホットシャワーが出来ること」。いまの日本では考えられませんが、それでも居心地がよかったです。一方、高級ホテルには何でも揃っていますが、それでも二度と泊まりたくない感じることがあります。この違いは何でしょう？

それはひとえにスタッフだと思います。そこで働いている人間の違いだと思います。いくらものが揃っていたとしても、そこに笑顔がなかったら最高の空間は演出できないのです（いま、この記事はバリ島で書いています。ちょうど、いつものおばちゃんが、いつもの笑顔で1杯80円のコーヒーを持ってきてくれました。これが、たまらなく美味しい！）。



### 海からのインスピレーション

旅とともにサーフィンもライフワークで、始めて13年になります。そのため、最近10年間の海外はすべて海、サーフトリップです。このサーフィンが、僕を海へと導いてくれました。始める前は、サーフィンにあまりよいイメージはありませんでしたが、いざ始めてみると、恋をするように海へのめり込んでいきました。波に乗ってる時間は長くとも10秒くらいです。でも、この10秒が、僕にかけがえのないものを与えてくれます。

海から上がったあとは、いつもの気のあう仲間



▲ エントランス。吹き抜けにして開放感を演出



▲ 受付（上）と待合室（下）。アジアンリゾートをイメージしてくつろぎの空間を演出



▲ 診療室からも枯山水庭園が見え、治療中に和みを与えます

たちとバーベキューです。太陽の暖かさと心地よい風に包まれての食事は、何を食べても美味しく、楽しいときを過ごせます。

## 旅の経験を待合室に活かす

だらだらと、取り留めのないことを書いてきましたが、このリラックスした感じを、待合室に表現しようと考えたのです。患者さんは待合室で、治療を始める前の不安感と、終わったあとの安堵感の両方を感じます。入ってくるときと出ていくときでは、同じ待合室でも違う風景に感じるかもしれません。この、始める前の不安感を少しでも取り除きたいと考えたのです。

具体的には、①広い待合室（空間の広さは何ものにも代えられません）、②清潔なトイレ（清潔感のはじまりです）、③照明（白熱灯）、④色使い（院内は2色しか使っていません）、⑤庭園（待合室から枯山水庭園が見えます）、⑥花（生花を飾っ

ています）、⑦キッズルーム（お子さんに自由に遊んでもらいます）、⑧時間（なるべく待たせない）、の8点を設計段階からポイントにしました。



## NO SMILE, NO LIFE

以上8点は重要なポイントですが、やはり一番大切なのはスタッフです。いくらハードをしっかり作ったとしても、ソフトが伴わなければ意味がありません。その点では、受付をはじめスタッフ全員に、とても感謝しています。

「ホスピタリティ」、「コンシェルジュサービス」などと最近ではよく耳にしますが、要は、“おもてなしの心”だと思います。患者さんがしてほしいサービスを的確にしてあげる。これは、診療でも受付でも同じです。そして、歯科医師だけでなく、他の職種でも同じだと思います。むしろ、歯科医院は、この点で遅れているかもしれません。

患者さん一人ひとりが笑顔で来院し、笑顔で帰っていただければ、それだけで僕は満足です。これからもずっと、笑顔が溢れる当院を維持していきたいと思います。