

# 環境デザイン

## 医療の場を整える



戸倉蓉子  
株式会社ドムデザイン 代表取締役

第4回

## 受付カウンターで おもてなしを

受付カウンターは医療施設の顔です。患者さんが最初に訪れる場所であり、その印象が施設の評価につながると言っても過言ではありません。しかしながら意外と見落とされている場所でもあります。

今回は、デザイン次第で効率やブランディングにまで関わる受付カウンターについて、4つの事例を交えてご紹介したいと思います。

### 事例1 初診と再診でカウンターを分け 患者を分散させる

多くの医療施設の悩みは受付の混雑にあると思います。そこでカウンターを「初診」と「再診」に分け、患者さんの集中を避けた事例が隈病院（兵庫県神戸市）です。

以前は1つのカウンターでしたが、増築に伴い2つにしました。受付所要時間が長めの「初診」は着座スタイル、短い「再診」は立ちスタイルと、



事例1 隈病院の受付カウンター  
着座の初診受付カウンター（左）と、スタンディングの再診受付カウンター（右）

それぞれの特性に合わせてデザインを変えました。カウンター背面壁の裏側では、スタッフ動線につながっておりスタッフ間のやり取りは容易になっています。

この効果として患者さんの滞留場所が分散されたこと。また、受付スタッフも初診だけ、再診だけとシンプルになり対応業務の効率化が図れました。

### 事例2 おもてなしを カウンターデザインで

昨年12月に麻布台ヒルズ4階にオープンした麻布台クリニック（東京都港区）は、皮膚科、内科と健診のクリニックです。場所柄、海外からのインバウンド需要も見据え、日本的なおもてなしをコンセプトにしました。

日本文化の美しさは障子や畳に代表されるような水平・垂直ラインにあると思います。木を



事例2 麻布台クリニックの受付カウンター  
おもてなしを意識したカウンター。温かみのある緑系の石が水平に伸び、バッグ置き場になったり車イス用のカウンターになったり

モチーフにした壁を背景に、受付カウンターは石調の大判タイルでダイナミックな水平ラインに。まるでバーカウンターのように、まずは一杯のウェルカムドリンクが出てくるような（実際は出てきませんが）おもてなし感が演出されています。

### 事例3 緊張感を和らげる カウンター

0歳からの頭のかたちクリニック表参道神宮前（東京都渋谷区）は、来院する赤ちゃんとお母さんにストレスがかからないようにするのがコンセプト。そのため受付スタッフが、患者さんの所に出向いて対応するスタイルです。

スタッフが出入りしやすいようにカウンターの一部分がカットされています。温かな照明の色温度や、壁紙のデザインと合わせたカウンターの丸い形は患者さんの緊張感を和らげ、来院する赤ちゃんの丸くきれいな頭の形を祈念しています。



### 事例3 0歳からの頭のかたちクリニックの 受付カウンター

赤ちゃんの丸い頭を意識し丸くしたカウンター。緊張感を和らげるように壁紙も照明も天井も円形に

### 事例4 カウンターがスタッフまで 美しくする

鈴木慶やすらぎクリニック（東京都立川市）は、事業拡大に伴い10年前に移転。内科、脳神経外科のクリニックとして新規オープンしました。

移転前のクリニックでも多くの患者さんが早朝から受付の順番待ちをしていました。当時の

受付カウンターは立ちスタイルで受付業務に慌ただしさがありました。移転に伴いホテルのコンシェルジュ席のように、座って対応するスタイルに変更。導入に当たってはスタッフから「患者さんの対応時間が長くなるのでは？」と懸念の声が上がりましたが、実際に導入してみると、患者さんがきちんと列をつくり待っていただけるようになり、クレームも減りました。

座って丁寧に対応することが、患者さんの安心感につながったようです。さらなる変化として受付スタッフの所作が美しくなり、生き生きと輝き仕事する姿が見られるようになりました。



### 事例4 鈴木慶やすらぎクリニックの受付 カウンター

ホテルのコンシェルジュデスクのような着座のカウンターは、患者さんが落ち着いて受け付けに臨め、スタッフの所作も美しく

### カウンターに役割を持たせる

このようにカウンター1つでも、医療施設にどのような効果をもたらすかを考えてデザインするのとしのないのでは大きな違いが生まれます。単に受け付ける場所という位置付けではなく、医療施設のコンセプトに合わせたスタイルを考えていくことが重要です。結果として患者さんの信頼感、スタッフの成長、そして施設のブランディングにまでつながっていくものです。

#### profile

とくら ようこ：ナースとして慶應義塾大学病院に勤務後、建築家を目指しミラノの建築大学に留学。帰国後一級建築士取得。現在、女性だけの設計事務所、株式会社ドムデザインの代表を務める。感動のある医療環境を多数デザイン。2016年、ベトナムにドムインターナショナル設立。  
一級建築士・看護師・イタリア政府認定デザイナー・宅地建物取引士