



## クリニック利用の鍵は「清潔感」と「スタッフ対応」だった！？ クリニック利用に関する生活者意識調査結果を公開しました

一般財団法人サニクリーンアカデミー（東京都中央区、代表理事：加藤豊明、以下「サニクリーンアカデミー」）では、おそうじや衛生管理についての意識調査や実態調査を行っています。今回はクリニックの利用をテーマにした生活者意識調査を実施しました。

体調に不安があるときに頼れる身近な存在であるクリニック。不安なときに利用するからこそ安心して利用できる設備やスタッフを求めるものですね。利用者はどのようなクリニックを利用したいと思うのでしょうか。またスタッフはどのような点を心がけるべきなのでしょうか。意識調査から紐解きます。

### 【待ち時間への配慮と感染予防対策が必要】

クリニックでは待合室での居心地も重要。ゆとりのある待合室ややすらげる音楽が流れていること、子ども用のアニメやおもちゃが用意されていることなど、診察に直接関係することのない要素も必要とされているようです。また、手指消毒剤を設置していることや、適切な室温や湿度が保たれていること、ドアやトイレが非接触であることなど感染予防対策を講じているクリニックも印象がよいことがわかりました。

### 【清潔感はクリニック内のあらゆる場所に求められる】

医療を提供する施設として清潔であることが求められるのは当たり前のクリニック。清潔感が気になる場所ランキングとしては、トイレ、椅子やソファなど座る場所、スリッパ、診察台、ドアノブ・ドアの取っ手の順となりました。これら全てにおいて75%以上の人が気になると回答し、クリニック内では場所を問わず生活感が求められていることが改めてわかる結果に。また医師の机周りが整理されてないといった整理整頓面での清潔感を意識する人もいます。

クリニックの清潔感が原因で利用を控えた経験がある人も約4人に1人。小学生以下の子どもがいる回答者においては約35%にも上ることから清潔感はクリニック利用の大きな指標になっていることがわかります。

### 【スタッフの印象や対応もクリニック利用を左右する】

数あるクリニックの中からまた利用したいと思ってもらうためには、スタッフの印象も大切。話し方が優しく、案内や説明が丁寧、そして笑顔で接してくれるクリニックには約4割の人が好印象を抱くようです。逆に、態度や言葉遣いが悪かったり、気配りが無いといった対応は利用者に対して不快な印象をあたえ、クリニックの利用頻度を減らすことに繋がりがねません。

### 【心地のよい身だしなみが安心を与える】

スタッフの印象が大切なクリニック。印象をよくするには「身だしなみ」を整えることが必要です。ここでいう身だしなみというのは、清潔感のある髪型や服装といった見た目だけでなく、笑顔で優しく接することや声かけや説明が丁寧であるといった態度も含まれます。体調不良により不安な状況のなか訪れる利用者へ安心を与えるためには、よりよい医療の提供だけに留まらず、身だしなみ

も整えることが大切なのです。

今回の調査を通じて、困ったときにまた利用したいと思われるクリニックにするためには、清潔感やスタッフの教育により配慮することが必要だと判明しました。クリニックを利用する際は普段よりも敏感になっている利用者が多いのが現実。よりよい環境にて医療を提供できるよう改めてクリニックの現状を見直してみてもいいでしょうか。

## ■アカデミーリサーチ Vol.19 「クリニック利用編」

[https://www.sanikleen-academy.or.jp/research/cleaning\\_of\\_all/2108\\_clinic.html](https://www.sanikleen-academy.or.jp/research/cleaning_of_all/2108_clinic.html)

- ・調査対象：全国
- ・調査期間：2021年4月14日（水）～4月16日（金）
- ・調査対象：男女20～60代
- ・有効回答数：400サンプル

サニクリーンアカデミーでは、WEB調査を通じて、生活に役立つ情報を提供することで、快適な住まいづくりや職場環境づくりに貢献してまいります。

## ■サニクリーンアカデミー概要

快適で豊かな過ごしやすい社会づくりを目指し、生活者の喜びと満足を実現するため、おそうじや衛生管理などの生活に役立つ情報提供や、知識・技術などの教育支援、普及活動を行っています。

名称：一般財団法人サニクリーンアカデミー

代表理事：加藤 豊明

住所：〒103-8256 東京都中央区日本橋二丁目11番2号-20階

活動内容：セミナー事業、環境体験事業など

URL：<https://www.sanikleen-academy.or.jp/>

リーフレット：[https://www.sanikleen-academy.or.jp/aboutus/pdf/sk\\_academy\\_leaflet.pdf](https://www.sanikleen-academy.or.jp/aboutus/pdf/sk_academy_leaflet.pdf)

## ■本リリースに関するお問い合わせ先

一般財団法人サニクリーンアカデミー事務局

担当：磯村

電話番号：03-3276-7329

メールアドレス：[contact@sanikleen-academy.or.jp](mailto:contact@sanikleen-academy.or.jp)