

## 心の余裕

2004.06.29

5月の連休明けから、クリニックに強力な助っ人を導入しました。「i-ticket」という、インターネットや携帯電話から診察の順番を取ったり、順番の進み具合を確認したりするというシステムです。携帯電話についてはマナーの問題などいろいろと言われてはいますが、これだけ普及しているものを使わない手はありません。順番を取るときには多少の手間と時間がかかりますが、現在の込み具合を見たり、取った順番が近づいているかどうかを確認したりするためならおおむね1～2回の操作で済みます。病院の予約って歯科も含めてそうですが、10時に来てくださいと言われていたらすぐ込んでいて結局終わるのは12時過ぎ、何のための予約かわからないと言う経験をした方は私だけではないと思います。このシステムは銀行の順番取りと同じ感覚です。あと何番で十分の番号が来るのかが判るに加えて、目安の時間が表示されます。ですから、待ち時間に家で子どもと遊んだり、買い物や洗濯したりするなど時間を利用する側が自由に使えるようになります。

導入して約1ヵ月半、オンラインでの受付がずいぶん増えてきたことも関連しているのでしょうか、待合室の混雑がだんだんとなくなっていくのが実感としてわかるようになりました。混雑がなくなると診ている側にも余裕が出てきます。待合室の殺伐とした雰囲気や診察室に伝わってこないことが、こんなにも診る側の心の余裕をもたらすのかと自分でもビックリするほどです。

クリニックとはいっても、人と人が交流する場であることには間違いありません。混んでいるという人をせかす要因がほんの少しでもなくなることが、大きな心の余裕になって人とのコミュニケーションがより上手にできるようになるのでしょうか。

今の社会はこどものころからせかされて生きているような感じがします。それはきっと大人の世界がこどもをせかすようにとしむけているのかもしれない。大人が心の余裕を持つことが、こどもに対して悪いことは何もありません。ちょっとここで大人が深呼吸した方がよさそうですね。