

待ち時間対策として導入し、早くも抜群の効果を発揮。コストパフォーマンスの高さに驚いています。

新田内科クリニック（長野県上伊那郡辰野町） 新田 政男院長

【院長プロフィール】1977年東京医科歯科大学医学部卒業
1984年～87年米国スタンフォード大学メディカルセンター留学



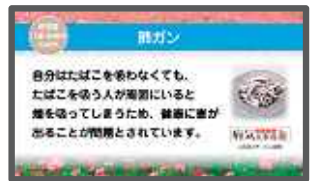
ほとるの名所で知られる松尾峡・ほとる童謡公園のある上伊那郡辰野町で、新田内科クリニックは2004年2月に開業した。開業から8年が経ち患者も増え、診察までの待ち時間も長引くようになった。そこで2012年5月、大型ディスプレイから待合室の患者に向けて、日経BPマーケティングが企画・制作した600本以上の『待合くん』の医療・健康番組などと、自院独自のオリジナル番組を同時に放映できる番組配信システム（日経BPマーケティングと契約する放映会社が運営）を待ち時間対策に活用するために導入した。新田政男院長に導入の動機と今後の活用法を聞いてみた。

『待合くん』の多彩な番組と導入コストが採用の動機

院長の温厚な人柄と確かな医療技術に加え、人口23000人の辰野町に医師は14人ということもあり、開業から8年、患者数は年を追って増加。その勢いは衰えることはないという。「待ち時間が長引く一方で、その対策は喫緊の課題でした」と院長。

対策として最初に試みたのは診察予約システムの導入。「それはそれなりに効果はあったのですが…」もっと患者さんとのコミュニケーションを図りながら、対策を講じることはできないかと考えるようになりました。

『待合くん』には、「日経メディカル」や「日経メディカル開発」が責任編集し、診療科別別に疾患について解説する約400本の医療番組をはじめ、感染症を中心に家庭でできる予防・対処法を紹介する健康番組、癒しの絵を見ながらゲーム感覚でできるクイズ番組、ピアノ演奏で懐かしい童謡や唱歌が楽しめる歌番組など、延時間は約20時間、600本以上の番組が用意されている。



「日頃から、患者さんとのコミュニケーションを図る時には、病気の知識や健康への対処法などの情報を提供したいと考えていたので『待合くん』はすごく魅力的でした」。そしてどの番組にも、だれが執筆しているのか、だれが監修しているのか明記されているので安心感

も高まったという。「それと導入費がとてもしずナブルになったことも導入を決定した大きな要因です」。

も高まったという。「それと導入費がとてもしずナブルになったことも導入を決定した大きな要因です」。

（アンケート調査でわかった）『待合くん』への反応

新田内科クリニックでは『待合くん』導入後に患者アンケート調査を実施した。

男性患者100人、女性患者119人、性別不明15人で総数234人から回答を得たそうだ。「『待合くん』の導入についてどう思われますか」という設問には「良かった」が197人。「良いとも、悪いとも言えない」が37人と、期待に近い好結果が出た。「『待合くん』に好意的な意見が大半を占めました」と院長。

「待合くん」の医療・健康番組に関する設問では「禁煙、乳がん、肺がんの番組」「腰痛、膝の痛み、正しい歩き方の番組」などに役に立ったという回答が寄せられた。「待合くん」のわかりやすい解説が疾患への理解を高めたようだ。

その他の番組では、過去に「おもしろいテレビ」で、みのもんだ氏のアシスタントを務めて

いた高橋佳代子アナウンサーが司会をする「人生のびのび体操」や、京都光華女子大学教授で医学博士の広田孝子氏が臨床栄養学の立場から監修する「今週のヘルシーレシピ」の人氣が高かったという。



▲待合くん「人生のびのび体操」

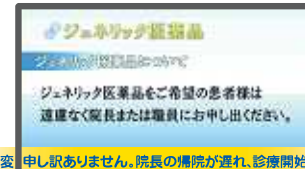
（8割以上の患者が）『待合くん』を楽しんでいる

「待合くん」を既に導入した鳥取大学医学部附属病院では、週1～2件あった待ち時間への苦情が3カ月間に1件程度に減ったとの報告がある。これは待ち時間が気にならない程に「待合くん」を熟視している証だといえる。

新田内科クリニックでも数字的な裏づけはないが、「待ち時間へのクレームはグッと減りました。『待合くん』の番組を良く観て下さっているからだ思います。番組の内容についての質問を受けることもあります」と、同席された院長婦人の新田好志子氏は話してくれた。「感覚的には、最低でも8割以上の患者さんが『待合くん』を観ていますね」と付け加えた。

（オリジナル番組を充実させ）自院への信頼を高める

導入して日も浅く、自院のオリジナル番組はまだ少ないが、今後は増やしていきたいという。「こちらは放映会社に素材を渡すだけで、素早く制作してくれますから」と院長は言う。



大要 申し訳ありません。院長の病院が遅れ、診療開始は

▲オリジナル番組にテロップを挿入

これからの計画については「往診や学校の検診などで出かける時、予定通りに戻れないことがあります」。このような時には、放映中の番組と同時に、緊急のお知らせを流せるテロップ機能を活用し始めたそうだ。「お詫びを兼ねたメッセージに患者さんは誠意を感じてくれているようです。信頼性の獲得に有効な方法です」。

また院内案内を専門とするフロアスタッフを

設ける予定だという。「その役割を果たす女性職員を紹介する番組を作ろうと考えています。その際には一緒に他のスタッフも紹介するつもりです」。

最後に現時点での評価を尋ねると「待ち時間対策については予想していた以上の効果を得られました。二次的な効果としても、気になっていた待合室の壁の掲示物が無くなり、スッキリ。導入は成功でした」と語った。

新田内科クリニック「放映番組一覧表」(1サイクル00分00秒)

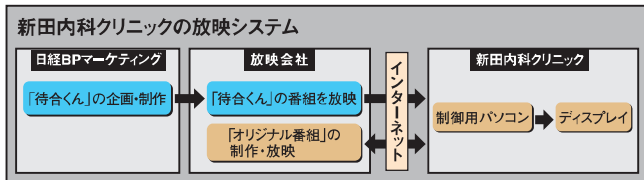
番組名	番組名
1 オリジナル番組「5.6月の休診日」	記憶力を高めるエクササイズ 【監修】中島孝子教授 （鳥取大学医学部附属病院臨床心理学科）
2 待合くん 「健康注意報…食中毒が多発するシーズン」	
3 待合くん 紀伊國屋書店「書籍売上ベストテン」	▲待合くん「記憶力を高めるエクササイズ」
4 待合くん 「お薬百科Q&A…狭心症の貼り薬はどこに貼ればいいのか?」	
5 待合くん 「眼科領域シリーズ…緑内障」	毎月発行しています
6 待合くん 「眼科領域シリーズ…白内障」	
7 オリジナル番組「患者様へお願い…マスクの着用」	▲オリジナル番組「メディカルレターのご案内」
8 オリジナル番組「予防注射のご案内」	
9 待合くん 「記憶力を高めるエクササイズ」	電子書の実施システム 患者様のご要望にて、当日電話受付をしております。 尚、時間、順番の指定はできませんのでご了承ください。 電話0266(78)8552
10 待合くん 「今週のヘルシーレシピ」	
11 待合くん 「骨・関節・筋肉の病気…肩こり」	▲オリジナル番組「患者様へお願い…携帯電話の使用について」
12 待合くん 「呼吸器・代謝・免疫系の病気…お年寄りの脱水症状」	
13 待合くん 「子どもに多い病気…あせも」	▲オリジナル番組「患者様へお願い…携帯電話の使用について」
14 オリジナル番組「メディカルレターのご案内」	
15 待合くん 「人生のびのび体操…買い物編」	ヘルシーレシピ がんもどきと水餃子の作りかた
16 待合くん 「循環器・消化器の病気…感染性胃腸炎」	
17 待合くん 「女性の病気…月経前緊張症」	▲待合くん「今週のヘルシーレシピ」
18 オリジナル番組「電話予約受付システムのご案内」	
19 待合くん クイズ「ヒーリングアートで間違い探し」	※この番組表は2012年6月00日に放映した番組内容の一部です。
20 オリジナル番組「患者様へお願い…携帯電話の使用について」	
21 待合くん 「脳・神経・心の病気…アルコール依存症」	
22 待合くん 「日経メディカル医療ニュース」	
23 待合くん 写真集「時の旅人」	
24 待合くん 「日経ヘルスダイジェスト…運動習慣はほどほどが妊娠しやすい」	
25 待合くん 「元氣百科…紫外線について」	
26 待合くん 「病気がわかる検査シリーズ…血液検査」	
27 待合くん 「薬の話シリーズ…医療用医薬品と一般用医薬品」	



新田内科クリニックの待合室

は良いかもしれませんが、患者さんとのコミュニケーションは図れません」。

コミュニケーション手段を模索していたその時に、薬剤師でもあるご令嬢から「待合くん」のことを聞き、早速資料を取り寄せたそうだ。



“待合くん”は全600タイトル以上！詳しい番組内容はWEBで。待合くん 検索

“待合くん”の詳しい資料をお送りします。FAX▶(03)5421-9131 (隣のハガキに必要事項をご記入の上、送信ください)
お申し込みは、隣のハガキか、TEL▶(03)6811-8090 (日経BPマーケティング 待合くん係)
右記の方法で今すぐ！ WEB▶http://www.nikkeibpm.co.jp/clinic/