

患者さんと病院、それぞれのニーズに応えることができました。

医療生協さいたま 熊谷生協病院では、診察に来た患者さんが快適に待ち時間を過ごせるようにと、2013年4月に医療情報番組「待合くん」を導入。「日経メディカル開発」制作の医療番組の他、オリジナル番組も制作し放送しており、その効果について、同院の長濱事務長と医事課の田中氏に伺った。

医療生協さいたま 熊谷生協病院
長濱事務長 (左) / 医事課 田中氏 (右)



外来の待ち時間問題の解決と 情報発信を同時に実現

内科・小児科の一般外来の他、糖尿病外来・脳神経外来等、専門外来などの診療を行っている医療生協さいたま 熊谷生協病院では、外来患者さんの待ち時間の緩和が課題となっていた。「当院には、事業所利用委員会という組合員さんや患者さんなどが中心となって構成される委員会があり、そこでは患者さんからのさまざまなご要望を検討しています。待ち時間問題は、その中で取り上げられていたものですが、病院職員からも『どうにかできないだろうか?』という声がありました」と話す医事課の田中氏。当時、待ち時間対策として本や雑誌を増やすなどして「気を紛らわせてもらう」という案が挙がったが「同時に病院からの情報発信をより効果的に行いたい」という要望も出てきていた。長濱事務長は「私たちは、地域の方々が病

気になった時に診療するのは当然ですが、そもそも病気になるよう、さまざまな健康管理の情報も発信して

(自院オリジナル番組)

います。これまではポスターを貼ったりチラシをお配りしたりしていましたが、もっと良い方法はないかと模索していたので

す」と話す。そんな時、待ち時間負担の軽減と、病院からの情報発信の両方を行うことのできる「待合くん」の存在を知ったという。「病院サイドの要望だけではなく、患者さんの声にもしっかりと応えられるよう、事業所利用委員会と相談を重ね、『待合くん』なら両者のニーズにあっているということで、導入することになりました」(長濱事務長)。

患者さんを待たせる悪循環を 断ち切った「待合くん」

では、「待合くん」の導入によってどのような効果が感じられるのだろうか。「院内の壁がスッキリしたのは、目に見える大きな変化です。これまでたくさんのポスターを貼っていたのですが、それらの情報を『待合くん』の番組で紹介できるので、患者さんにもより伝わりやすくなったと思います」と言う長濱事務長。また田中氏も「患者さんからは、『待ち時間に、ためになる情報が得られてすごくいい。やっぱり動画はわかりやすい』という声も頂いています」と話す。さらに、問診の職員の方からは「『待合くん』のおかげで、作業に集中できる」という声もあるという。問診では、診察待ちの患者さんから声をかけられることが多く、作業の手が止まってしまう、患者さんをさらに待たせてしまうという悪循環が生じていた。しかし、患者さん

が「待合くん」に注視することで、受付職員が業務に専念できるようになったのだ。「もちろん、患者さんとのコミュニケーションも重要ですが、大切なのはバランスですね」と長濱事務長。

クオリティの高い オリジナル番組を手軽に制作

「『待合くん』を導入してみて、オリジナル番組のクオリティの高さに驚いています」と話す田中氏。「待合くん」の特徴の一つでもある「オリジナル番組」の制作。小児科のある同院では、子どもたちに向けたかわいいキャラクターを使った番組を制作し放送している。「こちらからベースをつくってお渡しすると、とてもセンスの良い本格的な番組に仕上げただけなので、とても助かっています」と田中氏。患者さんからも好評を得、病院側の業務効率の向上にも貢献している「待合くん」。「今後は、職員や事業所利用委員会にアンケートを取りながら、より効果的な『待合くん』の活用法を考えていきたいと思えます」と田中氏は語った。



(医療生協さいたま 熊谷生協病院)