

患者さんにとっても職員にとっても、快適な待合室環境を実現できました。

2013年10月、郡山医療生活協同組合桑野協立病院は、待合室で診察を待つ患者さんへの対策として、医療情報配信番組「待合くん」の導入をスタート。導入の目的や経緯、その効果について、同院の江川事務長、武内科長お二人に伺った。



郡山医療生活協同組合 桑野協立病院
江川事務長（左）／武内科長（右）

待ち時間のストレスを軽減し、患者さんに情報を提供

曜日や時間帯によっては、患者さんの待ち時間が長くなっていったという桑野協立病院。これまで、待合室にTVやラジオなどを設置していたため、患者さんはBGMなどがない空間で診察を待っていたという。「患者さんの中には、待ち時間の気を紛らわすために、職員に話しかける方もいらっしゃいました。もちろん、患者さんとのコミュニケーションは大切ですし、良いことですが、一方で職員の手が止まることで、さらに待ち時間が伸びてしまうという悪循環にもつながってしまっていました」と江川事務長は当時を振り返る。

ジナルの情報や、同院が所属する郡山医療生活協同組合の取り組み紹介などの情報発信に対応できるものは、なかなか見つからなかった。そうした中、日経BPマーケティングが運営する情報番組配信サービス「待合くん」をベースに、医療福祉生協連が企画・制作した「コープの待合くん」を紹介された。充実した医療番組と病院のオリジナル番組の制作に加え、医療福祉生協連のオリジナル番組を情報配信できるところことから、同院は導入を決定。2013年10月より運用を開始した。

番組を見て、健康診断や予防接種の予約が増加

「待合くん」導入後は、待ち時間の長い患者さんも番組を見ながら診察を待てるため、ストレスの少ない快適な環境を構築することができた。「職員にとったアンケートによると、約5割の患者さんが番組を見ながら待たれています。患者さんからは、『医療情報がすぐくためになる』『自然の映像などが流れて癒やされる』という

お声も頂いています」と武内科長。また、患者さんの目が番組に向けられることで、職員も仕事に集中できるようになったという。さらに、健康診断や予防接種のお知らせ、医療福祉生協が主催するイベントを紹介するオリジナル番組を作成し配信した所、それらについての問い合わせや申込件数も増加。江川事務長は「これまでも様々な情報をポスターやチラシで発信していましたが、あまり反響は得られませんでした。しかし、待合くんを利用したところ『もっと詳しく聞きたい』『あの検査の予約がしたい』という問い合わせが増え、映像を使った情報発信の高い効果を実感しています」と話す。

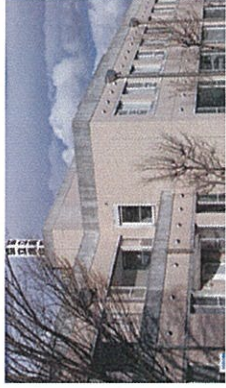
オリジナル番組の充実でさらなる効果を期待

同サービスの導入により、「待合室対策」と「情報発信」を同時解決することができた桑野協立病院。今後は、さらにオリジナル番組の配信に力を入れていきたいという。「当院についてだけでなく、医療生活協同組合についても知っていただきたいことがたくさんあります。そうした紹介番組や、職員募集の告知、また病院と公的援助や医療費助成などの仕組みなどについての番組も制作し、患者さんに情報提供していきたいですね」と江川事務長は語った。



（自院オリジナル番組）

患者さんの待ち時間のストレスを軽減すると共に、病院から患者さんへ情報提供する有効的な手段を模索する中で、同院は以前からデジタルサイネージの導入について検討していた。しかし、同院オリ



（桑野協立病院）