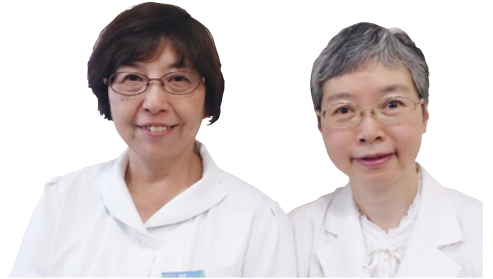


患者さんへの多彩な情報発信を実現し、同時に待ち時間の問題も解消できました。

昭和19年に豊中市民病院として発足し、70年目を迎える市立豊中病院。
長年にわたり豊中市民の健康を守り、地域医療の中核として伝統と実績のある
公的医療機関である同院が「待合くん」を導入した経緯やその効果について、
高嶋副院長と中野神経内科部長兼脳卒中センター長にお話を伺った。



市立豊中病院
高嶋副院長(左)／中野神経内科部長 兼 脳卒中センター長(右)

コンテンツの信頼性が高く、 情報発信側としても安心

市立豊中病院では、先生から職員の方まで多職種の人が集まった「患者サービス向上委員会」を設置し、患者さんの満足度調査をもとに患者サービスの改善に取り組んでいる。そこで話し合われた一つに「病院側としてももっといろいろな情報を発信したいし、患者さんも情報を欲している」ということがあった。また、同院では定期的に患者満足度調査を実施しており、前回の結果の中に「待ち時間が長い」という患者さんからの意見が多く見られたという。こうした2つの課題を解消するにあたって導入されたのが日経BPマーケティングが番組提供している「待合くん」を搭載し、(株)小西医療器／(株)アラタが販売運営管理する「待合くん+アルファ」である。数あるコンテンツ配信サービスのなかでも「待合くん」を選んだ理由について、中野さんは「日経さんのような確かな裏付けのある情報コンテンツであれば、情報を発信する側としても安心して患者さんに発信することができること、(株)アラタさんが制作する「オリジナル番組の質の高さ」も選択理由のひとつです。患者さんを飽きさせない工夫が随所に盛り込まれていてつい見入ってしまうくらいです。」と話す。また、高嶋さんは導入の背景を次のよう



(自院オリジナル番組)

に語る。「生活習慣病などについては患者さん自身がしっかり理解し、意識してもらうことが大切。待ち時間という、今まで上手く活用できていなかった時間を使って、こうした情報を積極的に患者さんと共有していきたいと思っています」。

病院の強みや個性をアピールする 独自コンテンツに大きな期待

「待合くん」導入後、患者さんからは「待ち時間が快適になった」「間違い探しや占いのコンテンツもあって、子どもが以前より静かに待つようになった」「わかりやすく詳しい情報が多くためになる」などの意見が寄せられているという。医師や職員の方々からも「ちょっとした休憩時間に世界遺産や自然の美しい映像が流れ

ているのを見ることで、気持ちが安らぐ」と好評だ。また、緊急連絡事項のテロップを画面上に流す機能も重宝しているという。「以前も会計窓口の上にテロップだけ流れる掲示板を設置していましたが、見ていた方は少ないと思います。その点、待合くんは半数ほどの方が見ているので、緊急連絡も伝わりやすいと感じています」と高嶋さんは話す。同院は市立病院ということから保健所や市役所などの行政からも情報を発信したいという依頼が来ており、病院に関わるコンテンツの他にも、オリジナルのものを作成している。その他にも、医師の紹介や施設やサービスの紹介など、病院の特長を知ってもらえるようなコンテンツも考えていると言う。同院は、患者満足度調査の結果からも優れた病院であることが分かっている一方で、それを外部にPRする有効な術を持たずにいた。そうした中で、病院の個性や強みを患者さんや市民の方々にアピールするツールとして、待合くんには大きな期待が寄せられている。



(市立豊中病院)