

# 「待合くん」で様々な媒体をつなぎ、 新たな広報戦略に取り組みます。

地域の基幹病院として、総合的視野に立った良質な医療を提供している池袋病院。  
地域に信頼される医療機関として、全職員がおもてなしの心で患者様と向き合うように  
努めている同院では、待合室の2ヶ所に「待合くん」を設置している。  
導入の経緯について、池袋理事、栗原患者サービス改善委員長、  
広報委員の田羽多氏にお話を伺った。



医療法人誠弘会 池袋病院 (埼玉県川越市)

池袋理事／栗原患者サービス改善委員長／後藤広報委員／田羽多広報委員  
(写真左) (写真右／左) (写真右／中央) (写真右／右)

## 「待合くん」の導入以降、 患者様からの待ち時間クレームが減少

**栗原委員長** 当院では継続的に患者様の満足度調査を行っておりますが、診察待ち時間が長く、患者様にご迷惑をお掛けしている状況が続いていました。これまでも様々な取り組みを行って来ましたが待ち時間の短縮には限界が有り、今回、新たに「待合くん」のような情報提供サービスによって、患者様の不満やストレスを軽減することができるのではないかという思いで導入しました。



**田羽多氏** 現在、待合室は普通のテレビが見られるエリアと、待合くんが見られるエリアの大きく2つに分かれています。アン

ケートをとったり、きちんと数えたわけではありませんが、患者様はだいたい2つのエリアに半々になって待っていることが多いので、おおよそ3割から4割の方が待合くんの番組をご覧になっていると思います。

**池袋理事** 導入当初、待合くんで放映している番組の内容をメモされている患者様もいらっしゃいましたね。はじめは待合くんを物珍しく思って興味本位からご覧になる方が多いだろうと思っていましたが、1、2ヶ月経っても皆さん真剣に番組を見ていらっしゃるの、これはきちんと患者様のニーズに応えられているという

実感を得ました。

**栗原委員長** 広報委員会の方で2ヶ月に一回、放映している番組を更新しているので、いつ来ても同じではないということ、飽きずに見ていただけているということもあると思います。今のところ、直接患者様から待合くんを導入したことに対するご意見はいただいていませんが、導入以降、待ち時間に対するクレーム数は減りました。以前から設置していたテレビの他に、新たな待ち時間の過ごし方ができたことで、患者様の不愉快な気持ちやストレスが少なくなったのではないかと、期待しているところです。

## 紙媒体とデジタル媒体をきかっけに 効果的な「口コミ」を生む

**田羽多氏** オリジナル番組については、今は基本的な病院紹介にとどまっていますが、今後はドクターの紹介や、当病院では何ができるのかをより具体的に情報発信し、「詳しくはスタッフにお尋ね下さい」という風な流れを作っていけたらと思っています。

**池袋理事** 例えば、放映会社さんが提供している番組と、当病院の情報とを結びつけることができないのかと考えています。番組の中で「いまAという検査があります」と紹介があった際に、「当病院でもA検査ができます。詳しくは先生にご相談下さい」といった具合に、単に一般的な医療

情報を提供するだけでなく、当病院との関係をしっかりアピールできれば、患者様と病院との良いコミュニケーションツールになりますよね。そこを次のステップとして楽しみにしています。また、当病院では待合くん、病院内案内、広報誌、ホームページ、そして口コミという5つの媒体を使った広報活動に力を入れています。「紙媒体は保存ができる」、「デジタル媒体は情報の更新が素早くできる」というそれぞれの特徴がありますので、各媒体の強みを上手くミックスできれば、非常に効果的な広報活動ができると思います。特に地域に根ざした病院というのは、今後ますます口コミによる情報伝播が大切になっていくと考えており、いかに4つの媒体をきっかけにして、口コミを広められるかというのが、これからの課題でもあります。

**栗原委員長** 口コミは影響力が強い反面、間違った情報も伝わりやすいので、そうならないように他の媒体を使って正しい情報をきちんとお伝えしていかなければなりません。そのためにも待合くんを活用して、さまざまな媒体を結びつける必要があるのです。そうして生まれる相乗効果には、大いに期待しています。



(池袋病院)