1Ba 09

病院における外来患者サービスのためのアメニティデザイン

○ 峯川真由美、末次敦夫（セイコー電子工業 情報システム1部）
山野井 昇（東京大学 医学部 医用電子研究施設）

Amenity design as a service for the outpatients in the hospital
Mayuni Minekawa, Atuo Suetugu (Seiko Instruments Inc.)
Noboru Yamanoi (Institute of medical electronics, faculty of medicine,
University of Tokyo)

1 はじめに

高齢化や経済成長が進む今日の社会にあって、生活環境のなかのアメニティ（快適性）感覚を望む声は強い。病院も例外ではない。そもそも病院はホテルと同意語のホスピタリティ「人をもてなす」という意味をもっている。ホテルは、まさに接客業としての重厚なサービスが施されるが、しかし病院では、サービスの対象は病人という立場から所々で従属的な配下に置かれる面が多い。とくに、外来患者にとって、院内における患者誘導の不明瞭さや、受付、診療、検査、会計、薬局などでの待ち時間の苛立ちは、精神的にも肉体的にも大変な苦痛となっている。

そこで病院における患者サービスの一環として院内環境のアメニティを実現するために、患者の個別誘導や待ち情報などを中心としたシステムを開発した。

2 方法

某病院の薬局を実験機関として選定し、次の2つの要素のシステムから構成した。

- 1) 患者の個別呼び出し
- 2) 患者への個別待ち情報の提供

＜システムの機器構成＞

ワーク・ステーション；患者誘導情報の制御
ピーパル；患者に渡す携帯式の無線カード
無線送信機；患者の無線カードへ信号を送信
ピーパル発行機；患者IDと照合し無線カード
を発行
ピーパル回収機；帰院患者の無線カードを回収
患者端末；BCR付きパソコンでピーパルのバ
ーコードを読みその患者の待ち情報を表示

＜ハード構成図＞

＜稼働方法＞

- 1) 患者の個別呼び出し（無線カード使用）
 - ① 患者の来院時に無線カードを渡す。
 - ② 順番が来ると、患者の無線カードにメロディ音が鳴り、液晶に呼出のメッセージが表示される。
 - ③ 帰院時に無線カードを回収し、次の患者にわたす。

なお、患者無線カード利用の効果は待合室での椅子の稼働状況とアンケート調査（100名）によって待ちの分布状態を調査した。

2) 個別待ち情報の提供

患者が自分の無線カードを患者端末に差し込むと自分の待ち順番、待ち時間、予想呼び出し時刻を表示する。患者へのアンケート調査によって、情報提供の有効性を分析した。

3 結果

1) 個別呼び出し

① 無線カード利用時の椅子稼働状況

通常では、番号表示板付近に患者が集中しがちであるが、無線カード利用時では比較的椅子列の全体に分布している。

② 待ち時間の過ごし方に関しての患者アンケート

年齢	平均	～25	～35	～45	～60	61～
待合室	90.	80	95	93	88	92
レストラン	8.	17	5	6	11	4
売店	1.	3	0	0	0	0
その他	1.	0	0	0	0	4

単位:%

全体の90%の患者が待合室で過ごしているが、25才以下の若い世代ではレストランで過ごしており、若年層に行動の自由度が表れている。これは従来の待ち行動パターンにない点で

ある。

以上の結果を総合すると、患者を個別に呼び出すことにより、患者の行動範囲を自由にし患者の一カ所への集中を緩和したといえる。

2) 個別待ち情報の提供

年 齡				～	～	～	～	61
情報内容		平均		25	35	45	60	～
不要		43		54	24	20	42	61
必 要	待人数	57	5	9	0	10	4	8
	待時間		43	37	57	59	46	23
	呼出時刻		9	0	19	11	8	8

(単位:%)

全体の過半数の57%が待ち情報が必要と回答している。待ち情報の提供の内容では待ち時間を知りたいという項目が多い。

高齢者においては、コンピュータ機器に対する親しみ観の薄さが存在し、かつ 患者が情報提供に関して十分理解していなかったために情報提供の有効度が惹起できない面があった。このように老若男女不特定向けの情報提供端末では、使いやすいマンマシーンインターフェースの改良が必要であり、現在の薬局での実稼働ではこの点を改良し、患者端末に有効に使われている。

4 まとめ

本システムの活用により患者の距離的、心理的自由度が拡大し、一定箇所に煩雑に集中しがちであった患者の待ち形態が緩和された。患者への待ち時間などの情報提供自体は有効であるが、情報提供端末の操作性や表現によっては患者に先入観を与えて有効活用させない可能性がある。情報提供端末の操作性や情報表示方法、情報の種類を改善することで、患者への情報不足を補う有効なツールとなる。