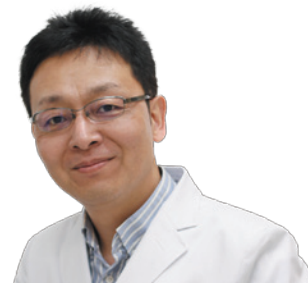


有益かつ信頼のおける医療情報がすべての患者に届くことを期待します。

内科・外科のクリニックとして、市街地と住宅地の境界エリアである愛知県名古屋市熱田区に昨年開業した、「とうじま内科・外科クリニック」。“旧態依然とした医院”との差別化を図るために、「待合くん」を導入。その活用方法や効果を伺った。



とうじま内科・外科クリニック
東島由一郎院長

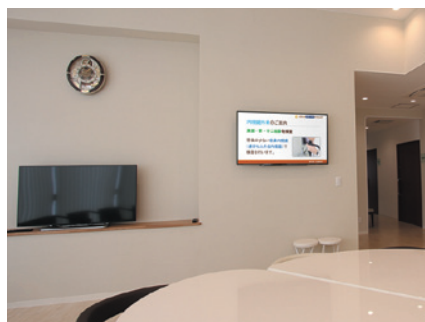
充実した待合室作りで “旧態依然の医院”との差別化を図る

当院では、①日帰り手術（特に“おしり”）、②乳腺検査（エコーおよび生検）、③経鼻胃カメラを行います。平成28年に、市街地と住宅地の境界エリアである名古屋市熱田区に新規開業しました。専門性と地域密着性を併せ持つのが当院の特徴と考えています。

開業準備の際、充実した待合室作りが要になると考え注力しました。患者さんにくつろいでお待ちいただくために、カフェ風の待合室にしました。Wi-Fi環境を整備するのはもちろんのこと、流行の週刊誌・月刊誌も数多く用意しました。古いポスターが壁に沢山貼ってあるような“旧態依然の医院”と差別化を図りたかったのです。他の業界ではごく普通である、液晶モニターによる情報発信は、クリニックにこそ必要不可欠なツールと考えました。情報番組配信サービス「待合くん」を知ったのは、そんな開業準備の頃です。

質の高い番組と オリジナル番組の組み合わせで 注目度の高い情報発信を

待合室で流すため、信頼のおける医療情報の提供が必要です。しかし、固い医療情報だけでは、患者さんは飽きてしまいま



(自院オリジナル番組)

す。「待合くん」はバラエティー豊かで質の高い番組を数多く有しています。それに当院のオリジナル番組を組み合わせることで、注目度の高い情報発信が可能になると考えました。

特に専門として行っている医療に関しては、自院の実績を常にアップデートしていくことが大切と考えています。実は、院長が待合室での情報を観ることはほとんどありません。待合室で情報発信している間は診察しているからです。このことは、待合室での情報をアップデートしなくなっていく最大の理由だと思います。ホームページを更新する以上の手間はかけられないというのが実情ではないかと思えます。

「待合くん」とホームページとの 一体化で、より多くの患者に有益な 情報を届ける

先の課題を解決するため、当院ではホー

ムページと待合室での情報を一元化させました。つまり、「待合くん」を取り扱っているホームページ会社に依頼して、ホームページでの更新情報を適時「待合くん」にも発信してもらうようにしたのです。

「待合室で知っただけで、ここで〇〇してもらえるのですか？」と、診察室に入ってきた患者さんからよく言われます。特にご高齢の患者さんはホームページをご覧になっていません。せっかくいい情報をホームページで発信していても、常連の患者さんが知らないのでは残念です。

当院では、ポスターやチラシは極力最小限にしています。デジタルサイネージがある環境において、ポスターやチラシの効果は少ないばかりでなく、場合によっては待合室の雰囲気悪化させるものになりかねないからです。

現在、自院のオリジナル番組は静止画のみです。今後は動画も挑戦したいと思っています。モニターを増設して、さらに紙媒体の情報を減らすことも考えています。



(とうじま内科・外科クリニック)