

■都市課題

医療機関における患者の待ち時間軽減(待ち時間の生産性向上)が課題

■解決方策

遠隔チェックインアプリ、院内人流リアルタイム測定及び共有、周辺施設との連携・活用

■KPI

患者の待ち時間軽減(待ち時間の生産性向上)とストレス軽減への寄与度

■実証実験の概要・目的

「まち全体を病院の待合室に」というコンセプトの実現に向け、遠隔チェックイン後、安全・快適に街で待つことができる仕組みを検証し、患者のストレス軽減(待ち時間の生産性向上)と街施設との連携を確認。

■実証実験の内容

1. 患者の待ち時間とストレス軽減

- ① 外来受診患者をモニターとする
- ② 駅に到着次第、GPSを活用し、アプリでチェックイン
- ③ 病院にチェックイン状況通知
- ④ 「待つ場所」を選択～混雑状況の表示
- ④ 受付処理・検査窓口へ通知
- ⑤ 予定時刻に来院 → 待ち時間短縮・ストレス軽減



2. 混雑測定

- ① 9階食堂、1階休憩エリアの混雑状況を測定
- ② 混雑状況を可視化・アプリへ反映

■実証実験で得られた成果・知見

1. 快適に過ごすサービスの有用性について

参加者全員が利用でき、一般的な受容性が推測できた。少数ながら街の施設を利用した方は、待ち時間を有効に活用できた。本実証内容を活用しやすい患者の属性を明確にすることができた。

2. 混雑測定

正確な混雑状況のリアルタイムでの可視化により、待つ場所を選択する判断材料として活用できた。

3. その他の成果

コスト削減の可能性や、病院システムとの連携によるコンセプト実現の方向性についても確認できた。

■今後の予定

1. 多様な施設との連携や、院内で待つ方への新たな提案など、拡大した実証調査の実施。
2. 遠隔チェックインアプリと病院情報システムのデータ連携の実証調査。