

実証の背景・目的

【背景・課題】
 湘南鎌倉総合病院では、近年の病院の規模拡大により、多くの患者が道に迷う状況にありました。特に地下1階は案内が手薄でした。

- 【目的】
- ✓ 患者の回遊時間削減による**患者満足度の向上**
 - ✓ 柔軟な働き方による院内の**働き方改革の推進**
 - ✓ 接触機会削減による**感染症対策**

実証の様子

遠隔から音声とディスプレイを利用して道案内ができる



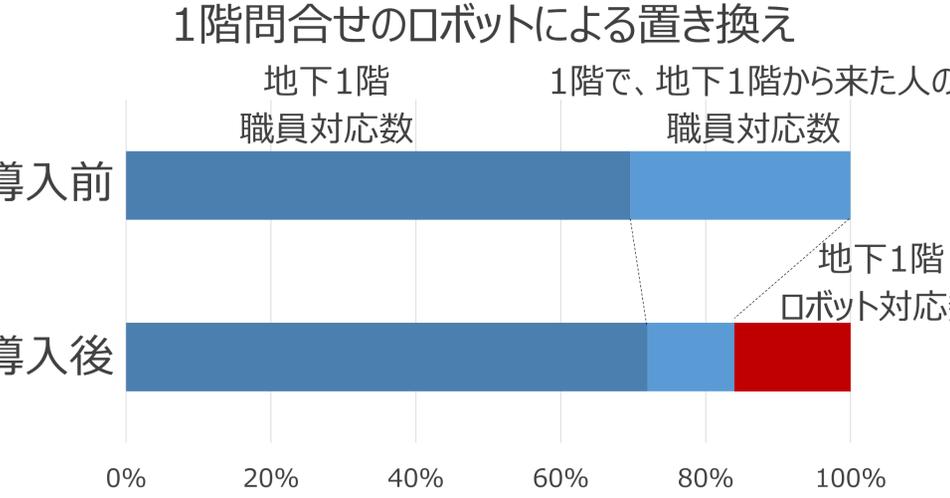
実証の概要



利用したロボット

- 【実証で利用した機能】
- ✓ **遠隔コミュニケーション**と**ディスプレイ**による音声と視覚情報を用いた案内
- 【運用方法】
- ✓ 地下1階の来院者を対象
 - ✓ 利用者がディスプレイに話しかけると、それに応答し、遠隔から行先案内

ロボット導入効果



- ✓ **15%**のご案内を遠隔対応に置き換えた
- ✓ 地下1階の職員対応数は変わらなかったが、地下1階から来る患者に対し、**1階で対応**する職員の対応数が凡そ**半減**

まとめ

- 【実証の成果】
- ✓ **案内業務の新しい働き方を実現**
 コロナ禍で非対面が求められる中、案内業務を遠隔化でき、新たな働き方を実現
- 【課題・解決策】
- ✓ **通信環境改善**
 通信遮断により遠隔案内を実施できないことがあったため、通信環境が悪い場合に、患者や来訪者が話しかけないための工夫が必要
 - ✓ **遠隔対応者に患者からの問合せの通知**
 遠隔対応者が常に画面に気を遣う必要があり、非効率を生んでいたため、患者の問合せを通知する工夫が必要