

地域情報（県別）

ワゴン巡回サービスの提供で、院内に店舗がないマイナスをプラスに変える－秋本病院・野村春美看護部長に聞く ◆Vol.1

2018年12月5日（水）配信 m3.com地域版

福岡県福岡市中央区の秋本病院では、近隣のコンビニ業者の協力のもと、入院患者向けに販売用のワゴンが病棟を巡回するサービスを提供している。野村看護部長に、当サービスを導入したきっかけ、サービスの中身、利用状況、患者の反応や評判、日々の診療への効果などについて伺った。

（2018年10月4日インタビュー、計2回連載の1回目）



ワゴンサービスを提供しているコンビニ店長さん

——ワゴン巡回サービスを始めたきっかけは何ですか。

当院は2005年に現在の地に新築移転したのですが、院長の知人が病院近くでコンビニを経営されていて、「ワゴンサービスをさせていただけないだろうか」という話をその方から頂いたのがきっかけです。院内に売店がなかったので、「よろしければぜひお願いしたい」ということで当サービスが始まりました。

持ってきていただく商品もある程度絞って、緊急入院時に必要な日用品や、状態が落ち着かれた方に雑誌や新聞、それと飲み物をお願いしました。治療食を食べている方もいらっしゃるのでは控えていただきました。

現在提供して頂いているコンビニさんは、当院がワゴンサービスを提供しているという噂をお聞きになって「もしよかったら私たちも来ていいですか？」とお声掛けがありました。それまで提供していただいていたコンビニさんの方でワゴン巡回サービスの継続が難しくなっていた時期でしたので、「病院としては助かります」ということでお願いすることにしました。

——ワゴン巡回サービスはいつ行っているのですか。

月曜日と木曜日の週2回で、それぞれ30分～1時間程度です。当初は2回ともワゴン巡回サービスでしたが、現在は、月曜日は御用聞きスタイルに変更となり、木曜日のみワゴン巡回サービスを行っています。

月曜日は午前中に各部屋を回って必要なものをお伺いする形で、コンビニでの接客が忙しいお昼の時間が過ぎてから午後の時間に配達してもらっています。木曜日はワゴン巡回サービスで、患者さまが好まれそうなものをコンビニさんがピックアップして持ってこられます。飴などのお菓子類や、ティッシュ、タオル、洗剤、シャンプーなどの日用品などが中心ですね。

——どのような感じで院内を回られるのですか。

当院は、一般病棟が34床、緩和ケアセンターが16床の合計50床の病院です。一般病棟は4人部屋がメインで、緩和ケアセンターは全て個室になっています。各部屋を順番に回っていただくのですが、1人の患者さまが購入されると「じゃあ私も！」という感じで別の患者さまも購入されるといった感じですね。もちろんお金はその場で個々に清算されます。

コンビニの店長さんが来られるのですが、患者さまとの対応も、接客サービスが活かされていてお声の掛け方もすごく上手ですね。「ワゴンサービスです！御用の方はいませんか？」という感じで各部屋に入られます。もちろんお休みしている患者さまにお声掛けするようなことはありません。廊下で見かけて「ちょっとお部屋に来て！」と言われる時もあるようです。



患者がワゴンサービスを利用されている様子

——利用者はどのくらいいますか。

人数としてはそれほど多くはないと思いますが、同じ方がリピートされる傾向にあるようです。特に雑誌や新聞などは継続して購入されるようですね。

当院は二次救急告示病院で、交通外傷、転倒転落での骨折、消化器や外科系の手術を要する方が多いのですが、平均在院日数は一般病棟で10日前後と決して長くはありません。ただ、骨折の経過で1カ月くらいになる方もいらっしゃいます。また、緩和ケアセンターの待機の方など、そうした方々が主にリピートされているのではないかと思います。

なお、ワゴン巡回サービスについて、入院の段階では直接はお伝えすることはしていないのですが、張り紙やポスターでお知らせし、「御用の方は利用してください」という形で紹介しています。

——入院患者の反応や評判はいかがですか。

家族が来られない患者さまもいますので、そうした方々は「すごく助かる！」とおっしゃっています。患者さまだけでなく、緩和ケアセンターは個室ということもあり、ご家族の方が購入されることもあります。また、木曜日のワゴン巡回サービスでは職員のところへも巡回されます。勤務時間中外出できないので職員もよく利用しているようです。少しでも売り上げに貢献できればという気持ちも確かにありますね。

——当サービスの導入に際して苦労した点などがありますか。

導入のタイミングがちょうど良かったので、特に苦労というのはありませんでした。ただ、絶食している方や状態が厳しい方など、患者さまの状態によっては入室できない部屋もありますので、最初の頃はその確認のためにこちらからお声掛けをしていました。現在は、コンビニさんの方からスタッフステーションにお声掛けし、患者さまの状況を確認した上で4階と5階の病室を回ってもらっています。そして、終わった時は「今から帰ります」という感じで改めてお声掛けしてもらう形になっています。



コンビニ店長さんがワゴンで巡回している様子

——ワゴン巡回サービスはコンビニさんにとって大変ではないでしょうか。

コンビニさんの売り上げに多少なりとも貢献することになると思いますが、ワゴン巡回サービスの準備に結構な手間が掛かるようです。在庫の一時的な持ち出しということで、リストアップして一覧を作らないといけないようですね。

店長さんは、どちらかというと、ワゴン巡回サービスよりも御用聞きスタイルの方が患者さまの要望に密に応えることができるとおっしゃっています。管理の手間も含めて、できれば御用聞きスタイルのほうが良いと思われているのではないかと思います。

——日々の診療への効果を感じたりしますか。

当サービスだけで診療への効果を感じたり計測したりすることは難しいですが、当院は売店が院内にありませんので、当サービスは不可欠なものになっています。特に、緊急入院されると日用品が手元にない場合が多いですし、病院がそれをサービスとして提供するのなかなか難しいので、有り難いサービスだと感じています。

一般的に病床が50床くらいの病院だと、病院内に売店はほとんどないと思います。病床数が百床単位の病院でないと売店を院内に設置するのは難しいのではないのでしょうか。店舗を運営する事業者側としても病床数が50床くらいだと採算が合わないでしょうし、病院側としてもコンビニ用に場所を確保するのは難しい場合が多いと思います。特に都心部だと、場所の確保が一層難しくなります。

ですので、院内に売店があるのは当たり前と考えている患者さまもいるでしょうから、こうしたサービスを提供することでそのマイナス面を補うことができるのではないかと思います。さらには、患者さまは移動せずにその場で購入できますし、個々のニーズに密に対応することも可能ですので、プラスの効果も期待できるサービスではないかと思っています。



野村春美（のむら・はるみ）

秋本外科病院へ入職し、病棟看護主任を担当。医療法人Eイグアイ秋本病院へ変更後、外来看護主任を担当。天神西通りより警固へ新築移転し、看護部長に就任。