

導入事例

Case Study

病院の総合受付と病棟に Pepper を導入。外来患者への案内業務および入院患者へのロボット・セラピーに活用



順天堂大学医学部附属病院グループでは Pepper を導入し、ロボットの医療分野への活用を試行しています。最初に導入を決めた浦安病院では外来患者を迎える総合案内に配置した Pepper が館内の案内や病気予防のガイダンスを行うほか、外来診療が終わった後には病棟へ移動し、入院患者との触れ合いを通してコミュニケーション活性化を図るロボット・セラピーを実施して効果を上げています。また、同グループの静岡病院、順天堂医院、練馬病院でも受付業務に Pepper を導入して来院者へ案内サービスを提供しています。

課題と導入の効果

課題

外来患者が集中する午前中に待ち時間の緩和や館内案内の充実を支援する施策を探していました。

課題

長期入院している患者の孤独感や気分の落ち込みを改善する施策を探していました。

効果

Pepper が来院者を出迎えることで、病院スタッフの接客支援や業務負荷軽減を実現しました。

効果

Pepper によるロボットセラピー実施で入院患者の自発性向上に効果を上げています。

対応フロー

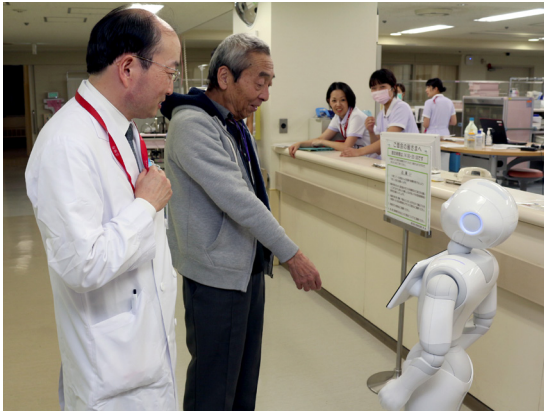
順天堂大学医学部附属浦安病院では 2016 年 2 月より Pepper を導入して患者に対するサービス向上に効果を上げています。1 日約 2000 人の来院者がある当院では、特に込み合う午前中に来院者への対応サービスを向上させる施策を求めています。新病棟建設中の影響で一部施設が使用できず来院者に不便をかけていることもあり、少しでも接客業務を補強したいという思いがありました。



そこで同院では Pepper を総合案内に配備して、来院者に受診方法や館内施設などを案内する業務を任せました。アプリケーションは法人モデル「Pepper for Biz」に搭載されている「お仕事かんたん生成」を利用して内製しています。来院者が接近すると Pepper が相手を認識して声掛けし、胸のタブレットに表示されたボタンをタップするように誘導します。ボタンをタップすると写真とナレーションで Pepper が各種の案内を提供します。

Pepper が受付業務を行うのは平日の午前 10 時から午後 4 時までとなっており、患者・看護相談室の職員が設置や保管、夜間の充電といった保守を担当しています。また、夕方以降は、脳神経外科を担当する鈴木隆元医師の管理のもと、病棟へ移動して入院患者のメンタルケアにも当たっています。ナースセンター前のフリースペースに Pepper を配置し、通りがかった入院患者と Pepper が会話を交わしています。

同院では「Med Pepper 活用研究会」という組織を立ち上げ、院内の各部門から参加メンバーを募り、Pepper 管理者研修会を 7 月に実施しました。これはソフトバンクがインストラクターを派遣して、Pepper の基本操作や「お仕事かんたん生成」を使ったアプリ制作を指導する 2 時間の講習会です。この研修会には順天堂大学医学部附属病院グループの静岡病院、順天堂医院、練馬病院からも参加者があり、8 月以降、静岡病院、順天堂医院、練馬病院にも Pepper が順次導入されました。

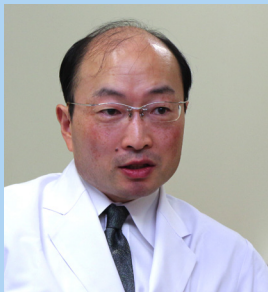


病棟で入院患者と触れ合う Pepper。ふさぎごみがちな患者を癒す効果があるとされる



日中は総合案内で来院者の対応に当たる Pepper

お客様の声



順天堂大学医学部附属
浦安病院
脳神経外科 准教授
鈴木 隆元 氏

入院患者のリハビリテーションに、従来からあるアニマルセラピーに代わって近年はロボットセラピーによる治療効果が認知されるようになりました。メンタルコミットロボットとして開発されたアザラシ型ロボット「パロ」は知られていますが、当院では Pepper を使ったロボットセラピーにも期待しています。実際に Pepper を病棟に連れていくと、入院中の患者さんは非常に興味を示されて、Pepper と握手をしたり会話を試みたりと、積極的にコミュニケーションを図ろうとします。こうした自発性の向上に Pepper は有効だと感じています。



順天堂大学医学部附属
浦安病院
事務部長
川島 徹 氏

Pepper を総合受付および院内イベントから利用を開始していますが、今後は順天堂大学全体で 6 病院 5 学部と連携して AI ロボティクスの研究を進めていきます。すでに鈴木医師による病棟への導入試験を実施して、入院患者様から好反応をもらっていますので、今後は Pepper のコミュニケーション機能を活用したリハビリ機能訓練への応用や、Pepper に搭載された各種センサーを使った見守り機能を開発していきたい。Pepper は同じ内容を繰り返し話しますので、栄養指導や服薬指導などにも利用可能ですし、院内の案内、各種センターや専門・特殊外来など特徴ある病院機能の紹介にも期待しています。

業種

医療・介護

利用サービス

基本プラン

規模

1,001 ～ 5,000 人

導入企業情報



会社名：順天堂大学医学部附属浦安病院
所在：千葉県浦安市富岡 2 丁目 1 番 1 号
設立：1984 年 5 月 16 日
URL：<http://www.hosp-urayasu.juntendo.ac.jp/>
職員数：1,409 名

※パンフレット記載内容は、2016 年 11 月現在のものです。