

# アプリ導入による 広報戦略のさらなる拡大 ～患者説明動画の活用推進～

社会福祉法人聖隷福祉事業団 総合病院 聖隷浜松病院  
医療情報センター 学術広報室 太田篤志

## 当院について

聖隷浜松病院（以下、当院）は、静岡県浜松市に位置する病床数750床の総合病院です。1日の外来患者は1,600人、年間の手術は12,000件ほどで、地域の中核病院として、高度急性期医療を提供しています。

災害拠点病院としてDMATの編成や、24時間体制で産科・新生児医療を担う総合周産期母子医療センターの設置、地域がん診療連携拠点病院としての取り組みなどのほか、国際的な医療機能評価であるJCI (Joint Commission International) 認証も取得しており、安全で質の高い医療を提供し地域に貢献することを目標に掲げています。

当院の母体である聖隷福祉事業団は、複数の病院運営をする医療分野の他、保健・福祉・介護など幅広いサービスを提供する社会福祉法人です。

## アプリ導入

当院では2023年、新たな広報ツールとし

### 病院概要

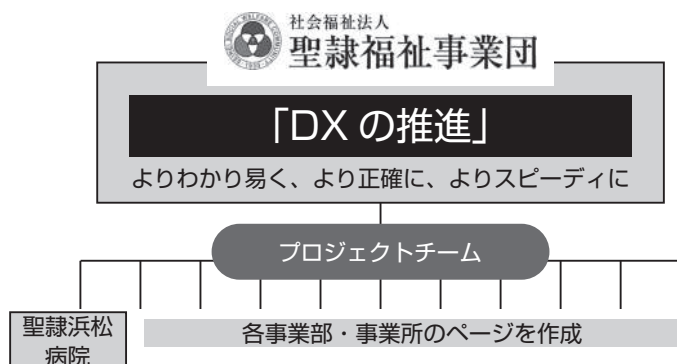
|     |                                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 名称  | 社会福祉法人聖隷福祉事業団<br>総合病院 聖隷浜松病院                                                          |
| 所在地 | 静岡県浜松市中央区住吉2-12-12                                                                    |
| 電話  | 053-474-2222                                                                          |
| 病床数 | 750床（7対1一般病棟629床、特定入院料病床121床）                                                         |
| H P | <a href="https://www.seirei.or.jp/hamamatsu/">https://www.seirei.or.jp/hamamatsu/</a> |

て聖隷福祉事業団公式アプリ SEIREI（以下、アプリ）を導入しました。事業団の中期事業計画『DXの推進』の中から話が上がり、「より分かりやすく、正確に、スピーディーに」利用者への情報提供をしていきたい、という観点から導入を決定しました。アプリ全体は事業団全体で作成・管理し、その中に施設ごとのページを持つ構造となり、各施設担当者からなるプロジェクトチームが、開発方法の選定からはじめ、全体の構成を検討し進めることとなりました（図表1）。

まず、アプリをどのように活用したいか、どのような機能を持たせたいのか、全体の洗い出しを行いました。アプリ開発方法は、①完全オリジナルを一から制作する「フルスクラッチ型」と②ホームページ更新のCMSのようにある程度決まったテンプレートをベースに簡単に構築・更新ができる「プラットフォーム型」、主にこの二つがありますが、専門的な知識が少なくても管理が容易で、リリースまでのスピード感、コスト面などから、プラットフォーム型を選定しました。

職員によるプレ運用の実施も含め検討開始後4カ月でのリリースを目指し、まずは利用者獲得と認知度向上に主眼を置き、初年度は1万ダウンロードを目標として、広

図表1 DXの推進



図表2 当院の広報活動



報活動を行っていくよう計画しました。

## 当院としてどう活用するか

全体の検討と並行して、当院ではこのアプリにどのような期待を持ち、活用できるのかを検討しました。

まず、アプリを利用していただきたい対象を主に「病院利用者」と定め、利用者がどのような情報を求めているのかをホームページのアクセス解析から選定し、ニーズの高い情報を集約しました。そしてLINEなど既存ツールとの違いを明確にし、すみ分けを行いました。ダウンロードという手

間を上回るメリットを感じていただける、アプリ独自のサービス提供も必要だと考えました。

## 既存ツールとのすみ分け

当院では、ホームページの運営を中心に登録者6,800人のYouTube、3.2万人の友だちがいるLINEでの情報発信、広報誌やプレスリリースなども含め、さまざまなコンテンツを組み合わせながら、広く市民への広報活動を行っています（図表2）。そこへ新たにアプリを導入することになるため、既存ツールとのすみ分けが必要でした。

このアプリは他のツールと何が違うのか、特にLINE・ホームページとは情報発信の

面で、市民からは区別が付きにくいのかもかもしれません。それぞれ何が特徴で、どのような方々に使っていただきたいのかを整理しました。

- ・[当院利用者] ……アプリ
- ・[気軽に情報を得たい市民] ……LINE
- ・[幅広く情報を得たい方々] ……ホームページ

その方に合ったツールを選択いただけるよう、あらかじめ情報を提示しました（図表3）。

そのすみ分けの一例として、プッシュ配信があります。LINEのメッセージがそれ

図表3 アプリと既存ツールの特徴

|     | SEIREIアプリ                                                                | LINE                                             | ホームページ                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 特徴  | 【プッシュ+プル型】<br>・インストール：必要                                                 | 【プッシュ型】<br>・インストール：友だち追加が必要                      | 【プル型】<br>・インストール：不要                                                 |
| 対象  | 患者さんやご家族など<br>当院の利用者                                                     | 気軽に病院の情報を<br>知りたい方                               | 様々な情報を<br>幅広く入手したい方                                                 |
| 考え方 | 当院を利用する上で必要な情報が、簡単に入手できる<br>・利用者さんがすぐに知りたい情報を集約<br>・プッシュ通知で、病院からのお知らせを配信 | 病院情報が、「LINE」から気軽に入手できる<br>・お知らせやイベント情報などの最新情報を配信 | 病院の情報が幅広く閲覧できる<br>・病院の広報可能な全情報を掲載<br>・パソコンからも見やすい<br>・お知らせやブログ等随時更新 |

図表4 アプリによる病院利用者への情報提供



に当たりますが、アプリにも同様の機能を実装させました。

LINEはイベント情報など広く市民向けの告知に利用する一方、アプリでは診療体制や院内情報など病院利用者向けの配信を行い、それぞれのターゲットに合った情報提供を、タイミングや頻度も調整しながら計画的に配信を行うようにしました（図表3、4）。

## アプリ独自のサービス

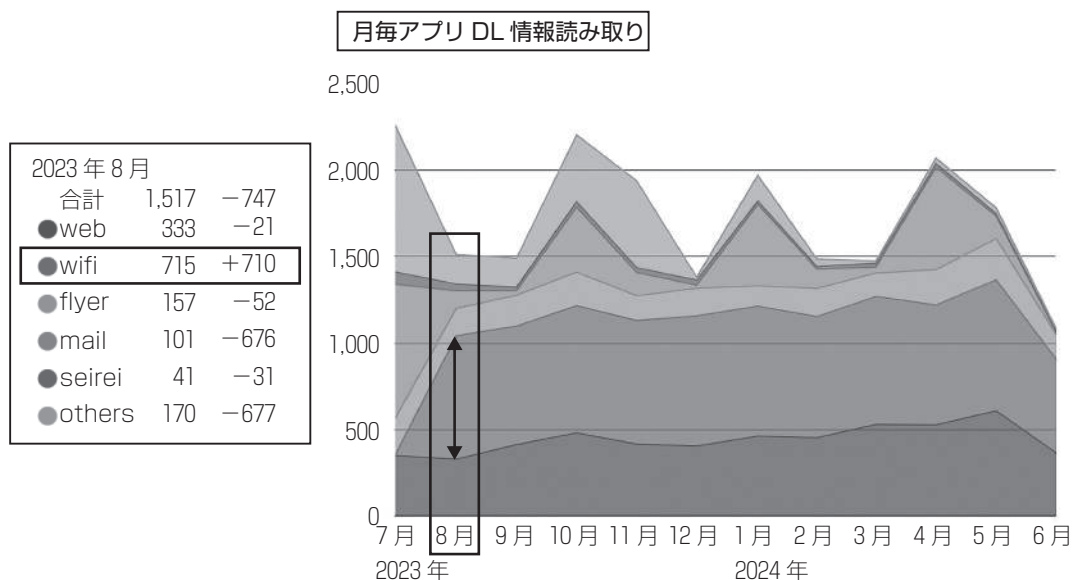
次にダウンロードメリットとなる、アプリ独自のサービスを3つご紹介します。

### ①Wi-Fi 接続情報

当院では、外来エリア・入院病棟のほとんどで無料Wi-Fiを提供しています。昨今は医療施設においてもWi-Fi提供はごく一般的です。当たり前であるがゆえに、利用者は多くニーズが高いため、これをきっかけとして利用者獲得につなげています。

図表5はどこからアプリをダウンロードされたかを読み取るデータですが、Wi-Fi接続情報の提供サービス開始直後の8月からダウンロード者が急増しているのがよく分かります。Wi-Fiをきっかけとするダウンロードはその後も継続して多く、まさに利用者獲得のキラーコンテンツです。

図表5 アプリダウンロードの経路



## ②駐車場満空情報

過去にLINEで行っていたサービスですが、再開を望む声を多数頂いていたため、機能面や運用コスト面も改善しバージョンアップしたものを、アプリ上で復活させました（図表6）。

当院は駐車場の混雑が一つの課題でもあり、その解消に少しでも役に立てていただく、リアルタイムで情報提供しています。これについても毎日コンスタントにアクセスがあることから、ニーズの高いコンテンツとなっています。

## ③患者説明動画

アプリ導入を期に、診療の現場でも積極的に動画活用していくことを、病院として決定し広げていくことになりました。

## 動画活用を推進

アプリのトップ画面に「患者説明動画」というページを設置し、受診案内や検査説

明、リハビリや子ども向けの手術案内など、66本（2025年1月末時点）の動画を集約しています。

各動画ごとの運用や利用方法はさまざまですが、例えば『手術時の麻酔の説明動画』は、手術が決まった段階で動画視聴の案内をお渡しし、次回来院前までに自宅での視聴を促しています。これにより、患者さんは自宅でゆっくり説明動画を見ることができたり、ご家族も一緒に視聴できるので、安心で理解度向上にもつながります。

来院時には、動画の視聴確認とともに内容をきちんと理解できたかも確認しています。この運用で大幅に時間短縮ができ、スタッフの負担軽減にもつながりwin-winです。

その他にも、医師からの疾患や治療の説明、入院食やアレルギーについて、医療費助成の案内など、さまざまな部署・職種からの動画があります。また、傾向として、

図表6 アプリ案内ポスター

聖隷福祉事業団公式アプリ SEIREI 10,000 ダウンロード突破  
ありがとうございます!!

**アプリ使ってる?**

利用者さん向けの情報がアプリから簡単に見られます

**NEW アプリ限定新サービス!!**

**駐車場の満空情報をリアルタイムで確認**

|        |   |
|--------|---|
| 第1P 地下 | 満 |
| 第2P ビル | 空 |
| 第3P 屋外 | 満 |
| 第4P 屋外 | 満 |
| 第5P S棟 | 空 |

**患者説明動画**  
診療に関わる動画視聴  
受診や手術についてや治療の予備知識など、スタッフから視聴を案内された動画はここに集約されています。院内でなくてもご自宅でご家族とも共有できます

その他にも…  
▶無料 Wi-Fi 接続  
▶毎月使えるクーポン  
▶お知らせや最新情報が届く  
▶動画やブログなど、おすすめコンテンツも充実

スマートフォンにアプリをダウンロードして「聖隷浜松病院」をご登録ください。

Download on the App Store  
GET IT ON Google Play

聖隷浜松病院

産科系の動画は対象者がスマートフォンからの視聴が容易な世代で親和性が非常に高く、動画利用の効果が高いと感じています。

2024年度は病院BSC (Balanced Scorecard) にも「動画活用による負担軽減」を挙げて注力したこともあり、スタッフの間にも動画活用のメリットが広がり、自分の現場の運用にも動画を取り入れようとするスタッフの声が、日に日に多くなってきているのを感じています。

## 職員向けサービス

当院ではアプリを主に“病院利用者向けのツール”としていますが、一部機能を利用して職員向けに活用している側面もあり

ます。パスワードのかかった「職員専用ページ」からは、各種申請・福利厚生・発令情報の発信・社内報の閲覧などが利用できます。職員がアプリの利便性を感じて、そこから利用者が拡大していくことも少なからずあるのではないかと思います。

## 考察と今後

アプリのダウンロード数は、当初目標としていた初年度1万ダウンロードを達成し、2025年1月末時点で25,000を超えました。Wi-Fi情報、駐車場情報のほかにも、プッシュ配信やポスターの刷新、チャットボットの導入、クーポンの配布など、さまざまな施策で継続的にPRを実施してきたことが、ダウンロード数の増加につながった一つの要因と考えます。

アプリを広報ツールとして新たに導入する際、これまでの経験値と既存ツールを連動させ、PRを繰り返すことが相乗効果を生み出し、利用者獲得につながりました。また、差別化を図り、それを利用者側にも分かりやすく伝えること、独自サービスでメリットを感じさせることもポイントです。

今後はさらに機能充実を図るため、後払い会計や呼び出し機能など電子カルテと連動するサービスとの連携を進めていきます。

広報戦略の一翼を担うツールとして、そして利用者にとって有益な情報源・必要とされるアプリになるよう、さらに進化を続けていきたいと思っています。