

第 69 回日本生殖医学会学術講演会

P-291

愛知, 2024.11.14-15

検査や治療の説明動画配信サービスの満足度調査

○増田春香¹⁾、皆吉田津子¹⁾、中岡義晴¹⁾

¹⁾IVF なんばクリニック

I. 目的

当院では 2020 年 12 月より検査や治療の説明動画配信サービス（説明動画）を開始した。今回説明動画導入後の現状について調査したので報告する。

II. 方法

調査対象は 2023 年 1 月～2024 年 2 月までに当院受診歴のある患者の内、アンケートに協力のあった 151 名と当院看護師 17 名である。アンケート期間は 2024 年 2 月-2024 年 3 月である。説明動画配信サービスは「wovie」を用いた。

III. 結果

患者の「満足・やや満足している」が 96%であった。満足の理由として「理解が深まる・説明動画以外の些細な心配事にも時間をかけて答えてもらえる」などが挙げられた。満足できない理由として「視聴のタイミングが難しい・音声聞き取りづらい」などが挙げられた。「待ち時間短縮になっていると思う・やや思う」が 85%であった。説明動画開始後は、平均 17 分の待ち時間短縮がみられた。動画で分からなかったことは看護師説明が受けられるが、そのことを「知らない」が 22.5%であった。職員に関しては、「満足・やや満足している」が 94%であった。満足の理由として「必要な説明を抜けることなくできる・動画以外の個々の相談にのることができる」などが挙げられた。満足できない理由として「静かな場所で録音しなければならない・管理が大変」などが挙げられた。

IV. 考察

説明動画は、患者や職員それぞれから満足を得られており、待ち時間短縮に繋がっていた。説明動画で定形的な内容を補えている分、その他の時間で心理的かつ個々に応じた対応が出来ており、大きな効果が得られている。一方で、「満足できない」と感じる原因に焦点をあてて、説明動画の視聴タイミングを伝えていくなど改善を図っていく必要がある。説明動画を職員の声で録音していることに問題点もあったため、今後は AI 音声を導入しようと考えている。看護師説明の認知度が低かったため、再度ホームページでの案内や個別の声掛けを行うことで認知を高め、患者の不安軽減に繋げたい。