

# 別館への案内の改善

チリドック：5の2病棟 近藤マサ・永田よし江  
 川口利江・篠宮淑乃  
 小柳葉子・山下良子  
 秋山加奈子

## 1. はじめに

私達5の2病棟では日頃、手術患者、入退院患者、転床患者を含めとても忙しく、スタッフ一同死にもの狂いで勤務しています。その中で仕事の途中、何人もの面会者から別館への案内を求められることが多く、仕事の中断をすることにイライラしていました。

どうしてこんなにも多くの方が別館案内を求めるのか、案内しても理解できない人が多いのはどうしたらよいか、と考えました。

## 2. 現状把握

病棟がやや落ちついた状態で、スタッフにチェックカードを配布し、次のような結果を得ました。

チェックカード使用期間 S63・9月半ばより2W間です(図1)。

(期間) 9月半ば～2W間  
 (対象) 5の2病棟スタッフ クラーク助手

	案内回数	案内時間
最大	15回/日	2分50秒
最小	2回/日	5～20秒

→ 接遇をふまえ、仕事の中断をできるだけさけるため私達は どうしたらよいか？

[時間・人数の短縮]

図1

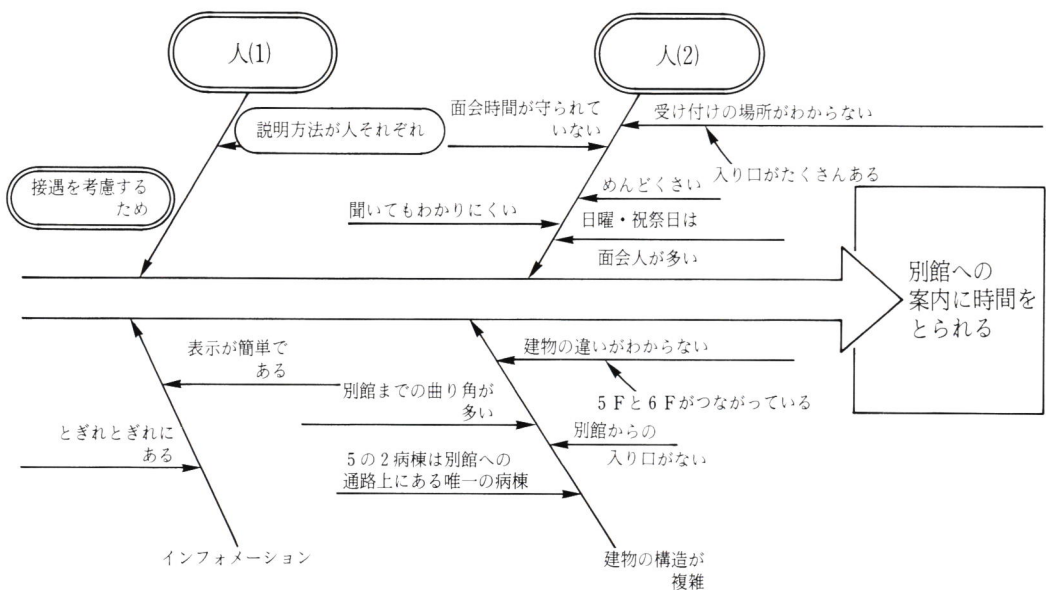


図2 特性要因図

一人のスタッフが一日に案内する回数が、最も多い日で15回、案内に要する時は、一人につき長い人で2分50秒でした。これは、何度案内をしても理解できず、別館まで看護婦が付き添う場合もあるためです。そこで接遇をふまえたうえで、仕事の中断をできるだけ避けるため、なんとか案内する時間を短縮でき、案内人数を減らすことができないかを考えました。

### 3. 特性要因図 (図2)

4つの要因に分けてみました。

人(1)は看護婦を含め職員側のことです。

人(2)は外来者側のことです。

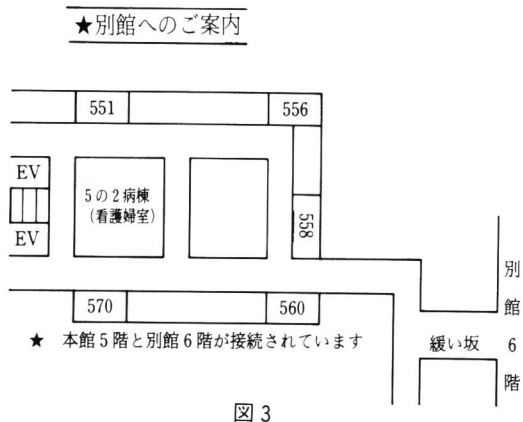
インフォメーション

構造上の問題

これらによって別館への案内に時間をとられることがわかりました。そこで案内方法が簡単で外来者が目で見てわかる工夫を考えました。

### 4. 対策

案内図の作成を試みました。案内図(図3)を作成し案内に使用した。5の2病棟より別館までの図を書き、注意書きとして「☆本館5階と別館6階が接続されています。」



### 5. 効果

案内図の使用により反応は人それぞれでありましたが、「これがあればわかる」や案内図を見て、廊下と照らし合わせ、院内の別館赤矢印を見つける人もいました。

それらについては良い点でしたが、時間の短縮

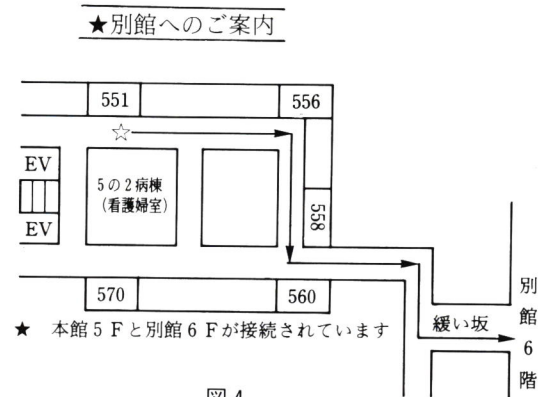
は、案内図に方向や現在地を書き込みながら案内するという点で、かえって時間をとられる場合が増えてしまいました。また案内を求める人がいつも同じ側ではないすなわち、病棟窓口が2カ所あったという点です。

### 6. 検討

そこで案内図の再検討を行い、案内図(図4)の使用を試みました。

改善の点は、

- 1、現在地☆印の記入
  - 2、進路順序を記入
  - 3、窓口2カ所に案内図を置く
- 以上3点です。



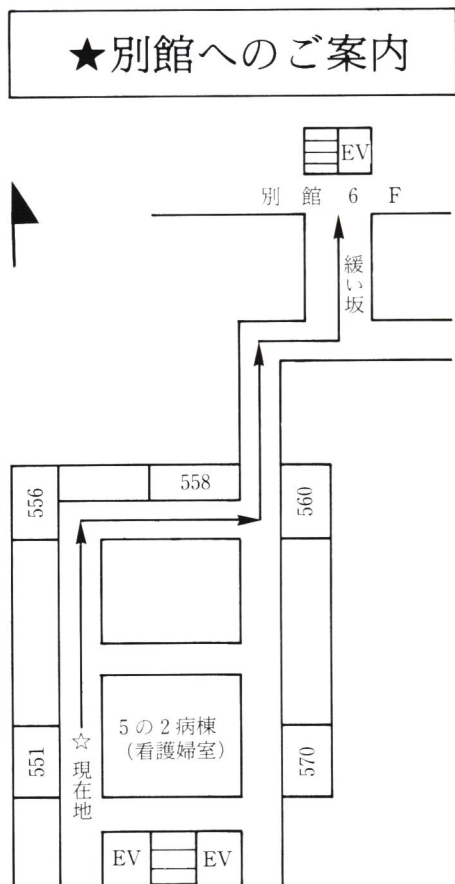
3点の改善により思ったより短縮ができ、人によっての時間の違いはありますが2分40秒の時間短縮ができました。これは、多い人で2分50秒かかった案内も案内図の使用により、平均して10秒以内の案内で相手が理解できたということです。

次に案内を求める側に立ち、字の大きさはよいのか?、進行方向に向かって案内図は見やすいか?、を考え、案内図(図5)を作成しました。

改善の点は、

- 1、案内図内の字の拡大
- 2、案内図の持ち方

2点の改善による効果は、数値としては確認不可能でしたが、案内する相手の反応や重複する案内のないことから、よりわかりやすくなったのでは?と思います。



★本館5階と別館6階とが接続されています。

- ①字の拡大
- ②案内図の向き (進行方向にむかって持つことができる)

図5

## 7. 歯止め

作成した案内図(図5)を継続使用していく。

今回、別館への案内改善ということで一方法のみを行いました。日頃なにげなく行っていた案内も再確認ができてよかったと思います。

今後、さらによりよい別館への案内方法を考えてゆきたいと思います。