

## 2 ~ 1 案内図の再検討

内科外来 ○高山信子 白石 稲福 長内 佐藤 河野 杉田  
福田 東條 塩谷

### I はじめに

内科外来では前回の看護研究で診療がよりスムーズに行なわれるように案内図の改善にとりくみました。改善した案内図を使用していましたが新病院の建設に伴いガンセンターが移転しわかりにくいため作成し直すことにしました。

### II 実施

#### 1. 調査

一日に内科外来へ訪れる患者数は500名から600名です。その中で検査を受ける人数を調べてみました。

|                     |            |
|---------------------|------------|
| 中央検査室（血液）           | 100名から150名 |
| （生理）心音図             | } 4名から5名   |
| 呼吸機能                |            |
| 血液ガス                |            |
| 脳波                  |            |
| 基礎代謝等               |            |
| レントゲン検査             | 40名から50名   |
| 新病院 CTスキャン          | } 7名から10名  |
| 超音波検査               |            |
| 核医学検査<br>（シンチグラフィ等） |            |
| 内科外来検査室 心電図         | 40名から50名   |
| 尿、便                 | 40名から50名   |
| 血液（末血）              | 20名から30名   |

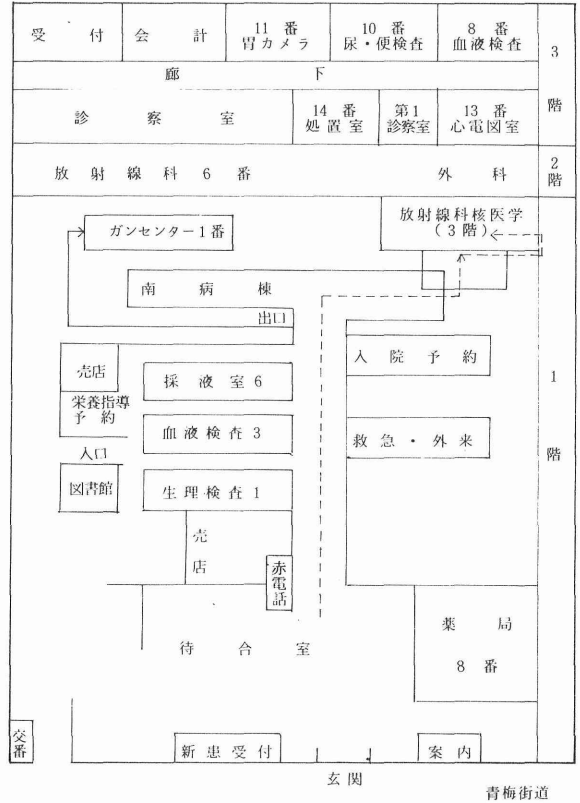
以上です。

実際にこれらの患者に案内図を渡し、説明しています。しかし、新患の場合は多数の検査が出されますのでスムーズに受けられるようにわかりやすい案内図が必要となってきます。

今回の研究では新患と初めて検査室へ行く患者を対象としました。

#### 2. 図①参照

内科外来検査案内図 図①



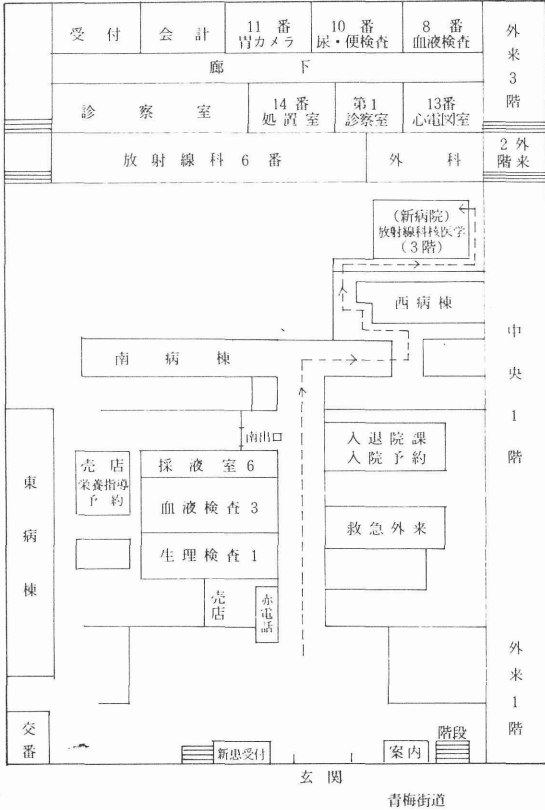
ガンセンターが移転したため前回の看護研究以来使用していた案内図に新病院を付け加えて使用していました。その際、道順を明記せず直線で表わしていたため西館を新病院と間違えて行く患者がいました。

そこで新病院への道順を明記した案内図を作成しアンケート調査することになりました。

#### 図②参照

内科外来検査案内図

図②



3. アンケート調査

図③参照

アンケート 図③

1. 案内図はわかりやすいですか  
 わかりやすい  
 わかりにくい
2. 1.でわかりにくいと答えた方、どの点がわかりにくいか○印をつけて下さい。  
 小さくて見にくい  
 見方がわからない  
 場所がはっきりわからない  
 その他( )
3. わかりにくかった方で、人にたずねた方は何回たずねましたか  
 1回 2回 3回 3回以上
4. その他御意見のある方は、お書き下さい。  
 ( )

御協力ありがとうございました。  
 正面玄関入口の防災センターへお出し下さい。

このアンケートは核医学へ行く新患のみ対象としました。そのためか対象者が少なく20枚程しか発行できませ

んでした。

アンケート結果 20枚発行 7枚回収

|     |              |       |
|-----|--------------|-------|
| 回答① | わかりやすい       | 4名    |
|     | わかりにくい       | 3名    |
| ②   | わかりにくい中で     |       |
|     | 小さくて見にくい     | 1名    |
|     | 見方がわからない     | 1名    |
|     | 場所がはっきりわからない | 1名    |
| ③   | 人にたずねた回数     | 1回 2名 |
|     |              | 2回 1名 |

以上です。

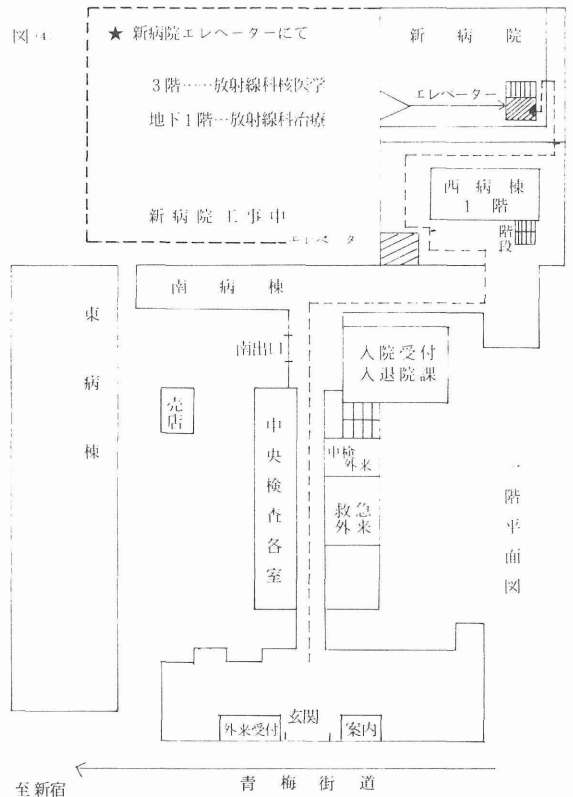
4. 案内図の再検討とアンケート調査

新病院の案内図と内科外来、中央検査科中心の案内図を別々に作成してみました。

図④参照

新病院対象のアンケートには~~図~~と印をしました。

図⑤参照



東京医科大学病院案内図①

アンケート (核) 図⑤

内科外来

- 案内図はわかりやすいですか  
 わかりやすい  
 わかりにくい
1. できにくいと答えた方、どの点がわかりにくいか○印をつけて下さい。  
 小さくて見にくい  
 見方がわからない  
 場所がはっきりわからない  
 その他 ( )
- わかりにくかった方で、人にたずねた方は何回たずねましたか  
 1回 2回 3回 3回以上
- その他御意見のある方は、お書き下さい。

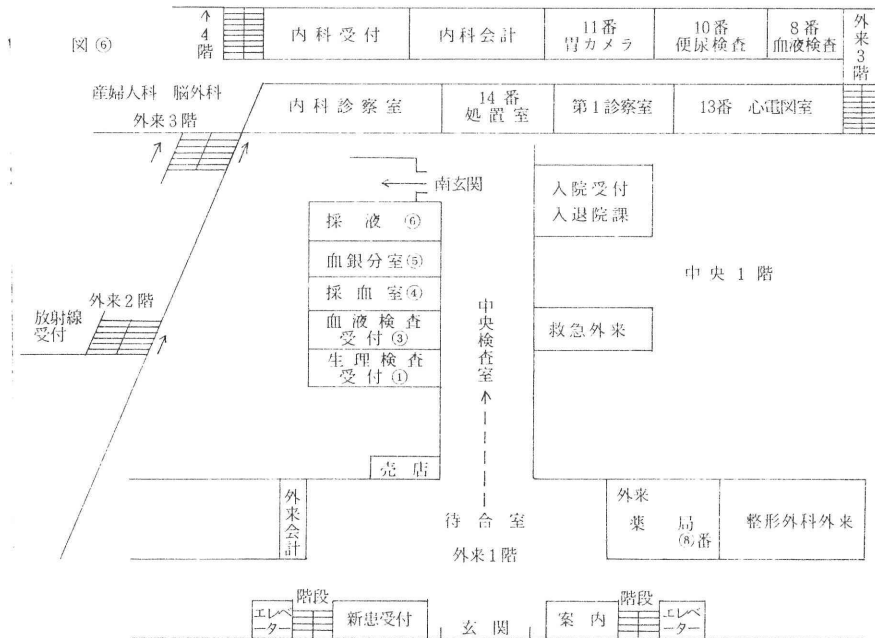
御協力ありがとうございました。  
 正面玄関入口の防災センターへお出し下さい。

図④のアンケート結果 50枚発行 22枚回収

回答①わかりやすい 15名  
 わかりにくい 7名

②わかりにくい中で  
 小さくて見にくい 1名  
 見方がわからない 1名  
 場所がはっきりわからない 4名

③人にたずねた回数 1回 5名  
 2回以上なし



←青梅街道

図⑥のアンケート結果 50枚発行 23枚回収

回答①わかりやすい 13名  
 わかりにくい 10名

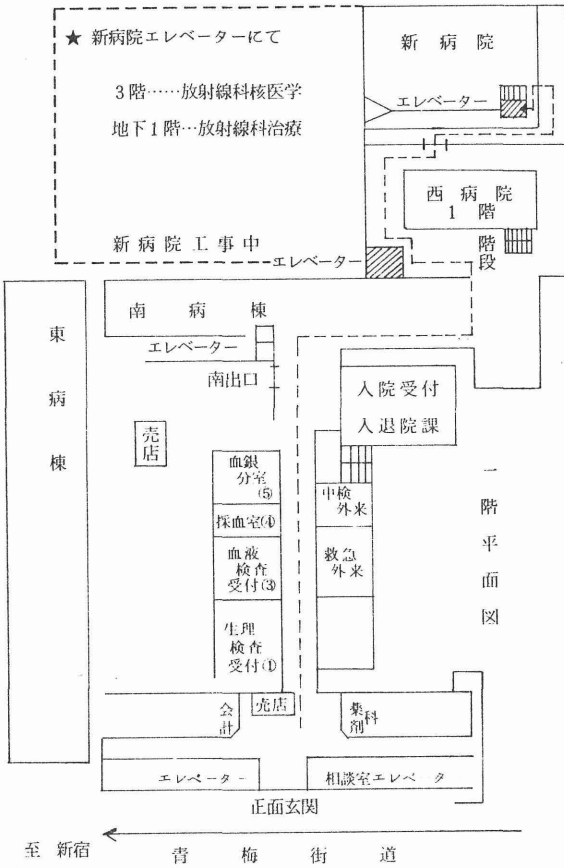
②わかりにくい中で  
 小さくて見にくい 2名  
 見方がわからない 3名  
 場所がはっきりわからない 5名

③人にたずねた回数 1回 2名  
 3回 3名

以上のアンケート調査結果をみますと場所がわからない、見方がわからないという回答が多くありました。また、案内図を二通りにしたため混乱します。そこで中央検査科と新病院を一つの案内図にまとめてみました。更に三階の内科外来の案内図も必要であるため別に作成してみました。

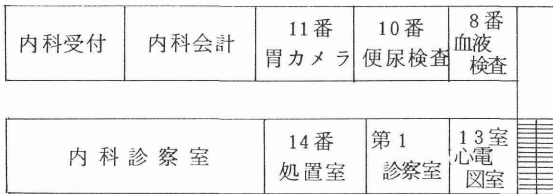
図⑦ 図⑧参照

図⑦



東京医科大学病院案内図①

図⑧



アンケート結果 100枚発行 41枚回収

|              |        |
|--------------|--------|
| 回答①わかりやすい    | 38名    |
| わかりにくい       | 3名     |
| ②わかりにくい中で    |        |
| 小さくて見にくい     | 1名     |
| 見方がわからない     | 1名     |
| 場所がはっきりわからない | 1名     |
| ③人にたずねた回数    | 1回 3名  |
|              | 2回以上なし |

その他の意見として

- 1) 薬のもらい方がわからない。
  - 2) 初診の手続きがわからない。
  - 3) 内部表示がない。
  - 4) 内科，眼科の所在がわからない。
  - 5) 売店と生理検査①の間に他の科があるのに図に記入されていないのでまどった。
  - 6) どこもとても感じがよい。
  - 7) 看護婦が親切に教えてくれた。
  - 8) 時間がかかりすぎる。
  - 9) 検査科の受付で順序を教えてくれた。
- 以上の結果となりました。

アンケート調査は回収が悪かったのですがわかりやすいという人が比較的多くありました。また、アンケート対象以外の人からもわかりやすいという意見が聞かれています。

#### 5. 問題点

今回の研究を進めていくうちにいくつかの問題が上がってきました。

- 1) 検査室が分散しているので理解しにくい。
  - 2) 病院の構造がわからない。  
特に新病院はわかりにくい。
  - 3) わかりやすくするために赤丸をつけたり、赤線を引いたりして説明しているが、患者は緊張しているうえに診察、検査、与薬とつぎつぎ説明されるので混乱してしまう。
  - 4) アンケートの回収が悪かった。
  - 5) 案内係がほしい。
- 以上です。

#### III 考察

検査室まで迷わずスムーズに行かれるようにわかりやすい案内図作成を目的に何回か試みました。図⑧、図⑨の案内図に変わってからは西館へまちがえて行く患者も少なくなったようです。問題解決は困難であります在今后更に検討していきたいと思ひます。また、新病院がよりスムーズな診察システムであることを期待して発表を終わらせたいと思ひます。