

トイレどこですか？

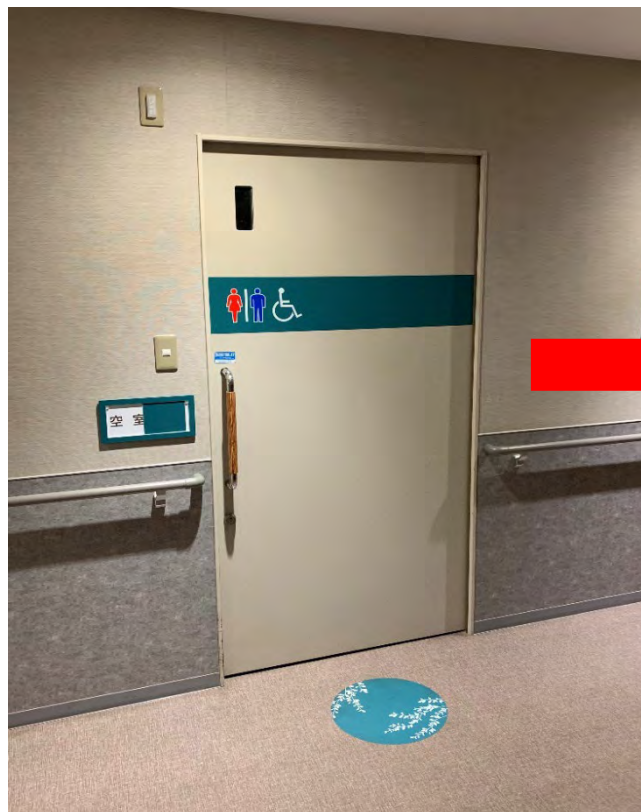
～案内表示がわかりづらい～

洛和会音羽リハビリテーション病院

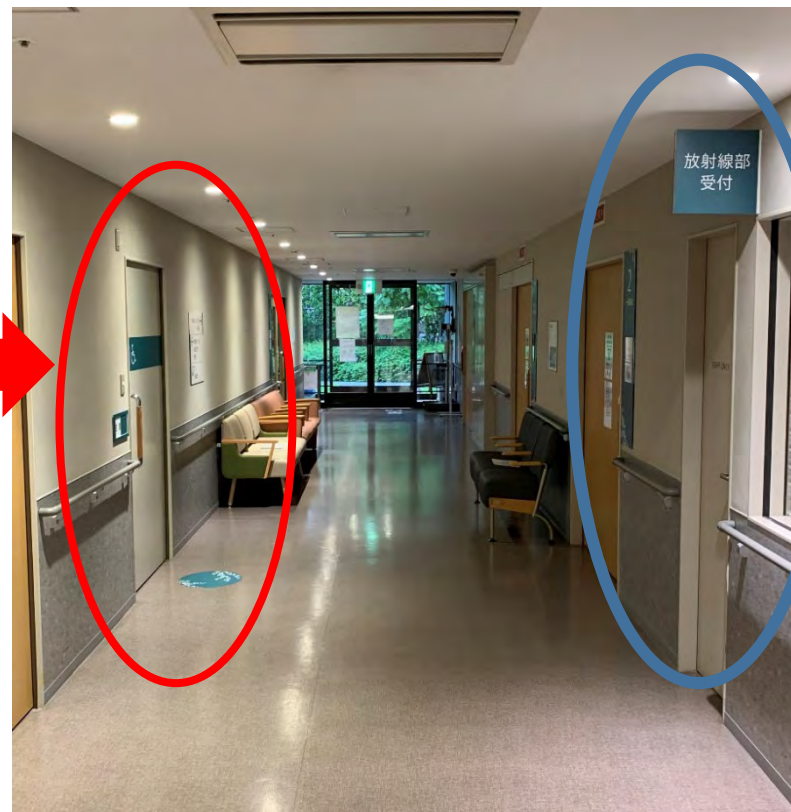
○田村知之 村井ユミ 大口裕樹 森下悠貴
志賀みやび 西川桃恵 間嶋希依 清水元幸

背景

音羽リハビリテーション病院の放射線受付に、
年配の女性が「トイレどこですか？」と尋ねてこられました。
トイレは斜め後ろにあるにも関わらずです。



トイレ



放射線受付

背景

どうして、すぐ近くのトイレに気付かなかったのでしょうか。

- ・患者さんの視力がよくなかったから？
- ・我慢していたので、周りが見えていなかった？



これは、ただ患者さんの要因だけではありません。

音羽リハビリテーション病院のトイレの案内がすごくわかりづらいのです。

他にも案内の少なさ・わかりづらさで困っている患者さんやスタッフが
いると思い、TQMで改善していこうと思いました。

方法

案内表示に関して

- ・患者さんが困っていること、困っていそうなことを洗い出す
- ・スタッフが困っていること、手間に感じていることを聴収する



問題点が、新たな案内板を設置することで改善されるものか検討する



案内表示の設置

患者さんが困っていること

- 初めて**リハビリ**の予約を取りに行く際に場所がわかりにくかった。
- 家に電話をしたいが、**公衆電話**の位置がわからない。
- **採尿するトイレ**がわからない。
- どこで**MRI**検査の順番を待てばいいかわからない。
- **診察室**の番号が部屋の前に行くまでわかりにくい。
- 心電図をとるように言われたが、**検査室**はどこですか。



スタッフが困っていること

- ・ 患者さんを案内するのに口頭だけでは伝わらず、近くまでお連れしなければならない。
- ・ 「真ん中くらい」とか、「あのへん」とかしか言えず案内がアバウトになってしまい、患者サービスの面で不十分である。
- ・ 患者さんを呼び出しても、近くにおられない為探さなければならない。



具体例

(総合受付から トイレ・公衆電話)

①



トイレと公衆電話(正面から)

②



受付から見える光景

③



公衆電話

④



トイレ(側面から)

- ① トイレや公衆電話の **ピクトグラムが小さく**、特に年配の方には見つけにくい
- ② 受付からは精算機が邪魔して公衆電話を案内しにくい
- ③ 公衆電話のブースはテレビカード販売機しか見えない
- ④ **張り出しの案内表示が無い**ため、側面からトイレがわかりづらい

具体例

(診察室から採尿・MRI・リハビリ室)

①リハビリ室とMRI前は薄暗く、張り出しの案内表示が無い^{ため}、近くに行ってもわかりづらい

②採尿するトイレに採尿の文字が無い^{ため}患者さんが迷う

①



診察室から採尿トイレ・MRI・リハビリ室

②



採尿トイレ



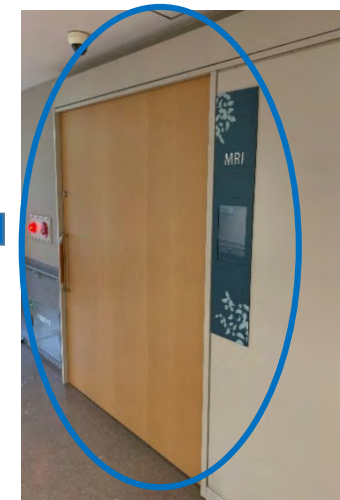
案内に手が取られる



リハビリ室



MRIとリハビリ室(近景)



MRI

具体例

(リハビリ室・MRI室から診察室・検査室)

- ①横からでは**診察室番号**がわからないため、案内が「向こうの方」とか「真ん中くらい」のようにアバウトになってしまう
- ②検査室への**分岐点に目印が無い**ため、口頭での説明は通じず検査室前までお連れしなければならないことがある
- ③CT室・検査室ともに部屋名の表示が小さく、わかりづらい

①
②



診察室群

リハビリ室・MRI室からの光景

③



CT室 検査室



分岐点からの光景

デザイン(案)



診察室



リハビリ室・MRI・CT・検査室

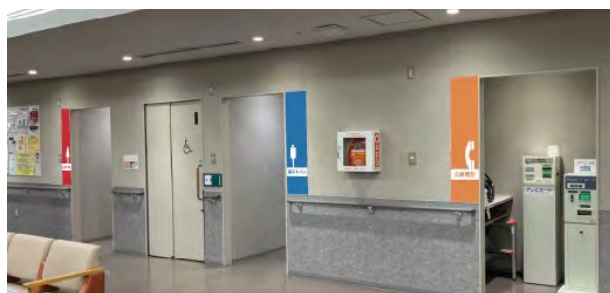


トイレ

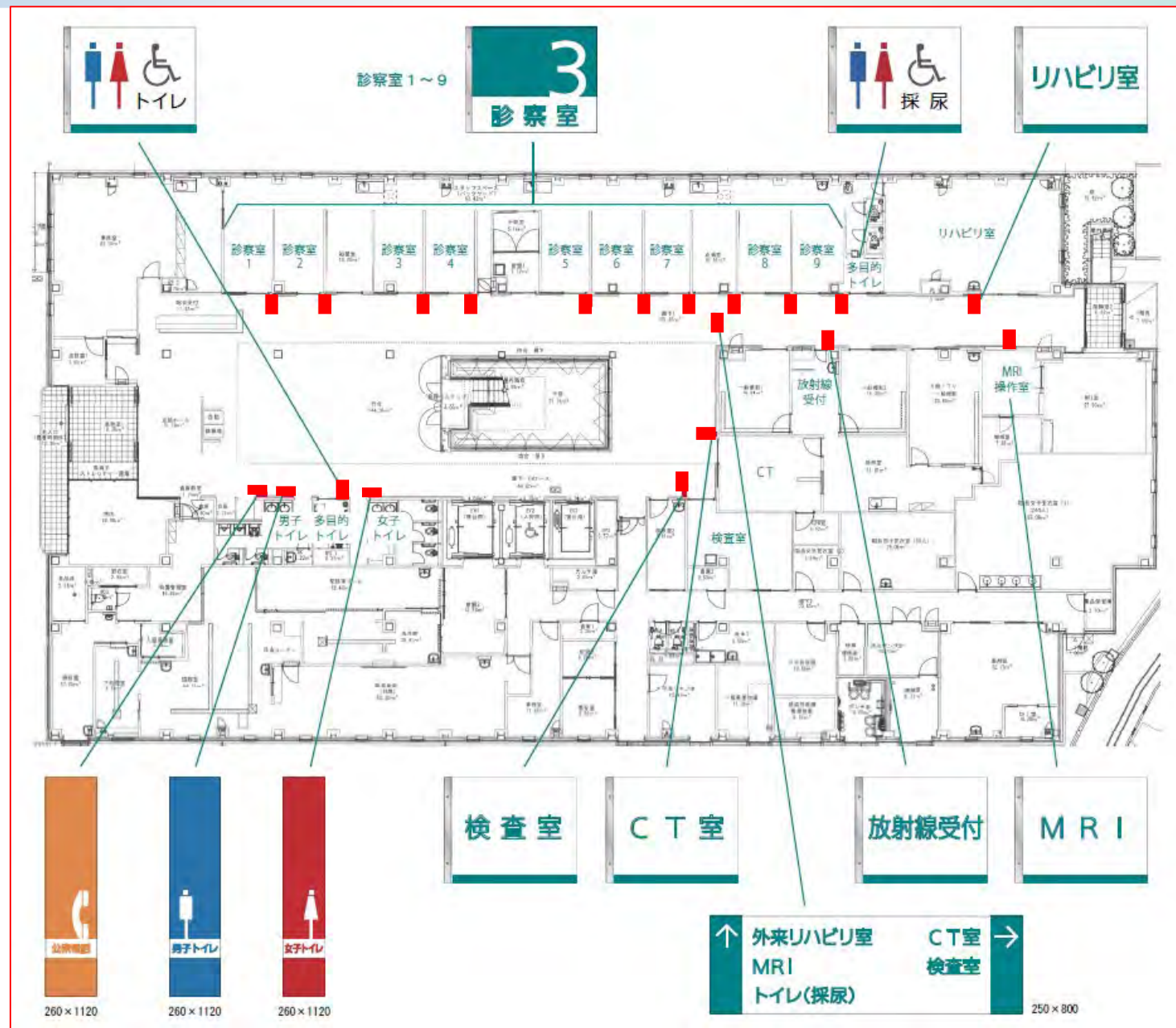


設置場所(案)

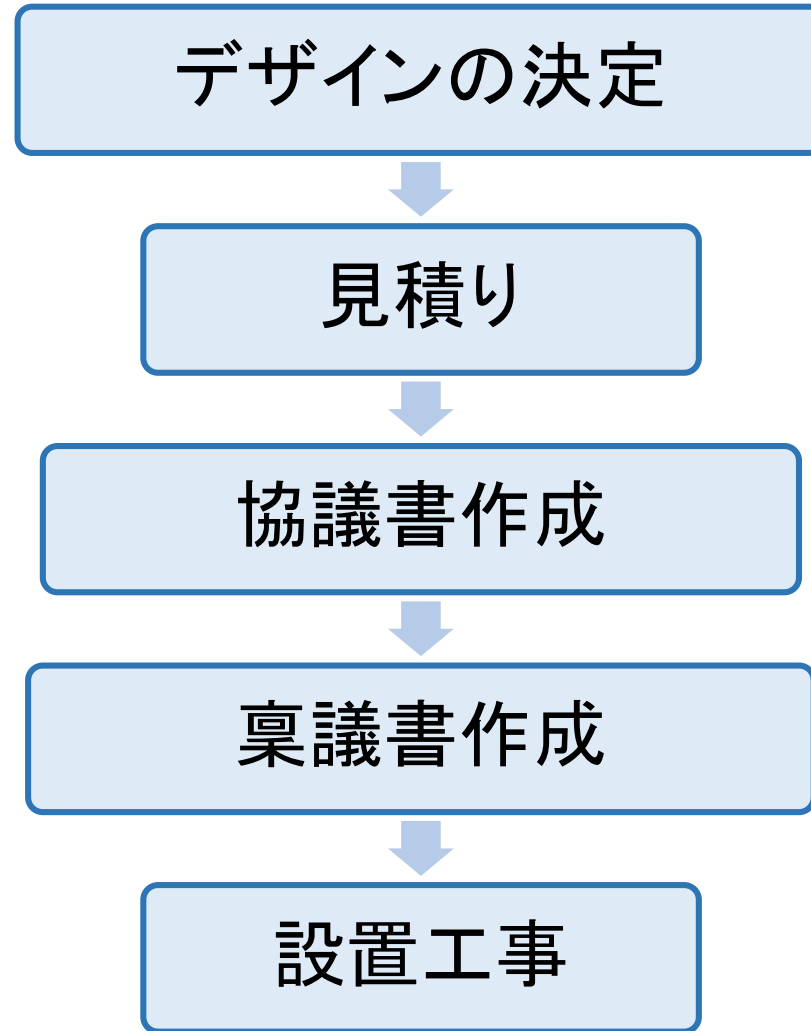
患者さんやスタッフのかかえる問題を解消するために必要な案内表示の設置場所は、右図の赤印である



完成イメージ



今後の予定



R4年9月15日現在

ご清聴ありがとうございました