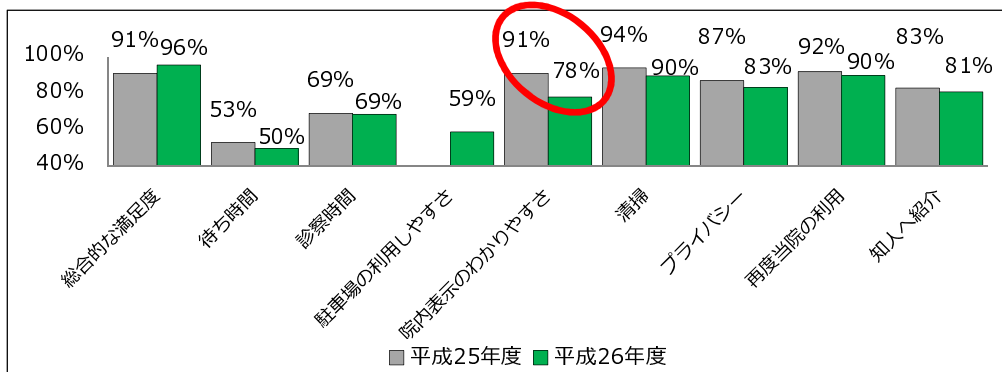


## 案内表示の改善について

改善推進部

### ○ 改善のきっかけ

平成 26 年度 患者満足度アンケート調査結果（外来）において、院内表示の分かりやすさのポイントが大幅に低下していた。



### ○ 現状把握

- 改善推進部において改めて現状調査したところ、次のとおり問題点が見えてきた。

- |              |                           |
|--------------|---------------------------|
| ① 掲示場所が多い    | いろいろな場所に掲示物が掲示されている       |
| ② 掲示物が多い     | 一つの掲示箇所に、多くの掲示物が掲示されている   |
| ③ 掲示物の文字数が多い | 一つの掲示物の文字数が多く、フォントが小さい    |
| ④ 案内掲示       | デザインが統一されていない、まぎらわしい案内もある |



- 次のとおり現状の問題点について分析した

- 掲示物が多く、かつ文字数も多いので、患者等に伝えたいことが、伝わらないのではないか。
  - 病棟、売店、レストランへ案内掲示にまぎらわしい表示があることや、デザインが統一されていないため、患者等にとって、わかりにくいのではないか。
- ⇒ このため、患者満足度のポイントも低下しているのではないか

### ○ 他の医療機関の調査

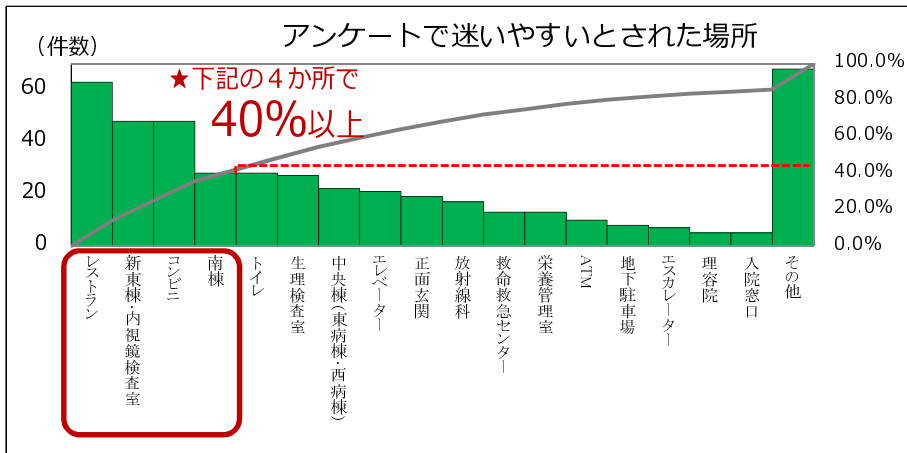
- 案内表示の改善に取り組んだ県内の3つの医療機関を訪問し調査を行った。（平成 27 年 6 月）

### ○ 職員アンケート

- 職員を対象として、患者さんが迷いやすいと思われる場所、患者さんから尋ねられたことがある場所等について、アンケート調査を行った。（平成 27 年 7 月）

- 調査期間 H27.7.23～7.29
- 回答者数 123名
- 調査内容（※アンケート形式で調査、自由記入形式）
  - ・患者さんが迷いやすいと思われる場所、患者さんから尋ねられたことがある場所
  - ・案内表示の改善イメージ

- 職員から、患者さんが迷いやすいのではと指摘された場所は次のとおりであった。



○ 改善方針

アンケート結果を踏まえて、改善推進委員会において次のとおり改善方針を定めた。

- まずは、職員調査で特に意見が多かった南棟、レストラン、コンビニ、新東棟・内視鏡検査室、中央棟病棟エレベータへの案内表示を重点的に改善し、順次、外来部門の地下1階、2階を改善する。
- 案内表示板は、大きな文字で大きく表示するとともに、主要な場所には足元表示も取り入れる。
- 案内表示板は、グリーンを基調としたデザインに統一する。

(改善状況)



○ 効果の検証

- 大きな文字で見えやすくなったことにより、患者さんから場所を尋ねられることが減り、案内の対応で事務作業を中断することが減少したと、職員からの声が寄せられた。
- 平成28年度の患者満足度アンケートにおいて、院内表示の分かりやすさのポイントが大きく上昇し患者満足度の向上に寄与することができた。
- 案内表示の改善に伴い、掲示物についても、患者さんの視点で見えやすいように掲示するよう、職員の意識が向上した。

