

## 九州大学病院新外来病棟開院に伴う患者案内活動 について

医療ビジネス科 2 年生 一同  
代表 上杉

### 1 はじめに

平成 21 年 9 月 28 日、西日本地域における診療、教育、研究の中核病院として重要な役割を果たしてきた九州大学病院が、新たなニーズやシステムへの対応の為、およそ 12 年間かけて整備してきた新外来病棟へと移行された。

この新病棟移転に伴い、患者様の案内・誘導業務担当のボランティアを福岡医健専門学校、医療ビジネス科に依頼され、私達 1、2 年生計 42 名が参加した。

オープニングの 9 月 28 日から 2 週間、午前 8 時～12 時までをシフト制で各階に人員配置し、業務を担当した。高いサービスを提供する為、リハーサルを行うなど入念に準備した。

受診の流れも大きく変わるため、患者様が迷われる可能性が高く、私達の案内・誘導業務は特に重要視され、九大職員やドクターからの厳しい意見を頂くなど、期待も大きかった。

### 2 研究の目的

患者様に安心・安全に診療頂くための案内業務を、授業で学んだ知識や経験を活かし、自分たちの力で成功させる事を目的とした。

新外来病棟のオープニングを最大限支援、協力する為に、早い段階から病院のミーティングに参加し、クラスに持ち帰って意見交換を実施し、患者サービスについての課題や問題点も研究の目的とした。

少しでも私たちの力で九大病院発展の架け橋になれるように一人一人が高い意識を持って行動するように準備した。

### 3 研究方法

- (1) 案内・誘導を行う上で気づいたことや問題点を記入 ⇒ 病院側にも提出
- (2) 1 日を振り返る為、評価プリントの記入 (反省点・良かった点・病院側への要望)
- (3) 院内会議、打合せ等の出席

### 4 具体的問題点・病院側への要望 (患者様が伺った要望や私達の意見)

- (ア) 眼科の場所が分かりづらい (案内図があれば良い)
- (イ) トイレの入り口が分かりにくい・トイレの案内標示が少ない・多目的トイレの鍵の閉め方が分かりづらい
- (ウ) スタッフは出来るだけエスカレーターを使用すべきでは
- (エ) 九大スタッフの誘導間違いがあった
- (オ) エスカレーターの標示が遠くからは見えないため、見やすい位置 (柱など) に設置しては
- (カ) 歯科の受付が従来方式と異なるため、案内表示をした方が良いのでは
- (キ) 会計時のモニター表示が見えにくい (クレーム多い)
- (ク) 冷水機の再設置 (旧外来病棟時は設置してあった)
- (ケ) コンビニ弁当等、食事が撮れる場所の設置
- (コ) 院内及び院外処方箋の場所が初めての方には分かりづらい
- (サ) 喫煙スペースの設置
- (シ) 採血室の場所が分かりづらい (患者様の大半はまず採血を行う)
- (ス) 点字ブロックが正面玄関に行く方向に

ない為設置してほしい

- (セ) 案内票に表示されている東・西の場所が分からない(患者様は案内票に従って移動)
- (ソ) 自販機の場所が分かりづらい(新外来病棟にはコンビニしかなく南棟の方に設置してある)
- (タ) 受付機・精算機の流れが分かりづらい(機械でほぼ統一)
- (チ) ごみ箱の設置
- (ツ) ブロック受付のスタッフの増員(混雑が稀に見られた)
- (テ) 入院病棟への行き方が分からない
- (ト) エレベーターが遅い(増設してほしい)
- (ナ) 患者様一人一人の次行動や場所が理解出来ていないケースが多いため各受診ブロックでの職員対応の際にも説明頂きたい

## 5 要望や問題提起により実際が変わった点(結果)

- ① 患者様一人一人の次の行動や場所が理解出来ていないケースが多いため各受診ブロックでの職員対応の際にも説明頂きたい→ 九大職員ミーティングにて議題され改善頂いた
- ② エスカレーターの標示が遠くからは見えないため、見やすい位置(柱など)に設置しては→案内標示を増設
- ③ 歯科の受付が従来方式と異なるため、案内表示をした方が良い→受付案内標示を適切に増設頂いた
- ④ 受付機・精算機の流れが分かりづらい→それぞれに病院スタッフが配置され指示できるようになった
- ⑤ 誘導間違いについて→私たちが把握している情報で九大スタッフが把握されていない情報もあり、意見交換など情報共有を行い対応した
- ⑥ ごみ箱の設置→人通りが多い場所か

ら徐々に設置

## 6 総合所見

最初は不安や緊張が強かったが、今回のボランティア実習を行う中で、視野を広く持つ事が出来るようになり、案内業務に対する気持ちが大きく変わっていくのを感じた。

実習の後半では患者様に対する思いやりや、患者様優位のサービス提供や行動ができるようになり、面倒だと思えた気持ちも終わった時には「やって良かった」と心から思えるようになっていた。

また、心から「ありがとう」という言葉の偉大さと嬉しさを実感することができた。

九大病院側の対応も、私たちからの問題提起を、真摯に聞き入ってくださり、実際に改善された事により(重要事項として対応頂いた。)、やりがいと達成感で大変充実した実習となった。

今回のボランティア実習で、私たちは多くの目に見えないかけがえのないものを吸収できたと思う。病院側からも感謝状と記念品、そして「九州大学病院公式ホームページ」にて私たちの活動を評価して頂いた。

## 7 謝辞

今回の活動を行う上でお世話になった、九州大学病院の職員の皆様、ご協力・情報提供をくださった医療ビジネス科1年生、先生方に深く感謝致します。

## 8 参考文献

### (1)「病院のしくみ」

木村憲洋、川越満 日本実業出版社

### (2)「病院のクレーム対応マニュアル」

濱川博招 ぱる出版

### (3)「九大病院ニュース」

九州大学病院広報委員会 機関紙