

患者がより活用しやすい  
「入院生活のしおり」の提案

東京医薬専門学校

医療秘書科

112-0019 鈴木

112-0007 榎本

112-0015 工藤

112-0009 大竹

112-0022 中島

112-0002 石田

## 目次

1) 序論	1
2) 目的	3
3) 仮説	4
4) 方法	5
5) 結果	6
6) 考察	
➤ グループ考察	8
➤ 個人考察	
■ 鈴木 木	13
■ 榎 本	15
■ 工 藤	17
■ 大 竹	18
■ 中 島	20
■ 石 田	22
7) 図・表	
8) 和文要旨	
9) 英文要旨	

# 序論

近年、高齢者の人口は飛躍的にのびた。これは、出生率低下による少子化という社会的問題の他にも、医療の発展等による平均寿命がのびた事による高齢化によるものであり、少子高齢化は近年急速に進んでいる。高齢者とされる65歳以上の人口は増加の一途にあり、2015年には4人に1人が高齢者となるとされている。このことを踏まえ、今後医療の現場はこれまで以上に、大きな役割を担うようになると考えられる。また、戦後では日本の平均寿命は50年を下回っていたが、2005年完全生命によると、現在の日本人の平均寿命は男78.56年、女85.52年である。このことから、今後医療の発展に伴い更に日本人の平均寿命は延びていくことが推定される。そして、これに伴い医療及び介護の現場は更に変化を遂げていくであろう。高齢化により病院では、入院患者の在院日数の慢性化や救急車による搬送患者の増加、在宅医療の見直し等主な変化とし見直されている。今後、今までよりいっそうに、患者の立場にたち、患者のニーズに答えていくことも必要となってくるのではないだろうか。そして、ホテルのような病院が増えてきているのも現実である。患者が病院を選ぶ時代に先駆け、ホテルのような内装にする病院も増えてきている。また、看護師や医療事務を始めとする医療スタッフもサービス業のように、マナーや言葉遣い、身なりや姿勢に対し気をつける病院が増えてきている。特に、医療事務・クラークは病院で患者が1番最初に出会う医療スタッフである確率が高い事もあり、とても重要である。患者にとって体調が悪い時に、更に気分を悪くするような対応が無いよう努める事はもちろんであるが、病院の顔として患者に悪印象を抱かせないように努力していくことが必要である。患者の立場にたち、迅速に行動ができる判断力という今まで必要だったスキルだけでなく、更に1段階も2段階も上を目指していくことが今後必須となっていくのではないだろうか。

これらのことから、私たちは1年の時より様々なマナーの授業を始めとする接客の授業を受けてきた。医療スタッフとしての医療知識だけでなく、患者に安心して頂ける医療スタッフとしての授業を経て、私たちは医療秘書として2度の病院実習を体験した。1年時には2週間、2年時には20日間の実習を経験した。2度の実習経験から、自分の力量不足や知識不足等、それぞれで課題を見つける事が出来た大変有意義なものであった。医療事務・クラークになるにあたり、学生として疑問に思う事も多々存在した。その中で最も疑問に感じた事が、病院で提供される資料の量や文字の大きさである。

病院の利用者の多くが高齢者である。しかし、病院で提供される入院資料を始めとする資料は、字の大きさが小さい事や、使用されている言葉が専門用語であることが多い。特に病棟クラークとして、実習を受けた際には、患者から資料の内容についての質問も多く受ける機会があった。これらのことから、病院での資料や案内は患者様にどれだけ理解され、活用されているのかという疑問を抱いた。

上記の病院実習の経験及び、疑問を基に研究を進めるにあたり私たちは「入院生活」に

重点を置いて考えた。入院中、上記に述べた「患者はどれだけ病院から提供される資料などを理解・活用しているのだろうか」という疑問の他にも、「入院前に渡されている入院案内だけで患者の疑問を解決できているのだろうか」、「施設案内などは理解できているのだろうか」などといった疑問を抱いた。この疑問を解決することで、患者は入院生活をより過ごしやすく快適なものにできるのではないかと考えた。また、患者にとって、入院中の生活がしやすい環境づくりも、私たちが目指す医療事務・医療秘書、そしてクラークとしての仕事の一環であるのではないだろうか。患者が入院中ストレスを感じる事があることや、わからない事が多いことから不安を感じる事は、本来は治療をする為に入院をしているにも関わらず、心身へより負担をかける事へと繋がると考える。入院中は、なるべく治療に専念して頂き、患者家族も患者の治療に専念しやすい環境づくりも大変重要である。

これらのことから、入院中に活用しづらいと感じる資料の改善案を提案する。入院中に活用のしやすい資料を「入院生活のしおり」の内容とし、病室のベッドに1冊ずつ置きより活用のしやすいものとする。「入院生活のしおり」を置く事で、患者は病院の理解を深める事ができ、より入院中の生活を過ごしやすいものへとすることが出来るであろう。読みやすい字の大きさや言葉遣いは、患者にとっても大変利用性の高いものだと推測する。そして、患者が知りたい情報を取り入れることで、病院側も患者のニーズを取り入れる事ができるのではないだろうか。

この「入院生活のしおり」を作成し、調査、有効性を問い、改善案を提案したいと考え本研究に取り組んだ。

## 目的

「入院生活のしおり」の内容は専門用語が多く、字が細かいため患者様にとって難しいのではないか。このことから、入院患者が求めるより活用しやすい「入院生活のしおり」を提案する。

## 仮説

『「入院生活のしおり」を入院中の患者やその家族がわかりやすく見やすい大きさに作成することによって、より活用されやすくなるのではないか』という、仮説をたて調査を行う。

# 方法

・「入院生活のしおり」第1案（以下、“第1案”とする）を作成。

・アンケート

① 街頭アンケート

→津田沼 65名、巢鴨 65名、その他 192名

調査期間：平成24年8月～11月

方 法：口頭アンケート及び第1案を見て頂き意見を頂いた。

② 系列校による職員アンケート（5校実施、176名）

調査期間：平成24年8月～11月

方 法：紙面によるアンケート

・「入院生活のしおり」第2案（以下、“第2案”とする）

③ 病院アンケート

→関東圏（千葉、東京、埼玉、神奈川）100床以上の病院

病棟クランクへのアンケート（196病院実施）

調査期間：平成24年9月～11月

方 法：紙面によるアンケート及び第2案を送付し意見を頂いた。

・「入院生活のしおり」第3案（以下、“第3案”とする）

④ 病院アンケート（2度目）

→③での返信があった病院に対し再度アンケートを15病院実施。

調査期間：平成24年10月～11月

方 法：紙面によるアンケート及び第3案を送付し意見を頂いた。

## 結果

前章で述べた方法から、以下の結果を導いた。

まず、街頭アンケート及び系列校による職員アンケートにおいてである。両アンケートをあわせ 498 名のアンケートを実施。「入院中困ったことがあるか」という問いに対し、58.4%の方が「あり」と回答をした。困ったことの内容として、入院中の生活に関することが最も多く 26%であった。これに続く施設利用についての困ったことは 24%を占めていた。この他には、病室の人間関係や、病室での過ごし方に関する事、入院費に関する事などが挙げられた。最も多く挙げられた事例としては、入浴に関する事及び、洗濯機の使い方を始めとする施設を利用するにあたってという点である。特に洗濯機の使い方というのは、「ランドリーを使うのか」ということを始めとし「洗濯物の委託の仕方」がわからないという意見も多く聞く事が出来た。また、「看護師に言われた事をメモするものが欲しい」という意見もあり、これは患者本人が忘れてしまわないようにとする対策の他、聞き間違いや連絡ミスを無くすという観点からも大変重要な意見である。

また、独自に作成した「入院生活のしおり」第 1 案については、93%の方が「病室にあったら利用したい」という意見を始めとする高評価を得ることが出来た。だが、「階ごとの施設案内や、点滴や検査の日程を書くことが出来るメモ欄などを追加したら良いのではないか」という意見を得た。これを基に、第 2 案を作成した。

次に、病院アンケートについてである。このアンケートは関東圏（千葉・東京・埼玉・神奈川）の 100 床以上である 196 病院にて実施し、46 病院・49 人にて調査を行った。この結果、10 病院において「入院生活のしおり」は患者にとって有効であると評価された。また、病棟クラークの業務が多忙であり病院によって多岐に渡ることがわかった。

病棟クラークの業務で最も多かったものは 91.8%の電話対応であった。この電話対応に続くものとして、57.1%の施設案内が挙げられる。つまり、病棟クラークのほとんどが、通常業務として入院に関する業務の主として挙げられるレセプト業務や入退院に関する手続きの他に電話対応や施設案内をはじめとする様々な業務にあたっていることが分かる。そして、施設案内においては病棟クラーク側（今後、“病院側”とする）と患者側に意識の差があることがアンケート結果わかったことである。

病院側は、患者に「入院費」や「高額療養費」を始めとする、費用に関する物に重点を置き案内を行っている。この内容が現在既存する、入院前に渡される入院のしおりである。この料金以外の内容としては、入院中必要な物のリスト等が挙げられる。特に内容として最も重要視しているのは、「限度額適応認定証」についてであることが、アンケートの指摘からわかる。これは、第 2 案の内容において最も「入れた方が良い」という意見の多かったものであることから、重要視している事が言える。また、「施設案内を入院生活のしおり 1 冊にし、患者に読んで頂くことで業務軽減に繋がるか」という問いに対しては、上記のとおり 10 病院にて有効であるという回答を得ることができた。しかし、多くの病棟クラーク

からは、「コミュニケーションを大事にしている」ことが挙げられとても重要な業務の一つであるという認識を持っていることがわかる。そして、「患者全員が読むとは限らない」ことや、「どの病院で活用されるしおりを作ることは難しい」という課題を受け第3案を作成し、2回目の病院アンケートに臨んだ。

2回目の病院アンケートでは、1回目の病院アンケート 46 病院で許可を得た 15 病院に再度アンケートと第3案を送り評価して頂いた。

12 病院の返信を基に、第3案の有効性を5段階中 3.8 という評価を得ることができた。その中でも、「字の大きさ」は12 病院中 8 病院から適切であるという評価を得る事が出来た。この字の大きさは、既存の入院生活のしおりの字の大きさが大凡 Microsoft Office Word における 10.5pt 程度の文字サイズで記載されていることから、高齢者が多く利用する病院の資料としては字の大きさをより読みやすいサイズにすることが必要であるとし、18pt 以上のものを使用している。また、「内容」においても 8 病院にて適切である評価を得る事が出来ている。であるが、10 病院において「ページ数」が多いという評価を得た。しかし、1 病院にて「入院案内を改正する時に参考にしたい」という意見をいただくことができた。

上記のことより、5 段階中 3.8 という評価を 5.0 という評価にし、より患者にとって活用しやすい「入院生活のしおり」を提案する為にページ数を減らし、さらに追加課題とされた「防災」に関するページを取り入れた。そして、「項目ごとにページをまとめ、料金に関する項目を前のページにまとめみてはどうか」という意見を頂いたことに対し、ページの順番を変えるなど、より患者が見やすく利用しやすいものとする事ができた。この事によって、20 ページ以上あった第3案を 18 ページとし、「入院生活のしおり」第4案とし、完成した。

今後の課題とし、「入院生活のしおり」の更なるページの削減、患者による第4案の評価を得ることが挙げられる。更に、入院手続きや料金・必要なもの等に重点を置いた入院前用のしおりの作成提案を行う。

## 考察・今後の課題

まず、「入院生活のしおり」を第1案から第4案まで作成したことによって、本研究の目的及び仮説は立証されたと考える。

目的であった、『「入院生活のしおり」の内容は専門用語が多く、字が細かいため患者様にとって難しいのではないか。このことから、入院患者が求めるより活用しやすい「入院生活のしおり」を提案する。』という点においてである。前文の通り、街頭アンケートを行った結果、『「入院生活のしおり」の内容は専門用語が多く、字が細かい』と感じている人間は多いことがわかる。専門用語が多いことから、患者自身内容が難しい、わかりづらいと感じていることも多いという意見を受け、既存の「入院生活のしおり」は患者にとって利用しづらいということが言える。

また、仮説である『「入院生活のしおり」を入院中の患者やその家族がわかりやすく見やすい大きさで作成することによって、より活用されやすくなるのではないか』という点については以下の3点を理由に立証されたと考える。

第1点目は、街頭アンケートの結果によるものである。街頭アンケートは、独自の「入院生活のしおり」第1案を持ちアンケートに臨んでいる。第1案の内容の一部として、

- ・入院中の1日の流れ
- ・レンタル物品について
- ・文字による施設案内
- ・病院付近の地図

等を挙げる。これらの内容を、全てのページにおいて最小文字ポイント数18ptとし作成、提案を行った。この結果、文字の見やすさについては一定の評価を得ることができている。

第2点目は、1回目の病院アンケートの結果から言える。病院アンケートの結果により、患者が欲しいとした情報を全て「入院生活のしおり」に取り入れるのではなく、情報を限定し見やすいレイアウトのものにすることができた。患者の欲しい情報の全てを取り入れてしまうと、情報量が増えてしまい「入院生活のしおり」としての、まとまりがなくなってしまう。そして患者自身も、読む気がなくなってしまう程のページ数となってしまう。既存の「しおり」の内容は5ページ程度のものも多く存在している。入院生活中に特化した内容のものであったとしても、20ページを超えてしまうと量が多いと感じてしまうと考えられる。このことから、階ごとに設定されていた病棟案内を必要な病室に限定し、ページ数削減へと繋げることができている。

第3点目は、2回目の病院アンケートにおける結果から言える。2回目の病院アンケートでは、5段階中の評価を得ることができている。今回、12病院にて5段階中3.8という評価を得る。これは文字の大きさを始めとするレイアウトや、内容における評価が適切であると7病院以上から評価されていることが大きいと考える。しかし、5段階中5という評価を得る為にも、残りの1.2という評価を今後の課題としていく必要がある。

以上のことから、患者にとって見やすく利用しやすい「入院生活のしおり」を提案するとともに、病院も利用しやすいものへと考える。

次に、「入院生活のしおり」の有効性についてである。

第1案の「入院生活のしおり」については、上記の内容が挙げられる。そして、街頭アンケートから最も多く挙げられた事例として結果でも述べたように、入浴や洗濯機の使い方を始めとする施設を利用するにあたってという点である。施設案内については、患者が入院時に病棟クランクや看護師より、1度説明があったとしても利用していく中で新たな疑問が生じることも数多く存在する。そして、施設案内を始めとする疑問については、看護師や病棟クランクに質問をしづらいつ感じていることが多いとする意見も多く聞くことができた。また、「看護師に言われた事をメモするものが欲しい」という意見については、患者本人が忘れてしまわないようにとする対策の他、聞き間違いや連絡ミス無くすという観点から非常に有効であると考え。入院中の検査や処置の予約、他科への外来診療の予定等は口頭で行われることも多く、患者が忘れてしまうことや、伝達ミスや聞き間違いにより間違った日程で予約を取ったとってしまうこともある。これらのことを防ぐためにも、このようなメモ欄は必要であると考え。またメモ欄に伝えた日程や、伝えた人物の名前を明記する欄を作成することで責任の所在を明確にすることができる。

また、「入院生活のしおり」第1案については、93%の方が「病室にあったら利用したい」という意見を始めとする高評価を得ることが出来た。

第2案の「入院生活のしおり」については、

- ・ 室料差額料金表
- ・ ナースコールの使用案内
- ・ 入浴について
- ・ 病院全体の階ごとの病棟案内(文字がメイン)
- ・ テレビやランドリーの使用案内
- ・ 退院手続きについて
- ・ 入院費について
- ・ 患者記録メモ

等を追加内容とした。病棟案内では、文字での説明であったものを階ごとのイラスト入りのものとして、わかりやすいものに改善をした。

ナースコールの使用方法においては、街頭アンケートを行った際に「看護師さん達は忙しそうに見えるので声を掛けづらい・ナースコールは押しづらい」、「どういう時にナースコールを押したら良いかわからない」という意見を始めとした声を聞く事が出来た。この事から、多くの患者がナースを始めとする医療従事者に対し声をかけづらいと考えていることがわかった。多忙さを伺える医療従事者に対しての気遣いともとれるが、聞きたい事が聞けないという状態にも繋がっている。しかしこの事態は、病院側が考える状態と異なっている。これは、第1回病院アンケートの結果から言える事である。

上記のことを踏まえ、第3案については、

- ・階ごとの病棟案内（フロア案内をメインにしたものへ）
- ・テレビやランドリーの使用案内（再検討）
- ・入院時食事療養費について

等を追加した。病棟案内については、1 ページにフロア案内とし階全体がわかりやすいものとする事で、患者がより理解しやすいと考えた。また売店等では、営業時間の他に販売している物の内容が知りたいという意見も多く街頭アンケートにて調査することが出来た為その旨も内容とし取り入れた。テレビの使用方法では、テレビカードの案内だけでなくテレビの使用方法等についても明記する事によってより理解しやすい物が出来上がった。ランドリーの使用方法は、街頭アンケートにおいて「委託の物とランドリーを自分で使える物があったが、利用の仕方がわからなかった」という意見を聞く事が出来た為、この意見を参考にした委託ランドリーと自分で洗濯が行えるランドリーが両方あるという設定で「入院生活のしおり」を作成した。この結果、自分で洗濯が行えるランドリーを階ごとの病院案内（本「入院生活のしおり」では8階の洗濯室と設定）に利用時間及び料金について明記し、委託ランドリーについてはレンタル物品料金表（本「入院のしおり」では15ページ）において洗濯物の重量・価格・洗濯物の量に対する目安の品について明記をすることで差別化をすることが出来、理解のしやすいものになったのではないかと考える。特に、洗濯物の量に対する目安の品というものは、ただ「1.5Kg まで」と記されても理解しづらいと考えた為である。患者がより理解しやすく利用しやすい物とする為には必要な情報であると推察する。

これらの第3案について再度病院アンケートを行うことで、更なる改正を行った第4案では、

- ・入院中の防災についての追加
- ・階ごとであった病棟案内を主に使用する階のみとする

上記のように追加及びページ数の削減をすることにより完成となった。入院中の防災については、近年では2011年3月11日に起こった東日本大震災により病院の防災意識が更に高まった事案であり、大変重要な情報であると考え「入院生活のしおり」にも追加することが必要であると考え。本「入院生活のしおり」では、火災時及び震災時のマニュアルを簡易にはあるが明記をし、階ごとの病棟案内の次のページとすることで多くの患者が1度は見るよう配慮した位置に配置した。また、階ごとにあった病棟案内では病室の案内を、患者が入院する階に限定する事でページの削減をすることが可能となった。ページ数が少なくなる事で、患者自身がより理解しやすくなる、読みやすい物へと考えると考えるからである。2回目の病院アンケートでもページ数が多いという指摘を受け改善したものである。

これらの事から、患者が利用のしやすい・理解のしやすい「入院生活のしおり」を作成することが出来たと考える。3回のアンケートを通し、病院側が提供したい情報と患者

が求める情報に大きな差がある事がわかった。病院側が提供したい情報の多くは、法律による情報の開示が義務付けられている物などの医療法を始めとする法規に関するものが多く挙げられる。その具体例として挙げられるものが、限度額適応認定証やクリニカルパス、高額療養費についてなどである。これらの内容は法律の視点からも大変重要な役割を担っている。特に、クリニカルパスは「医療の質と安全性の向上」に大きく貢献している。

病気ごとの治療や、検査、看護ケア等の内容及びタイムスケジュールを一覧表に現したクリニカルパスは、患者用と医療従事者用のものが存在する。日本では1995年に導入され始め、徐々に普及され始めた。患者用のクリニカルパスは、主に入院中に受ける検査、手術、処置、手術後のリハビリ、食事、入浴等の標準的な内容と予定が、わかりやすく示されており、入院が決定した段階もしくは入院当日に「入院診療計画書」とともに患者へ渡される事が一般的とされている。これに対し、医療従事者用のクリニカルパスには、科学的な根拠に基づいた専門的かつ詳細な内容が書き込まれ、複数の医療従事者が情報を共有することが出来るようになってきている。このことから、チーム医療の推進に役立てられている。また、多くの情報が書き込まれている為医療従事者にとって患者や、その家族に対する入院中の検査や治療内容、そのスケジュール等を説明がしやすくなる利点も挙げられている。患者側も、クリニカルパスにより医療従事者に対する質問がしやすくなるという利点もありインフォームド・コンセントに役立てられる。

これらのことから、病院が提供したい情報が大変重要であり患者にとっても重要であることがわかる。病院側の患者が読みやすい資料づくりの一つとして挙げられるのは、なるべくページ数の少ない物である。ページ数がある物、冊子として重たい物は患者自身が読みづらいからである。この為、なるべく薄い物にした上で「お知らせ」の内容を丁寧に書いてしまうと字の大きさが小さくなってしまい高齢の方が読みづらいサイズのものになってしまう。しかし法規の面や患者に対する「医療の質と安全性向上」の為には必要な情報となっている。

これに対し、患者が欲しい情報は入院中の生活の面に関する事が多い。病院から提供される情報や、お知らせは重要である事は理解しつつも、患者自身は「難しい内容」として考えていることも多々あることや、字の大きさが小さく読みづらいという意見も街頭アンケートから言える。そして、病院側では患者とコミュニケーションをとる為にも、わからないことは聞いてほしいと考えているが、患者にとっては難しいことであることも街頭アンケートの調査でわかっている。多忙に見える医療従事者に自分の治療に関する物意外のことを聞きづらいと感じるという意見もあがっている。

以上の事から病院側が入院中に提供したい情報と、患者の入院中の生活に対する疑問等を1冊にまとめる事で、患者にとって利用しやすい「入院生活のしおり」を作成する事が出来た。文字のサイズを最低でも18ポイントとすることで、どの年代でも見やすいサイズにし、入院生活中に利用のしやすいようベッドの傍に置いておく事で患者は自分の読みたいタイミングで気軽に「入院生活のしおり」を読む事が可能となった。これらの事から、

病院側と患者側の両方の意見を取り入れる事が出来た、本「入院生活のしおり」は大変有効であると考え、提案する。

また今後の課題として、

- ・ ページ数の削減
- ・ 第4案についての街頭における評価
- ・ 病院に実際に置き、患者からの評価を得る
- ・ 入院前のしおりの作成

の4点が挙げられる。

まず、ページ数の削減についてである。現在18ページの「入院生活のしおり」であるが、現在病院で使用もしくは配布されている資料はおおよそ2ページから4ページ前後で構成されている。このことから、現在の「入院生活のしおり」はページ数が多い事が言える。このことから、なるべくページ数を減らせることが出来るように、レイアウトについて今後更に改良を行う他にも、院内掲示によってページを削減できるのではないかと考える。

次に、第4案についての街頭における評価についてである。第1案以降期間の問題により、街頭にて評価を聞く事が叶わなかった。完成した第4案についての街頭における評価を得ていない為、アンケートを行い患者となる人にとって本当に見やすいものなのか評価をして頂くことも重要であると考ええる。

更に上記の街頭アンケートと同時に、病院に実際に置かせて頂き、患者からの「入院生活のしおり」の有効性について問う他、患者だけでなく病棟クランクを始めとする医療従事者の視点からも、質問の際説明のしやすい物となっているか、有効であるか等という評価を得る事が出来れば、更により良い「入院生活のしおり」が提案することが出来ると考える。

そして、今回の「入院生活のしおり」での意見を参考に、今後「入院前のしおり」を作成する事によって患者にとっても過ごしやすい入院生活となると推察する。また、医療従事者にとっても「入院生活のしおり」及び「入院前のしおり」を通し、患者に説明のしやすい物でありコミュニケーションが取りやすい物となれば良いと考える。

【個人考察】 112-0019 鈴木

私は、実習で病棟クラークの方が様々な業務をこなしているのを見て、その仕事内容は多岐にわたっていた。そのことから、卒業研究のテーマを病棟クラークの業務軽減とし研究を始めた。その中で、患者様に入院案内をしたのにもかかわらず、様々な質問をされることで、病棟クラークの仕事である、事務作業が何度も足止めされてしまうことに気付いた。このことから、患者様への案内をよりわかりやすくすることで、病棟クラークの業務の軽減につながるのではないかと考えた。その中で、患者様への案内の書類は、字が細かく見づらいものであり、専門用語があるためわかりにくいのではないかと考えた。このことが原因で患者様から質問が多いのではないかと考え、視点を変えて、患者様がより活用しやすい「入院生活のしおり」の提案にテーマ変更し、研究を続けた。「入院生活のしおり」第1案を自分たちで考えた内容で作成し、街頭アンケートを行った。その中で、どの年代にも見やすい字の大きさを探ることができ、どのような内容があると便利だと思うのかを知ることができた。そして、そのアンケートに答えていただいた356人中半数以上の方が入院生活で困ったことがあり、その中で意見の多かったのは、生活についてと、施設利用についてで、困ったことがあると答えた人の半数を占めた。しかし、私たちの考えた「入院生活のしおり」を見てもらい、病室にあったら使用したいかという問いに対し、356人中331人、93%の方が使用したいと答えました。このことから、私たちの考えた「入院生活のしおり」は患者側にとって有効なものであると考える。その結果を基に、追加・改訂し第2案「入院生活のしおり」を作成、病院の病棟クラークの方を対象にアンケートを行った。様々な意見があったが、病院側からは文字の大きさもよく、イラスト入りで見やすくていいのではないかという意見が多かった。しかし、ページ数が多いことや、入院費食事療養費などの内容も入れるといいのではないかという意見もあり、病院側が提供したい情報を知ることができた。その結果を基に第3案「入院生活のしおり」を作成し、再度病院アンケートを行った。その際、入院生活のしおりの有効性を5段階で評価をお願いしたところ、平均3.8という比較的高い評価を得ることができた。しかし、防災関連、限度額適応認定証などを追加するといいという意見を頂き、「入院生活のしおり」の内容を見直し、更に改訂し第4案「入院生活のしおり」を作成し完成した。様々な病院が用意している入院案内は、持ち物や限度額適応認定証の案内など、入院前の情報の提供が主になっている中、街頭アンケートや職員アンケートでは、施設案内や、入院生活の洗濯や入浴などの情報が欲しいという意見が多かった。このことから、病院側が提供する情報と、患者側が求めている情報にズレがあると考え、「入院生活のしおり」を作成することによって、病院が提供したい情報を患者様にわかりやすく伝えることができ、患者様が求めている情報も提供できると考える。研究の結果、今回作成した私たち独自の「入院生活のしおり」は、病院側にとっても、患者側にとっても有効であると考え。しかし、まだ第4案を街頭や入院患者様に見てもらい、意見を頂くことで改善の余地があり、ページ数も減らしていけると考える。そして、今回は患者側の視点を重視しての「入院生活のしおり」を提案した

が、法律で決まっている病院側が患者側に提供しなければならない情報もあるため、様々な視点からより良いものを検討していく必要があると考える。これから病院の職員となる私にとっては、知識を増やすこと、今回の研究を生かし、仕事の中で患者側の視点を忘れることなく働いていくことが重要であると考えている。

【個人考察】 112-0007 榎本

当初、「病棟クラークの業務軽減」というテーマから本研究に臨んだ。一昨年や昨年に行われた病院実習にて、病棟クラークの業務の多さや幅広さに驚いた為である。その中でも、病棟に関する案内等は「入院生活のしおり」という1冊の冊子があれば患者自身が、見てわかる物も多く病棟クラークの業務が軽減できるのではないかと考えた事が「入院生活のしおり」の最初である。

街頭アンケートを進めていく中で、患者となる方の多くが病院の「しおり」を理解しづらいと考えていることや、字の大きさが小さく読みづらいと思っている事等多くの声を聞く事が出来た。私自身が病院で1度は思ったことがある疑問や要望を多くの方が抱えていることがわかり、患者がより入院生活をしやすい環境にする為に『患者がより活用しやすい「入院生活のしおり」の提案』をテーマに変更し本研究に臨んだ。

街頭アンケートを行った結果、入院をしたことがある356人中93%の方が、「入院生活のしおり」を第1案の段階で使用したいと評価して頂いた。私自身も疑問に思ったが、ホテルのように同じ宿泊をする場所では「館内案内」という施設案内の冊子が1部屋に1冊置いてある事が当然とされている。無論、ホテル等の娯楽の場と病院では、目的も施設の在り方も全く異なる。しかし、利用するのは患者であり医療に対する知識をほとんど持たない一般の方がほとんどである。より利用しやすく活用のしやすい病院及び入院生活があっても良いのではないかと考える。

この考えより、第4案までの「入院生活のしおり」を提案するに至った。そして、自身の今後の課題として、患者のニーズに合わせた「入院生活のしおり」の提案を行えたらと考える。性別や年齢に合わせた物の提案を行う事で患者はより活用のしやすいものになると考えるからである。性別によって疑問に感じる点は異なると推察する。女性特有の疑問や要望等も多種多様である。また、年齢においても小児・10～20代・30～40代・40代以上では字の見え方や必要な情報等も異なると考える。例として小児病棟を利用している場合、面会に対し年齢制限を行っていることや、付き添いで病院に保護者が宿泊する場合もある。これらの方に対する「入院生活のしおり」は現在の第4案では情報が足りないものや不要な情報もあり、患者の欲しい情報のニーズと合っているとは言えない。また、子供用のページを入れる事等も提案出来るが、ページ数が増えてしまう為レイアウトが課題となる。これらの事より、患者のニーズに合わせた情報や字のサイズにすることで、ページ数の削減及び新しいページのレイアウトの提案が可能となると考える。そして、医療従事者として患者に提供する情報についての知識を深め、患者に説明がしやすい「しおり」を作ることによって、誰もがわかりやすい「入院生活のしおり」となるのではないだろうか。

「入院生活のしおり」を利用している病院は、私たちが調査した中でも現在4病院しか存在していなく、まだまだ少ない。しかし患者の視点に立ち、より利用のしやすい病院の環境づくりは私たちの目指す医療事務・医療秘書そしてクラークとして大変重要なのではないかと考える。患者の視点を忘れずに、今後医療従事者として働きたいと思う。そして、

本研究によって培った知識や意見を活かしていきたいと考える。患者の視点だけでなく、病院側の視点との両方の視点から判断し様々な視点から柔軟に判断が出来るような医療従事者を目指していきたい。

最後になりましたが、本研究にご協力をしていただいた皆様及びご教授・ご鞭撻を頂いた先生方、そして研究メンバーに厚く御礼申し上げます。

【個人考察】112-0015 工藤

今回の研究では、始め「病棟クラークの業務軽減」をテーマに調査を行った。「しおり」を作成することによって病棟クラークの業務軽減につながると考え、街頭などを始め一般と病棟クラークの方達を対象にアンケートを行った。

その結果、病院側から「しおり」だけでは病棟クラークの業務軽減につながることは難しい。という意見があり、一般の意見では入院生活中の情報が欲しいとの声が多数あったことから、病院側から患者視点に置き換え、患者が求める内容を重視に「しおり」を作成するテーマに変更した。

私も病院実習を通して、病棟実習では職員が患者に様々な説明をしている対応を実際に見て、やはり「しおり」だけでは業務軽減にはつながりにくいのではと、このアンケート結果を知り更にそのように思った。しかし、患者視点に変えることによって、自分が患者になった時どのような情報が欲しいか、街頭などのアンケート結果を基に深く考えることができたと思う。患者が求める生活の情報を全て入れ、見やすい大きさに作成することによってページ数が増えてしまったのを2回目病院アンケートで字の大きさや内容などは良いが、特にページ数については指摘があった。

それを今後の課題としているが、私の考えは、今回の「しおり」は全ての入院患者に関係のある内容を入れ作成したため、増えてしまったと思う。しかし、それを例えば、男女別や年齢別にそれぞれの患者個人のニーズに合わせて作成することによって多少ページ数は減ると考える。

アンケート調査をして、病院側は限度額適応認定証についての記載があるといいとの意見があったが、病院側としては入院費用に関わる事務的な手続きなどの情報を提供していかなければならないと結果から感じた。しかし患者側からすれば入院中の生活について洗濯や入浴、売店などについての情報が欲しいとの声があり、そのような日常的な事は病院の人に聞きにくいとの意見があった。このことから病院と患者の意見に大きな違いがあることがわかった。入院した際、患者としては病院から提供される事務的な情報は日々入院生活を送る上で、そこまで細かく考えることが難しい。

このことから患者視点でその家族にもわかりやすく理解できる、一日のスケジュールをはじめ、洗濯や入浴、病衣、テレビなど日々の生活を重視に考えた「しおり」を作成することができた。

入院生活についてのしおりを活用している病院は現在、少数ではあるが、両方の意見を取り入れ今回作成した「しおり」の有効性は病院からは比較的高い評価を頂いたことから、やはりこのような「しおり」は必要だと考え有効性があると立証できた。

これから医療従事者として関わっていく上で、様々な視点から自分なりに情報を入れ常に患者の立場になり、わかりやすく提供するよう心がけ、もし入院に携わる機会があった時に提案できるよう努めていきたいと思う。

私は病院実習を通して、来院される患者様は高齢の方が多く感じ、様々な業務の実習をやらせていただく中で入院に関する書類や案内を見る機会があり、その書類や案内は全体的に字が細かく、難しい専門用語も多く、イラストも少ないため、患者様にとっては活用されにくいのではないかと疑問を抱いた。このことから、まず自分達が考える活用しやすい「入院生活のしおり」を作成し、患者側と病院側の両方にアンケートを行い意見を聞き、取り入れることによって、患者様にとっても病院側にとっても活用される「入院生活のしおり」を作成し提案できると考えた。

字を大きくし、イラストも入れた、分かりやすい「入院生活のしおり」を自分達で考え、作成したものを第1案とし、様々な年代の方の意見を聞くため、津田沼、巢鴨で街頭アンケートと系列校の職員の方にアンケートを行った。その結果、入院経験ありとお答えいただいた356人中58.4%と半分以上の方が入院生活の中で不満を持ったことがあるということが分かった。その中でも入院中の生活についてと入浴やテレビ、ランドリーなどの施設の利用について困ったことがあるという意見が多く、患者側が求めることは施設利用案内や病棟案内などの生活面に関する事だということが結果から分かった。「入院生活のしおり」第1案については、街頭アンケートを実施したほとんどの方が字を大きくしたことや、イラストを使用したことによって見やすい、分かりやすいという感想をいただくことができ、活用しやすいと感じていただくことができた。だが、階ごとの施設利用案内やメモ欄が欲しいという追加の意見もあったことから、それらを加えたものと系列校の職員の方へのアンケート結果を基に「入院生活のしおり」第2案を作成した。この「入院生活のしおり」第2案を関東圏の100床以上の病院196病院にアンケートと共に見ていただき、病棟クラークの業務内容や「入院生活のしおり」に関する意見を聞いた。業務内容については電話対応や施設案内に関する事が多く、入院会計の入力やカルテや伝票の整理・管理業務の改善が必要と感じている方が多いことから、患者様対応を重視に行うことによって事務作業に影響が出てしまうという病院の現状を知ることができた。「入院生活のしおり」については、字も大きく、イラスト入りで見やすい、一連の流れが分かる案内は分かりやすい、また、しおりがあることによって説明する手間が省けるということで有効であるという意見をいただけたが、課題点としてどの病院でも活用される「入院生活のしおり」を作るのは難しいのではないかと、全ての患者様が見るとは限らない、口頭で説明しなければならないこともあるという意見もいただいた。これらのことをふまえ、「入院生活のしおり」第3案を作成し、1回目の病院アンケートで了承をえた病院のみ2回目病院アンケートを行った。その結果、「入院生活のしおり」第3案の良い点は、1日のスケジュールの流れが分かり患者様にとって良い、高齢の方が見るには良い文字の大きさだと思えるという意見がいただけた。しかし、課題点と追加の意見として、ページ数が多いこと、防災関連や限度額認定証についての記載があると良いという意見が挙げられた。このことから、病院側が提供したい情報は入院中の生活についてや、入院費用や防災関連のことなど、入院に関す

ることを分かりやすく説明された内容であることが分かった。

これらの結果より、患者側が求める内容と病院側が提供したい情報に差があることが分かった。アンケートを患者側と病院側との両方に行ったことによって、両方の意見を取り入れた「入院生活のしおり」を作成することができた。また、病院アンケートにおいて、字の大きさ・ページ数・内容・イラストそれぞれの観点から見て、「入院生活のしおり」について 5 段階中 3.8 という高い評価をいただけたことから、私たちの作成した「入院生活のしおり」は活用性があると十分に立証できた。よって、私たちの作成した「入院生活のしおり」を提案する。

これからの課題として、最終的に出来上がった「入院生活のしおり」第 4 案の活用性の調査、ページの削減が挙げられる。そのために、第 4 案を患者側と病院側との両方に意見を聞くこと、全ての患者様に関係する内容を病棟内の掲示板などに掲示することによってページの削減になるだろう考え、より活用しやすい「入院生活のしおり」の作成につながるだろう。

私は、はじめにクラーク業務について調べていましたが調べている中で患者様への説明が多いことに気が付きました。患者様への説明が多いということは入院案内のしおりの内容が難しいのではないかと思いました。そこで私は実習で実際に入院案内のしおりを見させていただいた時、難しい言葉や文字が細かく見づらい印象を受け患者様はどれだけ理解されているのか疑問を抱き自分達でしおりを作成し提案したいと思いこの研究を始めました。まず、自分達で作成した第一案を持って街頭アンケートを行いました。調査方法では、自分たちで考え作成したしおりを第一案とし、しおりを元に街頭、5校の系列校の職員にアンケートを行いました。その結果を元に第二案を作成しました。

次に病院アンケートを行い、その結果を元に第三案を作成しました。第二回目の病院アンケートを行い、その結果を元に第四案まで改訂をし、入院生活のしおりを作成することが出来ました。患者様目線の、アンケート結果データを見てみると入院生活への不満が半数を占めてさらに細かく見てみると入院生活中に困ったことをアンケートした結果、施設利用や洗濯入浴などが不便などの声も多かった。自分たちが作成したしおりについては、字の大きさやイラストもあって見やすいなどの意見や1日のスケジュールや地図が分かりやすいという意見がありました。また追加意見として、階ごとの施設案内がほしい、メモ欄がほしいなどの意見をいただきました。次に、病院の方のアンケート結果では、文字の大きさやイラストの量などはどちらも適切な意見が半数でした。しかし、患者様からの意見で階ごとの施設案内に改訂しましたが、ページ数が多いとの意見がほとんどの病院の方から指摘があったり、専門用語が分かりづらい、全ての入院患者様に関係のある内容のものをページの前の方に持ってきた方がいいという指摘をいただきました。また、追加意見として防災関連や限度額認定証についての記載があるといいという意見をいただきました。字の大きさや内容、ページ数、イラスト、それぞれの観点から見て「入院生活のしおり」の有効性について5段階中で全体として平均3.8という比較的高い評価をいただけた。この評価を元にしおりを完成することが出来ました。ページ数が多いという声から再検討し22ページから階ごとを改善し19ページに改訂しました。しかし、追加意見で防災関連のことを入れてほしいとの声があがったため、再度改訂し現在は21ページになりました。

また、活用方法として病室のベッドのところに置き、入院中困ったことがあった際、見ていただけたらより活用されることだと考えます。アンケートの結果から病院側と患者側が考える施設利用案内などの「入院生活のしおり」の内容に（提供したい情報と欲しい情報）との意識の差があると感じました。患者側と病院側の方との両方にアンケートをとることによって、どちらの意見も聞き入れた「入院生活のしおり」を作成することが出来ました。病院側から評価をいただくことができ、私たちの考えた、「入院生活のしおり」は活用性があると立証することができました。しかし、アンケートからページ数が多いことなど改善すべき点が今後私たちの課題だと思います。この研究を行い、病院に少しでも多くの患者様が入院生活のしおりの内容を理解され、入院生活中でも充実した時間を過ごしてほしい

と私はこの研究をして感じました。私は、この研究をして自分たちの研究で作ったしおりが多くの病院の方に見ていただき、評価を得られたことがなにより研究して良かったと思います。

初めに、私が1年次に実習に行き、病棟クラーク業務を1週間実習させていただいた。病棟クラークでは、患者からの問い合わせが多い、特に高齢者の方からの問い合わせが多かった。私は、入院をしたことがなく、入院生活とはどのような生活をして、どのようなことに困っているのかという事に疑問を抱いた。まず、個人でインターネット、病院に行き現状を調べた。最初は、院内掲示での案内が不十分と感じ、院内掲示の改善案を考えることにした。だが、院内掲示で患者に案内するには限界があるという結論になった。そこで、「入院生活のしおり」を考えた。現在入院する際に入院に関する案内として、大体の病院で、「入院生活のしおり」がある。しおりの内容は難しく、入院してしまうと持ってきていない患者が多いのではないかと考えた。そこで、病室に置いて活用する「入院のしおり」を提案することにした。この「入院生活にのしおり」を提案することで、病棟クラークの業務軽減に繋がるのではないのかと考えたからだ。まず、現在病院にはどのような「入院生活のしおり」があるのか調べた。調べた結果、自分自身で思い描いていた「入院生活のしおり」とは全然違った。文章だけのしおりが大半で、字も細かく読みにくい、詳しい入退院の案内がないなど、分かりにくい「入院生活のしおり」だと感じた。このことから、誰でもわかる「入院生活のしおり」の作成を目指し、また、病棟クラークの業務軽減になるしおりの作成を始めた。まず、街頭アンケートを実施した。街頭アンケートでは、私達なりに考え作成した「入院生活のしおり」を見せながらアンケートを実施した。では、患者目線での「入院生活のしおり」に入れて欲しい情報は何かをアンケートし、「入院生活のしおり」に加えた。また、しおりの字の大きさやイラストなどとても高評価をいただいた。街頭アンケートでは、声をかける事がとても大変だった。アンケートに答えてくれる人も沢山いたが、答えてくれない人の方が沢山いた。だが、街頭アンケートをやったよかったです。自分から話しかけるという大事さ、対話しながら聞けるという利点があった。また、平行して系列校及び職員アンケートを実施した。「入院生活のしおり」を改訂し、次に病院アンケートを実施した。病院アンケートは、100床以上の病院にアンケートを実施することにした。送る病院を探す作業など用意がとても大変だった。返信がくると厳しい意見、アドバイスとさまざまな意見があった。病院アンケートを実施したことによって、病院が提供したい情報がよくわかった。そこから、「入院生活のしおり」を改訂した。また、「入院生活のしおり」を作成することによって病棟クラーク業務の軽減を目指すのではなく、患者が活用しやすい「入院生活のしおり」を作成していくことに変更した。まず、患者が求めている情報と病院側が提示している情報では違いが多数あったからである。患者目線に立つことで、視点が変わり研究がさらに楽しくなった。そして、アンケートを取った病院で再度アンケートに答えてくれる病院が15病院あり、改訂した「入院生活のしおり」を見ていただき、意見を聞いた。そこから、再度意見を取り入れた「入院生活のしおり」を完成することが出来た。この卒業研究を通して、グループ学習の大切さ、研究を進めていく上での過程などさまざまなことを勉強することが出来た。研究をしていく中で、

私は余り協力出来なかった部分が多い。グループ皆に任せてしまい、迷惑ばかりかけてしまった。だが、助けられて卒業研究が出来た。研究では、課題が残ったが今出来ることが出来たと思う。4月から進め完成でき、よかったが、来年後輩が続けて研究に望んでくれるとうれしい。また、時間があれば、第4案の街頭アンケートを行いたいと思う。とても、楽しい卒業研究だった。

## 図・表

図・表として「入院生活のしおり」第4案を次のページより添付いたします。

## 和文要旨

『患者様がより活用しやすい「入院生活のしおり」の提案』をテーマとし、誰もが活用しやすく読みやすい独自の「入院生活のしおり」を提案する。高齢化社会に伴い、高齢の方の病院の利用は高まっている。しかし、入院の際に病院から配布される資料は専門用語が多くわかりづらい他、字の大きさも 10.5 ポイント程で小さく読みづらい。このことから患者は既存の資料から、どれだけ理解し活用しているのかという疑問を抱いた。このことから、患者がより理解しやすい独自の「入院生活のしおり」を提案する。

街頭アンケートに基づき、患者が最も利用しづらいと感じた施設利用に重点を置き「入院生活のしおり」を作成した事によって、患者が欲しいと思う情報を取り入れた「入院生活のしおり」を作成する事が出来た。そして 2 回の病院アンケートを行ったことによって病院の提供したい情報も取り入れる事が出来た。また病院アンケートの結果、5 段階中 3.8 という高い評価を得る事が出来、患者にとっても病院にとっても大変有効性の高い「入院生活のしおり」を作成する事に成功した。このことから、「入院生活のしおり」は入院中の患者にとって有効性が高く必要とされていることが分かった。それぞれの病院に合った「入院生活のしおり」は大変重要な問題であり、今後需要が高まる事が予測される。そして、病院はこのニーズに答えるべく、法規の問題やインフォームド・コンセント等のことから患者に提示しなくてはならない情報を提供するだけでなく今後病院独自の入院中の案内が必要になってくる事が言える。患者視点から見て理解しやすく見やすい独自の第 4 案は、「入院生活のしおり」の第一歩として重要な提案であると考えられる。

## 英文要旨

Original "bookmark of a hospitalization life" which everyone tends to utilize and tends to read on the theme of "the proposal of "the bookmark of a hospitalization life" which the patient tends to utilize" is proposed.

In connection with the aging society, use of the hospital in the direction of advanced age is increasing.

However, the data distributed from a hospital in the case of hospitalization have many incomprehensible technical terms, and also the size of a character is also small and they are hard to read it by about 10.5 points.

The patient has borne from this the question which to understand [ which ] and utilize from the existing data.

From this, a patient proposes original "bookmark of a hospitalization life" which is easier to understand.

Based on the street questionnaire, the "bookmark of the hospitalization life" which took in the information which a patient regards as wanting was able to be created by having created "the bookmark of the hospitalization life" with emphasis on the utility usage it was thought that was the hardest to use a patient.

And the information which a hospital wants to offer was also able to be taken in by having conducted the 2 times of hospital questionnaire survey.

Moreover, as a result of the hospital questionnaire, high evaluation called 3.8 in five steps could be obtained, and it succeeded in creating also for a patient "the bookmark of a hospitalization life" whose validity is very high also for a hospital. As for this, "the bookmark of the hospitalization life" showed that validity was highly needed for the patient under hospitalization.

"The bookmark of a hospitalization life" suitable for each hospital is a very important problem, and it is predicted that demand will increase from now on.

And it can say that it not only offers the information which a patient must be shown from things, such as a problem of a regulation, and informed consent, but it will be needed in the guidance under original hospitalization of a hospital from now on so that a hospital may reply to these needs.

I think that the 4th legible original proposal is a proposal important as the first step of "the bookmark of a hospitalization life" that it sees from a patient viewpoint and is easy to understand.