

ユニバーサルデザインを導入した新クリニックの開設

- 視機能に障害のある患者を迎えるためのホスピタリティ・ファシリティマネジメント その1 -

正会員	井上 賢治 1*
同	桑波田 謙 2**
同	間瀬 樹省 3***
同	荻原 みき 4****

FM	眼科診療	患者中心
ホスピタリティ	ユニバーサルデザイン	利用者調査

1. はじめに

ファシリティマネジメント(以下FM)は、これまで職員の仕事場=ワークプレイスをマネジメントすることに関心を集めてきた傾向がある。しかし、病院のように患者という顧客を迎える施設では顧客を迎えるFMが必要ではないだろうか。日本ファシリティマネジメント推進協会ヘルスケアFM研究部会では、これをホスピタリティ・ファシリティマネジメント(以下ホスピタリティFM)と名付け、その研究に取り組んでいる。

第3回JFMA賞(社団法人日本ファシリティマネジメント推進協会主催)にて優秀FM賞を受賞した井上眼科病院(以下病院)は、視機能に障害のある1日約1,000人という外来患者を受け入れるために、外来診療機能を1カ所に統合、従来の病院棟を入院・手術中心に機能分化した。その際に、視機能に障害があっても安全に移動できる施設づくりや継続的な改善(スパイラルアップ)、更に駅から病院までのアクセス改善等さまざまな独自の工夫をしたユニバーサルデザインが展開し、ホスピタリティを実現するためのFMを実践している。

本報その1, 2, 3を通じて、顧客を迎えるFM=ホスピタリティFMの重要性とその効果について考察する。

2. 旧病院における問題点

1981年に竣工した旧病院は、外来患者を1日約300人に見込んだ設計だったが、患者数の増加に伴い、1986年に当時住居使用の4階を改装して診察室や検査室を拡大し、管理部門も周辺のビルに移転した。また1993年、1999年にそれぞれ診療所を開設し、患者の分散を図った。

2005年時点では、病院と分散した3つのクリニックの外来患者数の合計は1日約1,000人に達し、スペースが狭く様々な問題があった。受付ホールは受付・会計待ちの患者が外に溢れていた。待合も混雑が激しく、待合から検査室や診察室への移動にはスタッフが患者の手を取ってマンツーマンで誘導している状況だった。トイレは常に混雑し、車椅子対応のトイレは4階の手術室入口手前という不便な場所に設置されていた。サインは人の影で見えないという理由で天井吊りとしていたが、目の見え

づらい患者には全く分かりづらいものだった。

3. 新クリニックの施設整備目標

2006年に病院に隣接する高層ビルの高層階3フロアを確保し、病院から外来を分離し、周辺の3つのクリニックの外来部門を統合し、「お茶の水・井上眼科クリニック」を開設した。事務部門や更衣室、会議室等もここに集約した。

施設の整備に当たっては、旧病院の問題を解決して患者中心の施設を実現するため、以下の3点を目標とした。

明快な動線計画
 分り易さ、使い易さの追求
 受付、会計等の自動化による待ち時間短縮

特に、受付から検査、診察、会計という一連の行動を安全で分かりやすく、快適に行えることを目指し、ユニバーサルデザインを導入した。

4. 患者中心のデザイン(図1)

4-1 平面計画

2フロアの診療スペースのうち19階に受付・会計を設置し、患者の出入りを一箇所とした。19階-20階を行き来する専用エレベーターを設置することで、院内を完全バリアフリーとした。患者の移動を最短距離かつ明確にするために、センターコアを時計回りに回遊する主動線を設定し、1周で受付、検査、診療、会計が終了できる配置計画とした。

4-2 照明計画

ロービジョン者にとって、照度分布の強弱は見づらさや不快感の原因となるため、照度センサーと連動させて、500lxの一定照度となるように計画した。

4-3 床のデザイン

転倒時の安全性を考慮し全面カーペット貼りとした。移動支援策として、ビニル製床タイルの誘導パターンを埋め込み、凹凸ではなく歩行感覚や杖の感触や音の違いで誘導を促す仕組みとした。

4-4 受付カウンターのデザイン

誘目性を高めるため、白い壁面に対してダークブラウ

ン色のウォールナット突板で仕上げた。天板のエッジが目立つように 2 色のストライプ柄になるオリジナルの積層合板を導入した。

4-5 待合ソファのデザイン

より座り心地や使い勝手の良いソファをオリジナルで製作した。ソファの後部に手すりを設置し、起立、着席時や移動の補助となるようにした。

5. サインの見やすさ調査

5-1 調査の対象と方法

86 名の患者（ロービジョン者）を対象にサインの見やすさ調査を計 4 回実施した。内容は文字フォント、フロアマップ、トイレ男女ピクトグラム、多機能トイレピクトグラムとした。方法は、パフォーマンス測定とアンケート調査、インタビューによるものとした。

5-2 結果（図 2）

文字フォントは、ゴシック系フォントであれば見やすさはそれほど変わらないという結果を得た。また「ロダン」「明朝」「丸ゴシック」を比較した第 3 回調査では、「ロダン」が見やすいという結果が得られ採用した。

フロアマップは、500mm 角程度の大きさが適当であるとの結果を得た。記載する情報量は伝えるべき最小限の情報のみとする案が一番認識しやすかった。

トイレ男女ピクトグラムは、国際標準のピクトグラムでは男女の見間違えが発生したため、女性はスカート幅の広い案を作成したところ良好な結果が得て採用した。

多機能トイレピクトグラムは、トイレであることを示す男女トイレピクトグラムの下に、ハンディキャップや幼児・オストメイトを示すピクトグラムを並べる案が、一番認識しやすい結果となった。

5. 竣工後の分かりやすさの検証（図 3）

竣工後、9 名の患者（ロービジョン者）に対し、分かりやすさの検証を実施した。内容は来院して受付から検査・診察スペースに向かい、会計に戻ってもらう一連の移動が問題なく行えるかどうかを検証するものである。これまで外来診療を行っていた井上眼科病院と新クリニックの両方で実施し、結果は新クリニックの使いやすさの大幅な向上を確認した。

6. まとめ

視機能に障害のある患者がどのような見え方をして、何に困っているのかは当事者でないと分からないため、利用者調査やモックアップによる検証を重ねながら、患

者中心の施設作りを目指した。標準的なトイレのピクトグラムの見づらさ等、予想外の調査結果からオリジナルのデザインを創造できたことは大きな収穫であった。

完成した新クリニックの評価は概ね好評である。それまで患者の手を取って誘導していた案内係は、その必要が無くなり、受付や会計などで困っている患者にお声掛けするコンシェルジュの役割に代わり、施設整備がスタッフのモチベーションを高める結果となった。その一方で、開院後、待ち時間に対する不満や、いくつかの場所で誘導できていない等の不具合も確認された。本報その 2 では、患者満足度向上に向けたスパイラルアップ（継続的な改善）の取り組みについて述べる。



図 1 新クリニックの主動線

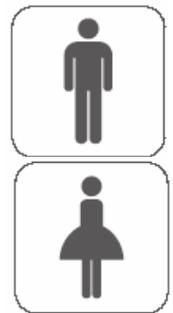


図 2 採用の男女トイレピクト



図 3 竣工後の分かりやすさの検証結果

謝辞：井上眼科病院スタッフ及び患者のみなさんからご協力、名古屋大学名誉教授柳澤忠先生からご助言をいただいた。ここに謝辞を記す。

参考文献：ホスピタリティの実現をめざして，医療法人社団 済安堂お茶の水・井上眼科クリニック発行，東京，2006

*医療法人社団済安堂井上眼科病院理事長、**（株）クワハタデザインオフィス代表、***パワープレイス（株）教育・施設デザイン室、****（社）日本ファシリティマネジメント推進協会企画部長

*The Chairman of the Board of Directors, Inouye Eye Hospital, **President, Kuwahata Design Office Co., Ltd, ***Education and Facility Design, Power Place Inc., ****General Manager Planning Section, Japan Facility Management Promotion Association