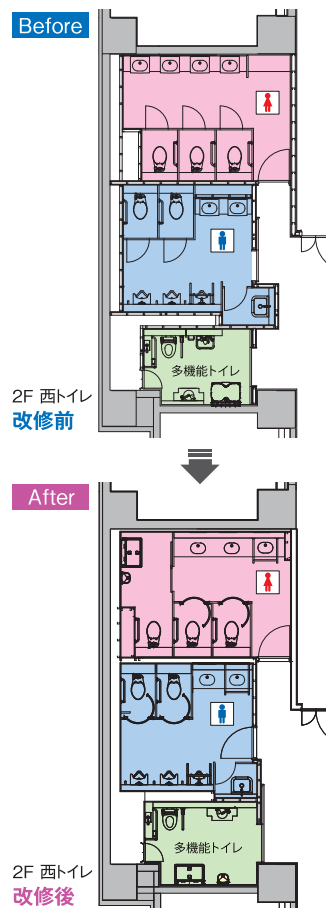


## 事例紹介③ 聖路加国際病院

患者さんの声を改修に生かした外来トイレ。



2F西の女性用トイレ。回転スライドするアール型の扉をブースに採用している。倒れた姿勢でもナースコールのボタンを押すことができる。奥は引戸を採用した広めのブースになっている。



### 患者さんの投書や満足度調査を生かし、最高のホスピタリティを提供。

聖路加国際病院では、病棟の改修などとともに、25年近く使用して経年劣化の見られるパブリックトイレの改修を、3~4年にわたる計画に基づいて順次行っています。限られたスペースの中でトイレブースを少しでも広く使えるように、回転スライドするアール型の扉を採用するなど、あらゆる視点から水まわりをグレードアップ。国際的な医療機能評価(JCI)の認証を取得している病院として、ゴミやホコリを出さない細心の注意のもとで、品質の高い改修工事が行われています。

改修に反映されるのは、病院を利用する患者さんたちの声。投

書で寄せられた声や、回収率9割に近いアンケートによる入院患者さんへの満足度調査、3か月に一度の外来患者さんへの満足度調査の結果など、積極的に患者さんの声を生かそうとする取り組みが、さらなるホスピタリティの向上につながっています。



建物は本館と旧館から構成されている。

#### 【聖路加国際病院 トイレ改修工事】

- 着工年月 / 2013年4月~
- 所在地 / 東京都中央区明石町9-1
- 施主 / 学校法人聖路加国際大学
- 設計・施工 / 清水建設株式会社
- 病床数 / 520床

#### 施設課マネジャーさんからの声

予防メンテナンスやレベルアップの視点が必要。



施設課マネジャー  
小室克夫さん

設計者や施工者だけが、建築に関わるのではありません。そうした人は産みの親かもしれませんが、施設のメンテナンスをする育ての親が、スムーズに建物を長く持たせられるようにバトタッチできることが必要だと思います。改修工事というのは、予防メンテ。事後メンテでは、時間もお金もかかるからダメなんです。人間のカラダと同じで、私たちは言わば建物のカルテを作り、健康診断やチェックを行っています。改修と言いますが、建物のレベルの向上を目指しているので、本当は改修じゃないんですね。

#### 患者サービス統括マネジャーさんからの声

患者さんの声や、患者さんへの思いから改修へ。



患者サービス統括マネジャー  
谷口昌子さん

入院される方には、他の書類といっしょに、ご意見をいただく用紙をお渡ししています。外来の各所にも投書箱を設け、寄せられた声を会議で検討します。その中で、トイレに関する意見はとて多いです。それだけ必要とされ、すべての方に使われる場所だということでしょうね。「空間が狭い」「バッグやコートを掛けるフックの位置を変えてほしい」など、さまざまなご意見を大切にしていますし、それ以外でも、ブース内で倒れた時にナースコールのボタンの紐に手が届くなど、常に患者さんの視点を考えています。



2F西の女性用トイレ。床材を巻き上げて巾木にしているため、清掃がしやすい。手すり付きの洗面カウンターも用意されている。



多機能トイレには車いすでも使いやすい手洗器や、ベビーチェア、ベビーシートなどが設けられている。

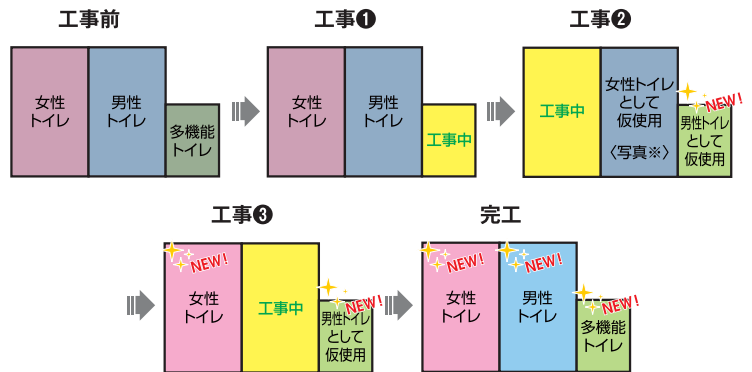


2F外来の女性採尿トイレには、幼児用小便器も設置。子ども連れの患者さんの立場を考えた、きめ細かな配慮である。なお、以前は1ヵ所設けられていた和式便器も洋式便器に改修された。

## 男性用、女性用、多機能トイレの改修ローテーションに工夫。

工事でできるだけ患者さんに不便をかけないように、一度に改修せず、工程におけるローテーションの工夫を行っています。

### ■改修工程図(工事の順番のイメージ)



※ 女性用トイレの改修中は、男性用トイレの小便器に仮囲いを設けて女性用トイレとして使用するなど工夫している。女性の方が男性よりもトイレの滞在時間が長いいため、混雑を避けるための配慮である。



改修前のトイレ



工事中は、分かりやすい改修案内によって、どこのトイレが使えるかを明確に告知。



### 看護師長さんからの声

きれいなことも、機能も、清掃のしやすさも大切。



看護部看護師長  
金児玉青さん

トイレがきれいになって機能性も高まり、アール型の扉のブースに変わったことにより、点滴台を持った患者さんなども使いやすくなりました。病状によってどうしてもトイレを汚してしまう患者さんもいますから、清掃がしやすいことも大切です。女性用だけではなく男性用トイレにもベビーシートを設けてほしいなど、患者さんからの明確なメッセージが改善につながることも多く、とてもありがたいと思っています。

### 設計・施工担当の方からの声

ブースが広くなり、通路が狭くならない扉を採用。



清水建設株式会社  
建設事業本部 東京支店 建築第一部  
工事長 小阪賢治さん (左)

杉本憲資さん (右)

患者さんから、トイレのブースを広くしてほしいという要望があったそうで、ブースの改善を求められました。それで、回転スライドする扉を推薦したんです。ブースを広くすると、扉の開き方で通路が狭くなる問題も、これなら解消されますね。音の出る工事は日曜日だけにするなど、スケジュールには細心の注意を払い、患者さんに配慮しています。病院さんの希望をかなえるように気を配るのが新築だとすれば、患者さんに気を配るのが改修と言えるでしょうね。