

情報伝達の効果

一文書による情報伝達を試みてー

材 料 部

○織田 美葉・植木累美子・田村 真智

上村 徳子

I はじめに

組織は、業務の目的や内容により多くの部門に分かれ、それぞれに様々な情報を伝え合いながら、その機能を果たしている。

当材料部でも各病棟・外来診療部・放射線部・検査部などの部署と、器材に関する返納・請求・依頼業務を通じて関わりを持っている。この関わりは、正確かつ円滑に行われる必要があり、このため、返納、依頼及び、請求についての必要事項が充足されるよう、各部署に協力を求めている。

今までにその方法として、その都度の口頭伝達と、平成元年7月に「おねがい」の文書を配布し、協力事項の伝達を行った。しかし、平成2年6月現在、それぞれの必要事項が整っていないものが1日に約10%認められた。

この原因の一要素として、材料部からの情報伝達に問題があるのではないかと考え今回、橋口ら¹⁾の『情報を効果的に伝えるには、口頭ではなく、できるだけ文書形式で伝達する。』という事を参考に再度、文書による情報伝達を行い、若干の考察を加えたので、報告する。

II 研究内容

1. 第1回調査

①期間：平成2年6月1日～30日

②方法：各滅菌依頼・洗浄乾燥依頼・感染症使用器材の返納等について、全件数と必要事項が整っていない内容について、項目別に件数を毎日調べる。各部署からの直接あるいは、電話による問い合わせの内容を、毎日調べる。

2. 文書配布

平成2年9月7日に、各病棟・外来診療部（検査部含む）放射線部へ「おねがい」の文書（資料1）を各一部、配布した。「おねがい」の文書作成は、ウィーデンバック²⁾の「書くことに関する10の秘訣」を参考にした。

3. 第2回調査

①期間：平成2年9月17日～10月13日

②方法：第1回調査に準ずる。

III 結 果

資料2・3 参照

一回目と二回目の結果を比較してみると大きな変化はないが、E O G 滅菌の依頼は、「必要事項が整っている物」が少し多くなっているが、他はわずかに減少している。「必要事項が整っていない物」の内容別でみると、E O G・オートクレーブ滅菌依頼ともに、「カートに置いたままである。」が、大半を占める。洗浄・乾燥依頼も「カートに置いたままである。」と「定位置以外の場所に置いていた。」が、それぞれ半数ずつである。感染症使用器材については、1回目調査では、「感染症名を記入していない。」が、圧倒的に多い。2回目調査では「カート(ワゴン)から動かしていた。」が半数を占め残りの半数は、「トスロンバックに感染症名を記入していない。」と「トスロンバックに入れていない。」が、主である。

その他としては、「メッキンバックに部署名を記入していない。」「トスロンバックに紙を貼っていた」等がみられた。

IV 考 察

全体的にみると、状況の改善はみられなかった。この結果を情報が伝わっていると考えた場合と、伝わっていないと考えた場合について考察した。

まず、情報が伝わっていると考えた場合、状況の改善が認められなかったのは、フロイト³⁾の言う錯誤行為が起こっていると思われる。「錯誤行為とは、しばしばみられ、誰にもよく知られている現象であり、言い違い、書き違い、読み違い、聞き違い、物忘れ、置き忘れ等であり、多くは、しくじりをしないようにと注意するときにこそ起こってくるものだ。」と、述べられている。今回の調査で「カートに置いたまま」「定位置以外に置いていた」等が多いのは、前述した錯誤行為が起こっているのではないかと考える。

次に、情報が伝わっていなかったと考えた場合、その原因は、

- 1) 配布文書が読まれなかった。
- 2) 配布文書を読んだが理解できなかった。
- 3) 配布文書を読んだが誤って理解した。

等が考えられる。

1) 配布文書が読まれなかった。と考えた場合、文書のレイアウトや目につきやすい工夫等を考える必要がある。

2) 配布文書を読んだが理解できなかった。

3) 配布文書を読んだが誤って理解した。については、文書内容や表現方法が適切でなかったと思われる。実際に、感染症使用器材について、感染症名や器材名を伝票のみに記載し、トスロンバックには記載されてなかった等の事実があった。橋口ら⁴⁾は、「相手の立場・意見や誤解を前提にしたうえで、こちらの情報が正しく伝わるよう工夫すること」と述べている。この事から、伝える相手すなわち読み手・対象を把握することが基本であり、これは情報の伝達に影響を及ぼすと思われる。

これらの経験から、文書作成時には、ウィーデンバックの「書くことに関する10の秘訣」に、以下の留意点を加える必要があると考える。

- ①曖昧な表現を避け、できるだけ正確に書く。
- ②短文に心がける。

- ③ 不必要な言葉を省く。
- ④ 文法に注意を払う。
- ⑤ 使い慣れた言葉で、分かり易く書く。
- ⑥ 固有名詞を使用するなど、具体的に示す工夫をする。
- ⑦ 相手の立場や状況を把握する。

今回は、文書配布による一方法から情報伝達を考えたが、その他、視覚に訴える方法、口頭による方法など検討中である。また、これらの情報伝達を継続的に行う事は、錯誤行為の生じた状況や、文書内容・表現方法の不適確により生じた状況などにおいても必要であり、状況の変化に影響を及ぼすと思われる。

V おわりに

橋口ら¹⁾の意見をもとに、情報伝達の方法として文書配布を選択したが、一方法のみで伝達するには限界がある事を、今回の研究で学んだ。情報伝達は、一方法のみの選択でなく、種々の方法を併用して行う事が、より正確に伝達できると思われた。

また、伝達した結果としての状況の変化を一つの指針とし、より効果的な情報伝達の方法を選択することが必要と考える。

さらに今回は、方法の結果から逆行性に情報伝達を考えたが、情報が伝わったか・伝わっていないか、また、その伝わり方などを追跡した情報伝達をも考える必要がある。

VI 謝 辞

この研究に御協力頂きました各部署の方々、及び材料部スタッフに感謝致します。

引用・参考文献

- 1) 橋口啓一他：ビジネスマンのための情報整理ハンドブック，PHP研究所，1990．
- 2) アーネスティン ウィーデンバック他・池田明子訳：『コミュニケーションー効果的な看護を展開する鍵』，日本看護協会出版会，1989．
- 3) S. フロイト・懸田克躬他訳：『フロイト著作集第一巻』，人文書院，1978．
- 4) 前掲 1) P.184
- 5) 小此来啓吾他：フロイト精神分析入門，有斐閣，1979．
- 6) 坂元昂他：現代基礎心理学第7巻ー思想・知能・言語，東京大学出版会，1983．
- 7) 干名裕：ナースの表現技能，メヂカルフレンド社，1982．
- 8) 土屋健三郎他：看護研究の方法とまとめ方，医学書院，1990．
- 9) 川上浩一：わかる記録のための条件ー記録文の書き方・ABC，看護技術，Vol.32，№6，P5～9，1986．
- 10) 中西睦子：看護過程の土台，看護，Vol.40，№6，P.20～32，1988．
- 11) 小六英介：患者にとどくはなしことば，看護，Vol.41，№2，P.87～92，1989．
- 12) 小六英介：患者にとどくはなしことば，Vol.41，№3，P.85～89，1989．

資料 1.

平成2年9月7日

各婦長様

材 料 部

お ね が い

材料部への返納・滅菌依頼・洗浄依頼時に下記の事に御注意下さいますよう再度、お願い致します。

I. 感染症使用器材について

1. トスロンパックに入れる。
2. 感染症名を記入。
3. 器材名・個数を記入。
4. カート(ワゴン)に、置いたままにする。
取り扱い材料部Ns.が行う。
5. 紙類を入れない。
6. 熱処理不可能な器材は入れない。

II. 滅菌依頼物品について

1. 乾燥状態で滅菌パックに入れる。
2. シールを完全にする。
3. 部署名・日付を記入。
4. 滅菌物と伝票を、一緒にローディングカートに置く。
5. 再滅菌時は、新しい滅菌パックにかえる。
6. 依頼物の詳細については、各部署で控えておく。

III. 洗浄依頼物品について

1. 部署名を記入。
2. 伝票に器材名・個数を記入。
3. 洗浄依頼物品入れに置く。

IV. その他

1. 臨時請求……………コンピューター入力
11時までに入力 12時払い出し
15時までに入力 16時払い出し
2. 緊急請求……………伝票処理 部署より連絡あれば、すぐ払い出す。

以上の点について疑問・不明な事がありましたら、材料部へ御連絡下さい。

資料 2.

依頼件数と必要事項が整った物との割合

		一日平均依頼数 (個)	必要事項が 整った物の 一日平均数 (個)	必要事項が 整った物の数 依頼件数 (%)
オートクレーブ 滅菌依頼	1回目調査	87.1	78.7	90.3
	2回目調査	102.1	91.9	90.0
EOG滅菌依頼	1回目調査	78.1	74.0	94.8
	2回目調査	82.9	80.2	96.7
洗浄, 乾燥依頼	1回目調査	128.0	93.3	90.3
	2回目調査	144.8	104.6	88.3
感染症 使用器材の 返納等	1回目調査	66.0	59.2	89.6
	2回目調査	85.4	73.5	86.0

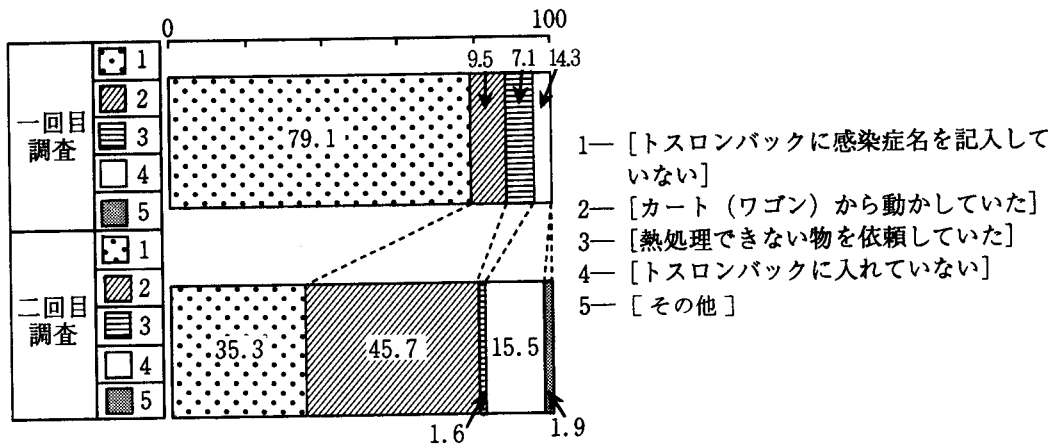
総依頼件数中、必要事項が整った物の割合

1回目調査 90.7%

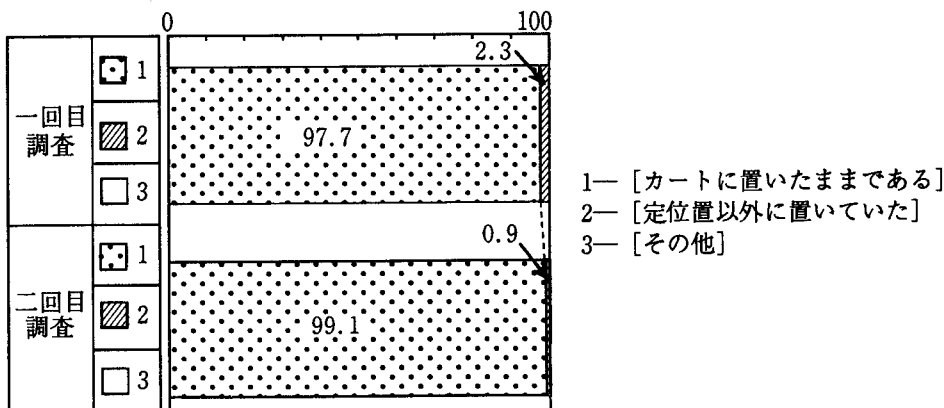
2回目調査 89.2%

資料 3. 必要事項が整っていない物の各項目別、内容別割合

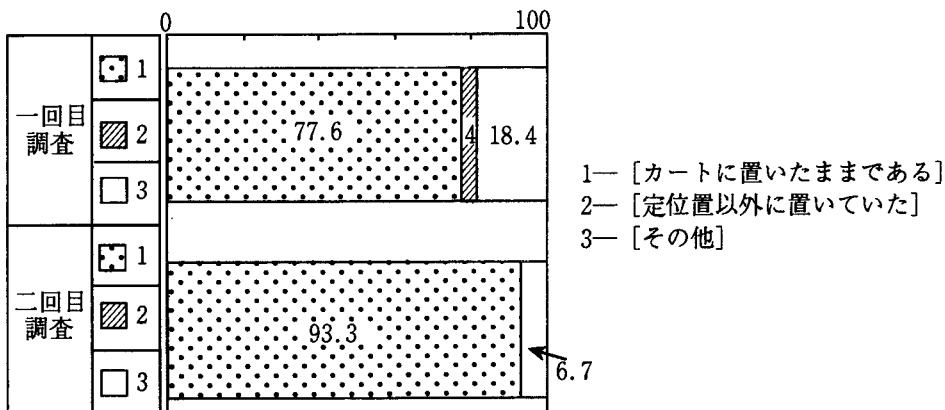
A. 感染症使用器材返納 (単位: パーセント)



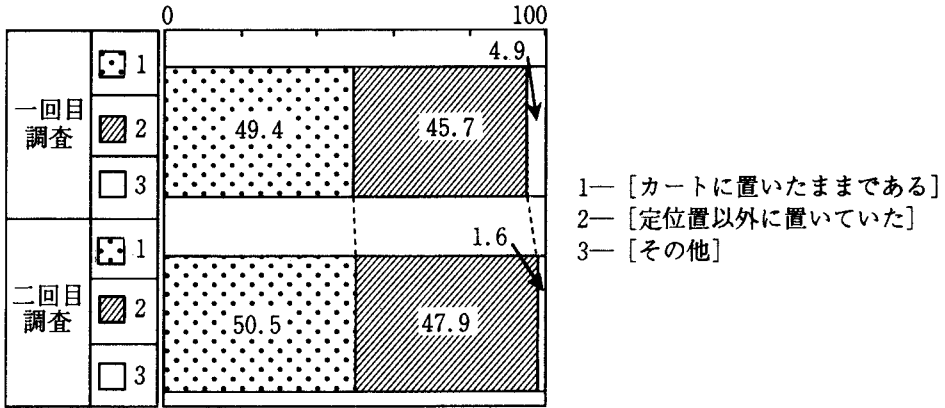
B. オートクレーブ滅菌依頼 (単位: パーセント)



C. EOG滅菌依頼 (単位: パーセント)



D. 洗浄：乾燥依頼（単位：パーセント）



E. 必要事項が整っていない物の全体数の内容別割合（単位：パーセント）

