病院受付における情報デザイン

日本大学藤沢高等学校　データテクノロジー部G
氏名　板垣 仁和　小関 遼人

序論

医療事務はとても離職率が高い。厚生労働省のデータでは医療・福祉の離職率は約40%である。この原因の一つに仕事の忙しさが挙げられるだろう。そこでコンビニのセルフレジや飲食店の受付のように、病院受付の業務の一部を機械化することで医療従事者の負担を軽減する方法について考えた。病院の利用者は高齢者が多いために、病院の受付を機械化するのならわかりやすく使いやすいものにするべきである。そこで情報デザインの観点からあらゆる人が使いやすいものを考えた。

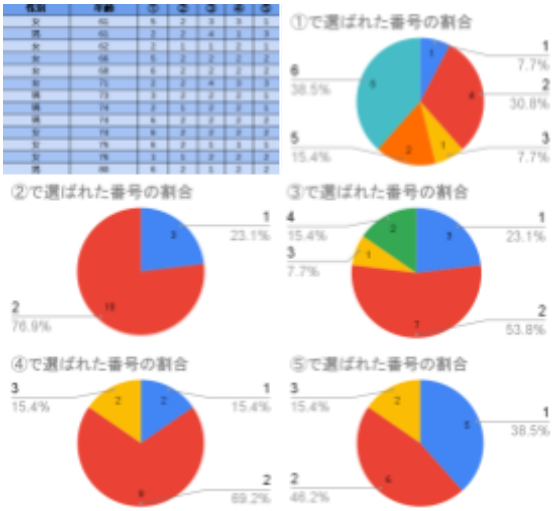
仮説

情報量の多さ、色合い、フォントこの3つが見やすさに関係する主な要因になると考えた。一般的に見やすいとされているゴシック体、色合いはビビッドな色を取り入れたもの、情報量は少ないものが選ばれるのではないかと考えた。よって①～⑤ですべて1を選ぶ人が多いと予想した。

方法

1. フォント、情報量、色合いによる違いを実際にアンケートで聞く。
2. 傾向を読み取る。

今回は祖母に協力を乞い、13人に協力してもらった。上が実際にアンケートに使ったものである。①、②、③、④、⑤それぞれで最も見やすいものを選んでもらった。フォントは奇数番号で、BIZ UDPゴシック、偶数番号でBIZ UDP明朝を使用した。①の1～4と5～6で選択ボタンのデザイン、色はどのようなものがいいのかを、①～⑤それぞれの1、2と3、4で作業の進捗状況を表示し、好まれる情報量の多さを把握する目的で作成した。



結果

アンケートより、最も選ばれた番号は順に6、2、2、2, 2、であった。すべてのアンケート上で、4が選ばれたのは③だけであり、また、選択肢が4つであるにも関わらず結果が二極化することも起きた。

考察

以上の結果から、明朝体が好まれる傾向にあることを読み取ることができる。

また、作業の進捗状況が表示されている番号が選ばれることが極端に少ないことから、受付の画像は簡潔に表示されるべきであることも読み取ることができた。一般的なコンビニのセルフレジはかなり情報量が多いため、高齢者にセルフレジが敬遠される理由はここにあるのではないかと考えた。ただ、進捗の表示に関しては祖父に聞いた際、字が小さいうえ色合いのせいで見づらいとのことだった。よって、色合いや大きさ次第で結果が変わるかもしれない。

参考文献

鈴木あゆみ,加齢と色彩(高齢者の住宅色彩),2019-06-20
https://chikalab.net/articles/151(2023-10-10)

行木陽子　陳　建和　倉島第つ美,超スマート社会における高齢者のIT活用を促進する"人に寄り添うテクノロジー"の展望,会誌「情報処理」Vol.63 No.5(May 2022)「デジタル プラクティスコーナー」,
https://www.ipsj.or.jp/dp/contents/publication/50/S1302-S04.html-(2023-10-10)

厚生労働省,別紙3　新規大卒就職者の離職状況(31.3卒),2023-10-10,
https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000177553.00006.html(2023-11-1)

厚生労働省,令和2年(2020)患者調査の概要-結果の概要
,2022-3-23,https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/kanja/20a/index.html(2023-8-30)