

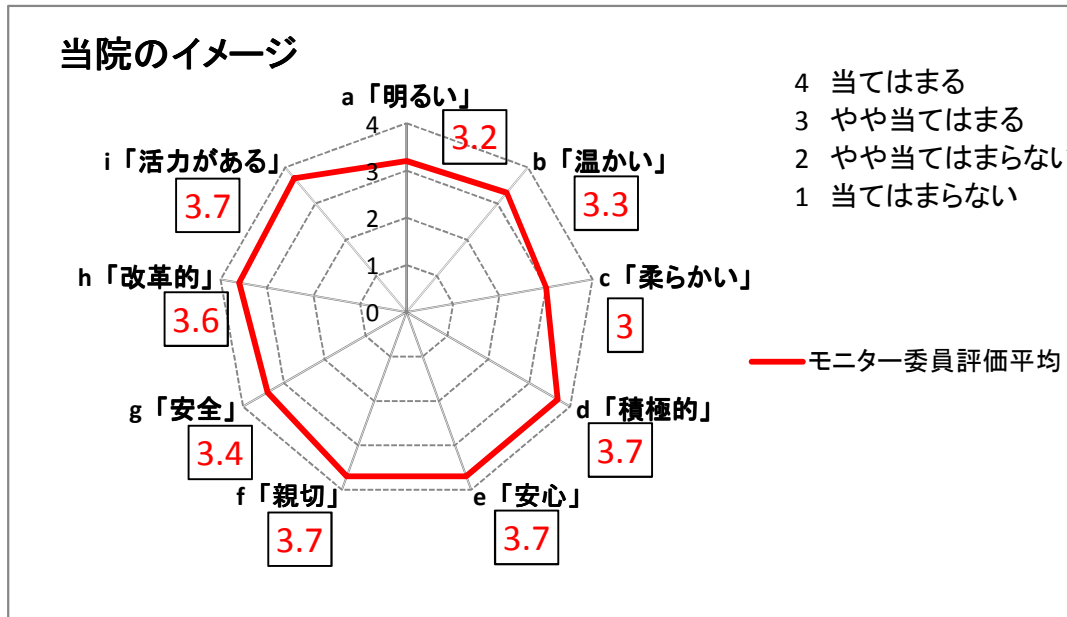
平成24年度第1回京都市立病院市民モニター会議

市民モニター評価票集計結果

質問① 当院への受診経験または入院経験をお教えてください。

- |                         |    |
|-------------------------|----|
| 1. 受診・入院ともに経験はない。       | 2人 |
| 2. 1～2回、受診経験または入院経験がある。 | 3人 |
| 3. 3回以上、受診経験または入院経験がある。 | 2人 |
| 4. 分からない。               | 0人 |

質問② 次の項目における当院のイメージに最も近いものはどれですか。



以下の採点区分: 大変良い:5点 良い:4点 どちらともいえない:3点 良くない:2点 非常に良くない:1点

1. 院内施設について

(サイン表示)	平均評価点 <b>3.7点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低3点)
院内見取り図, 案内板などのサイン表示は十分に分かりやすいか?	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 自分が受診した時には迷わなかった。
- ・ 視覚障害者には小さいのではないか。
- ・ 外来フロアが広く、表示が見つけにくいと感じた。

(利便施設)	平均評価点 <b>3.1点</b>
評価ポイント	(最高4点, 最低2点)
売店, 食堂, 喫茶など, 患者さんにとって快適に利用できる環境にあるか?	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 分かりにくい場所にある。
- ・ 品揃えが悪い。
- ・ 売店の雰囲気をもう少し明るくしてほしい。
- ・ 古臭く, 明るさや雰囲気が良くない(照明が薄暗いとの意見もあり)。
- ・ 味がいまひとつと感じた。
- ・ もっと開放的でスペースも広くなれば, 雰囲気も変わると思う。

(清潔管理)	平均評価点 <b>4.3点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低3点)
院内の清掃, 整理整頓が十分に行われているか?	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 気持ちよく利用できる。

(トイレ)	平均評価点 <b>3.4点</b>
評価ポイント	(最高4点, 最低3点)
トイレの場所, 数は適切か, また, トイレの広さ, 清潔性, 安全性は十分か?	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ トイレのサイン表示が小さく, わかりにくい。
- ・ 小便器の数が少ない。
- ・ 和式より洋式の方が良い。
- ・ 女子トイレの洗面スペースはもう少し広い方が良い。
- ・ 少し広さが足りない。
- ・ 防臭に努めてほしい。

(バリアフリー)	平均評価点 <b>4.4点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低4点)
玄関, 通路, トイレ等, 院内のバリアフリーが十分に確保されているか?	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ エスカレーターが遅く, 安心した。

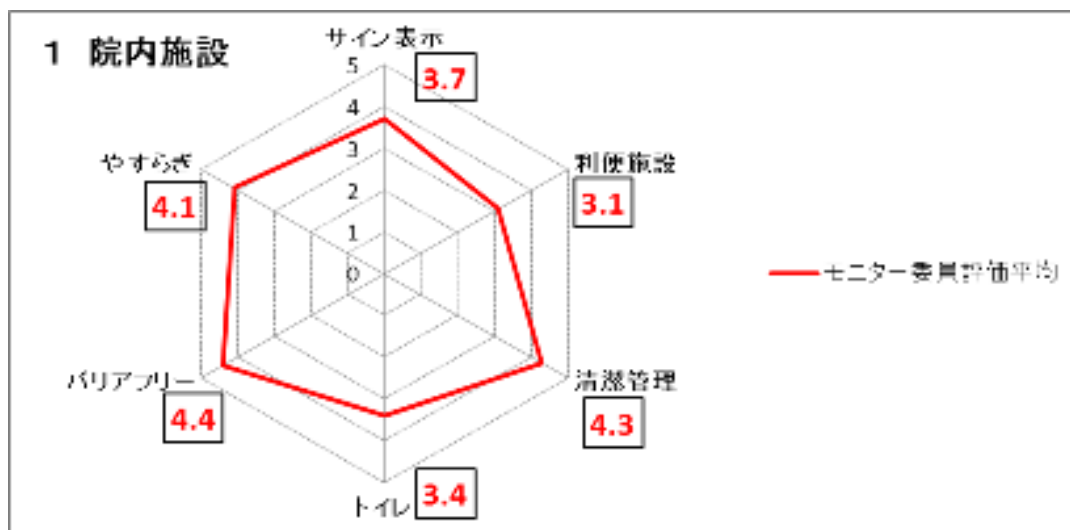
(やすらぎ)	平均評価点 <b>4.1点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低3点)
院内の採光・彩色, インテリア(絵画・写真)など, 患者さんのやすらぎへの配慮は十分か?	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 渡り廊下の写真展示は面白い試みと感じた(足を止め, 見入ってしまった)。
- ・ 玄関ホールにてスタッフや患者の作品展示があり(←文化祭), 継続してほしい。
- ・ 採光が少し暗いように感じた。

(自由記載欄)

- ・ 事務や受付が親切で温かみがあった。
- ・ 患者用の図書室があればありがたい。
- ・ 車いすの患者用に、廊下をもう少し広くしてほしい。



2. 外来について

(手続) 評価ポイント 外来受診手続, 会計手続は十分に分かりやすいか?	平均評価点 <b>4.3点</b> (最高5点, 最低3点) 回答率(7名/7名)
--	---

※ 補足意見

- ・ 表示が大きく良いと思う反面, 少し冷たい印象を持った。
- ・ 初診患者が受付から診察待合まで迷うことなくアクセスできるよう配慮が必要。

(窓口スタッフ) 評価ポイント 各種受付・窓口職員の態度や言葉づかい, 身だしなみ, 声のかけやすさは適切か?	平均評価点 <b>4.3点</b> (最高5点, 最低3点) 回答率(7名/7名)
---	---

※ 補足意見

- ・ 社員教育がしっかりできている。
- ・ カウンターが高く, 車いすの患者にとって目線が合わないと思う。

(外来スタッフ) 評価ポイント 看護師, 医師, 外来クラーク等の態度や言葉づかい, 身だしなみ, 声のかけやすさは適切か?	平均評価点 <b>4.3点</b> (最高5点, 最低3点) 回答率(7名/7名)
--	---

※ 補足意見

- ・ ボランティアが配置されているのが良かった。
- ・ 医師, 看護師ともによかったが, 個人差があるように思う。
- ・ スタッフの性格で話しかけにくい人もいる。

<b>(名札)</b>	<b>平均評価点 4点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低3点)
全職員がきちんと名札を着用し、患者さんから見て分かりやすいか？	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 名札の文字が少し小さい。

<b>(高齢者等への配慮)</b>	<b>平均評価点 3.3点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高4点, 最低3点)
高齢者、障害者、外国人の患者さんに対する配慮は適切か？	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 親切な説明をしているのを見かけた。
- ・ 患者が相談しやすい窓口にしてほしい。

<b>(プライバシー)</b>	<b>平均評価点 3.6点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低3点)
患者さんのプライバシーが確保されているか？	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 精神疾患の患者のプライバシーにも十分な配慮を期待したい。

<b>(待ち時間)</b>	<b>平均評価点 4.1点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低3点)
待ち時間への配慮がされているか？	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 他病院に比べ、待ち時間は少なく感じた。
- ・ ポケベルの貸し出しは、患者にとってありがたい。
- ・ 長く待つこともあるが、その際にはスタッフから声かけの配慮があり、納得している。
- ・ インターネットや携帯電話で予約や混み具合の情報提供を確認できるように検討してほしい
- ・ 待ち時間が少なくなる工夫、及び待ち時間が苦にならない工夫が必要。
- ・ 再来受付機の台数が少ない。

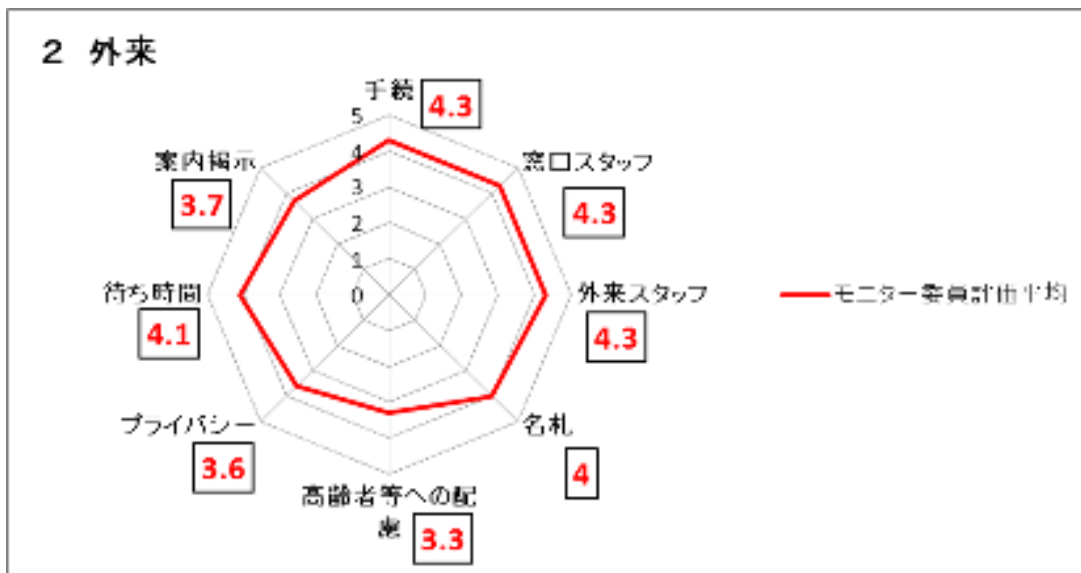
<b>(案内掲示)</b>	<b>平均評価点 3.7点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低3点)
必要な場所に分かりやすい案内表示が設けられているか、また、必要な情報が示されているか？	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 自分が利用した時には迷わなかった。
- ・ 目につく場所に案内板が設置してあり、初めての来院者にも分かりやすいと思う。

<b>(自由記載欄)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場が満車で駐車できないことがあった。</li> </ul>	

## 2 外来



## 3. 新館について

(入院環境)	平均評価点 <b>5点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低5点)
入院患者の視点から見て, 新館における入院環境向上が期待できるか?	回答率(7名/7名)

### ※ 補足意見

- ・ 病院の持つ冷たいイメージではなく, 温かいイメージを持つことができた。
- ・ 入院そのものは嫌だが, 当院への入院は, 設備の充実により安心できる。
- ・ 図書室, コンビニ, 喫茶室と, 入院環境が改善されるように思う。
- ・ 照明を暖光色にすることで雰囲気が変わると思う。

(外来環境)	平均評価点 <b>4.8点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低4点)
外来患者の視点から見て, 新館での外来受診に伴う療養環境向上が期待できるか?	回答率(6名/7名)

### ※ 補足意見

- ・ 緑化施設が楽しみである。
- ・ スペースに広がりがあり, 期待できる。
- ・ 受診待合までのアクセスが分かりやすいか改めて確認してほしい。
- ・ 本館の患者から, 庭が見えないことが気になった。

## 4. 病院食について

(個別配慮)	平均評価点 <b>4.7点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低4点)
患者さんの病状, 特性や希望に応じた食事提供について, 十分に配慮されているか?	回答率(7名/7名)

### ※ 補足意見

- ・ 病状に合わせた食事の種類豊富さに驚いた。
- ・ 夕食と朝食を選択できる点が良い。
- ・ 普通食, きざみ食, ペースト食と, 十分に配慮され, 味も良い。
- ・ 献立表から配慮が見える。

<b>(温度管理)</b>	<b>平均評価点 4.7点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低4点)
食事の温度管理が適切に行われているか?	回答率(7名/7名)

※ 補足意見

- ・ 食べやすかったが、もう少し熱い位の温度でもよいと感じた。

<b>(その他自由記載欄)</b>	<b>平均評価点 4.2点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低3点)
味付け, 量, 盛り付け方などどうか?	回答率(5名/7名)

- ・ 減塩食を食べたが、普通の食事と比べ薄味なわけではなく驚いた。
- ・ もっと薄味かと思っていたが、しっかりと味付けされていた。
- ・ 患者にとって1日3回の食事は大イベントであるため、食事の時間が楽しみになるよう期待する。
- ・ ご飯量が多い。
- ・ もう一品ほしかった。
- ・ ご飯の味がいまひとつ。米がおいしいかは食が進むかどうかに影響が大きいと思う。

<b>(総評)</b>
職員との意見交換会を含め、市民モニター会議に参加されて感じたこと、今後の京都市立病院の役割として期待すること

- ・ 初めての経験で学ぶことが多かった。
- ・ いち市民の意見を前向きに聞いてくれる姿勢に、地域のための市民病院としての役割を果たそう努力していると感じ、好感を持った。
- ・ 社会の一員として加え、学ぶ機会を提供してくれた当制度に感謝している。
- ・ 近くに当院のような大きな病院があるだけで地域に安心感を与えてくれている。
- ・ 足を運ぶたびに、スタッフの接遇が改善されている点が良い。
- ・ より多くの市民の命を救う病院であってほしい。
- ・ 病院から帰るときに疲れが出ては意味がないので、患者にとって、技術だけでなく精神的な安らぎを提供できる病院であってほしい。
- ・ 長期入院患者が日常の家庭にいると感じられる工夫をしてほしい。
- ・ 雨水タンクを設置して、花や生き物を育てることができないか。
- ・ 施設の充実の他に、大病院のリスクとして、ソフト面である医療ミスや院内感染を防ぐ十分な手立てをしてほしい。
- ・ インフルエンザ等の流行の際には市民の命を守る病院としての機能を発揮していただくことを期待する。
- ・ 大病院である以上、研修医等若手医師の育成も必要であろうが、患者の不安は大きいので、患者が安心できるような十分なフォロー体制を構築してほしい。
- ・ 徹底した問診により病気の原因を見つける総合診療内科といった科を設置してほしい。
- ・ 独立行政法人に移行したことにより経営改善できた事例を紹介してほしい。