

## 平成25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「施設モニタリング」評価票集計結果

会計から薬の処方までを実際に体験していただき、評価区分に沿って採点していただいた。

(会計までの待ち時間)	平均評価点 <b>3.5点</b>
採点区分	(最高5点, 最低3点)
短い:5点 やや短い:4点 適切:3点 やや長い:2点 長い:1点	回答率(5名/5名)

※ 補足意見

- ・ 割合スムーズだったが、日(来院患者数)によると思われる。
- ・ 会計待ちの番号の表示されるモニタが柱で見えない席が多くある。広告用のモニタにも(番号が)一部見えるようになっているといいのだが・・・。
- ・ 長いと言えば長いですが、トイレに行くなどの用を先に済ませる(には良い待ち時間)と思う。
- ・ わかりやすい。(職員がシステムについてひとつひとつ説明していたが)一人で通院されている方もしっかりしよう(と思うように)、と啓蒙も大事では。

(会計方法について)	平均評価点 <b>4.3点</b>
採点区分	(最高5点, 最低2点)
分かりやすい:5点 やや分かりやすい:4点 適切:3点	回答率(5名/5名)
やや分かりにくい:2点 分かりにくい:1点	

※ 補足意見

- ・ 総合病院ではどこもこのようなシステムだが、初めてだとわかりにくい(特に高齢者, 生活弱者)。
- ・ クレジットカードが精算機で使えるとさらに便利だと思う。
- ・ わかりやすい文字だと思う。

(院外処方せんの受取り方法について)	平均評価点 <b>4点</b>
採点区分	(最高5点, 最低2点)
分かりやすい:5点 やや分かりやすい:4点 適切:3点	回答率(5名/5名)
やや分かりにくい:2点 分かりにくい:1点	

※ 補足意見

- ・ スタッフの説明は大変わかりやすいが、このシステムが最もいいとは言えない。もちろん経営の視点から見ると合理的だが。
- ・ 「〇〇科からお薬が出ています」などの口頭確認があるとすれば、プライバシーにかかわると思う。
- ・ 今までFAX送信せず直接薬局に言っていたので、今後はファーマくんを利用しようと思う。
- ・ 正しく置かないと無理なこともある。とまどう。何回も経験を重ねるとわかる。

<p>(窓口スタッフの対応について)</p> <p>評価ポイント 態度や言葉づかい, 身だしなみ, 声のかけやすさなど</p> <p>採点区分 良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点</p>	<p>平均評価点 <b>4点</b> (最高5点, 最低2点) 回答率(5名/5名)</p>
---	--

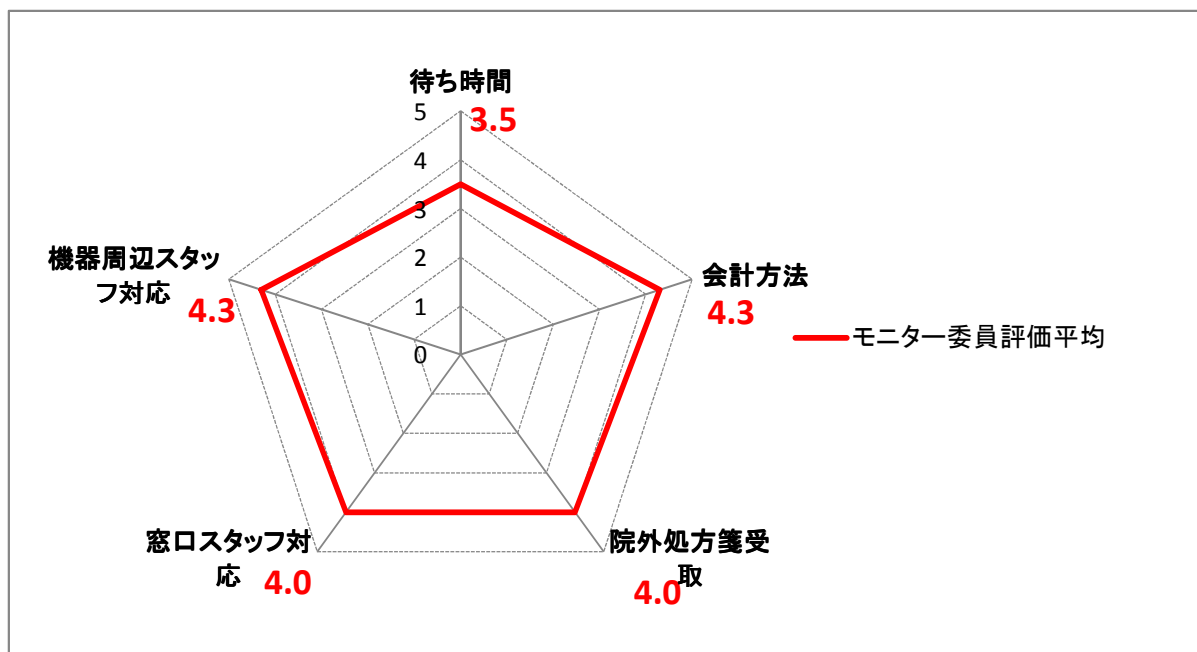
※ 補足意見

- ・ 個人的には耳の遠い方への対応が気になる。もう少し声のトーンを何とかしてほしい。
- ・ 優しく接して下さった。
- ・ 若くて丁寧。清潔感がある。聞かない事(患者側から質問していない事)を言うのではなく、テキパキと笑顔で仕事に徹していて好感を持てた。

<p>(精算機周辺スタッフの対応について)</p> <p>評価ポイント 態度や言葉づかい, 身だしなみ, 声のかけやすさなど</p> <p>採点区分 良い:5点 やや良い:4点 適切:3点 やや悪い:2点 悪い:1点</p>	<p>平均評価点 <b>4.3点</b> (最高5点, 最低3点) 回答率(5名/5名)</p>
--	--

※ 補足意見

- ・ (職員の)声かけのタイミングがむずかしい。全体にここに配置されているスタッフの数が気になる。
- ・ 時々自動の意味がないくらい、手取り足取り先回りして教えてくれるスタッフの方がおられるが、それは過剰と思う。
- ・ 銀行のATMカードで慣れているので比較的スムーズ。病院通いもリハビリに大切な要素。過剰なサービスより今後の為、教える側に立てば、忙しい時は冷たく感じず、自立者として誇りでもある。(患者が患者に使用方法を教えるということ?)



平成25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

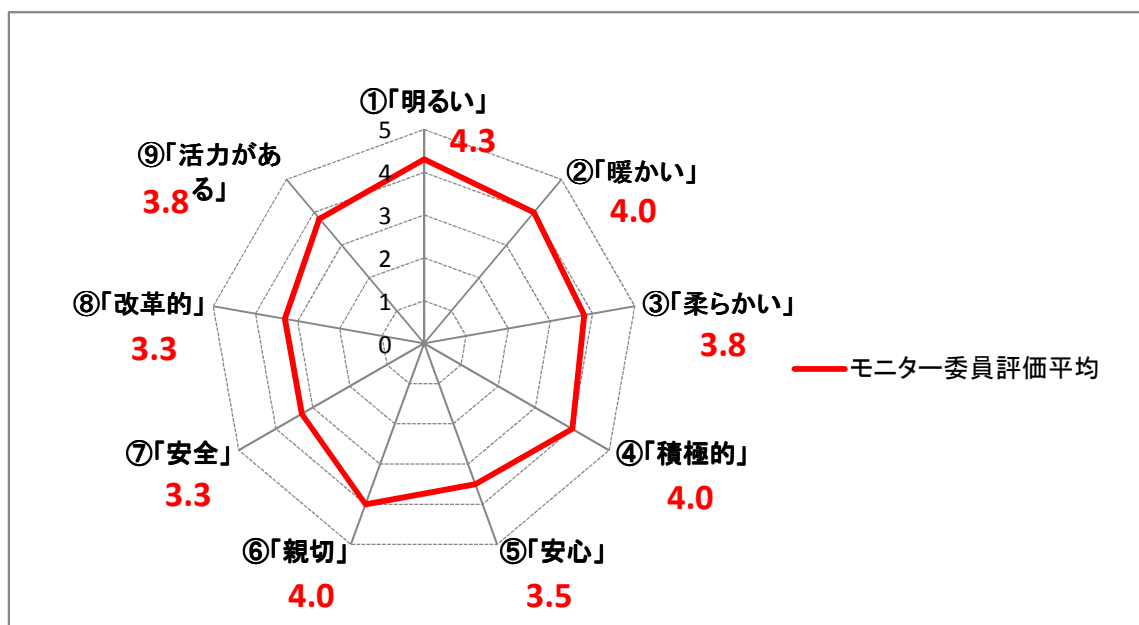
質問1 当院への受診経験または入院経験をお教えてください。

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

採点区分: 1. あてはまらない 2. ややあてはまらない 3. どちらともいえない 4. ややあてはまる 5. あてはまる

	1	2	3	4	5	平均
①「明るい」	0人	0人	0人	3人	2人	ややあてはまる
②「温かい」	0人	0人	1人	2人	2人	ややあてはまる
③「柔らかい」	0人	1人	1人	2人	1人	ややあてはまる
④「積極的」	0人	0人	2人	2人	1人	ややあてはまる
⑤「安心」	0人	1人	0人	4人	0人	ややあてはまる
⑥「親切」	0人	0人	0人	5人	0人	ややあてはまる
⑦「安全」	0人	0人	3人	1人	1人	どちらともいえない
⑧「改革的」	0人	0人	3人	2人	0人	どちらともいえない
⑨「活力がある」	0人	0人	1人	4人	0人	ややあてはまる



### 質問3 病院食について

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

メニュー 常食:2人 常食(減塩):3人

(職員の説明)	平均評価点 <b>4.5点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低4点)
職員による食事に関する説明は理解しやすかったか?	回答率(5名/5名)

#### ※ 補足意見

- ・ わかりやすく, 丁寧に説明していただいた。
- ・ わかりやすかった。何を聞いても答えて下さるのがよかった。
- ・ 喜んでもらえるように, 食べる人の側に立っての印象を強く感じた。

(食事の味付け)	平均評価点 <b>4点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低2点)
食事の味付けは十分か?	回答率(5名/5名)

#### ※ 補足意見

- ・ 減塩食だったが, 個人的にはまだ濃く, 自分の家の普通食と同程度, 特に吸い物の味がかなり濃く感じられた。
- ・ 薄味でよかった。
- ・ やや薄く感じたが, 量が多かったので配慮されているのだと思った。

(食事の量)	平均評価点 <b>4点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低2点)
食事の量は十分か?	回答率(5名/5名)

#### ※ 補足意見

- ・ 行事食, 夕食メニューなのでこのくらいだろうが, 量的に多い気がする。
- ・ ご飯が多めだったが, ボリュームは十分だった。
- ・ 大食家だが, 十二分満足だった。

(食事の盛り付け)	平均評価点 <b>4.8点</b>
評価ポイント	(最高5点, 最低4点)
食事の盛り付け方は?	回答率(5名/5名)

#### ※ 補足意見

- ・ 行事食らしく, 色合い, 盛り付けに気配りされて, このようなものだと食欲にもかなり影響があるように思う。
- ・ 見た目にもきれいに盛られていた。
- ・ 旅館の夜ごはん位きれいだった。

<b>(温度管理)</b>	<b>平均評価点 4.5点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低4点)
食事の温かさ, 冷たさは適度か?	回答率(5名/5名)

※ 補足意見

- ・ 熱くなく, 冷たくなく, 適当にぬるく, おいしい。
- ・ あわてて食べてもやけどすることのない温度でよかった。
- ・ ギリギリまで温度管理していただきうれしい。

<b>(食器)</b>	<b>平均評価点 4.3点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低3点)
使用している食器は適切なものか?	回答率(5名/5名)

※ 補足意見

- ・ 病状によっては, 食事も食器も活力になると思われるので重要だと思う。
- ・ ほどよく重みのあるプラスチックで安定感があった。

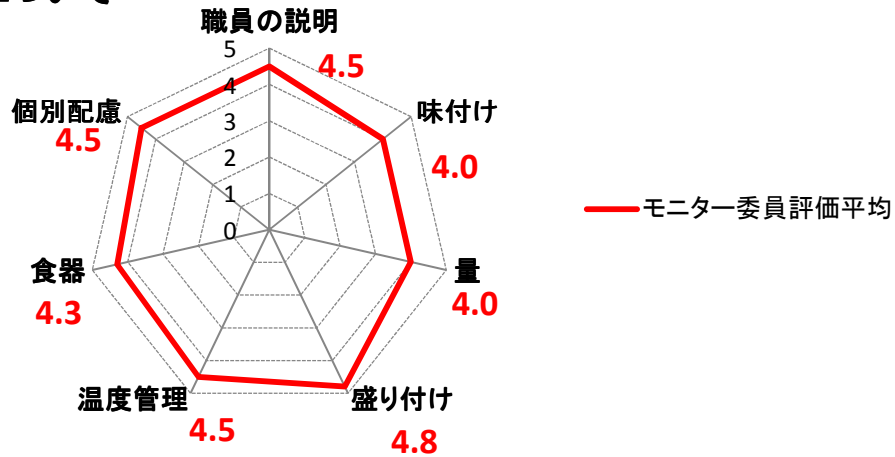
<b>(個別配慮)</b>	<b>平均評価点 4.5点</b>
<b>評価ポイント</b>	(最高5点, 最低3点)
患者さんの病状, 特性や希望に応じた食事提供について, 十分に配慮されていたか?	回答率(5名/5名)

※ 補足意見

- ・ 病気ごとにそれほど細かくは配慮できないのは便宜上やむをえないと思った。
- ・ 年寄りほのどに食べ物をつまらせ事故につながるが, 十分配慮されている。

<b>(自由記載欄)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ おいしかった。ごちそうさまでした。</li> <li>・ 今どきの病院食の進化にただびっくりだった。</li> <li>・ 糖尿病やがんなど食事が原因になりうる病気には, 退院後の生活を考えて, 食育を兼ねた個別メニューがあれば良いと思う。</li> <li>・ 病院での食事は大きい比重をしめていると思う。おいしくかつ見栄えがとても大事。常食だったが, 病気もふつとぶ量で希望が持てる。(食事内容等に)日々変化を付けて下さりありがたい。</li> </ul>	

## 病院食について



### (総評)

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等

- ・ いい交換会に参加できてうれしく思っている。
- ・ 病院のイメージを少しでも感じられ、とても有意義な時間だった。健康な時の見学は、病気になったときをイメージしてはいないので、ゆきとどいたケアが、医療行為以外にも病気を治す上で、かなりの重要性があることを体験できたことが良かった。
- ・ 院長をはじめ、病院の運営にかかわる主だった方々が市民の声を直接聞く機会をもって下さっているということが、まずもって好ましく思えた。ほんの2回のモニター活動をどれだけ活かせるかわからないが気づくことはお伝えしようと思う。
- ・ 1Fの掲示板に医師用の講座の告知がされている。一般人が参加してしまいそうなので医局に掲示しては？
- ・ ご意見箱の回答をネット上で見られるようにしてはどうか？自分の書いたものへの回答がいつ掲示されるかわからず、似たような意見も重なるだろうから。
- ・ (施設モニタリングについて)操作に慣れていない人でも、それほど問題なく操作できた。早朝の混雑時にどうなのか分からないが、支払機の前スペースが足りるのか少し心配だった。
- ・ 診察室の前の自分の順番が分る表示があり、他の病院ではあまり見ないが、自分の待ち時間がわかり、よい方法だと思った。