

平成25年度第2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

院内掲示物等(2名)

(当院の「理念」および「憲章」の掲示場所について)

わかった:2名 わからなかった:0名

※ 補足意見

- ・ 正面の案内所にあったが、すこしわかりにくかった。
- ・ 正面入口に掲示されていてわかりやすかった。入口ごとに掲示されているかどうかは確認できなかった。

(診療担当医師一覧の掲示場所について)

わかった:2名 わからなかった:0名

※ 補足意見

- ・ すぐにわかった。
- ・ 正面入口にあったのはわかった。非常勤の医師は載っていないのか？少ない気がした。

(ポケットベル貸し出しの案内の掲示場所について)

わかった:1名 わからなかった:1名

※ 補足意見

- ・ 後で泌尿器科の前にあるのがわかった。
- ・ 渡り廊下にあったのはわかったが、各科の受付にあってもいいと思った。

(ご意見箱の設置場所について)

わかった:2名 わからなかった:0名

※ 補足意見

- ・ ご意見への回答が、いつなされるのか明確でない点が不親切な気がした。日付や科が記載されていてもいいかと思う。

(公衆電話の場所について)

わかった:2名 わからなかった:0名

※ 補足意見

- ・ 探さなければ見つからない場所ではあるが、利用率も低そうなので仕方ないかと思う。携帯電話もどこかで利用ゾーンを指定したほうがいいのか？

(各階渡り廊下の掲示物について(自由記述))

- ・ 文字の部分にマグネットがかかっている点がおしかった。おおむね整然と貼られ、期限も管理されているのはよいと思う。

(本館1階会計待合周辺の掲示物について(自由記述))

- ・ 同じフォーマットで作成されているので区別が付きにくい。タイトルや見出し文に文字サイズのメリハリをつける、できるだけビジュアル要素を増やし、わかりやすく、目に付きやすくする工夫があればさらにいいと思う。

入院患者見舞い(1名)

(入院中の病棟, 号室を尋ねる場所について)	評価点	4点
採点区分		
分かりやすい:5点 やや分かりやすい:4点 普通:3点		
やや分かりにくい:2点 分かりにくい:1点		

※ 補足意見

- ・ (●Cや△Dなど)「C」と「D」が何を指すか分からなかった。2階の受付で教えてもらった。

(病棟までの案内表示について)	評価点	2点
採点区分		
分かりやすい:5点 やや分かりやすい:4点 普通:3点		
やや分かりにくい:2点 分かりにくい:1点		

※ 補足意見

- ・ 表示の方向がどの通路を指しているかわかりにくく、3階で迷った。

(当院のお見舞いのシステム(流れ)について)	評価点	4点
採点区分		
分かりやすい:5点 やや分かりやすい:4点 適切:3点		
やや分かりにくい:2点 分かりにくい:1点		

※ 補足意見

- ・ スムーズに行ったが、初めてきた場合、探したり(職員に)聞いたりするのはとても難しいと思う。

(職員の対応について)	評価点	5点
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		

※ 補足意見

- ・ 好感度は良かった。

(自由記述)
<ul style="list-style-type: none"> ・ お見舞いの訪れ方(仕方)などを教える掲示か市民しんぶんなどで特集やPRするのはどうか。最近をよく読んだり見たりする人が増えたと思うので。

院内案内表示(1名)

(案内表示のデザインについて)	評価点	2点
採点区分		
良い:5点 やや良い:4点 普通:3点 あまり良くない:2点 良くない:1点		

※ 補足意見

- ・ デザインを統一している点は評価できるが、もう少し字を大きく、わかりやすいものにしてほしい。明るい色の方が、気分的にうれしい。

(案内表示の数について)	評価点	2点
採点区分		
多い:5点 やや多い:4点 適切:3点 やや少ない:2点 少ない:1点		

※ 補足意見

- ・ 入口、各ブロックの手前、通路、上部、すべて見にくいし、少ないように思う。

(案内表示の配置について)	評価点	1点
採点区分		
良い:5点 やや良い:4点 普通:3点 あまり良くない:2点 良くない:1点		

※ 補足意見

- ・ 最初の入口にもう少し大きい表示がないと、戸惑うし困る。

(自由記述)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 各ブロックに分かれている意味がもうひとつ理解できない。 ・ 各ブロックに色分けされているが、ブロック内で迷ってしまいそう。 ・ 人的配置はありがたいが、過剰気味な感を受けた。私はもう少し表示を大きくし、各角(付近)と上下にもほしい。 ・ 各科受診後に検査に回ると思われるので、指示がどう出るかも体験したかった。

市民モニター評価票集計結果

質問1 院内利便施設での昼食について

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

利用施設・メニュー 食堂:トンカツ定食
食堂:鯖のみそ煮, 売店:パン・飲み物
食堂:そばのセット
ドトール:ミラノサンドCセット(チキン)

(職員の説明) 評価ポイント 職人の接客態度, 説明等はどうだったか?	平均評価点 4.3点 (最高5点, 最低4点) 回答率(4名/4名)
---	---

※ 補足意見

- ・ カードの扱いがわかりにくかった。(食堂)
- ・ 丁寧だった。(食堂)
- ・ わからないとすぐに説明して下さった。(食堂)
- ・ 丁寧だった。Tポイントカードの説明はなくてもよい。(ドトール)

(食事の味付け) 評価ポイント 食事の味付けは十分か?	平均評価点 3.5点 (最高5点, 最低2点) 回答率(5名/5名)
-----------------------------------	---

※ 補足意見

- ・ ソースの量が少なかった。(食堂)
- ・ 薄味だった。(食堂)
- ・ 病院なのにつゆの味が濃かった。かやくごはんも少し濃い目だった。(食堂)
- ・ 全国チェーンなので味は規定通りだろうが, 辛く感じた。(ドトール)

(食事の量) 評価ポイント 食事の量は十分か?	平均評価点 4.3点 (最高5点, 最低4点) 回答率(4名/4名)
-------------------------------	---

※ 補足意見

- ・ 多すぎた。(食堂)
- ・ 鯖が大きかった。(食堂)
- ・ (ご飯の量が)自分で選択できたので十分だった。(食堂)
- ・ 軽く手早く済ませたいときには適量。(ドトール)

(食事の盛り付け)	平均評価点 3.5点
評価ポイント	(最高4点, 最低3点)
食事の盛り付け方は?	回答率(4名/4名)

※ 補足意見

- ・ 多すぎた。(食堂)
- ・ 添えは物足りなかった。(食堂)
- ・ まあまあ。器も気配りが感じられた。(食堂)
- ・ 美しく盛られていた。緑黄色野菜が多いとより良い。(ドトール)

(温度管理)	平均評価点 3.8点
評価ポイント	(最高4点, 最低3点)
食事の温かさ, 冷たさは適度か?	回答率(4名/4名)

※ 補足意見

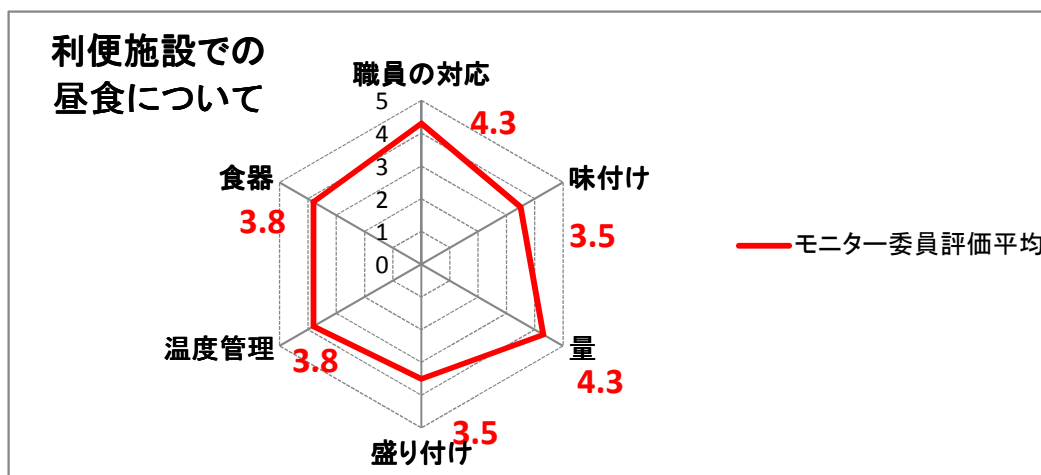
- ・ ちょうどよいと思う。(食堂)
- ・ 温かいものは温かく, 冷たいものは冷たく適切だった。(ドトール)

(食器)	平均評価点 3.8点
評価ポイント	(最高4点, 最低3点)
使用している食器は適切なものか?	回答率(4名/4名)

※ 補足意見

- ・ 清潔感があった。(食堂)
- ・ 明るく気配りが感じられた。(食堂)
- ・ 落としても割れにくく, 見た目にもきれいな食器だった。(ドトール)

(自由記述)
<ul style="list-style-type: none"> ・ 業者にお任せになっているので実現しにくいかも知れないが, 「低GIランチ」や「がん対策ランチ」, 「京野菜ランチ」などがあってもいいかも。 ・ 時間帯によっては, 待ち時間があると思われるが, 職員の対応がてきぱきしているので十分だと思ふ。



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

- ・ 胃ろうをとりあげた医師の話聞き、医療や介護のあり方に考えさせられた。市立病院という立場がどうあるべきか考えたりしていたがまとまらなかった。もう少し考えようと思う。
- ・ 「おとなしい」感じが全体にしたが、掃除の徹底・媚びない親切・患者側の病院に対する医療の安心・(どこの病院にも比類のない強さ)がもっともっと表面に表れる事を期待している。
- ・ ファミリーマートはごった返していたが、品数が多く楽しかった。「食べる」買い物は病院の中でも活気づいている。
- ・ わずか2回の会合で役に立てたか自信はないが、まずもってこうしたコミュニケーションの場があるのはすばらしいと思う。
- ・ 京都市の区ごとの平均寿命を調べると、北区や上京区が長寿なのに対し、下京区や南区が短命ぎみなのがわかる。市立病院は市の西部や南部の人々の命綱なので、より頼れる存在であって欲しいと願う。また、京都の女性は奥ゆかしいのか、乳がん子宮がん検診率が低いのも気になる。検査や治療に女性スタッフを適宜登用し、受けやすく早期発見しやすい環境を作っていただきたい。
- ・ 今後も市民の一人として病院を応援したいと思う。
- ・ 市立病院として市民モニター制度はとても意義があると感じる。もう少し職員と自由に、患者もしくは家族も交えてその立場からの意見もきけるともっとよかった。
- ・ このような機会を下さった病院関係者、忙しい時間をさいて出席の医師、看護師の方々に感謝するとともに、次年度への期待をますます感じた。