

## 平成26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「モニタリング(ご意見箱)」評価票集計結果

当院では、患者様のニーズを把握し、業務改善やさらなるサービス向上を図るため、ご意見箱を設置しております。院内全20ヶ所、うち外来周辺には6ヶ所設置しており、頂いたご意見はサービス向上委員会で共有・検討を行い、お一つおひとつのご意見に返答しています。返答は、郵送または院内に設置しております「こだま板」に掲示し、患者様へご報告させていただいております。

### 【ご意見箱外来設置場所(計6ヶ所)】

- ・本館1階総合受付前
- ・本館1階医事課受付前
- ・本館1階渡り廊下自動販売機前
- ・本館2階呼吸器科外来横
- ・本館2階心電図室横
- ・北館2階2Bブロック前

### 【こだま板設置場所】

- ・北館1階渡り廊下

### ご意見箱の設置場所について

- ・ご意見箱を設置していることを知らせるには良い位置だが、ここでは書きにくい。(本館1階総合受付前)
- ・受付職員が目の前にいるため記入しにくい。少し離れた場所に記入用の机や記入板の貸出があれば良いと思う。(本館1階医事課受付前)
- ・ご意見箱の横にある椅子に患者さんが座っているとご意見箱が隠れて見えにくくなる。設置場所の変更を考えてほしい。(本館2階心電図室)
- ・本館入口の目立つような目立たないような場所が良いと思う。
- ・多くの方が通行される場所に設置されており、設置場所としては良いと思う。

### ご意見箱の設置数について

適切:3名 やや多い:1名

<補足意見>

- ・年間500通近くの見が入っていると聞き、十分な数だと思う。

### ご意見箱やメッセージカードについて(デザイン、箱や用紙の大きさ等について自由記述)

<ご意見箱>

- ・木製で温かい感じがするが、矢印など色のあるもので目立った方が、より多くの意見が集まると思う。
- ・箱の色が周囲と溶け合ってしまう、目立ちにくい。意見交換会で箱の後ろに目立つような板(カバー)を設置するといった意見があったが、ぜひ検討してほしい。
- ・箱の色はライトブルーでも良いと思う。

<メッセージカード>

- ・ 用紙の大きさはこの半分で良い。
- ・ 罫線がある方が書きやすいと思う。
- ・ メッセージの記入者の選択欄に「家族・見舞い客」または「その他」もあってもよいと思う。

<その他>

- ・ ご意見箱の変遷の説明が院長よりあったが、とても興味深かった。
- ・ 予算的にもなぜこれだけのものが必要か再考してほしい。

**「こだま板」について(デザイン, 用紙の大きさ, 設置場所等について自由記述)**

- ・ メッセージに答えるという意味で「こだま板」の名称は良い。
- ・ サービス向上委員会ではほぼ全てのご意見を取り上げ、検討していると聞き、熱意を感じた。
- ・ 設置場所はいろいろ考えて現在の場所となったと思うが、やや目につきにくく残念に思った。
- ・ 寄せられた意見に対して、サービス向上委員会で月2回、一つひとつの意見を検討、反映していると聞き嬉しく思った。
- ・ 用紙の色を2色に分けるのはいかなものか。(理由・基準は?)

# 平成26年度第2回京都市立病院市民モニター会議

## 市民モニター評価票「昼食・総評」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

モニター委員	食堂: 日替わりAランチ(鶏肉), ドトール: 抹茶豆乳ラテ
利用施設・メニュー	食堂: 日替わりBランチ(鯖), ドトール: カフェラテ
	食堂: カレー, ドトール: コーヒー
	食堂: ナポリタン定食, ドトール: アイスコーヒー

(職員の説明)	平均評価点 <b>3.5点</b>
評価ポイント	(最高4点, 最低3点)
職員の接客態度, 説明等はどうだったか?	回答率(4名/4名)

#### ※ 補足意見

- ・ てきぱきしていた。(食堂・ドトール)
- ・ 食器返却の際, 店員から「ありがとうございます」の声掛けがあり, よかった。(ドトール)

(食事の味付け)	平均評価点 <b>3.3点</b>
評価ポイント	(最高4点, 最低3点)
食事の味付けは十分か?	回答率(4名/4名)

#### ※ 補足意見

- ・ 鯖の味付けはよかったが, 野菜はおいしくなかった。(食堂)
- ・ カレーは人によって好みが違うので。(食堂)

(食事の量)	平均評価点 <b>3点</b>
評価ポイント	(最高4点, 最低2点)
食事の量は十分か?	回答率(4名/4名)

#### ※ 補足意見

- ・ 少ないと思う。定食だけでももう一品増やしてお得感を出して欲しい。(食堂)

(食事の盛り付け)	平均評価点 <b>3点</b>
評価ポイント	(最高4点, 最低2点)
食事の盛り付け方は?	回答率(4名/4名)

※ 補足意見

- ・ 品数が少ないので見栄えもよくない。(食堂)

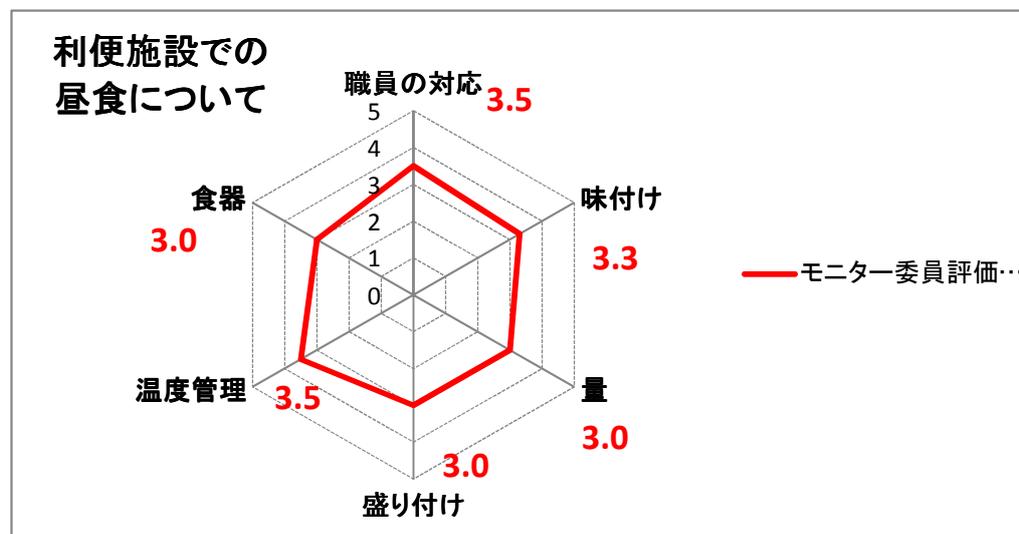
(温度管理)	平均評価点 <b>3.5点</b>
評価ポイント	(最高4点, 最低3点)
食事の温かさ, 冷たさは適度か?	回答率(4名/4名)

(食器)	平均評価点 <b>3点</b>
評価ポイント	(最高4点, 最低2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

- ・ まだ新しいものなので清潔感があつた。(食堂)
- ・ 病院内の食堂ということで, 良いとも, 悪いとも言えない。(食堂)

(自由記述)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日替わりA定食の鶏肉が固くパサついていて, あまりおいしくなかった。値段的には妥当だと思う。</li> <li>・ 12時に入店したが, 一番混む時間帯, 曜日だったようで, 落ち着いて食べるができなかった。</li> <li>・ 外来の方, 見舞いの方, 家族が利用できる場所としては便利である。</li> <li>・ 食事のサンプルが古すぎて食欲が湧かなかった。</li> <li>・ ナポリタンは少し値段が高いと思う。サラダを付けるか否か, また量の増減を考えてほしい。</li> </ul>



## 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

- ・ ご意見箱の存在を知らなかった。今回、モニタリングすることにより、改善されることを願う。
- ・ 市民モニターになり、今まで知らなかったことがたくさんあった。普通では見ることができない施設、体験をすることができ、ありがとうございました。
- ・ 市立病院として、市民から幅広い意見を聞き、良い意見は受け入れようとする姿勢を強く感じた。病気になると家族も含めて神経質になりがちだが、病院施設や職員の方々の対応ひとつで安心するもの。皆さんの意識の向上でますます信頼できる病院に発展されることを願う。市民モニターとして貴重な経験をさせていただき、ありがとうございました。
- ・ モニター会議の意義の再考が必要だと思う。時間やプログラムに工夫が必要。(テーマを決めて集中的に話し合う等。今回は少し漠然としていた。)