

## 新病院建設に関する御意見カード回収の結果について

新病院の建設に関して参考とするため、治療やお見舞いなどで市立病院を利用された皆様に御意見を伺った結果を取りまとめましたのでお知らせいたします。

### 記

- 1 目 的 市立病院利用者の御意見を伺い新病院建設の参考にするため
- 2 実施期間 平成 24 年 8 月 27 日（月）～8 月 31 日（金） 5 日間
- 3 調査対象 3,500 人（外来患者・入院患者・患者家族・見舞客等）
- 4 調査方法 病院内にて御意見カードを配布
- 5 回答者数 371 人
- 6 回収率 10.6%

### 7 御意見の取りまとめについて

\* 新病院に関する主な意見内容は 51 項目であり、うち、建設計画に反映したものは 22 項目で、検討中のものは 10 項目となっています。

- (1) 質問、主な意見内容及び計画への反映の有無については、別添付資料のとおり。
- (2) この結果については、市立病院のホームページや病院内に掲示し、市民の皆様にお知らせいたします。
- (3) なお、現病院に関する御意見については真摯に受け止め、適切に対応してまいります。

(別 紙) 新病院建設に関する御意見カードの結果について

- ・実施日 平成24年8月27日から31日までの5日間
- ・調査対象 3,500人(外来患者・入院患者・患者家族・見舞客等)
- ・調査方法 病院内にて御意見カードを配布
- ・回答者数 371人
- ・回収率 10.6%
- (結果) 新病院に関する主な意見内容は51項目であり、内、建設計画に反映したものは22項目で、検討中のものは10項目となっている

\*質問1. 新病院への通院のための交通手段について(道路や路線バスの乗り入れなど)

回答種別	総件数(%)	主な意見内容	件数(%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	242 (65.3)	1. 路線バスを運行してほしい	114 (47.1)	検討中
		2. 複数のアクセス道を整備してほしい	27 (11.2)	検討中
		3. 神山川に橋を架けてほしい	13 (5.4)	病院事業では困難
		4. その他	88 (36.3)	
現病院に関する意見	68 (18.3)	1. 自家用車で通院	50 (73.5)	
		2. 路線バスと列車で通院	11 (16.1)	
		3. タクシーで通院	1 (1.5)	
		4. 徒歩で通院	1 (1.5)	
		5. その他	5 (7.4)	
無回答	61 (16.4)			
計	371 (100.0)			

\*質問2. 駐車場について

回答種別	総件数(%)	主な意見内容	件数(%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	314 (84.6)	1. 駐車場を広くしてほしい	130 (41.4)	有り
		2. 身障者用の駐車場を確保してほしい	8 (2.5)	有り
		3. 駐輪場スペースを確保してほしい	2 (0.7)	有り
		4. 駐車料金を無料(駐車券なし)が良い	89 (28.3)	検討中
		5. 駐車料金を設定してほしい	16 (5.1)	検討中
		6. その他	69 (22.0)	
現病院に関する意見	21 (5.7)	1. 駐車場が分散していて不便だ	3 (14.3)	
		2. 駐車場が狭すぎる	11 (52.4)	
		3. 駐車料金は無料にしてほしい	2 (9.5)	
		4. その他	5 (23.8)	
無回答	36 (9.7)			
計	371 (100.0)			

\*質問3. 受付案内について

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	207 (55.8)	1. 現状のままでよいと思う	75 (36.2)	
		2. 診察までの待ち時間を短縮してほしい	34 (16.4)	検討中
		3. 皆が分かりやすい案内表示にほしい	32 (15.5)	有り
		4. 親切な対応をしてほしい	21 (10.2)	接遇の徹底
		5. その他	45 (21.7)	
現病院に関する意見	28 (7.5)	1. 待ち時間が長い	6 (21.4)	
		2. 対応が悪い	8 (28.6)	
		3. 病院が複雑でわかりにくい	2 (7.1)	
		4. その他	12 (42.9)	
無回答	136 (36.7)			
計	371 (100.0)			

\*質問4. 外来受付方法について

回答種別	総件数	主な意見内容	件数	計画への反映の有無
新病院に関する意見	240 (64.7)	1. 現状のままで良い	82 (34.2)	
		2. 予約制の導入	53 (22.1)	検討中
		3. 再来受付機の受付時間を早くしてほしい	7 (2.9)	
		4. 受付時間を延ばしてほしい	5 (2.1)	
		5. 待ち時間を少なく、スピーディーに	32 (13.3)	
		6. 受付機の増設	12 (5.0)	有り
		7. その他	49 (20.4)	
現病院に関する意見	24 (6.5)	1. カルテ作成時間が長い	2 (8.3)	
		2. 待ち時間が長い	10 (41.7)	
		3. その他	12 (50.0)	
無回答	107 (28.8)			
計	371 (100.0)			

\*質問5. 患者さんの呼び出し方法について (番号表示による案内など)

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	229 (61.7)	1. 呼び出しでなく電光掲示板の設置	83 (36.2)	検討中
		2. 番号呼び出しと電光掲示板の併用	48 (21.0)	検討中
		3. 現状のとおり	71 (31.0)	
		4. その他	27 (11.8)	
現病院に関する意見	46 (12.4)	1. 呼び出しが混線して聞き取りにくい	29 (63.0)	
		2. その他	17 (37.0)	
無回答	96 (25.9)			
計	371 (100.0)			

\*質問6. 会計支払窓口について (自動入金機の設置など)

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	253 (68.2)	1. 現状のままでよい	59 (23.3)	
		2. 自動入金機を複数設置してほしい	107 (42.3)	有り
		3. 会計窓口と機械の両方あれば良い	39 (15.4)	有り
		4. その他	48 (19.0)	
現病院に関する意見	25 (6.7)	1. 明るく親切な対応をしてほしい	3 (12.0)	
		2. 時間がかかりすぎる	13 (52.0)	
		3. その他	9 (36.0)	
無回答	93 (25.1)			
計	371 (100.0)			

\*質問7. 院外処方箋の受け取りについて

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	195 (52.6)	1. 現状のままで良い	76 (38.9)	
		2. 院内で薬がもらえるようにしてほしい	43 (22.1)	有り
		3. 会計と併せて処方箋を受け取れるようにしてほしい	14 (7.2)	
		4. 病院の近くに薬局があれば良い	15 (7.7)	
		5. 待ち時間の短縮	24 (12.3)	
		6. その他	23 (11.8)	
現病院に関する意見	28 (7.5)	1. 処方箋の受取時間を短縮してほしい	8 (28.6)	
		2. 現状で満足している	3 (10.7)	
		3. その他	17 (60.7)	
無回答	148 (39.9)			
計	371 (100.0)			

\*質問8. トイレについて

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	244 (65.8)	1. 和式と洋式の両方を設置してほしい	21 (8.6)	有り
		2. 多目的トイレを設置してほしい	28 (11.5)	有り
		3. 洋式はウォシュレットにしてほしい	19 (7.8)	有り
		4. トイレは広くしてほしい	23 (9.4)	有り
		5. 洋式トイレを多く設置してほしい	65 (26.6)	有り
		6. 尿検査専用トイレを設置してほしい	6 (2.5)	有り
		7. その他	82 (33.6)	
現病院に関する意見	26 (7.0)	1. トイレをきれいにしてほしい	12 (46.2)	
		2. トイレ (洋式) の数が少ない	5 (19.2)	
		3. その他	9 (34.6)	
無回答	101 (27.2)			
計	371 (100.0)			

\*質問9. 患者相談窓口について

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	113 (30.5)	1. 現状のままで良い	24 (21.2)	
		2. 専門相談員を増やしてほしい	13 (11.5)	
		3. プライバシー保護のため、個室を設置してほしい	10 (8.8)	有り
		4. 親切な対応と場所がわかりやすいようにしてほしい	39 (34.5)	有り
		5. その他	27 (24.0)	
現病院に関する意見	29 (7.8)	1. 相談窓口の場所がわからない	15 (51.7)	
		2. その他	14 (48.3)	
無回答	229 (61.7)			
計	371 (100.0)			

\*質問10. 入院環境について (快適な環境、プライバシー、病院食など)

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	155 (41.8)	1. 病室を明るく広くしてほしい	19 (12.3)	有り
		2. 病室は多くても4人までにしてほしい	25 (16.1)	有り
		3. プライバシーに配慮してほしい	30 (19.4)	有り
		4. その他	81 (52.2)	
現病院に関する意見	42 (11.3)	1. 病院食を改善してほしい	13 (31.0)	
		2. プライバシーが守られていない	9 (21.4)	
		3. その他	20 (47.6)	
無回答	174 (46.9)			
計	371 (100.0)			

\*質問11. お見舞いについて

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	136 (36.7)	1. 現状のままで良い	16 (11.8)	
		2. 面会、見舞い等の規制をしてほしい	74 (54.4)	検討中
		3. 面会専用場所を設置してほしい	35 (25.7)	有り
		4. その他	11 (8.1)	
現病院に関する意見	27 (7.3)	1. 面会時間の厳守	8 (29.6)	
		2. その他	19 (70.4)	
無回答	208 (56.0)			
計	371 (100.0)			

\*質問12. 売店、食堂、理美容について

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	184 (49.6)	1. コンビニ・コーヒーショップを設置してほしい	28 (15.2)	有り
		2. 現状どおり、売店・食堂・理美容室があれば良い	51 (27.7)	理美容室については検討中
		3. 車椅子でも売店・食堂・コンビニが利用できるようにしてほしい	21 (11.4)	有り
		4. その他	84 (45.7)	
現病院に関する意見	35 (9.4)	1. 売店や理美容の値段が高い	10 (28.6)	
		2. 食堂は味の工夫をしてほしい	6 (17.1)	
		3. その他	19 (54.3)	
無回答	152 (41.0)			
計	371 (100.0)			

\*質問 1 3. 職員の接遇について (態度、言葉遣い、服装など)

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	99 (26.7)	1. 今のままで良い	26 (26.3)	
		2. 職種ごとにわかる制服を着用してほしい	11 (11.1)	
		3. 親切なやさしい対応をしてほしい	49 (49.5)	接遇の徹底
		4. その他	13 (13.1)	
現病院に関する意見	121 (32.6)	1. 親切で良い	25 (20.7)	
		2. 看護師は患者に対して威張っているように見える。もっと親切な対応をしてほしい	22 (18.2)	
		3. 以前から見れば少しは良くなったが、職員の態度、言葉遣い、服装について、更なる改善をしてほしい (職員の接遇 教育)	65 (53.7)	
		4. その他	9 (7.4)	
無回答	151 (40.7)			
計	371 (100.0)			

\*質問 1 4. その他 (診療科、診察、病棟などについて、御意見がありましたらご記入下さい)

回答種別	総件数 (%)	主な意見内容	件数 (%)	計画への反映の有無
新病院に関する意見	148 (39.9)	下記のとおり		
現病院に関する意見	56 (15.1)	下記のとおり		
無回答	167 (45.0)			
計	371 (100.0)			

・主な御意見内容

1. 気仙沼にいて充実した診療 (検査・入院・手術) を受けられるようになればと思います。若い先生方も短期間でいなくなりますが、もう少し長く気仙沼に勤務できないものでしょうか。
2. 医師を多くし、救急外来もよろしく。私が望むのは外観でなく医師の充実です。仙台から遠く、ここで命を守る病院にしてくださいをお願いします。震災の時の市立病院は立派でした。感謝しております。
3. 先生方の不足は大変な問題かと思いますが、今後、患者人数も増えていくことと思います。どうぞ、多くの人数でフォローしあっている良い環境になることを祈っております。
4. 専門医を増やしてほしい。
5. 病床が現在よりも111床減とのことですが、入院が必要な場合にベッドが無いので、空くまで待ってほしいとのことが無いように、少し余裕が必要と思います。(災害拠点病院というなら、もっと必要だと思います。)
6. 診察は全て1階に統合し、検査等は2階が(採血は1階)望ましい。体の不自由な人への配慮でエレベーターを増やしてほしい。
7. 今回の設問ごとに、患者と通院者から構成するメンバーを公募し、今までの委員会ありきではない組織を作って話し合わない、本当の意見はないと思う。
8. 他の病院を研修・視察・見聞すれば、職員の意識改革に役立つ。市民にとって親しまれる病院にしてください。