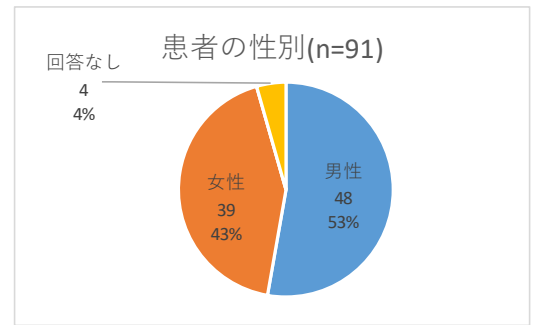


【問1】患者属性

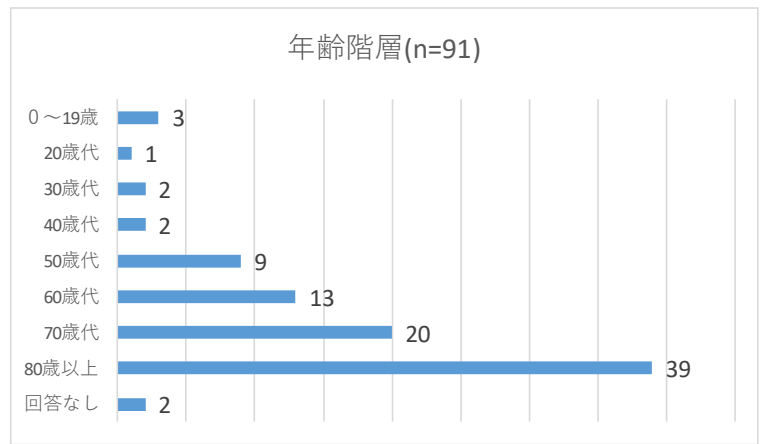
患者の性別(n=91)

	男性	女性	回答拒否	回答なし	合計
1 本人	27	18	0	0	45
2 配偶者	2	2	0	0	4
3 他親族	5	16	0	1	22
4 その他	1	0	0	0	1
5 回答なし	13	3	0	3	19
合計	48	39	0	4	91



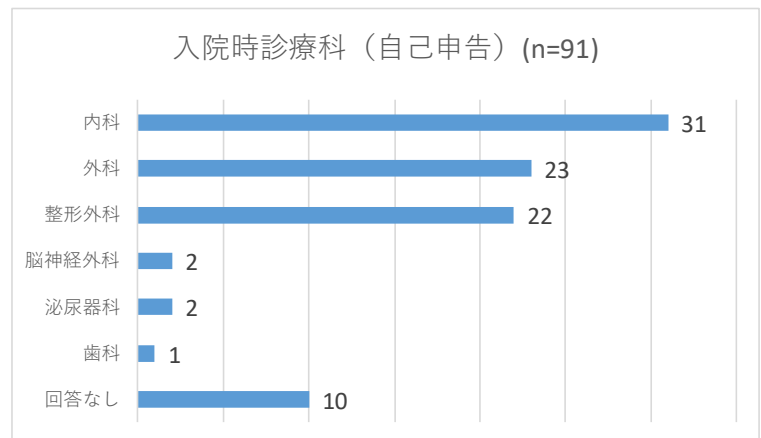
年齢階層(n=91)

	回答数	(%)
1 0～19歳	3	3.3
2 20歳代	1	1.1
3 30歳代	2	2.2
4 40歳代	2	2.2
5 50歳代	9	9.9
6 60歳代	13	14.3
7 70歳代	20	22.0
8 80歳以上	39	42.9
9 回答なし	2	2.2
合計	91	100.0



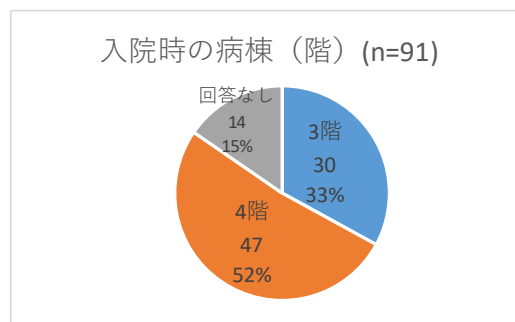
入院時診療科（自己申告）(n=91)

	回答数	(%)
1 内科	31	34.1
2 外科	23	25.3
3 整形外科	22	24.2
4 脳神経外科	2	2.2
5 泌尿器科	2	2.2
6 歯科	1	1.1
7 回答なし	10	11.0
合計	91	100.0



入院時の病棟（階）(n=91)

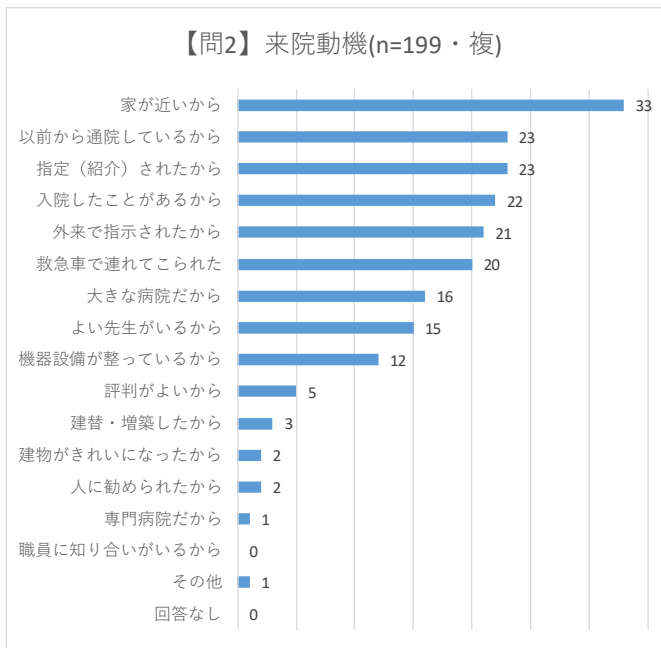
	回答数	(%)
1 3階	30	33.0
2 4階	47	51.6
3 回答なし	14	15.4
合計	91	100.0



【問2】来院動機(n=199・複)

	回答	(%)
1 家が近いから	33	16.6
2 以前から通院しているから	23	11.6
3 指定(紹介)されたから	23	11.6
4 入院したことがあるから	22	11.1
5 外来で指示されたから	21	10.6
6 救急車で連れてこられた	20	10.1
7 大きな病院だから	16	8.0
8 よい先生がいるから	15	7.5
9 機器設備が整っているから	12	6.0
10 評判がよいから	5	2.5
11 建替・増築したから	3	1.5
12 建物がきれいになったから	2	1.0
13 人に勧められたから	2	1.0
14 専門病院だから	1	0.5
15 職員に知り合いがいるから	0	0.0
16 その他	1	0.5
17 回答なし	0	0.0
合計	199	100.0

* 複数回答あり



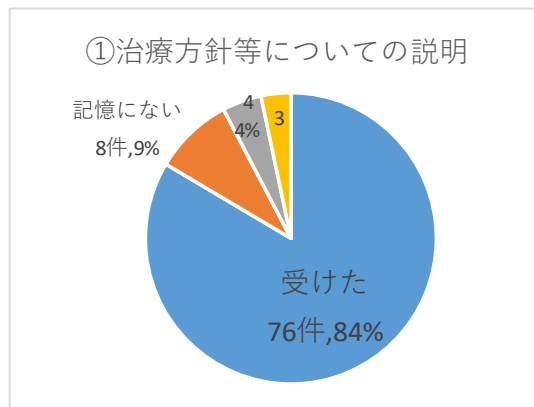
その他(1件)

・救急外来でお世話になった時に職員の方々の対応がよかったから

【問3】入院時の説明など(n=91)

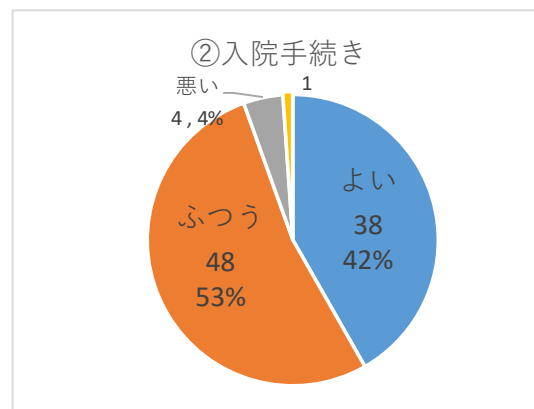
①治療方針等についての説明

	回答数	(%)
1 受けた	76	83.5
2 記憶がない	8	8.8
3 受けていない	4	4.4
4 回答なし	3	3.3
合計	91	100.0



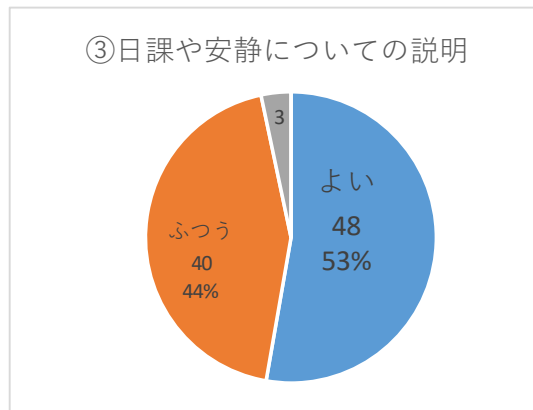
②入院手続き

	回答数	(%)
1 よい	38	41.8
2 ふつう	48	52.7
3 悪い	4	4.4
4 回答なし	1	1.1
合計	91	100.0



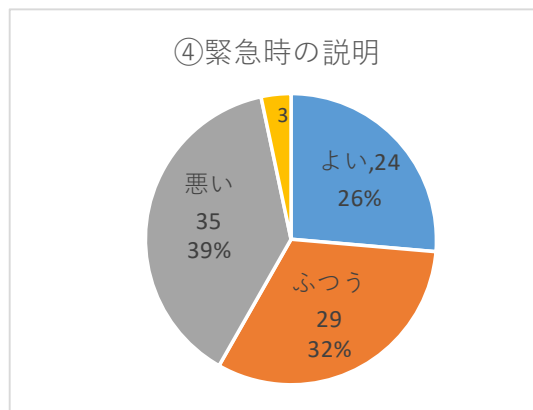
③日課や安静についての説明

	回答数	(%)
1 よい	48	52.7
2 ふつう	40	44.0
3 悪い	3	3.3
4 回答なし	0	0.0
合計	91	100.0



④緊急時の説明

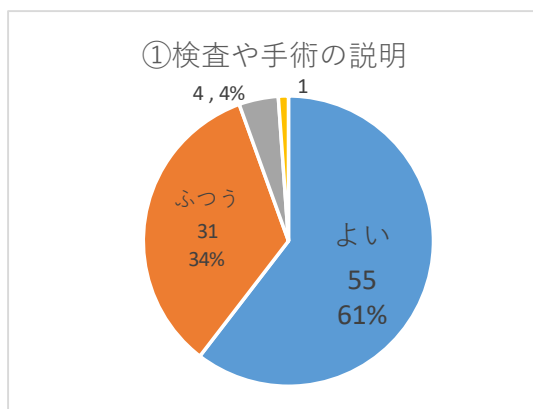
	回答数	(%)
1 よい	24	26.4
2 ふつう	29	31.9
3 悪い	35	38.5
4 回答なし	3	3.3
合計	91	100.0



【問4】入院中のことについて

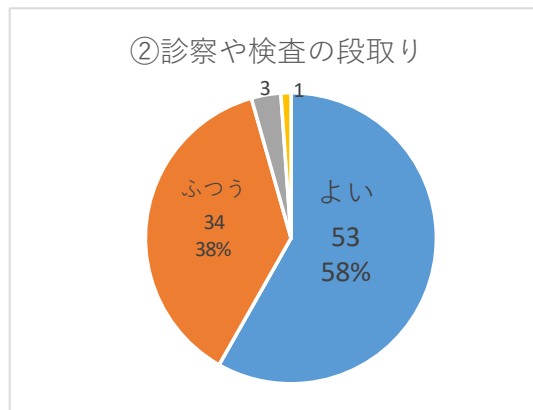
①検査や手術の説明

	回答数	(%)
1 よい	55	60.4
2 ふつう	31	34.1
3 悪い	4	4.4
4 回答なし	1	1.1
合計	91	100.0



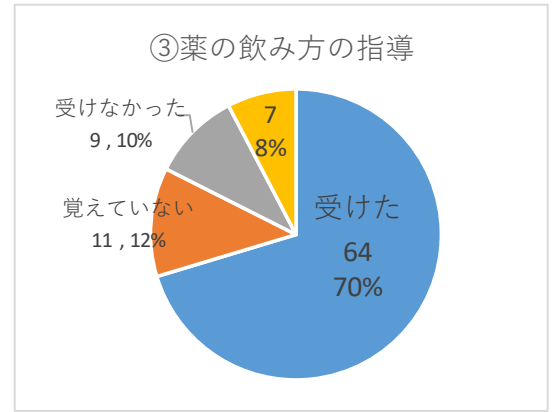
②診察や検査の段取り

	回答数	(%)
1 よい	53	58.2
2 ふつう	34	37.4
3 悪い	3	3.3
4 回答なし	1	1.1
合計	91	100.0



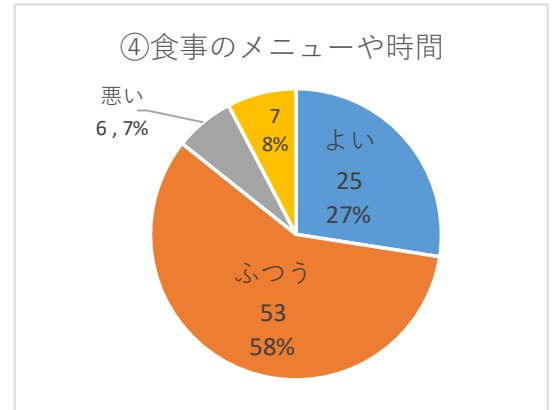
③薬の飲み方の指導

	回答数	(%)
1 受けた	64	70.3
2 覚えていない	11	12.1
3 受けなかった	9	9.9
4 回答なし	7	7.7
合計	91	100.0



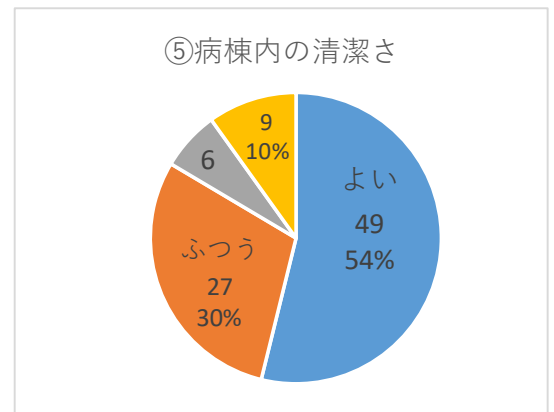
④食事のメニューや時間

	回答数	(%)
1 よい	25	27.5
2 ふつう	53	58.2
3 悪い	6	6.6
4 回答なし	7	7.7
合計	91	100.0



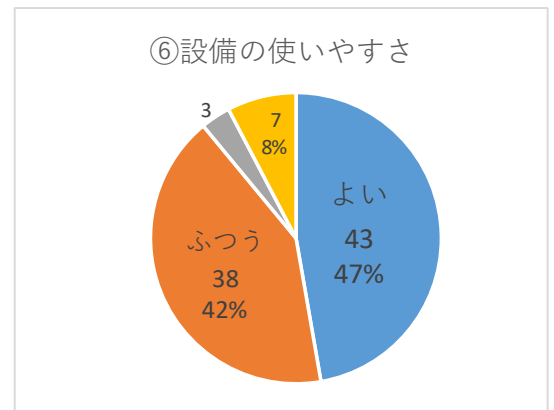
⑤病棟内の清潔さ

	回答数	(%)
1 よい	49	53.8
2 ふつう	27	29.7
3 悪い	6	6.6
4 回答なし	9	9.9
合計	91	100.0



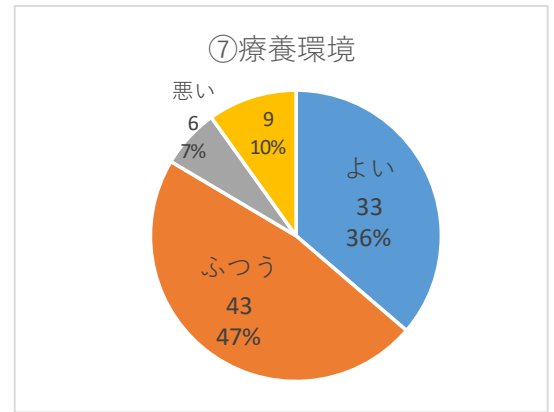
⑥設備の使いやすさ

	回答数	(%)
1 よい	43	47.3
2 ふつう	38	41.8
3 悪い	3	3.3
4 回答なし	7	7.7
合計	91	100.0



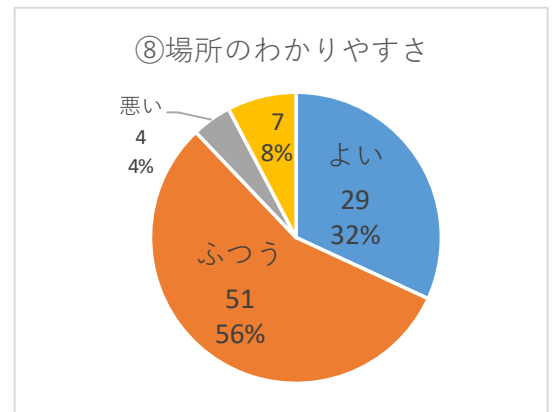
⑦療養環境

	回答数	(%)
1 よい	33	36.3
2 ふつう	43	47.3
3 悪い	6	6.6
4 回答なし	9	9.9
合計	91	100.0



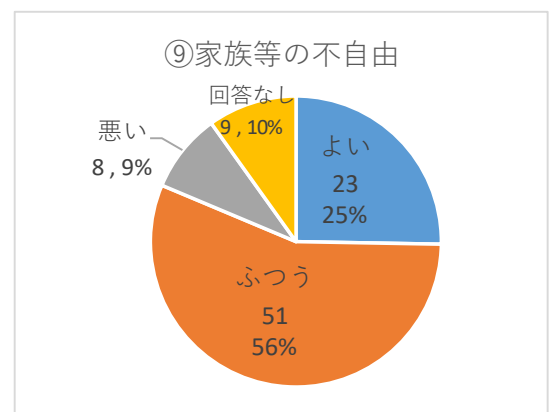
⑧場所のわかりやすさ

	回答数	(%)
1 よい	29	31.9
2 ふつう	51	56.0
3 悪い	4	4.4
4 回答なし	7	7.7
合計	91	100.0



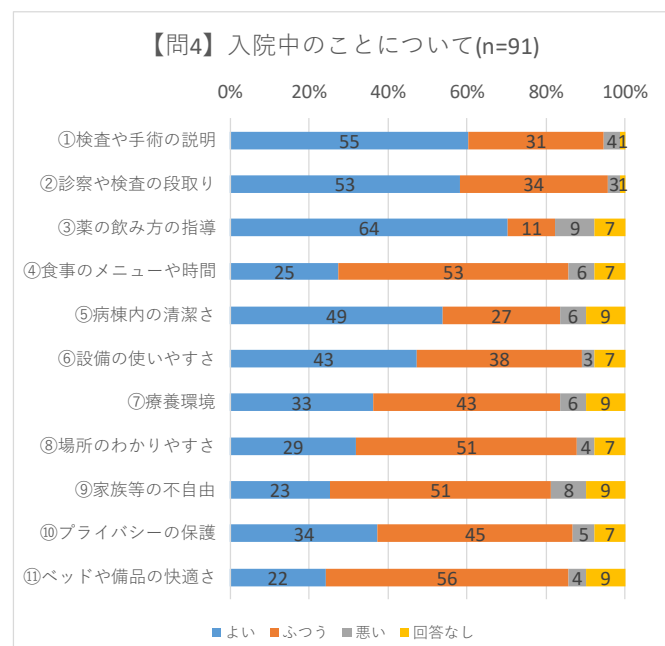
⑨家族等の不自由

	回答数	(%)
1 よい	23	25.3
2 ふつう	51	56.0
3 悪い	8	8.8
4 回答なし	9	9.9
合計	91	100.0



【問4】入院中のことについて(n=91)

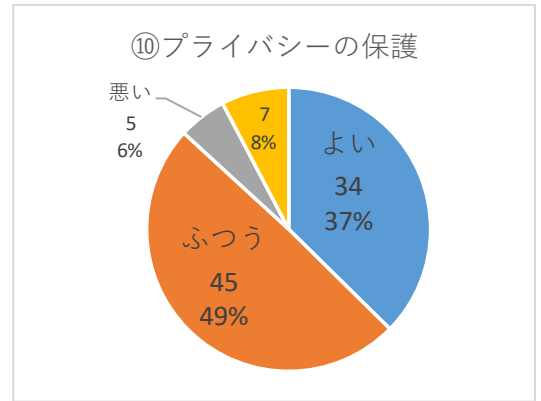
	よい	ふつう	悪い	回答なし
①検査や手術の説明	55	31	4	1
②診察や検査の段取り	53	34	3	1
③薬の飲み方の指導	64	11	9	7
④食事のメニューや時間	25	53	6	7
⑤病棟内の清潔さ	49	27	6	9
⑥設備の使いやすさ	43	38	3	7
⑦療養環境	33	43	6	9
⑧場所のわかりやすさ	29	51	4	7
⑨家族等の不自由	23	51	8	9
⑩プライバシーの保護	34	45	5	7
⑪ベッドや備品の快適さ	22	56	4	9



◆病室の環境について◆

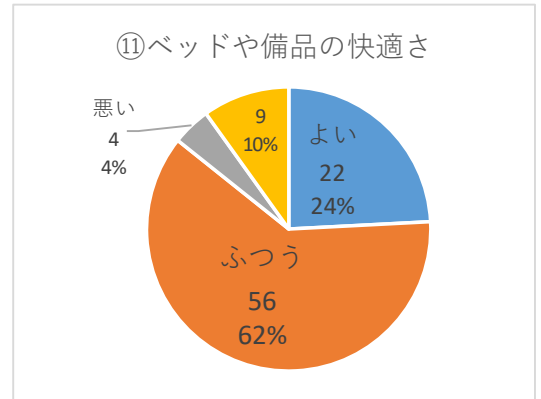
⑩プライバシーの保護

	回答数	(%)
1 よい	34	37.4
2 ふつう	45	49.5
3 悪い	5	5.5
4 回答なし	7	7.7
合計	91	100.0



⑪ベッドや備品の快適さ

	回答数	(%)
1 よい	22	24.2
2 ふつう	56	61.5
3 悪い	4	4.4
4 回答なし	9	9.9
合計	91	100.0

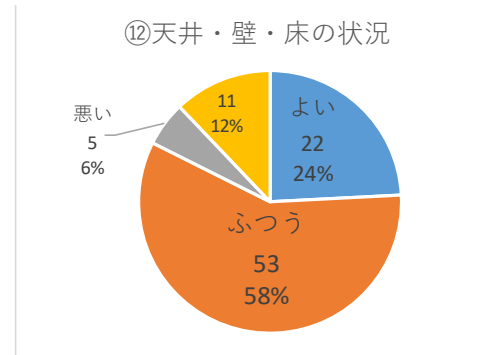


【問4=(11)】病室の備品について

お借りしたパジャマは40年ほど前のものでしょうか。色は剥げてデザインも古くダサく、悲しくなりました。
1週間一度もシーツを取り替えないのにびっくり。
ベッドが少し硬めでした。病院はしょうがないとは思いますが。
トイレの掃除をこまめにしてください。
4つ繋ぎのロッカーがベッドから遠く、他の患者さんの邪魔になり不便だった。ロッカーも壊れていて扉の開閉がうるさく、閉まらなかった

⑫天井・壁・床の状況

	回答数	(%)
1 よい	22	24.2
2 ふつう	53	58.2
3 悪い	5	5.5
4 回答なし	11	12.1
合計	91	100.0

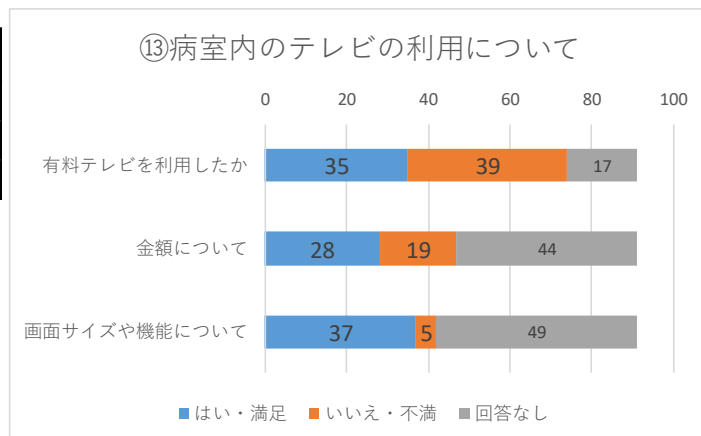


【問4=(12)】病室の天井・壁・床について

床が汚い。お掃除のおばさんががさつ。クイックルワイパーを置いてほしかった
トイレの段差に点滴の車が引っかかるのが不便だった
天井やベッド横の大きなしみ(汚れ)が、不衛生に感じて気になった
旧館：天井、壁の汚れ、いたみが目立つ
アースノーマットを床近くのコンセントを使用していて、車いすにコードが引っかかる。杖のときも怖かった。
壁に細かい傷、汚れがあったので、小学生などに明るい絵でも書いてもらったらよいのではないか
包括病棟も改装してほしい

⑬病室内のテレビの利用について

	はい・満足	いいえ・不満	回答なし
1 有料テレビを利用したか	35	39	17
2 金額について	28	19	44
3 画面サイズや機能について	37	5	49



【問4=(13)②】 テレビの利用料金設定について

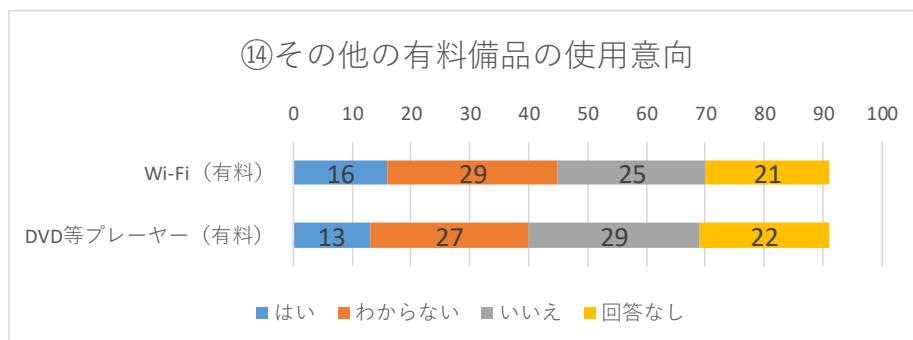
意見	件数
料金が低い	1
テレビ画面が古い	1
画面が小さい	1
時間が短い	1

【問4=(13)③】 テレビを利用しなかった理由

理由	件数
テレビを見たいと思わなかったから	12
短期入院だったから	6
持参のラジオ・携帯を使ったから	4
テレビの設置場所が悪くて見づらいから	3
料金が低いから	2
イヤホンを使いたくない。大部屋だから	2
病院の手違いで見ることができなかったから	2

⑭その他の有料備品の使用意向

	はい	わからない	いいえ	回答なし
1 Wi-Fi (有料)	16	29	25	21
2 DVD等プレーヤー (有料)	13	27	29	22



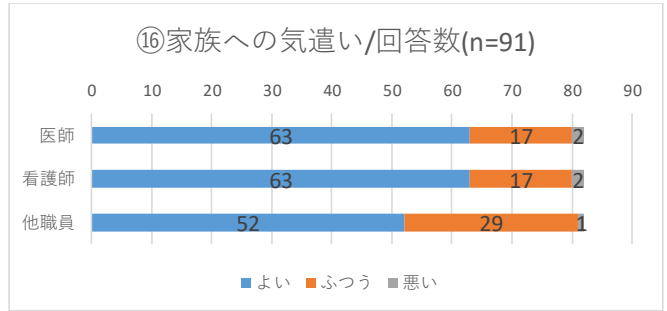
【問4=(15)】 その他の不便や改善希望

読書ができるくらいの明るさがほしい
手を洗うところや洗面所があれば足が不自由でも使いやすいと思う
車いすでも入れるトイレにしてほしい
最初に運ばれた病棟のトイレが汚くていやだった。トイレを改善してほしい。
歩けない人が急にトイレに行きたくなった際にナースコールをしてもすぐに来てくれなかった
コロナ対策で売店に自由に行けなかった。同階にある自販機お茶が売り切れていた。冷たいものしかなく温かいのが飲みたかった
病室の出入り口あたりにロッカーがあってロッカーとベッドが遠く、荷物などの出し入れの音でロッカー近くの方に迷惑がかかると思いました。それぞれのベッド横にロッカーがあるといい

◆職員の対応について◆

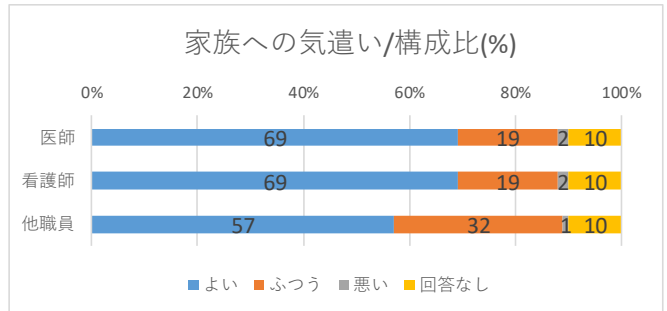
⑩家族への気遣い/回答数(n=91)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	63	63	52	178
2 ふつう	17	17	29	63
3 悪い	2	2	1	5
4 回答なし	9	9	9	27
合計	91	91	91	273



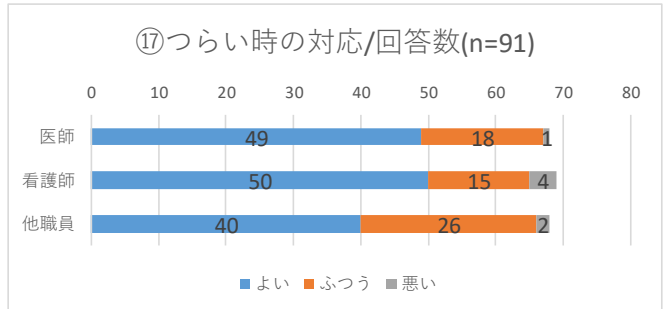
家族への気遣い/構成比(%)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	69.2	69.2	57.1	65.2
2 ふつう	18.7	18.7	31.9	23.1
3 悪い	2.2	2.2	1.1	1.8
4 回答なし	9.9	9.9	9.9	9.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0



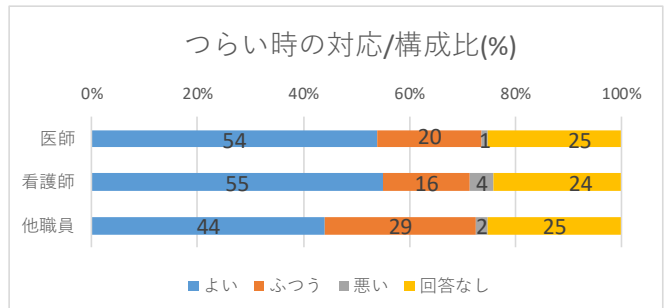
⑪つらい時の対応/回答数(n=91)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	49	50	40	139
2 ふつう	18	15	26	59
3 悪い	1	4	2	7
4 回答なし	23	22	23	68
合計	91	91	91	273



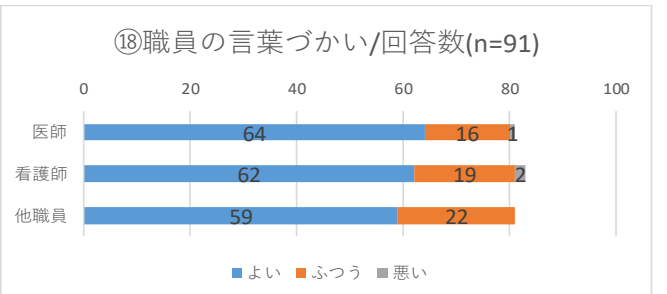
つらい時の対応/構成比(%)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	53.8	54.9	44.0	50.9
2 ふつう	19.8	16.5	28.6	21.6
3 悪い	1.1	4.4	2.2	2.6
4 回答なし	25.3	24.2	25.3	24.9
合計	100.0	100.0	100.0	100.0



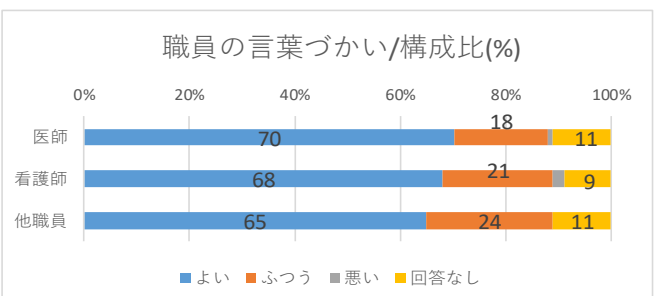
⑫職員の言葉づかい/回答数(n=91)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	64	62	59	185
2 ふつう	16	19	22	57
3 悪い	1	2	0	3
4 回答なし	10	8	10	28
合計	91	91	91	273



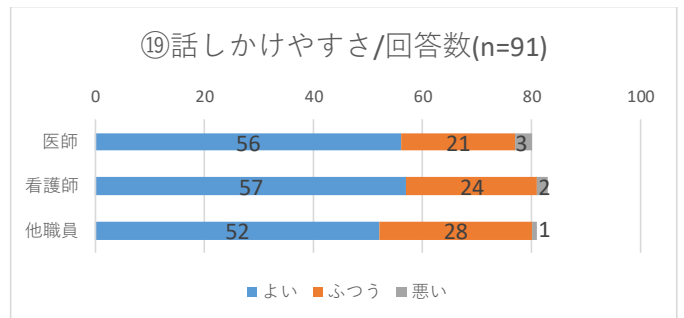
職員の言葉づかい/構成比(%)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	70.3	68.1	64.8	67.8
2 ふつう	17.6	20.9	24.2	20.9
3 悪い	1.1	2.2	0.0	1.1
4 回答なし	11.0	8.8	11.0	10.3
合計	100.0	100.0	100.0	100.0



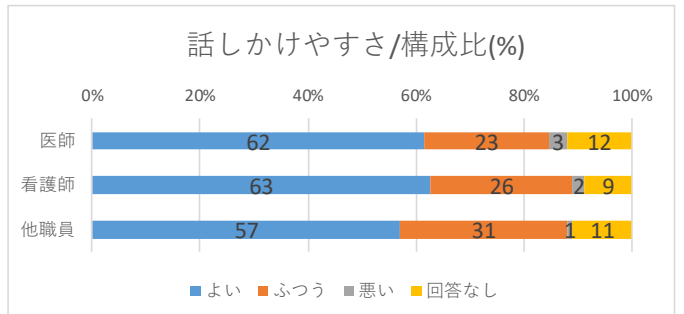
⑱話しかけやすさ/回答数(n=91)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	56	57	52	165
2 ふつう	21	24	28	73
3 悪い	3	2	1	6
4 回答なし	11	8	10	29
合計	91	91	91	273



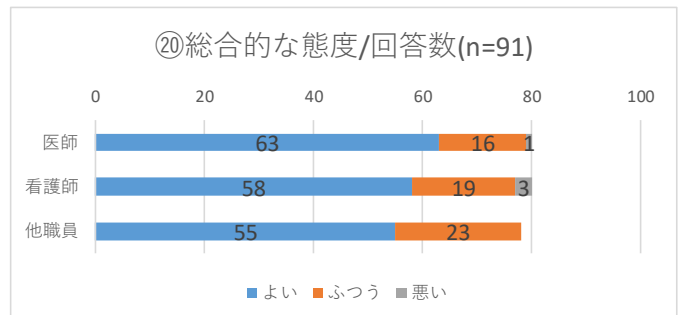
話しかけやすさ/構成比(%)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	61.5	62.6	57.1	60.4
2 ふつう	23.1	26.4	30.8	26.7
3 悪い	3.3	2.2	1.1	2.2
4 回答なし	12.1	8.8	11.0	10.6
合計	100.0	100.0	100.0	100.0



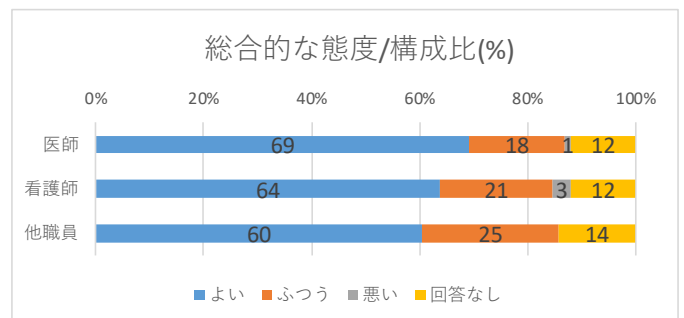
⑳総合的な態度/回答数(n=91)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	63	58	55	176
2 ふつう	16	19	23	58
3 悪い	1	3	0	4
4 回答なし	11	11	13	35
合計	91	91	91	273



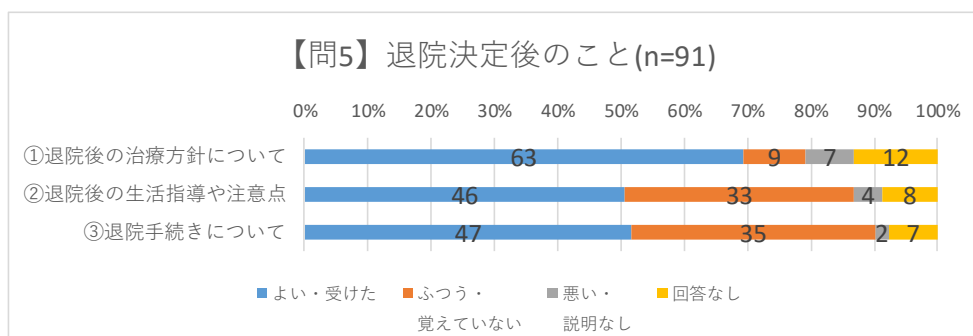
総合的な態度/構成比(%)

	医師	看護師	他職員	合計
1 よい	69.2	63.7	60.4	64.5
2 ふつう	17.6	20.9	25.3	21.2
3 悪い	1.1	3.3	0.0	1.5
4 回答なし	12.1	12.1	14.3	12.8
合計	100.0	100.0	100.0	100.0



【問5】退院決定後のこと(n=91)

	よい・受けた	ふつう・覚えていない	悪い・説明なし	回答なし
①退院後の治療方針について	63	9	7	12
②退院後の生活指導や注意点	46	33	4	8
③退院手続きについて	47	35	2	7



【問6-①】 病院に希望する設備やサービス

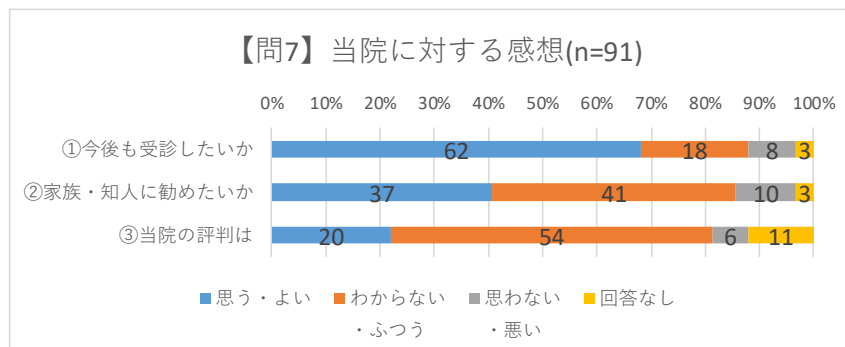
銀行ATM (2件)
マッサージチェアルーム
喫煙所

【問6-②】 病室内に希望する設備やサービス

個室内にシャワー
病室に洗面設備。トイレや飲水設備が病室から遠いので

【問7】 当院に対する感想(n=91)

	思う・よい	わからない ・ふつう	思わない ・悪い	回答なし
①今後も受診したいか	62	18	8	3
②家族・知人に勧めたいか	37	41	10	3
③当院の評判は	20	54	6	11



【問7～問8】 改善要望、その他のご意見

要望 20	接遇 3	皆さん多忙で大変でしょうが、患者には心安らぎますので「笑顔で」がんばってください。 やさしい言葉でお願いしたい 心あるご対応をお願いいたします。
	診療上の説明 5	医師からの説明が手術前と手術直後。退院前に説明があっても良いのではないのでしょうか。 退院先については、本人の意思、家族の意向をゆっくり聞いてください。早口で聞かれたり、即答を要求されると困惑します。 専門用語ではなくもっとわかりやすく説明してください。 良く説明してほしい 退院手続きの十分な説明をお願いします。
	診療体制 3	土日にリハビリ施設の使用が可能であれば、軽い運動ができるのでは?数日ずっとベッドの上で運動不足。大部屋は息苦しく、偏頭痛や気持ち悪さがあった。 整形外科だけの病棟にしてもらいたいです。外科の食事制限されている方と同室で食事をして申し訳ない気持ちになりました。 地域の核となる病院として存在してほしいが、夜間の救急対応をなかなかしてもらえず、以前に腸閉塞で夜中に受診できず、旭中央病院まで自家用車で行き診てもらったことがある。入院となった際にまた自家用車で旭市から佐原に戻り佐原病院に入院することになり、釈然としないまま対応された。結果的に自宅から近い佐原病院の入院が本人、家族にとってありがたかったが、救急対応にもう少し人員を増やして地域の患者を診ていただけたらありがたいと思う。
	設備・備品 5	空調設備の改善を望む 整形外科病棟の女子トイレの数が少ないのでトイレを増やしてほしい ベッドは全て電動にしてほしい 使用済み衣類を入れるポリ袋は、病院でご用意(有料可)いただけると助かります。 財政的に厳しいでしょうが、香取の中核病院として設備の充実した病院として存続していただきたい。
	その他 4	売店の充実。品揃え、営業時間。 診療科や外来の日数がもう少し増えると通院しやすいと思う。 血管外科があればよい 車いすの外来患者への介助員配備

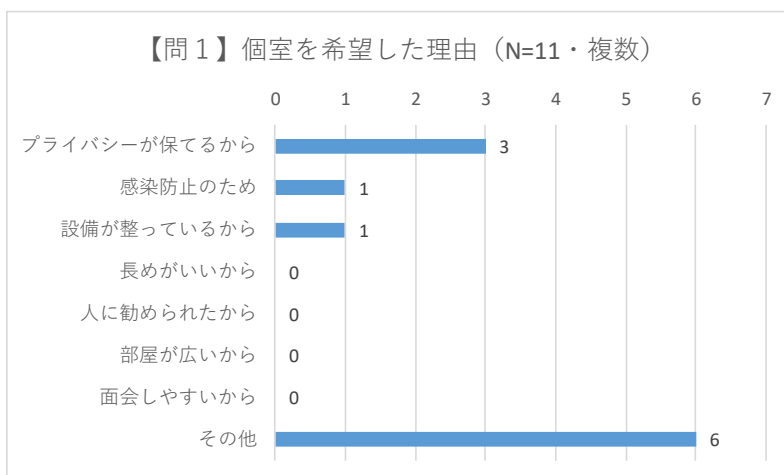
苦情 23	接遇 10	医師の態度がとても横柄だった
		説明が早口でわからない
		勤続30年以上の看護師さんたちの聞こえないふり、見えないふり、面倒な仕事はしたくない、が目立ち、一部のその人たちが病院の質を落としているのが不安に思いました。
		一部の看護師の中に攻撃的で口調がきつく、恐怖を感じる方がいます。業務はしっかりされているとは思いますが、対人に関して学びが必要ではないでしょうか？イメージアップになると思っています。
		看護師は患者、家族への応対についての再教育が必要なレベル
		看護師が医師にばかりとても気を遣っていた。医師の前でも患者に寄り添ってください。
		一緒に働いている人同士の打合せ以外のおしゃべりが多いと思いました。
		80代複数の人に、トイレの介助を嫌がる看護師に「おしっこは溜めてから鳴らせ」と言われるのは有名な話。
		コロナワクチン不接種者に対する態度があからさまに「えっ、打ってないんですか？」と嫌な反応をされた。偏見である。ワクチン接種はあくまで任意ですよ。感情丸出しです。
		多くの看護師は優しく気配りがあって感謝しています。残念なことに夜担当の方であまり気配りの無い方がいたので気になりました。手術当日の夜、手の手術なのでトイレに行ってもいいと言われたので、ナースコールしたら来てくれたのですが、いろいろ点滴などつながっていたりして起きれないと言っても起こしてくれませんでした。他にもいくつかあったのでとても残念です。
療養環境 6	個室に入院しましたが、空調が古く温度の調整がきかず、室内が大変寒かった。	
	看護師の打合せ室が近かったのでうるさかった	
	食事がまずかった	
	食事のカップの側面にこびりついた垂れ染みがありました。すぐに取れなかったので長い間ついたままなのは？	
	貴重品ボックスの鍵は本人渡してください。術後動けなくても意思はあります。多少の現金を預けたがカギを渡されず、何もできなかったと本人が言っていた。	
	2階尿検査室の奥、1階CT検査室近くの階段を上がったところにあるトイレについて、男子トイレと女子トイレが同じ入口なのはまぎらわしい。中から男性が出てきて、男子トイレマークもあったので男子トイレと思い、尿検査のため個室に入り用を足したところで、生理用品入れに気づき間違いに気付く。女子個室ドアに女子トイレマークを表示するなどした方が良い。	
説明や連絡 5	入院前の説明で購入した呼吸練習器は全員に必要な物だったのでしょうか？人によっては unnecessaryなので、判断してくれた方が無駄にならないと思います。	
	おむつが不足との電話をいただきましたがロッカーにたくさんありました。買って持っていきましたがお店に返品しました。	
	リハビリが必要だと病院側で判断されたら一言話してほしかった。母は施設を転々としてしまいました。	
	手術当日、家族が立ち合いの為だいぶ早くから病院に来て待っている状況ですが、手術の順番がわからないとのことで、手術前に4時間半ぐらい待っていました。もう少し待ち時間を少なくしてもらえたらと思いました。	
	サービス以前の問題。24時間点滴だったので背中が拭けず、聞けば身体を拭く介助は4日に1回と言われ、背中がかゆくて頭がおかしくなりそうだった。	
その他 2	外来待ち時間の短縮。予約時間から診察までに2時間近くかかることが多い。	
	防火扉についての意識が薄い!	

感謝・よい評価	初めての入院で不安が大きかったですが、親切にいただきありがとうございました。
18	皆様に大変お世話になりました。とても良くしていただきありがとうございました。
	皆さん親切に対応してくださいました。お世話になりました。
	入院中よくしていただき感謝しています。
	よくしていただきありがとうございました!
	高齢者等をフォローしてくださるボランティアの方々が受付、入り口付近にいてくださり心強い。ありがとうございます。
	皆様に親切丁寧に接していただき、優しい言葉や痛いときにもすぐ対応してくれてとても感謝しています。大変お世話になりました。
	夜間救急でお世話になり、翌日先生の判断で旭に転院させて頂きました。お世話になりました。
	発熱外来では大変お世話になりました。いつもありがとうございます。
	痛みがなくなり手術をして頂いてよかったです。ありがとうございます。今後もよろしくお願いいたします。K先生はすばらしい先生だと思いますので、もっと県立佐原病院のイメージアップのためにSNSやメディアなどでアピールしてほしいです。
	リハビリのA先生、短期間の入院で済んだのは先生のおかげだと思います。ありがとうございます。リハビリ室に行きたいと思うようになったのは先生方皆さんが良い方達ばかりだからだと思います。ありがとうございます。
	看護師のTさん、痛くてつらい時も励ましてくれてありがとうございました。
	献身的な看護ありがとうございました。これからも地域医療の発展に尽くしていただけると有難いと思います。
	若い看護師さんたちは明るく気が利いて、私が背中中の凝りで困ったときにはマッサージをしてくれる方もいて、入院生活が楽しく過ごせました。感謝しています。
	医師が親切でよく見回りにもきてくれ、看護師の働きには頭が下がります。検温、採血、食事の世話、トイレなど、いやな顔せず快く応じてくれました。こんな過酷な仕事なのに大勢の患者を少ない人数で休む間もなく働く姿は感心します。
	看護師、スタッフの皆さんにはよくしていただき感謝しています。病院の雰囲気も良かったです。お世話になりありがとうございました。
	職員の方々、特に看護師さんは本当に親切でした。感動さえしました。家から近いところにこんなにより病院があって本当にうれしいです。また何かあったときはお世話になりたいです。
	男性の看護師や技師が思っていたよりも多くて時代を感じた。良かった。

■ ■ 個室・二人室利用者限定の質問 ■ ■

【問1】 個室を希望した理由 (N=11・複数)

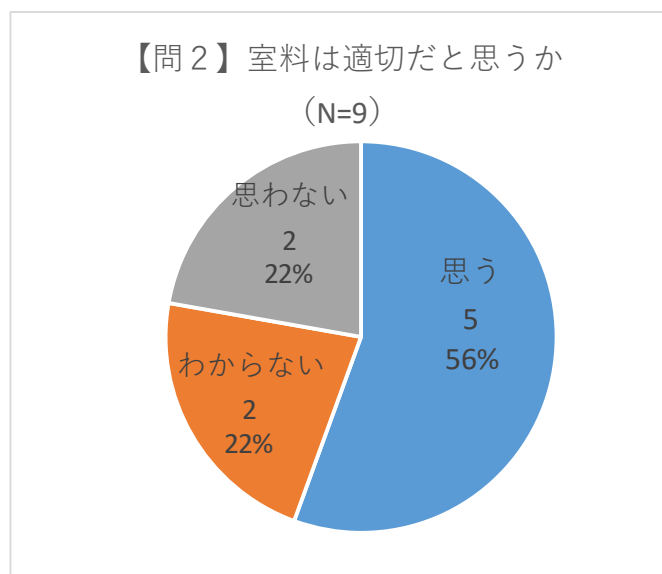
	回答数	(%)
1 プライバシーが保てるから	3	27.3
2 感染防止のため	1	9.1
3 設備が整っているから	1	9.1
4 長めがいいから	0	0.0
5 人に勧められたから	0	0.0
6 部屋が広いから	0	0.0
7 面会しやすいから	0	0.0
8 その他	6	54.5
合計	11	100.0



- ・希望していない (空いている部屋がなかったから か? 個室にされた) <3件>
- ・トイレがあるから (共同はいやだから、車椅子だから) <2件>
- ・会社との連絡およびお得意様との商談のため

【問2】 室料は適切だと思うか (N=9)

	回答数	(%)
1 思う	5	55.6
2 わからない	2	22.2
3 思わない	2	22.2
合計	9	100.0

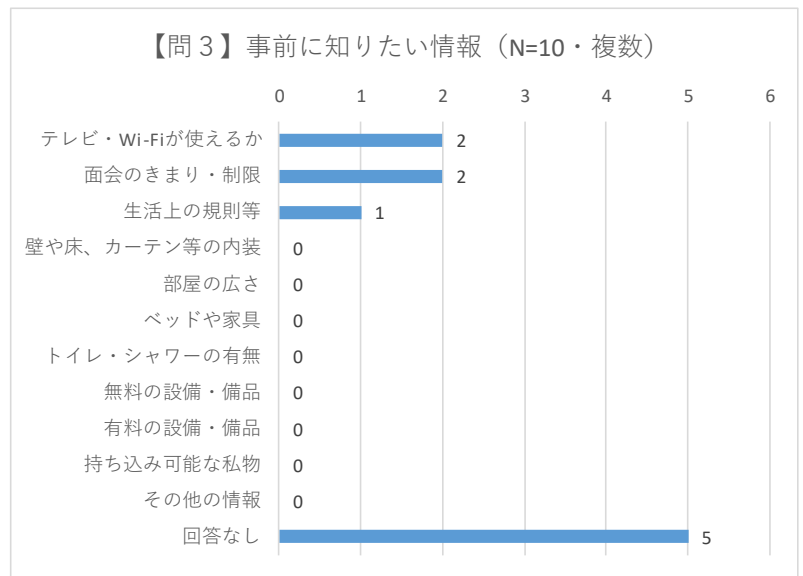


【思わない理由】

- ・個室を希望していなかったから <2件>

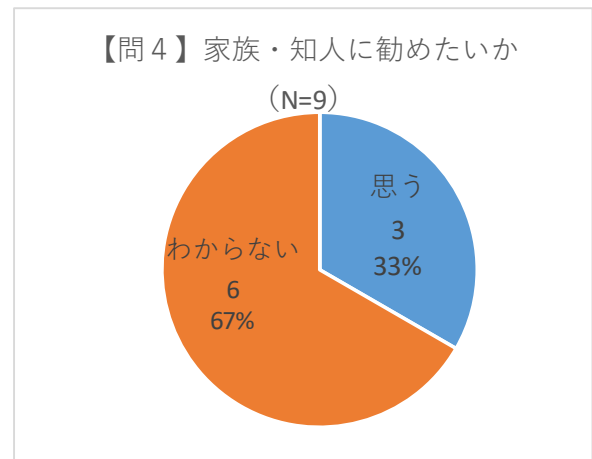
【問3】 事前に知りたい情報 (N=10・複数)

	回答数	(%)
1 テレビ・Wi-Fiが使えるか	2	20.0
2 面会のきまり・制限	2	20.0
3 生活上の規則等	1	10.0
4 壁や床、カーテン等の内装	0	0.0
5 部屋の広さ	0	0.0
6 ベッドや家具	0	0.0
7 トイレ・シャワーの有無	0	0.0
8 無料の設備・備品	0	0.0
9 有料の設備・備品	0	0.0
10 持ち込み可能な私物	0	0.0
11 その他の情報	0	0.0
回答なし	5	50.0
合計	10	100.0



【問4】 家族・知人に勧めたいか (N=9)

	回答数	(%)
1 思う	3	33.3
2 わからない	6	66.7
3 思わない	0	0.0
合計	9	100.0



【問5】 其他のご意見・ご要望 (3件)

- ・空調設備の改善をお願いします
- ・個室の増設をお願いします
- ・病室のドアを開けておくきまりがあるのですか？
外の音や照明がうるさかったので閉めてほしいです