

17.1 (入院・人的)

大分類	中分類	小分類 (内容)	総数	全盲	弱視	ろう	難聴	盲ろう	言語障害	失語症	上肢障害	下肢障害	頸髄損傷	脊髄損傷	内部障害	がん	リウマチ	パーキンソン病	知的障害	発達障害	精神障害	高齢者	認知症	障害はない	その他	無回答
A.入院 手続き	1	個人の状況(都合)に合わせての手続きが可能	12	○	○		○	○								○	○			○						
	2	丁寧・親切・明るい(臨機応変な)対応	32	○		○	○				○			○		○	○	○					○		○	○
	3	電話での手続き・問い合わせ・確認が可能	1																							○
	4	代筆してもらえる	5	○	○																					
	5	筆談、手話をしてくれる	7			○	○																			
	6	急な手続きにも対応してくれる	1																							○
	7	待つ時間が短い	5														○	○	○		○		○			
	8	その他	8		○			○									○	○								○
B.診察	1	自分が行く場所(受付・診察室など)まで、介助し・誘導してくれる	2		○																					
	2①	診察室内の位置関係などを説明してくれる	19	○	○				○					○		○	○	○		○			○			○
	2②	正確・的確	7	○													○	○		○		○				○
	3	分かりやすく説明してくれる	6	○				○								○	○			○				○		
	4	丁寧に話(近況等)を聞いてくれる	2														○									
	5	丁寧な回診(問診・診察等)をしてくれる	9	○												○	○	○					○			
	6①	筆談してくれる	3			○																				
	6②	手話で対応してくれる	1			○																				
	6③	マスクをはずしてくれる	2			○	○																			
	6④	ゆっくり話してくれる	1														○									
	7	困ったことはない	1																							○
8	その他	7			○	○	○								○	○										
C.手術	1	自分が行く場所(手術室など)まで、介助し・誘導してくれる	1													○										
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応	42	○	○	○		○	○		○	○				○	○	○					○		○	○
	3①	分かりやすく説明してくれる	14	○		○	○	○				○				○	○					○				
	3②	説明が書かれたプリントやボードを用意して説明してくれる	2					○																		
	3③	筆談してくれる	5			○	○																			
	3④	手話や身振りで説明してくれる	2			○																				
	3⑤	結果を文字ではなく、話して伝えてくれる	1	○																						
	4	待つ時間が短い	1																				○			
5	その他	13																							○	
D.検査	1	自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる	9	○	○			○									○							○		
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応	19	○			○				○					○	○	○					○			○
	3①	(事前に)分かりやすく説明してくれる	9	○			○	○	○							○	○	○								
	3②	説明が書かれたプリントやボードを用意して説明してくれる	1														○									
	3③	筆談してくれる	4			○	○																			
	3④	合図等で説明してくれる	1				○																			
	3⑤	身振りやゆっくり話してくれる	1			○																				
	4	待つ時間が短い	6														○						○			○
5	その他	4					○									○	○	○								
E.相談	1	丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応	13	○					○							○	○	○					○			○
	2	何でも相談できる	21					○	○		○					○	○	○		○			○		○	
	3	良く話を聞いてくれる	1					○																		
	4①	分かりやすく説明してくれる	3				○									○		○								
	4②	筆談してくれる	1			○																				
F.入院 生活	1	自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる	2		○		○																			
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応	46	○	○		○				○					○	○	○		○			○	○	○	○
	3①	大きな声で話してくれる	1				○																			
	3②	文字ではなく、話して伝えてくれる	2	○																						
	3③	筆談や手話をしてくれる	8		○	○	○																			
4	困難な作業の補助をしてくれる	3												○	○		○									

17.1 (入院・人的)

大分類	中分類	小分類 (内容)	総数	全盲	弱視	ろう	難聴	盲ろう	言語障害	失語症	上肢障害	下肢障害	頸髄損傷	脊髄損傷	内部障害	がん	リウマチ	パーキンソン病	知的障害	発達障害	精神障害	高齢者	認知症	障害はない	その他	無回答
F.入院生活	5	待つ時間が短い	1																			○				
	6	困ったことはない	1																					○		
	7	快適である	8														○	○					○			
	8	その他	16	○	○		○		○				○			○		○		○		○		○		○
G食事	1	配膳等を手助けしてくれた	16	○	○	○	○	○									○	○								
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (臨機応変な) 対応	5	○														○					○			○
	3	何でも相談できる (選べる)	20	○	○							○		○	○	○	○						○			
	4	良く話を聞いてくれる	5															○						○		
	5	分かりやすい説明 (貼付、口頭で教えてくれる等)	12	○	○	○	○						○				○	○					○			
	6	筆談してくれる	2			○	○																			
	7	おいしい	13	○	○				○						○	○	○	○					○			○
	8	時間通り	4						○							○		○								○
	9	その他	11	○					○	○						○	○				○		○			
H.シャワー・入浴	1	自分が行く場所や浴室内等で介助し・誘導してくれる	6	○	○																					
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (時間などの臨機応変な) 対応	23	○	○		○		○		○	○		○		○	○	○					○			
	3①	分かりやすく説明してくれる	5	○				○								○										
	3②	筆談してくれる	2			○	○																			
	4	困難な作業の補助をしてくれる	5													○	○									
	5	待つ時間が短い	8														○	○					○			
I.面会	6	その他	15	○	○			○									○	○				○				○
	1	自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる	2																							
	2	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (臨機応変な) 対応	23																							
	3	筆談してくれる	1																							
	4	困ったことはない	3																							
J.支払	5	その他	13				○					○		○		○	○	○				○				○
	1	丁寧・親切・親身・明るい・優しい (臨機応変な) 対応	3		○											○							○			
	2①	自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる	1																							○
	2②	筆談してくれる	2			○	○																			
	3	待つ時間が短い	7								○						○				○	○	○	○		
	4	カードで支払いができた	12									○		○		○	○						○			○
	5	事前に費用を教えてくれた	5		○												○	○								○
6	高額医療 (費) 対応	3	○					○												○						
7	その他	7					○								○		○				○				○	
合計			627																							

17.2 自由回答(入院・人的)

A. 入院手続き1:個人の状況(都合)に合わせての手続きが可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	富山県	私が全盲なので、入院中はどのような配慮をして欲しいか尋ねられた。
2	全盲	本人	60歳	男性	静岡県	担当の看護師が詳細な説明をしてくれた。
3	弱視	本人	60歳	女性	北海道	弱視でも困らないようにサポートしてくれた。
4	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	看護師さんや事務員さんが詳しく説明してくれた。また、署名場所を手で教えてくれたので、記入が容易にできた。
5	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	分からないところは受付で大きくはっきり話を聞いてくれる。
6	盲ろう	本人	70歳	女性	福島県	義母が入院に際し、目の不自由な介護人(家族)であることを話すと、在宅での介護のむずかしさなどいろいろな面で相談にのって頂いた。
7	盲ろう	本人	40歳	男性	富山県	私が入院した病院では、トイレや必要な場所まで手引きして移動・介助してくださいました。
8	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	記入順に説明があった。
9	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	家族及び通訳者を通して説明を受けた。
10	がん	本人	50歳	女性	岡山県	高額療養費の手続きについて、事前に説明してくれた。
11	リウマチ	本人	60歳	女性	滋賀県	病棟看護師が迎えに来て、付き添ってくださったので安心でした。
12	発達障害	本人以外の方	20歳	女性	東京都	複雑であったが、常に医師や事務職の方が付いていてくれた。

A. 入院手続き2:丁寧・親切・明るい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	女性	愛知県	内容について主治医の先生がとても丁寧に説明してくださいました。
2	ろう	本人	60歳	女性	岩手県	説明があつてよかった。
3	難聴	本人	60歳	女性	埼玉県	分かりやすく説明してくれました。
4	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	丁寧な事前説明。
5	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	一人が担当し丁寧に説明してくれた。
6	がん	本人以外の方	10歳	男性	大阪府	病棟内ではほぼ説明して下さり、制度利用等必要書類についてどこで対応するかまで説明して下さった。受付へ行くと書類提出のみで終わることができた。
7	がん	本人	70歳	男性	千葉県	ていねいで親切。
8	がん	本人	50歳	男性	徳島県	分かりやすく説明をしてくれました。
9	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	記入は後で持ってきてもいいとか柔軟(緊急入院の時とか)。
10	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	説明・相談の対応スタッフが揃っている。
11	リウマチ	本人	60歳	女性	山口県	看護師が一人ついて、説明してくれます。
12	リウマチ	本人	70歳	女性	富山県	提出する用紙も多くありましたが、丁寧に説明して下さいました。
13	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	丁寧に分かりやすく説明してくれた。
14	リウマチ	本人	50歳	女性	鹿児島県	丁寧な説明。
15	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	丁寧
16	リウマチ	本人	60歳	女性	福井県	かゆいところに手が届く対応。
17	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	親切
18	リウマチ	本人	20歳	女性	福井県	些細な質問に丁寧にその場で答えてくれました。
19	リウマチ	本人	60歳	女性	福島県	分かりやすい説明。
20	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	入院する前に、丁寧に説明してくれた。
21	パーキンソン病	本人	60歳	女性	山口県	説明の看護師さんは、丁寧にせつめいして下さり、安心感があつた。
22	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	丁寧に説明してくれた。
23	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	分かり易かった。

17.2 自由回答(入院・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
24	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	丁寧に、話してくれたのでわかりやすかった。
25	高齢者	本人	60歳	男性	千葉県	丁寧に説明があり、とまどうことはなかった。
26	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	事前に詳しい説明がありました。
27	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	親切に教えてくれました。
28	高齢者	本人	60歳	男性	神奈川県	わかりやすい、親切。
29	障害はない	本人	40歳	男性	岡山県	私が入院した病院では、個室で事務の方、看護師が説明してくれた。
30	障害はない	本人	40歳	女性	山梨県	説明が分かりやすい。
31	無回答	本人	70歳	男性	石川県	詳しく丁寧に。
32	無回答	本人	50歳	男性	広島県	丁寧でした。

A. 入院手続き3:電話での手続き・問い合わせ・確認が可能

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	無回答	本人	60歳	女性	東京都	電話での対応がていねい。事前に入院に必要な物を、宅急便で送れると先方から説明してくれた。

A. 入院手続き4:代筆してもらえる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	大分県	書類の代筆等問題なくしてくれる。
2	全盲	本人	40歳	男性	宮城県	必要事項を全て看護師さんが書いてくれました。
3	全盲	本人	30歳	男性	東京都	必要書類について、口頭で説明され、問題ない部分については代筆で記入してもらえた。
4	全盲	本人	60歳	男性	千葉県	書類の代筆、施設の説明など、丁寧にしてくれました。また、注意書きなどの書類についてはテキストファイルを提供してくれました。
5	弱視	本人	70歳	男性	鹿児島県	詳しい説明と代筆をしてくれた。

A. 入院手続き5:筆談、手話をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	広島県	筆談してくれた。
2	ろう	本人	30歳	男性	宮城県	手話通訳士と同行したのでスムーズに行けました。
3	難聴	本人	60歳	男性	愛知県	筆談で対応してくれました。
4	難聴	本人	60歳	男性	和歌山県	手話や筆談で対応してくれる。
5	難聴	本人	40歳	男性	大分県	手話のできる総合案内係がいる。
6	難聴	本人	50歳	女性	香川県	丁寧に説明してもらいました。マニュアル通りに添っていると思いますが、私にたいしては筆談で対応してくれました。
7	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	筆談でじっくり説明してくれた。

A. 入院手続き6:急な手続きにも対応してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	障害はない	本人	40歳	女性	神奈川県	他院からの紹介状で受信したその日に、週末の入院が決まり迅速だった。

A. 入院手続き7:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	がん	本人	30歳	女性	愛知県	スムーズにできる。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	奈良県	発熱でしんどい中で、素早く手続きをしていただき助かりました。
3	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	さっさとしてくれた。
4	発達障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	早かった。
5	高齢者	本人以外の方	80歳	女性	東京都	事務の人がずっとついていてくれたのでスムーズでした。

17.2 自由回答(入院・人的)

A. 入院手続き8:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	70歳	男性	大阪府	ヘルパーさんに依頼しました。
2	難聴	本人	60歳	女性	神奈川県	通訳をつけたので対応はよかった。
3	がん	本人	50歳	女性	広島県	部屋の種類と金額について、高額医療制度手続きについて。
4	リウマチ	本人	70歳	女性	愛媛県	医師、看護師の疎通が図られ安心できた。
5	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	すっきり。
6	無回答	本人以外の方	60歳	女性	千葉県	○
7	無回答	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	○
8	無回答	本人	70歳	女性	東京都	良かった。

17.2 自由回答(入院・人的)

B. 診察1:自分が行く場所(受付・診察室など)まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	看護師が診察室の入り口から医師の前まで誘導してくれ、退室する際も入口まで誘導してくれた。
2	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	誘導してくれる。

B. 診察2①:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	70歳	女性	宮城県	丁寧でした。
2	弱視	本人	60歳	男性	三重県	苦痛なく親切な対応でした。
3	弱視	本人	70歳	女性	富山県	看護師が部屋まで呼びにきてくれる。
4	言語障害	本人以外の方	80歳	男性	埼玉県	丁寧でした。
5	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	迅速、丁寧。
6	がん	本人	40歳	男性	東京都	丁寧で信頼できるきちんとした説明を適宜してくれて安心してお任せできると感じました。
7	がん	本人	30歳	女性	奈良県	いつも以上に先生が超やさしい。
8	がん	本人	60歳	男性	三重県	Dr 2人が担当で丁寧に診察してくれその結果も丁寧に説明をしてくれて相談がしやすかった。
9	リウマチ	本人	70歳	女性	兵庫県	入院中リハビリらせて頂いた。
10	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	入院中も主治医が診てくれる。
11	リウマチ	本人	60歳	女性	福井県	ガーゼ交換が担当医師になっていた(変更されていた)ことが嬉しかった。
12	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	丁寧だった(目と目が合っきちんと説明してくれた)。
13	発達障害	本人以外の方	20歳	女性	東京都	担当医は明るく親切であった。
14	発達障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	ていねいだった。
15	高齢者	本人	60歳	男性	神奈川県	個室に入院していたが、スタッフがきめ細かく見て頂けるため、安心して任せられる。
16	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	丁寧でした。
17	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	丁寧に接して頂きました。
18	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	ていねい
19	無回答	本人	70歳	男性	石川県	優しく丁寧に。

B. 診察2②:正確・的確

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	レントゲン画像を事細かに説明してくれた。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	愛媛県	問診票に回答しその詳細の説明あり。
3	パーキンソン病	本人	70歳	男性	広島県	適切
4	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	Dr. はなれているので短めの診察でスムーズで良かった。
5	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	説明がわかりやすかったです。
6	高齢者	本人以外の方	90歳	男性	東京都	外来より待たなくていいです。
7	障害はない	本人	40歳	女性	神奈川県	主治医の態度がきっぱりとしていて安心して任せることができました。

B. 診察3:分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	愛媛県	イン・ホームド・コンセントをしっかりとってくれた。
2	難聴	本人	50歳	女性	香川県	パソコン画面で説明してくれました。
3	がん	本人	50歳	女性	広島県	入院の見通しについて文書を記入しながら説明。
4	リウマチ	本人	70歳	女性	富山県	手術をしなければならない今の状況などを詳しく説明があり良かったです。
5	発達障害	本人	20歳	男性	神奈川県	骨折した時、良くわからず不安だったが、別の医師の日に来院。とても詳しく説明してもらえ安心し、手術がそうでないか選べた。
6	障害はない	本人	40歳	男性	岡山県	私が入院した病院では、担当医が十分説明してくれた。

17.2 自由回答(入院・人的)

B. 診察4:丁寧な話(近況等)を聞いてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	リウマチ	本人	60歳	女性	福島県	予約制でドクターが優しく何でも聞くことができました。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	話を聞いてくださる。

B. 診察5:丁寧な回診(問診・診察等)をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	30歳	男性	東京都	基本的に部屋のベッドで処置をしてもらい、移動せずに済んだ。
2	がん	本人	40歳	女性	千葉県	こまめに医師が回診してくれて心強かった。
3	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	主治医が一日何回も訪室して説明や観察してくれてとても安心であった。
4	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	毎日の回診と変化があればその都度医師が部屋に来て診てくれた。
5	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	回診がきちんと時間通りに。
6	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	定期的に主治医が説明に来てくれた。
7	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	先生が病室まで来て下さり診てくださった。
8	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	診察はていねい。手術前の説明は時間をかけ不安が消えるまでして下さり、安心して手術を迎えられた。
9	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	細かい点まで問診して頂きました。

B. 診察6①:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	広島県	筆談してくれた。
2	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	リハビリのドクターとも筆談器を使って十分にコミュニケーションがとれた。
3	ろう	本人	20歳	男性	東京都	ゆっくり話してくれる、筆談対応。

B. 診察6②:手話で対応してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	30歳	男性	宮城県	手話通訳士と同行したのでスムーズに行けました。

B. 診察6③:マスクをはずしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	40歳	男性	東京都	医師はいつもマスクをしているので、私が聞こえないとわかるとマスクを外すか、筆談してくれました。たまに看護師さんが筆談してくれることもありました。
2	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	先生が話をされる時に、マスクをはずして下さる。

B. 診察6④:ゆっくり話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	目線を合わせ、ゆっくり話してくれる。

B. 診察7:困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	無回答	本人	70歳	女性	東京都	悪い時の気持ちは経験なし。

B. 診察8:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	50歳	女性	高知県	聞こえない人の通院、入院も多いから対応に慣れているところ。
2	難聴	本人	60歳	女性	埼玉県	一般の診療が始まる前に行いました。
3	難聴	本人	60歳	女性	神奈川県	通訳をつけたので対応はよかった。
4	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	家族及び通訳者を通して説明を受けた。
5	がん	本人	50歳	男性	徳島県	必ずドアノックをし、プライバシーを考えた対応だった。
6	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	処置室を子供が嫌がる時は先生やナースが子供の所に来てくれる(部屋やプレイルーム)。
7	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	専門医が対応。

C. 手術1:自分が行く場所(手術室など)まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	がん	本人	50歳	男性	徳島県	手術室までナースが付き添い、安心感があった。

C. 手術2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	70歳	女性	宮城県	手術前と手術中にも声をかけてくれた。
2	全盲	本人	60歳	男性	千葉県	事前に、手順について丁寧に説明してくれました。
3	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	頭部の局所麻酔による手術であったので、声掛けをしてくれて励ましてくれた。
4	弱視	本人	70歳	男性	大阪府	良好
5	弱視	本人	60歳	男性	東京都	医師がフランクでよかった。
6	ろう	本人	50歳	女性	大阪府	手術後の説明もイラストと文字で丁寧に不安はなかった。
7	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	看護師や医師が精神を安定できる言葉をかけてくれた。
8	言語障害	本人	50歳	男性	東京都	食道がんの手術をした病院で手術前に手術内容や手術後の生活について丁寧に説明してくれました。
9	上肢障害	本人	40歳	男性	埼玉県	事前説明が丁寧だった。
10	上肢障害	本人	30歳	男性	東京都	看護師の方、先生も手術時や術後も丁寧に対応してくれた。
11	下肢障害	本人	40歳	女性	東京都	手術内容と予後について丁寧に説明してくれた。
12	がん	本人	50歳	女性	北海道	納得するまででいいいに説明してもらえます。
13	がん	本人	40歳	男性	東京都	手術前に看護スタッフが不安な気持ちを取り除いてくれる。
14	がん	本人	70歳	男性	千葉県	適切で迅速。
15	がん	本人	30歳	女性	奈良県	先生が自信まんまんで安心して任せられる。
16	がん	本人	30歳	女性	愛知県	麻酔が効く前にかけてほしいCDを持ってきたらかけてもらえた。
17	がん	本人	40歳	女性	秋田県	手術前、リラックスして臨めるよう好きな音楽をかけてくれました。
18	がん	本人	40歳	女性	千葉県	麻酔科医が不安を解消してくれた。
19	がん	本人	50歳	女性	広島県	不安にならないよう看護師のケアがよかった。
20	リウマチ	本人	60歳	女性	山口県	私は通算21回の整形外科手術を受けています。はじめ2回までぐらいいは、不安でいっぱいでしたが、看護師の優しい言葉、態度に5回くらいから不安はなくなり、家族への対応もよく、安心して手術を受けられました。
21	リウマチ	本人	50歳	女性	大阪府	手術室に入る時の看護師さんが声をかけてくれたのが安心感があった。
22	リウマチ	本人	70歳	女性	愛媛県	執刀医が事前に手術内容を丁寧に説明してくれました。
23	リウマチ	本人	60歳	女性	山梨県	手術前に麻酔など丁寧に説明がありました。
24	リウマチ	本人	70歳	女性	富山県	手術台の上で病衣を脱ぐ時、看護師さんが体の前全体を布で隠しながら脱がされたので安心しました。
25	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	手術する部位によって専門の先生が手術してくれる。
26	リウマチ	本人	60歳	女性	岐阜県	手術後大部屋に戻る予定だったが、個室に変更され心身に良かったと思う(料金は無料だった)。
27	パーキンソン病	本人	60歳	女性	無回答	看護師さんが優しい声をかけてくれた。術後、様子を見に来てくれた。
28	パーキンソン病	本人	70歳	男性	千葉県	事前の説明が細かい丁寧でした。
29	パーキンソン病	本人	60歳	女性	山口県	手術室担当の看護師さんが手術前に丁寧に説明をされ、また笑顔が素敵で、安心して手術に臨めた。
30	パーキンソン病	本人	60歳	男性	東京都	丁寧。その説明が丁寧。
31	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	緊張している私にさりげなく話しかけ気持ちが楽になるようにしてくれた。
32	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	命にかかわるような手術だったが、安心してお任せでき、術後も先生だけでなく周りの方々全てが細かな配慮気遣いをしてくれた。
33	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	ていねい

17.2 自由回答(入院・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
34	高齢者	本人	80歳	男性	千葉県	常に声掛けしてくれていた。
35	高齢者	本人	70歳	女性	神奈川県	担当医が励ましてくれたので気持ちが落ち着いた。
36	高齢者	本人	60歳	男性	千葉県	私が入院した病院では、手術中に音楽 (BGM) をリクエストに合わせ流してくれて少し気持ちが落ち着きました。
37	障害はない	本人	60歳	女性	東京都	部分麻酔だったので、Dr. が手術の進み具合を耳元でささやいてくれたので安心した。
38	障害はない	本人以外の方	50歳	女性	東京都	帝王切開で不安な時に麻酔が効くまで手を握っていてもらった。
39	障害はない	本人	40歳	男性	岡山県	私が入院した病院では、何度も看護師が名前の確認をしてくれた。
40	障害はない	本人	40歳	女性	神奈川県	執刀医が手術室入口で迎えてくれ、肩に手を置いて手術室へ同行してくれた。
41	無回答	本人	70歳	女性	東京都	医師にお任せの信用で。
42	無回答	本人	50歳	男性	広島県	スタッフが声かけしてくれて安心でした。

C. 手術3①: 分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	30歳	男性	東京都	事前説明の際に、手術で切開する予定の部分を実際に手でなぞって教えてくれた。
2	ろう	本人	60歳	女性	岩手県	前に説明があった。
3	難聴	本人	30歳	女性	東京都	一対一できちんとせつめいしてくれた。
4	盲ろう	本人	70歳	女性	福島県	術後の説明がわかりやすく説明してくれた。
5	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	執刀医及び麻酔医、オペ看がきちんとカンファレンスの結果等を説明してくれた。
6	下肢障害	本人	40歳	女性	無回答	インフォームドコンセントが充実していた。
7	がん	本人	30歳	女性	愛知県	手術担当の看護師さんが手術についてていねいに説明してくれました。Ope中の写真を撮影してほしいとお願いし、たくさん撮影してくれました。
8	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	安心出来るように事前説明してくれる。
9	リウマチ	本人	60歳	女性	石川県	医師はもちろんのこと、手術室からも説明があり、不安が解消できた。
10	リウマチ	本人	70歳	男性	岩手県	手術前に病名・手術について担当医師から詳しく説明された。
11	リウマチ	本人	70歳	女性	長崎県	私が入院した病院では、手術の内容が詳しく説明されて不安なく手術に臨むことが出来ました。
12	高齢者	本人	60歳	男性	千葉県	説明が分かりやすく不安はなかった。
13	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	手術前の説明が分かりやすかった。
14	高齢者	本人以外の方	80歳	女性	東京都	心配なことをいろいろ聞くことができました。

C. 手術3②: 説明が書かれたプリントやボードを用意して説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	40歳	女性	兵庫県	医師が手術前の説明をする時、大きなホワイトボードに書いてくれる。
2	難聴	本人	60歳	男性	和歌山県	あらかじめ説明文が作成されており、それを説明してくれる。

C. 手術3③: 筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	50歳	女性	高知県	オペ前に医師、看護師、麻酔師から説明を受けた。通訳がいなかったが書いて説明してくれた。オペ中も次にやることや状況などを紙に書いて見せてくれた。
2	ろう	本人	60歳	女性	岩手県	紙に書いていました。前もって書く所を教えてくださいました。
3	ろう	本人	30歳	女性	大阪府	不安を和らげるために周りの様子もコミュニケーションボード (筆談) で記入してくれた。
4	難聴	本人	40歳	男性	大分県	麻酔が効く直前まで看護師さんが筆談ボードで指示してくれる。

17.2 自由回答(入院・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
5	難聴	本人	50歳	女性	香川県	前もってメモを準備してくれていて、今から麻酔しますよとか、痛い時は手を挙げて下さい等、必要なことは前もって知らせてくれて助かりました。

C. 手術3④:手話や身振りで説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	30歳	男性	宮城県	手話通訳者は手術部屋に入ることはできないので、前もって書いた紙を見せてもらいました。
2	ろう	本人	20歳	男性	東京都	身振りで「これから、麻酔をつけるよ。気持ちを楽にして。」と伝えてくれた。

C. 手術3⑤:結果を文字ではなく、話して伝えてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	男性	東京都	体にシートをかける、血圧を測る等、これから行うことをすべて口頭で説明してくれました。

C. 手術4:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	待ち時間が少なくて助かった。

C. 手術5:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	愛媛県	最新の医療機器を使った。
2	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	最初に入ったら心臓の音が少し早かったのでしばらくしてからかかった。
3	難聴	本人	60歳	女性	神奈川県	通訳をつけたので対応はよかった。
4	言語障害	本人	60歳	男性	東京都	手術前に、担当医、麻酔医の説明があり、手術室看護師にも会った。
5	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	障害に配慮した手術手段。
6	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	筋肉を切ると再生が難しいため、極力、筋肉を傷つけないようにオペをしてくれた。
7	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	専門医が対応。
8	リウマチ	本人	60歳	女性	福島県	成功し満足。
9	パーキンソン病	本人	70歳	男性	広島県	満足
10	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	良かった。
11	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	手際が良かったです。
12	無回答	本人以外の方	60歳	女性	千葉県	○
13	無回答	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	○

17.2 自由回答(入院・人的)

D. 検査1:自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	神奈川県	車いすに乗り、看護助手さんが送迎をしてくれる。
2	全盲	本人	60歳	女性	佐賀県	一人で行っても、誘導してくれるので気楽に行くことができる。
3	全盲	本人	40歳	男性	宮城県	病院内を移動する際に、手引きをしていただきました。
4	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	検査技師が検査場所で検査台上に安全に誘導してくれた。また、検査室の移動は手引きなどで支援してくれた。
5	弱視	本人	70歳	女性	富山県	検査室までつれて行ってくれる。
6	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	誘導してくれる。
7	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	検査技師はMRIを撮る時に手引きをしてくれた。
8	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	階が違う検査室には看護師が送り迎えをしてくれた。
9	障害はない	本人	40歳	女性	山梨県	検査室まで車イスで連れて行ってくれた。

D. 検査2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	女性	北海道	最初から最後まで、看護師さんが付き添ってくれた。
2	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	手を添えて丁寧に扱ってくれた。
3	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	「補聴器をかけていいですか?」と聞いたらOKで助かった。
4	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	障害に配慮した手術手段。
5	がん	本人	40歳	女性	千葉県	検査の前に看護師がていねいに対応してくれた。
6	がん	本人	60歳	男性	三重県	Dr2人が担当で丁寧に説明をしてくれその結果も丁寧に説明をしてくれて相談もしやすかった。
7	がん	本人	70歳	男性	愛媛県	支援相談室の対応が良い。
8	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	時間を取って動きの悪さを気にせずに受けることが出来た。
9	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	採血等上手である。
10	パーキンソン病 本人以外の方	本人以外の方	60歳	女性	三重県	全部してくれた。
11	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	必要な検査を随時してくれた。
12	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	検査技師さんも声をかけてくれ笑顔で対応してくれた。
13	パーキンソン病	本人	70歳	男性	広島県	適切
14	高齢者	本人	80歳	男性	千葉県	カテーテル検査(血管)の事前説明が丁寧だった。
15	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	優しく接してくれました。
16	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	退院後の生活に不安がないように必要な検査はしてくださったと思う。
17	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	親身
18	無回答	本人	40歳	男性	京都府	何度でも検査のその都度名前の確認をしている。さらにバーコードでもチェックしている。
19	無回答	本人	50歳	男性	広島県	やさしい感じの人が多。

D. 検査3①:(事前に)分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	女性	神奈川県	事前に説明してくれました。
2	全盲	本人	50歳	男性	東京都	これから何の検査を行うのかということに加え、何階の何科の診察室に行くのかも説明してくれました。
3	難聴	本人	50歳	女性	香川県	どんな検査なのか内容等説明してくれました。
4	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	一つずつの検査時間や内容の説明があった。
5	言語障害	本人	60歳	男性	東京都	造影剤を使うCT検査など慣れない検査を受ける時は、分かりやすく説明してくれた。
6	がん	本人以外の方	10歳	男性	大阪府	事前説明を詳しくしてくださった。
7	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	検査結果を詳しく説明してくれて安心して過ごせた。
8	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	必ず的確な説明があった。
9	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	納得のいく説明だった。

17.2 自由回答(入院・人的)

D. 検査3②:説明が書かれたプリントやボードを用意して説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	入院時と退院時に検査があり、結果の検査表をくださる。

D. 検査3③:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	広島県	筆談してくれた。
2	ろう	本人	60歳	男性	富山県	筆談で対応してくれている。
3	ろう	本人	40歳	男性	東京都	医師はいつもマスクをしているので、私が聞こえないとわかるとマスクを外すか、筆談してくれました。たまに看護師さんが筆談してくれることもありました。
4	難聴	本人	50歳	女性	愛知県	看護師さんとのやりとりは筆談でよかった。

D. 検査3④:合図等で説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	40歳	女性	兵庫県	白内障手術をする前に流れを頭に入れておくとよい。目の向きを変えると同時に手でトントンと合図してくれる。

D. 検査3⑤:身振りやゆっくり話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	20歳	男性	東京都	身振り・ゆっくり話す方法で「横になって」「痛かったら痛いと言って」と説明してくれた。

D. 検査4:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	待たなくても良いタイミングで病室に連絡をくれる。
2	高齢者	本人	60歳	女性	千葉県	大きな病院だが待たされることはなかった。
3	高齢者	本人	70歳	女性	千葉県	早くしてくれる。
4	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	手際が良かったです。
5	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	待ち時間が少なくて助かった。
6	無回答	本人	70歳	男性	石川県	結果が早かった。

D. 検査5:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	60歳	女性	神奈川県	通訳をつけたので対応はよかった。
2	がん	本人	30歳	女性	愛知県	外来と違い、検査の直前までベッドでゆっくりできる。
3	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	必要な検査は全てできている。
4	パーキンソン病	本人	50歳	男性	三重県	最先端の検査をして病名を特定してもらえたので、とても満足している。

17.2 自由回答(入院・人的)

E. 相談1: 丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	女性	50歳	愛知県	一人でできることは一人でやらせていただけだったので、とても良かったです。
2	言語障害	本人以外の方	男性	80歳	埼玉県	家族の心を理解して対処してくださいました。
3	がん	本人	男性	50歳	長野県	医師、看護師、クラークの皆が常に優しくかった。
4	がん	本人以外の方	女性	40歳	北海道	病室に来てくれる。
5	がん	本人	女性	30歳	愛知県	入院中、託児サービスを利用し、一歳の子どもと過ごせた。
6	リウマチ	本人	女性	70歳	神奈川県	看護師、薬剤師など病棟専門のスタッフがいるので安心。
7	リウマチ	本人	女性	60歳	石川県	依頼しなくても、MSWが病室を巡回訪問してくれた。
8	リウマチ	本人	女性	50歳	鹿児島県	リハビリ病院への転院の際、MSWが丁寧に対応。
9	パーキンソン病	本人	女性	60歳	広島県	看護師・主治医が丁寧に対応してくれた。
10	パーキンソン病	本人	男性	70歳	広島県	充分
11	高齢者	本人	女性	60歳	東京都	親身
12	高齢者	本人	女性	60歳	東京都	とても感じの良いナースだった。
13	無回答	本人	女性	60歳	東京都	看護師長さんの気配りがすばらしく、患者の身になってくれることがよくわかった。

E. 相談2: 何でも相談できる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	盲ろう	本人	女性	70歳	福島県	せんせいが、家族と共に病人の今後についてなど相談にのってくれた。
2	言語障害	本人	男性	50歳	東京都	食道がんでの入院時、先生たちが複数で担当チームを作る体制だったので、自分の状況を説明、相談が出来る先生が複数いて心強かったです。
3	上肢障害	本人	男性	40歳	神奈川県	障害に配慮した聞き取り・内容。
4	がん	本人	女性	50歳	北海道	なんでも看護師や医師に相談できる雰囲気です。
5	がん	本人	女性	30歳	愛知県	色々相談に乗ってもらえる。
6	がん	本人以外の方	男性	10歳	大阪府	定期的に師長が状況確認、相談等対応して下さった。
7	がん	本人	男性	20歳	神奈川県	私が入院した病院では臨床心理士にいつでも話を聞いてもらうことができた。
8	がん	本人	女性	50歳	広島県	ナースステーション事務の方がよく相談に乗ってくれた。
9	リウマチ	本人	女性	70歳	岡山県	術後の相談に乗ってくれる(自宅近くの病院でのリハビリを紹介してくれる。)
10	リウマチ	本人	女性	70歳	宮城県	どんな小さい事でも耳を傾けてくれた。
11	リウマチ	本人	女性	60歳	山梨県	薬等についての質問に調べてくれました。
12	パーキンソン病	本人	男性	60歳	島根県	私が入院した病院では看護師、理学療法士等、リハビリ関連の対応がすばらしく充分。
13	パーキンソン病	本人	女性	60歳	福岡県	ケースワーカーの方が見えて色々相談に乗ってくれありがたかった。
14	発達障害	本人以外の方	男性	無回答	山梨県	ナースに気軽に相談は出来たので良かった。
15	発達障害	本人以外の方	男性	30歳	東京都	それぞれの専門家が対応してくれた。
16	発達障害	本人	男性	20歳	神奈川県	同性が相談に乗ってくれたので安心感があつた。
17	高齢者	本人	男性	70歳	神奈川県	何でも親身に相談にのって頂いた。
18	高齢者	本人	女性	70歳	東京都	栄養指導もしていただきました。
19	高齢者	本人	女性	60歳	東京都	小さな不安でも相談すると、丁寧に取り除いてくれた。
20	障害はない	本人以外の方	女性	50歳	東京都	子供が手術で入院した時、完全看護だったのに付き添いに対応してもらった上に分離不安のカウンセリングをしてもらった。
21	障害はない	本人	女性	60歳	島根県	緩和ケア病棟はいつも見てくれている。

17.2 自由回答(入院・人的)

E. 相談3: 良く話を聞いてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	盲ろう	本人	男性	60歳	福岡県	入院時の食事については栄養士が食べられない物、苦手な食べ物、アレルギー食品等希望を聞いてくれた。

E. 相談4①: 分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	男性	70歳	埼玉県	担当の先生はマスクをはずして少し大きく話をして下さる。
2	がん	本人	男性	60歳	三重県	Dr2人が担当で丁寧に説明をしてくれその結果も丁寧に説明をしてくれて相談もしやすかった。
3	パーキンソン病	本人	男性	70歳	奈良県	言葉使い、簡単明瞭に。

E. 相談4②: 筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	男性	20歳	東京都	筆談で対応してくれた。

17.2 自由回答(入院・人的)

F. 入院生活1:自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	50歳	男性	大阪府	トイレへの誘導を確実にしてくださいました。
2	難聴	本人	70歳	男性	栃木県	トイレなどへの案内を看護師さんが親切に対応してくれた。

F. 入院生活2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	6人部屋だったので、トイレに近いほうが良いと思い、部屋の入口近くにと、お願いしたら、快く、受け入れて下さいました。
2	全盲	本人	60歳	男性	山梨県	消灯後、同室の認知症の方が騒ぎ出した時、看護師がすぐに別室を用意してくれた。
3	全盲	本人	40歳	男性	岡山県	私が入院した病院では、音楽コンサートなどがあり、和ませてくれた。
4	全盲	本人以外の方	40歳	女性	北海道	あまり規則ガチガチじゃなく長期入院へのストレスへの理解を感じる。
5	全盲	本人	70歳	男性	東京都	リハビリルームがあり、指導を仰ぎながらできた事。
6	弱視	本人	40歳	女性	京都府	大部屋だったけど、プライベートに配慮してくれて(カーテンごしに声掛けしてから開けるなど)、ずかずかと作業って感じでなく良かった。
7	弱視	本人	60歳	女性	千葉県	病室はきれいでした。常に看護師さんが見回りに来てくれた。
8	弱視	本人	20歳	男性	神奈川県	詳細にスケジュールをベッドサイドに貼ってくれた。
9	難聴	本人	70歳	女性	神奈川県	早い時期のリハビリ開始の入院日数の短縮等。
10	難聴	本人	50歳	男性	埼玉県	入院中に使用する飲み薬や目薬の場所がわかりやすくなるように、置き場所の透明な入れ物にマジックで色を塗ってくれた看護師の人がいた(全盲と書きましたが、片目は眼前指数程度の視力はあります)。
11	難聴	本人	60歳	男性	富山県	筆談で応対してくれている。
12	上肢障害	本人	50歳	女性	神奈川県	いつも困っていることが無いか細目に聞いてくれました。
13	がん	本人	60歳	女性	埼玉県	夜、担当の先生が様子を見に来ました。
14	がん	本人	40歳	男性	東京都	看護師の対応が丁寧で安心できるものでした。
15	がん	本人	50歳	女性	東京都	親切な対応だった。
16	リウマチ	本人	20歳	男性	神奈川県	分からない部分は看護師、看護助手の方が丁寧に教えてくれた。安心感につながった。
17	リウマチ	本人	50歳	女性	大阪府	リハビリの先生の親身なって対応してくれたのが忘れられない。
18	リウマチ	本人	60歳	女性	宮城県	看護師さんが皆さん親切で、とても安心して入院生活ができた。
19	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	看護師さんが良くしてくれるので何でも相談できる。
20	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	皆、優しい。感じが良い。常に声掛けしてくださる。
21	リウマチ	本人	60歳	女性	岐阜県	看護師が交代する時間に部屋担当が全員患者一人ずつ挨拶するので、名前と顔が覚えられ安心できる。
22	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	痛みからの解放、努力を認めてくれる先生、看護師さんには、感謝です。(前向きな心にして頂きました。)
23	リウマチ	本人	20歳	女性	福井県	看護師さんが丁寧に対応してくれました。
24	リウマチ	本人	70歳	男性	奈良県	親切さが良かった。かゆい所へ手が届く。
25	リウマチ	本人	70歳	女性	愛知県	入院生活を楽しいモノにするため、週1回の話し合いをした。担当医師+看護師+患者間で話し合い、より楽しい生活を過ごせた。
26	リウマチ	本人	70歳	女性	東京都	熱心で(ヘルパー、療法士さん)快適。
27	パーキンソン病	本人	60歳	男性	愛知県	とにかく看護師がよく声掛けをしてくれて安心感が持てました。
28	パーキンソン病	本人	60歳	男性	島根県	挨拶もすばらしかった。
29	パーキンソン病	本人以外の方	90歳	女性	東京都	いつも困っていることが無いか細目に聞いてくれました。患者の声に耳を傾けてくれました。

17.2 自由回答(入院・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
30	パーキンソン病	本人	60歳	男性	東京都	ひんぱんに様子を聞きに来てくれた。
31	パーキンソン病	本人以外の方	80歳	女性	東京都	たいくつしないよう、声をかけてくれた。
32	発達障害	本人	40歳	女性	新潟県	手術後、夜間にこまめに様子を見に来てくれてるのが分かりました。
33	高齢者	本人以外の方	90歳	男性	東京都	薬を時間ごとにきちんと飲むまで見届けてくれるのでよかった。
34	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	安心
35	高齢者	本人	80歳	男性	千葉県	特に不安のないよう24H看護。
36	高齢者	本人以外の方	80歳	男性	埼玉県	安心でした。
37	高齢者	本人	40歳	女性	神奈川県	病室にいない時、病棟医がロビーなど探しに来てくれ、話をしてくれた。
38	高齢者	本人	50歳	男性	長野県	看護師さんは機敏に動いて適切な処置をしてくれた。
39	高齢者	本人	40歳	男性	京都府	暇そうにしていると看護師さんが声をひとこえかけてくれた。
40	認知症	本人	60歳	女性	東京都	傷の回復とともに心の回復にも配慮してくれ、長くなっても嫌ではなかった。
41	認知症	本人	20歳	女性	東京都	年の近い看護師さんが食事を持ってきてくれたり、いろいろ様子見てくれたりしたこと。
42	障害はない	本人	60歳	男性	三重県	病室の入院患者や看護師の対応がよかったです。
43	障害はない	本人	50歳	男性	広島県	看護師さんの感じが良い。
44	障害はない	本人以外の方	30歳	男性	東京都	看護師さんがやさしかった。
45	その他	本人	60歳	男性	静岡県	1週間程度の入院だったが、ほとんどベッドサイドまで医師や看護しがきてくれたので、特に心配するようなことはなかった。
46	無回答	本人	40歳	男性	神奈川県	障害に配慮した部屋の手配。

F. 入院生活3①:大きな声で話してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	看護師さんは私が聞こえないと思って大きく話をして下さる。

F. 入院生活3②:文字ではなく、話して伝えてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	男性	和歌山県	書類を読んでくれる。
2	全盲	本人	70歳	男性	鹿児島県	移動の介助や病状説明などを口述してくれた。

F. 入院生活3③:筆談や手話をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	60歳	男性	和歌山県	何度も入院しているので、入院生活は困ることが少ないし手話、筆談で対応してくれる。
2	ろう	本人	20歳	女性	愛知県	ナースが何とか筆談してくれた。(体調やごはんのメニューなどを)
3	ろう	本人	60歳	女性	岩手県	聞こえないことでノートとか筆談で用意してくれました。
4	ろう	本人	50歳	男性	長崎県	看護師が筆談してるので不自由は感じない。
5	難聴	本人	60歳	女性	神奈川県	筆談で対応してくれた。
6	難聴	本人	60歳	女性	広島県	筆談してくれた。
7	難聴	本人	50歳	女性	大阪府	ドクター、ナースとも筆談対応が行き届いていた。
8	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	筆談が必要と伝えらると、紙とペンをベッド脇において、看護師が書いて伝えられるようにしてくれた。

F. 入院生活4:困難な作業の補助をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	脊髄損傷	本人	30歳	女性	東京都	看護師さんが、寝たきりの際、床ずれができないように随時クッションを入れたり等対応をしてくれた。
2	がん	本人	40歳	男性	東京都	看護スタッフの他に介護スタッフがいるので、身の回りのことを手伝ってもらえる。

17.2 自由回答(入院・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
3	パーキンソン病	本人	50歳	男性	東京都	ナースコールを手の届きやすい枕の近くに置いてくれました。

F. 入院生活5:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	高齢者	本人	60歳	女性	福島県	スタッフが何でも早い対応。

F. 入院生活6:困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	障害はない	本人	60歳	女性	東京都	割とカイトキに過ごせた。

F. 入院生活7:快適である

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	脊髄損傷	本人	70歳	男性	大阪府	個室で快適な入院生活でした。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	奈良県	色々な面に気配りがあり、快適に過ごせました。
3	リウマチ	本人	60歳	男性	三重県	看護師の方たちの教育が徹底されていて痒いところに手が届く感じで快適な入院生活が送れた。
4	リウマチ	本人	70歳	男性	千葉県	快適
5	パーキンソン病	本人	70歳	男性	石川県	一人部屋で快適。
6	パーキンソン病	本人	70歳	男性	広島県	個室で快適。
7	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	快適でした。
8	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	快適な生活でした。

F. 入院生活8:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	○
2	弱視	本人	70歳	女性	千葉県	○
3	難聴	本人	70歳	女性	東京都	いろいろな部屋の人との交流場所があって楽しかった。
4	言語障害	本人以外の方	60歳	女性	三重県	快適とは言えないが悪くはなかった。
5	言語障害	本人	70歳	男性	神奈川県	相部屋で良い人達に恵まれ有難かった。
6	頭脳損傷	本人	40歳	女性	北海道	病室が明るかったので過ごしやすかった。
7	がん	本人	60歳	女性	埼玉県	レンタル寝間着、自分のものが選べる。
8	がん	本人	70歳	女性	埼玉県	下着以外はレンタル。便利でした。
9	がん	本人	50歳	女性	広島県	4人部屋なので一つのスペースが広く使いやすかった。
10	がん	本人	40歳	女性	福島県	個室を準備してくれた。
11	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	治療に専念出来る環境であった。
12	発達障害	本人	60歳	女性	福岡県	夜がぐっすり眠れ身体の調子が良くなった。
13	高齢者	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	プレイルームもあり、日中はプレイルームでビデオを見たりおもちゃで遊んで良かった。
14	高齢者	本人	60歳	男性	栃木県	日用品を含めて必要な物が揃えてあり助かる。
15	障害はない	本人	70歳	女性	神奈川県	治療(手術療法)の進歩により患者の身体的負担は少なくなった。(術後の痛み)
16	無回答	本人以外の方	60歳	女性	千葉県	○

17.2 自由回答(入院・人的)

G. 食事1:配膳等を手助けしてくれた

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	40歳	女性	北海道	みんなでホールで食べるのだが、判りやすい場所に設定してくれた。
2	全盲	本人	70歳	男性	山梨県	食事はベッドサイドで出来た。
3	全盲	本人	50歳	女性	神奈川県	食事を自分のベッドまで持ってきてくれたり、片づけてくれました。
4	全盲	本人	70歳	男性	熊本県	ショクジノトキワ ナンニンカイルヘヤデワ カンジャドーシデ ワタシニテツダッテクレ フジユウナコトワ アリマセンデシタ。
5	全盲	本人	60歳	男性	静岡県	食事もベッドサイドまで届けてくれ、片付けも全てしてくれた。
6	全盲	本人	60歳	男性	大分県	病棟内の移動、食膳の片付け等問題なくしてくれる。
7	全盲	本人	40歳	男性	宮城県	本来、所定の場所まで持って行く必要があった食器を、看護師さんが運んでくれました。
8	弱視	本人	60歳	女性	北海道	毎食、ベッドまで運んでもらい、食堂ではなく部屋食にしてくれた。
9	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	食事の内容や食器の位置を手で誘導しながら説明を受けた。
10	ろう	本人	30歳	男性	東京都	見えないということも把握していただいていたので、下膳は看護助手の人がしてくれた。
11	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	ナースの人が食事を運んでくれるから、こちらは助かりました。
12	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	その都度運び片付けてくれた。
13	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	ちょうどよい味や量で満足。部屋まで上げ下げしてもらった。
14	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	持てない人達には運んでくれ、据膳もしてくれた。
15	パーキンソン病	本人	60歳	女性	無回答	食事をその都度ベッドまで運んでくれ、片づけてくれた。
16	精神障害	本人	30歳	男性	東京都	食事を運んできた際に、メニューを説明してくれた。下膳は自分でやるシステムのものであったが、すべて看護師などがやってくれた。

G. 食事2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	男性	和歌山県	ソースやしょうゆをかけてくれる。
2	パーキンソン病	本人	60歳	男性	島根県	全てにラップがしてあり、あたたかいものをあたたかいままで食べられた。
3	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	病院以外(娯楽室)でも来客(見舞い客)と食べることができる。
4	障害はない	本人	40歳	男性	東京都	配膳時に声をかけてくれる。(患者とのコミュニケーションを取ってくれる。)
5	無回答	本人	70歳	男性	群馬県	入院中の看護師の対応が患者に寄り添ってくれた。

G. 食事3:何でも相談できる(選べる)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	女性	神奈川県	私が去年入院した病院では、食事のメニューが2種類から選べるようになっていて、担当の看護師が全盲で字の読めない私のために、こんだてを読んでくれて、選ぶことができたので、よかったです。
2	弱視	本人	50歳	男性	北海道	私が入院した病院では、食事が暖かいもの、冷たいものと分けて配膳している。
3	下肢障害	本人	40歳	女性	無回答	メニューに選択肢があった。
4	脊髄損傷	本人	30歳	男性	東京都	大盛りにも対応してくれたこと。
5	内部障害	本人	30歳	女性	愛知県	小食なので少ない量が選べてよい。
6	がん	本人	60歳	女性	神奈川県	パン食とご飯食、メニュー2種から希望を聞いてくれました。
7	がん	本人	60歳	男性	神奈川県	術後あまり食べられないので分食として食間に食べるものが用意されていて良かった。

17.2 自由回答(入院・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
8	がん	本人	30歳	女性	静岡県	病室のテレビ(裏画面)で食事を選択できるので自分好みのメニューに出来て良い。
9	がん	本人	60歳	男性	山梨県	まちがって普通食が届いた時、すぐに「きざみ食」に取り替えてくれた。
10	がん	本人以外の方	10歳	男性	大阪府	治療中に食べやすいものに可能な限り変更して下さった。
11	がん	本人	50歳	男性	広島県	量が少なかったけど、まあおいしい。
12	がん	本人	30歳	女性	奈良県	おいしくて完食。
13	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	多少持込みしても「食べられることがベター」という姿勢。
14	リウマチ	本人	70歳	男性	岩手県	バランスよく、同じものが出ないように考えられていた。
15	リウマチ	本人	80歳	男性	青森県	入院中の食事の量・味付けに満足した。
16	リウマチ	本人	60歳	女性	宮城県	野菜料理が多く、三度の食事に毎回、果物がついていて健康的な料理で体調が良くなった。
17	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	途中でもパン食に替えてもらったり、2種類から選べる(メニューが。)
18	リウマチ	本人	60歳	女性	長野県	メニューが選択できてよい。
19	リウマチ	本人	50歳	女性	千葉県	選べるものがあつた。
20	高齢者	本人以外の方	60歳	女性	東京都	アレルギー(食事)で食べられないのを事細かに聞いてくれて、別メニューで対応してくれた。

G. 食事4: 良く話を聞いてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	パーキンソン病	本人	60歳	女性	東京都	抗がん剤治療で食事がとれない時に、栄養士などが病室に来ていろいろ対応してくれた。心が弱っていた時なのでうれしかった。
2	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	好き嫌いが激しいのでうまく一食だけ合わせてくれたので良かった。
3	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	患者の要望に対応してくれた。
4	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	朝食をパンにしてもらったり、ご飯をおかゆにもらったりと希望をかなえてくれた。
5	障害はない	本人	50歳	男性	長野県	ひとりひとりに栄養士の方がヒアリングをしてくれた(要望など)。

G. 食事5: 分かりやすい説明(貼付、口頭で教えてくれる等)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	70歳	女性	宮城県	献立を教えてくれた。
2	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	お盆の上を時計に見立てて説明してくれた。
3	全盲	本人	30歳	女性	宮崎県	食事の中身を説明してもらった。
4	全盲	本人	50歳	男性	東京都	食事の内容をクロックポジションを使って説明してくれました。
5	弱視	本人	60歳	女性	神奈川県	配膳の際にメニューを教えてくれる。
6	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	献立と料理の位置を説明。
7	ろう	本人	60歳	女性	岩手県	簡単に説明してくれた。
8	難聴	本人	60歳	男性	愛知県	一覧表を提示し、相互的に分かるように工夫。
9	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	毎食事ごとにご飯、おかず、一つずつカロリーとタンパク量を記載し、服用役で食べてはならない果物等が記載されていて安心できた。
10	パーキンソン病	本人	70歳	男性	秋田県	あらかじめ1週間前に献立が貼ってくれる。
11	パーキンソン病	本人	70歳	男性	秋田県	献立があらかじめ1週間分貼りだされる。
12	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	意外とおいしく、聞くと内容の説明もしてくれた。

G. 食事6: 筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	50歳	男性	長崎県	看護師が筆談してるので不自由は感じない。
2	難聴	本人	60歳	女性	神奈川県	筆談で対応してくれた。

17.2 自由回答(入院・人的)

G. 食事7:おいしい

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	愛媛県	おいしかった。
2	弱視	本人	60歳	男性	三重県	私は1週間ほど入院したが 食事は大変おいしかった食材も良い物を使っていると思われる。
3	言語障害	本人	50歳	男性	徳島県	美味しかった。
4	脊髄損傷	本人	70歳	女性	東京都	おいしかったです。
5	がん	本人	50歳	女性	北海道	おいしくいただきました。
6	がん	本人	70歳	男性	千葉県	以前に比べ劇的に良くなった。
7	リウマチ	本人	70歳	男性	石川県	適量でうまかった。
8	パーキンソン病	本人	70歳	男性	奈良県	食事が美味しかった。
9	高齢者	本人	70歳	女性	千葉県	病院食の割には味付けはおいしかった。
10	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	美味しかったです。
11	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	よい。
12	無回答	本人	50歳	男性	大阪府	大変おいしく暖かいものや冷たいものなどメリハリのあつたものでした。
13	無回答	本人	30歳	女性	愛知県	個室でしたが食事はみんなで一緒に楽しくおしゃべりできました。(看護師さんにデイルームで食べますか?と聞かれて)スタッフがいつも元気でお手頃なお値段でヘルシーで美味しい物が食べられました。

G. 食事8:時間通り

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	言語障害	本人	70歳	女性	埼玉県	時間内で遅れもなく食べられた。時間を守ってくれた。
2	がん	本人	50歳	男性	群馬県	あたたかく食べられ、夕食も18時でちょうど良かった。
3	パーキンソン病	本人	70歳	男性	千葉県	時間の流れが分単位で正確でした。食事その他。
4	無回答	本人	40歳	女性	神奈川県	7:00と18:00であたたかくスープ等流し込めないで無理だったので対応してもらえ、助かった。

G. 食事9:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	○
2	盲ろう	本人	70歳	女性	福島県	栄養を考えた献立であった。
3	言語障害	本人	50歳	女性	広島県	陶器を使っていたので、ちゃんとした食事感。朝食に焼き立てパンサービスがあった。
4	がん	本人	40歳	男性	岡山県	私が入院した病院では、看護師、看護助手が協力、連携していた。
5	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	普通
6	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	普通
7	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	まあまあ。
8	発達障害	本人	40歳	女性	山梨県	バランスのとれたおかず。
9	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	薄味ですぐ慣れました。
10	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	薄味だったが本来はこの位の味付けがよいでしょう。
11	認知症	本人	70歳	女性	東京都	栄養のバランスが考えられているのでわがままはダメ!

17.2 自由回答(入院・人的)

H. シャワー・入浴1: 自分が行く場所や浴室内等で介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	女性	神奈川県	入浴介助をしましょうか?と言ってもらいましたが、風呂場の説明をしてもらい、一人で入浴しました。終わったら、ブザーを押して迎えに来てもらい、部屋まで連れて行ってもらいました。
2	全盲	本人	70歳	男性	熊本県	カナイガヨーゾダイナイトキニワ オフロニカンゴシガムカイニキテクレマシタ。シカシ オオキナビョーインデワ ソレモデキナイシ ナニモカモカナイカカンゴシニオネガイシマシタ。
3	全盲	本人	70歳	女性	宮城県	同行して介助してくれた。
4	全盲	本人	30歳	男性	東京都	利用予約、シャワー室までの誘導をしてくれた。
5	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	介助員が蛇口の位置を浴槽の位置を声掛けや手引きなどで誘導してくれた。
6	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	レバーなどの位置や操作の説明や誘導。

H. シャワー・入浴2: 丁寧・親切・親身・明るい・優しい(時間などの臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	50歳	女性	愛知県	一人でできることを説明したら、最初だけ見守りをしてくださり、後は一人で行かせてくださったことが良かったです。
2	全盲	本人	50歳	女性	青森県	入浴中は、二人の看護師さんが声をかけながら体を洗っていただきましたので恥ずかしいながらも事故なく安心しておえることができ感謝のひとつでした。
3	全盲	本人	40歳	男性	宮崎県	入院した時、看護師さんが、見えない私と風呂やトイレにいっしょに行ってくれるなど、配慮してくれた。
4	全盲	本人	70歳	男性	栃木県	看護師さんが良く対応してくれた。
5	全盲	本人	40歳	女性	北海道	看護師さんが付き添ってくれた。
6	全盲	本人	70歳	男性	滋賀県	シャワーで髪を洗ってくれた。
7	弱視	本人	60歳	女性	神奈川県	頼めば手伝ってくれた。
8	難聴	本人	60歳	女性	埼玉県	担当の人が手伝ってくれました。
9	言語障害	本人	60歳	男性	東京都	9回入院したが、いつもシャワーOKになるとすぐ看護師が教えてくれた。
10	言語障害	本人	60歳	男性	山梨県	1か月、自分で洗髪できなかった時、看護師が洗髪してくれたこと。
11	上肢障害	本人	40歳	男性	神奈川県	障害に配慮した部屋の手配。
12	下肢障害	本人	30歳	男性	山梨県	シャワーや入浴ができなかった時に足や手などを洗ってくれた。
13	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	部屋にバリアフリーのユニットバスがついていたので便利だった。
14	がん	本人	70歳	男性	千葉県	予約を取りに来てくれるのがありがたい。
15	がん	本人	30歳	女性	愛知県	託児のスタッフに子供のお風呂を院内で預かって頂いている時間に入れてもらえた。
16	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	子どもの付添家族の時間外利用などの配慮。
17	リウマチ	本人	50歳	女性	大阪府	予約表が置いてあって自由に入りたい時間が選べる。
18	リウマチ	本人	60歳	女性	北海道	体調が悪い時は全部手助けしてくれた。
19	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	恥ずかしくないようにさっさと洗ってくださって良かった。
20	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	予約ができれば、ゆっくり入浴できた。
21	発達障害	本人	30歳	男性	東京都	手の届かないところをととてもよく洗っていただきました。
22	高齢者	本人	60歳	男性	千葉県	入浴を手伝ってもらい、気持ちよく入れました。
23	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	度々声掛けしてくれる。

H. シャワー・入浴3①: 分かりやすく説明してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	静岡県	浴室内や備品の説明をきちんとしてくれたので一人でなんでもできた。

17.2 自由回答(入院・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
2	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	全盲だと、申し出ていたからか、シャワールームの、物品の場所とか、使い方を、判りやすく、説明して下さいました。
3	全盲	本人	50歳	男性	東京都	シャワーの使い方だけでなく、脱衣場・シャワールームの中の細かな配置等まで説明してくれました。
4	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	入浴の許可が出た時、担当のナースが浴室内部をきちんと説明してくれた。
5	がん	本人	50歳	女性	広島県	広くて使いやすかった。予約時間の記入がわかりやすい。

H. シャワー・入浴3②:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	50歳	男性	長崎県	看護師が筆談してるので不自由は感じない。
2	難聴	本人	60歳	女性	神奈川県	筆談で対応してくれた。

H. シャワー・入浴4:困難な作業の補助をしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	がん	本人	60歳	男性	三重県	シャワーしかなくて入浴した感じがなかったが、足が不自由な私の場合看護師が衣類を脱ぐまで付き添いをしてくれて非常に助かりました。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	富山県	シャワー椅子を高めの方をお願いすると準備して下さり良かったです。
3	リウマチ	本人	60歳	女性	宮城県	術後は介助で入浴があり、一人で入浴できるようになる時も、入浴指導が丁寧で助かった。
4	リウマチ	本人	70歳	女性	奈良県	足が弱っていたので入浴介助をしていただきましたが、丁寧に対応してくださいました。
5	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	介助してくれる。

H. シャワー・入浴5:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	好きな時に入れる。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	週三回入浴でき、また必要時夜でも入浴できとても良かった。
3	パーキンソン病	本人	60歳	女性	無回答	時間帯が決まっており、運ぶことができた。
4	パーキンソン病	本人	60歳	女性	山口県	個室であったので自由に入浴ができ幸せでした。
5	パーキンソン病	本人	70歳	男性	奈良県	毎日入浴させてくれた。
6	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	時間が決められていたので他の方と重ならずによかった。
7	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	個室だったので、いつでもシャワーが使い快適だった。
8	高齢者	本人	70歳	男性	東京都	個室でシャワーをいつでも使用出来た事。

H. シャワー・入浴6:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	60歳	男性	愛媛県	個室なのでシャワーがあった。
2	全盲	本人	60歳	女性	神奈川県	個室だったので自由にできた。
3	弱視	本人	50歳	男性	北海道	時間が充実している。
4	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	全盲なのでケースワーカーが付き添ってくれた。
5	リウマチ	本人	50歳	女性	三重県	最近、早期からシャワーが出来るところが多い。
6	リウマチ	本人	70歳	女性	長崎県	私が入院した病院では、シャワー設備が良くて快適でした。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	まあまあ。
8	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	清潔感あふれる対応です。
9	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	良かった。
10	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	清潔
11	高齢者	本人	80歳	男性	千葉県	時間制
12	無回答	本人	70歳	女性	東京都	きちんと気を配ってくれました。
13	無回答	本人以外の方	60歳	女性	千葉県	○

17.2 自由回答(入院・人的)

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
14	無回答	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	○
15	無回答	本人	70歳	男性	石川県	清潔だった。

17.2 自由回答(入院・人的)

I. 面会1:自分が行く場所まで、介助し・誘導してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	30歳	男性	東京都	視覚に障がいのある家族がお見舞いに来た際に、病室がわかりづらいという話をしたところ、ナースステーションに声をかければ病室まで誘導してくれることになった。
2	弱視	本人	30歳	男性	東京都	妻が入院した際、面会に行ったときには警備員や看護助手の人が病室まで誘導してくれた。

I. 面会2:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	時間が定められているのでゆっくり休む事ができた。
2	上肢障害	本人	30歳	男性	東京都	面会時間以外になっても面会人を追い出すようなことはされなかったこと。
3	下肢障害	本人	30歳	男性	山梨県	県外から面会の方が時間外に来た時も私の同意を得てから対応をしてくれた。
4	がん	本人	50歳	男性	群馬県	時間外でも検査等に差し支えなければ面会できた。
5	がん	本人以外の方	10歳	男性	大阪府	24hいつでも面会可能であった。
6	がん	本人以外の方	40歳	女性	北海道	感染リスクで小児科は兄弟(15歳以下とか)が入れないが、別スペースの利用を許してくれた時があった。
7	がん	本人	20歳	男性	神奈川県	私が入院した病院では、面会客に特に制限なく誰でも受け入れてくれた。
8	リウマチ	本人	50歳	女性	東京都	比較的自由に対応してもらえた。
9	リウマチ	本人	60歳	女性	宮城県	面会時間以外に来た友人にもうるさく言われずごく助かった。
10	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	家族は自由に面会できる(時間制限は21時から早朝8時まで)
11	リウマチ	本人	70歳	女性	栃木県	2時から自由面会。
12	リウマチ	本人	70歳	女性	長崎県	面会時間が守られて余計な気遣いがなくて良かったです。
13	リウマチ	本人	60歳	女性	東京都	家族のものは結構自由にできた。
14	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	夫が面会時間ぎりぎりに来て迷惑をかけたが笑顔で対応してくれた。
15	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	面会時間が決まっていたので夜は7時までで終わったりだったが、少し甘いところもあり良かった。
16	発達障害	本人以外の方	30歳	男性	東京都	毎回でも面会できた。時間も長く設定されていた。
17	精神障害	本人	70歳	女性	埼玉県	規則があまり厳しくないのが良かった。
18	高齢者	本人以外の方	90歳	男性	東京都	厳しく時間が決められていたので患者にとっては良かったです。
19	高齢者	本人	70歳	男性	神奈川県	いつでもOK。
20	高齢者	本人	70歳	女性	東京都	時間外に面接に来た時も、厳しくは注意されなかった。
21	高齢者	本人以外の方	70歳	女性	東京都	時間の指定がなくAM8時からPM8時は都合に合わせて良かった。
22	障害はない	本人	40歳	女性	神奈川県	19:00まで可能だったので、仕事の後寄ってもらえて助かった。
23	無回答	本人	70歳	女性	東京都	時間も長く良かった。

I. 面会3:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	60歳	女性	神奈川県	筆談で対応してくれた。

I. 面会4:困ったことはない

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	60歳	女性	埼玉県	病室以外に部屋があるので気を使わない。
2	言語障害	本人以外の方	80歳	男性	埼玉県	満足
3	リウマチ	本人	70歳	女性	愛媛県	あまり苦にならない。

17.2 自由回答(入院・人的)

I. 面会5:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	難聴	本人	50歳	女性	香川県	特別なことはなく普通でしたが、なるべく面会室で会うように心がけました。
2	難聴	本人	70歳	男性	埼玉県	来客のときは別の部屋又は廊下で話をします。
3	下肢障害	本人	40歳	女性	無回答	子供用のおもちゃが充実していた。静かに一人で遊べるものが選ばれていた。
4	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	面会室がきれいであった。
5	がん	本人	50歳	女性	広島県	面会室が広く、サロン風で落ち着いた。
6	リウマチ	本人	70歳	女性	神奈川県	時間内で十分できる。
7	パーキンソン病	本人	60歳	女性	広島県	他の患者に迷惑かけない面会室・対話室完備。
8	パーキンソン病	本人	70歳	男性	広島県	個室で安心。
9	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	良い。
10	高齢者	本人	80歳	男性	千葉県	14時以降
11	無回答	本人以外の方	60歳	女性	千葉県	○
12	無回答	本人	70歳	男性	石川県	時間が決まっていた。
13	無回答	本人	40歳	男性	京都府	面会の場所が明るい部屋（オープンでもあり）で良かった。

17.2 自由回答(入院・人的)

J. 支払1:丁寧・親切・親身・明るい・優しい(臨機応変な)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	50歳	男性	和歌山県	お札と硬貨を分けて渡してくれる。
2	がん	本人	70歳	男性	千葉県	親切
3	認知症	本人以外の方	70歳	男性	千葉県	インフルエンザの予防接種等、予約なのですが、日によって体調や気分が違うので、なかなか予約できないが、病院が体調の良い時来て下さいと言ってくれる。

J. 支払2①:自分に合わせたコミュニケーションをしてくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	無回答	本人	70歳	男性	石川県	名前と請求額の復唱。

J. 支払2②:筆談してくれる

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	ろう	本人	60歳	女性	広島県	筆談してくれた。
2	難聴	本人	30歳	女性	兵庫県	ちゃんと筆談を交えて説明してくれた。

J. 支払3:待つ時間が短い

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	上肢障害	本人以外の方	70歳	女性	東京都	近年、会計作業がとても早くて助かる。
2	リウマチ	本人	70歳	女性	愛媛県	スムーズ
3	リウマチ	本人	70歳	女性	宮城県	自動支払いで待つことなく良かった。
4	発達障害	本人以外の方	無回答	男性	山梨県	スムーズで良かった。
5	精神障害	本人	70歳	女性	埼玉県	機械を使うので支払いに時間がかからず早い。
6	高齢者	本人	60歳	男性	東京都	待ち時間はほとんどありませんでした。
7	障害はない	本人	40歳	男性	岡山県	私が入院した病院では、待ち時間を短くするよう配慮されていた。

J. 支払4:カードで支払いができた

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	下肢障害	本人	40歳	男性	東京都	クレジットカードが使える ※小銭・紙幣を扱わなくて済む。
2	脊髄損傷	本人	40歳	女性	福島県	カードが使用できたので、クレジットカードで支払った。
3	がん	本人	60歳	男性	神奈川県	カード支払いだったので補償金が不要だったのがよかった。
4	がん	本人	30歳	女性	愛知県	カードが使える。
5	リウマチ	本人	50歳	女性	鹿児島県	カードが使える。
6	リウマチ	本人	60歳	女性	岐阜県	入院の間は現金の代わりにプリペイドカードで支払い便利だった。
7	リウマチ	本人	60歳	女性	滋賀県	カードでの支払いで助かりました。
8	リウマチ	本人	20歳	女性	福井県	カードでの支払いが出来たので助かりました。
9	高齢者	本人	80歳	男性	千葉県	クレジットOK。
10	高齢者	本人	60歳	女性	埼玉県	カード支払いが可能で助かった。
11	障害はない	本人	50歳	女性	福島県	私ではありませんが家族が入院しました。クレジットカードが使えます。
12	無回答	本人	60歳	女性	東京都	カード支払い可で、現金を用意しないで済む。助かった。

J. 支払5:事前に費用を教えてくれた

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	弱視	本人	60歳	男性	愛媛県	退院時に事務員さんが病室まで来てくれて支払を済ませることができた。
2	弱視	本人	40歳	男性	東京都	退院前に事前に係員が病室に来てくれて、説明してくれたので助かりました。
3	リウマチ	本人	70歳	女性	岡山県	前もって言うってくれるので準備しやすい。
4	パーキンソン病	本人	70歳	女性	東京都	前日に計算してもらってよかった。
5	障害はない	本人	40歳	女性	山梨県	前もって金額を知らせてくれた。

17.2 自由回答(入院・人的)

J. 支払6:高額医療(費)対応

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	全盲	本人	70歳	女性	宮城県	高額医療になった時、ソーシャルワーカーさんから声をかけてくれた。
2	盲ろう	本人	60歳	女性	愛知県	高額医療費の控除分を差し引いた金額を支払う事ができて助かりました。
3	発達障害	本人以外の方	20歳	女性	東京都	事務職の方が高額医療費について説明してくれた。

J. 支払7:その他

通番	身体特性	回答者種別	年齢	性別	居住地	回答
1	盲ろう	本人	60歳	男性	福岡県	家族を通して済ませました。
2	がん	本人	50歳	男性	長野県	担当者が何にどの位費用がかかっているのかを説明してくれた。
3	パーキンソン病	本人	70歳	男性	広島県	銀行振り込み。
4	パーキンソン病	本人	60歳	女性	福岡県	基本入院の支払いは食費だけなので安心している。
5	パーキンソン病	本人以外の方	60歳	女性	三重県	思っていたより安かった。
6	高齢者	本人	60歳	女性	東京都	良い。
7	無回答	本人以外の方	60歳	男性	千葉県	○

17.2 自由回答(入院・人的)