平成 30 年度患者満足度調査結果報告書

平成 30 年 8 月 22 日
蒲 郡 市 民 病 院

平成 30 年 7 月の患者満足度調査アンケートの実施にご協力いただいた皆様にお礼を申し上げるとともに、ここに調査結果をご報告させていただきます。

調査の概要

調査実施日　外来：平成 30 年 7 月 11 日（水）
　　入院：平成 30 年 7 月 5 日（木）～平成 30 年 7 月 11 日（水）

アンケート回答数

［外来］　回答数　333 件（対象外来患者数 604 人に対する回答率　55.1%）
　　※平成 29 年度　回答率　52.0%
［入院］　回答数　168 件（対象入院患者数 366 人に対する回答率　45.9%）
　　※平成 29 年度　回答率　49.8%

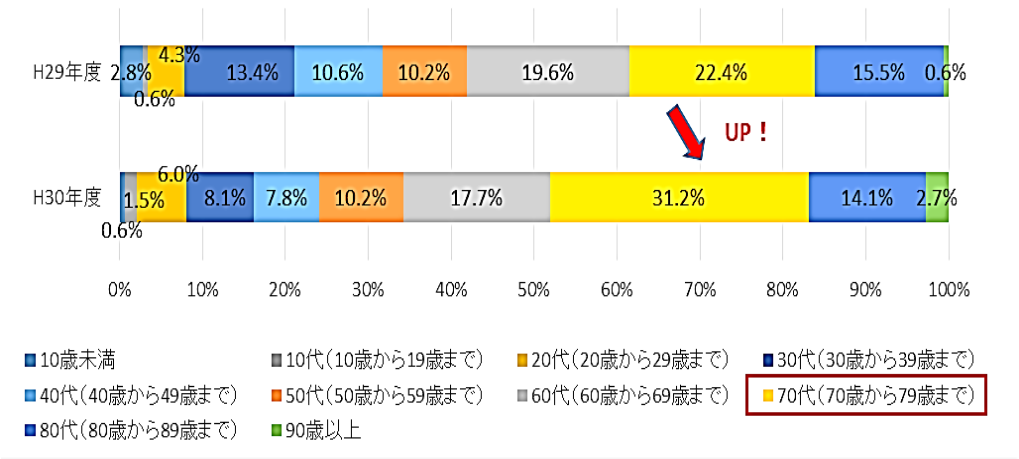
集計結果

■設問１■年齢・性別・住所について

１．年齢（年代）

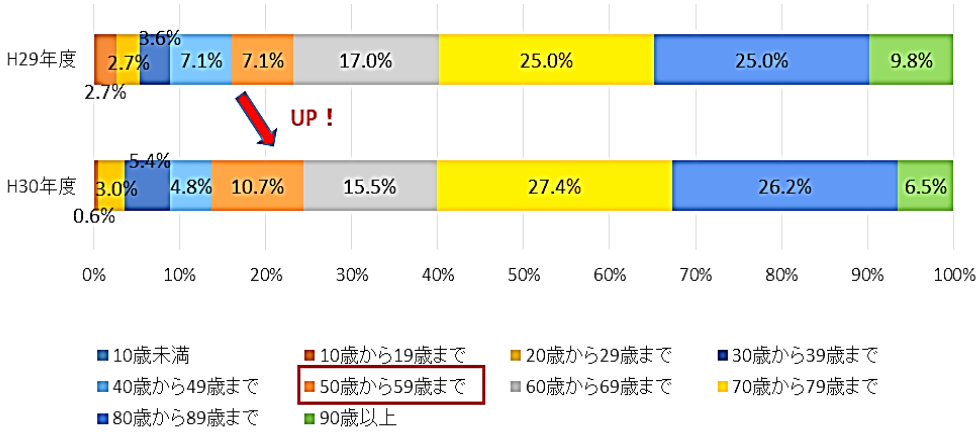
【外来】

年　齢	人　数	割　合
10歳未満	2	0.6%
10歳から19歳まで	5	1.5%
20歳から29歳まで	20	6.0%
30歳から39歳まで	27	8.1%
40歳から49歳まで	26	7.8%
50歳から59歳まで	34	10.2%
60歳から69歳まで	59	17.7%
70歳から79歳まで	104	31.2%
80歳から89歳まで	47	14.1%
90歳以上	9	2.7%
総　　計	333	100.0%



【入院】

年　齢	人　数	割　合
10歳未満	0	0.0%
10歳から19歳まで	1	0.6%
20歳から29歳まで	5	3.0%
30歳から39歳まで	9	5.4%
40歳から49歳まで	8	4.8%
50歳から59歳まで	18	10.7%
60歳から69歳まで	26	15.5%
70歳から79歳まで	46	27.4%
80歳から89歳まで	44	26.2%
90歳以上	11	6.5%
総　　計	168	100.0%

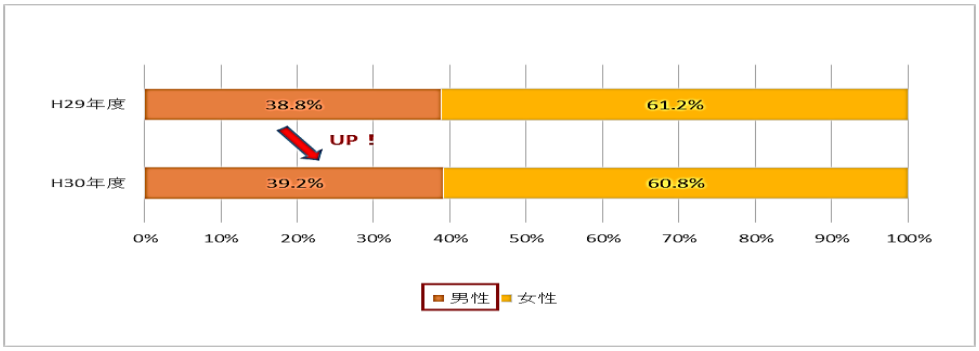


【外来】60 歳以上が 65.7%を占めている（H28 年度比+9.6%）。特に 70 代の患者が増加。20 代は微増となったが、労働人口に当たる年齢層の受診が減少傾向となっている。
【入院】50 代が増加したが、他の年齢層の構成割合に大きな変動はない（70 歳以上が 60.1%）。

２．性別

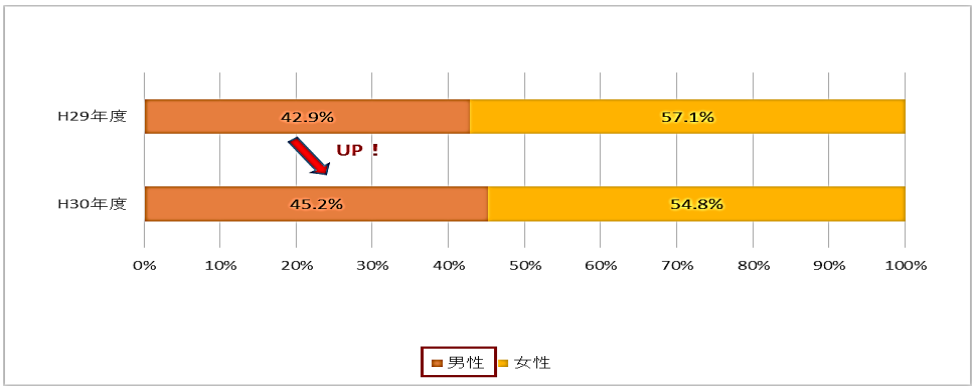
【外来】

性別	人数	割合
男性	130	39.2%
女性	202	60.8%
総計	332	100.0%



【入院】

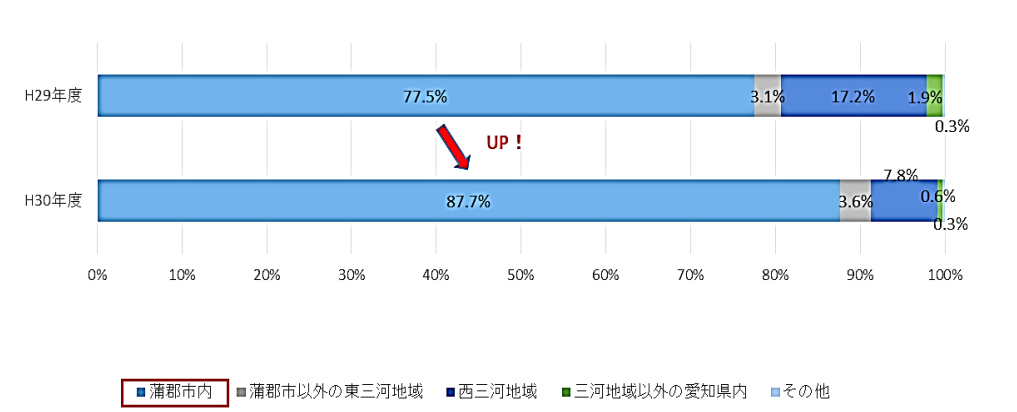
性別	人数	割合
男性	76	45.2%
女性	92	54.8%
総計	168	100.0%



３．お住まいの地域

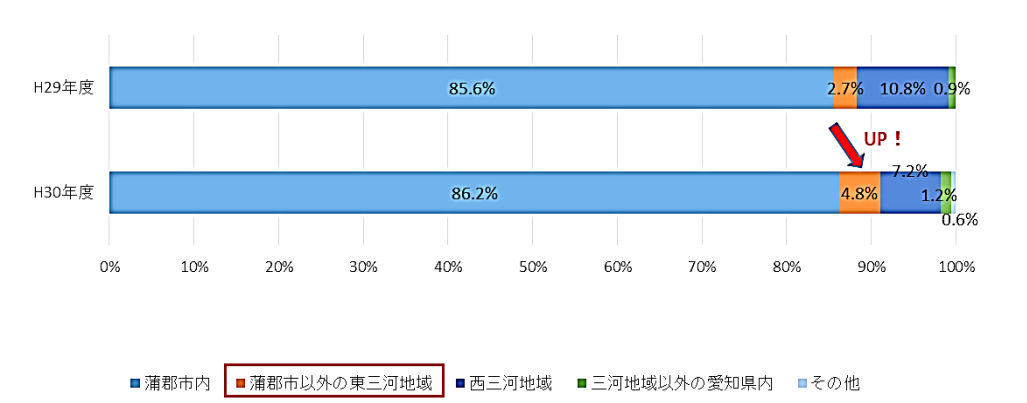
【外来】

地　域	人数	割合
蒲郡市内	291	87.7%
蒲郡市以外の東三河地域	12	3.6%
西三河地域	26	7.8%
三河地域以外の愛知県内	2	0.6%
その他	1	0.3%
総　計	332	100.0%



【入院】

地　域	人数	割合
蒲郡市内	144	86.2%
蒲郡市以外の東三河地域	8	4.8%
西三河地域	12	7.2%
三河地域以外の愛知県内	2	1.2%
その他	1	0.6%
総　計	167	100.0%



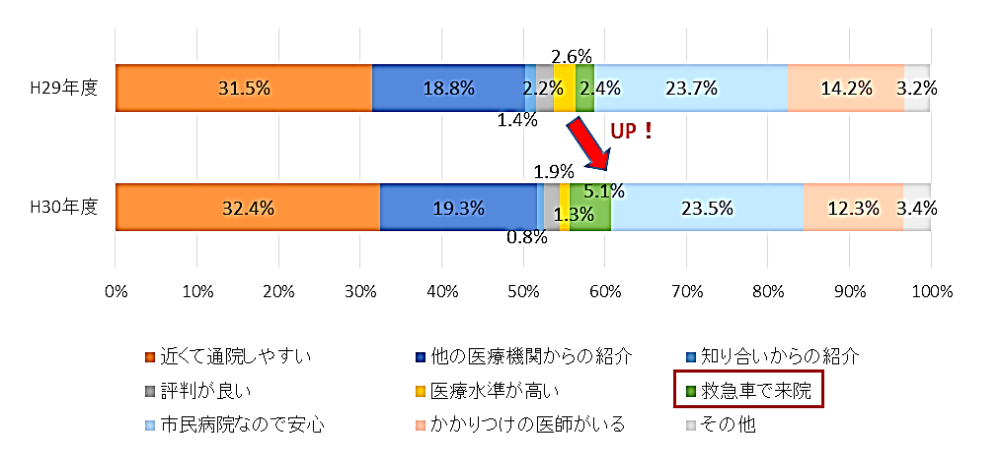
【外来】市内在住の患者が 10.2%増加。東三河地域からの患者は、ほぼ横ばいであった。
【入院】市内在住の患者は、ほぼ変わらないものの、東三河地域からの患者が 2%ほど増加している。
地域連携室を経由した紹介患者数については、平成 30 年度に入り、市内の開業医からの紹介件数が増加（月平均　約 110 件の増）しており、アンケート結果もこれを裏付ける結果となった。

■設問 2■市民病院に関することについて

4．当院を選んだ理由（複数回答有）

【外来】

	人数	割合
近くて通院しやすい	153	32.4%
他の医療機関からの紹介	91	19.3%
知り合いからの紹介	4	0.8%
評判が良い	9	1.9%
医療水準が高い	6	1.3%
救急車で来院	24	5.1%
市民病院なので安心	111	23.5%
かかりつけの医師がいる	58	12.3%
その他	16	3.4%
総　　計	472	100.0%



【その他　選んだ理由】

・1 年に 1 回見てもらいたいので

・他の医院でだんだん重い症状になってきたので（1.5 年通院）理由を言って市民病院に変わりました。

・長期間血圧でかかっても安定しているため先生を代えなくても安心していられるから

・症状によって他の科にも受診できるから　・いろんな科があって、原因不明の体調不良なので。

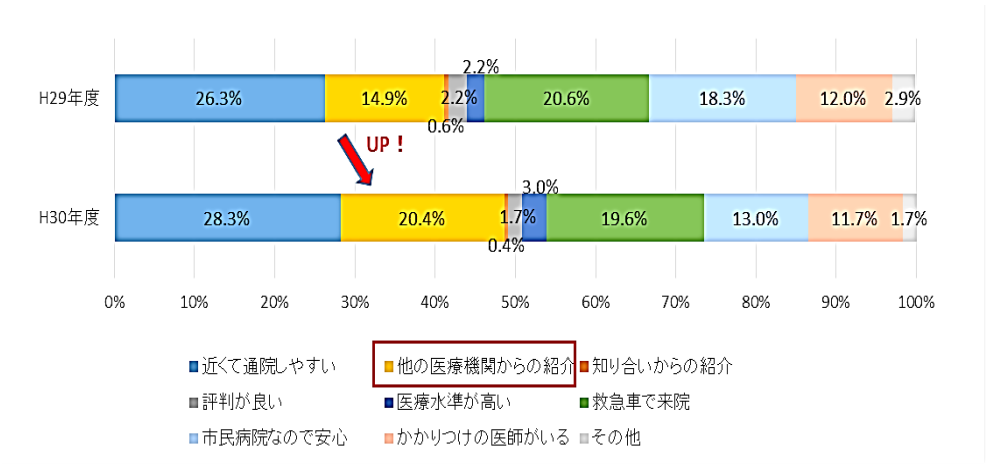
・ネットでかかりたい診療科を見つけた　・児童精神科医がいる。　・里帰り出産の為

・●●先生の評判が良いため。　・安城更生まで通院がえらい。

・土、日、祝でも診ていただけて助かります。　・元蒲郡市民のため　・救急で来てそのまま。

【入院】

病院選択理由	人数	割合
近くて通院しやすい	65	28.3%
他の医療機関からの紹介	47	20.4%
知り合いからの紹介	1	0.4%
評判が良い	4	1.7%
医療水準が高い	7	3.0%
救急車で来院	45	19.6%
市民病院なので安心	30	13.0%
かかりつけの医師がいる	27	11.7%
その他	4	1.7%
総　　計	230	100.0%



【その他　選んだ理由】

・もう一度担当の先生に見てもらいたかったから。

・時間外だったので

・前回の妊娠・出産をした時の利用時にとても良かったから。

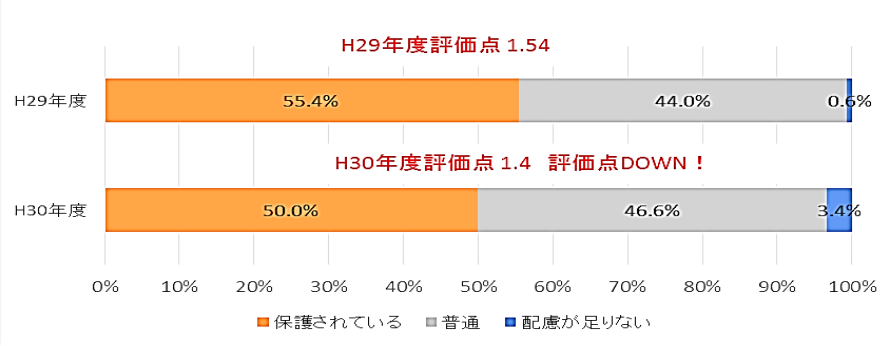
【外来】選択理由として、地域の基幹病院であり診療科が充実していることや、医師の評判を挙げる意見も多い。こうした要因により、「近くて通院しやすい」、「市民病院だから安心」と回答される方も多いと予想される。また、前述のとおり開業医からの紹介も増加していることがわかる。

【入院】他の医療機関からの紹介が 5.5%増加、医療水準が高いとの回答も 0.8%増加している。救急車による入院については大きな変化が見られなかった。

5．患者さんのプライバシー保護

【外来】

	人数	評価点数
保護されている	163	1.00
普通	152	0.47
配慮が足りない	11	-0.07
総　計	326	1.40



【お気づきになった点】　　凡例：・良い点　▲改善点

・相談事を丁寧に聞いてもらえる

・自分ではわからないが、保護されていると思う

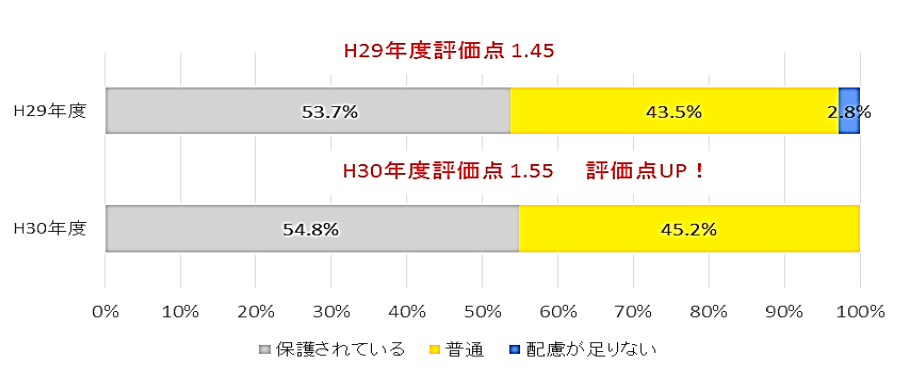
▲受付近くで体重身長血圧を測るのは少しイヤでした

▲診察は掲示板なのに、受付からは番号ではなく名前で呼ばれる。どちらも番号にして欲しい。

▲大声で呼ばれることがある。

【入院】

	人数	評価点数
保護されている	91	1.10
普通	75	0.45
配慮が足りない	0	0.00
総　計	166	1.55



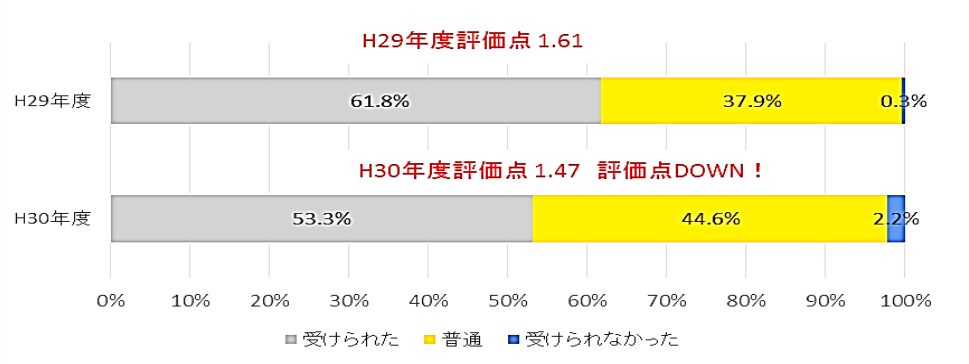
【外来】今回の調査では、評点で▲0.14 ポイント減少。外来受付時などに名前を呼ばれることに対し、抵抗を感じるとした意見が多かった（H29 年度調査時は該当意見なし）。このことが評点の下がった要因のひとつとして考えられる。病院に設置されている「ご意見箱」にも時々、投書される意見でもあるため、改善策について、他院の事例を研究するなどして検討したい。

【入院】プライバシーについて「保護されている」、「普通」ともに増加、評点も 0.1 ポイント UP した。引き続き、病棟などにおいて入院患者のプライバシー保護に努めたい。

6．治療に対する満足度

【外来】

	人数	評価点数
受けられた	172	1.07
普通	144	0.45
受けられなかった	7	-0.04
総　計	323	1.47

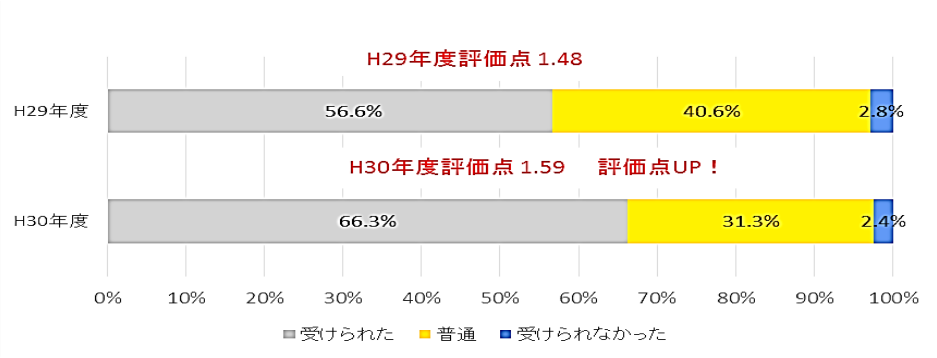


【お気づきになった点】　　凡例：・良い点　▲改善点

・●●先生のお陰です
・老人にも親切な対応あり、安心してます。
・主治医は忙しそう。ただ不調の時は手術前なのに来てくれた
▲もう少し説明が欲しい
▲病気の事をはっきり「何々です」と言ってほしかった。
▲自分の体の調子、聞きたいことなどもう少し先生とお話しする時間が欲しい
▲診察までの待ち時間が長い
▲かかっている科の先生は満足ですが、他の科の受診時若い先生がとても不愉快だった。
▲ドクターを選べないこと
▲市のガン検診もやって欲しい。

【入院】

	人数	評価点数
受けられた	110	1.33
普通	52	0.31
受けられなかった	4	-0.05
総　計	166	1.59



【お気づきになった点】　　凡例：・良い点　▲改善点

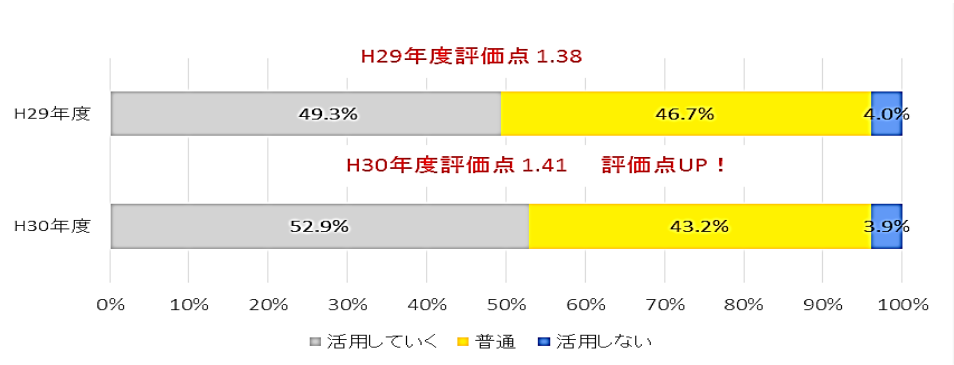
▲私は食堂でめまいを起こし、気分悪く車椅子で部屋に送ってもらいましたが、そんな時お医者さんに見てもらいたかった。
▲各科の連携がもう少し取れていると良い

【外来】満足する治療が「受けられた」との回答が 8.5%減少、「普通」が 6.7%増加と変動が大きく、評点で▲0.14 ポイントとなった。アンケートには、主治医ともう少し話す時間が取れることを希望される意見、待ち時間の短縮が寄せられた。
【入院】満足する治療が「受けられた」との回答が 9.7%と大きく増加している。受けられなかったとする意見は横ばいで、評点は 0.11 ポイント UP となった。

7．地域医療連携室への期待

【外来】

	人数	評価点数
活用していく	163	1.06
普通	133	0.43
活用しない	12	-0.08
総　計	308	1.41

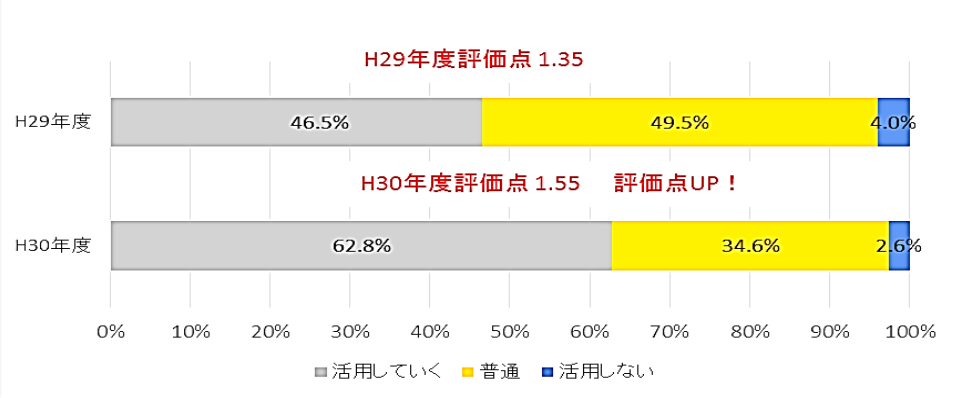


【お気づきになった点】　　凡例：・良い点　▲改善点

・豊川市内の老健施設の往診医からの紹介で当院にかかりました。連携もよく、当院の先生の治療も親切で分かり易くてありがたいです。
・すぐに利用して助けてもらいました
・できたらずっとここでお世話になりたい。
・まだ利用したことがありません
・地域医療機関に不満がある。
▲連携室がどういうものか、いまいち分からない。

【入院】

	人数	評価点数
活用していく	98	1.26
普通	54	0.35
活用しない	4	-0.05
総　計	156	1.55



【お気づきになった点】　　凡例：・良い点　▲改善点

▲案内の内容が分からない

【外来】紹介患者の増加もあり、連携室を利用していくとの意見が 3.6%増加、評点も微増（0.03 ポイント UP）となった。半面、医療福祉相談への対応など、紹介患者以外も対応しているものの、連携室自体がどんなものであるか判らないという意見も寄せられている。この意見は前回調査でも寄せられているため、地域連携を推進するにあたり、医療・介護機関だけでなく、一般患者に対しても周知など対応していく必要が感じられる。

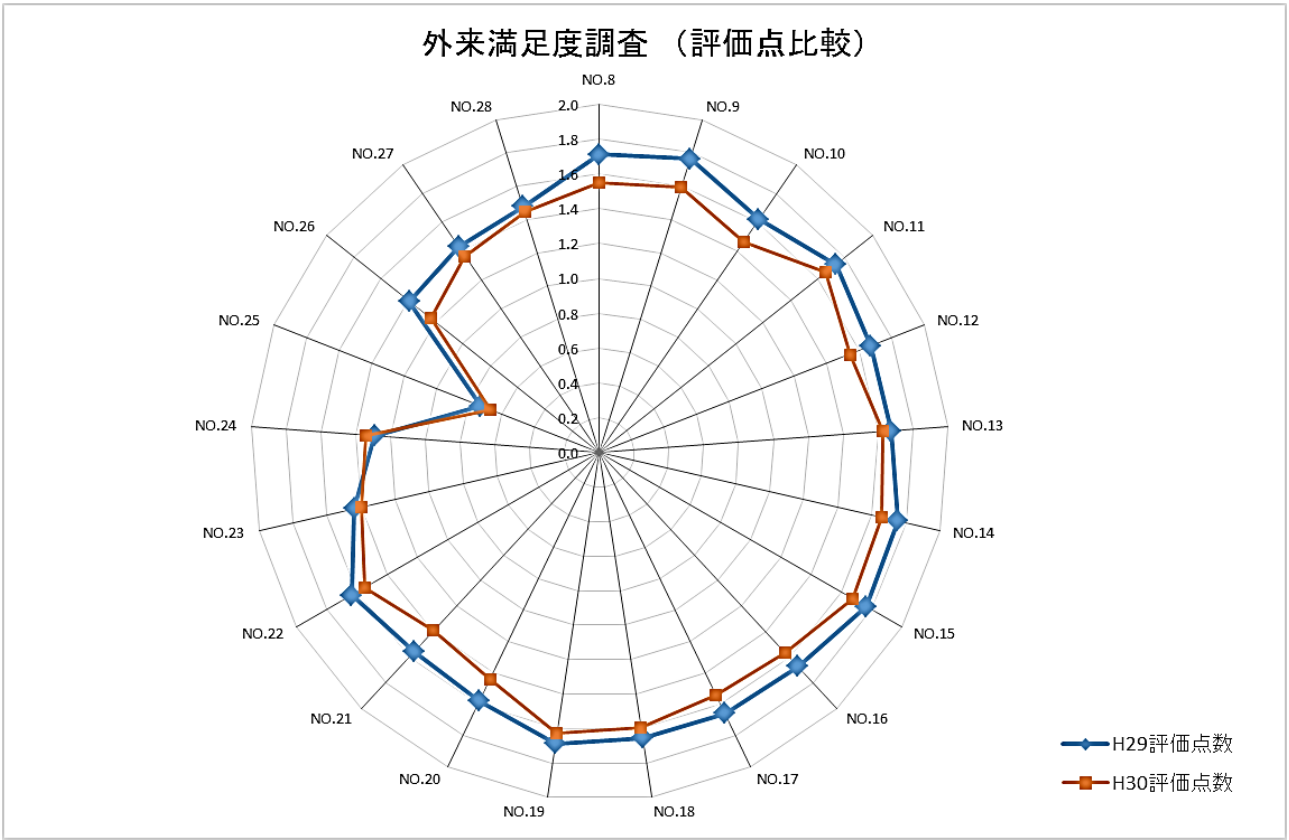
【入院】地域医療連携室を「活用していく」との回答が 16.3%と大幅に増加した。評点で 0.2 ポイント UP。ディスチャージナースや MSW による退院調整など、患者さんの退院後の生活にむけた介入も多いことが要因と考えられる。国が地域包括ケアシステムを推進するなかで、今後も医療・介護の橋渡しとなり、患者さんの退院後の QOL 向上に貢献できるよう引き続き努力していく。

設問３■次の質問について、「満足度」をお聞きします。

評価点数：　よい（満足）…　２点　　普通 … １点　　悪い（不満）… −2 点

【外来満足度調査】

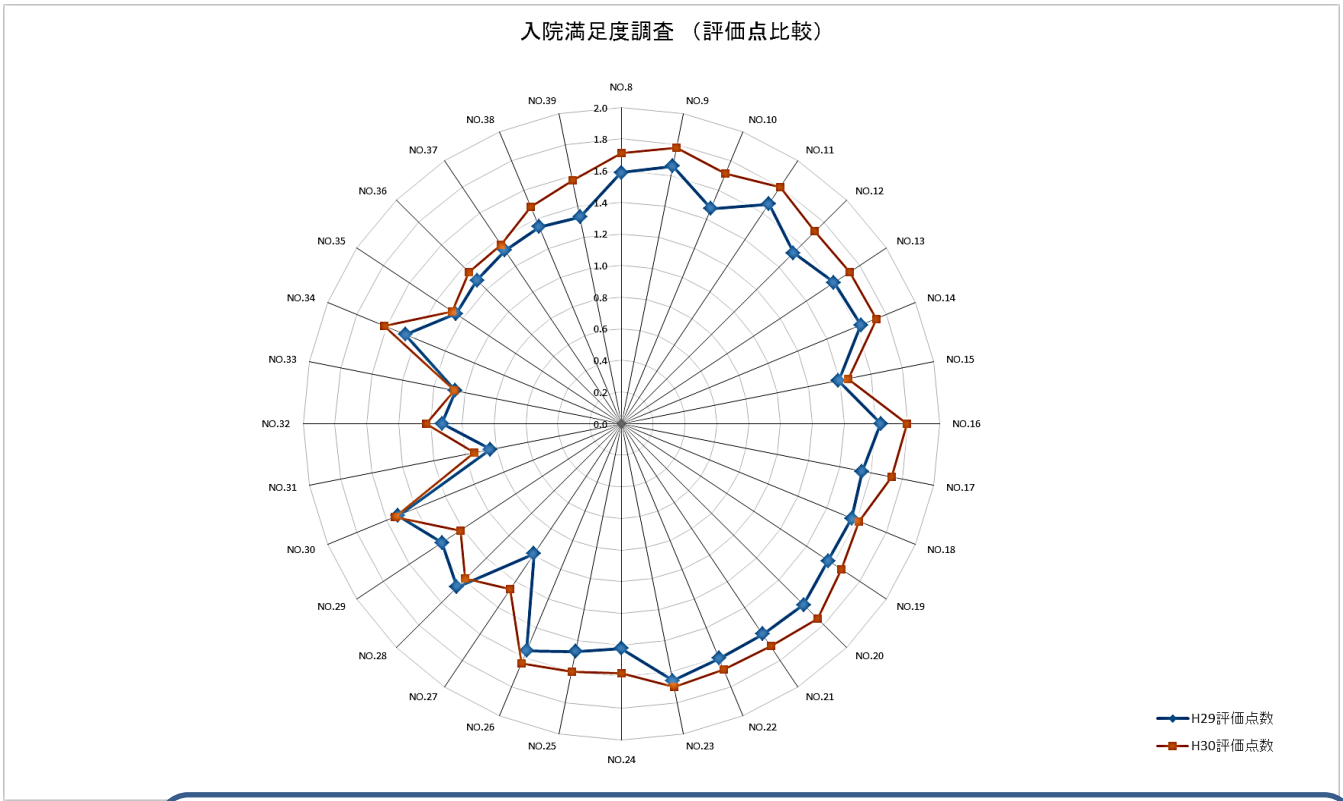
外来満足度調査　質問項目		評価点数	
		H30年	H29年
医師について	No.8　医師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.55	1.71
	No.9　医師の応対は親切で丁寧でしたか。	1.59	1.76
	No.10　医師の説明に納得でき、あなたの気持ちを理解してもらえましたか。	1.46	1.62
	No.11　医師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.66	1.73
	No.12　医師に気軽に相談できましたか。	1.54	1.67
看護師について	No.13　看護師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.63	1.67
	No.14　看護師の応対は親切で丁寧でしたか。	1.66	1.75
	No.15　看護師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.67	1.76
	No.16　看護師に気軽に相談できましたか。	1.57	1.67
医療技術員について	No.17　医療技術員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.54	1.66
	No.18　医療技術員の応対は親切で丁寧でしたか。	1.59	1.66
	No.19　医療技術員の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.63	1.69
事務員について	No.20　事務員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.44	1.58
	No.21　事務員の応対は親切で丁寧でしたか。	1.39	1.56
	No.22　事務員の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.55	1.64
病院の設備・環境について	No.23　案内表示（会計窓口、トイレ、売店、自動販売機など）はわかりやすいですか。	1.40	1.44
	No.24　病院内施設（トイレや待合用いすなど）は清潔感があり、快適に利用できましたか。	1.34	1.29
	No.25　診療までの待ち時間はどうでしたか。	0.67	0.73
	No.26　お支払いまでの会計の待ち時間はどうでしたか。	1.24	1.39
	No.27　当院では患者さんへの情報提供のため、従来の広報紙に加えメディネージを使用していますが、どう思いますか。	1.37	1.43
	No.28　当院では、ホスピタルモールの総合受付にコンシェルジュを配置しましたが、どう思いますか。	1.45	1.48
評価点数（平均）		1.47	1.56



【外来】全体的に評点がマイナスポイントとなったが、0.2 ポイント以上の大きなマイナスはない。昨年とほぼ同じ波形と描いており、待ち時間の改善が一番の課題となっている。また、すべての職種において接遇面の改善を実施していきたい。

【入院満足度調査】

入院満足度調査　質問項目		評価点数	
		H30年	H29年
医師について	No.8　医師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.71	1.59
	No.9　医師の応対は親切で丁寧でしたか。	1.78	1.66
	No.10　医師の説明に納得でき、あなたの気持ちを理解してもらえましたか。	1.71	1.47
	No.11　医師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.80	1.67
	No.12　医師に気軽に相談できましたか。	1.72	1.53
看護師について	No.13　看護師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.73	1.61
	No.14　看護師の応対は親切で丁寧でしたか。	1.73	1.63
	No.15　看護師のナースコールなどへの応対は適切したか。	1.45	1.39
	No.16　看護師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.80	1.63
	No.17　看護師に気軽に相談できましたか。	1.73	1.54
薬剤師について	No.18　薬剤師は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.61	1.57
	No.19　薬剤師の応対は親切で丁寧でしたか。	1.66	1.56
	No.20　薬剤師の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.75	1.62
医療技術員について	No.21　医療技術員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.69	1.60
	No.22　医療技術員の応対は親切で丁寧でしたか。	1.69	1.61
	No.23　医療技術員の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.70	1.66
事務員について	No.24　事務員は聞き取りやすく、分かりやすい言葉で説明しましたか。	1.58	1.42
	No.25　事務員の応対は親切で丁寧でしたか。	1.60	1.47
	No.26　事務員の身だしなみは清潔感がありましたか。	1.64	1.55
病室について	No.27　病室の温度や湿度は適切に管理されていますか。	1.26	0.99
	No.28　病室の照明は適切ですか。	1.39	1.46
	No.29　病室は外部からの音がさえぎられ、静かさが十分に保たれていますか。	1.22	1.36
	No.30　病室の清掃は十分に行われ、清潔に保たれていましたか。	1.54	1.52
病院給食（食事）について	No.31　病院給食の味は満足できましたか。	0.94	0.84
	No.32　病院給食の量は満足できましたか。	1.23	1.13
	No.33　病院給食は適温（温かいものは温かく）で配膳されましたか。	1.07	1.06
入院生活全般	No.34　入院時や入院中の手続きは、適切に行われましたか。	1.61	1.47
	No.35　入浴の回数や時間は満足でき、快適に利用できましたか。	1.28	1.25
	No.36　トイレや浴室の清掃は十分に行われ、清潔感があり快適に利用できましたか。	1.35	1.28
	No.37　面会時間は適切ですか。（平日：午後3時～8時）	1.36	1.32
	No.38　入院中の生活に不便なく過ごすことができましたか。	1.48	1.35
	No.39　退院に向けた支援・手続きの説明は十分に受けられましたか。	1.57	1.33
評価点数（平均）		1.55	1.44



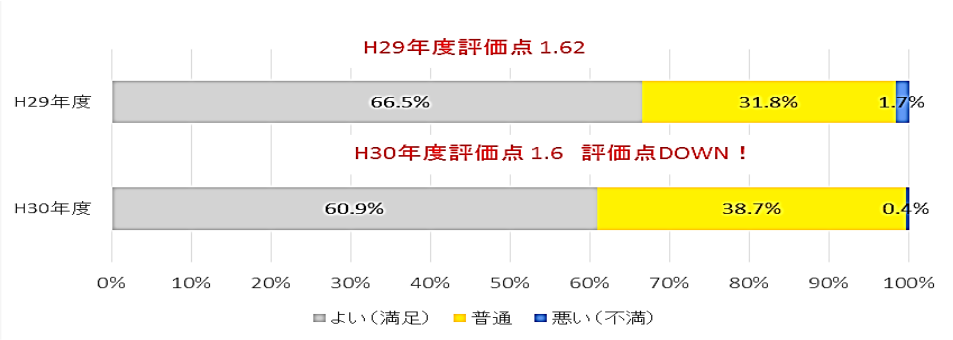
【入院】全体的に評点がプラスポイントとなった。「満足する治療が受けられている」との回答が多かったことも要因と考えるが、前年比で 0.2 ポイント以上の UP があったのは４項目もある。病棟の生活環境のほか、接遇や退院調整での満足度が向上している。

■設問４■

病院の待ち時間対策について、外来を受診された患者さんに「認知度」及び「満足度」をお聞きします。

40. 外来待合室にある診察番号表示

	人数	評価点数
よい(満足)	156	1.22
普通	99	0.39
悪い(不満)	1	-0.01
総　計	256	1.60



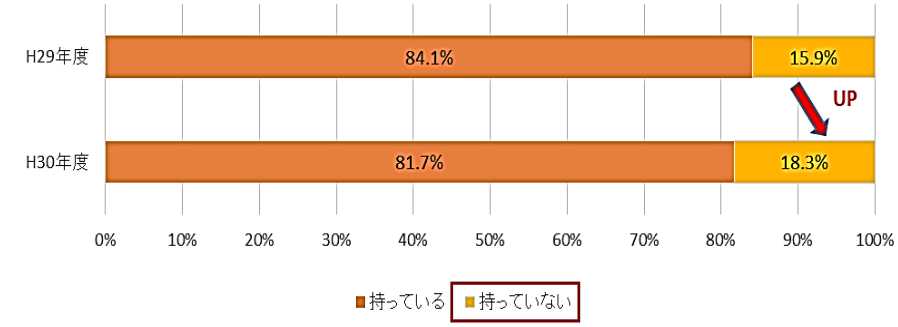
【お気づきになった点】　　凡例：・良い点　▲改善点

・チャイムでのお知らせがあり、わかりやすく良い。
・意識が音に向くことは確か。
・老人にもわかりやすくて助かります。
▲番号表示を見落とす時があるので（中待合）声かけがあると良いかな
▲表示が出ている時にピローンって音　気づかない時があった。
▲歳もとっているので使うと便利そうだけどよう使えません。
▲診療受付にも設置できたらいいな
▲番号がでてもそれから進まず長く待つことがある。ちょっと説明があると待てれると思う。

41. まもなくコール

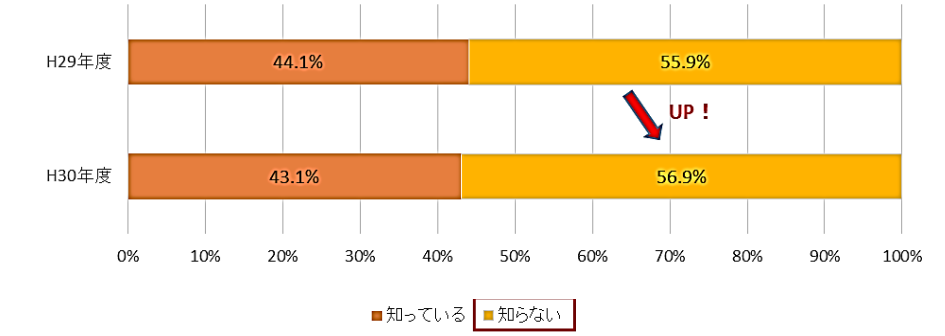
ア. 携帯電話をお持ちですか。

	人数	割合
持っている	214	81.7%
持っていない	48	18.3%
総　計	262	100.0%



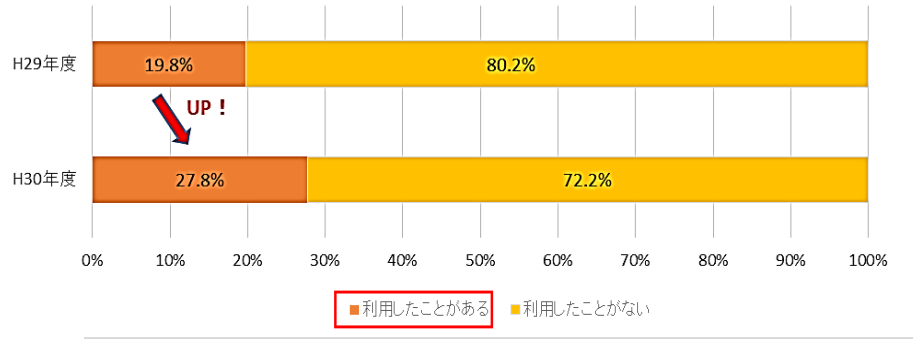
イ.　「まもなくコール」についてご存知ですか。（携帯電話を所持している方対象）

	人数	割合
知っている	109	43.1%
知らない	144	56.9%
総　計	253	100.0%



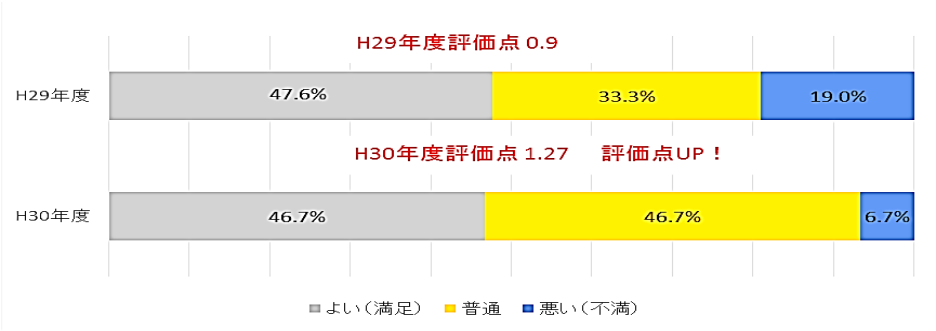
ウ.「まもなくコール」を利用したことがありますか。（知っている方対象）

	人数	割合
利用したことがある	30	27.8%
利用したことがない	78	72.2%
総　計	108	100.0%



エ.「まもなくコール」を利用した方の満足度

	人数	評価点数
よい(満足)	14	0.93
普通	14	0.47
悪い(不満)	2	-0.13
総　計	30	1.27



【お気づきになった点】　　**凡例：・良い点　▲改善点**

・時間前に家から病院に着いて少し待っていたが（コール）持っていた携帯にはサービスのコールが来てよかったので、看護士に伝えた事があります。

▲知ってるけれど、やり方がわからない。めんどう

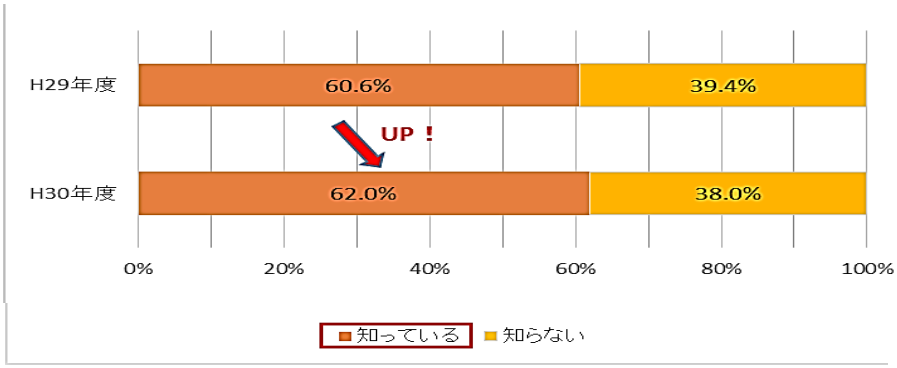
▲番号で診療時間がわかるのなら、コールセンターで今何番を知らせてくれるようにならないか

42. おいでんミニ講座

患者さんに待ち時間を有効にすごしていただくために、看護師・コメディカル等がホスピタルモールにおいて健康をテーマに毎日 15 分のミニ講座を２回行っています。

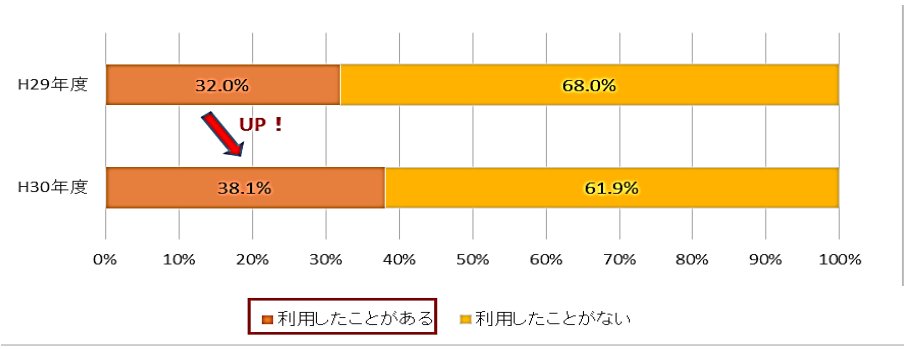
ア.「おいでんミニ講座」についてご存知ですか。

	人数	割合
知っている	155	62.0%
知らない	95	38.0%
総　計	250	100.0%



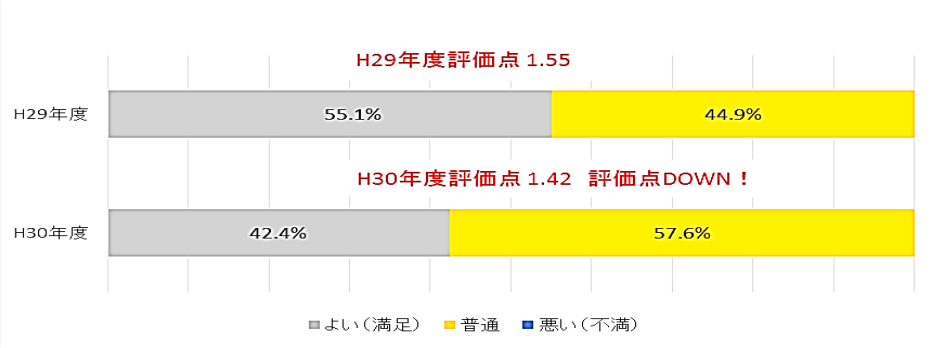
イ．「おいでんミニ講座」を利用したことがありますか。（知っている方対象）

	人数	割合
利用したことがある	59	38.1%
利用したことがない	96	61.9%
総　計	155	100.0%



ウ．「おいでんミニ講座」を利用した方の満足度

	人数	評価点数
よい(満足)	25	0.85
普通	34	0.58
悪い(不満)	0	0.00
総　計	59	1.42



【聞いてみたい講座内容】

・ボケについての気配り

・肝臓がん、膵臓がんの検診方法

【待ち時間対策】

「まもなくコール」の認知度は昨年並みであるが、利用したことのある患者は 8%増加している。外来は高齢者が多いため、利用手順に難しさを感じる方もみえるが、利用された方の満足度は高く、評点で 0.37 ポイント UP となった。今後は利用促進にむけた工夫を検討していきたい。

「おいでんミニ講座」については、「知っている」、「利用したことがある」が増えている。特に利用したことのある患者は 6.1%と大きく増加。利用された方の満足度は前年調査よりも減少（▲0.13 ポイント）となった。講座は多職種で実施され、季節に応じた講座内容の展開だけでなく、毎年、新しいコンテンツが追加されている。待ち時間対策のため、周知・利用促進の面で難しさがあるが、より活用されるよう検討していきたい。

■設問 5■患者さんからのご意見（抜粋）

凡例：・良い点　▲改善点

【外来】

・隣町には総合病院がないので、近くにある市民病院にかかれてよかったです。
・大変素晴らしい病院です。お世話になり心より感謝申し上げます。（岡崎市より来院）
・町医者に対して市民病院は待ち時間など、いろいろな面で皆さん不満があるにもかかわらず長くても待ってみえます。市内にある病院よりも安心感がどこよりもあると思います。看護師さん等はとても優しく接していると思う。
・「まもなくコール」知らなかったですが、活用できると待ち時間も短くなりそうで良い
・「おいでんミニ講座」を聞いてみたいと思うが、順番が気になって、そのまま外来待合へ行ってしまう。会計等で待っているときは気に掛けて聞いている。
・リハビリテーション科、初めて利用させていただきましたが、優しく親切に対応していただきました。

【医療・接遇面】

▲受付、入院案内の職員が無愛想
▲各階病棟の看護師の質に差がある。看護師さんへの声かけがしやすい病棟、しにくい病棟がある。
▲市民病院利用の場合、殆どがかかりつけ医院からとかかかりつけでは不安なので受診すると思います。ドクターには、その事をふまえて対応して欲しいです。
▲がん（膵臓、肝臓、胆嚢）の検診を市民病院で行って欲しい。
▲当日受診の人、予約の人も全て順番があると良い
▲作業療法士と言語聴覚士の人数を増やして欲しい。もう少し月に何回も言語訓練に通いたい
▲予約の変更を聞いて欲しい。何回でもされると困るなら１回だけＯＫとか。１週間前まで可とか。

【設備面】

▲おしっこを採りやすくしたい。ねたきり老人はどうしておしっこをとればいいのか。方法と場所がない。
▲冷房をもう少し効くようにして欲しい。
▲建物、設備も老朽化が進んでいる気がします。修繕も考えたほうが良い。
▲ひだまりレストランが変わってしまったのがすごく残念です。

【その他】

▲待ち時間が長いですね。
▲「おいでんミニ講座」は、フロアーでなく小部屋でもいいので、聞き易い場所が望ましいと思う。

凡例：・良い点　▲改善点

【入院】

・地域の市民病院であり、先生方の充実感が良くなったと思います。このままで良いと思います
・いろいろな優秀な先生が見えたとのことで良いことだと思います。
・通院では分からなかった医師・看護師・食事関係者の方々の大変さがよく分かりました。またより良い環境づくりへの取組、皆さんの努力も分かりました。
・大変お世話になりありがとうございました。どの方もよく看護していただき気持ちよく過ごすことができました。欲を言えば、もう少し何気ない、病気と余り関係ない話しかけがあったら、心安らげる時間がもっとあったと思います。とはいえ、激務ですので、本当にこうして無事回復することができ、何人もの病院職員の方々のおかげと感謝しています。
・もっとたくさんの方に、良い評価がされてもいい病院だと思います。外来も入院病棟も、どなたも親切一生懸命です。働いている皆さんも身体を労りながらがんばってください。

【医療・接遇面】

▲看護師さんの数が少ないのでしょうか？何か質問、相談をすると「少しお待ち下さい」で待たされ、色々のことが伝達不足でスイスイと事が運ばないという事が多々ありました。
▲人員不足があきらかでナースコールに迅速に対応できていない。またそのため相談事などが頼みにくい状況でした。今後の改善を望みます。
▲看護師が人手不足のように感じる点が多々あり、もう少し負荷を下げないと医療ミスが起きそうである。毎日患者につく看護師が変わり困惑する
▲入院中は自分（母親）に対しての回診はあるが、赤ちゃんについて情報が全くないため不安になる。
▲整形外科で入院しているが、股関節や膝関節の手術後足の間に挟むクッションのバリエーションが少ない。
▲入院するにあたり、先生から説明を受けた後、別の場所で手続きの説明を受け、また別の場所でカウンセリング。あちこちへ移動させられ、病人本人は少々大変なんじゃないかと思います。
▲食事、空調関係がもう少し充実されるとイメージアップになると思います。

【設備面】

▲病室のロッカーが使いづらい。
▲病室が暑いと感じる時があった。
▲天井に扇風機（スペース的にも、カーテンを閉め切る半個室にも効果ありそう。梅雨時期で仕方ないですが、冷房が夜中にオフになると体温調節が大変でした。仕方ないけど、改善して欲しい。
▲談話室のテレビが小さすぎだと思う。お年寄りの方々が「小さくて見えない」と残念がっていた。入院されている方はお年寄りの方が多いので、快適に過ごせる場にしてあげてほしいと思った。
▲お茶や水が出てくる機械になぜ紙コップがないのでしょうか・・・つきそい家族やお見舞いの方が利用したいとき困ります。

【その他】

▲面会時間は午前の部、もしくは午後の部（12～14 時）など多様な家庭環境に対応化して欲しい。