

# 2025年度 顧客満足度調査 アンケート結果

—利用者、利用者家族対象—

介護老人保健施設三郷ケアセンター  
施設サービス向上委員会

# 調査について

調査期間:2025年11月10日~12月20日

調査方法:①QRコードを読み込み、グーグルフォームにて回答  
②アンケート用紙に記入し提出

調査対象:デイケア 190名

訪問リハビリ 62名

入所・ショートステイ 200名

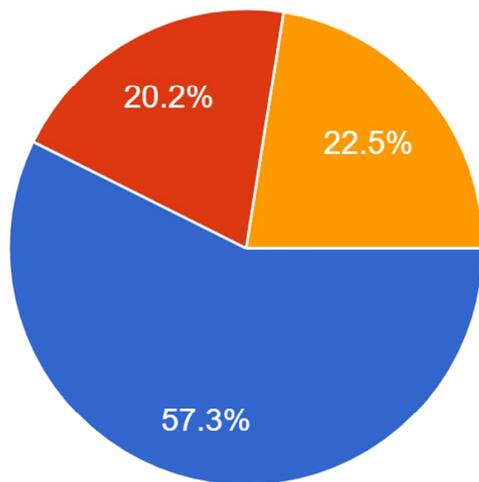
回収率 :デイケア 約53.7%(102/190)①16件②86件

訪問リハビリ 約58%(36/62)①10件②26件

入所・ショートステイ 20%(40/200)①21件②19件

ご利用中のサービスを選択してください

178 件の回答



- デイケア
- 訪問リハビリ
- 入所・ショートステイ

デイケア:102件  
訪問リハビリ:36件  
入所・ショートステイ:40件

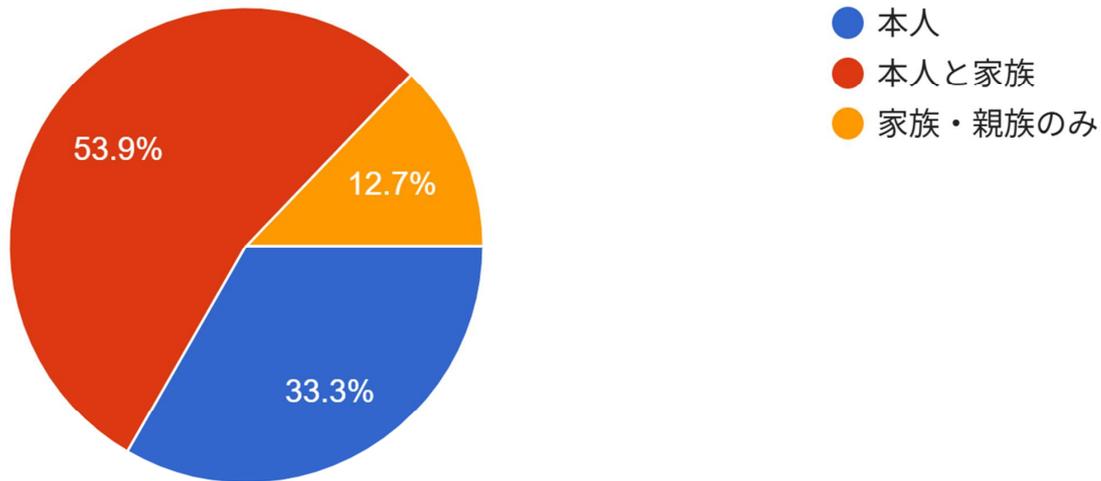
デイケア

利用者・家族より

# デイケア

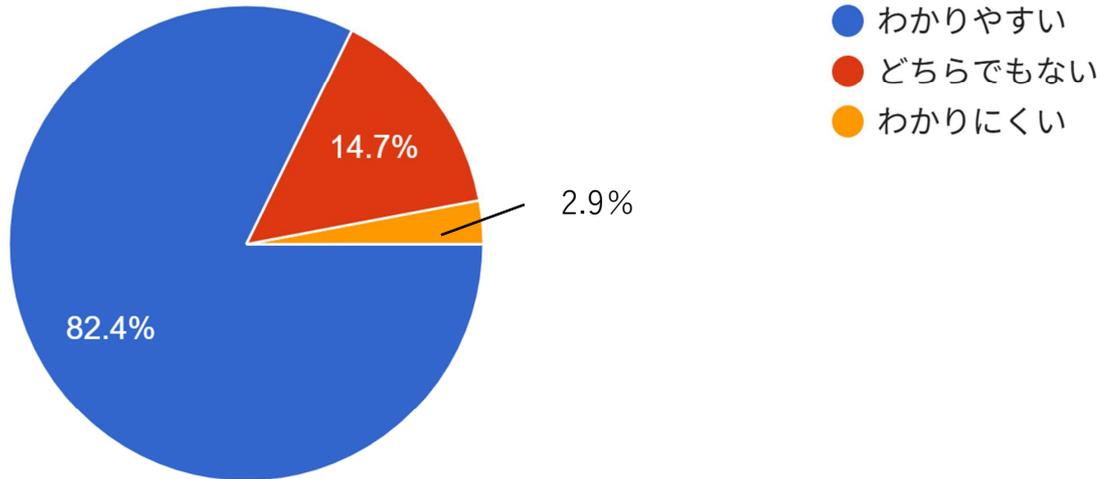
ご回答いただいている方について、あてはまるものを選択してください

102件の回答



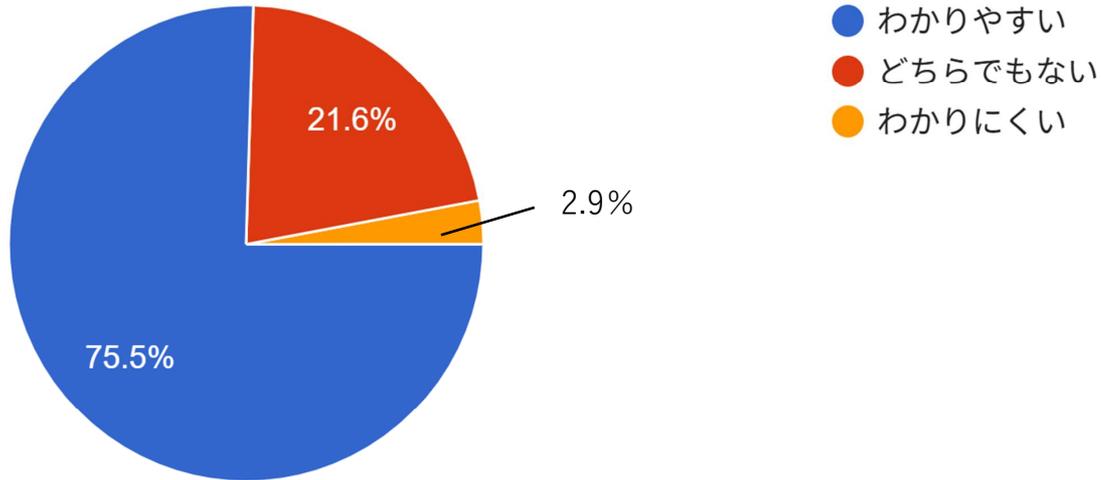
## 【三郷ケアセンターについて】 ①ご利用までの流れ・面談について

102 件の回答



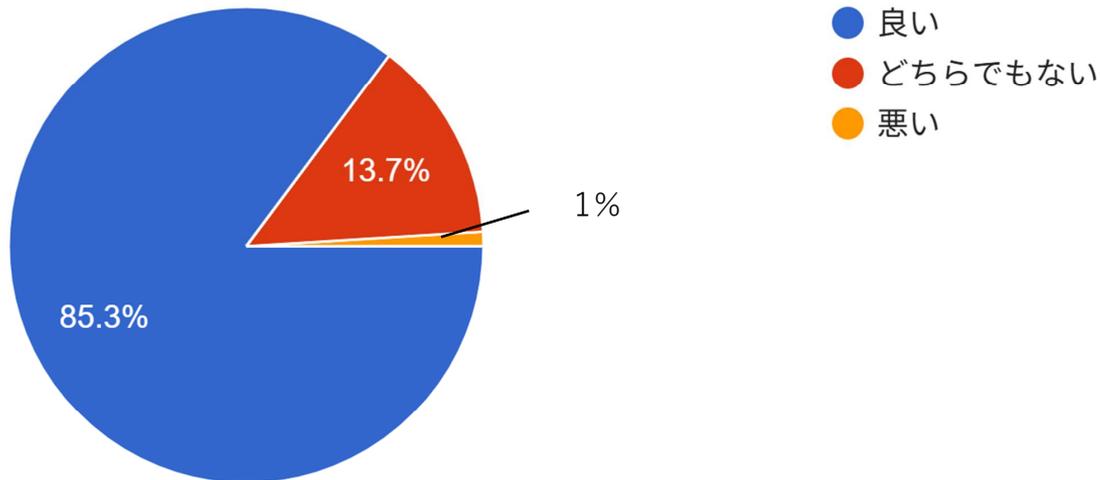
## 【三郷ケアセンターについて】 ②ケアプランの説明

102 件の回答



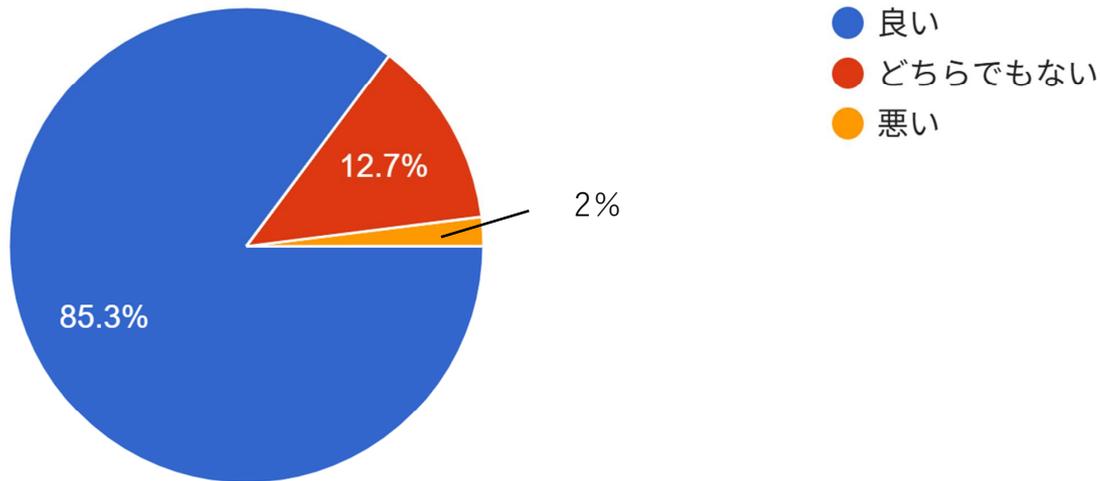
## 【三郷ケアセンターについて】 ③受付対応について

102 件の回答



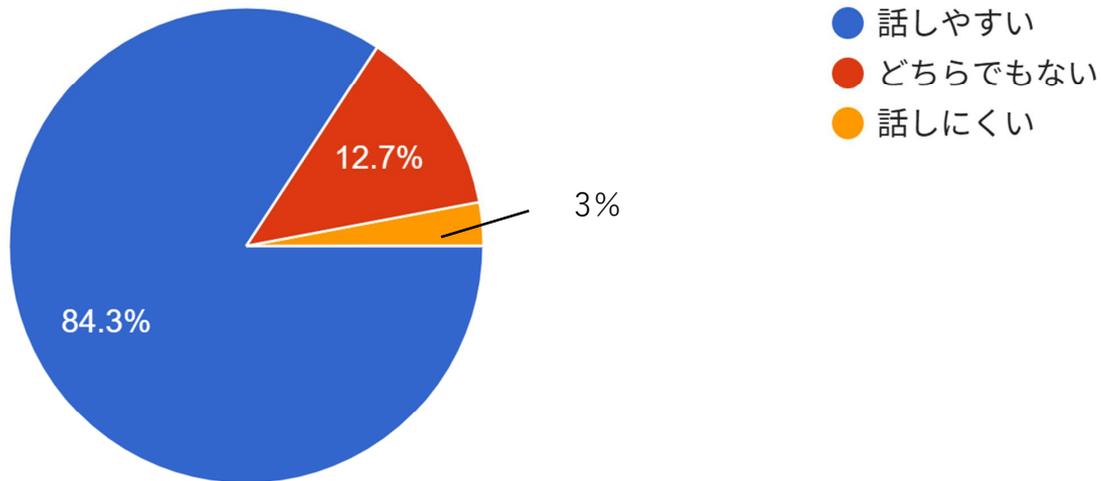
## 【三郷ケアセンターについて】 ④電話応対について

102 件の回答



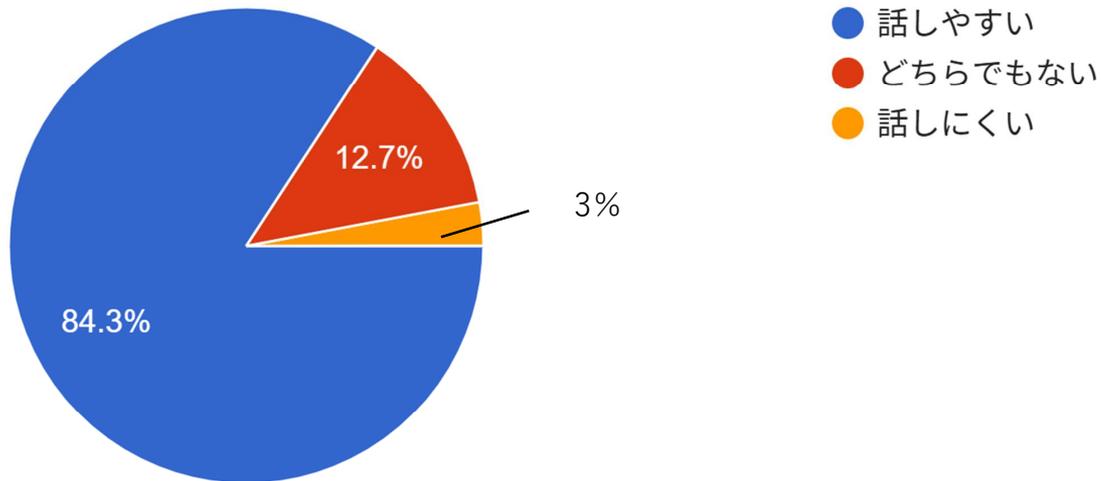
## 【職員の対応について】 ①職員との話しやすさ

102 件の回答



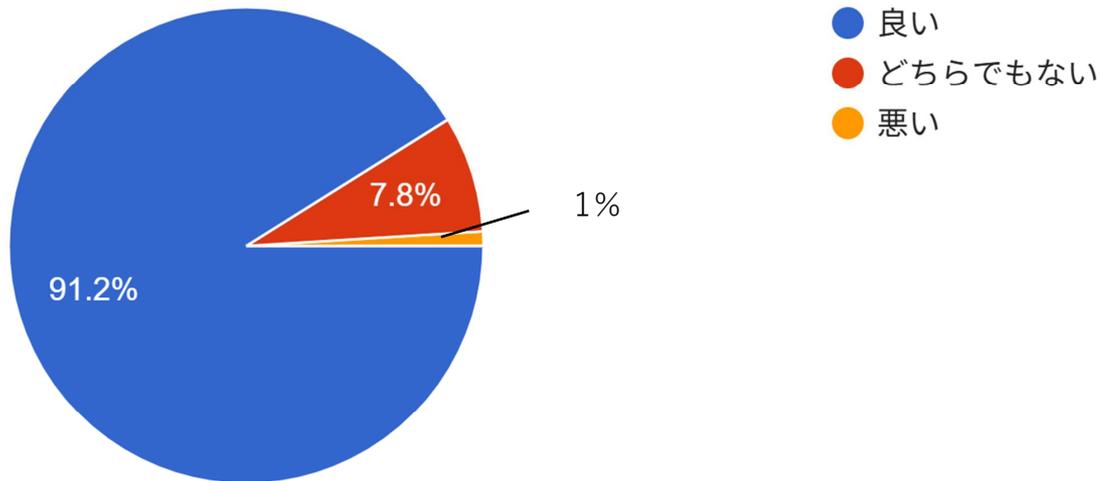
## 【職員の対応について】 ②質問や相談、要望など

102 件の回答



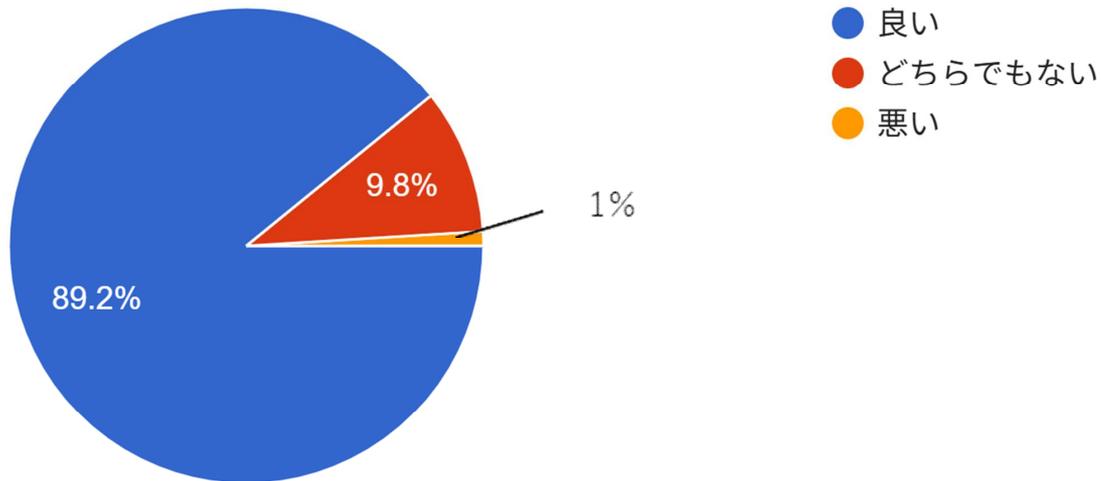
## 【職員の対応について】 ③職員の言葉遣い

102 件の回答



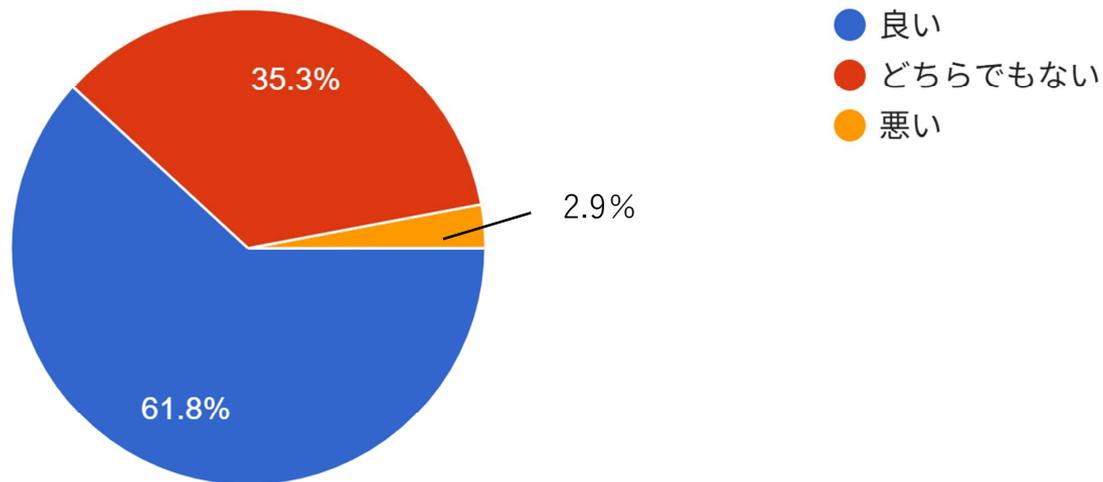
## 【職員の対応について】 ④職員の態度

102 件の回答



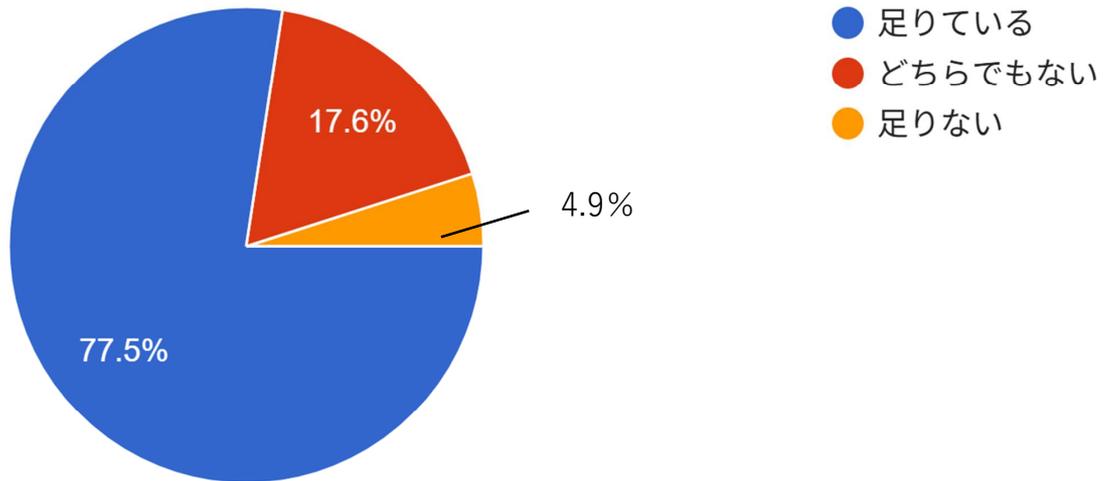
## 【食事について】 ①味について

102 件の回答



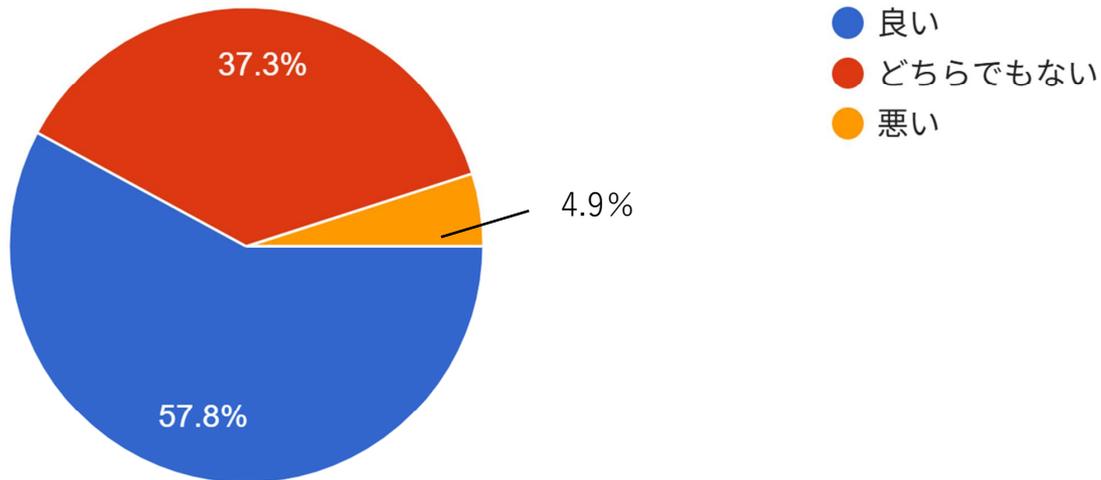
## 【食事について】 ②量について

102 件の回答

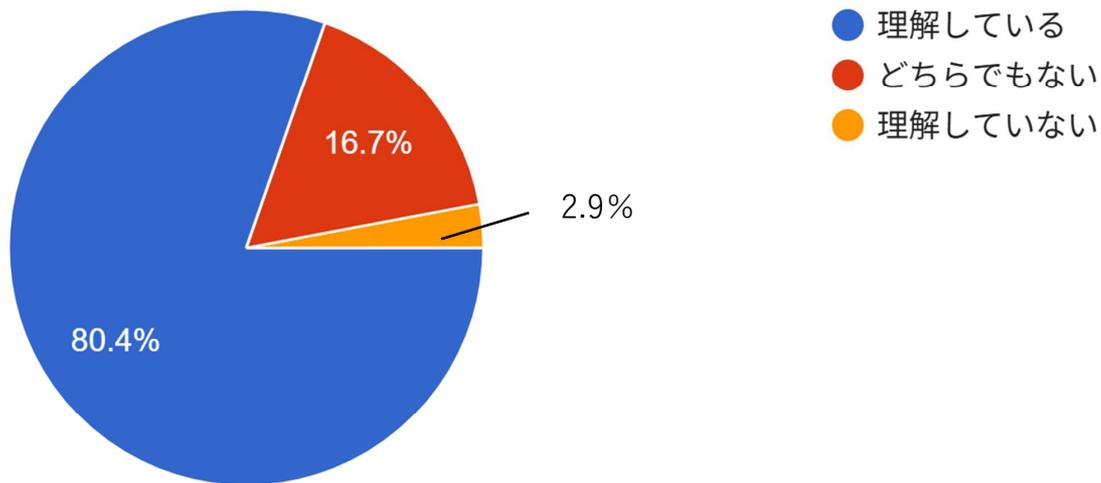


## 【食事について】 ③内容について

102 件の回答

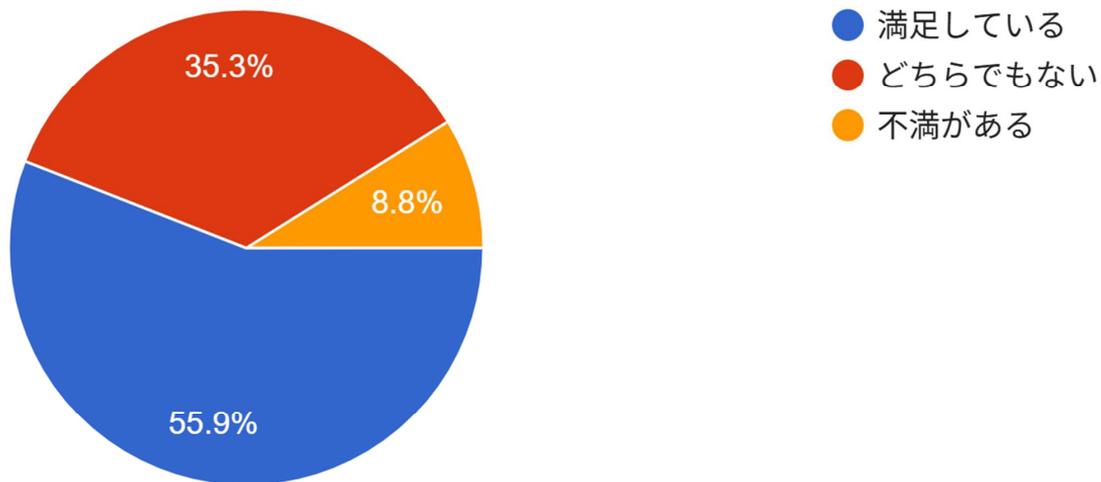


【リハビリ・レクについて】 ①リハビリの目的について説明を受け、理解されましたか  
102件の回答



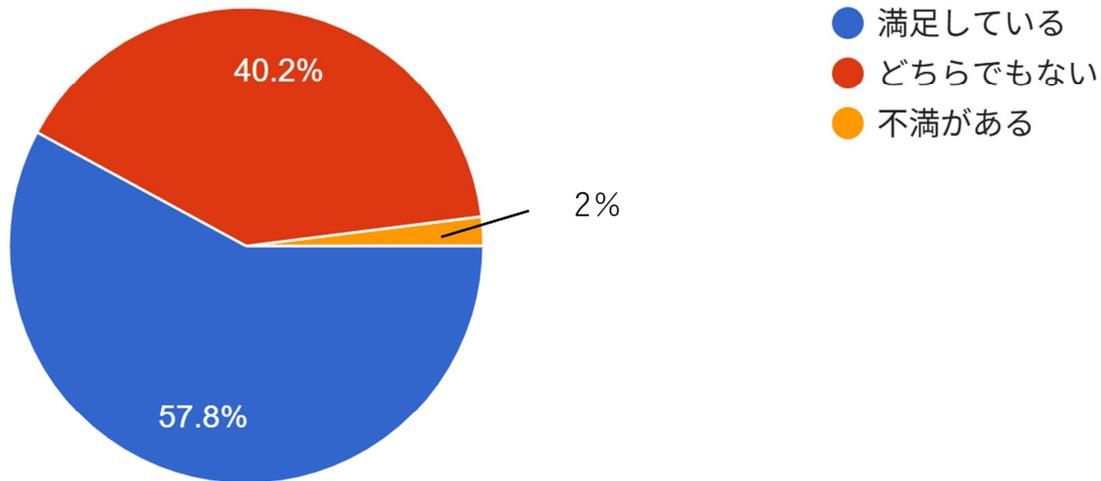
## 【リハビリ・レクについて】 ②リハビリの内容はいかがですか

102 件の回答



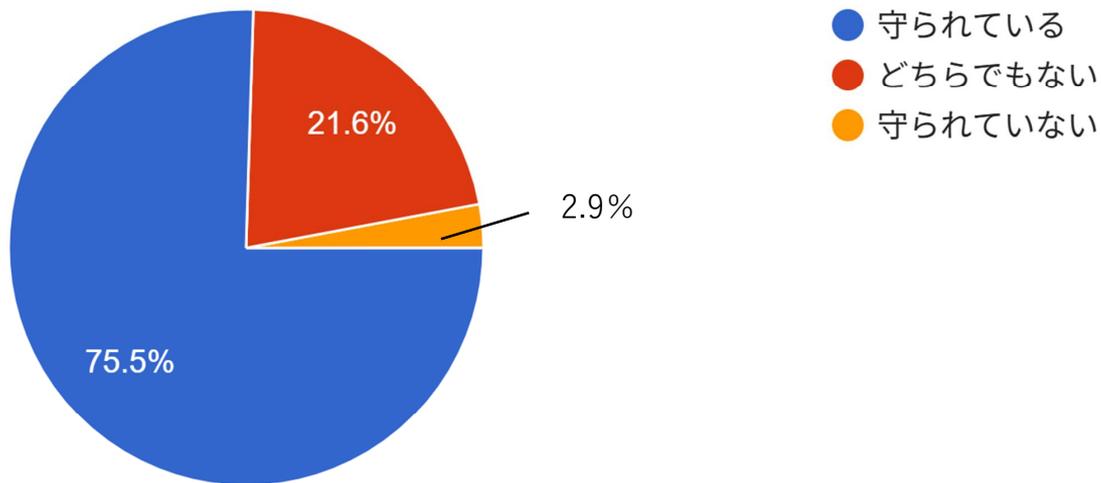
## 【リハビリ・レクについて】 ③レクの内容はいかがでしょう

102 件の回答



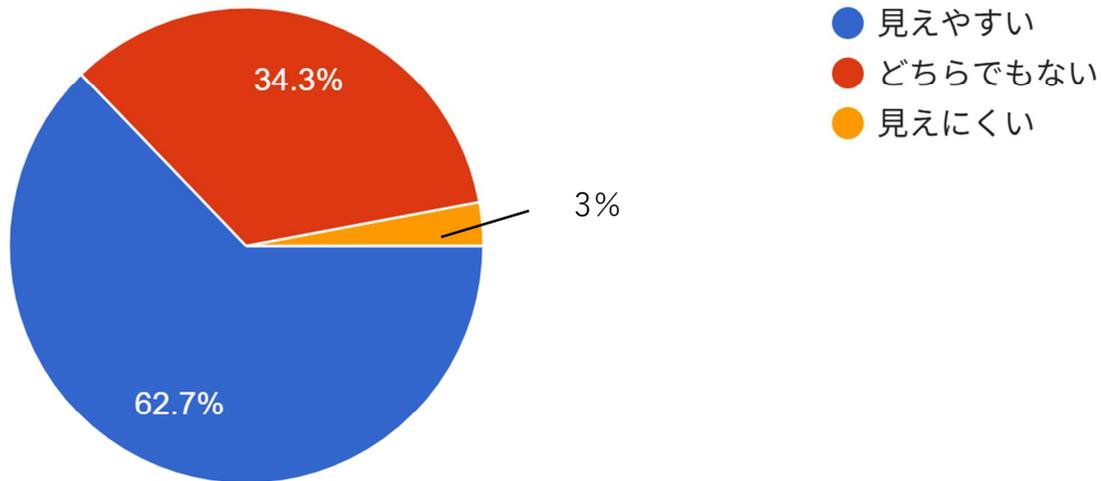
## 【施設内について】 ① プライバシーについていかがでしょうか

102 件の回答



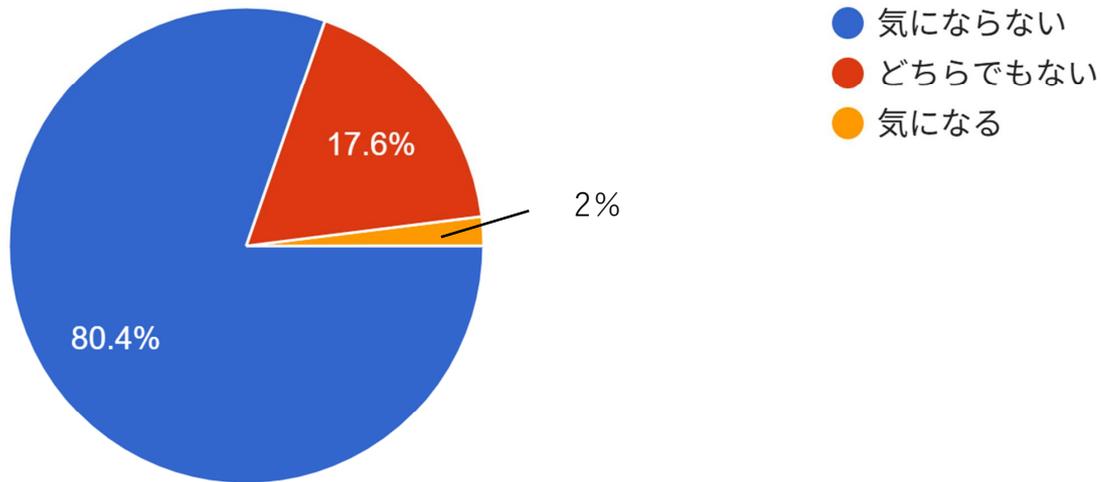
## 【施設内について】 ② 掲示物について

102 件の回答



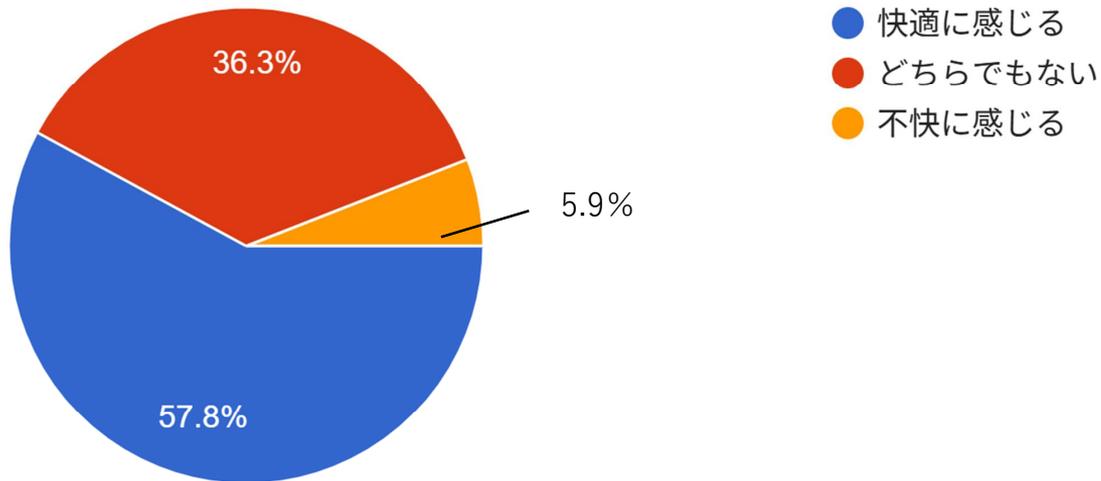
## 【施設内について】 ③において

102 件の回答



## 【施設内について】 ④室内温度について

102 件の回答



# デイケアに対するご感想①

- スタッフさんたちが介護の仕事をよくやっているのでも感心しています
- 家でも我々と同じ量を食べています。歯医者にかかっている入れ歯を作ったのですが食事中にとれてしまい入れ直したりしています。食べる速さも早いです。家でももっとゆっくり噛んでと注意します
- 合同会議に出てデイを利用させていただいている悩みについての対応がとても良かった。(おかげで痛みが和らげました) ①痛み止めの薬についてのアドバイス ②左手の痛みを和らげるのに手袋を利用したらどうですかと提案を頂いた件
- 長い間お世話になっていてありがとうございます。先生方と約束をしまして朝起きて元気にセンターへ行っています。ありがとうございます
- 食事のメニューはバランス良く、いつもおいしくいただいています。ライブクックも特別メニューも、趣向を凝らして素晴らしいと思います。毎回昼食が楽しみです。ありがとうございます

## デイケアに対するご感想②

- 特になし
- なし
- 文化祭の歌が良かったコーヒー、ケーキ楽しかった
- みなさん優しくしていただけているので快適に過ごせています。母の感想です
- 本人はほぼ満足しています。本人にアドバイスをお願いいたします
- デイケア帰宅したらすぐおやつ軽い食べ物、飲み物欲しがります。あまりだめだと思うんだけどほどほどに本人が自覚してほしいけど
- 家族の要望に関してすぐに対応していただき感謝しています
- 室内のリハビリは満足しています。(実際、経験して理解を深めました。)
- 今まで要望はありませんおかわりほしいときもありリハビリは楽しい時です

# 改善や要望① 食事に関すること

- 食事の内容より量が少ないそうです
- 本人が食事足りないのかもしれないみたい？

## ■三郷ケアセンターより回答

現在、リハビリテーション会議にて、お食事の提供の量をご本人の食事量に合っているか確認させていただいております。会議以外でも適宜、職員までご相談ください。

- ごはんが時々固い時がある

## ■三郷ケアセンターより回答

お米の価格高騰の影響から、カリフォルニア米を使用していることも関係しているかと思われます。また、調理師による微妙な水加減の違いも影響しているとも考えております。できる限り、いつも同じ硬さでご飯を提供できるように心がけてまいります。

## 改善や要望② 食事に関すること

- お昼の試食会等が出来れば楽しいかと思えます

### ■三郷ケアセンターより回答

貴重なご意見ありがとうございます。試食会の開催については、感染対策等もふまえつつ検討いたします。

- アレルギー発症リスクのある食材の代替おかずが、缶詰めフルーツになったのは、不思議な感じがしました

### ■三郷ケアセンターより回答

肉や魚といった主菜の代替につきましては、別のたんぱく源で代替しております。また、小鉢やデザートの代替は、野菜を変更したり、常備している果物の缶詰を提供したりして対応しております。

## 改善や要望③ 制度に関すること

- サービス内容と料金は不明

### ■三郷ケアセンターより回答

再度ご説明させていただきますので、お気軽にご相談くださいませ。

- 介護制度によると思うが時間は足りない

### ■三郷ケアセンターより回答

制度上の制約はございますが、その中で最大限運動や活動ができるようにすすめております。内容に関するご希望がございましたら、担当スタッフにお伝えください。

# 改善や要望④ レク・リハビリ・ケア

- 職員の人数が足りていない職員がいないので頼みにくい

## ■三郷ケアセンターより回答

職員人員は規定通りに配置しておりますが、他の利用者対応中などで、すぐには手を離せないこともございます。職員から、皆さまへのお声かけを心がけてまいります。また、お声が出しづらい方への対応としまして、職員呼び出し用のベルを自席に置くこともできますので、ぜひご相談ください。

- 全体で1年近くやっているリハビリ目的の太極拳ですが、基本の呼吸法がおざなりで、形を1、2、3、とやるだけで楽しくないし、午前も午後も太極拳なので、そろそろ違うものをやりたいという声を聞きます。そこで、利用者さん誰もが知っている曲に合わせて動けるものの方が、楽しく動きやすいのではないかと思い、僭越ながら提案させていただきます

※添付いただいたURLは不記載とさせていただきます。

## ■三郷ケアセンターより回答

ご提案ありがとうございます。いただいたご意見を参考に、今後の体操のあり方も含めて検討させていただきます。

## 改善や要望⑤ レク・リハビリ・ケア

- 塗り絵ばかり
- 長く利用している人は参加を進めているが、できるだけ全員参加のできる方法を検討してほしい

### ■三郷ケアセンターより回答

2026年1月より、常時参加できる活動として「将棋」「塗り絵」「脳トレプリント」「読書」「書道」等をご用意しております。レクリエーションの時間は「お話」「運動」「音楽」と3つのサークルをご用意しております。今後とも、皆さまの要望にあったアクティビティを選択していただけるよう取り組んでまいります。

- テレビが一台しかない

### ■三郷ケアセンターより回答

デイケアとしましては、リハビリや読書、サークル活動、他者との関わりの機会を増やしていただきたいと考えております。したがって、テレビは1台とさせていただきました。ご不便をおかけしますが、ご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

## 改善や要望⑥ レク・リハビリ・ケア

- 日々母の痛みの状況を見ています。月・木曜日の利用時はなるべく痛みの状況を見て頂き歩行訓練(歩く練習)とお風呂は必ず入浴するようにして下さい。よろしくお願いいたします

### ■三郷ケアセンターより回答

献身的にお母さまをみてらっしゃることが、文章より伝わってまいりました。職員としてもできる限り、お身体の状態に合わせたリハビリや入浴のサポートをしてまいります。

- 室外リハビリ(散歩等)が最近行われてないようなので天気の良い日は外での作業を取り入れて欲しいです

### ■三郷ケアセンターより回答

2026年1月より、午後の時間に園庭散歩の時間を設けることになりました。ご希望される方だけでなく、職員のほうよりお声かけもさせていただいております。今後も屋外での作業を増やしていきたいと考えております。

## 改善や要望⑦ レク・リハビリ・ケア

- いつも爪のことをお願いするのですが私は主人の爪を切るのが怖くて切れません。手の爪は施設へ行く時待っている間切っています。足も本人は辛そうなのです。皆さんはそうでしょうか、たまに帰ってくる言葉が足の爪、時間を見て対応しますと書いてくるのですがどういうことか分かりません。よろしくお願いします

### ■三郷ケアセンターより回答

まず「時間を見て対応します」という記載についてですが、“今日は爪切りができなかったので、後日改めて爪切りを行う”という意味でございます。わかりにくい表現で大変申し訳ございませんでした。

爪切りにつきましては、ご依頼があった順で対応しております。ご依頼の方法としましては、連絡帳にご記入いただくか、スタッフにお伝えください。先にも述べております通り、その日に爪切りができなかった場合は、後日に改めて行いますし、そのこともお伝えしてまいります。巻き爪のような職員による爪切りが難しい場合は、病院受診をすすめる場合もございますので、あらかじめご了承願います。

## 改善や要望⑧ 環境等

- 掲示物がいつも同じ場所に貼られている(廊下側)なのですが、たまには館内にも飾ってほしいそうです

### ■ 三郷ケアセンターより回答

ご提案ありがとうございます。掲示物に関しましては、すべての入館者にご覧になっていただけるよう配慮した結果として、廊下での掲示をさせていただいている次第です。ご理解賜りますよう、よろしくお願いいたします。

- リハビリの時に使う枕の上に紙を一枚ひいて欲しいです(イロイロな人が使うので)

### ■ 三郷ケアセンターより回答

ご意見ありがとうございます。今後検討させていただきます。

## 改善や要望⑧ 環境等

- 室内温度について、朝つけたときは、朝早くは少し寒い感じですが、昼頃は快適です
- 室内温度について時々寒いです

### ■ 三郷ケアセンターより回答

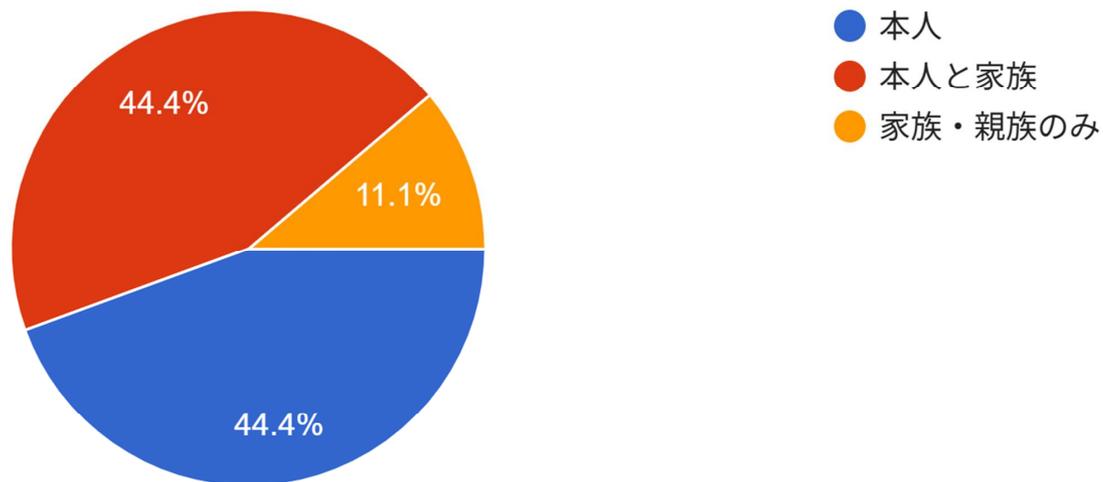
ご意見ありがとうございます。寒いときは、職員が温度調整やひざ掛けのお貸出し等の対応をさせていただきますので、お気軽にお申し出ください。

訪問リハビリ

利用者・家族より

# 訪問リハビリ

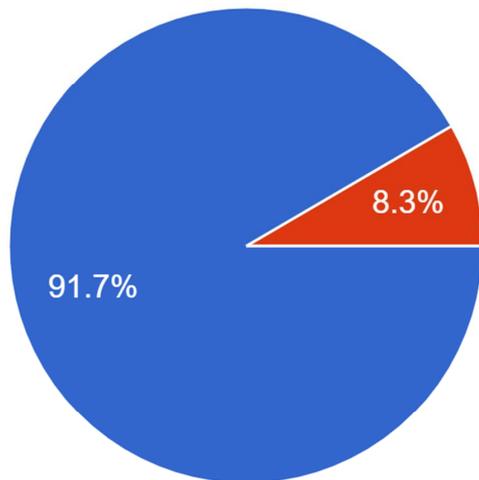
ご回答していただいている方について、あてはまるものを選択してください  
36件の回答



# 訪問リハビリ

訪問リハビリの目的が説明され、理解していますか

36件の回答

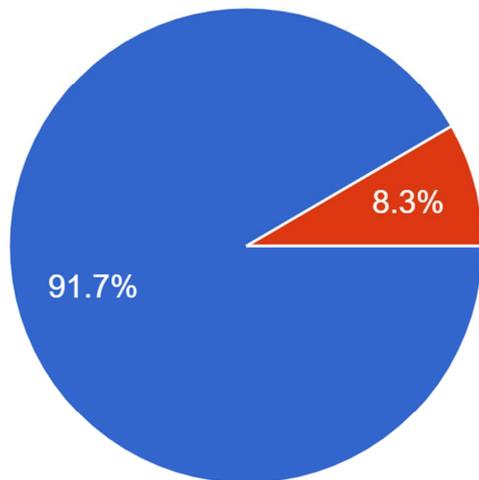


- 理解している
- どちらでもない
- 理解していない

# 訪問リハビリ

訪問リハビリの内容に満足していますか

36件の回答

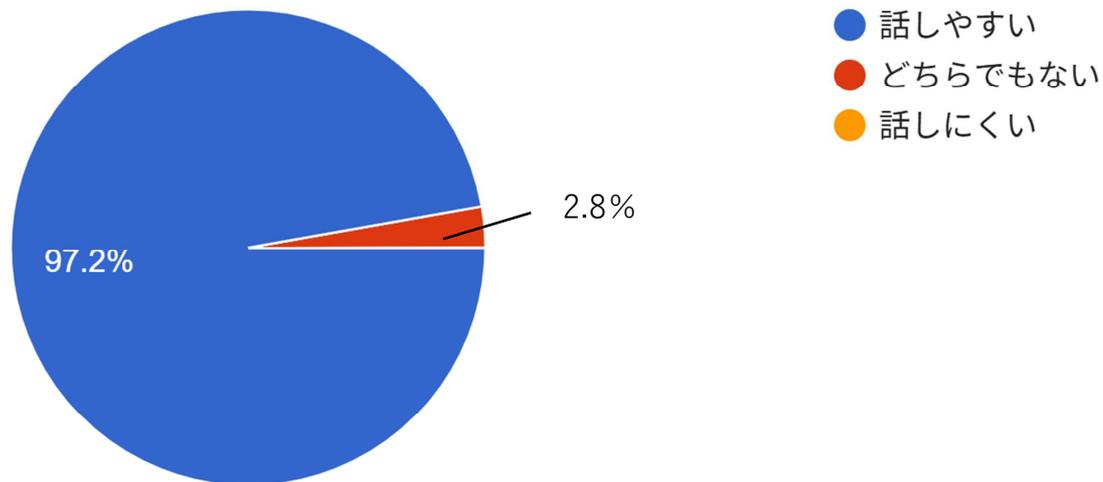


- 満足している
- どちらでもない
- 不満がある

# 訪問リハビリ

訪問リハビリスタッフへの質問や相談、要望などを話しやすいですか

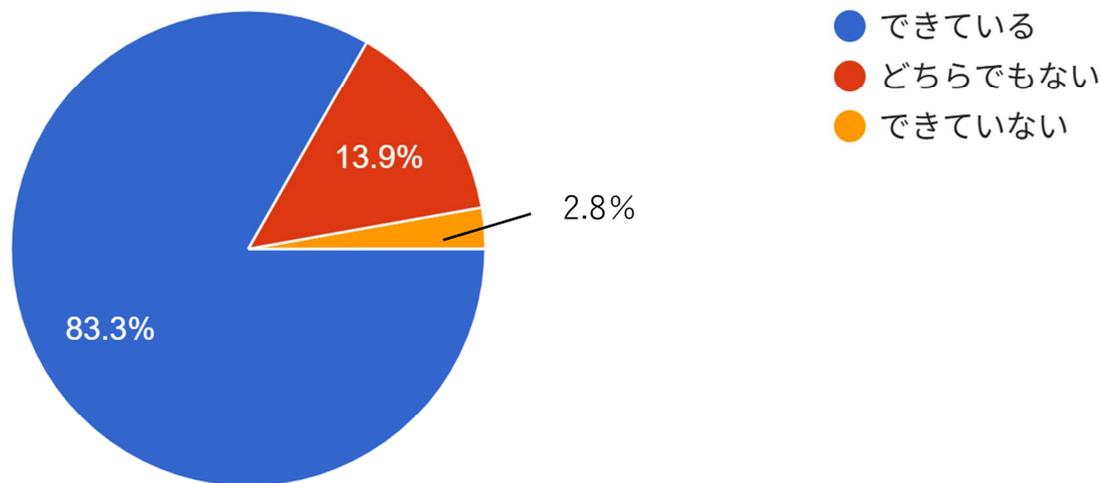
36件の回答



# 訪問リハビリ

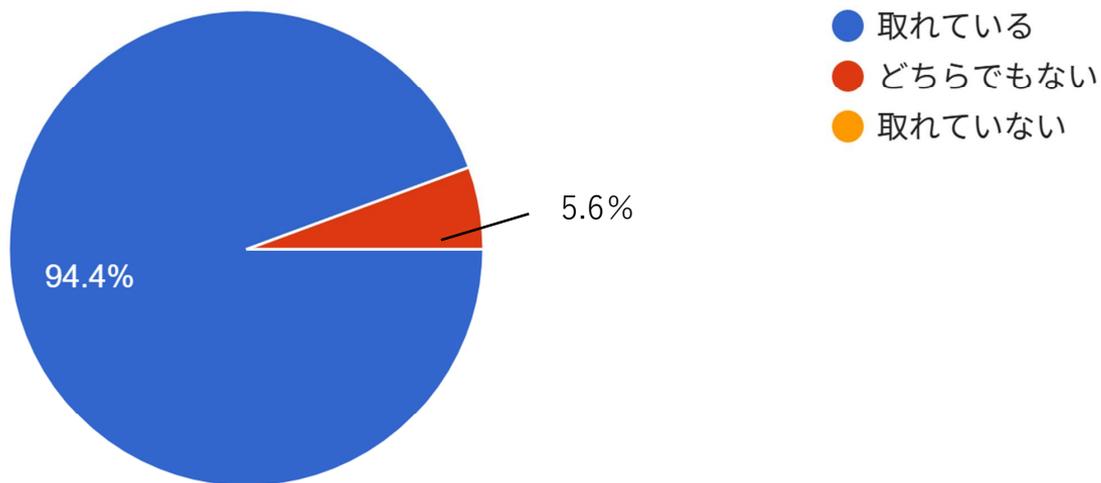
生活への心配事や不安面に対し、スタッフがアドバイスできていますか

36件の回答



# 訪問リハビリ

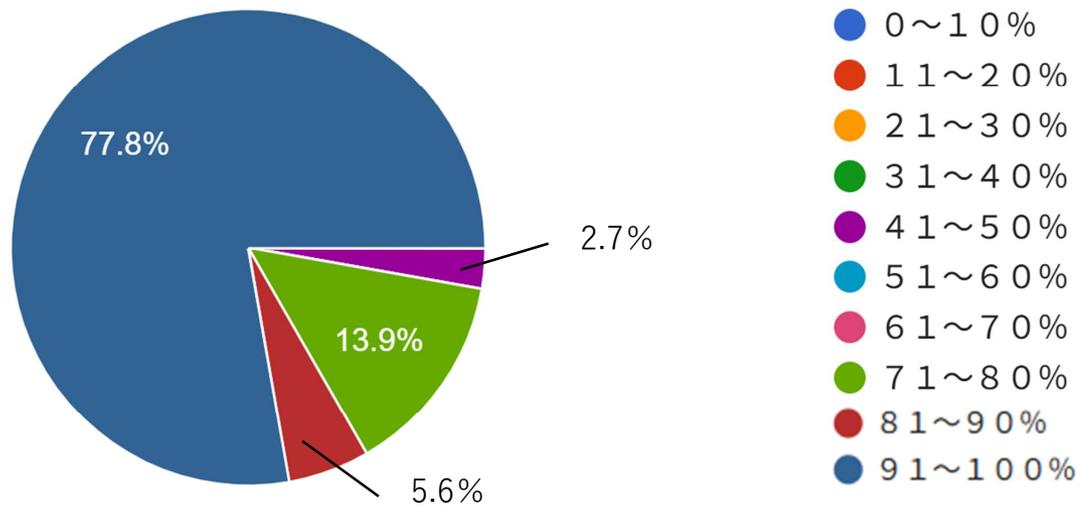
訪問リハビリスタッフやケアマネジャーなどと連携は取れていると思いますか  
36件の回答



# 訪問リハビリ

総合的な満足度を教えてください

36件の回答



# 訪問リハビリに関するご感想

- 週2回が希望です
- 会話しながら楽しくリハビリをやっています。笑いながら本人も喜んでいきます
- 最初のリハビリから出会えたかった。筋肉の使い方やマヒの状態がとても理解できて感謝しています。ありがとうございました
- ○○さん(職員名)が来て下さる日を楽しみにしております。継続して来ていただいていることにより、些細な変化の気付きもしてくださり、○○さんは頼り甲斐のある方です。親切、丁寧なご対応で安心してケアをお任せできます。今後ともよろしくお願い致します
- 本人も家族も、スタッフの方をととても信頼しています。体力が落ちて、また良い方向にリハビリして戻して頂き、本人も気持ちの上でも前向きになっています。ありがとうございます
- 満足度は100%ですが、今後も続くように希望を込めてます98%にしました
- 良く見ていただいて、母も私も助かっています
- リハビリのときに細かく相談にのってもらってよくしてくれています
- 週一度のリハビリのおかげで、人との関わり、曜日と時間の感覚を持つ事が出来ています。いつも笑顔で接して頂き感謝しております。今後ともよろしく申し上げます

# 改善や要望①

- 適切に対応してくれています。開始は順調に回復していたのですが、徐々に体調がみだれ後退する部分もあり限界をかんじつつあります。

### ■三郷ケアセンターより回答

お身体に無理のないよう、体調の変化に応じた対応を心がけるようにしております。体調が落ち着いたら、可能な限り維持や向上を図れるよう、努めてまいります。

- 5分位話しの時間がほしい

### ■三郷ケアセンターより回答

介入時間が決まっているため、ゆっくりとお話を聞くことができず申し訳ございません。リハビリを行いながらでもお話ができるよう、工夫してまいります。お時間をとって相談したいこと等がありましたら、お気軽にお申し出ください。その際は、しっかりとお話が伺えるように日程の調整をさせていただきます。

## 改善や要望①

- 若い子が多くて、話が盛り上がらない。ジョークの1つもでないスピードについて行けない。もう少しゆっくりやってくれてもいいんじゃないか

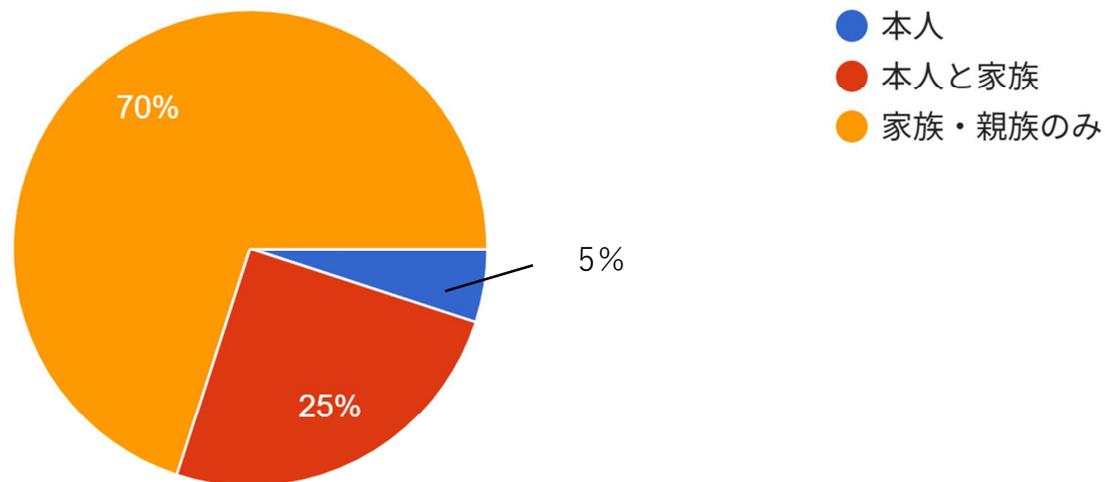
### 三郷ケアセンターより回答

ご期待にそえず申し訳ございません。ご利用くださる方に楽しんでいただけるような話題の提供、そしてそれぞれの方のペースに配慮したりハビリの実施を心がけてまいります。

入所・シヨートステイ  
利用者・家族より

# 入所・ショートステイ

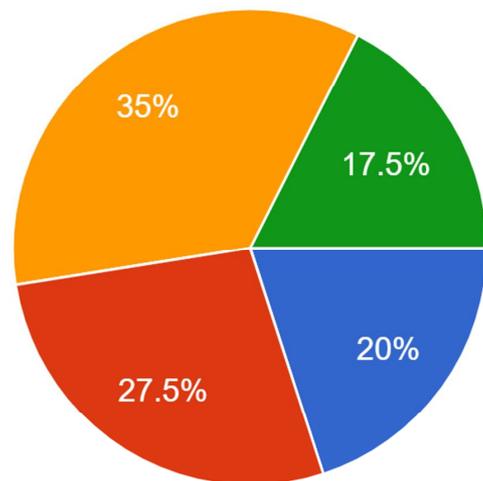
ご回答いただいている方について、あてはまるものを選択してください  
40件の回答



# 入所・ショートステイ

ご利用中の入所フロアを選択してください

40 件の回答

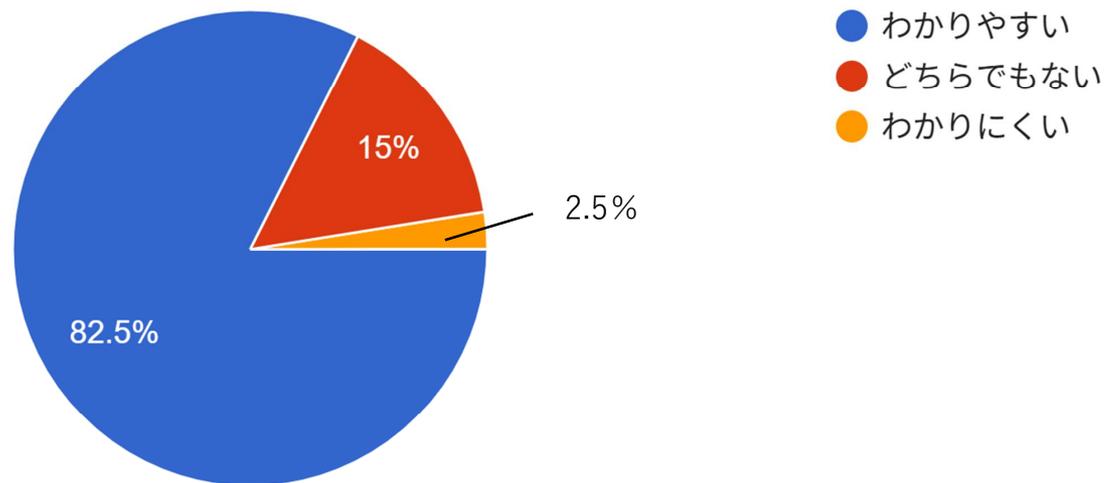


- 入所・ショートステイ 新館
- 入所・ショートステイ 2階
- 入所・ショートステイ 3階
- 入所・ショートステイ 4階

# 入所・ショートステイ

## 【三郷ケアセンターについて】 ①ご利用までの流れ・面談について

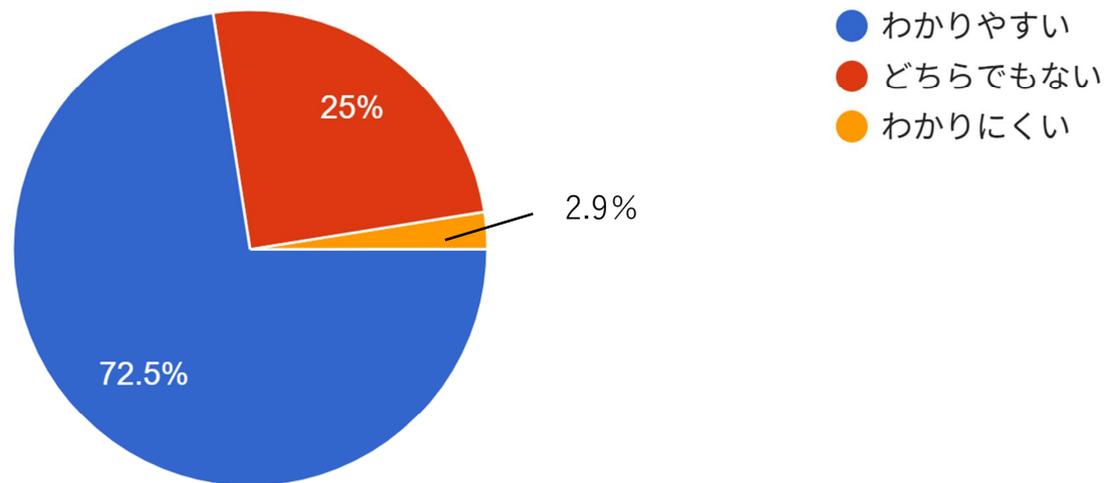
40件の回答



# 入所・ショートステイ

## 【三郷ケアセンターについて】 ②ケアプランの説明

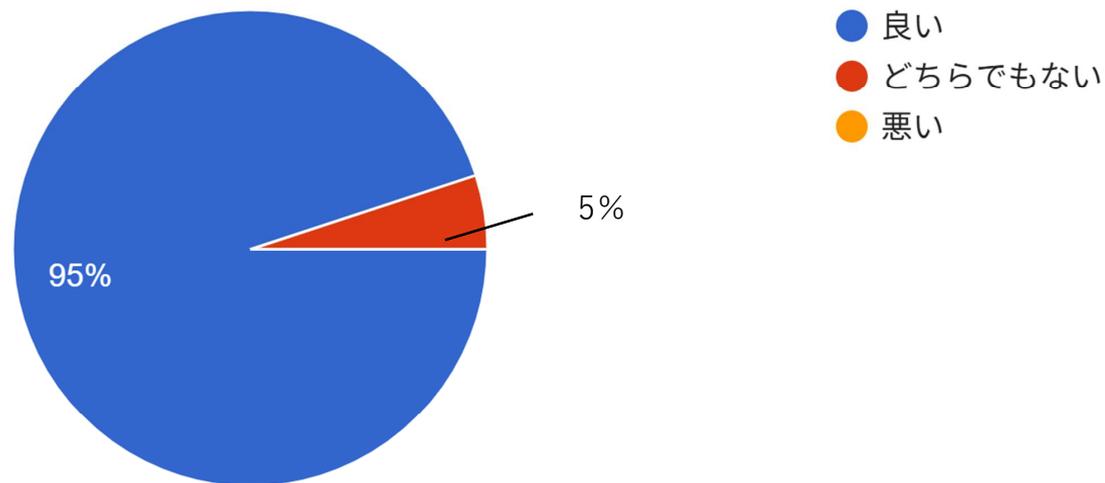
40件の回答



# 入所・ショートステイ

## 【三郷ケアセンターについて】 ③受付対応について

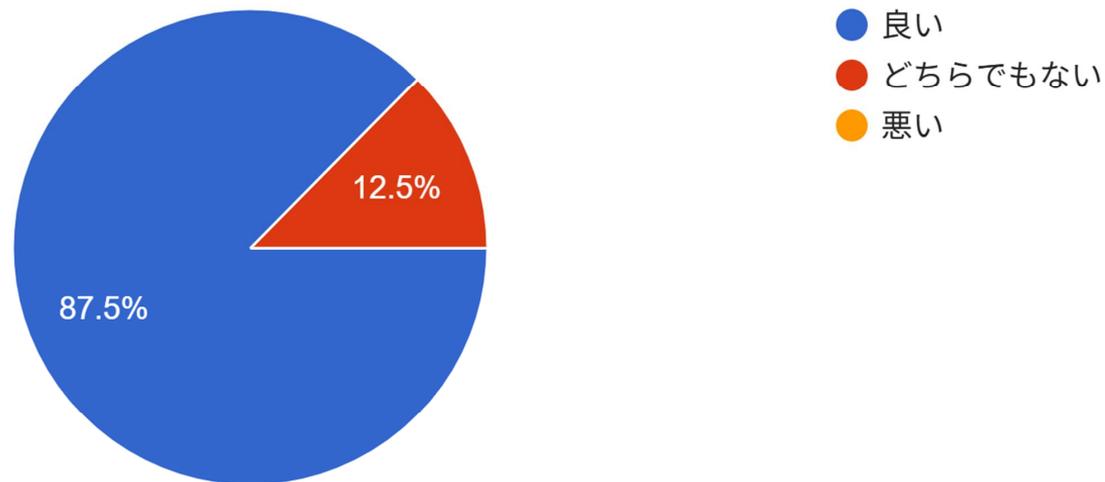
40件の回答



# 入所・ショートステイ

## 【三郷ケアセンターについて】 ④電話対応について

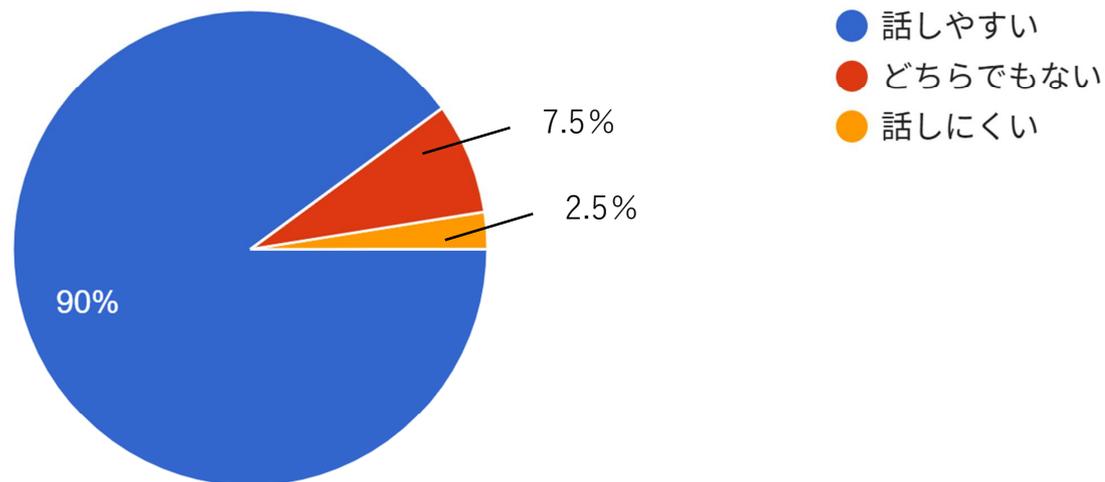
40件の回答



# 入所・ショートステイ

## 【職員の対応について】 ①職員との話しやすさ

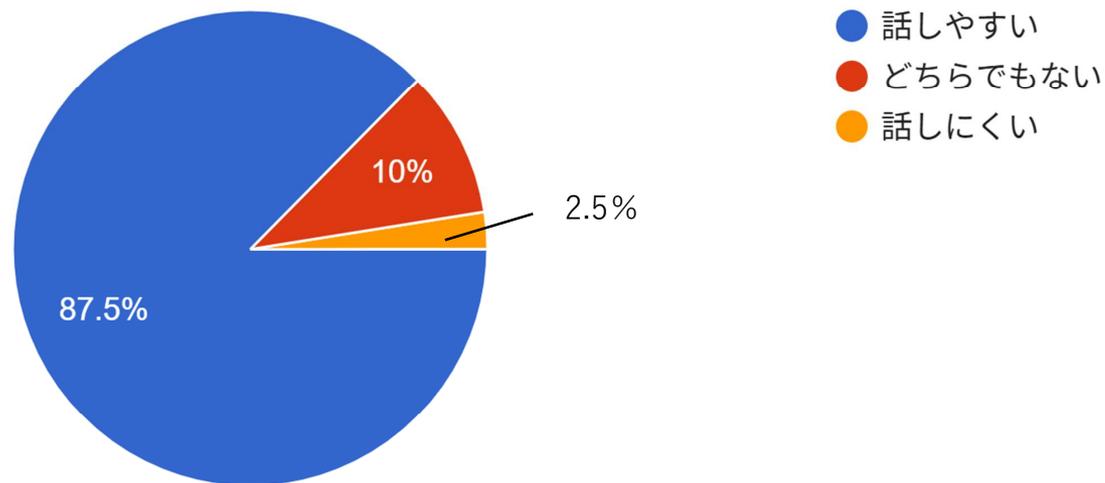
40件の回答



# 入所・ショートステイ

## 【職員の対応について】 ②質問や相談、要望など

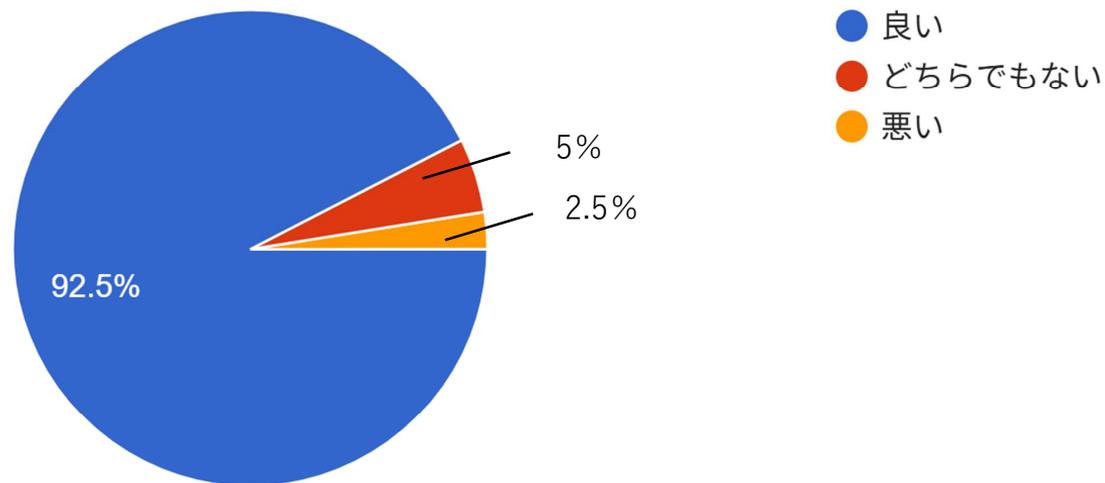
40件の回答



# 入所・ショートステイ

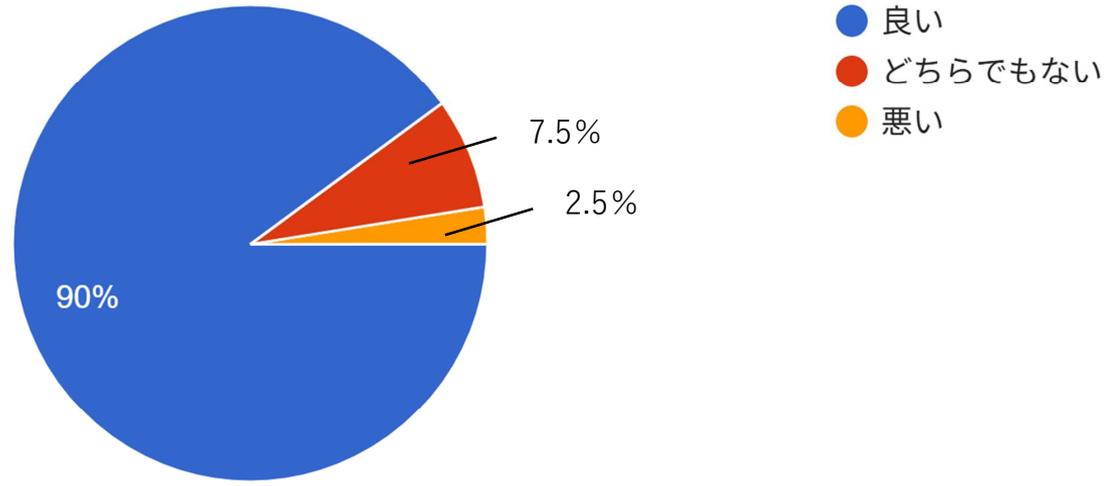
## 【職員の対応について】 ③職員の言葉遣い

40件の回答



## 【職員の対応について】 ④職員の態度

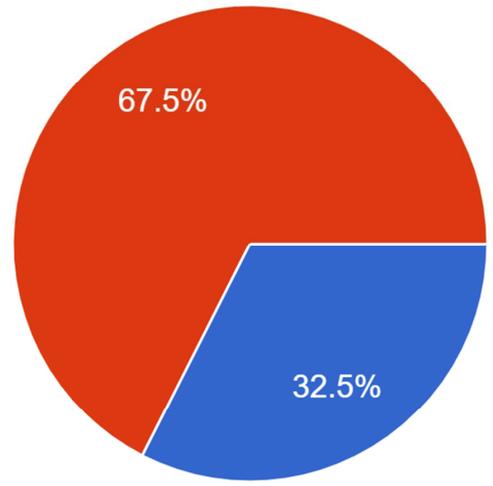
40件の回答



# 入所・ショートステイ

## 【食事について】 ①味について

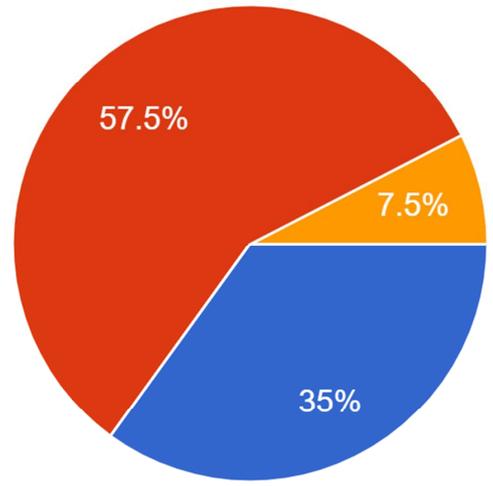
40件の回答



- 良い
- どちらでもない
- 悪い

## 【食事について】 ②量について

40 件の回答

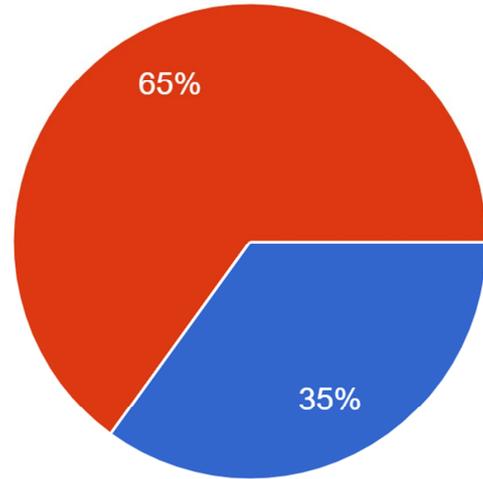


- 足りている
- どちらでもない
- 足りない

# 入所・ショートステイ

## 【食事について】 ③内容について

40 件の回答

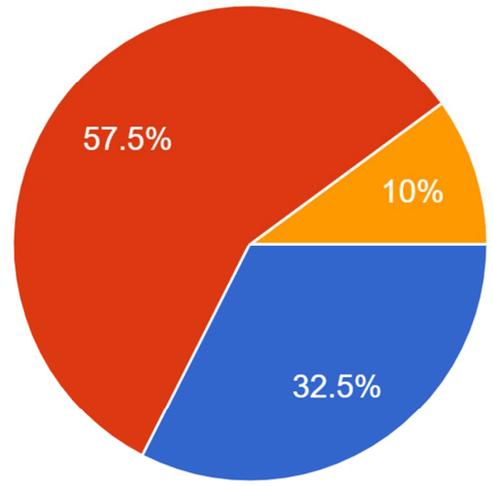


- 良い
- どちらでもない
- 悪い

# 入所・ショートステイ

【リハビリについて】 ①利用前と比べて

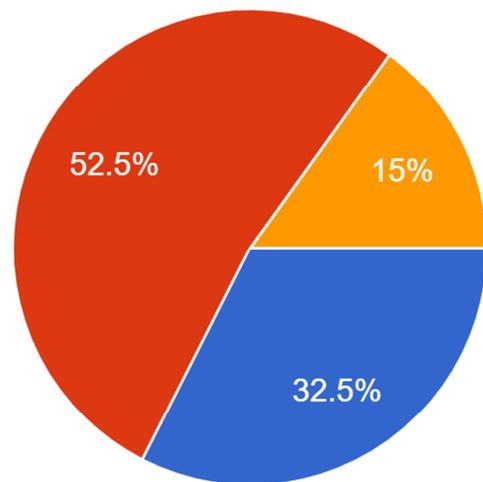
40件の回答



- 良くなっている
- 維持されている
- 悪くなっている

## 【リハビリについて】 ②リハビリの内容について

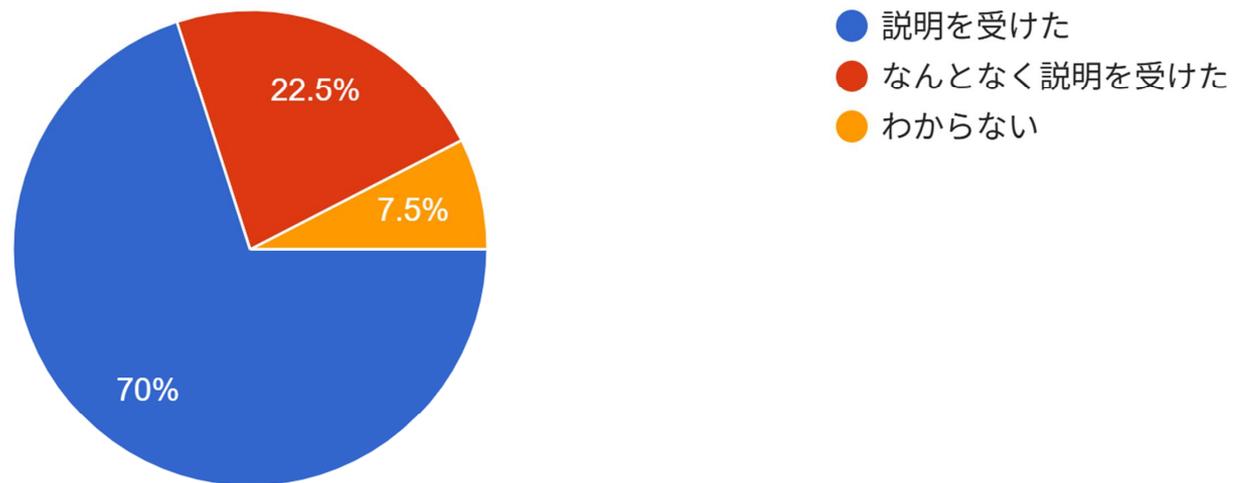
40件の回答



- 知っている
- なんとなく知っている
- 知らない

## 【リハビリについて】 ③リハビリの目標について

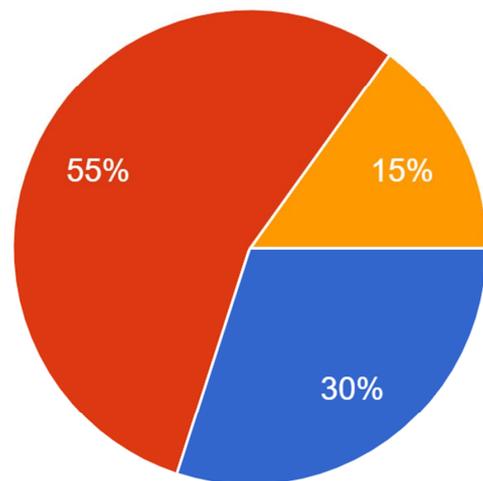
40件の回答



# 入所・ショートステイ

## 【施設内について】 ①ホームページについて

40 件の回答

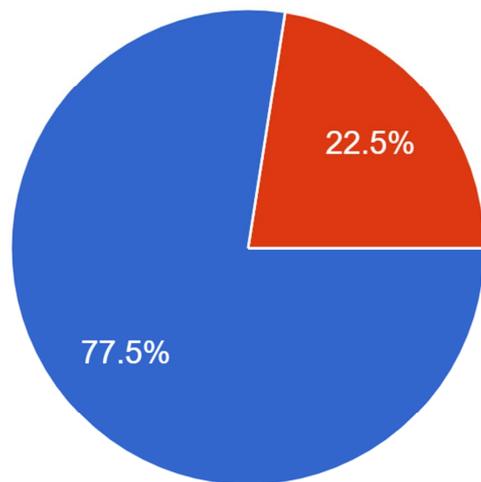


- よく見る
- どちらでもない
- 見たことがない

# 入所・ショートステイ

## 【施設内について】 ②プライバシーについて

40 件の回答

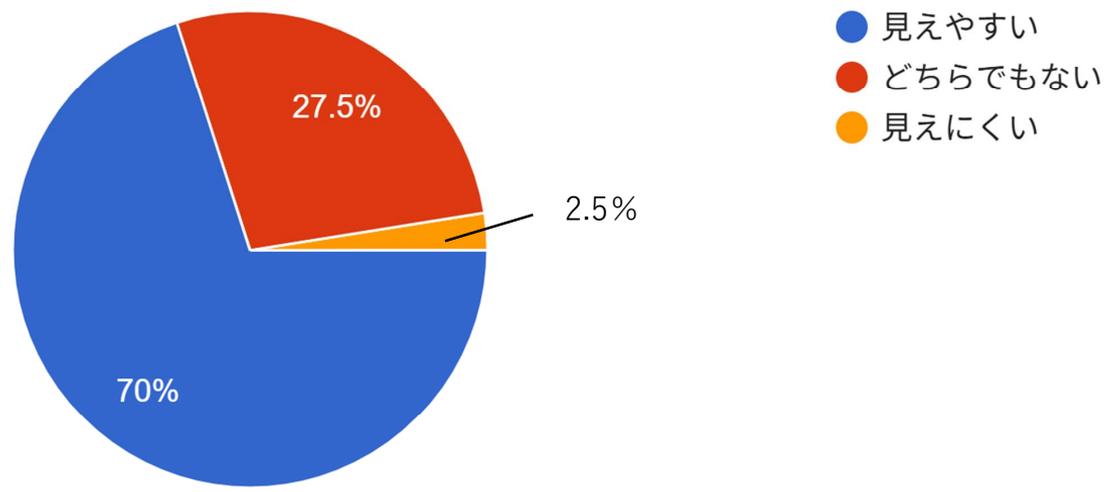


- 守られている
- どちらでもない
- 守られていない

# 入所・ショートステイ

## 【施設内について】 ③ 掲示物について

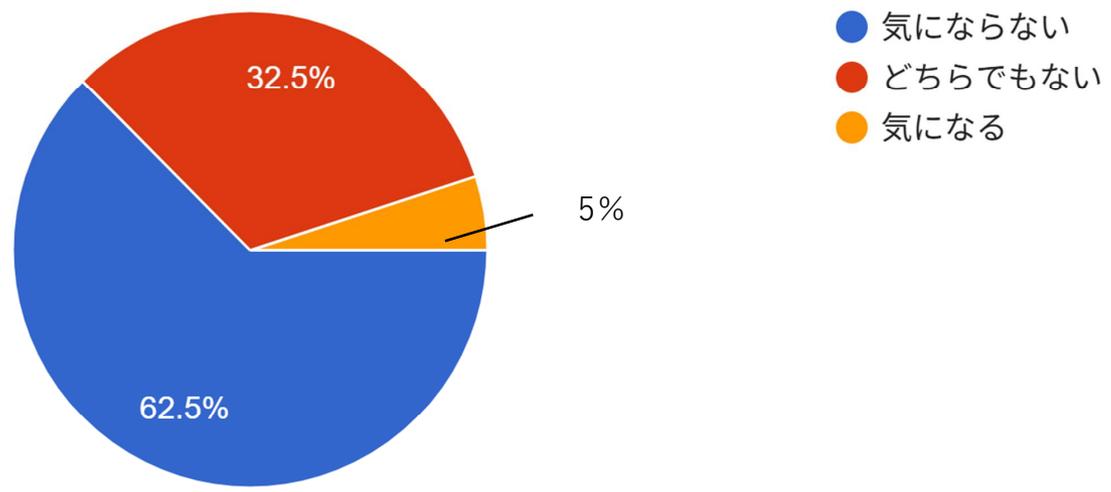
40 件の回答



# 入所・ショートステイ

【施設内について】 ④において

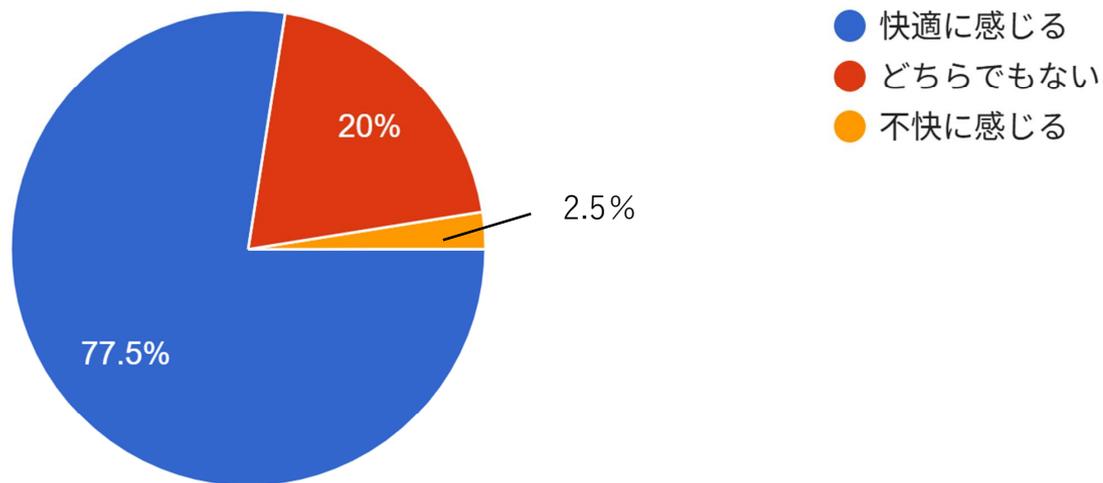
40件の回答



# 入所・ショートステイ

## 【施設内について】 ⑤室内温度について

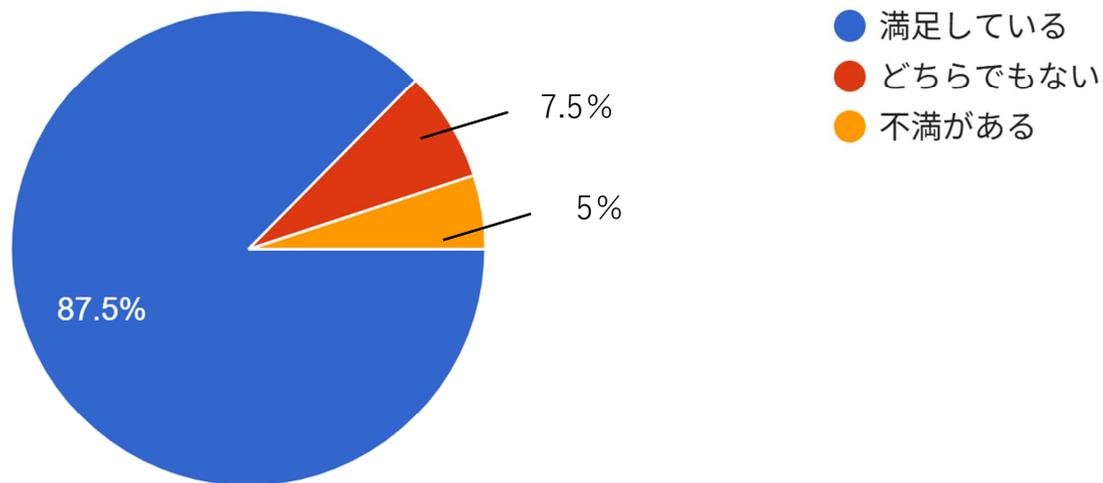
40件の回答



# 入所・ショートステイ

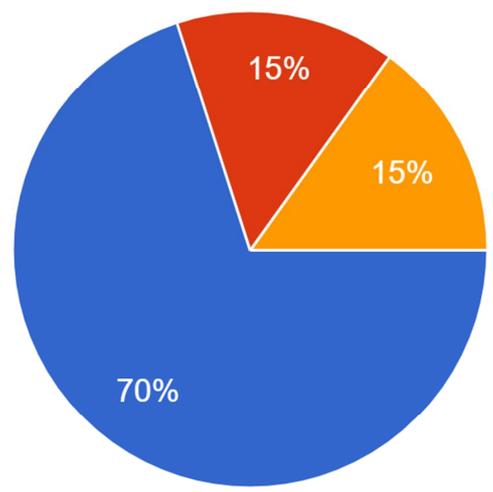
## 【面会について】 ①面会対応について

40件の回答



## 【面会について】 ②面会の時間について

40件の回答



- 満足している
- どちらでもない
- 不満がある

# 入所等に対するご感想①

- いつもありがとうございます
- この度、貴センターには、父親が令和7年7月17日に入所し、11月12日に退所という形で大変お世話になりました。家族といたしましては、この間非常に助かりましたし、家族の救世主となっただき、感謝と御礼を申し上げる次第です。特に、看護師さんを始め専門スタッフの皆さんには、わがままな父親に対しまして、一人ひとりが使命感を持った丁寧な対応していただき、さらには、退所時には、自宅まで父親を送っていただくなど、重ねて感謝と御礼を申し上げます。また、今後におきまして、何かありましたら、御指導いただければ幸いです。ありがとうございました
- お世話になっております。とても良くしていただいて感謝しています。これからもよろしく願いいたします
- 回答者が家族のため、食事の味と量は食べたことがないのでわかりません。利用者の体調の変化について、看護師さんをご多用中にもかかわらず、すぐに家族に連絡して下さってとてもありがたく感謝しております

## 入所等に対するご感想②

- 看護という大変な仕事をしており、みなさん大変尊敬しています。自分はとてもできないし、感謝しかありません。本当にありがとうございます
- 入所前は寝たきり全介助の状態でしたが、入所後は衣服が整い、自力で食事・排便ができ、会話ができるまでに回復したことに驚きました。職員皆様のおかげと、深く感謝しております
- 職員の皆様より十分なケアをして頂いております優しく対応していただき、心より感謝致します寒い折、皆様もご健康でありますように。。。お世話になり本当にありがとうございます。一よいお年を一
- 食事についてみたことがないからわからない
- 食事についておいしいと言っています

# 改善や要望①

- 面会時間が増えたらよいなと思いましたがインフルがおさまってからですが  
■三郷ケアセンターより回答

面会時間についてご不便をおかけしており、心苦しく思っております。面会の緩和につきましては、感染状況を慎重に確認しながら、可能な限り早期に検討をすすめてまいります。今後とも安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、引き続きご理解とご協力を賜れますと幸いです。

- ご連絡方法についてちょっとした、ご連絡だけが目的の場合は、お電話ではなく、ショートメール等で、いただくと、助かります。申し訳ありませんが、電話に出られ無いことが多いため  
■三郷ケアセンターより回答

この度は貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。ショートメール等によるご連絡方法につきましては、運用面や安全性を確認しながら、導入の可否を検討してまいります。

# 改善や要望②

- 迷惑かけてしまっていると家族としてはいつも申し訳なく思っているものですから、電話でこれからの事のお話をしている時の職員の方の本意が分からないところがある。ズバリ言ってしまおうと良くないのか…困ってて電話してきているのか？もう退所してもらいたいと言う話なのか？考えて過ぎなのかもしれないが…何が言いたい電話だったのだろうか？と感じてしまう時がありました

### 三郷ケアセンターより回答

この度は率直なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。お電話での説明が分かりづらく、不安なお気持ちにさせてしまったことを心よりお詫び申し上げます。今後は、意図や状況をより正確にお伝えできるよう、職員一同で改善に努めてまいります。ご不明な点やご心配なことがございましたら、どのようなことでも遠慮なくお尋ねください。ご家族の皆さまに安心していただけるかわりを目指してまいります。