

2025年度 顧客満足度調査 アンケート結果

—医療相談員・介護支援専門員対象—

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: QRコードを読み込み、グーグルフォームにて回答

調査対象: 医療相談員141名

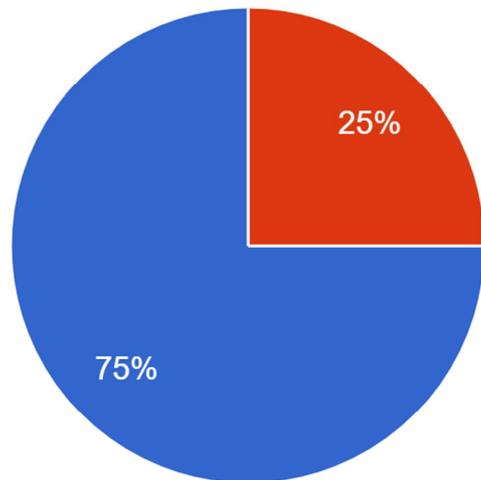
介護支援専門員94名

回収率 : 医療相談員 12.76%(18/141)

介護支援専門員 6.38%(6/94)

あてはまるものを選択してください

24 件の回答



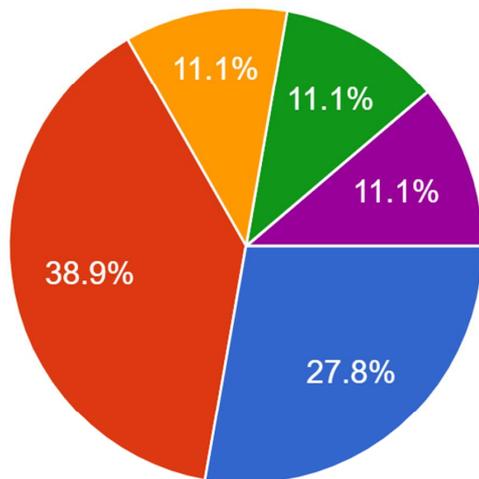
● 医療相談員

● 介護支援専門員

■ 医療相談員からの回答

当施設への入所の新規相談・依頼はしやすいですか

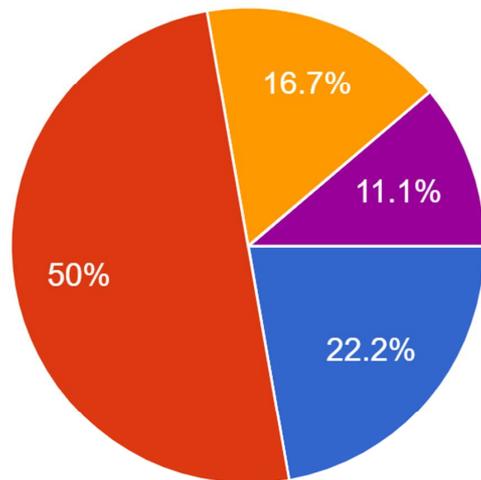
18件の回答



- そう思う
- どちらかといえばそう思う
- どちらかといえばそう思わない
- そう思わない
- 利用したことがない

当施設に入所するまでの対応・連携は適切ですか

18件の回答



- 適切である
- どちらかといえば適切である
- どちらかといえば適切でない
- 適切ではない
- 利用したことがない

当施設を選んだ理由について

- 患者さま、ご家族のご自宅から近い
- 家族のご自宅の近くにあったため
- 三郷市内に1件しかないため、住んでいる所に近いところから提案すると必然的に選択肢に入ってくる
- 家族の希望
- 患者様やご家族様が、通いやすいこと
- 家族希望
- 三郷市が1ヶ所しかないから
- 市内である
- 患者家族の希望

改善や要望① 薬に関すること

- 処方薬に関してハードルが高く、変更についての医師への確認も他の老健ではあまりないため、薬関係で時間がかかる印象です
- 薬や問い合わせの確認事項が細かく、多いため確認に時間がかかってしまうので、もう少し簡潔になったら嬉しい
- おくすりの確認がやや厳しく感じます
- お薬の変更を柔軟にしていただけると幸いです。用法容量も施設側の先生にて調整するのは難しいのでしょうか
- 点眼など採用薬が増えるといい

三郷ケアセンターより回答

薬剤の種類や用法・容量変更は、利用者の主治医に確認する必要があります。ことに専門性の高い分野については、慎重にすすめたいと考えております。利用者の安全を守るためにも、よろしくお願い申し上げます。

改善や要望②

- 相談員さんによって、入所までのスピードや確認事項のやりとり(頻度)が違うため、柔軟に早く対応して下さる相談員さんを指定してしまうことがあります

三郷ケアセンターより回答

ご不便をおかけします。正確な情報を共有させていただいたために、今後もお協力をお願いいたします。

改善や要望③

- 患者様についての、質問事項が多いように感じました
- 再入所調整でも求められる情報が細かく時間を要するためもう少し柔軟に対応頂けると急性としては困らない

■三郷ケアセンターより回答

安心してお迎えするための事前確認として、細かな確認事項などが多くなってしまう場合がございます。お忙しい中お手数をおかけしますが、ご協力いただけますと幸いです。私どももできる限り簡潔にまとめて、お手伝いできるよう留意いたします。

改善や要望④

- 受け入れの調整に時間がかかる。施設に戻る際には治療が終わっているのに週単位で時間がかかる

■三郷ケアセンターより回答

空床状況を確認し、迅速なお受入れに向けて調整に努めてまいります。

- 入所日の相談、候補が幾つかあるといい

■三郷ケアセンターより回答

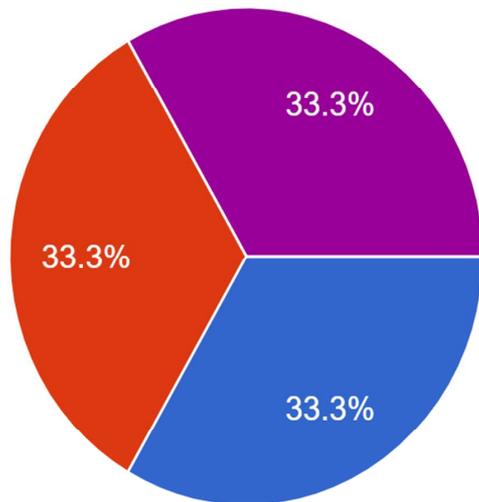
最新の空床状況を確認の上、お受入れ可能な日時や条件等をご案内させていただきます。

■ 介護支援専門員からの回答

介護支援専門員 -入所について-

当施設への新規相談・依頼はしやすいですか

6件の回答

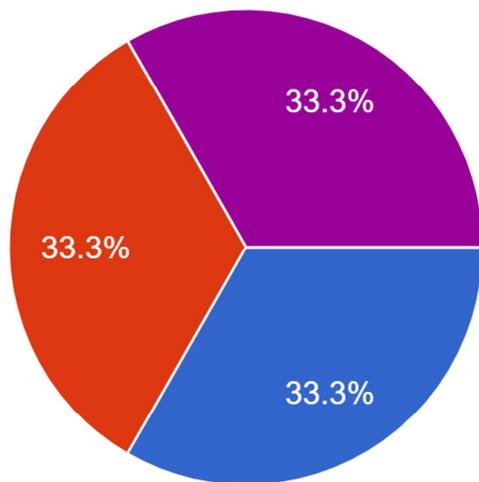


- そう思う
- どちらかといえばそう思う
- どちらかといえばそう思わない
- そう思わない
- 利用したことがない

介護支援専門員 -入所について-

入所中の対応・連携は適切ですか

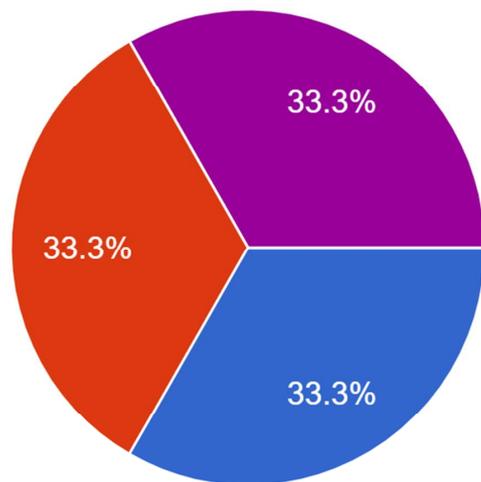
6件の回答



- 適切である
- どちらかといえば適切である
- どちらかといえば適切ではない
- 適切ではない
- 利用したことがない

介護支援専門員 -入所について-

担当のご利用者様が当施設から退所する際の情報提供書内容や訪問・会議の時期は適切ですか
6件の回答



- 適切である
- どちらかといえば適切である
- どちらかといえば適切ではない
- 適切ではない
- 利用したことがない

当施設を選んだ理由について

- 地域に一つしか老健がないというのもあるが、相談がしやすく、また職員さんの対応で嫌な思いをしたことがありません。そういった意味で非常に信頼のおける施設だと思っています。
- 特養との中間施設として
- 三郷市唯一の老健だから

改善や要望

- 特にありません。今後ともよろしくお願い申し上げます
- 在宅酸素のかたの受け入れをしてほしい

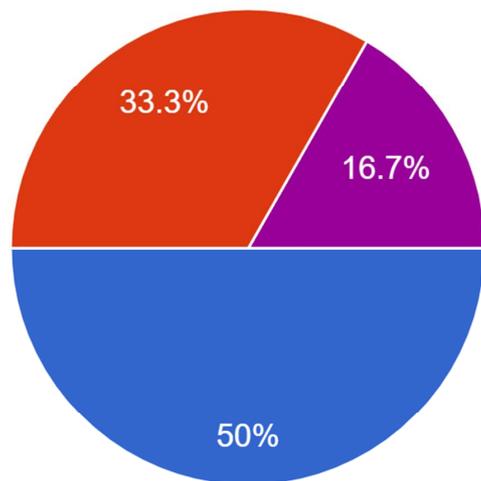
■三郷ケアセンターより回答

在宅酸素をご利用の方につきましては、現在はショートステイのみお受け入れが可能となっております。入所につきましては、今後も検討を続けてまいります。現時点ではご希望にそえず恐縮ですが、何卒ご容赦くださいませ。

介護支援専門員 -通所リハビリテーションについて-

通所リハビリテーションへの新規相談・依頼はしやすいですか

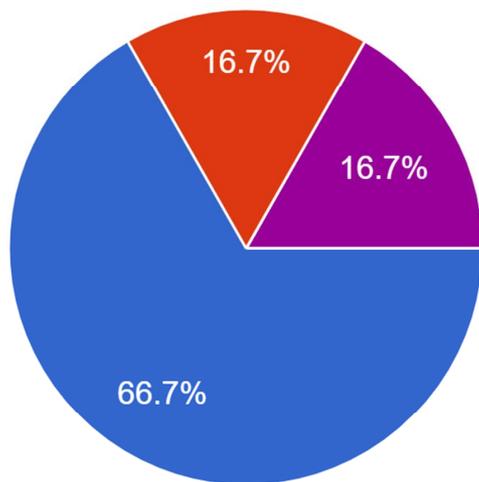
6件の回答



- そう思う
- どちらかといえばそう思う
- どちらかといえばそう思わない
- そう思わない
- 利用したことがない

介護支援専門員 -通所リハビリテーションについて-

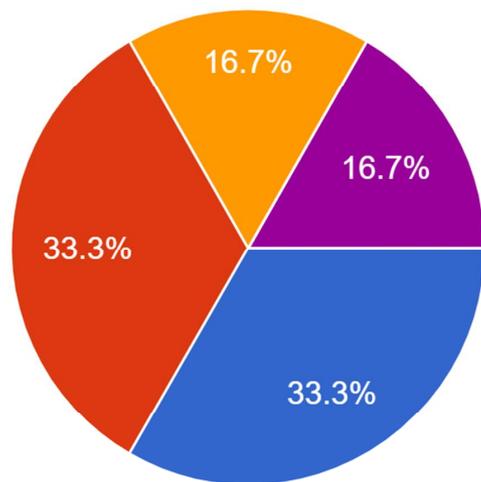
【通所リハビリテーションご利用中の対応・連携...加状況、リハビリの内容説明・助言などについて
6件の回答



- 適切である
- どちらかといえば適切である
- どちらかといえば適切ではない
- 適切ではない
- 利用したことがない

介護支援専門員 -通所リハビリテーションについて-

【通所リハビリテーションご利用中の対応・連携は適切ですか】 ②介護サービスのケア状況について
6件の回答

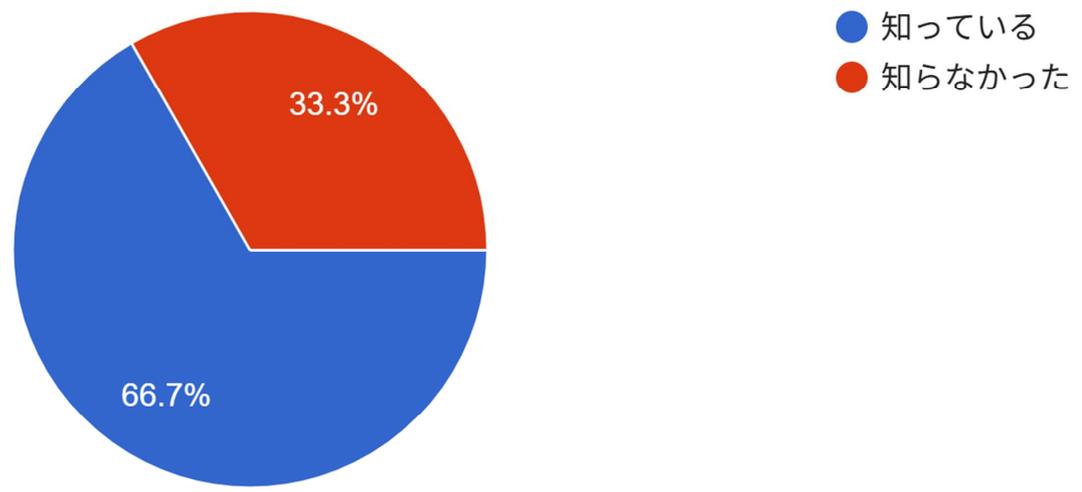


- 適切である
- どちらかといえば適切である
- どちらかといえば適切ではない
- 適切ではない
- 利用したことがない

介護支援専門員 -通所リハビリテーションについて-

お休みの振り替え利用ができることをご存じですか

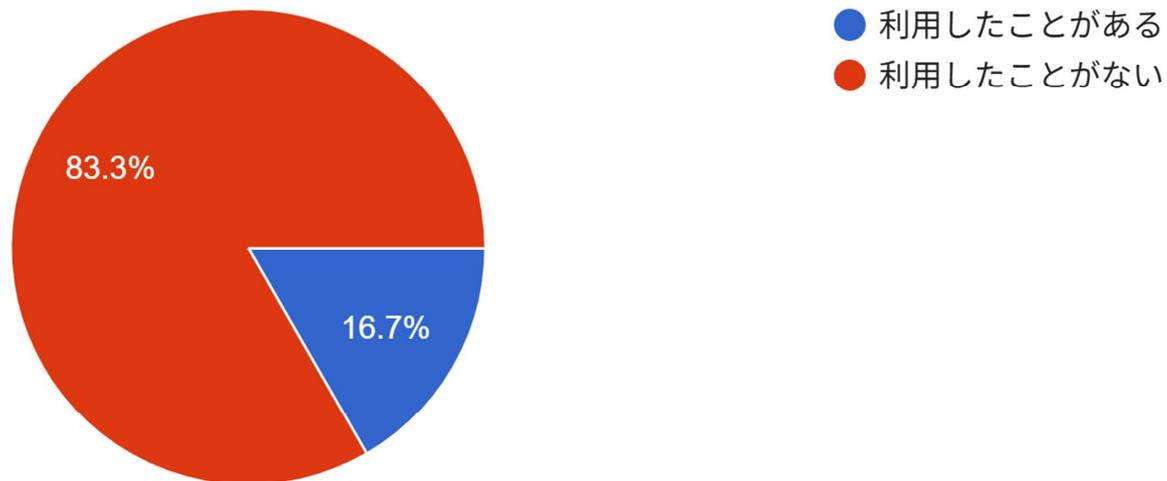
6件の回答



介護支援専門員 -通所リハビリテーションについて-

お休みの振り替え利用を利用されたことはありますか

6件の回答



当施設を選んだ理由について

- フロアが広く動きやすい
- STの依頼ができるから
- 利用者様の希望。見学されて、丁寧に対応して下さったと喜んでいたので

改善や要望①

- 個別リハビリを毎回行なってほしい

■三郷ケアセンターより回答

リハビリの内容は、現在の身体状況を評価した上で、ご本人に必要なものを行わせていただいております。介入内容について変更のご希望がある際には、定期的に行っているリハビリテーション会議等にて検討していきたいと思っております。

- 状況に応じて、自宅でのリハ会議を実施してほしい

■三郷ケアセンターより回答

リモートでの会議開催も可能ですので、担当セラピストにお伝えいただければと思います。

改善や要望②

- 以前、加算の追加・変更があったときに連絡が来なかったことがあり、当時限度額ぎりぎりまで利用していた方だったので、限度額超えてしまう可能性があり、冷や冷やした。最近このようなことはないが、加算の追加等ある場合は連絡の漏れがないようお願いいたします

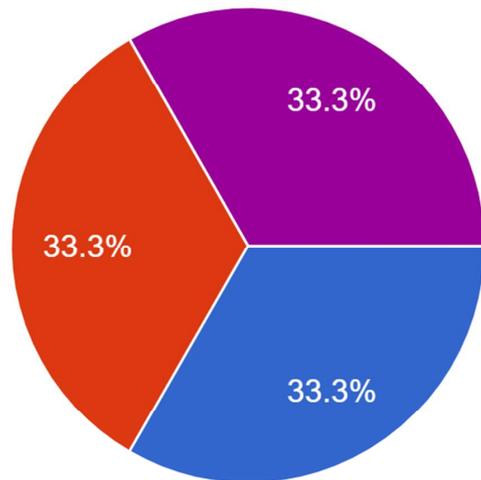
■三郷ケアセンターより回答

貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。重ねて、その節はご心配をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。現在、体制加算変更の際は、当施設の医事課より各事業所様へご案内をお送りしております。また、個別加算につきましては、当施設相談員より利用者担当のケアマネージャー様へご連絡、ご相談させていただいております。今後とも一層の注意を払ってまいります。

介護支援専門員 -訪問リハビリテーションについて-

訪問リハビリテーションへの新規相談・依頼はしやすいですか

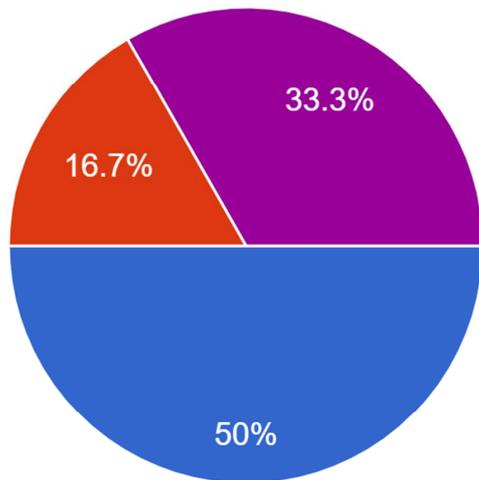
6件の回答



- そう思う
- どちらかといえばそう思う
- どちらかといえばそう思わない
- 思わない
- 利用したことがない

介護支援専門員 -訪問リハビリテーションについて-

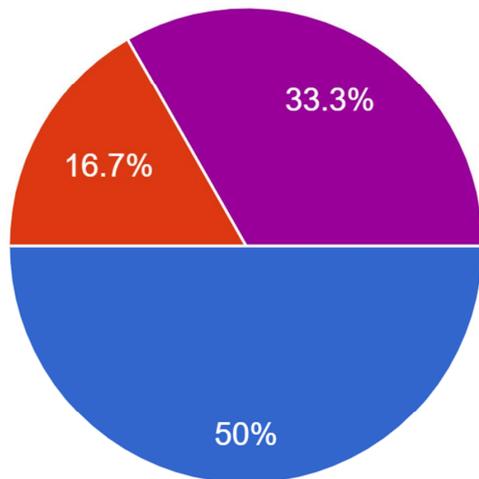
【訪問リハビリテーションご利用中の対応・連携...加状況、リハビリの内容説明・助言などについて
6件の回答



- 適切である
- どちらかといえば適切である
- どちらかといえば適切ではない
- 適切ではない
- 利用したことがない

介護支援専門員 -訪問リハビリテーションについて-

【訪問リハビリテーションご利用中の対応・連携は適切ですか】 ②サービスの状況について
6件の回答



- 適切である
- どちらかといえば適切である
- どちらかといえば適切ではない
- 適切ではない
- 利用したことがない

当施設を選んだ理由について

- 言語療法が受けられるため。ありがたい
- 前任から決まっていた
- 依頼しやすい

改善や要望

➤ 特にありません