

2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

目次

1	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	2ページ
3	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	3ページ
4	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	4ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	5ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	6ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	7ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	8ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	9ページ

1 調査基本情報

	人数
調査票 配布数	978
調査票 回収数	622
回収率	63.6%

2 顧客基本情報

■問ア 調査票(アンケート)記入者

	人数
お客様ご本人	101
ご家族	495
その他(記入)	22
無回答	4
合計	622

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	39
要支援2	48
要介護1	139
要介護2	165
要介護3	108
要介護4	73
要介護5	47
無回答	3
合計	622

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	175
同居(ご夫婦のみ)	93
同居(子供さんと)	314
その他	37
無回答	3
合計	622

3 設問別 選択肢選択件数

	1	2	3	4	無回答	合計	評価点数
問1	402	207	8	2	3	622	92.3
問2	346	237	27	5	7	622	89.0
問3	234	349	30	5	4	622	85.1
問4	326	225	29	7	35	622	88.4
問5	328	253	10	1	30	622	90.3
問6	437	149	4	3	29	622	94.2
問7	267	274	19	8	54	622	87.2
問8	266	265	27	5	59	622	87.0
問9	396	162	4	1	59	622	93.7
問10	464	144	3	2	9	622	94.7
問11	469	139	4	2	8	622	94.8
問12	396	186	21	1	18	622	91.6
問13	333	245	27	3	14	622	88.9
問14	419	185	10	1	7	622	92.9
問15	459	149	4	1	9	622	94.6
問16	423	135	15	5	44	622	93.1
問17	367	198	20	2	35	622	90.9
問18	406	159	23	0	34	622	92.2
問19	279	241	47	4	51	622	86.1
問20	307	262	18	0	35	622	89.2
合計	7,324	4,164	350	58	544	12,440	90.8

4 総合評価 **90.8**

5 合否判定 **合格** ※ 総合評価80点以上で合格判定とする

2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

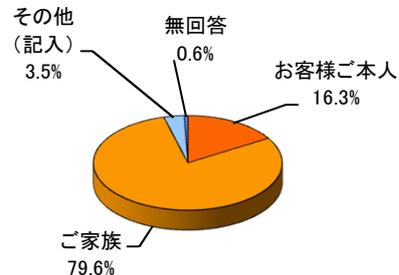
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

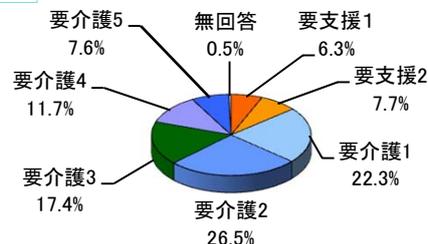
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	16.3%
	ご家族	79.6%
	その他(記入)	3.5%
	無回答	0.6%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	6.3%
	要支援2	7.7%
	要介護1	22.3%
	要介護2	26.5%
	要介護3	17.4%
	要介護4	11.7%
	要介護5	7.6%
	無回答	0.5%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	28.1%
	同居(ご夫婦のみ)	15.0%
	同居(子供さんと)	50.5%
	その他	5.9%
	無回答	0.5%

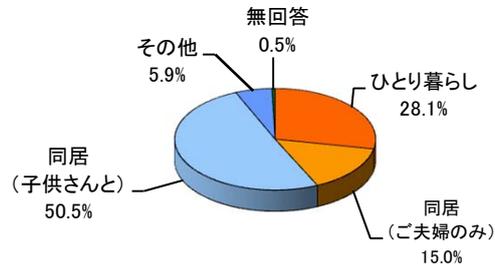
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

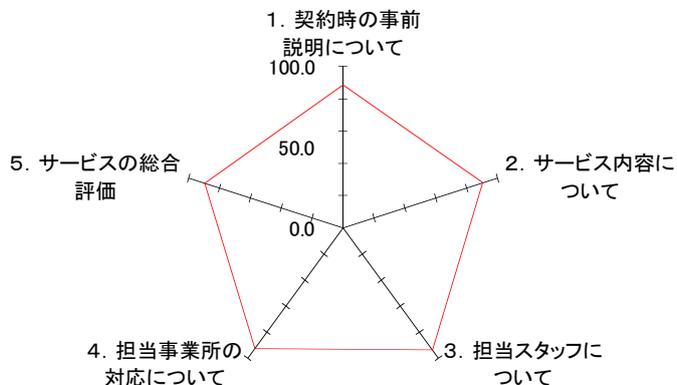


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

顧客満足度の評価点数(100点満点)

	全体
1. 契約時の事前説明について	88.7
2. サービス内容について	90.5
3. 担当スタッフについて	93.7
4. 担当事業所の対応について	92.4
5. サービスの総合評価	89.6
6. 総合評価	90.8

顧客満足度
カテゴリー別結果



— 全体

2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

		全体		
		評価素点	評価点数	標準偏差値
1. 契約時の事前説明について		4.5	88.7	14.8
問1	契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？	4.6	92.3	11.9
問2	ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？	4.5	89.0	15.6
問3	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？	4.3	85.1	15.2
問4	ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？	4.4	88.4	16.5
2. サービス内容について		4.5	90.5	13.0
問5	ニチイケアセンターは、訪問日時やサービス提供時間、約束の送迎の時間を守っていますか？	4.5	90.3	12.2
問6	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？	4.7	94.2	11.1
問7	ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	4.4	87.2	15.5
問8	ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？	4.3	87.0	15.8
問9	ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保てていると思いますか？	4.7	93.7	10.6
3. 担当スタッフについて		4.7	93.7	11.4
問10	ニチイケアセンターのスタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？	4.7	94.7	10.2
問11	ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	4.7	94.8	10.4
問12	ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？	4.6	91.6	13.7
4. 担当事業所の対応について		4.6	92.4	12.7
問13	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？	4.4	88.9	15.1
問14	ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.6	92.9	11.8
問15	ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知りたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？	4.7	94.6	10.1
問16	ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	4.7	93.1	13.9
5. サービスの総合評価		4.5	89.6	14.7
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？	4.5	90.9	14.0
問18	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？	4.6	92.2	13.7
問19	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？	4.3	86.1	17.8
問20	もし、介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	89.2	13.2

2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
	1 全 通 り そ の	2 大 体 そ の	3 で あ ま り い い	4 全 く 違 う	0 無 回 答		1 全 通 り そ の	2 大 体 そ の	3 で あ ま り い い	4 全 く 違 う	0 無 回 答
1. 契約時の事前説明について	1,308	1,018	94	19	49	2,488	52.6%	40.9%	3.8%	0.7%	2.0%
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？	402	207	8	2	3	622	64.6%	33.3%	1.3%	0.3%	0.5%
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？	346	237	27	5	7	622	55.7%	38.1%	4.3%	0.8%	1.1%
問3 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？	234	349	30	5	4	622	37.7%	56.1%	4.8%	0.8%	0.6%
問4 ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？	326	225	29	7	35	622	52.4%	36.2%	4.7%	1.1%	5.6%
2. サービス内容について	1,694	1,103	64	18	231	3,110	54.5%	35.5%	2.0%	0.6%	7.4%
問5 ニチイケアセンターは、訪問日時やサービス提供時間、約束の送迎の時間を守っていますか？	328	253	10	1	30	622	52.7%	40.7%	1.6%	0.2%	4.8%
問6 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？	437	149	4	3	29	622	70.2%	24.0%	0.6%	0.5%	4.7%
問7 ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	267	274	19	8	54	622	42.8%	44.1%	3.1%	1.3%	8.7%
問8 ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？	266	265	27	5	59	622	42.8%	42.6%	4.3%	0.8%	9.5%
問9 ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保っていると思いますか？	396	162	4	1	59	622	63.7%	26.0%	0.6%	0.2%	9.5%
3. 担当スタッフについて	1,329	469	28	5	35	1,866	71.2%	25.1%	1.5%	0.3%	1.9%
問10 ニチイケアセンターのスタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？	464	144	3	2	9	622	74.6%	23.2%	0.5%	0.3%	1.4%
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	469	139	4	2	8	622	75.5%	22.3%	0.6%	0.3%	1.3%
問12 ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？	396	186	21	1	18	622	63.6%	29.9%	3.4%	0.2%	2.9%
4. 担当事業所の対応について	1,634	714	56	10	74	2,488	65.7%	28.7%	2.2%	0.4%	3.0%
問13 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？	333	245	27	3	14	622	53.5%	39.4%	4.3%	0.5%	2.3%
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？	419	185	10	1	7	622	67.4%	29.7%	1.6%	0.2%	1.1%
問15 ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報をお聞きしたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？	459	149	4	1	9	622	73.8%	24.0%	0.6%	0.2%	1.4%
問16 ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	423	135	15	5	44	622	68.0%	21.7%	2.4%	0.8%	7.1%
5. サービスの総合評価	1,359	860	108	6	155	2,488	54.6%	34.6%	4.3%	0.3%	6.2%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？	367	198	20	2	35	622	59.1%	31.8%	3.2%	0.3%	5.6%
問18 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？	406	159	23	0	34	622	65.2%	25.6%	3.7%	0.0%	5.5%
問19 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？	279	241	47	4	51	622	44.9%	38.7%	7.6%	0.6%	8.2%
問20 もし、介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用を勧めたいと思いますか？	307	262	18	0	35	622	49.4%	42.1%	2.9%	0.0%	5.6%

2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

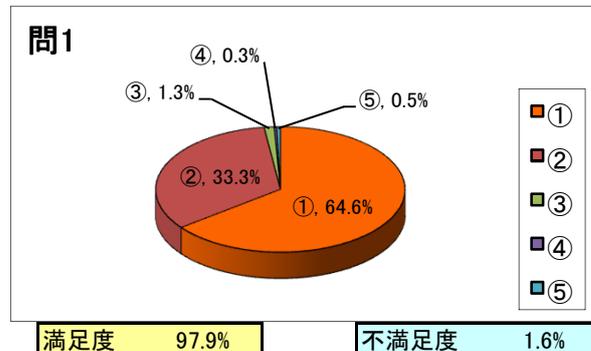
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

1. 契約時の事前説明について

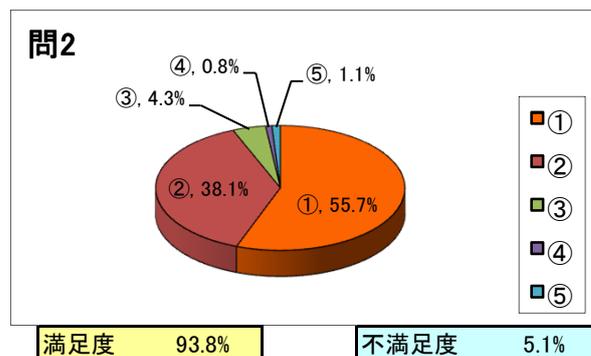
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
① 十分に感じた	64.6%
② ある程度感じた	33.3%
③ あまり感じなかった	1.3%
④ 全く感じなかった	0.3%
⑤ 無回答	0.5%



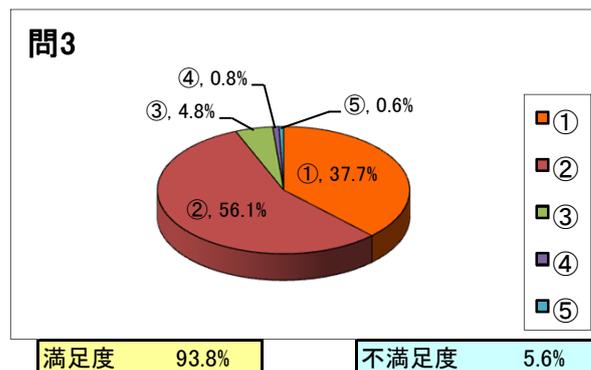
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
① 充分に行っていた	55.7%
② ある程度行っていた	38.1%
③ あまり行っていなかった	4.3%
④ 行っていなかった	0.8%
⑤ 無回答	1.1%



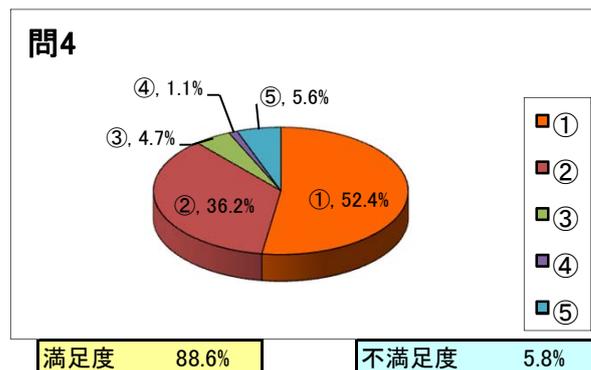
問3 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
① とても良くわかった	37.7%
② だいたいわかった	56.1%
③ あまりわからなかった	4.8%
④ 全然わからなかった	0.8%
⑤ 無回答	0.6%



問4 ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
① 十分に感じた	52.4%
② ある程度感じた	36.2%
③ あまり感じなかった	4.7%
④ 全然感じなかった	1.1%
⑤ 無回答	5.6%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

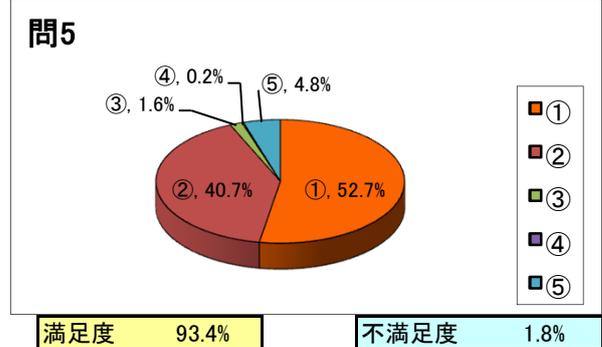
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

2. サービス内容について

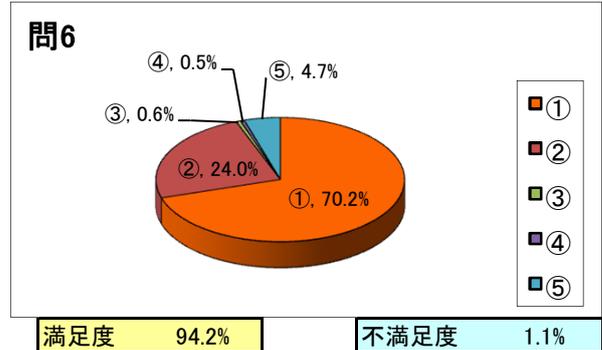
問5 ニチイケアセンターは、訪問日時やサービス提供時間、約束の送迎の時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 52.7%
だいたい守っている	② 40.7%
あまり守っていない	③ 1.6%
ほとんど守っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.8%



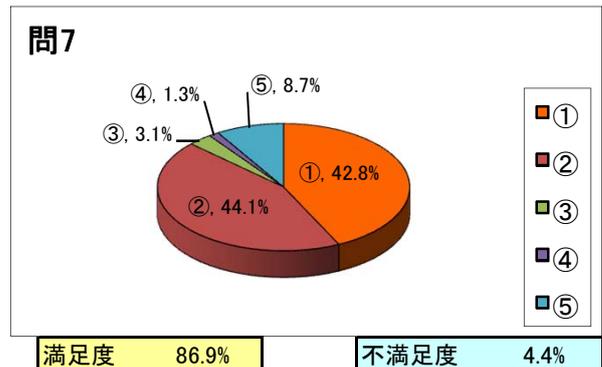
問6 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 70.2%
だいたい行われている	② 24.0%
あまり行われていない	③ 0.6%
行われていない	④ 0.5%
無回答	⑤ 4.7%



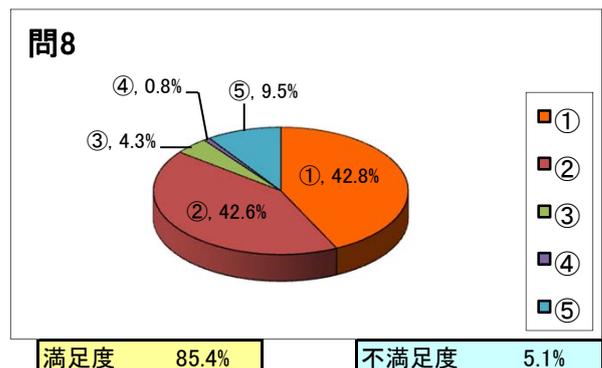
問7 ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 42.8%
ほぼ満足	② 44.1%
やや不満	③ 3.1%
不満	④ 1.3%
無回答	⑤ 8.7%



問8 ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 42.8%
ほぼ満足	② 42.6%
やや不満	③ 4.3%
不満	④ 0.8%
無回答	⑤ 9.5%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

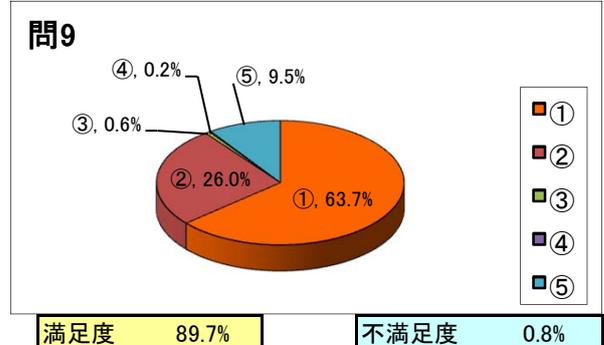
株式会社ニチイ学館

サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

問9 ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保っていると思いますか？

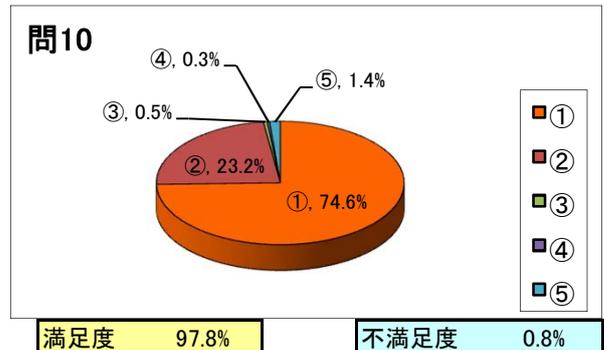
	割合
十分に保っている	① 63.7%
ある程度保っている	② 26.0%
あまり保っていない	③ 0.6%
全く保っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 9.5%



3. 担当スタッフについて

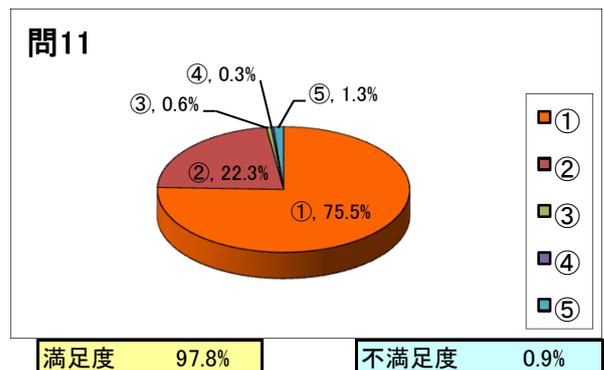
問10 ニチイケアセンターのスタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 74.6%
ある程度気を配っている	② 23.2%
あまり気を配っていない	③ 0.5%
全く気を配っていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.4%



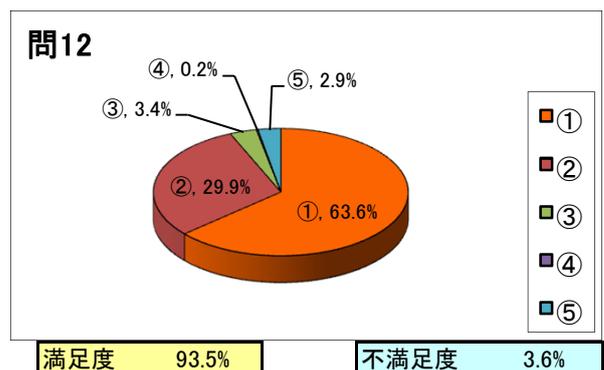
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
十分に感じる	① 75.5%
ある程度感じる	② 22.3%
あまり感じない	③ 0.6%
全く感じない	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.3%



問12 ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？

	割合
わかりやすい	① 63.6%
ある程度わかりやすい	② 29.9%
すこしわかりにくい	③ 3.4%
わかりにくい	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.9%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

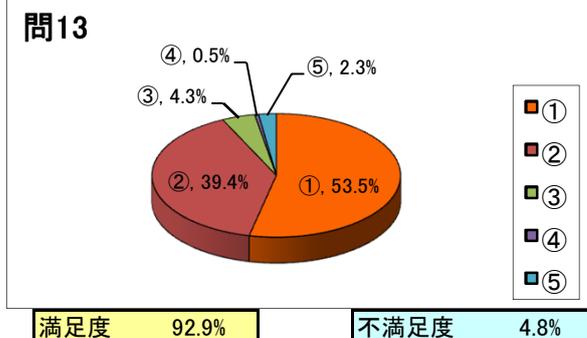
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

4. 担当事業所の対応について

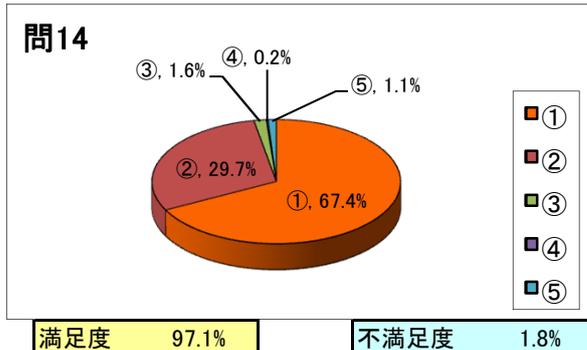
問13 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 53.5%
ほぼ満足	② 39.4%
やや不満	③ 4.3%
不満	④ 0.5%
無回答	⑤ 2.3%



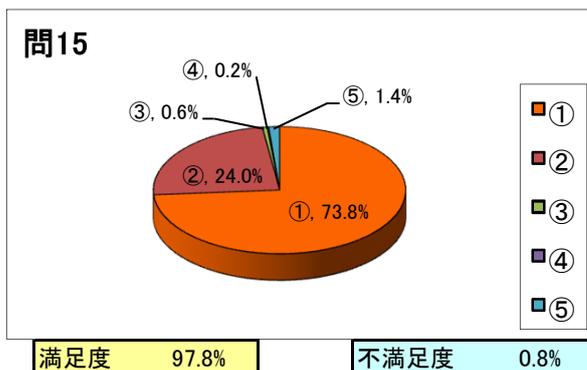
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 67.4%
ある程度行っていると感じる	② 29.7%
あまり行っていないと感じる	③ 1.6%
全く行っていないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.1%



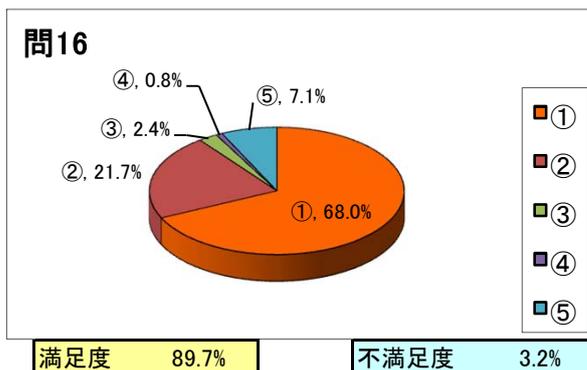
問15 ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知り、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 73.8%
ある程度配慮していると感じる	② 24.0%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.6%
全く配慮していないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.4%



問16 ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？

	割合
定期的に確認している	① 68.0%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 21.7%
あまり確認していない	③ 2.4%
全く確認していない	④ 0.8%
無回答	⑤ 7.1%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

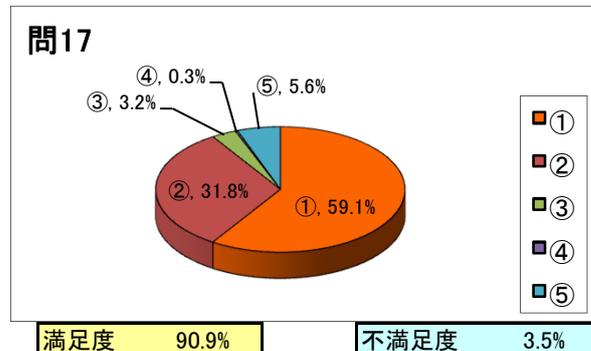
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

5. サービスの総合評価

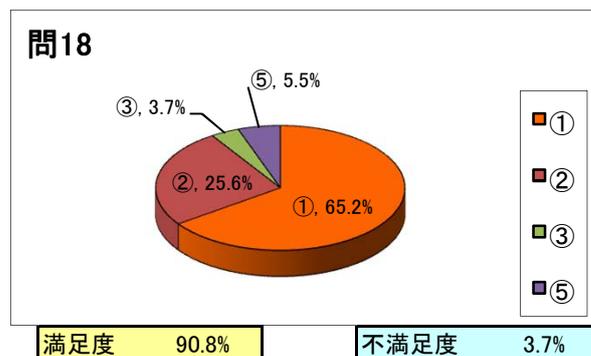
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 59.1%
ほぼ満足	② 31.8%
やや不満	③ 3.2%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 5.6%



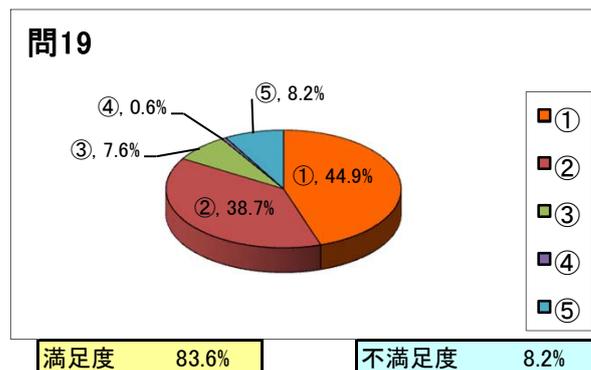
問18 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 65.2%
すこし生活しやすくなった	② 25.6%
あまり変わらない	③ 3.7%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.5%



問19 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 44.9%
ある程度感じる	② 38.7%
あまり感じない	③ 7.6%
全く感じない	④ 0.6%
無回答	⑤ 8.2%



問20 もし、介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？

	割合
ぜひ薦めたい	① 49.4%
薦めてもよい	② 42.1%
あまり薦めたくない	③ 2.9%
絶対薦めない	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.6%

