

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
障がい福祉サービス

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	8,476
調査票 回収数	6,815
回収率	80.4%

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	4,323
ご家族	2,140
その他(記入)	271
無回答	81
合計	6,815

■問イ お客様の障害種別・障害程度区分

	人数
身体障害:区分1~3	1,823
身体障害:区分4~6	1,281
知的障害:区分1~3	510
知的障害:区分4~6	328
精神障害:区分1~3	2,015
精神障害:区分4~6	197
障害児	0
無回答	661
合計	6,815

■問ウ 同居家族

	人数
一人暮らし	3,112
親・兄弟	2,102
配偶者	812
その他	733
無回答	56
合計	6,815

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	4,141	2,315	200	47	112	6,815	90.7
問2	3,348	2,301	439	202	525	6,815	85.9
問3	3,623	2,308	284	105	495	6,815	88.7
問4	3,614	2,088	422	173	518	6,815	87.1
問5	5,165	1,248	37	8	357	6,815	95.7
問6	5,230	1,130	52	20	383	6,815	95.8
問7	4,949	1,386	81	17	382	6,815	94.7
問8	4,604	1,598	112	11	490	6,815	93.7
問9	5,023	1,576	105	17	94	6,815	94.2
問10	5,288	1,338	70	13	106	6,815	95.2
問11	5,368	1,272	62	7	106	6,815	95.6
問12	4,503	1,771	192	79	270	6,815	91.9
問13	3,955	2,387	256	52	165	6,815	89.9
問14	4,933	1,664	90	9	119	6,815	94.1
問15	4,943	1,356	76	19	421	6,815	94.8
問16	3,633	1,856	519	250	557	6,815	85.9
問17	4,343	1,920	133	31	388	6,815	92.4
問18	4,813	1,470	123	10	399	6,815	94.1
問19	5,692	699	32	5	387	6,815	97.5
問20	3,684	2,501	142	28	460	6,815	90.4
合計	90,852	34,184	3,427	1,103	6,734	136,300	92.5

4 総合評価 **92.5**

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

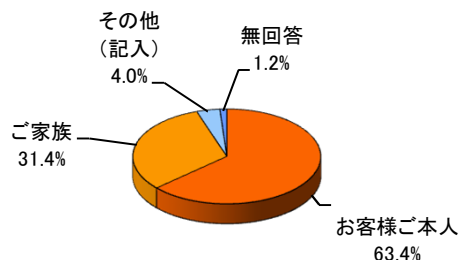
サービス名

障がい福祉サービス

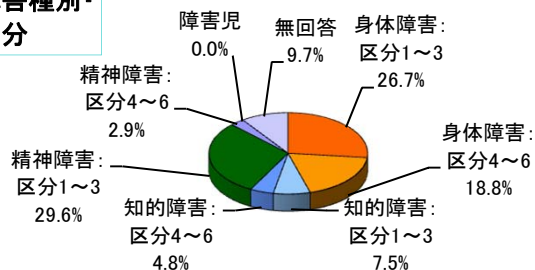
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	63.4%
	ご家族	31.4%
	その他(記入)	4.0%
	無回答	1.2%
利用者の障害種別・障害程度区分 (%)	身体障害: 区分1~3	26.7%
	身体障害: 区分4~6	18.8%
	知的障害: 区分1~3	7.5%
	知的障害: 区分4~6	4.8%
	精神障害: 区分1~3	29.6%
	精神障害: 区分4~6	2.9%
	障害児	0.0%
	無回答	9.7%
同居家族 (%)	一人暮らし	45.7%
	親・兄弟	30.8%
	配偶者	11.9%
	その他	10.8%
	無回答	0.8%

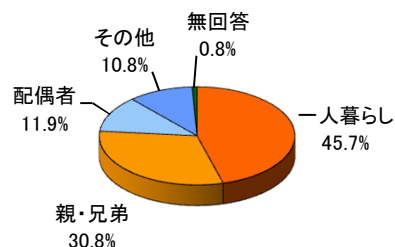
回答者



利用者の障害種別・障害程度区分



同居家族

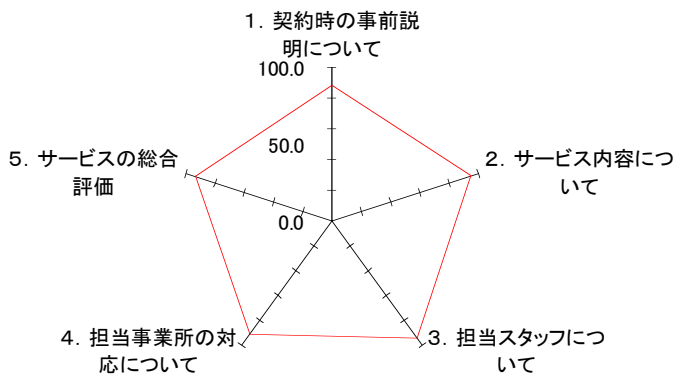


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	88.1
2. サービス内容について	95.0
3. 担当スタッフについて	94.2
4. 担当事業所の対応について	91.2
5. サービスの総合評価	93.6
6. 総合評価	92.5

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 障がい福祉サービス

		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		4.4	88.1	17.7
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？	4.5	90.7	14.3
問2	ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法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？	4.3	85.9	20.1
問3	ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4.4	88.7	16.9
問4	ニチイケアセンターは、障がい福祉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	87.1	19.6
2. サービス内容について		4.8	95.0	10.5
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を守っていますか？	4.8	95.7	9.3
問6	ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、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？	4.8	95.8	10.1
問7	ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.7	94.7	11.0
問8	ニチイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？	4.7	93.7	11.7
3. 担当スタッフについて		4.7	94.2	11.7
問9	担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	94.2	11.5
問10	担当ホームヘルパーは、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？	4.8	95.2	10.3
問11	担当ホームヘルパーは、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？	4.8	95.6	9.8
問12	担当ホームヘルパーが記載するサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	4.6	91.9	15.0
4. 担当事業所の対応について		4.5	91.2	14.7
問13	ニチイケアセンターによる障がい福祉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？	4.5	89.9	15.2
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、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.7	94.1	11.0
問15	ニチイケアセンターは、障がい福祉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聞いたり、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	94.8	10.9
問16	サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的にお客様の状況を確認していますか？	4.3	85.9	21.8
5. サービスの総合評価		4.7	93.6	11.4
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？	4.6	92.4	12.9
問18	ニチイケアセンターの障がい福祉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？	4.7	94.1	11.7
問19	今後もニチイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	97.5	7.7
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障がい福祉サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.4	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 障がい福祉サービス

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合														
	1	2	3	4	0		1	2	3	4	0										
	全 通 り そ の	大 体 そ の	で あ ま り い い	全 く 違 う	無 回 答		全 通 り そ の	大 体 そ の	で あ ま り い い	全 く 違 う	無 回 答										
1. 契約時の事前説明について											14,726	9,012	1,345	527	1,650	27,260	54.0%	33.1%	4.9%	1.9%	6.1%
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？	4,141	2,315	200	47	112	6,815	60.8%	34.0%	2.9%	0.7%	1.6%									
問2	ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法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？	3,348	2,301	439	202	525	6,815	49.1%	33.8%	6.4%	3.0%	7.7%									
問3	ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	3,623	2,308	284	105	495	6,815	53.1%	33.9%	4.2%	1.5%	7.3%									
問4	ニチイケアセンターは、障がい福祉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？	3,614	2,088	422	173	518	6,815	53.1%	30.6%	6.2%	2.5%	7.6%									
2. サービス内容について											19,948	5,362	282	56	1,612	27,260	73.2%	19.7%	1.0%	0.2%	5.9%
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を守っていますか？	5,165	1,248	37	8	357	6,815	75.9%	18.3%	0.5%	0.1%	5.2%									
問6	ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、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？	5,230	1,130	52	20	383	6,815	76.7%	16.6%	0.8%	0.3%	5.6%									
問7	ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4,949	1,386	81	17	382	6,815	72.7%	20.3%	1.2%	0.2%	5.6%									
問8	ニチイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？	4,604	1,598	112	11	490	6,815	67.6%	23.4%	1.6%	0.2%	7.2%									
3. 担当スタッフについて											20,182	5,957	429	116	576	27,260	74.0%	21.9%	1.6%	0.4%	2.1%
問9	担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	5,023	1,576	105	17	94	6,815	73.8%	23.1%	1.5%	0.2%	1.4%									
問10	担当ホームヘルパーは、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？	5,288	1,338	70	13	106	6,815	77.6%	19.6%	1.0%	0.2%	1.6%									
問11	担当ホームヘルパーは、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？	5,368	1,272	62	7	106	6,815	78.7%	18.7%	0.9%	0.1%	1.6%									
問12	担当ホームヘルパーが記載するサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	4,503	1,771	192	79	270	6,815	66.0%	26.0%	2.8%	1.2%	4.0%									
4. 担当事業所の対応について											17,464	7,263	941	330	1,262	27,260	64.1%	26.6%	3.5%	1.2%	4.6%
問13	ニチイケアセンターによる障がい福祉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？	3,955	2,387	256	52	165	6,815	58.0%	35.0%	3.8%	0.8%	2.4%									
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、ホームヘルパーの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？	4,933	1,664	90	9	119	6,815	72.5%	24.4%	1.3%	0.1%	1.7%									
問15	ニチイケアセンターは、障がい福祉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(むやみに個人情報や聞き取り、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？	4,943	1,356	76	19	421	6,815	72.5%	19.9%	1.1%	0.3%	6.2%									
問16	サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的にお客様の状況を確認していますか？	3,633	1,856	519	250	557	6,815	53.3%	27.2%	7.6%	3.7%	8.2%									
5. サービスの総合評価											18,532	6,590	430	74	1,634	27,260	68.0%	24.2%	1.6%	0.2%	6.0%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？	4,343	1,920	133	31	388	6,815	63.6%	28.2%	2.0%	0.5%	5.7%									
問18	ニチイケアセンターの障がい福祉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？	4,813	1,470	123	10	399	6,815	70.6%	21.6%	1.8%	0.1%	5.9%									
問19	今後もニチイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？	5,692	699	32	5	387	6,815	83.4%	10.3%	0.5%	0.1%	5.7%									
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障がい福祉サービスの利用を薦めたいと思いますか？	3,684	2,501	142	28	460	6,815	54.1%	36.7%	2.1%	0.4%	6.7%									

2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

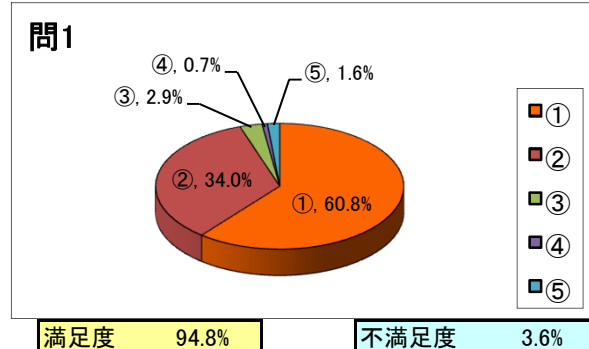
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

1. 契約時の事前説明について

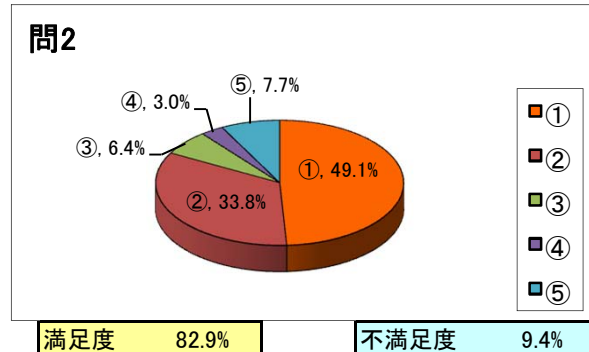
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 60.8%
ある程度感じた	② 34.0%
あまり感じなかった	③ 2.9%
全然感じなかった	④ 0.7%
無回答	⑤ 1.6%



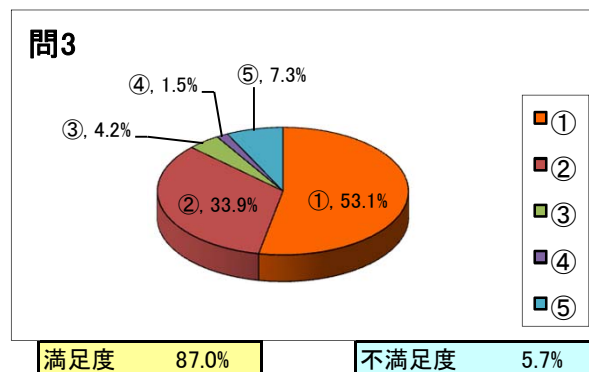
問2 ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 49.1%
ある程度行っていた	② 33.8%
あまり行っていなかった	③ 6.4%
行っていなかった	④ 3.0%
無回答	⑤ 7.7%



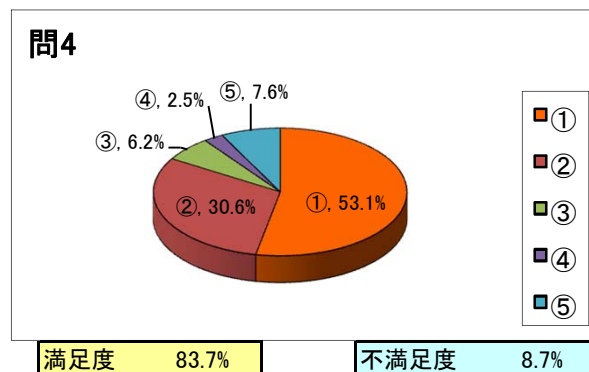
問3 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
とても良くわかった	① 53.1%
だいたいわかった	② 33.9%
あまりわからなかった	③ 4.2%
全然わからなかった	④ 1.5%
無回答	⑤ 7.3%



問4 ニチイケアセンターは、障がい福祉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
とても良くわかった	① 53.1%
だいたいわかった	② 30.6%
あまりわからなかった	③ 6.2%
全然わからなかった	④ 2.5%
無回答	⑤ 7.6%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

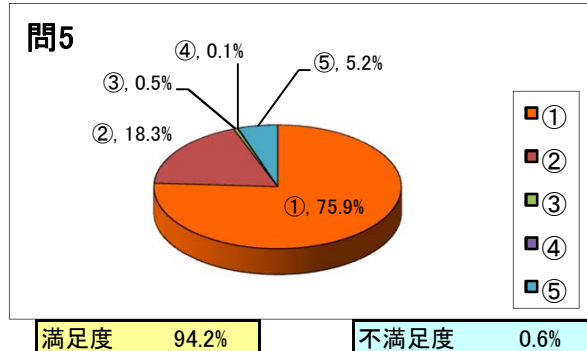
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

2. サービス内容について

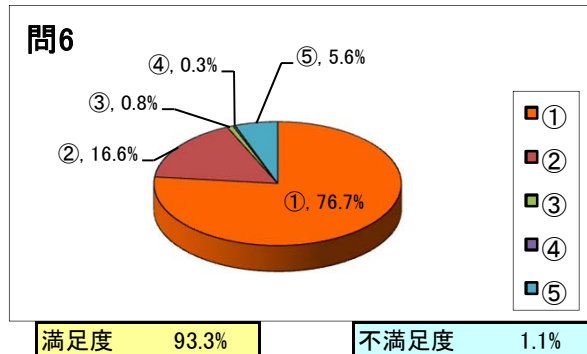
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 75.9%
だいたい守っている	② 18.3%
あまり守っていない	③ 0.5%
ほとんど守っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.2%



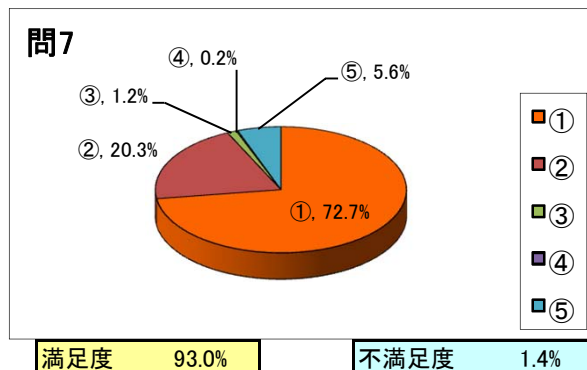
問6 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 76.7%
だいたい行われている	② 16.6%
あまり行われていない	③ 0.8%
行われていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 5.6%



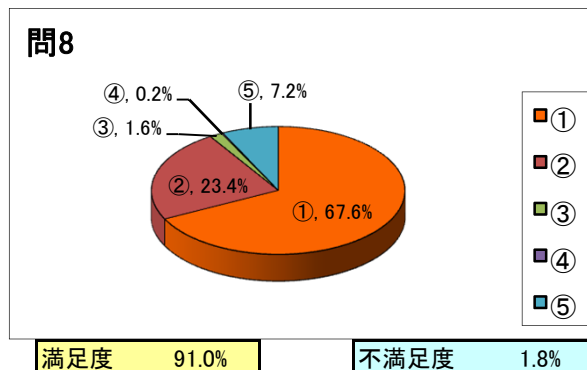
問7 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 72.7%
だいたい行っている	② 20.3%
あまり行っていない	③ 1.2%
行っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 5.6%



問8 ニチイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱い扱っていますか？

	割合
とても丁寧	① 67.6%
どちらかと言えば丁寧	② 23.4%
あまり丁寧ではない	③ 1.6%
乱雑	④ 0.2%
無回答	⑤ 7.2%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

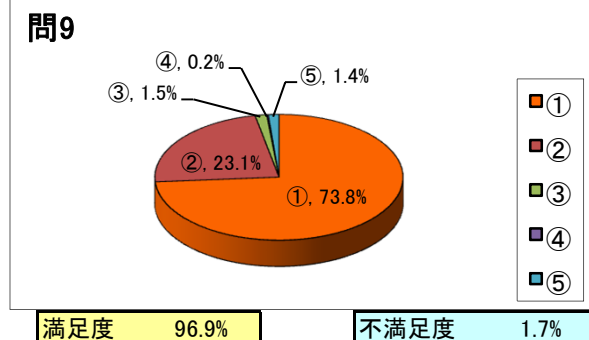
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

3. 担当スタッフについて

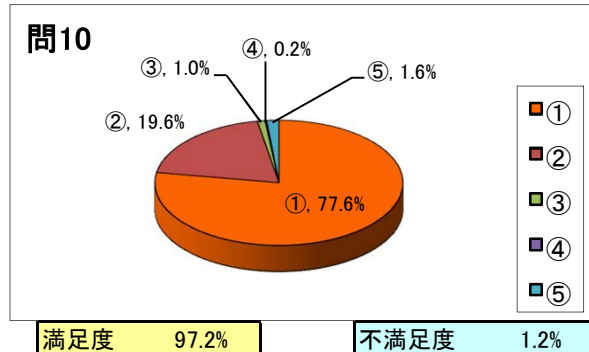
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 73.8%
ほぼ満足	② 23.1%
やや不満	③ 1.5%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.4%



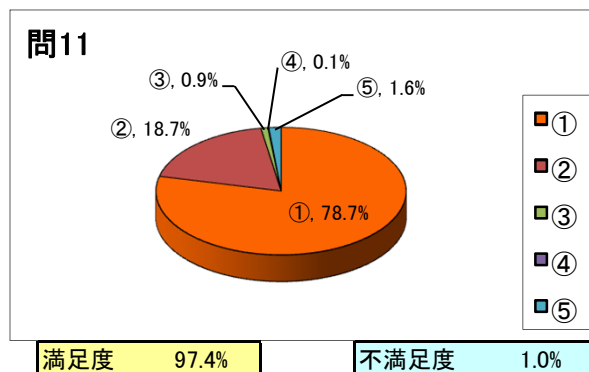
問10 担当ホームヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 77.6%
ある程度気を配っている	② 19.6%
あまり気を配っていない	③ 1.0%
全く気を配っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.6%



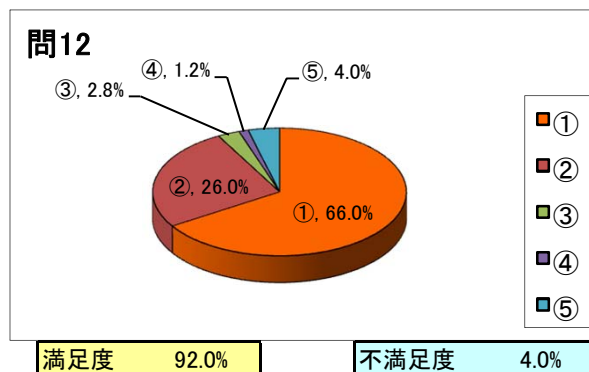
問11 担当ホームヘルパーは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 78.7%
ある程度感じる	② 18.7%
あまり感じない	③ 0.9%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.6%



問12 担当ホームヘルパーが記載するサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？

	割合
わかりやすい	① 66.0%
ある程度わかりやすい	② 26.0%
すこしわかりにくい	③ 2.8%
わかりにくい	④ 1.2%
無回答	⑤ 4.0%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

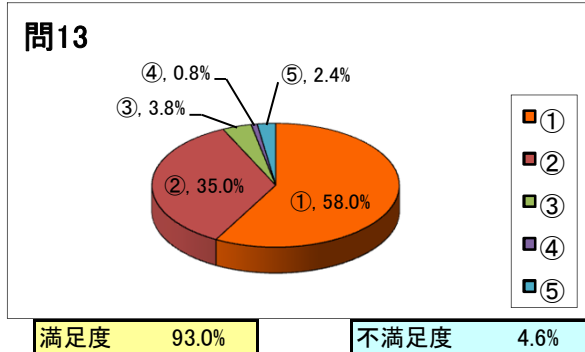
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

4. 担当事業所の対応について

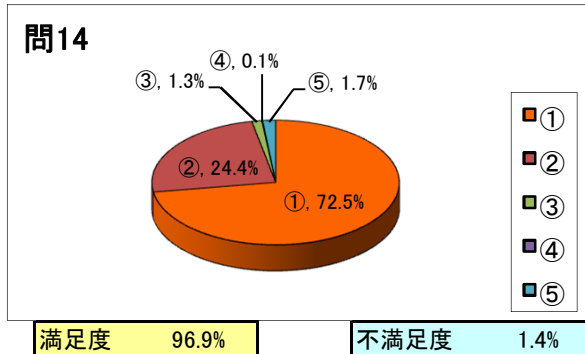
問13 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 58.0%
ほぼ満足	② 35.0%
やや不満	③ 3.8%
不満	④ 0.8%
無回答	⑤ 2.4%



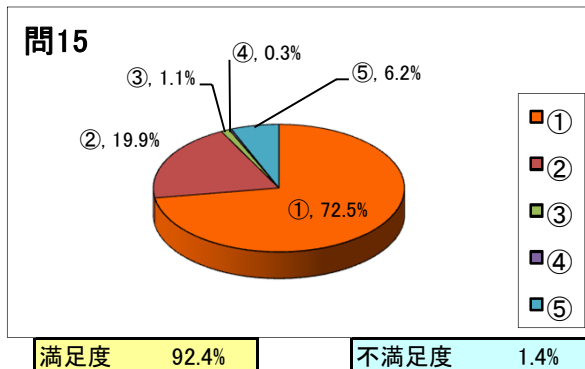
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 72.5%
ある程度行っていると感じる	② 24.4%
あまり行っていないと感じる	③ 1.3%
全く行っていないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.7%



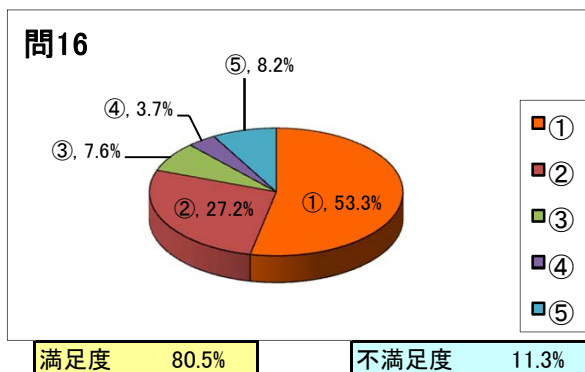
問15 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知りたり、他者の個人情報を知りたりしない等)をされていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 72.5%
ある程度配慮していると感じる	② 19.9%
あまり配慮していないと感じる	③ 1.1%
全く配慮していないと感じる	④ 0.3%
無回答	⑤ 6.2%



問16 サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的にお客様の状況を確認していますか？

	割合
定期的を確認している	① 53.3%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 27.2%
あまり確認していない	③ 7.6%
全く確認していない	④ 3.7%
無回答	⑤ 8.2%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

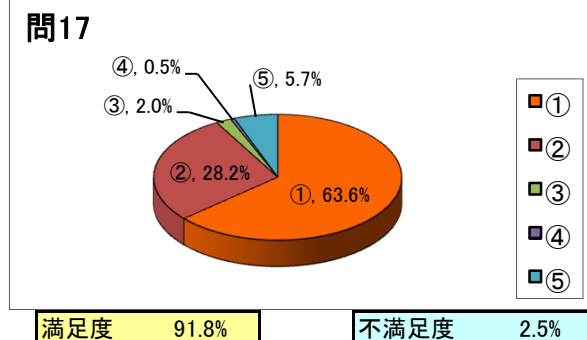
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

5. サービスの総合評価

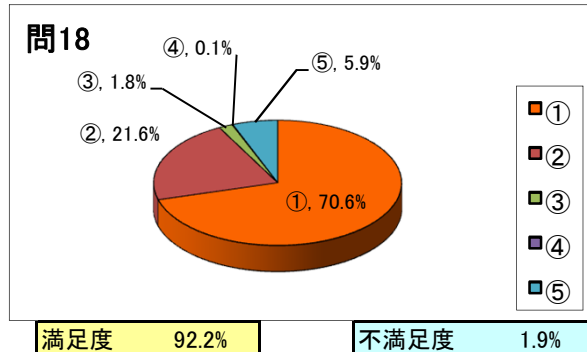
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 63.6%
ほぼ満足	② 28.2%
やや不満	③ 2.0%
不満	④ 0.5%
無回答	⑤ 5.7%



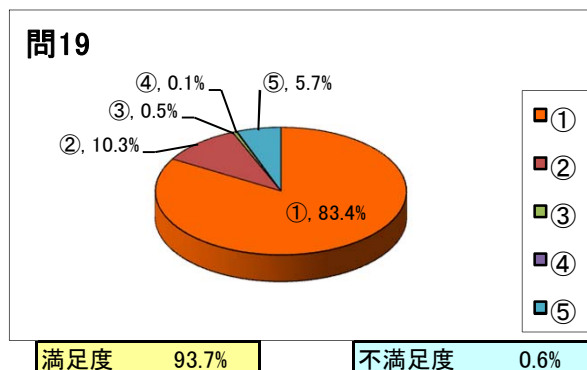
問18 ニチイケアセンターの障がい福祉サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 70.6%
すこし生活しやすくなった	② 21.6%
あまり変わらない	③ 1.8%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.9%



問19 今後もニチイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？

	割合
ぜひ続けたい	① 83.4%
やや続けたい	② 10.3%
あまり続けたくない	③ 0.5%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.7%



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障がい福祉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 54.1%
薦めてもよい	② 36.7%
あまり薦めたくない	③ 2.1%
絶対薦めない	④ 0.4%
無回答	⑤ 6.7%

