

平成24年度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
家事代行サービス

目次

1 平成24年度顧客満足度調査集計結果【全体】	1、2ページ
2 平成24年度顧客満足度 評価集計表【全体】	2、3ページ
3 平成24年度利用者回答結果一覧【全体】	4ページ
4 平成24年度利用者回答 詳細結果【全体】	5ページ
5 平成24年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	6ページ
5 平成24年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	7ページ
5 平成24年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	8ページ
5 平成24年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	9ページ
5 平成24年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	10ページ

1 調査基本情報

	人数
調査票 配布数	2,887
調査票 回収数	1,787
回収率	61.9%

2 顧客基本情報

■問ア 利用しているサービスプラン

	人数
定期プラン	1,027
シニア短時間プラン	544
無回答	216
合計	1,787

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	415
要介護1、2	473
要介護3	196
要介護4	108
要介護5	118
障がい認定を受けている	139
要介護・障がいともに認定なし	262
無回答	76
合計	1,787

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	892
同居(ご夫婦のみ)	303
同居(親御さんと)	46
同居(子供さんと)	392
その他	137
無回答	17
合計	1,787

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	1,252	435	35	19	46	1,787	92.9
問2	1,194	505	36	13	39	1,787	92.4
問3	818	878	50	7	34	1,787	88.0
問4	764	825	35	4	159	1,787	88.4
問5	1,472	190	0	0	125	1,787	97.7
問6	1,399	246	4	0	138	1,787	96.9
問7	1,337	307	7	1	135	1,787	96.0
問8	1,255	377	14	0	141	1,787	94.9
問9	1,332	326	7	2	120	1,787	95.7
問10	1,392	265	7	2	121	1,787	96.5
問11	1,476	274	6	1	30	1,787	96.6
問12	1,162	499	48	8	70	1,787	92.1
問13	1,127	583	26	6	45	1,787	92.1
問14	1,357	387	10	1	32	1,787	95.2
問15	1,451	291	7	2	36	1,787	96.3
問16	1,444	291	6	1	45	1,787	96.4
問17	1,110	499	27	4	147	1,787	92.7
問18	1,212	391	29	0	155	1,787	94.1
問19	1,360	262	13	1	151	1,787	96.3
問20	796	780	38	4	169	1,787	88.8
合計	24,710	8,611	405	76	1,938	35,740	94.0

4 総合評価

94.0

5 合否判定

合格

※ 総合評価80点以上で合格判定とする

全体の集計

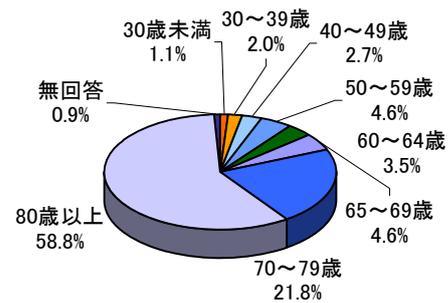
株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

■問エ お客様の年齢

	人数
30歳未満	20
30～39歳	35
40～49歳	49
50～59歳	82
60～64歳	62
65～69歳	83
70～79歳	389
80歳以上	1,051
無回答	16
合計	1,787

お客様の年齢



全体の集計

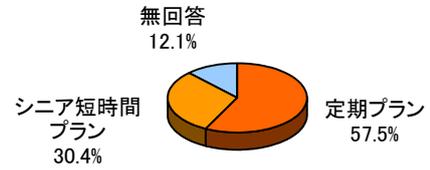
株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

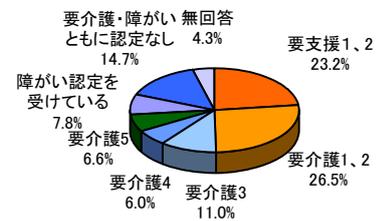
6 利用者について

		全体
利用プラン (%)	定期プラン	57.5%
	シニア短時間プラン	30.4%
	無回答	12.1%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	23.2%
	要介護1、2	26.5%
	要介護3	11.0%
	要介護4	6.0%
	要介護5	6.6%
	障がい認定を受けている	7.8%
	要介護・障がいともに認定なし	14.7%
	無回答	4.3%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	49.9%
	同居(ご夫婦のみ)	17.0%
	同居(親御さんと)	2.6%
	同居(子供さんと)	21.9%
	その他	7.7%
	無回答	1.0%

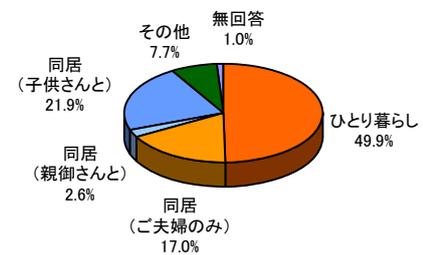
利用プラン



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

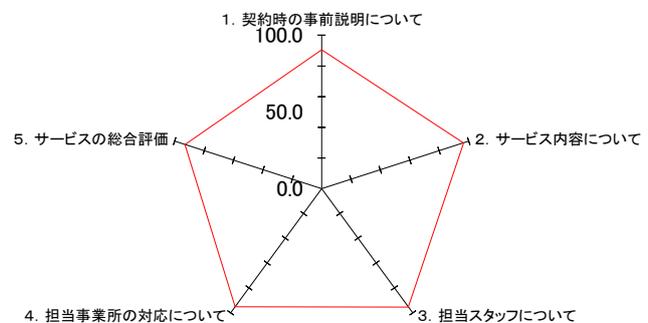


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	90.4
2. サービス内容について	96.4
3. 担当スタッフについて	95.2
4. 担当事業所の対応について	95.0
5. サービスの総合評価	93.0
6. 総合評価	94.0

顧客満足度 カテゴリー別結果



— 全体

平成24年度利用者回答結果一覧【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

		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	90.4	13.4
問1	担当者(サービスマネージャー)は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？	4.6	92.9	13.9
問2	申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者(サービスマネージャー)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に努めていると感じましたか？	4.6	92.4	13.4
問3	申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	4.4	88.0	13.5
問4	担当者(サービスマネージャー)による、家事代行サービスの内容、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？	4.4	88.4	12.7
2. サービス内容について		4.8	96.4	8.2
問5	ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	4.9	97.7	6.4
問6	ニチイ学館による家事代行サービスの内容は、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	96.9	7.7
問7	ニチイ学館は、家事代行サービスの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	96.0	8.8
問8	ニチイ学館は、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？	4.7	94.9	9.8
3. 担当スタッフについて		4.8	95.2	9.9
問9	担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.8	95.7	9.1
問10	担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？	4.8	96.5	8.6
問11	担当スタッフは、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	96.6	8.2
問12	担当スタッフ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	92.1	13.6
4. 担当事業所の対応について		4.8	95.0	9.7
問13	ニチイ学館による家事代行サービスに関する提案や連絡体制に満足していますか？	4.6	92.1	12.2
問14	ニチイ学館は、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？	4.8	95.2	9.5
問15	ニチイ学館は、家事代行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？	4.8	96.3	8.6
問16	ニチイ学館は、お客様からの内容変更や要望の申し出があった際には十分に話を聞いていますか？	4.8	96.4	8.4
5. サービスの総合評価		4.6	93.0	11.3
問17	総合的に考えて、ニチイ学館の家事代行サービスに満足していますか？	4.6	92.7	12.0
問18	ニチイ学館の家事代行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	11.2
問19	今後もニチイ学館の家事代行サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.3	9.1
問20	もし、家事代行サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館の家事代行サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.4	88.8	12.9

平成24年度利用者回答 詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

		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 く そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い い で	全 く 違 う	無 回 答		全 く り そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い い で	全 く 違 う	無 回 答
1. 契約時の事前説明について		4,028	2,643	156	43	278	7,148	56.4%	37.0%	2.2%	0.6%	3.9%
問1	担当者(サービスマネージャー)は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？	1,252	435	35	19	46	1,787	70.0%	24.3%	2.0%	1.1%	2.6%
問2	申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者(サービスマネージャー)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に努めていると感じましたか？	1,194	505	36	13	39	1,787	66.8%	28.3%	2.0%	0.7%	2.2%
問3	申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	818	878	50	7	34	1,787	45.8%	49.1%	2.8%	0.4%	1.9%
問4	担当者(サービスマネージャー)による、家事代行サービスの内容、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？	764	825	35	4	159	1,787	42.7%	46.2%	2.0%	0.2%	8.9%
2. サービス内容について		5,463	1,120	25	1	539	7,148	76.4%	15.7%	0.3%	0.0%	7.5%
問5	ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	1,472	190	0	0	125	1,787	82.4%	10.6%	0.0%	0.0%	7.0%
問6	ニチイ学館による家事代行サービスの内容は、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？	1,399	246	4	0	138	1,787	78.3%	13.8%	0.2%	0.0%	7.7%
問7	ニチイ学館は、家事代行サービスの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	1,337	307	7	1	135	1,787	74.7%	17.2%	0.4%	0.1%	7.6%
問8	ニチイ学館は、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？	1,255	377	14	0	141	1,787	70.2%	21.1%	0.8%	0.0%	7.9%
3. 担当スタッフについて		5,362	1,364	68	13	341	7,148	75.0%	19.1%	1.0%	0.2%	4.8%
問9	担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	1,332	326	7	2	120	1,787	74.6%	18.2%	0.4%	0.1%	6.7%
問10	担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？	1,392	265	7	2	121	1,787	77.9%	14.8%	0.4%	0.1%	6.8%
問11	担当スタッフは、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？	1,476	274	6	1	30	1,787	82.6%	15.3%	0.3%	0.1%	1.7%
問12	担当スタッフ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？	1,162	499	48	8	70	1,787	65.1%	27.9%	2.7%	0.4%	3.9%
4. 担当事業所の対応について		5,379	1,552	49	10	158	7,148	75.3%	21.7%	0.7%	0.1%	2.2%
問13	ニチイ学館による家事代行サービスに関する提案や連絡体制に満足していますか？	1,127	583	26	6	45	1,787	63.1%	32.6%	1.5%	0.3%	2.5%
問14	ニチイ学館は、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？	1,357	387	10	1	32	1,787	75.8%	21.7%	0.6%	0.1%	1.8%
問15	ニチイ学館は、家事代行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？	1,451	291	7	2	36	1,787	81.2%	16.3%	0.4%	0.1%	2.0%
問16	ニチイ学館は、お客様からの内容変更や要望の申し出があった際には十分に話を聞いていますか？	1,444	291	6	1	45	1,787	80.8%	16.3%	0.3%	0.1%	2.5%
5. サービスの総合評価		4,478	1,932	107	9	622	7,148	62.6%	27.0%	1.5%	0.1%	8.7%
問17	総合的に考えて、ニチイ学館の家事代行サービスに満足していますか？	1,110	499	27	4	147	1,787	62.2%	27.9%	1.5%	0.2%	8.2%
問18	ニチイ学館の家事代行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？	1,212	391	29	0	155	1,787	67.8%	21.9%	1.6%	0.0%	8.7%
問19	今後もニチイ学館の家事代行サービスの利用を続けたいと思いますか？	1,360	262	13	1	151	1,787	76.1%	14.7%	0.7%	0.1%	8.4%
問20	もし、家事代行サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館の家事代行サービスの利用を薦めたいと思いますか？	796	780	38	4	169	1,787	44.6%	43.6%	2.1%	0.2%	9.5%

全体の集計

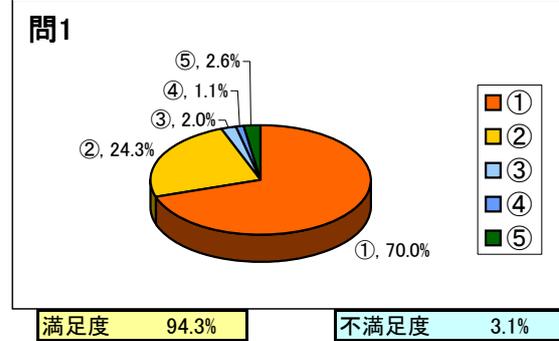
株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

1. 契約時の事前説明について

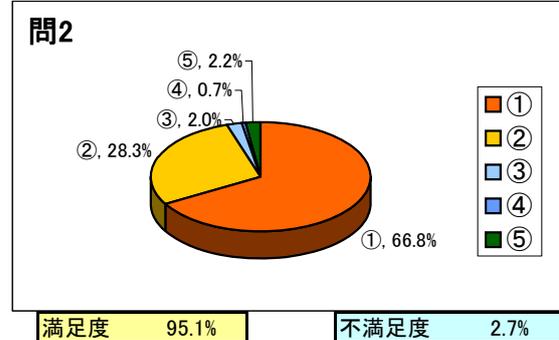
問1 担当者(サービスマネージャー)は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 70.0%
ある程度行っていた	② 24.3%
あまり行っていなかった	③ 2.0%
行っていなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 2.6%



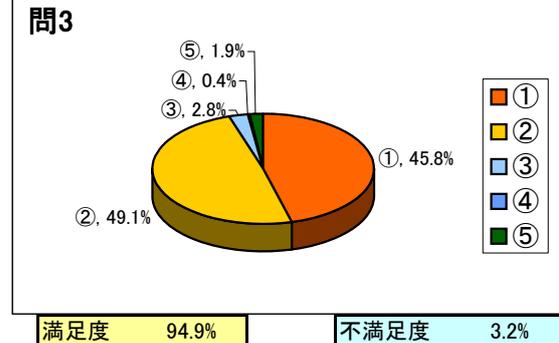
問2 申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者(サービスマネージャー)は説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に行っていた	① 66.8%
ある程度行っていた	② 28.3%
あまり行っていなかった	③ 2.0%
行っていなかった	④ 0.7%
無回答	⑤ 2.2%



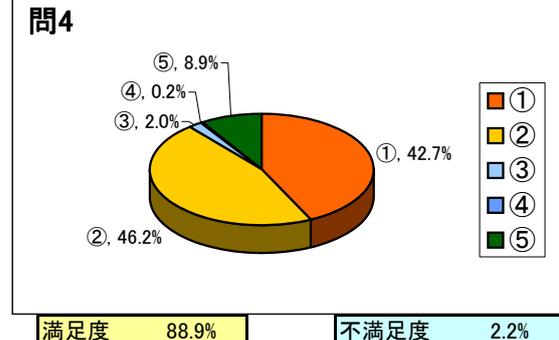
問3 申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 45.8%
だいたい良くわかった	② 49.1%
あまりわからなかった	③ 2.8%
全然わからなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 1.9%



問4 担当者(サービスマネージャー)による、家事代行サービスの内容、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
とても良くわかった	① 42.7%
だいたいわかった	② 46.2%
あまりわからなかった	③ 2.0%
全然わからなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 8.9%



全体の集計

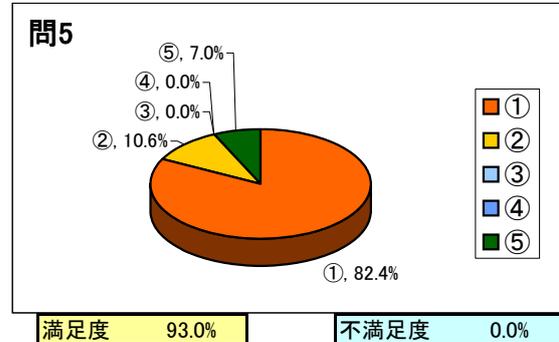
株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

2. サービス内容について

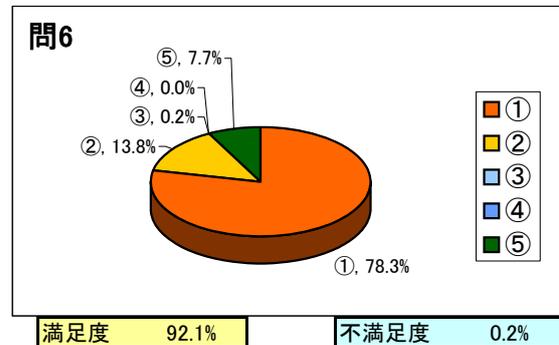
問5 ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 82.4%
だいたい守っている	② 10.6%
あまり守っていない	③ 0.0%
ほとんど守っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.0%



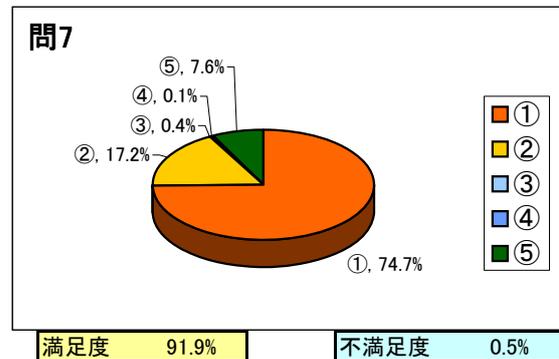
問6 ニチイ学館による家事代行サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 78.3%
だいたい行われている	② 13.8%
あまり行われていない	③ 0.2%
行われていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.7%



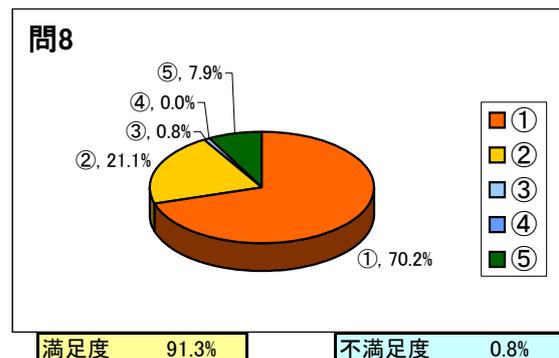
問7 ニチイ学館は、家事代行サービスの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 74.7%
だいたい行っている	② 17.2%
あまり行っていない	③ 0.4%
行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.6%



問8 ニチイ学館は、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？

	割合
とても丁寧	① 70.2%
どちらかと言えば丁寧	② 21.1%
あまり丁寧ではない	③ 0.8%
乱雑	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.9%



全体の集計

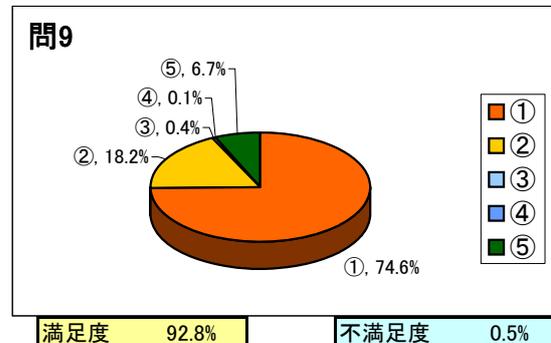
株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

3. 担当スタッフについて

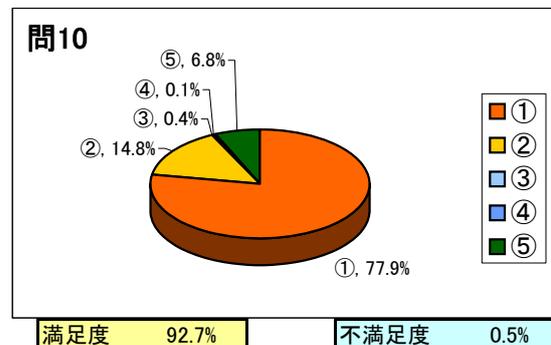
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 74.6%
ほぼ満足	② 18.2%
やや不満	③ 0.4%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.7%



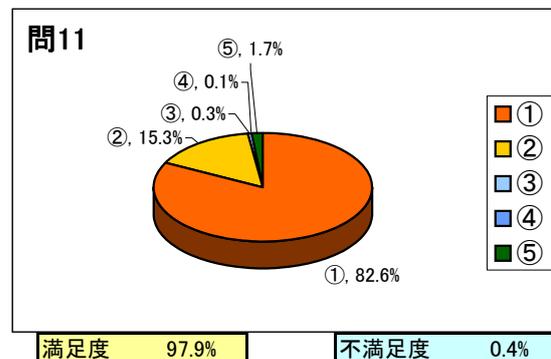
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 77.9%
ある程度気を配っている	② 14.8%
あまり気を配っていない	③ 0.4%
全く気を配っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.8%



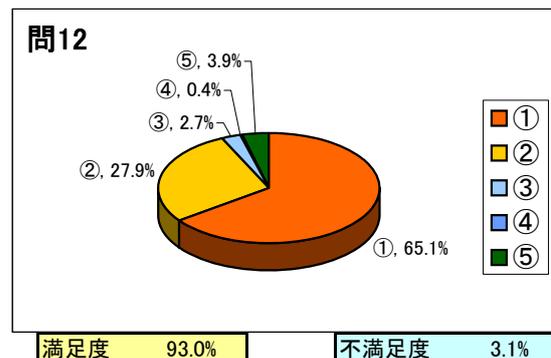
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
十分に感じる	① 82.6%
ある程度感じる	② 15.3%
あまり感じない	③ 0.3%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.7%



問12 担当スタッフ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 65.1%
ある程度わかりやすい	② 27.9%
すこしわかりにくい	③ 2.7%
わかりにくい	④ 0.4%
無回答	⑤ 3.9%



全体の集計

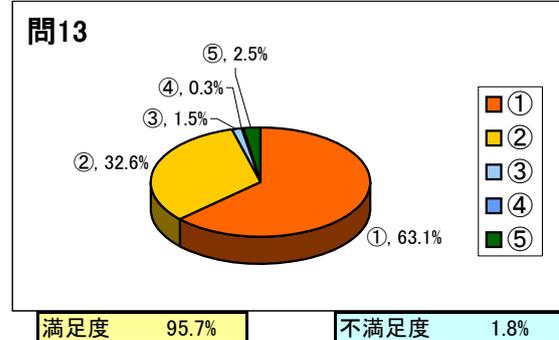
株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

4. 担当事業所の対応について

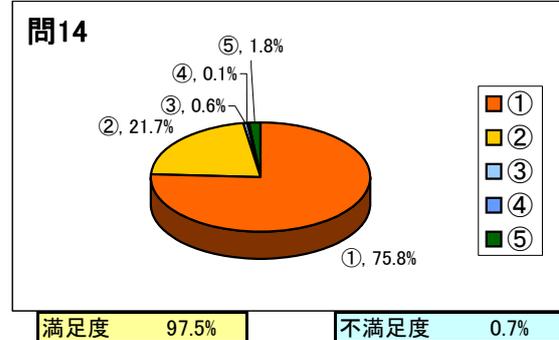
問13 ニチイ学館による家事代行サービスに関する提案や連絡体制に満足していますか？

	割合
満足	① 63.1%
ほぼ満足	② 32.6%
やや不満	③ 1.5%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.5%



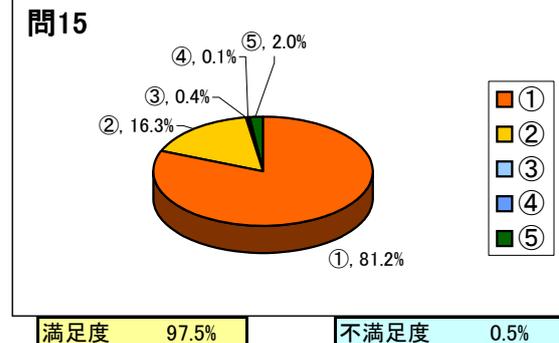
問14 ニチイ学館は、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 75.8%
ある程度行っていると感じる	② 21.7%
あまり行っていないと感じる	③ 0.6%
全く行っていないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.8%



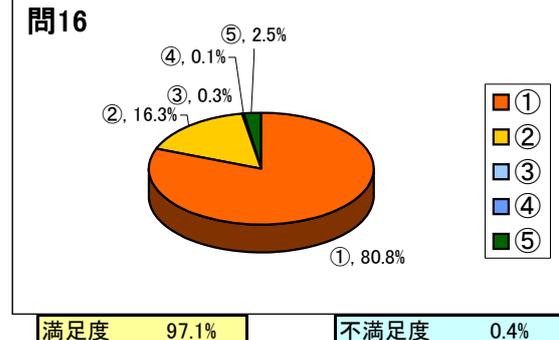
問15 ニチイ学館は、家事代行サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 81.2%
ある程度配慮していると感じる	② 16.3%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.4%
全く配慮していないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.0%



問16 ニチイ学館は、お客様からの内容変更や要望の申し出があった際には十分に話を聞いていますか？

	割合
十分に聞いている	① 80.8%
ある程度聞いている	② 16.3%
あまり聞いている	③ 0.3%
全く聞いている	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.5%



全体の集計

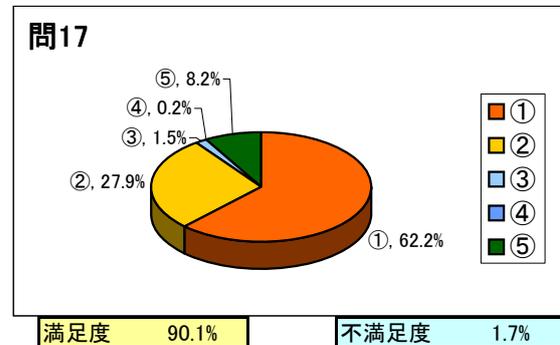
株式会社ニチイ学館

サービス名
家事代行サービス

5. サービスの総合評価

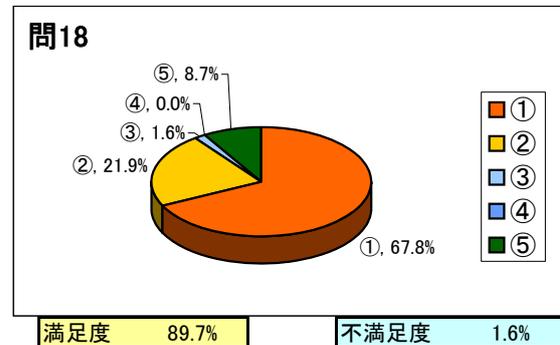
問17 総合的に考えて、ニチイ学館の家事代行サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 62.2%
ほぼ満足	② 27.9%
やや不満	③ 1.5%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 8.2%



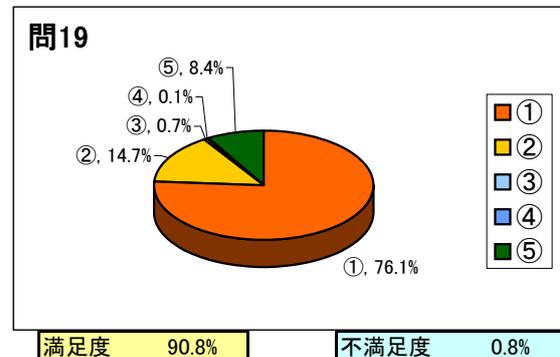
問18 ニチイ学館の家事代行サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 67.8%
すこし生活しやすくなった	② 21.9%
あまり変わらない	③ 1.6%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 8.7%



問19 今後もニチイ学館の家事代行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 76.1%
やや続けたい	② 14.7%
あまり続けたくない	③ 0.7%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.4%



問20 もし、家事代行サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館の家事代行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 44.6%
薦めてもよい	② 43.6%
あまり薦めたくない	③ 2.1%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 9.5%

