

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
居宅介護支援・介護予防支援サービス

目次

1	平成26年度顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	平成26年度顧客満足度 評価集計表【全体】	2ページ
3	平成26年度利用者回答結果一覧【全体】	3ページ
4	平成26年度利用者回答 詳細結果【全体】	4ページ
5	平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	5ページ
5	平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	6ページ
5	平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	7ページ
5	平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	8ページ
5	平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	9ページ

1 調査基本情報

	人数
調査票 配布数	21,799
調査票 回収数	16,658
回収率	76.4%

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	5,294
ご家族	10,969
その他(記入)	243
無回答	152
合計	16,658

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	995
要支援2	1,520
要介護1	4,481
要介護2	4,306
要介護3	2,506
要介護4	1,632
要介護5	1,090
無回答	128
合計	16,658

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	3,567
同居(ご夫婦のみ)	4,103
同居(子供さんと)	7,743
その他	1,170
無回答	75
合計	16,658

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	11,137	4,320	150	26	1,025	16,658	93.8
問2	10,312	4,629	328	62	1,327	16,658	92.4
問3	7,801	7,069	421	24	1,343	16,658	89.0
問4	7,620	6,590	650	72	1,726	16,658	88.2
問5	12,570	3,517	129	25	417	16,658	95.1
問6	10,626	4,969	464	79	520	16,658	91.7
問7	12,297	3,798	116	7	440	16,658	94.9
問8	11,501	4,414	230	21	492	16,658	93.6
問9	14,179	2,272	74	12	121	16,658	96.9
問10	14,577	1,895	49	3	134	16,658	97.5
問11	14,382	2,064	62	5	145	16,658	97.3
問12	15,721	707	28	8	194	16,658	99.0
問13	12,405	3,901	157	18	177	16,658	94.6
問14	13,572	2,840	65	4	177	16,658	96.3
問15	14,239	2,166	48	5	200	16,658	97.2
問16	13,316	2,876	54	8	404	16,658	96.2
問17	12,347	3,636	132	9	534	16,658	95.0
問18	11,450	4,235	447	5	521	16,658	93.1
問19	14,862	1,282	45	10	459	16,658	98.2
問20	10,320	5,657	132	20	529	16,658	92.4
合計	245,234	72,837	3,781	423	10,885	333,160	94.7

4 総合評価

94.7

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

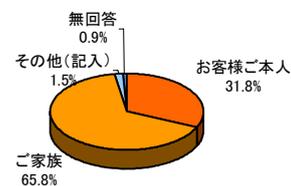
サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

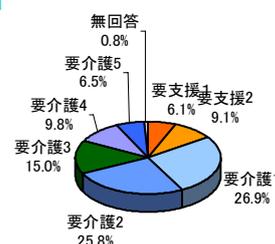
6 回答者・利用者について

回答者

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	31.8%
	ご家族	65.8%
	その他(記入)	1.5%
	無回答	0.9%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	6.1%
	要支援2	9.1%
	要介護1	26.9%
	要介護2	25.8%
	要介護3	15.0%
	要介護4	9.8%
	要介護5	6.5%
	無回答	0.8%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	21.4%
	同居(ご夫婦のみ)	24.6%
	同居(子供さんと)	46.5%
	その他	7.0%
	無回答	0.5%



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

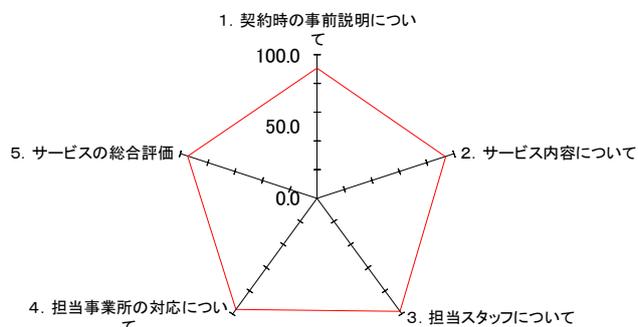


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	90.8
2. サービス内容について	93.8
3. 担当スタッフについて	97.7
4. 担当事業所の対応について	96.1
5. サービスの総合評価	94.7
6. 総合評価	94.6

顧客満足度
カテゴリー別結果



— 全体

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
居宅介護支援・介護予防支援サービス

		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	90.9	13.0
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に努めていると感じましたか？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	93.8	10.8
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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.6	92.4	12.9
問3	ニチイケアセンターによる、介護保険制度や介護サービスの内容、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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.4	89.0	13.1
問4	ニチイケアセンターによる、居宅介護支援サービスについての苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.4	88.2	15.0
2. サービス内容について		4.7	93.8	11.2
問5	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、十分な話し合いを行いましたか？	4.8	95.1	10.0
問6	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？	4.6	91.7	13.8
問7	ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を十分に反映させていますか？	4.7	94.9	9.8
問8	ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いませんか？	4.7	93.6	11.3
3. 担当スタッフについて		4.9	97.7	7.0
問9	担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.8	96.9	8.1
問10	担当ケアマネジャーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように)を行い、気を配っていますか？	4.9	97.5	7.2
問11	担当ケアマネジャーは、お客様に満足して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？	4.9	97.3	7.6
問12	担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？	5.0	99.0	5.0
4. 担当事業所の対応について		4.8	96.1	8.7
問13	ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、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？	4.7	94.6	10.3
問14	ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.8	96.3	8.4
問15	ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援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？	4.9	97.2	7.6
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？	4.8	96.2	8.5
5. サービスの総合評価		4.7	94.7	10.0
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？	4.7	95.0	9.9
問18	ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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	93.1	12.6
問19	今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を続けたいと思いませんか？	4.9	98.2	6.5
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居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を薦めたいと思いませんか？	4.6	92.4	10.9

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
居宅介護支援・介護予防支援サービス

	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 そ の 通	あ ま り な い で	全 く 違 う	無 回 答		全 く そ の 通	大 体 そ の 通	あ ま り な い で	全 く 違 う	無 回 答										
1. 契約時の事前説明について											36,870	22,608	1,549	184	5,421	66,632	55.3%	33.9%	2.3%	0.3%	8.1%
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に努めていると感じましたか？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	11,137	4,320	150	26	1,025	16,658	66.8%	25.9%	0.9%	0.2%	6.2%									
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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	10,312	4,629	328	62	1,327	16,658	61.8%	27.8%	2.0%	0.4%	8.0%									
問3	ニチイケアセンターによる、介護保険制度や介護サービスの内容、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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	7,801	7,069	421	24	1,343	16,658	46.9%	42.4%	2.5%	0.1%	8.1%									
問4	ニチイケアセンターによる、居宅介護支援サービスについての苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	7,620	6,590	650	72	1,726	16,658	45.7%	39.6%	3.9%	0.4%	10.4%									
2. サービス内容について											46,994	16,698	939	132	1,869	66,632	70.5%	25.1%	1.4%	0.2%	2.8%
問5	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、充分な話し合いを行いましたか？	12,570	3,517	129	25	417	16,658	75.4%	21.1%	0.8%	0.2%	2.5%									
問6	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？	10,626	4,969	464	79	520	16,658	63.8%	29.8%	2.8%	0.5%	3.1%									
問7	ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を十分に反映させていますか？	12,297	3,798	116	7	440	16,658	73.9%	22.8%	0.7%	0.0%	2.6%									
問8	ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思えますか？	11,501	4,414	230	21	492	16,658	69.0%	26.5%	1.4%	0.1%	3.0%									
3. 担当スタッフについて											58,859	6,938	213	28	594	66,632	88.3%	10.4%	0.3%	0.0%	0.9%
問9	担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	14,179	2,272	74	12	121	16,658	85.2%	13.6%	0.4%	0.1%	0.7%									
問10	担当ケアマネジャーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように)を行い、気を配っていますか？	14,577	1,895	49	3	134	16,658	87.5%	11.4%	0.3%	0.0%	0.8%									
問11	担当ケアマネジャーは、お客様に満足して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？	14,382	2,064	62	5	145	16,658	86.3%	12.4%	0.4%	0.0%	0.9%									
問12	担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？	15,721	707	28	8	194	16,658	94.4%	4.2%	0.2%	0.0%	1.2%									
4. 担当事業所の対応について											53,532	11,783	324	35	958	66,632	80.3%	17.7%	0.5%	0.1%	1.4%
問13	ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、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？	12,405	3,901	157	18	177	16,658	74.5%	23.4%	0.9%	0.1%	1.1%									
問14	ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	13,572	2,840	65	4	177	16,658	81.5%	17.0%	0.4%	0.0%	1.1%									
問15	ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援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？	14,239	2,166	48	5	200	16,658	85.5%	13.0%	0.3%	0.0%	1.2%									
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？	13,316	2,876	54	8	404	16,658	80.0%	17.3%	0.3%	0.0%	2.4%									
5. サービスの総合評価											48,979	14,810	756	44	2,043	66,632	73.5%	22.2%	1.1%	0.1%	3.1%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？	12,347	3,636	132	9	534	16,658	74.1%	21.8%	0.8%	0.1%	3.2%									
問18	ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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？	11,450	4,235	447	5	521	16,658	68.8%	25.4%	2.7%	0.0%	3.1%									
問19	今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を続けたいと思えますか？	14,862	1,282	45	10	459	16,658	89.1%	7.7%	0.3%	0.1%	2.8%									
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居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を薦めたいと思えますか？	10,320	5,657	132	20	529	16,658	61.9%	34.0%	0.8%	0.1%	3.2%									

全体の集計

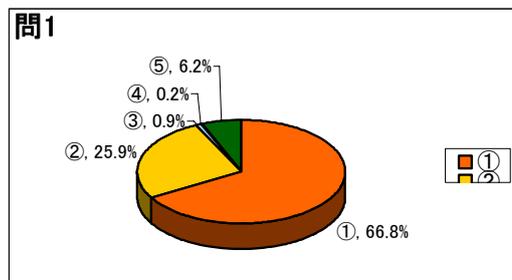
株式会社ニチイ学館

サービス名
 居宅介護支援・介護予防支援サービス

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に努めていると感じましたか？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

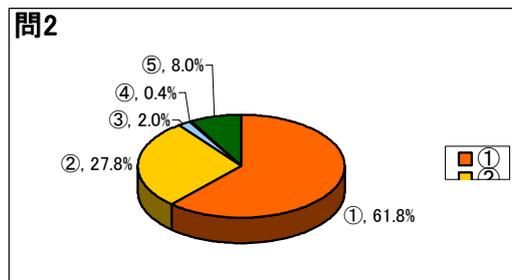
	割合
充分に感じた	① 66.8%
ある程度感じた	② 25.9%
あまり感じなかった	③ 0.9%
全然感じなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 6.2%



満足度 92.7% 不満足度 1.1%

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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

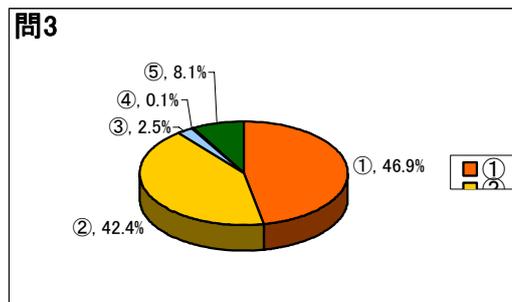
	割合
充分に行っていた	① 61.8%
ある程度行っていた	② 27.8%
あまり行っていなかった	③ 2.0%
行っていなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 8.0%



満足度 89.6% 不満足度 2.4%

問3 ニチイケアセンターによる、介護保険制度や介護サービスの内容、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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

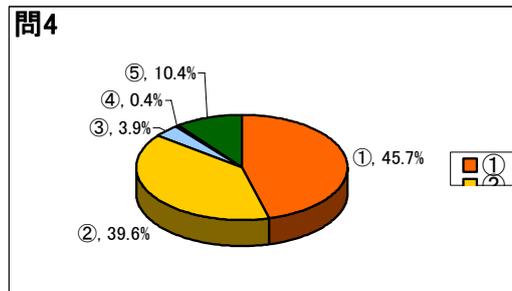
	割合
とても良くわかった	① 46.9%
だいたいわかった	② 42.4%
あまりわからなかった	③ 2.5%
全然わからなかった	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.1%



満足度 89.3% 不満足度 2.6%

問4 ニチイケアセンターによる、居宅介護支援サービスについての苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
とても良くわかった	① 45.7%
だいたいわかった	② 39.6%
あまりわからなかった	③ 3.9%
全然わからなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 10.4%



満足度 85.3% 不満足度 4.3%

全体の集計

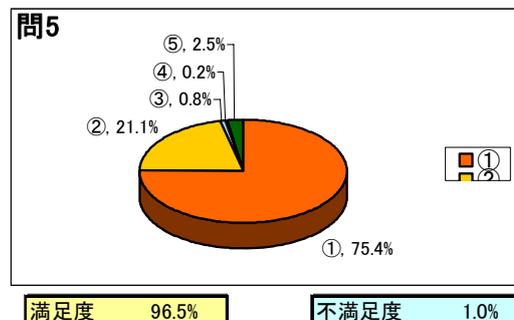
株式会社ニチイ学館

サービス名
 居宅介護支援・介護予防支援サービス

2. サービス内容について

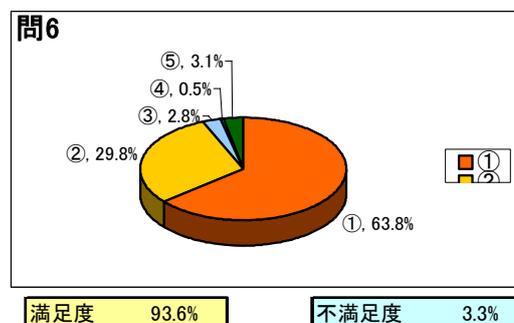
問5 ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、十分な話し合いを行いましたか？

	割合
十分に話し合えた	① 75.4%
ある程度話し合えた	② 21.1%
あまり話し合えなかった	③ 0.8%
全く話し合えなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.5%



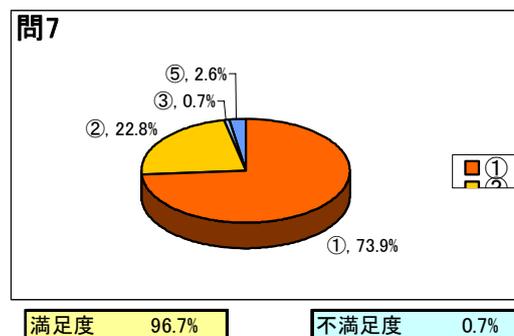
問6 ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？

	割合
十分に紹介していた	① 63.8%
ある程度紹介していた	② 29.8%
あまり紹介していなかった	③ 2.8%
紹介していなかった	④ 0.5%
無回答	⑤ 3.1%



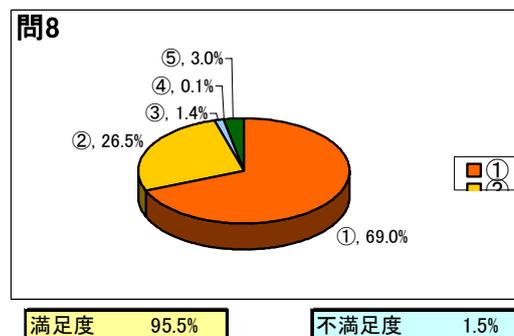
問7 ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を十分に反映させていますか？

	割合
十分に反映させている	① 73.9%
ある程度反映させている	② 22.8%
あまり反映させていない	③ 0.7%
全く反映させていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.6%



問8 ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いますか？

	割合
良く改善している	① 69.0%
ある程度改善している	② 26.5%
あまり改善していない	③ 1.4%
全く改善していない	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.0%



全体の集計

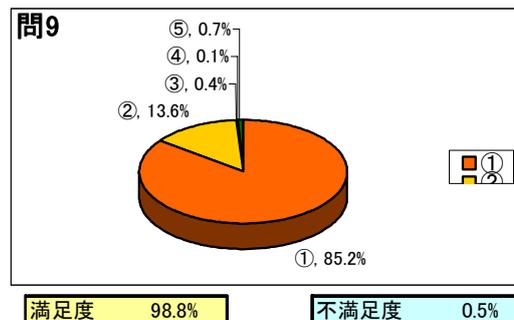
株式会社ニチイ学館

サービス名
 居宅介護支援・介護予防支援サービス

3. 担当スタッフについて

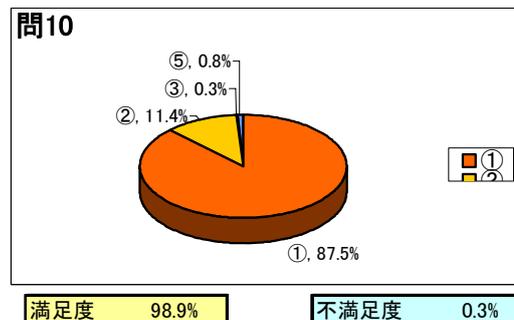
問9 担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 85.2%
ほぼ満足	② 13.6%
やや不満	③ 0.4%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 0.7%



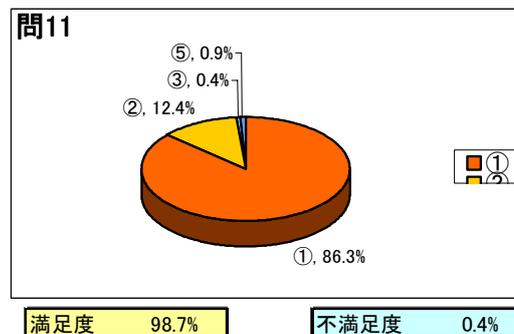
問10 担当ケアマネジャーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように)を行い、気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 87.5%
ある程度気を配っている	② 11.4%
あまり気を配っていない	③ 0.3%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.8%



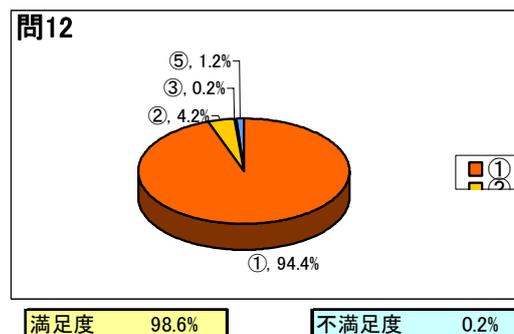
問11 担当ケアマネジャーは、お客様に満足していただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 86.3%
ある程度感じる	② 12.4%
あまり感じない	③ 0.4%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.9%



問12 担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？

	割合
毎月訪問し、把握しようとしている	① 94.4%
毎月ではないが訪問し、把握しようとしている	② 4.2%
訪問頻度が少なく、あまり把握しようとしていない	③ 0.2%
ほとんど訪問がなく、把握しようとしていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.2%



全体の集計

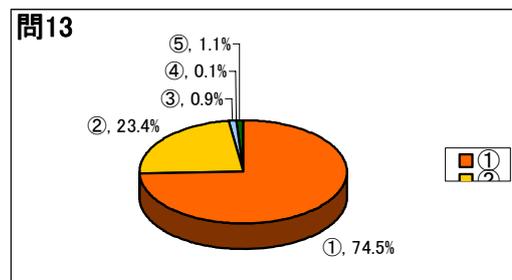
株式会社ニチイ学館

サービス名
居宅介護支援・介護予防支援サービス

4. 担当事業所の対応について

問13 ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、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？

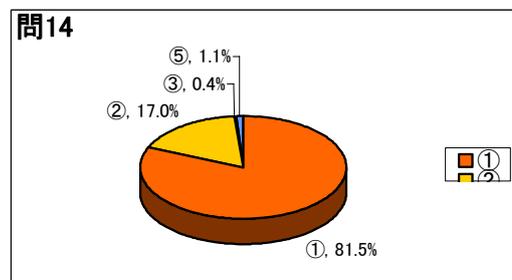
	割合
満足	① 74.5%
ほぼ満足	② 23.4%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.1%



満足度 97.9% 不満足度 1.0%

問14 ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

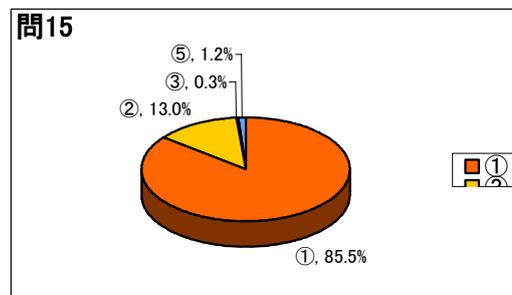
	割合
しっかり行っていると感じる	① 81.5%
ある程度行っていると感じる	② 17.0%
あまり行っていないと感じる	③ 0.4%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.1%



満足度 98.5% 不満足度 0.4%

問15 ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援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ったり、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？

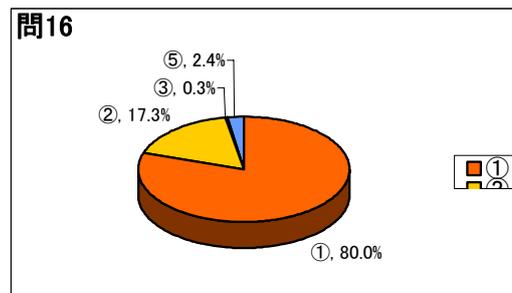
	割合
よく配慮していると感じる	① 85.5%
ある程度配慮していると感じる	② 13.0%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.3%
全く配慮していないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.2%



満足度 98.5% 不満足度 0.3%

問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？

	割合
いつも迅速に伝わる	① 80.0%
だいたい伝わる	② 17.3%
あまり伝わっていない	③ 0.3%
伝わらないことが多い	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.4%



満足度 97.3% 不満足度 0.3%

全体の集計

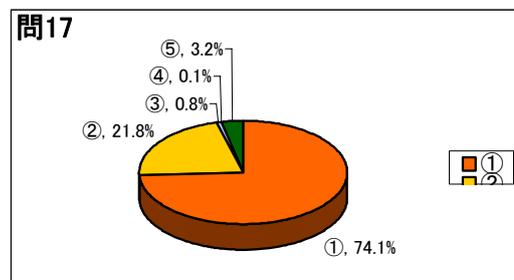
株式会社ニチイ学館

サービス名
居宅介護支援・介護予防支援サービス

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居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 74.1%
ほぼ満足	② 21.8%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.2%

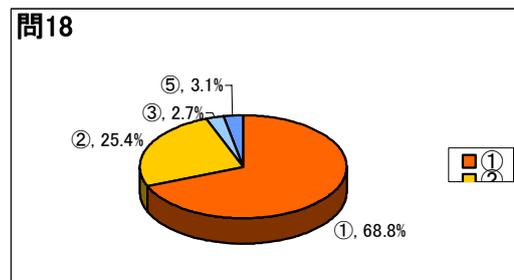


満足度 95.9%

不満足度 0.9%

問18 ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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 68.8%
すこし生活しやすくなった	② 25.4%
あまり変わらない	③ 2.7%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.1%

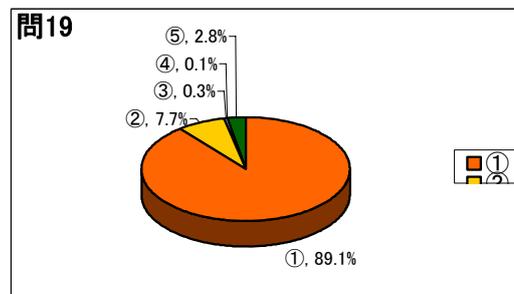


満足度 94.2%

不満足度 2.7%

問19 今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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 89.1%
やや続けたい	② 7.7%
あまり続けたくない	③ 0.3%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.8%

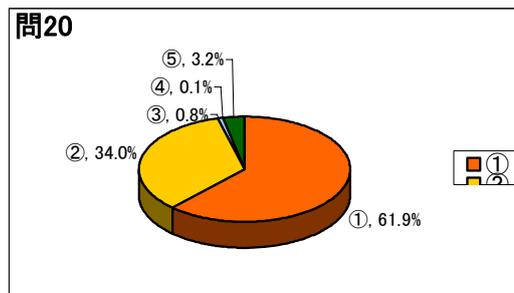


満足度 96.8%

不満足度 0.4%

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居宅介護支援・介護予防支援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 61.9%
薦めてもよい	② 34.0%
あまり薦めたくない	③ 0.8%
絶対薦めない	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.2%



満足度 95.9%

不満足度 0.9%