

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
通所介護・介護予防通所介護サービス

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	8,850
調査票 回収数	7,047
回収率	79.6%

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	2,229
ご家族	4,634
その他(記入)	68
無回答	116
合計	7,047

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	595
要支援2	966
要介護1	1,491
要介護2	1,508
要介護3	1,085
要介護4	728
要介護5	499
無回答	175
合計	7,047

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,015
同居(ご夫婦のみ)	1,269
同居(子供さんと)	4,254
その他	460
無回答	49
合計	7,047

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	4,701	2,069	140	19	118	7,047	92.6
問2	3,685	2,535	367	86	374	7,047	88.1
問3	2,919	3,533	287	30	278	7,047	86.7
問4	2,688	3,273	500	85	501	7,047	84.4
問5	4,958	1,774	143	16	156	7,047	93.4
問6	4,482	1,857	133	15	560	7,047	92.9
問7	3,821	2,386	267	47	526	7,047	89.6
問8	3,636	2,497	227	48	639	7,047	89.5
問9	3,858	2,471	183	29	506	7,047	90.4
問10	5,434	1,404	64	7	138	7,047	95.3
問11	5,570	1,248	46	4	179	7,047	95.9
問12	5,570	1,275	41	2	159	7,047	95.9
問13	4,088	2,555	148	18	238	7,047	91.0
問14	3,097	1,322	397	125	2,106	7,047	87.8
問15	5,349	1,358	48	11	281	7,047	95.4
問16	4,761	1,962	89	8	227	7,047	93.4
問17	4,932	1,867	62	4	182	7,047	94.0
問18	4,642	1,899	262	3	241	7,047	92.1
問19	6,182	647	31	5	182	7,047	97.8
問20	3,728	2,921	115	14	269	7,047	90.2
合計	88,101	40,853	3,550	576	7,860	140,940	91.9

4 総合評価

91.9

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

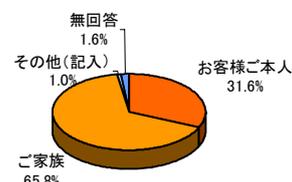
株式会社ニチイ学館

サービス名
通所介護・介護予防通所介護サービス

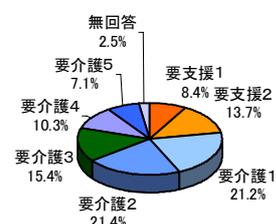
6 回答者・利用者について

回答者

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	31.6%
	ご家族	65.8%
	その他(記入)	1.0%
	無回答	1.6%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	8.4%
	要支援2	13.7%
	要介護1	21.2%
	要介護2	21.4%
	要介護3	15.4%
	要介護4	10.3%
	要介護5	7.1%
	無回答	2.5%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	14.4%
	同居(ご夫婦のみ)	18.0%
	同居(子供さんと)	60.4%
	その他	6.5%
	無回答	0.7%



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

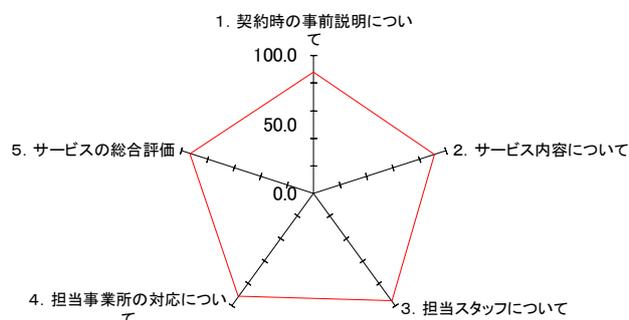


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	87.9
2. サービス内容について	91.2
3. 担当スタッフについて	95.7
4. 担当事業所の対応について	91.9
5. サービスの総合評価	93.5
6. 総合評価	92.0

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

通所介護・介護予防通所介護サービス

		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		4.4	87.9	15.4
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	92.6	12.4
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？	4.4	88.1	17.0
問3	ニチイケアセンターによる、通所介護・介護予防通所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？	4.3	86.7	14.6
問4	ニチイケアセンターによる、通所介護・介護予防通所介護サービスについての苦情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？	4.2	84.4	17.7
2. サービス内容について		4.6	91.2	13.7
問5	ニチイケアセンターによる送迎の内容(時間管理、安全運転、乗車・乗降時の配慮等)について満足していますか？	4.7	93.4	12.2
問6	ニチイケアセンターによる入浴の内容(時間や湯温・室温管理)やスタッフのサービス(健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助)について、満足していますか？	4.6	92.9	12.3
問7	ニチイケアセンターによる食事の内容(食事の質、味付け、献立、価格)について、満足していますか？	4.5	89.6	15.3
問8	ニチイケアセンターによる機能訓練の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？	4.5	89.5	14.9
問9	ニチイケアセンターによるレクリエーションなどの催し物の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？	4.5	90.4	13.7
3. 担当スタッフについて		4.8	95.7	9.4
問10	ニチイケアセンターのスタッフの接遇マナー(言葉づかい、礼儀・態度等)に満足していますか？	4.8	95.3	10.0
問11	ニチイケアセンターのスタッフは、は、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥づかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？	4.8	95.9	9.2
問12	ニチイケアセンターのスタッフは、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	95.9	9.0
4. 担当事業所の対応について		4.6	91.9	13.5
問13	ニチイケアセンターによる通所介護・介護予防通所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？	4.5	91.0	12.8
問14	ニチイケアセンターは、お客様が体調やご都合等により通所介護サービスの利用をキャンセルされた場合には、振替利用の提案を行っていると感じますか？※これまでサービス利用をキャンセルされたことがある方のみ、お答え下さい。	4.4	87.8	20.2
問15	ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所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？	4.8	95.4	9.8
問16	ニチイケアセンターは、連絡ノートなどを通じて、お客様の通所介護・介護予防通所介護サービス提供中の状況や連絡事項を的確に伝えていきますか？	4.7	93.4	11.2
5. サービスの総合評価		4.7	93.5	11.0
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスに満足していますか？	4.7	94.0	10.4
問18	ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所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	92.1	13.8
問19	今後もニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	97.8	7.3
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通所介護・介護予防通所介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.2	12.3

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

通所介護・介護予防通所介護サービス

	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 い で は な い	全 く 違 う	無 回 答		全 く そ の 通	大 体 そ の 通	あ ま り い で は な い	全 く 違 う	無 回 答										
1. 契約時の事前説明について											13,993	11,410	1,294	220	1,271	28,188	49.6%	40.5%	4.6%	0.8%	4.5%
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？	4,701	2,069	140	19	118	7,047	66.6%	29.4%	2.0%	0.3%	1.7%									
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？	3,685	2,535	367	86	374	7,047	52.3%	36.0%	5.2%	1.2%	5.3%									
問3	ニチイケアセンターによる、通所介護・介護予防通所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？	2,919	3,533	287	30	278	7,047	41.5%	50.1%	4.1%	0.4%	3.9%									
問4	ニチイケアセンターによる、通所介護・介護予防通所介護サービスについての苦情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？	2,688	3,273	500	85	501	7,047	38.2%	46.4%	7.1%	1.2%	7.1%									
2. サービス内容について											20,755	10,985	953	155	2,387	35,235	58.9%	31.2%	2.7%	0.4%	6.8%
問5	ニチイケアセンターによる送迎の内容(時間管理、安全運転、乗車・乗降時の配慮等)について満足していますか？	4,958	1,774	143	16	156	7,047	70.4%	25.2%	2.0%	0.2%	2.2%									
問6	ニチイケアセンターによる入浴の内容(時間や湯温・室温管理)やスタッフのサービス(健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助)について、満足していますか？	4,482	1,857	133	15	560	7,047	63.6%	26.4%	1.9%	0.2%	7.9%									
問7	ニチイケアセンターによる食事の内容(食事の質、味付け、献立、価格)について、満足していますか？	3,821	2,386	267	47	526	7,047	54.1%	33.9%	3.8%	0.7%	7.5%									
問8	ニチイケアセンターによる機能訓練の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？	3,636	2,497	227	48	639	7,047	51.6%	35.4%	3.2%	0.7%	9.1%									
問9	ニチイケアセンターによるレクリエーションなどの催し物の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？	3,858	2,471	183	29	506	7,047	54.7%	35.1%	2.6%	0.4%	7.2%									
3. 担当スタッフについて											16,574	3,927	151	13	476	21,141	78.4%	18.6%	0.7%	0.1%	2.3%
問10	ニチイケアセンターのスタッフの接遇マナー(言葉づかい、礼儀・態度等)に満足していますか？	5,434	1,404	64	7	138	7,047	77.1%	19.9%	0.9%	0.1%	2.0%									
問11	ニチイケアセンターのスタッフは、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)に気を配っていますか？	5,570	1,248	46	4	179	7,047	79.0%	17.7%	0.7%	0.1%	2.5%									
問12	ニチイケアセンターのスタッフは、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？	5,570	1,275	41	2	159	7,047	79.0%	18.1%	0.6%	0.0%	2.3%									
4. 担当事業所の対応について											17,295	7,197	682	162	2,852	28,188	61.4%	25.5%	2.4%	0.6%	10.1%
問13	ニチイケアセンターによる通所介護・介護予防通所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？	4,088	2,555	148	18	238	7,047	57.9%	36.3%	2.1%	0.3%	3.4%									
問14	ニチイケアセンターは、お客様が体調やご都合等により通所介護サービスの利用をキャンセルされた場合には、振替利用の提案を行っていると感じますか？※これまでサービス利用をキャンセルされたことがある方のみ、お答え下さい。	3,097	1,322	397	125	2,106	7,047	43.9%	18.8%	5.6%	1.8%	29.9%									
問15	ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所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？	5,349	1,358	48	11	281	7,047	75.8%	19.3%	0.7%	0.2%	4.0%									
問16	ニチイケアセンターは、連絡ノートなどを通じて、お客様の通所介護・介護予防通所介護サービス提供中の状況や連絡事項を的確に伝えていきますか？	4,761	1,962	89	8	227	7,047	67.6%	27.8%	1.3%	0.1%	3.2%									
5. サービスの総合評価											19,484	7,334	470	26	874	28,188	69.1%	26.0%	1.7%	0.1%	3.1%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスに満足していますか？	4,932	1,867	62	4	182	7,047	69.9%	26.5%	0.9%	0.1%	2.6%									
問18	ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所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？	4,642	1,899	262	3	241	7,047	66.0%	26.9%	3.7%	0.0%	3.4%									
問19	今後もニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	6,182	647	31	5	182	7,047	87.7%	9.2%	0.4%	0.1%	2.6%									
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通所介護・介護予防通所介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	3,728	2,921	115	14	269	7,047	52.9%	41.5%	1.6%	0.2%	3.8%									

全体の集計

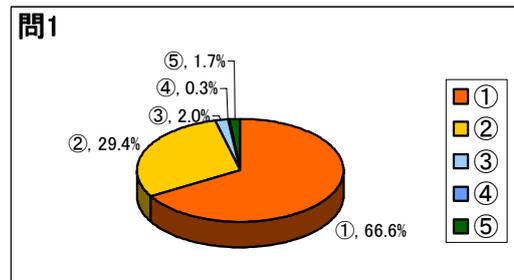
株式会社ニチイ学館

サービス名
通所介護・介護予防通所介護サービス

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
充分に感じた	① 66.6%
ある程度感じた	② 29.4%
あまり感じなかった	③ 2.0%
全然感じなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.7%

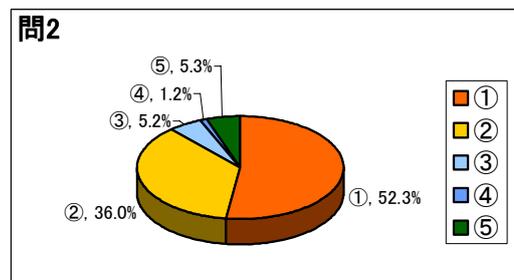


満足度 96.0%

不満足度 2.3%

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
充分に行っていた	① 52.3%
ある程度行っていた	② 36.0%
あまり行っていなかった	③ 5.2%
行っていなかった	④ 1.2%
無回答	⑤ 5.3%

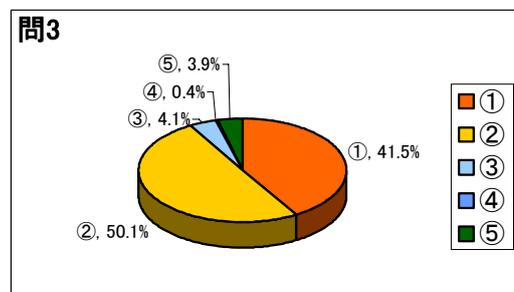


満足度 88.3%

不満足度 6.4%

問3 ニチイケアセンターによる、通所介護・介護予防通所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？

	割合
とても良くわかった	① 41.5%
だいたいわかった	② 50.1%
あまりわからなかった	③ 4.1%
全然わからなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 3.9%

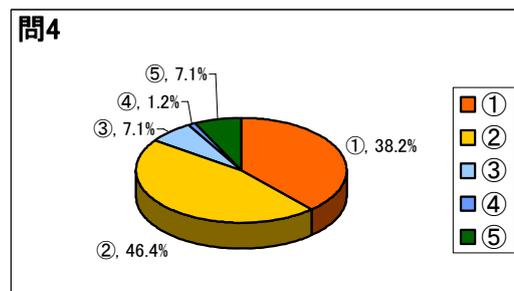


満足度 91.6%

不満足度 4.5%

問4 ニチイケアセンターによる、通所介護・介護予防通所介護サービスについての苦情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？

	割合
とても良くわかった	① 38.2%
だいたいわかった	② 46.4%
あまりわからなかった	③ 7.1%
全然わからなかった	④ 1.2%
無回答	⑤ 7.1%



満足度 84.6%

不満足度 8.3%

全体の集計

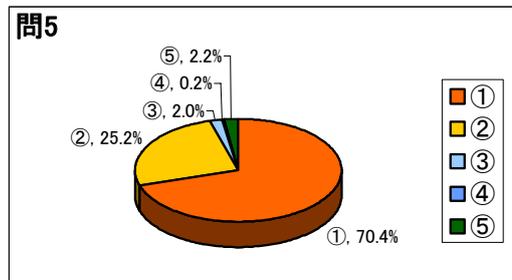
株式会社ニチイ学館

サービス名
通所介護・介護予防通所介護サービス

2. サービス内容について

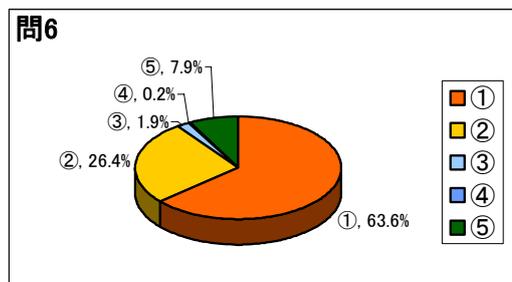
問5 ニチイケアセンターによる送迎の内容(時間管理、安全運転、乗車・乗降時の配慮等)について満足していますか？

	割合
満足	① 70.4%
ほぼ満足	② 25.2%
やや不満	③ 2.0%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.2%



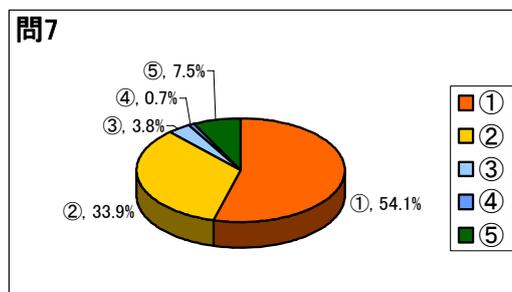
問6 ニチイケアセンターによる入浴の内容(時間や湯温・室温管理)やスタッフのサービス(健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助)について、満足していますか？

	割合
満足	① 63.6%
ほぼ満足	② 26.4%
やや不満	③ 1.9%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 7.9%



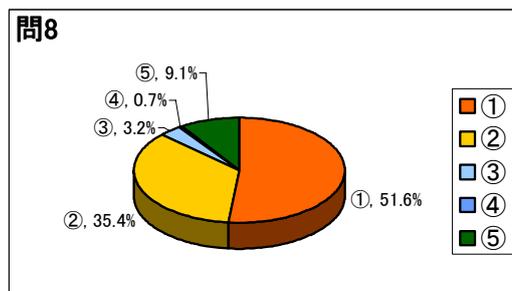
問7 ニチイケアセンターによる食事の内容(食事の質、味付け、献立、価格)について、満足していますか？

	割合
満足	① 54.1%
ほぼ満足	② 33.9%
やや不満	③ 3.8%
不満	④ 0.7%
無回答	⑤ 7.5%



問8 ニチイケアセンターによる機能訓練の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？

	割合
満足	① 51.6%
ほぼ満足	② 35.4%
やや不満	③ 3.2%
不満	④ 0.7%
無回答	⑤ 9.1%



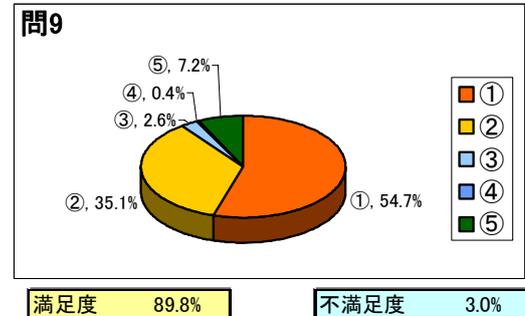
全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
通所介護・介護予防通所介護サービス

問9 ニチイケアセンターによるレクリエーションなどの催し物の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？

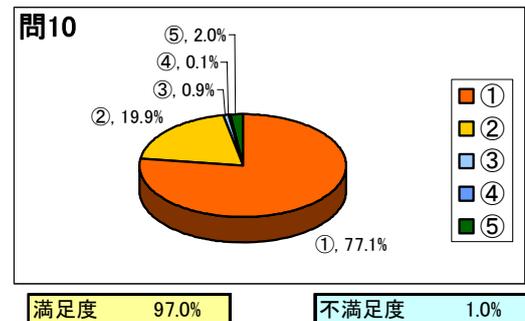
	割合
満足	① 54.7%
ほぼ満足	② 35.1%
やや不満	③ 2.6%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 7.2%



3. 担当スタッフについて

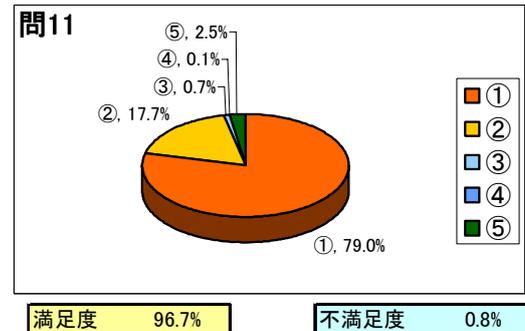
問10 ニチイケアセンターのスタッフの接遇マナー(言葉づかい、礼儀・態度等)に満足していますか？

	割合
満足	① 77.1%
ほぼ満足	② 19.9%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.0%



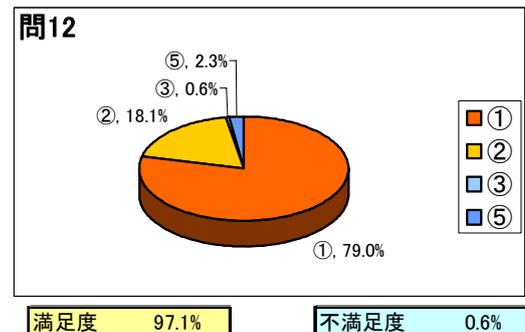
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、は、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 79.0%
ある程度気を配っている	② 17.7%
あまり気を配っていない	③ 0.7%
全く気を配っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.5%



問12 ニチイケアセンターのスタッフは、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
充分に感じる	① 79.0%
ある程度感じる	② 18.1%
あまり感じない	③ 0.6%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.3%



全体の集計

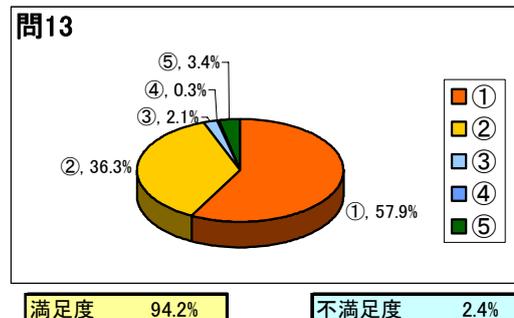
株式会社ニチイ学館

サービス名
通所介護・介護予防通所介護サービス

4. 担当事業所の対応について

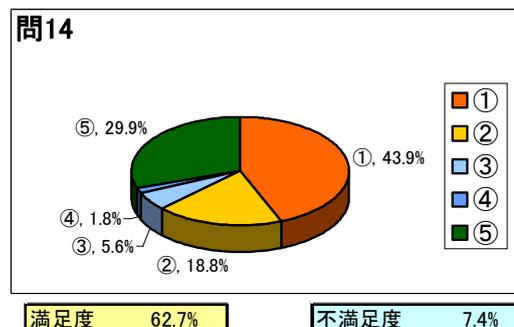
問13 ニチイケアセンターによる通所介護・介護予防通所介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 57.9%
ほぼ満足	② 36.3%
やや不満	③ 2.1%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 3.4%



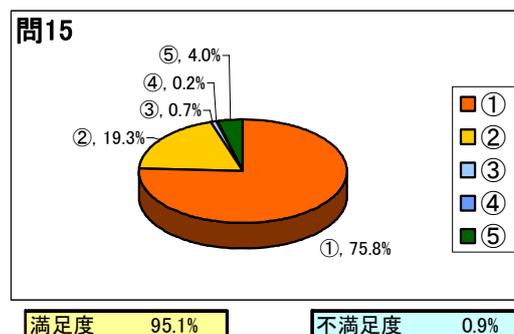
問14 ニチイケアセンターは、お客様が体調やご都合等により通所介護サービスの利用をキャンセルされた場合には、振替利用の提案を行っていると感じますか？※これまでサービス利用をキャンセルされたことがある方のみ、お答え下さい。

	割合
しっかり行っていると感じる	① 43.9%
ある程度行っていると感じる	② 18.8%
あまり行っていないと感じる	③ 5.6%
全く行っていないと感じる	④ 1.8%
無回答	⑤ 29.9%



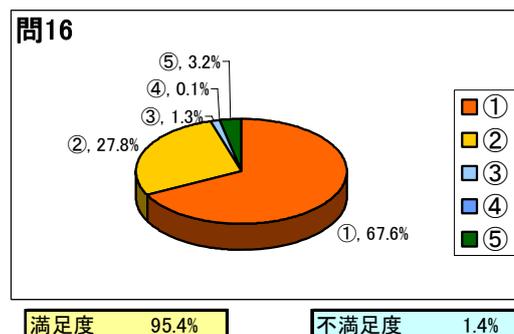
問15 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 75.8%
ある程度配慮していると感じる	② 19.3%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.7%
全く配慮していないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.0%



問16 ニチイケアセンターは、連絡ノートなどを通じて、お客様の通所介護・介護予防通所介護サービス提供中の状況や連絡事項を的確に伝えていますか？

	割合
的確に伝えている	① 67.6%
だいたい伝えている	② 27.8%
あまり伝えていない	③ 1.3%
全く伝えていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.2%



全体の集計

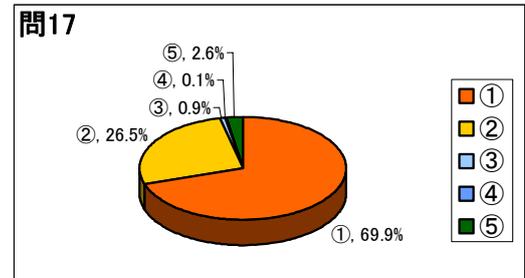
株式会社ニチイ学館

サービス名
通所介護・介護予防通所介護サービス

5. サービスの総合評価

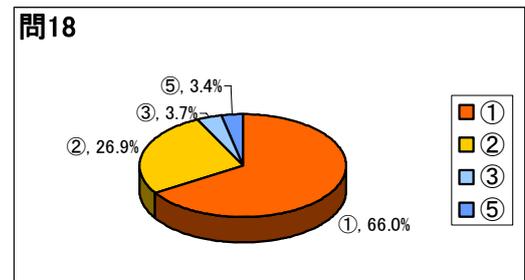
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 69.9%
ほぼ満足	② 26.5%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.6%



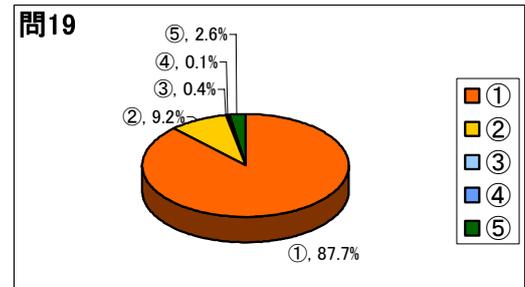
問18 ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 66.0%
すこし生活しやすくなった	② 26.9%
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 3.4%



問19 今後もニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護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 87.7%
やや続けたい	② 9.2%
あまり続けたくない	③ 0.4%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.6%



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通所介護・介護予防通所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 52.9%
薦めてもよい	② 41.5%
あまり薦めたくない	③ 1.6%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 3.8%

