

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

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	4,476
調査票 回収数	2,865
回収率	64.0%

2 顧客基本情報

■問ア 調査票(アンケート)記入者

	人数
ご家族	2,669
その他(記入)	187
無回答	9
合計	2,865

■問イ お客様の入居期間

	人数
1年未満	557
1年以上～3年未満	987
3年以上～5年未満	679
5年以上	628
無回答	14
合計	2,865

■問ウ お客様の要介護度

	人数
要支援2	48
要介護1	481
要介護2	723
要介護3	748
要介護4	485
要介護5	342
無回答	38
合計	2,865

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	1,932	867	45	7	14	2,865	92.8
問2	1,438	1,190	188	17	32	2,865	87.1
問3	1,194	1,536	113	3	19	2,865	86.7
問4	1,475	1,134	164	19	73	2,865	87.8
問5	1,797	942	87	10	29	2,865	91.2
問6	1,302	1,268	94	21	180	2,865	87.8
問7	1,145	1,372	216	33	99	2,865	84.4
問8	1,155	1,353	211	39	107	2,865	84.5
問9	1,593	1,098	146	9	19	2,865	89.0
問10	1,918	894	26	1	26	2,865	93.1
問11	2,045	758	41	2	19	2,865	93.8
問12	2,063	766	16	1	19	2,865	94.3
問13	1,404	1,293	120	16	32	2,865	87.9
問14	1,746	1,041	54	5	19	2,865	91.4
問15	1,772	964	99	11	19	2,865	90.8
問16	1,146	1,344	218	18	139	2,865	84.8
問17	1,647	1,096	87	12	23	2,865	90.1
問18	2,366	435	29	3	32	2,865	96.2
問19	1,030	1,347	347	20	121	2,865	82.0
問20	1,300	1,434	72	9	50	2,865	88.0
合計	31,468	22,132	2,373	256	1,071	57,300	89.2

4 総合評価

89.2

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

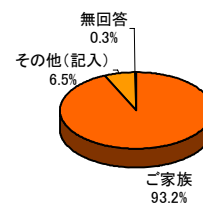
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

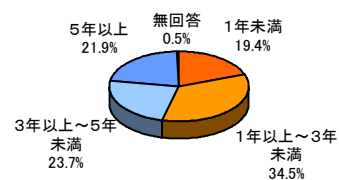
6 回答者・利用者について

回答者

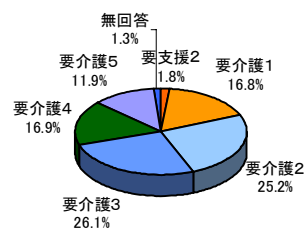
		全体
回答者 (%)	ご家族	93.2%
	その他(記入)	6.5%
	無回答	0.3%
利用者の入居期間 (%)	1年未満	19.4%
	1年以上～3年未満	34.5%
	3年以上～5年未満	23.7%
	5年以上	21.9%
	無回答	0.5%
利用者の要介護度 (%)	要支援2	1.8%
	要介護1	16.8%
	要介護2	25.2%
	要介護3	26.1%
	要介護4	16.9%
	要介護5	11.9%
	無回答	1.3%



利用者の入居期間



利用者の要介護度

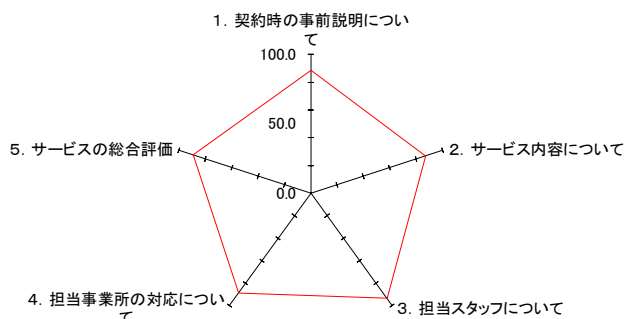


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	88.6
2. サービス内容について	87.4
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	88.7
5. サービスの総合評価	89.1
6. 総合評価	89.5

顧客満足度
カテゴリー別結果



— 全体

全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

		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	88.6	14.7
問1	契約書や重要事項説明書について、当ホーム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	92.8	11.9
問2	当ホームは、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	87.1	16.7
問3	当ホームによる認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活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	86.7	13.8
問4	当ホームでのサービスについて、苦情の申し出の際の窓口や方法の説明の説明のため十分な時間を設け、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？	4.4	87.8	16.4
2. サービス内容について		4.4	87.4	15.9
問5	当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？	4.6	91.2	13.7
問6	当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？	4.4	87.8	14.7
問7	当ホームの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	4.2	84.4	17.7
問8	当ホームの定期的な行事(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？	4.2	84.5	17.9
問9	当ホームの施設内やお客様の部屋は、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？	4.4	89.0	15.4
3. 担当スタッフについて		4.7	93.7	10.6
問10	当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムを尊重し、嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう尊厳に配慮した対応をしていますか？	4.7	93.1	10.7
問11	当ホームのスタッフは、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	93.8	11.1
問12	当ホームのスタッフは、サービス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	94.3	9.9
4. 担当事業所の対応について		4.4	88.7	14.7
問13	当ホーム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？	4.4	87.9	15.0
問14	当ホームは、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	91.4	12.3
問15	当ホームでのお客様の生活の様子がちちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？	4.5	90.8	14.2
問16	当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？	4.2	84.8	17.2
5. サービスの総合評価		4.5	89.1	14.0
問17	総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？	4.5	90.1	13.9
問18	当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族様が生活しやすくなりましたか？	4.8	96.2	9.5
問19	当ホームにおいて、地域住民との交流や社会参加により、地域に密着し、その人らしい安定した暮らしができていますと感じますか？	4.1	82.0	19.4
問20	もし、グループホームでのサービスが必要な知人がいた場合、当ホームでのサービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.4	88.0	13.1

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

		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 り そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い で な い	全 く 違 う	無 回 答		全 く り そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い で な い	全 く 違 う	無 回 答
1. 契約時の事前説明について		6,039	4,727	510	46	138	11,460	52.7%	41.2%	4.5%	0.4%	1.2%
問1	契約書や重要事項説明書について、当ホーム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？	1,932	867	45	7	14	2,865	67.4%	30.3%	1.6%	0.2%	0.5%
問2	当ホームは、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？	1,438	1,190	188	17	32	2,865	50.2%	41.5%	6.6%	0.6%	1.1%
問3	当ホームによる認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活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？	1,194	1,536	113	3	19	2,865	41.7%	53.6%	3.9%	0.1%	0.7%
問4	当ホームでのサービスについて、苦情の申し出の際の窓口や方法の説明の説明のため十分な時間を設け、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？	1,475	1,134	164	19	73	2,865	51.5%	39.6%	5.7%	0.7%	2.5%
2. サービス内容について		6,992	6,033	754	112	434	14,325	48.8%	42.1%	5.3%	0.8%	3.0%
問5	当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？	1,797	942	87	10	29	2,865	62.8%	32.9%	3.0%	0.3%	1.0%
問6	当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？	1,302	1,268	94	21	180	2,865	45.4%	44.3%	3.3%	0.7%	6.3%
問7	当ホームの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	1,145	1,372	216	33	99	2,865	39.9%	47.9%	7.5%	1.2%	3.5%
問8	当ホームの定期的な行事(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？	1,155	1,353	211	39	107	2,865	40.3%	47.2%	7.4%	1.4%	3.7%
問9	当ホームの施設内やお客様の部屋は、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？	1,593	1,098	146	9	19	2,865	55.6%	38.3%	5.1%	0.3%	0.7%
3. 担当スタッフについて		6,026	2,418	83	4	64	8,595	70.1%	28.1%	1.0%	0.0%	0.7%
問10	当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムを尊重し、嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう尊厳に配慮した対応をしていますか？	1,918	894	26	1	26	2,865	67.0%	31.2%	0.9%	0.0%	0.9%
問11	当ホームのスタッフは、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？	2,045	758	41	2	19	2,865	71.3%	26.5%	1.4%	0.1%	0.7%
問12	当ホームのスタッフは、サービス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、他者の個人情報をお話したりしない等)をしていますか？	2,063	766	16	1	19	2,865	72.0%	26.7%	0.6%	0.0%	0.7%
4. 担当事業所の対応について		6,068	4,642	491	50	209	11,460	52.9%	40.5%	4.3%	0.4%	1.8%
問13	当ホーム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？	1,404	1,293	120	16	32	2,865	49.0%	45.1%	4.2%	0.6%	1.1%
問14	当ホームは、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？	1,746	1,041	54	5	19	2,865	60.9%	36.3%	1.9%	0.2%	0.7%
問15	当ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？	1,772	964	99	11	19	2,865	61.8%	33.6%	3.5%	0.4%	0.7%
問16	当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？	1,146	1,344	218	18	139	2,865	40.0%	46.9%	7.6%	0.6%	4.9%
5. サービスの総合評価		6,343	4,312	535	44	226	11,460	55.3%	37.6%	4.7%	0.4%	2.0%
問17	総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？	1,647	1,096	87	12	23	2,865	57.5%	38.3%	3.0%	0.4%	0.8%
問18	当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族様が生活しやすくなりましたか？	2,366	435	29	3	32	2,865	82.6%	15.2%	1.0%	0.1%	1.1%
問19	当ホームにおいて、地域住民との交流や社会参加により、地域に密着し、その人らしい安定した暮らしができていますか？	1,030	1,347	347	20	121	2,865	36.0%	47.0%	12.1%	0.7%	4.2%
問20	もし、グループホームでのサービスが必要な知人がいた場合、当ホームでのサービスの利用を薦めたいと思いますか？	1,300	1,434	72	9	50	2,865	45.4%	50.1%	2.5%	0.3%	1.7%

全体の集計

株式会社ニチイ学館

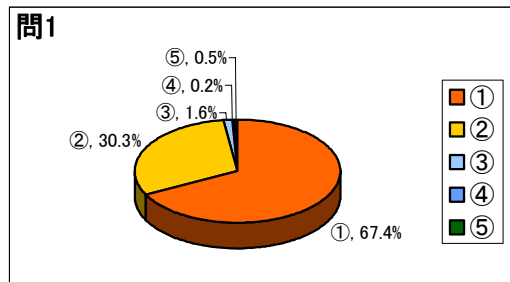
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

1. 契約時の事前説明について

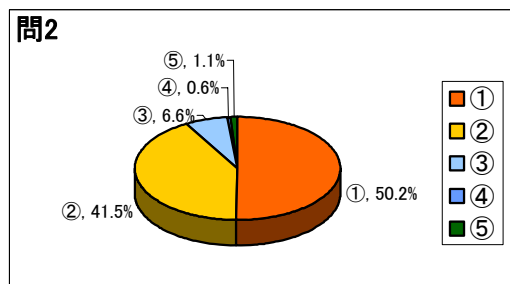
問1 契約書や重要事項説明書について、当ホームは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 67.4%
ある程度感じた	② 30.3%
あまり感じなかった	③ 1.6%
全然感じなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 0.5%



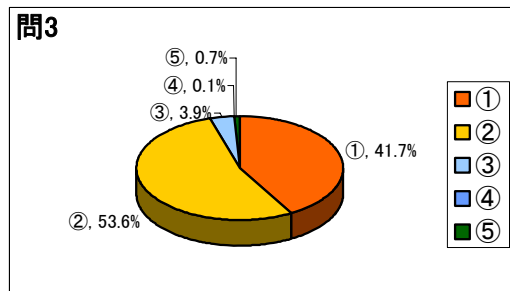
問2 当ホームは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 50.2%
ある程度行っていた	② 41.5%
あまり行っていなかった	③ 6.6%
行っていなかった	④ 0.6%
無回答	⑤ 1.1%



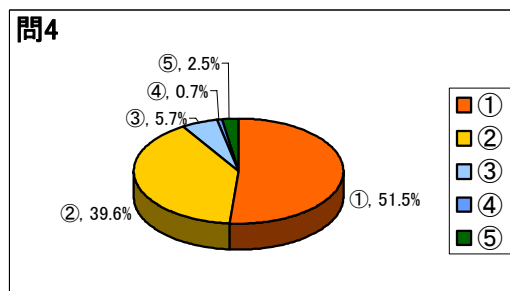
問3 当ホームによる認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 41.7%
だいたいわかった	② 53.6%
あまりわからなかった	③ 3.9%
全然わからなかった	④ 0.1%
無回答	⑤ 0.7%



問4 当ホームでのサービスについて、苦情の申し出の際の窓口や方法の説明のため十分な時間を設け、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 51.5%
ある程度感じた	② 39.6%
あまり感じなかった	③ 5.7%
全然感じなかった	④ 0.7%
無回答	⑤ 2.5%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

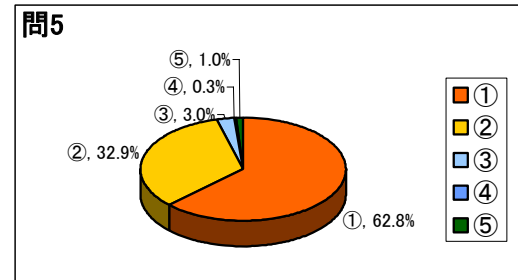
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

2. サービス内容について

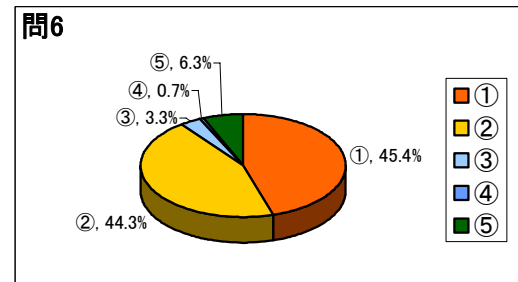
問5 当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？

	割合
充分に行っている	① 62.8%
ある程度行っている	② 32.9%
あまり行っていない	③ 3.0%
全く行っていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.0%



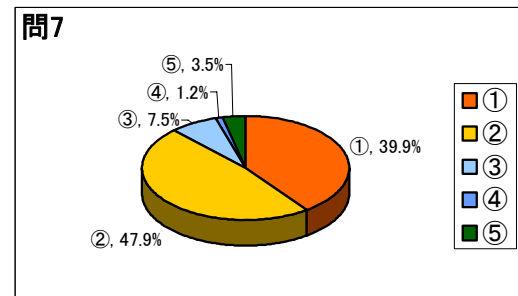
問6 当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？

	割合
満足	① 45.4%
ほぼ満足	② 44.3%
やや不満	③ 3.3%
不満	④ 0.7%
無回答	⑤ 6.3%



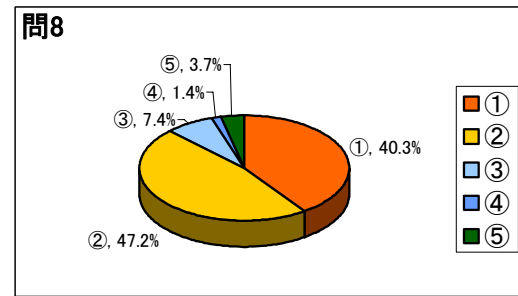
問7 当ホームの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 39.9%
ほぼ満足	② 47.9%
やや不満	③ 7.5%
不満	④ 1.2%
無回答	⑤ 3.5%



問8 当ホームの定期的な行事(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 40.3%
ほぼ満足	② 47.2%
やや不満	③ 7.4%
不満	④ 1.4%
無回答	⑤ 3.7%



全体の集計

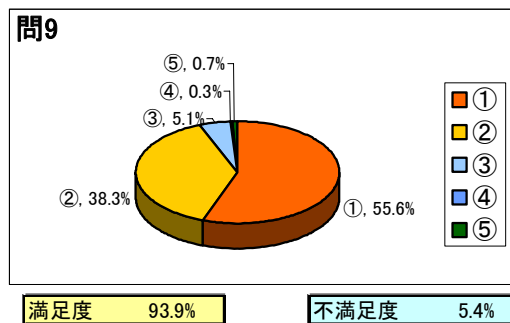
株式会社ニチイ学館

サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

問9 当ホームの施設内やお客様の部屋は、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？

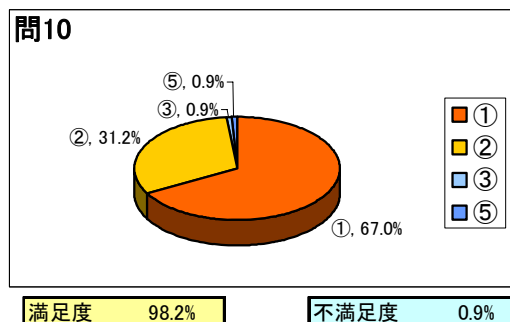
	割合
十分に保っている	① 55.6%
ある程度保っている	② 38.3%
あまり保っていない	③ 5.1%
全く保っていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 0.7%



3. 担当スタッフについて

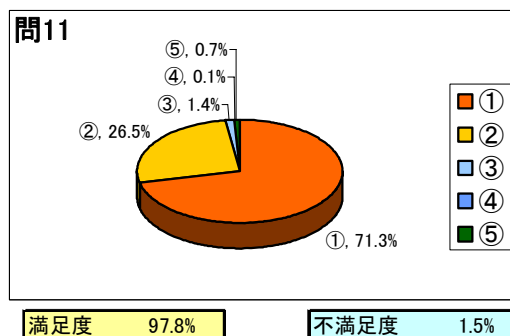
問10 当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムを尊重し、嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう尊厳に配慮した対応をしていますか？

	割合
よく配慮した対応をしている	① 67.0%
ある程度配慮した対応をしている	② 31.2%
あまり配慮した対応をしていない	③ 0.9%
全く配慮した対応をしていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.9%



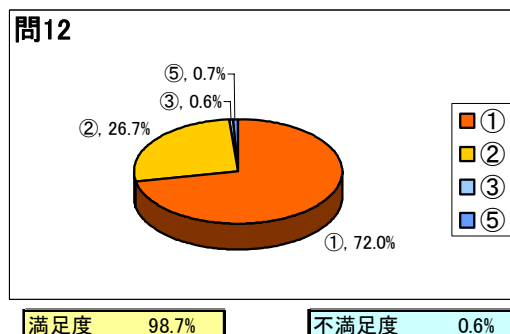
問11 当ホームのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
十分に感じる	① 71.3%
ある程度感じる	② 26.5%
あまり感じない	③ 1.4%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 0.7%



問12 当ホームのスタッフは、サービス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
しっかり行っていると感じる	① 72.0%
ある程度行っていると感じる	② 26.7%
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 0.0%
無回答	⑤ 0.7%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

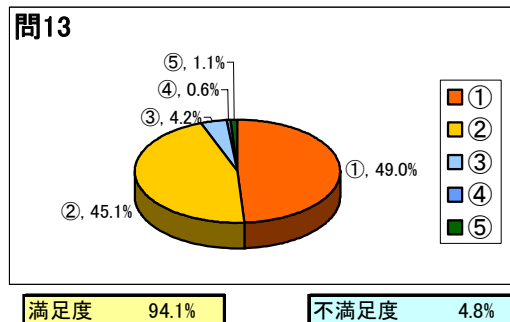
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

4. 担当事業所の対応について

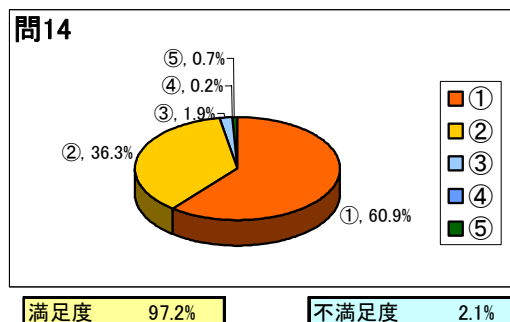
問13 当ホームによる介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 49.0%
ほぼ満足	② 45.1%
やや不満	③ 4.2%
不満	④ 0.6%
無回答	⑤ 1.1%



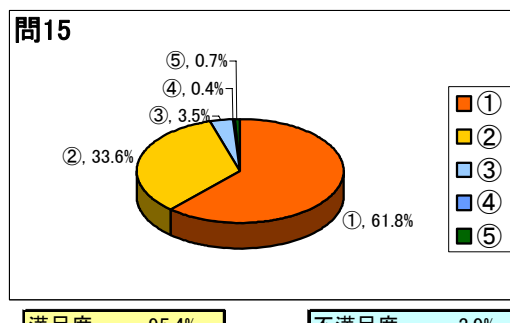
問14 当ホームは、介護技術や言葉づかい、身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 60.9%
ある程度行っていると感じる	② 36.3%
あまり行っていないと感じる	③ 1.9%
全く行っていないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 0.7%



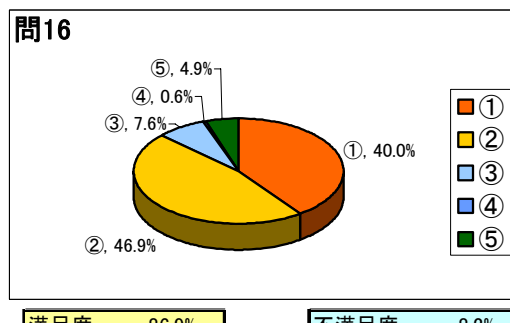
問15 当ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？

	割合
きちんと伝わっている	① 61.8%
ある程度伝わっている	② 33.6%
あまり伝わっていない	③ 3.5%
全く伝わっていない	④ 0.4%
無回答	⑤ 0.7%



問16 当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？

	割合
十分に感じる	① 40.0%
ある程度感じる	② 46.9%
あまり感じない	③ 7.6%
全く感じない	④ 0.6%
無回答	⑤ 4.9%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

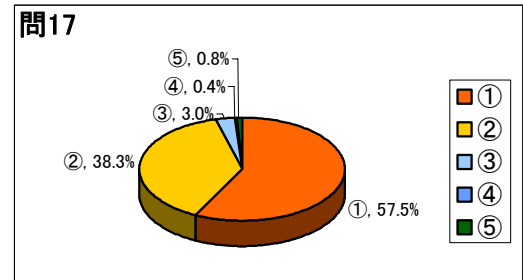
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

5. サービスの総合評価

問17 総合的に

	割合
満足	① 57.5%
ほぼ満足	② 38.3%
やや不満	③ 3.0%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 0.8%

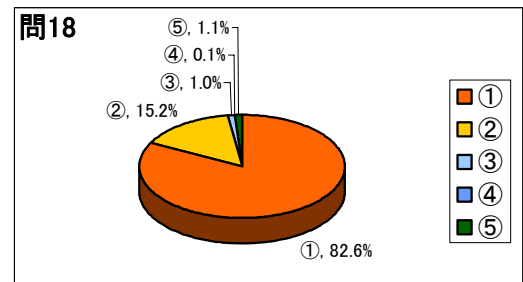


満足度 95.8%

不満足度 3.4%

問18 当ホーム

	割合
とても生活しやすくなった	① 82.6%
少し生活しやすくなった	② 15.2%
あまり変わらない	③ 1.0%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.1%

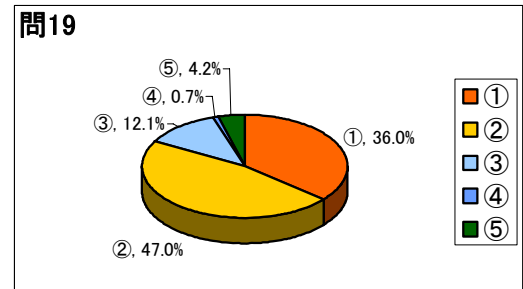


満足度 97.8%

不満足度 1.1%

問19 当ホーム

	割合
充分に感じる	① 36.0%
ある程度感じる	② 47.0%
あまり感じない	③ 12.1%
全く感じない	④ 0.7%
無回答	⑤ 4.2%

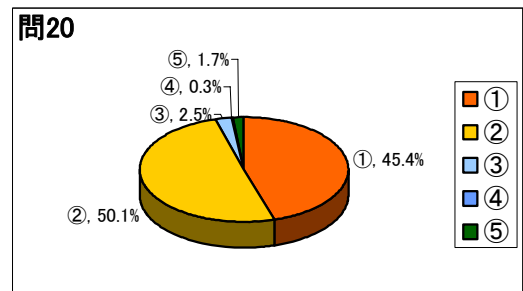


満足度 83.0%

不満足度 12.8%

問20 もし、グ

	割合
ぜひ薦めたい	① 45.4%
薦めてもよい	② 50.1%
あまり薦めたくない	③ 2.5%
絶対薦めない	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.7%



満足度 95.5%

不満足度 2.8%