

## 全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

## 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	1,944
調査票 回収数	1,538
回収率	79.1%

## 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	100
ご家族	1,406
その他(記入)	16
無回答	16
合計	1,538

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	18
要支援2	26
要介護1	39
要介護2	85
要介護3	145
要介護4	363
要介護5	823
無回答	39
合計	1,538

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	59
同居(ご夫婦のみ)	387
同居(子供さんと)	941
その他	136
無回答	15
合計	1,538

## 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	1,045	423	33	4	33	1,538	92.9
問2	736	517	122	49	114	1,538	84.8
問3	801	621	32	7	77	1,538	89.8
問4	663	644	96	17	118	1,538	85.9
問5	1,017	486	10	1	24	1,538	93.1
問6	1,410	100	5	0	23	1,538	98.5
問7	1,177	318	19	1	23	1,538	95.0
問8	1,257	236	20	2	23	1,538	96.0
問9	1,270	235	8	1	24	1,538	96.5
問10	1,354	150	5	1	28	1,538	97.8
問11	1,344	164	3	0	27	1,538	97.7
問12	1,203	266	19	3	47	1,538	95.5
問13	1,022	461	12	4	39	1,538	93.2
問14	1,213	283	14	3	25	1,538	95.5
問15	1,300	192	8	0	38	1,538	97.1
問16	1,093	307	17	14	107	1,538	94.2
問17	1,224	262	11	3	38	1,538	95.9
問18	1,195	262	34	1	46	1,538	95.1
問19	1,428	62	5	3	40	1,538	98.8
問20	931	537	17	4	49	1,538	91.9
合計	22,683	6,526	490	118	943	30,760	94.3

## 4 総合評価

94.3

## 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

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

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	6.6%
	ご家族	91.4%
	その他(記入)	1.0%
	無回答	1.0%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	1.3%
	要支援2	1.7%
	要介護1	2.5%
	要介護2	5.5%
	要介護3	9.4%
	要介護4	23.6%
	要介護5	53.5%
	無回答	2.5%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	3.8%
	同居(ご夫婦のみ)	25.2%
	同居(子供さんと)	61.2%
	その他	8.8%
	無回答	1.0%



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

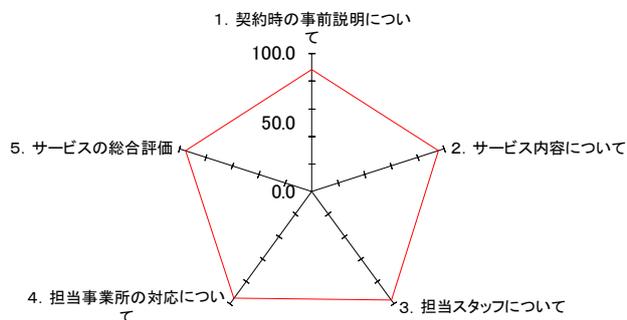


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	88.4
2. サービス内容について	95.6
3. 担当スタッフについて	96.9
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	95.4
6. 総合評価	94.3

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

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

		全体		
		評価素点	評価点数	標準偏差値
<b>1. 契約時の事前説明について</b>		4.4	88.4	16.0
問1	契約書や重要事項説明書について、ニテ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？	4.6	92.9	12.5
問2	ニテイケアセンターは、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？	4.2	84.8	21.1
問3	ニテイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	4.5	89.8	13.2
問4	ニテイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護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？	4.3	85.9	17.4
<b>2. サービス内容について</b>		4.8	95.6	9.3
問5	ニテ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？	4.7	93.1	10.5
問6	ニテイケアセンターは、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、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？	4.9	98.5	6.0
問7	ニテイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方等に満足されていますか？	4.7	95.0	10.4
問8	ニテイケアセンターによる入浴器材の取り扱い、お客様のお宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？	4.8	96.0	10.1
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.9	96.9	8.2
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	96.5	8.6
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(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？	4.9	97.8	7.1
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？	4.9	97.7	6.7
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？	4.8	95.5	10.5
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.8	95.0	10.4
問13	ニテイケアセンターによる訪問入浴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	93.2	11.0
問14	ニテイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、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	95.5	10.0
問15	ニテイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	4.9	97.1	7.9
問16	ニテイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	4.7	94.2	12.6
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.8	95.4	9.8
問17	総合的に考えて、ニテイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？	4.8	95.9	9.6
問18	ニテイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	4.8	95.1	11.5
問19	今後もニテイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	98.8	6.3
問20	もし、介護サービスが必要な知人がいた場合、ニテイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.6	91.9	11.7

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

	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 よ う で は な い	全 く 違 う	無 回 答		全 く そ の 通	大 体 そ の 通	あ ま り よ う で は な い	全 く 違 う	無 回 答										
<b>1. 契約時の事前説明について</b>											3,245	2,205	283	77	342	6,152	52.7%	35.8%	4.6%	1.3%	5.6%
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？	1,045	423	33	4	33	1,538	68.0%	27.5%	2.1%	0.3%	2.1%									
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？	736	517	122	49	114	1,538	47.9%	33.6%	7.9%	3.2%	7.4%									
問3	ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	801	621	32	7	77	1,538	52.0%	40.4%	2.1%	0.5%	5.0%									
問4	ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護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？	663	644	96	17	118	1,538	43.1%	41.9%	6.2%	1.1%	7.7%									
<b>2. サービス内容について</b>											4,861	1,140	54	4	93	6,152	79.0%	18.5%	0.9%	0.1%	1.5%
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？	1,017	486	10	1	24	1,538	66.0%	31.6%	0.7%	0.1%	1.6%									
問6	ニチイケアセンターは、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、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？	1,410	100	5	0	23	1,538	91.7%	6.5%	0.3%	0.0%	1.5%									
問7	ニチイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体洗い方等に満足されていますか？	1,177	318	19	1	23	1,538	76.5%	20.7%	1.2%	0.1%	1.5%									
問8	ニチイケアセンターによる入浴器材の取り扱い、お客様のお宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？	1,257	236	20	2	23	1,538	81.8%	15.3%	1.3%	0.1%	1.5%									
<b>3. 担当スタッフについて</b>											5,171	815	35	5	126	6,152	84.1%	13.2%	0.6%	0.1%	2.0%
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？	1,270	235	8	1	24	1,538	82.5%	15.3%	0.5%	0.1%	1.6%									
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(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？	1,354	150	5	1	28	1,538	88.0%	9.8%	0.3%	0.1%	1.8%									
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？	1,344	164	3	0	27	1,538	87.3%	10.7%	0.2%	0.0%	1.8%									
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？	1,203	266	19	3	47	1,538	78.2%	17.3%	1.2%	0.2%	3.1%									
<b>4. 担当事業所の対応について</b>											4,628	1,243	51	21	209	6,152	75.2%	20.2%	0.8%	0.3%	3.4%
問13	ニチイケアセンターによる訪問入浴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？	1,022	461	12	4	39	1,538	66.4%	30.0%	0.8%	0.3%	2.5%									
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、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？	1,213	283	14	3	25	1,538	78.9%	18.4%	0.9%	0.2%	1.6%									
問15	ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	1,300	192	8	0	38	1,538	84.5%	12.5%	0.5%	0.0%	2.5%									
問16	ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	1,093	307	17	14	107	1,538	71.0%	20.0%	1.1%	0.9%	7.0%									
<b>5. サービスの総合評価</b>											4,778	1,123	67	11	173	6,152	77.7%	18.3%	1.1%	0.2%	2.8%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？	1,224	262	11	3	38	1,538	79.6%	17.0%	0.7%	0.2%	2.5%									
問18	ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	1,195	262	34	1	46	1,538	77.7%	17.0%	2.2%	0.1%	3.0%									
問19	今後もニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	1,428	62	5	3	40	1,538	92.9%	4.0%	0.3%	0.2%	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訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	931	537	17	4	49	1,538	60.5%	34.9%	1.1%	0.3%	3.2%									

全体の集計

株式会社ニチイ学館

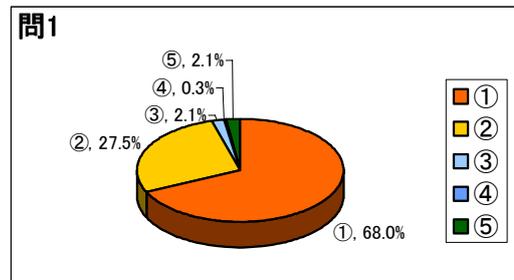
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

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に努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 68.0%
ある程度感じた	② 27.5%
あまり感じなかった	③ 2.1%
全然感じなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.1%

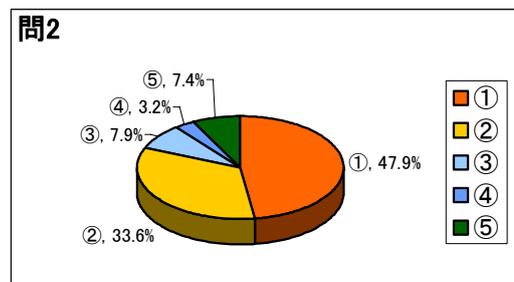


満足度 95.5%

不満足度 2.4%

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？

	割合
充分に行っていた	① 47.9%
ある程度行っていた	② 33.6%
あまり行っていなかった	③ 7.9%
行っていなかった	④ 3.2%
無回答	⑤ 7.4%

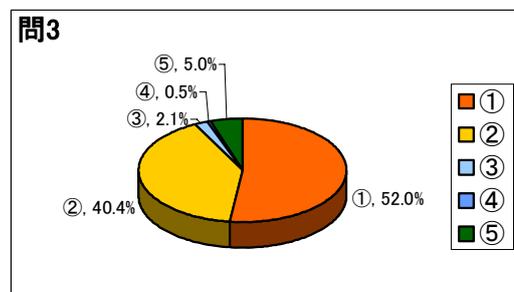


満足度 81.5%

不満足度 11.1%

問3 ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 52.0%
だいたいわかった	② 40.4%
あまりわからなかった	③ 2.1%
全然わからなかった	④ 0.5%
無回答	⑤ 5.0%

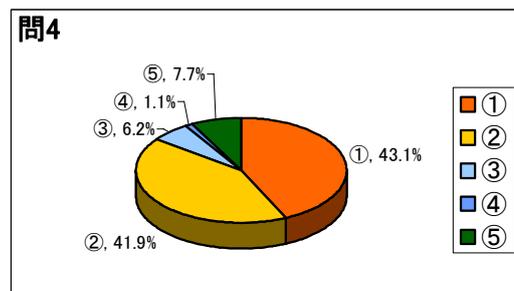


満足度 92.4%

不満足度 2.6%

問4 ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護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？

	割合
とても良くわかった	① 43.1%
だいたいわかった	② 41.9%
あまりわからなかった	③ 6.2%
全然わからなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 7.7%



満足度 85.0%

不満足度 7.3%

全体の集計

株式会社ニチイ学館

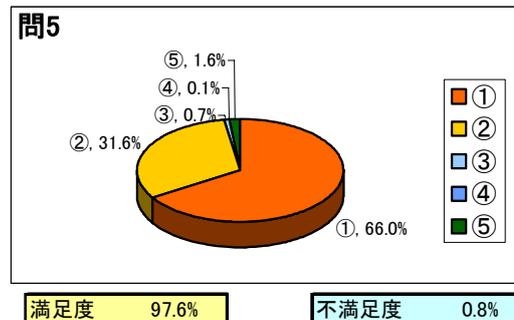
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

2. サービス内容について

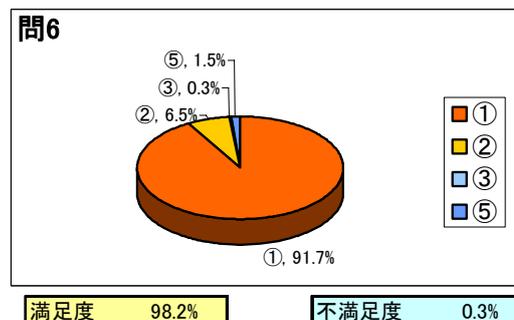
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 66.0%
だいたい守っている	② 31.6%
あまり守っていない	③ 0.7%
ほとんど守っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.6%



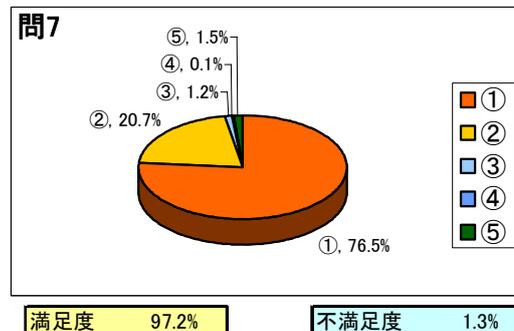
問6 ニチイケアセンターは、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？

	割合
よく配慮している	① 91.7%
ある程度配慮している	② 6.5%
あまり配慮していない	③ 0.3%
全く配慮していない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.5%



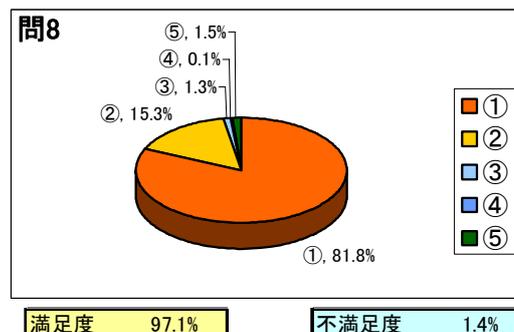
問7 ニチイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方等に満足されていますか？

	割合
満足	① 76.5%
ほぼ満足	② 20.7%
やや不満	③ 1.2%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.5%



問8 ニチイケアセンターによる入浴器材の取り扱い、お客様のお宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？

	割合
よく配慮している	① 81.8%
ある程度配慮している	② 15.3%
あまり配慮していない	③ 1.3%
全く配慮していない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.5%



全体の集計

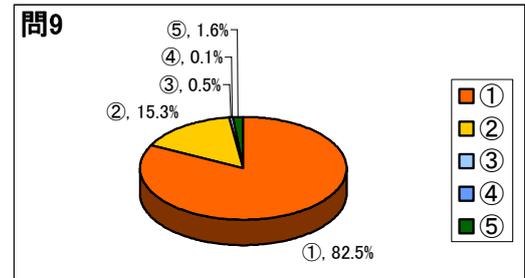
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

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 82.5%
ほぼ満足	② 15.3%
やや不満	③ 0.5%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.6%

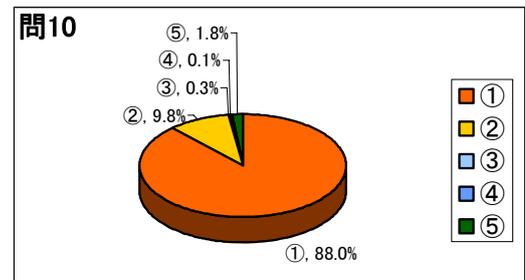


満足度 97.8%

不満足度 0.6%

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(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 88.0%
ある程度気を配っている	② 9.8%
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 0.1%
無回答	⑤ 1.8%

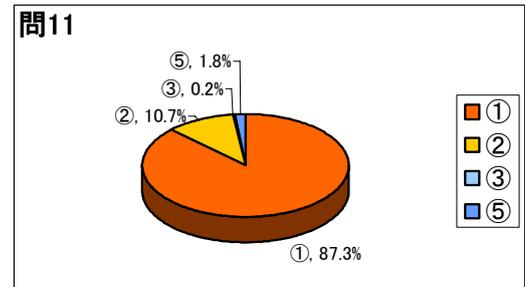


満足度 97.8%

不満足度 0.4%

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
充分に感じる	① 87.3%
ある程度感じる	② 10.7%
あまり感じない	③ 0.2%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.8%

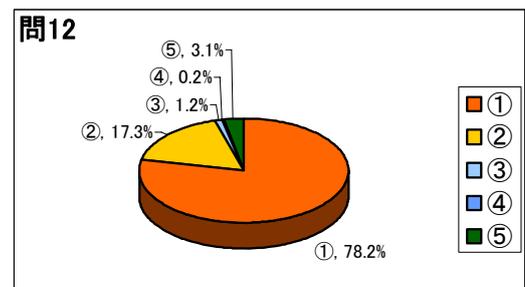


満足度 98.0%

不満足度 0.2%

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？

	割合
わかりやすい	① 78.2%
ある程度わかりやすい	② 17.3%
すこしわかりにくい	③ 1.2%
わかりにくい	④ 0.2%
無回答	⑤ 3.1%



満足度 95.5%

不満足度 1.4%

全体の集計

株式会社ニチイ学館

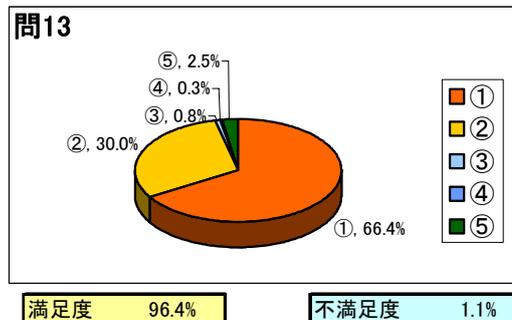
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

4. 担当事業所の対応について

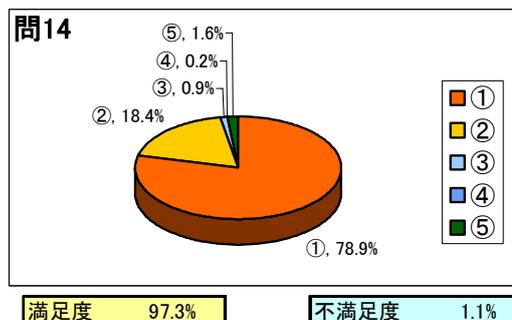
問13 ニチイケアセンターによる訪問入浴介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 66.4%
ほぼ満足	② 30.0%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.5%



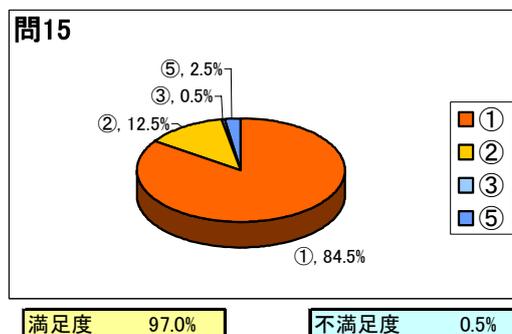
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 78.9%
ある程度行っていると感じる	② 18.4%
あまり行っていないと感じる	③ 0.9%
全く行っていないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.6%



問15 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？

	割合
よく配慮していると感じる	① 84.5%
ある程度配慮していると感じる	② 12.5%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.5%
全く配慮していないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.5%



問16 ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？

	割合
定期的に確認している	① 71.0%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 20.0%
あまり確認していない	③ 1.1%
全く確認していない	④ 0.9%
無回答	⑤ 7.0%



全体の集計

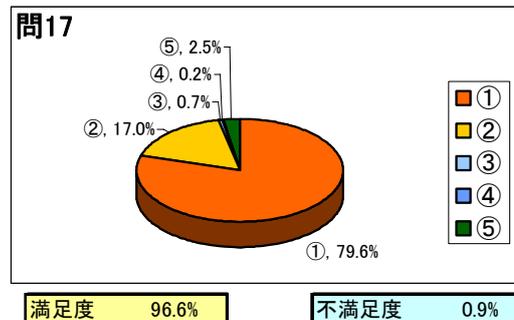
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

5. サービスの総合評価

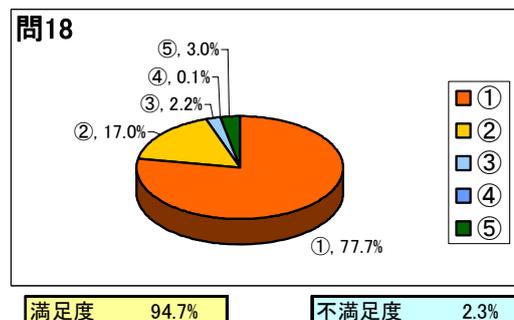
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 79.6%
ほぼ満足	② 17.0%
やや不満	③ 0.7%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.5%



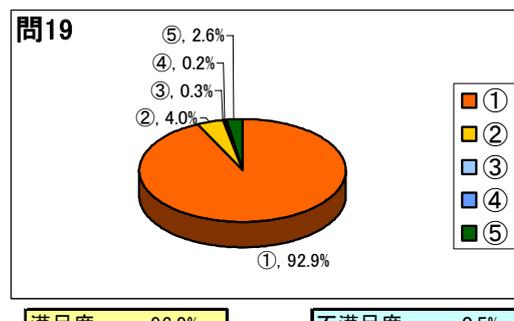
問18 ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 77.7%
すこし生活しやすくなった	② 17.0%
あまり変わらない	③ 2.2%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.0%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 92.9%
やや続けたい	② 4.0%
あまり続けたくない	③ 0.3%
続けたくない	④ 0.2%
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訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 60.5%
薦めてもよい	② 34.9%
あまり薦めたくない	③ 1.1%
絶対薦めない	④ 0.3%
無回答	⑤ 3.2%

