

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

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 | 1,400 |
| 調査票 回収数 | 862 |
| 回収率 | 61.6% |

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 | 322 |
| ご家族 | 479 |
| その他(記入) | 42 |
| 無回答 | 19 |
| 合計 | 862 |

■問イ お客様の要介護度

| | 人数 |
|---------|-----|
| 要支援1、2 | 76 |
| 要介護1 | 150 |
| 要介護2 | 177 |
| 要介護3 | 106 |
| 要介護4 | 122 |
| 要介護5 | 160 |
| 自立、認定なし | 25 |
| 無回答 | 46 |
| 合計 | 862 |

■問ウ お客様の世帯構成

| | 人数 |
|-----------|-----|
| ひとり暮らし | 253 |
| 同居(ご夫婦のみ) | 202 |
| 同居(子供さんと) | 325 |
| その他 | 72 |
| 無回答 | 10 |
| 合計 | 862 |

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 | 541 | 251 | 32 | 4 | 34 | 862 | 91.2 |
| 問2 | 430 | 296 | 53 | 10 | 73 | 862 | 87.5 |
| 問3 | 374 | 415 | 39 | 3 | 31 | 862 | 86.9 |
| 問4 | 338 | 384 | 77 | 12 | 51 | 862 | 83.6 |
| 問5 | 633 | 201 | 8 | 1 | 19 | 862 | 94.6 |
| 問6 | 677 | 155 | 2 | 3 | 25 | 862 | 95.9 |
| 問7 | 651 | 187 | 2 | 1 | 21 | 862 | 95.3 |
| 問8 | 581 | 220 | 28 | 2 | 31 | 862 | 92.5 |
| 問9 | 649 | 187 | 8 | 1 | 17 | 862 | 94.9 |
| 問10 | 688 | 146 | 5 | 2 | 21 | 862 | 96.0 |
| 問11 | 700 | 141 | 4 | 0 | 17 | 862 | 96.4 |
| 問12 | 572 | 210 | 34 | 8 | 38 | 862 | 91.7 |
| 問13 | 549 | 272 | 15 | 3 | 23 | 862 | 92.2 |
| 問14 | 634 | 199 | 8 | 2 | 19 | 862 | 94.5 |
| 問15 | 659 | 175 | 6 | 2 | 20 | 862 | 95.2 |
| 問16 | 598 | 218 | 8 | 2 | 36 | 862 | 93.9 |
| 問17 | 634 | 201 | 7 | 2 | 18 | 862 | 94.5 |
| 問18 | 541 | 248 | 46 | 2 | 25 | 862 | 90.6 |
| 問19 | 744 | 87 | 10 | 3 | 18 | 862 | 96.9 |
| 問20 | 471 | 332 | 16 | 2 | 41 | 862 | 90.5 |
| 合計 | 11,664 | 4,525 | 408 | 65 | 578 | 17,240 | 92.8 |

4 総合評価

92.8

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

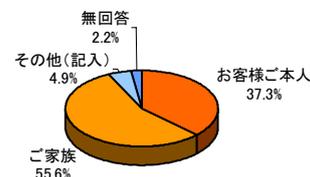
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

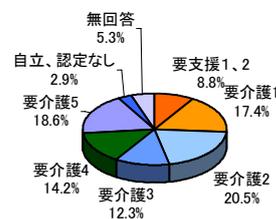
6 回答者・利用者について

回答者

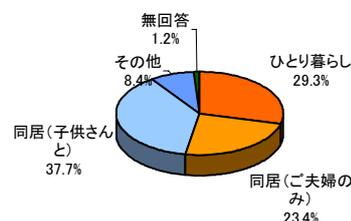
| | | 全体 |
|--------------|-----------|-------|
| 回答者 (%) | お客様ご本人 | 37.3% |
| | ご家族 | 55.6% |
| | その他(記入) | 4.9% |
| | 無回答 | 2.2% |
| 利用者の要介護度 (%) | 要支援1、2 | 8.8% |
| | 要介護1 | 17.4% |
| | 要介護2 | 20.5% |
| | 要介護3 | 12.3% |
| | 要介護4 | 14.2% |
| | 要介護5 | 18.6% |
| | 自立、認定なし | 2.9% |
| | 無回答 | 5.3% |
| 利用者の世帯構成 (%) | ひとり暮らし | 29.3% |
| | 同居(ご夫婦のみ) | 23.4% |
| | 同居(子供さんと) | 37.7% |
| | その他 | 8.4% |
| | 無回答 | 1.2% |



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

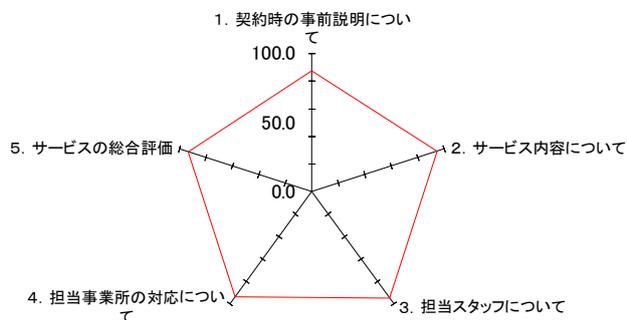


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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 | 87.3 |
| 2. サービス内容について | 94.6 |
| 3. 担当スタッフについて | 94.7 |
| 4. 担当事業所の対応について | 94.0 |
| 5. サービスの総合評価 | 93.2 |
| 6. 総合評価 | 92.7 |

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

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

| | | 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 | 87.3 | 16.5 |
| 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為に、充分な時間を設け、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 | 91.2 | 14.6 |
| 問2 | ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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 | 87.5 | 17.8 |
| 問3 | ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や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 | 86.9 | 14.8 |
| 問4 | ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看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 | 83.6 | 18.9 |
| 2. サービス内容について | | 4.7 | 94.6 | 10.6 |
| 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？ | 4.7 | 94.6 | 10.4 |
| 問6 | ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、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 | 95.9 | 9.4 |
| 問7 | ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？ | 4.8 | 95.3 | 9.1 |
| 問8 | ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？ | 4.6 | 92.5 | 13.6 |
| 3. 担当スタッフについて | | 4.7 | 94.8 | 10.9 |
| 問9 | 訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？ | 4.7 | 94.9 | 10.2 |
| 問10 | 訪問看護職員は、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？ | 4.8 | 96.0 | 9.5 |
| 問11 | 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？ | 4.8 | 96.4 | 8.4 |
| 問12 | 訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？ | 4.6 | 91.7 | 15.6 |
| 4. 担当事業所の対応について | | 4.7 | 93.9 | 11.0 |
| 問13 | ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？ | 4.6 | 92.2 | 12.5 |
| 問14 | ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかり行っていると感じますか？ | 4.7 | 94.5 | 10.7 |
| 問15 | ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様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 | 95.2 | 10.1 |
| 問16 | お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？ | 4.7 | 93.9 | 10.9 |
| 5. サービスの総合評価 | | 4.6 | 93.1 | 12.2 |
| 問17 | 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？ | 4.7 | 94.5 | 10.5 |
| 問18 | ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？ | 4.5 | 90.6 | 15.6 |
| 問19 | 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？ | 4.8 | 96.9 | 9.9 |
| 問20 | もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？ | 4.5 | 90.5 | 12.6 |

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

| | | 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 |
| | | 全くその通り | 大抵その通り | あまりないで | 全く違う | 無回答 | 全くその通り | 大抵その通り | 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 | | 1,683 | 1,346 | 201 | 29 | 189 | 3,448 | 48.8% | 39.0% | 5.8% | 0.8% | 5.5% |
| 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為に、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？ | 541 | 251 | 32 | 4 | 34 | 862 | 62.8% | 29.1% | 3.7% | 0.5% | 3.9% |
| 問2 | ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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？ | 430 | 296 | 53 | 10 | 73 | 862 | 49.9% | 34.3% | 6.1% | 1.2% | 8.5% |
| 問3 | ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や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？ | 374 | 415 | 39 | 3 | 31 | 862 | 43.5% | 48.1% | 4.5% | 0.3% | 3.6% |
| 問4 | ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看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？ | 338 | 384 | 77 | 12 | 51 | 862 | 39.3% | 44.5% | 8.9% | 1.4% | 5.9% |
| 2. サービス内容について | | 2,542 | 763 | 40 | 7 | 96 | 3,448 | 73.7% | 22.1% | 1.2% | 0.2% | 2.8% |
| 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？ | 633 | 201 | 8 | 1 | 19 | 862 | 73.5% | 23.3% | 0.9% | 0.1% | 2.2% |
| 問6 | ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、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？ | 677 | 155 | 2 | 3 | 25 | 862 | 78.6% | 18.0% | 0.2% | 0.3% | 2.9% |
| 問7 | ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？ | 651 | 187 | 2 | 1 | 21 | 862 | 75.6% | 21.7% | 0.2% | 0.1% | 2.4% |
| 問8 | ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？ | 581 | 220 | 28 | 2 | 31 | 862 | 67.5% | 25.5% | 3.2% | 0.2% | 3.6% |
| 3. 担当スタッフについて | | 2,609 | 684 | 51 | 11 | 93 | 3,448 | 75.7% | 19.8% | 1.5% | 0.3% | 2.7% |
| 問9 | 訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？ | 649 | 187 | 8 | 1 | 17 | 862 | 75.3% | 21.7% | 0.9% | 0.1% | 2.0% |
| 問10 | 訪問看護職員は、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？ | 688 | 146 | 5 | 2 | 21 | 862 | 79.9% | 16.9% | 0.6% | 0.2% | 2.4% |
| 問11 | 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？ | 700 | 141 | 4 | 0 | 17 | 862 | 81.1% | 16.4% | 0.5% | 0.0% | 2.0% |
| 問12 | 訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？ | 572 | 210 | 34 | 8 | 38 | 862 | 66.4% | 24.4% | 3.9% | 0.9% | 4.4% |
| 4. 担当事業所の対応について | | 2,440 | 864 | 37 | 9 | 98 | 3,448 | 70.8% | 25.1% | 1.1% | 0.3% | 2.8% |
| 問13 | ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？ | 549 | 272 | 15 | 3 | 23 | 862 | 63.7% | 31.6% | 1.7% | 0.3% | 2.7% |
| 問14 | ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？ | 634 | 199 | 8 | 2 | 19 | 862 | 73.6% | 23.1% | 0.9% | 0.2% | 2.2% |
| 問15 | ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報や聞き取り、他者の個人情報や話を話したりしない等)をしていると感じますか？ | 659 | 175 | 6 | 2 | 20 | 862 | 76.5% | 20.3% | 0.7% | 0.2% | 2.3% |
| 問16 | お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？ | 598 | 218 | 8 | 2 | 36 | 862 | 69.4% | 25.3% | 0.9% | 0.2% | 4.2% |
| 5. サービスの総合評価 | | 2,390 | 868 | 79 | 9 | 102 | 3,448 | 69.3% | 25.2% | 2.3% | 0.3% | 3.0% |
| 問17 | 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？ | 634 | 201 | 7 | 2 | 18 | 862 | 73.6% | 23.3% | 0.8% | 0.2% | 2.1% |
| 問18 | ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？ | 541 | 248 | 46 | 2 | 25 | 862 | 62.8% | 28.8% | 5.3% | 0.2% | 2.9% |
| 問19 | 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？ | 744 | 87 | 10 | 3 | 18 | 862 | 86.3% | 10.1% | 1.2% | 0.3% | 2.1% |
| 問20 | もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？ | 471 | 332 | 16 | 2 | 41 | 862 | 54.6% | 38.5% | 1.9% | 0.2% | 4.8% |

全体の集計

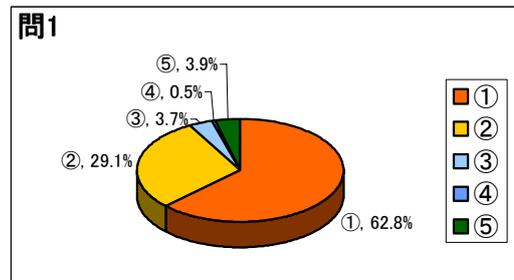
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

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為に、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 62.8% |
| ある程度感じた | ② 29.1% |
| あまり感じなかった | ③ 3.7% |
| 全然感じなかった | ④ 0.5% |
| 無回答 | ⑤ 3.9% |

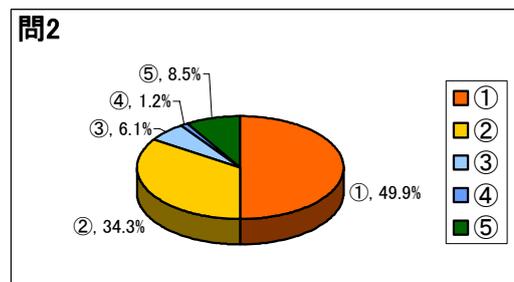


満足度 91.9%

不満足度 4.2%

問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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 49.9% |
| ある程度行っていた | ② 34.3% |
| あまり行っていなかった | ③ 6.1% |
| 行っていなかった | ④ 1.2% |
| 無回答 | ⑤ 8.5% |

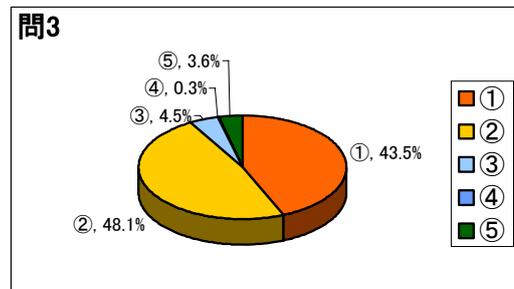


満足度 84.2%

不満足度 7.3%

問3 ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や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 43.5% |
| だいたい良くわかった | ② 48.1% |
| あまりわからなかった | ③ 4.5% |
| 全然わからなかった | ④ 0.3% |
| 無回答 | ⑤ 3.6% |

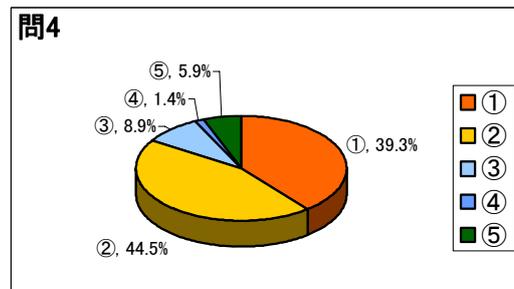


満足度 91.6%

不満足度 4.8%

問4 ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看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 39.3% |
| だいたいわかった | ② 44.5% |
| あまりわからなかった | ③ 8.9% |
| 全然わからなかった | ④ 1.4% |
| 無回答 | ⑤ 5.9% |



満足度 83.8%

不満足度 10.3%

全体の集計

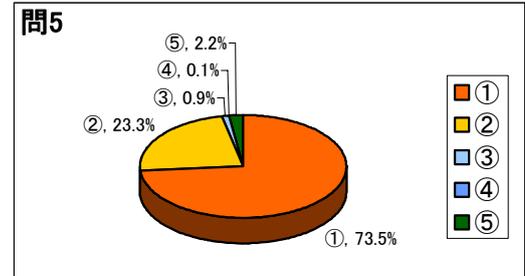
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

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 73.5% |
| だいたい守っている | ② 23.3% |
| あまり守っていない | ③ 0.9% |
| ほとんど守っていない | ④ 0.1% |
| 無回答 | ⑤ 2.2% |

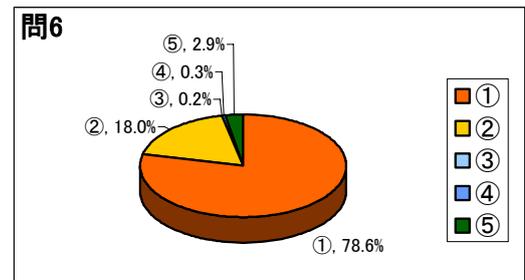


満足度 96.8%

不満足度 1.0%

問6 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、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 78.6% |
| だいたい行われている | ② 18.0% |
| あまり行われていない | ③ 0.2% |
| 行われていない | ④ 0.3% |
| 無回答 | ⑤ 2.9% |

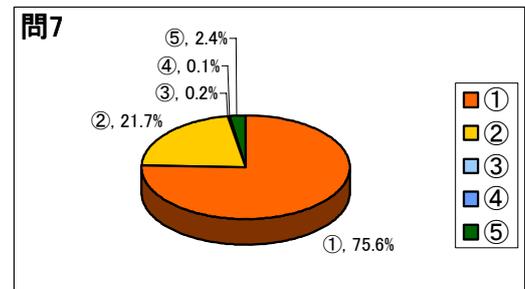


満足度 96.6%

不満足度 0.5%

問7 ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望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 75.6% |
| だいたい行っている | ② 21.7% |
| あまり行っていない | ③ 0.2% |
| 行っていない | ④ 0.1% |
| 無回答 | ⑤ 2.4% |

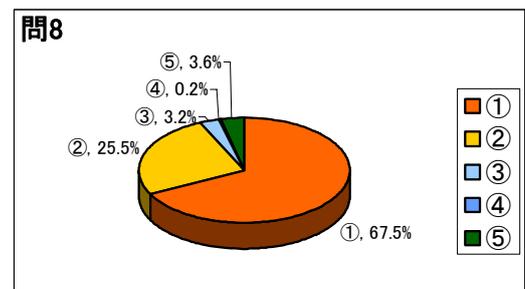


満足度 97.3%

不満足度 0.3%

問8 ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？

| | 割合 |
|---------|---------|
| 充分に感じる | ① 67.5% |
| ある程度感じる | ② 25.5% |
| あまり感じない | ③ 3.2% |
| 全く感じない | ④ 0.2% |
| 無回答 | ⑤ 3.6% |



満足度 93.0%

不満足度 3.4%

全体の集計

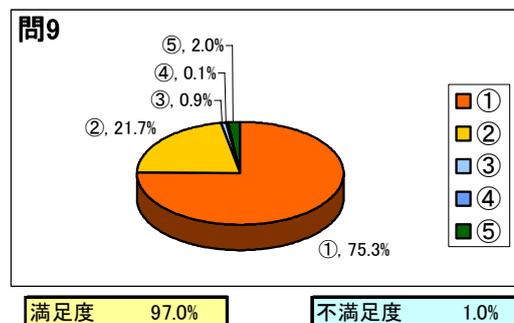
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

3. 担当スタッフについて

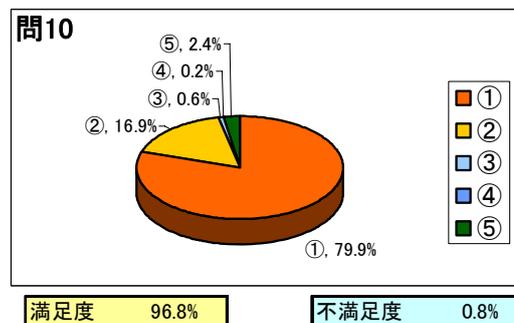
問9 訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？

| | 割合 |
|------|---------|
| 満足 | ① 75.3% |
| ほぼ満足 | ② 21.7% |
| やや不満 | ③ 0.9% |
| 不満 | ④ 0.1% |
| 無回答 | ⑤ 2.0% |



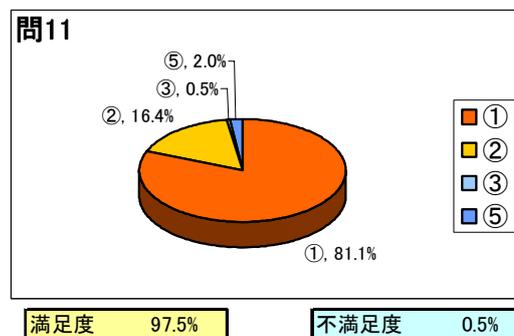
問10 訪問看護職員は、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

| | 割合 |
|-------------|---------|
| よく気を配っている | ① 79.9% |
| ある程度気を配っている | ② 16.9% |
| あまり気を配っていない | ③ 0.6% |
| 全く気を配っていない | ④ 0.2% |
| 無回答 | ⑤ 2.4% |



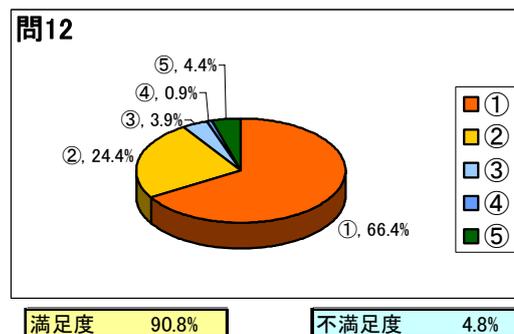
問11 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

| | 割合 |
|---------|---------|
| 充分に感じる | ① 81.1% |
| ある程度感じる | ② 16.4% |
| あまり感じない | ③ 0.5% |
| 全く感じない | ④ 0.0% |
| 無回答 | ⑤ 2.0% |



問12 訪問看護職員が記載する連絡ノートや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 66.4% |
| ある程度わかりやすい | ② 24.4% |
| すこしわかりにくい | ③ 3.9% |
| わかりにくい | ④ 0.9% |
| 無回答 | ⑤ 4.4% |



全体の集計

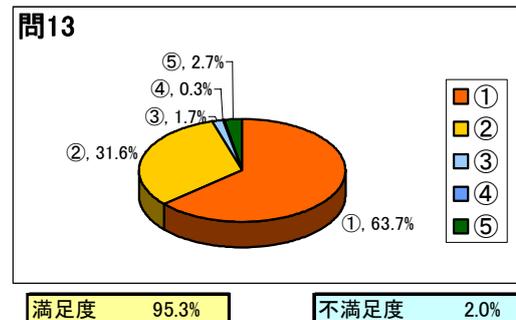
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

4. 担当事業所の対応について

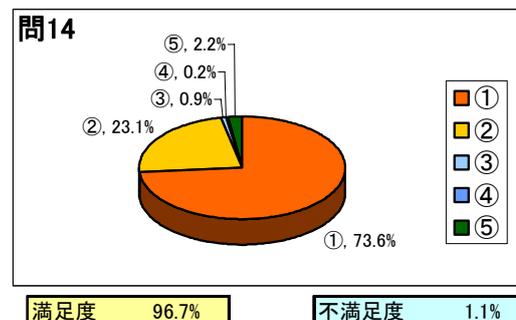
問13 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

| | 割合 |
|------|---------|
| 満足 | ① 63.7% |
| ほぼ満足 | ② 31.6% |
| やや不満 | ③ 1.7% |
| 不満 | ④ 0.3% |
| 無回答 | ⑤ 2.7% |



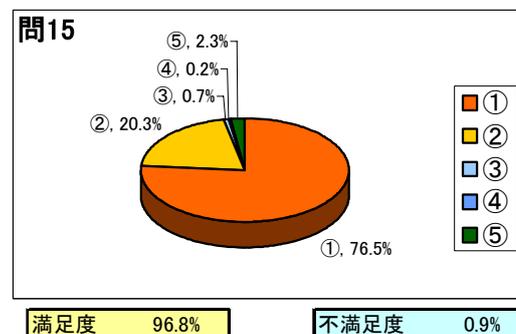
問14 ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

| | 割合 |
|---------------|---------|
| しっかり行っていると感じる | ① 73.6% |
| ある程度行っていると感じる | ② 23.1% |
| 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 2.2% |



問15 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様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 76.5% |
| ある程度配慮していると感じる | ② 20.3% |
| 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 2.3% |



問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？

| | 割合 |
|---------------|---------|
| いつも迅速に対応できている | ① 69.4% |
| だいたい対応できている | ② 25.3% |
| あまり対応できていない | ③ 0.9% |
| 全く対応できていない | ④ 0.2% |
| 無回答 | ⑤ 4.2% |



全体の集計

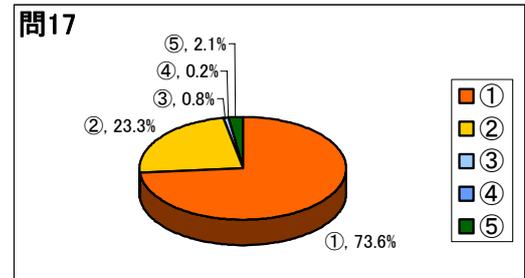
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

5. サービスの総合評価

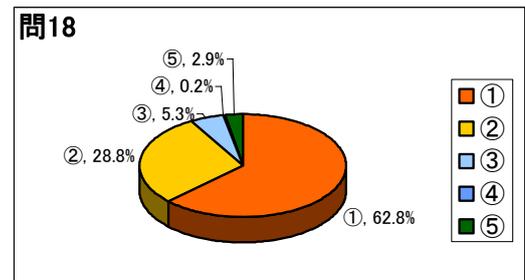
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？

| | 割合 |
|------|---------|
| 満足 | ① 73.6% |
| ほぼ満足 | ② 23.3% |
| やや不満 | ③ 0.8% |
| 不満 | ④ 0.2% |
| 無回答 | ⑤ 2.1% |



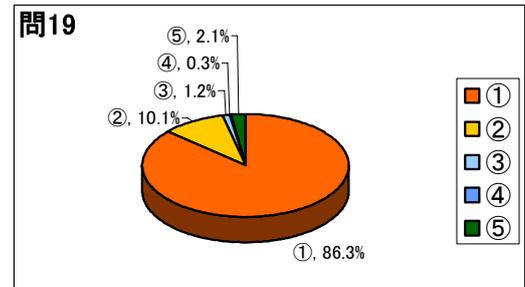
問18 ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

| | 割合 |
|--------------|---------|
| とても生活しやすくなった | ① 62.8% |
| すこし生活しやすくなった | ② 28.8% |
| あまり変わらない | ③ 5.3% |
| 生活しにくくなった | ④ 0.2% |
| 無回答 | ⑤ 2.9% |



問19 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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 86.3% |
| やや続けたい | ② 10.1% |
| あまり続けたくない | ③ 1.2% |
| 続けたくない | ④ 0.3% |
| 無回答 | ⑤ 2.1% |



問20 もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看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 54.6% |
| 薦めてもよい | ② 38.5% |
| あまり薦めたくない | ③ 1.9% |
| 絶対薦めない | ④ 0.2% |
| 無回答 | ⑤ 4.8% |

