

2016年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

目次

1	2016年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	2016年顧客満足度 評価集計表【全体】	2ページ
3	2016年利用者回答結果一覧【全体】	3ページ
4	2016年利用者回答 詳細結果【全体】	4ページ
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	5ページ
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	6ページ
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	7ページ
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	8ページ
5	2016年利用者回答 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	11,995
調査票 回収数	9,238
回収率	77.0%

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	5,924
ご家族	2,762
その他(記入)	408
無回答	144
合計	9,238

■問イ お客様の障害種別・障害程度区分

	人数
身体障害:区分1~3	2,493
身体障害:区分4~6	1,606
知的障害:区分1~3	797
知的障害:区分4~6	388
精神障害:区分1~3	2,752
精神障害:区分4~6	288
障害児	0
無回答	914
合計	9,238

■問ウ 同居家族

	人数
一人暮らし	4,204
親・兄弟	2,765
配偶者	1,158
その他	1,017
無回答	94
合計	9,238

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	5,412	3,293	296	76	161	9,238	90.1
問2	4,249	3,220	707	307	755	9,238	84.5
問3	4,745	3,190	462	146	695	9,238	87.9
問4	4,736	2,880	618	290	714	9,238	86.2
問5	6,891	1,756	57	12	522	9,238	95.5
問6	6,886	1,718	69	24	541	9,238	95.4
問7	6,469	2,073	118	30	548	9,238	94.1
問8	6,009	2,329	174	20	706	9,238	93.1
問9	6,580	2,277	193	21	167	9,238	93.5
問10	6,921	2,010	112	12	183	9,238	94.7
問11	7,003	1,959	87	14	175	9,238	95.0
問12	5,803	2,550	351	124	410	9,238	90.7
問13	5,214	3,286	398	68	272	9,238	89.4
問14	6,463	2,392	165	22	196	9,238	93.4
問15	6,489	1,984	123	23	619	9,238	94.3
問16	4,847	2,634	616	271	870	9,238	86.7
問17	5,678	2,685	262	39	574	9,238	91.6
問18	6,198	2,252	194	13	581	9,238	93.3
問19	7,496	1,088	67	11	576	9,238	96.9
問20	4,884	3,372	240	49	693	9,238	90.0
合計	118,973	48,948	5,309	1,572	9,958	184,760	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

2016年顧客満足度 評価集計表【全体】

全体の集計

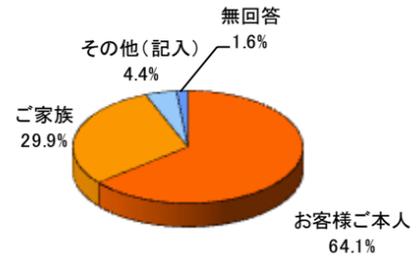
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

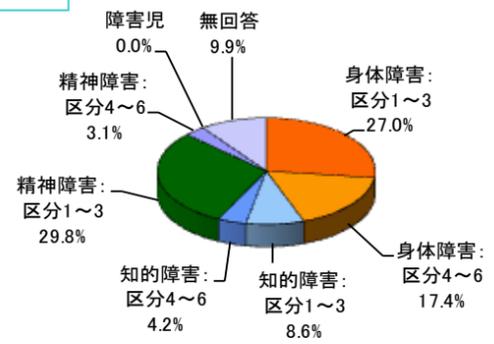
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	64.1%
	ご家族	29.9%
	その他(記入)	4.4%
	無回答	1.6%
利用者の障害種別・障害程度区分 (%)	身体障害:区分1~3	27.0%
	身体障害:区分4~6	17.4%
	知的障害:区分1~3	8.6%
	知的障害:区分4~6	4.2%
	精神障害:区分1~3	29.8%
	精神障害:区分4~6	3.1%
	障害児	0.0%
	無回答	9.9%
同居家族 (%)	一人暮らし	45.6%
	親・兄弟	29.9%
	配偶者	12.5%
	その他	11.0%
	無回答	1.0%

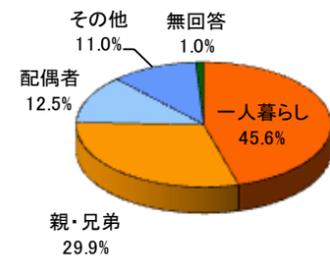
回答者



利用者の障害種別・障害程度区分



同居家族

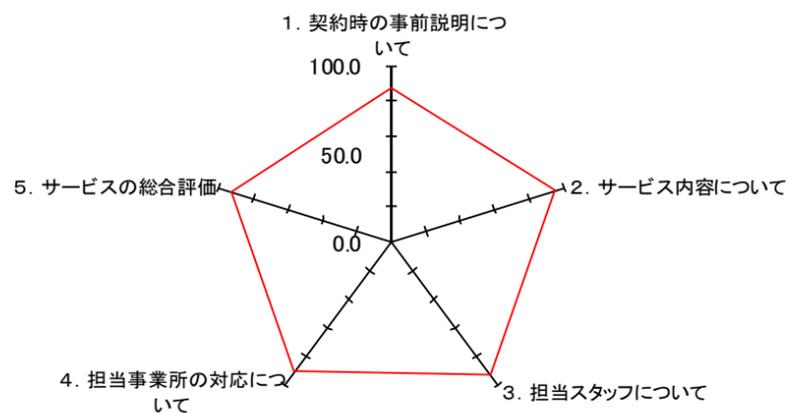


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	87.2
2. サービス内容について	94.5
3. 担当スタッフについて	93.5
4. 担当事業所の対応について	91.0
5. サービスの総合評価	93.0
6. 総合評価	91.9

顧客満足度 カテゴリー別結果



— 全体

2016年利用者回答結果一覧【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

		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	87.2	18.5
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？	4.5	90.1	14.8
問2	ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法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	84.5	21.1
問3	ニチイケアセンターによる、障がい福祉サービスの内容、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？	4.4	87.9	17.5
問4	ニチイケアセンターによる、障がい福祉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	86.2	20.6
2. サービス内容について		4.8	94.5	10.9
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？	4.8	95.5	9.6
問6	ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、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	95.4	10.2
問7	ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.7	94.1	11.5
問8	ニチイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？	4.7	93.1	12.3
3. 担当スタッフについて		4.6	93.5	12.4
問9	担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	93.5	12.2
問10	担当ホームヘルパーは、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？	4.7	94.7	10.7
問11	担当ホームヘルパーは、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？	4.7	95.0	10.3
問12	担当ホームヘルパー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？	4.5	90.7	16.2
4. 担当事業所の対応について		4.5	91.0	14.9
問13	ニチイケアセンターによる障がい福祉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	89.4	15.6
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、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.7	93.4	12.0
問15	ニチイケアセンターは、障がい福祉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？	4.7	94.3	11.3
問16	サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね介護計画書の「短期目標更新」ごとに1回)にお客様の状況を確認していますか？	4.3	86.7	20.5
5. サービスの総合評価		4.6	93.0	12.2
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？	4.6	91.6	13.8
問18	ニチイケアセンターの障がい福祉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	93.3	12.2
問19	今後もニチイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.9	8.8
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障がい福祉サービスの利用を勧めたいと思いますか？	4.5	90.0	14.0

2016年利用者回答 詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
	1 全 く り そ の 通	2 大 体 り そ の 通	3 あ ま り な い で	4 全 く 違 う	0 無 回 答		1 全 く り そ の 通	2 大 体 り そ の 通	3 あ ま り な い で	4 全 く 違 う	0 無 回 答
1. 契約時の事前説明について	19,142	12,583	2,083	819	2,325	36,952	51.8%	34.1%	5.6%	2.2%	6.3%
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努めていると感じましたか？	5,412	3,293	296	76	161	9,238	58.7%	35.6%	3.2%	0.8%	1.7%
問2 ニテイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法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？	4,249	3,220	707	307	755	9,238	45.9%	34.9%	7.7%	3.3%	8.2%
問3 ニテイケアセンターによる、障がい福祉サービスの内容、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？	4,745	3,190	462	146	695	9,238	51.4%	34.5%	5.0%	1.6%	7.5%
問4 ニテイケアセンターによる、障がい福祉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？	4,736	2,880	618	290	714	9,238	51.3%	31.2%	6.7%	3.1%	7.7%
2. サービス内容について	26,255	7,876	418	86	2,317	36,952	71.1%	21.3%	1.1%	0.2%	6.3%
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？	6,891	1,756	57	12	522	9,238	74.6%	19.0%	0.6%	0.1%	5.7%
問6 ニテイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、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？	6,886	1,718	69	24	541	9,238	74.5%	18.6%	0.7%	0.3%	5.9%
問7 ニテイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	6,469	2,073	118	30	548	9,238	70.1%	22.4%	1.3%	0.3%	5.9%
問8 ニテイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？	6,009	2,329	174	20	706	9,238	65.1%	25.2%	1.9%	0.2%	7.6%
3. 担当スタッフについて	26,307	8,796	743	171	935	36,952	71.2%	23.8%	2.0%	0.5%	2.5%
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	6,580	2,277	193	21	167	9,238	71.3%	24.6%	2.1%	0.2%	1.8%
問10 担当ホームヘルパーは、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？	6,921	2,010	112	12	183	9,238	74.9%	21.8%	1.2%	0.1%	2.0%
問11 担当ホームヘルパーは、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？	7,003	1,959	87	14	175	9,238	75.8%	21.2%	0.9%	0.2%	1.9%
問12 担当ホームヘルパー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？	5,803	2,550	351	124	410	9,238	62.9%	27.6%	3.8%	1.3%	4.4%
4. 担当事業所の対応について	23,013	10,296	1,302	384	1,957	36,952	62.3%	27.9%	3.5%	1.0%	5.3%
問13 ニテイケアセンターによる障がい福祉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？	5,214	3,286	398	68	272	9,238	56.5%	35.6%	4.3%	0.7%	2.9%
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、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	6,463	2,392	165	22	196	9,238	70.0%	25.9%	1.8%	0.2%	2.1%
問15 ニテイケアセンターは、障がい福祉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、他者の個人情報を知ったりしない等)をしていると感じますか？	6,489	1,984	123	23	619	9,238	70.3%	21.5%	1.3%	0.2%	6.7%
問16 サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね介護計画書の「短期目標更新」ごとに1回)にお客様の状況を確認していますか？	4,847	2,634	616	271	870	9,238	52.5%	28.5%	6.7%	2.9%	9.4%
5. サービスの総合評価	24,256	9,397	763	112	2,424	36,952	65.6%	25.4%	2.1%	0.3%	6.6%
問17 総合的に考えて、ニテイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？	5,678	2,685	262	39	574	9,238	61.5%	29.1%	2.8%	0.4%	6.2%
問18 ニテイケアセンターの障がい福祉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？	6,198	2,252	194	13	581	9,238	67.1%	24.4%	2.1%	0.1%	6.3%
問19 今後もニテイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？	7,496	1,088	67	11	576	9,238	81.2%	11.8%	0.7%	0.1%	6.2%
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障がい福祉サービスの利用を勧めたいと思いますか？	4,884	3,372	240	49	693	9,238	52.9%	36.5%	2.6%	0.5%	7.5%

2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

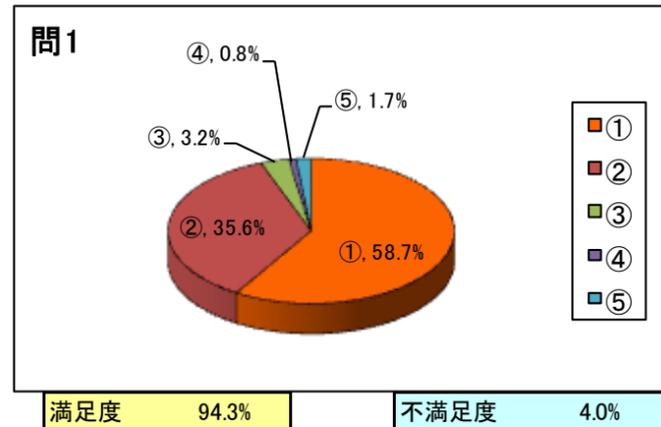
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

1. 契約時の事前説明について

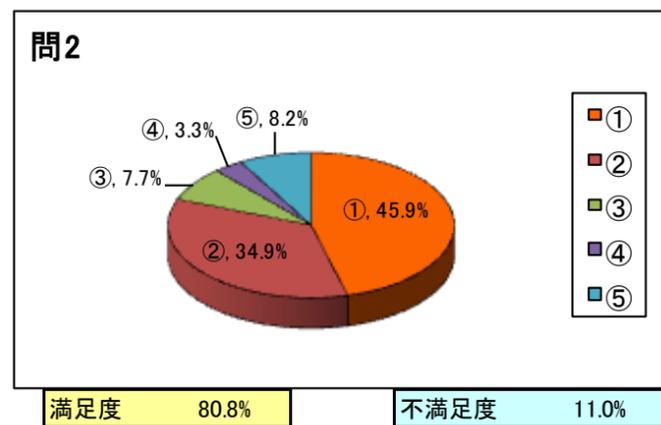
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 58.7%
ある程度感じた	② 35.6%
あまり感じなかった	③ 3.2%
全然感じなかった	④ 0.8%
無回答	⑤ 1.7%



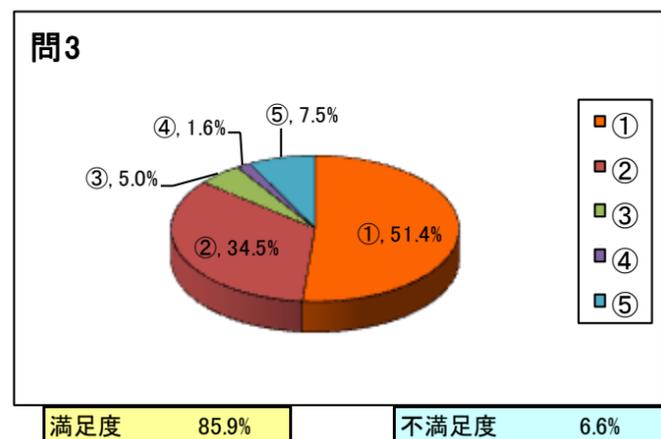
問2 ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 45.9%
ある程度行っていた	② 34.9%
あまり行っていなかった	③ 7.7%
行っていなかった	④ 3.3%
無回答	⑤ 8.2%



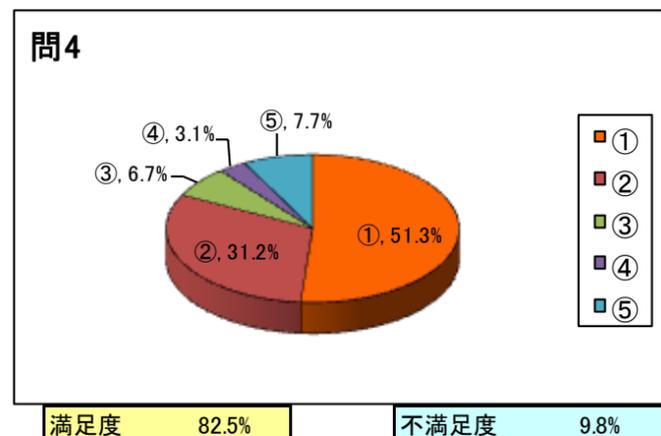
問3 ニチイケアセンターによる、障がい福祉サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 51.4%
だいたいわかった	② 34.5%
あまりわからなかった	③ 5.0%
全然わからなかった	④ 1.6%
無回答	⑤ 7.5%



問4 ニチイケアセンターによる、障がい福祉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 51.3%
だいたいわかった	② 31.2%
あまりわからなかった	③ 6.7%
全然わからなかった	④ 3.1%
無回答	⑤ 7.7%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

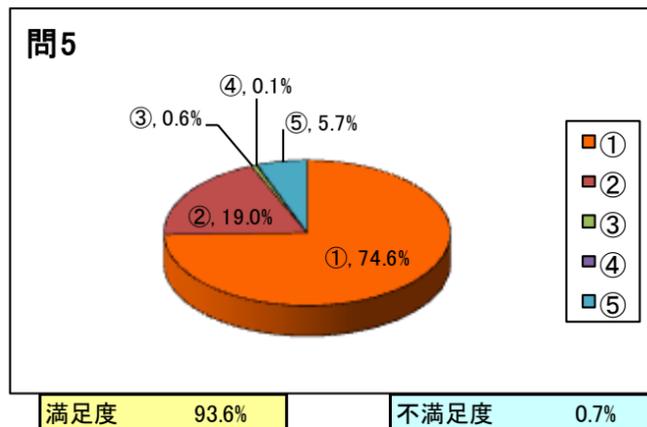
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

2. サービス内容について

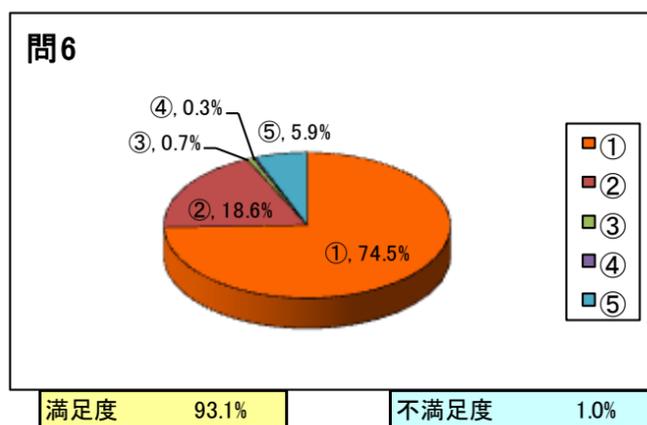
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 74.6%
だいたい守っている	② 19.0%
あまり守っていない	③ 0.6%
ほとんど守っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.7%



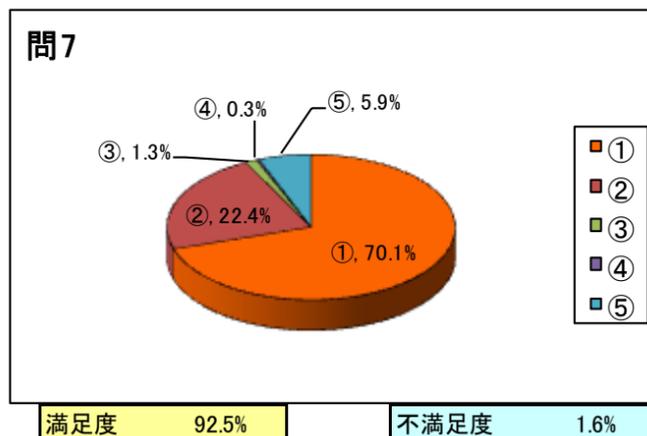
問6 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 74.5%
だいたい行われている	② 18.6%
あまり行われていない	③ 0.7%
行われていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 5.9%



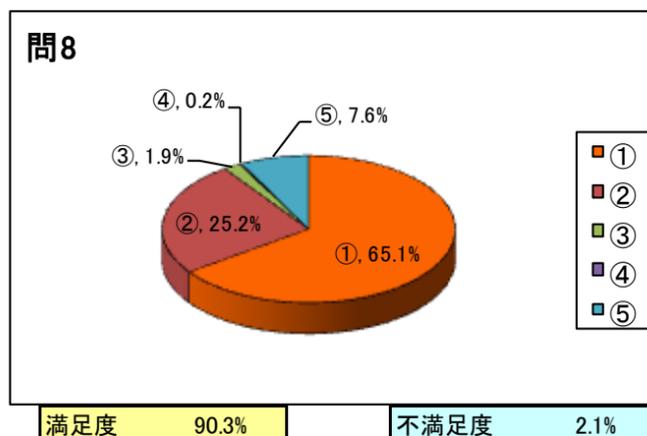
問7 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 70.1%
だいたい行っている	② 22.4%
あまり行っていない	③ 1.3%
行っていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 5.9%



問8 ニチイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？

	割合
とても丁寧	① 65.1%
どちらかと言えば丁寧	② 25.2%
あまり丁寧ではない	③ 1.9%
乱雑	④ 0.2%
無回答	⑤ 7.6%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

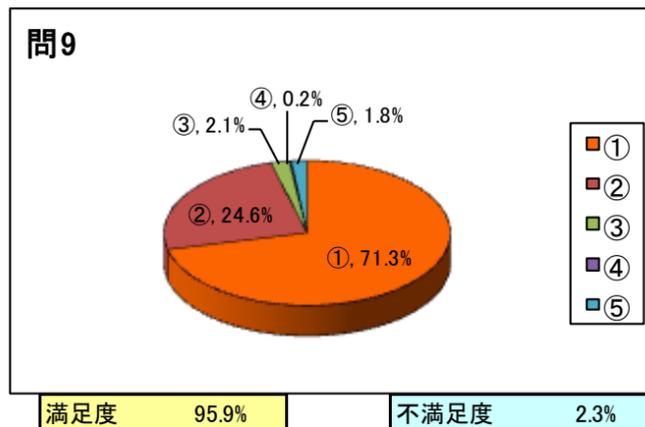
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

3. 担当スタッフについて

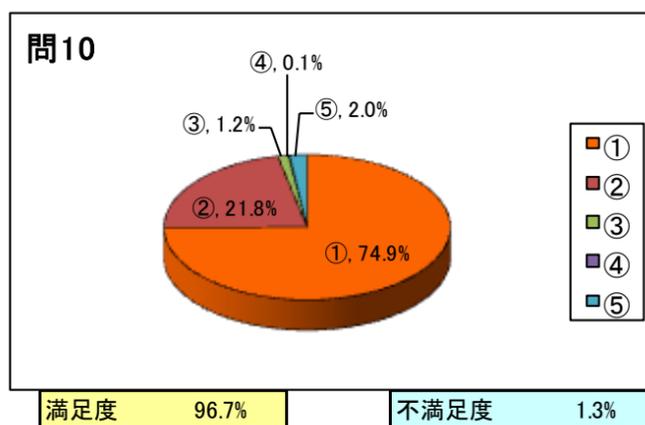
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 71.3%
ほぼ満足	② 24.6%
やや不満	③ 2.1%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.8%



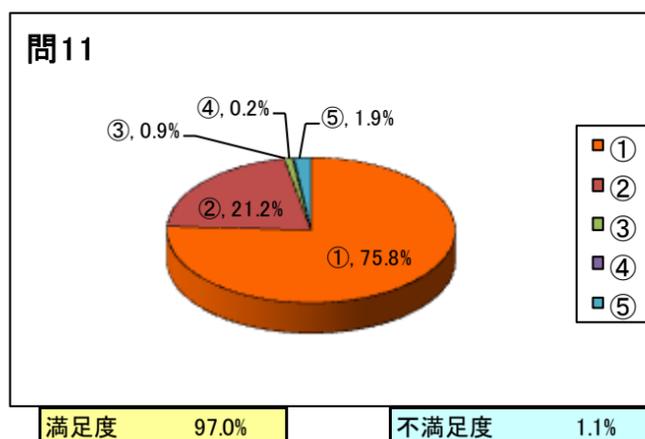
問10 担当ホームヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 74.9%
ある程度気を配っている	② 21.8%
あまり気を配っていない	③ 1.2%
全く気を配っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.0%



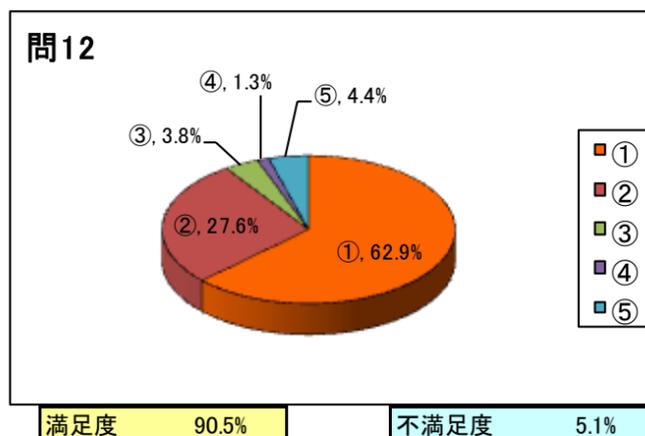
問11 担当ホームヘルパーは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 75.8%
ある程度感じる	② 21.2%
あまり感じない	③ 0.9%
全く感じない	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.9%



問12 担当ホームヘルパー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 62.9%
ある程度わかりやすい	② 27.6%
すこしわかりにくい	③ 3.8%
わかりにくい	④ 1.3%
無回答	⑤ 4.4%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名 障がい福祉サービス

4. 担当事業所の対応について

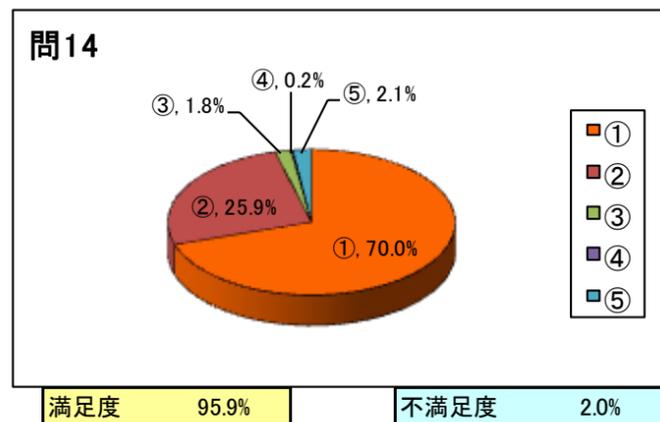
問13 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

		割合
満足	①	56.5%
ほぼ満足	②	35.6%
やや不満	③	4.3%
不満	④	0.7%
無回答	⑤	2.9%



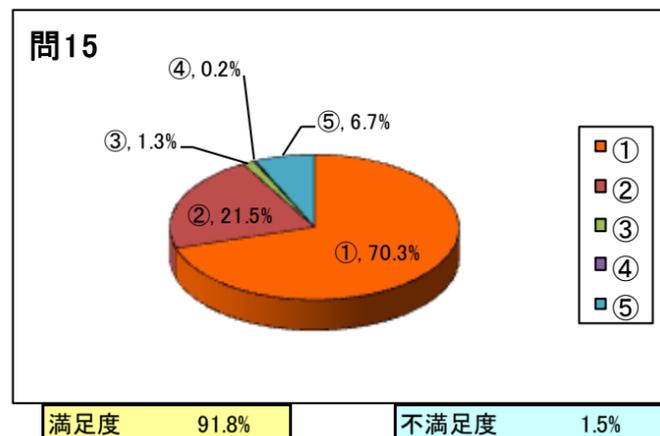
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

		割合
しっかりと行っていると感じる	①	70.0%
ある程度行っていると感じる	②	25.9%
あまり行っていないと感じる	③	1.8%
全く行っていないと感じる	④	0.2%
無回答	⑤	2.1%



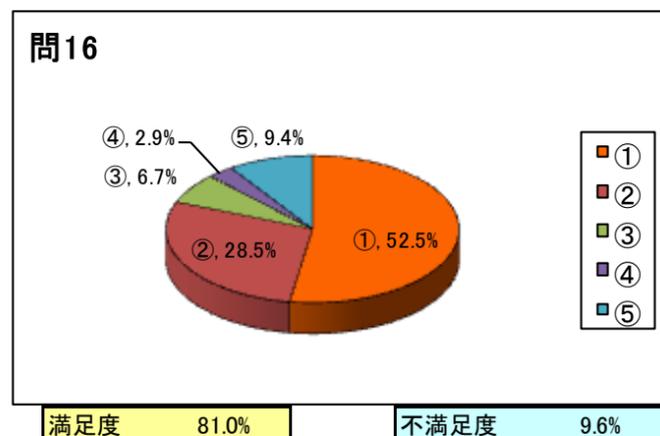
問15 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮（むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等）をしていると感じますか？

		割合
よく配慮していると感じる	①	70.3%
ある程度配慮していると感じる	②	21.5%
あまり配慮していないと感じる	③	1.3%
全く配慮していないと感じる	④	0.2%
無回答	⑤	6.7%



問16 サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的（概ね介護計画書の「短期目標更新」ごとに1回）にお客様の状況を確認していますか？

		割合
定期的を確認している	①	52.5%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	②	28.5%
あまり確認していない	③	6.7%
全く確認していない	④	2.9%
無回答	⑤	9.4%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

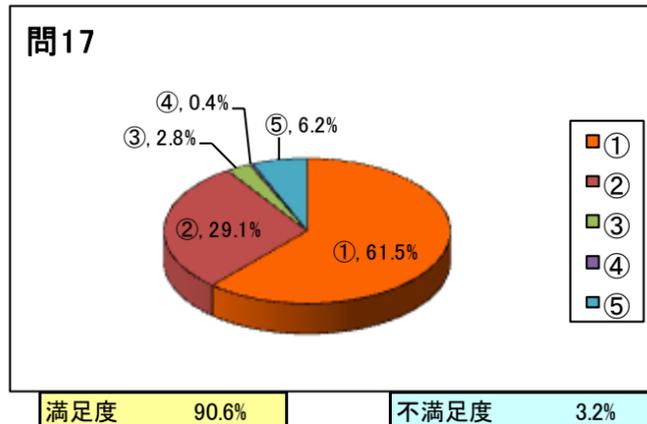
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

5. サービスの総合評価

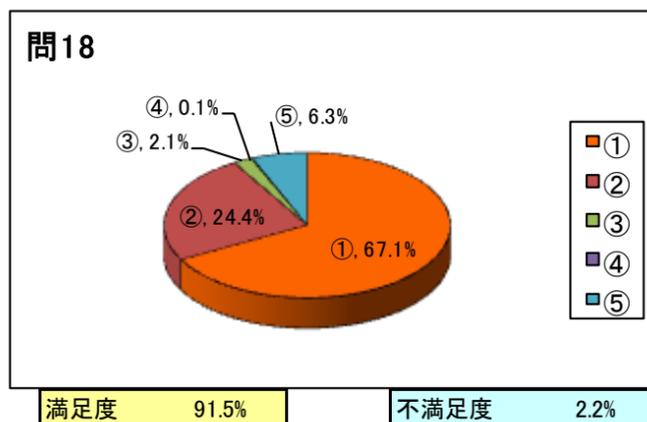
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 61.5%
ほぼ満足	② 29.1%
やや不満	③ 2.8%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 6.2%



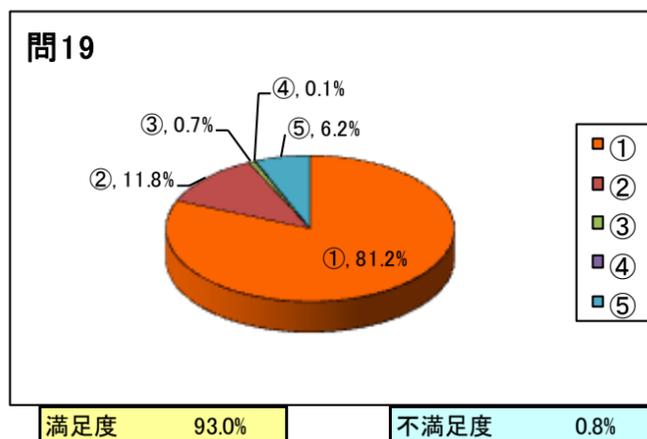
問18 ニチイケアセンターの障がい福祉サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 67.1%
すこし生活しやすくなった	② 24.4%
あまり変わらない	③ 2.1%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.3%



問19 今後もニチイケアセンターの障がい福祉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 81.2%
やや続けたい	② 11.8%
あまり続けたくない	③ 0.7%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.2%



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障がい福祉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 36.5%
あまり薦めたくない	③ 2.6%
絶対薦めない	④ 0.5%
無回答	⑤ 7.5%

