

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
通所介護・介護予防通所介護サービス

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	8,604
調査票 回収数	7,309
回収率	84.9%

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	2,328
ご家族	4,813
その他(記入)	71
無回答	97
合計	7,309

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	599
要支援2	1,028
要介護1	1,522
要介護2	1,561
要介護3	1,141
要介護4	777
要介護5	517
無回答	164
合計	7,309

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,063
同居(ご夫婦のみ)	1,314
同居(子供さんと)	4,330
その他	539
無回答	63
合計	7,309

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	4,924	2,122	130	15	118	7,309	92.8
問2	3,787	2,491	364	90	577	7,309	88.3
問3	4,242	2,244	217	41	565	7,309	90.9
問4	4,054	2,206	319	101	629	7,309	89.3
問5	5,028	1,724	137	19	401	7,309	93.6
問6	4,591	1,780	130	22	786	7,309	93.1
問7	3,982	2,280	262	46	739	7,309	90.1
問8	3,929	2,504	262	46	568	7,309	89.7
問9	4,137	2,505	206	30	431	7,309	90.6
問10	5,625	1,509	62	11	102	7,309	95.2
問11	5,824	1,261	54	8	162	7,309	95.9
問12	5,800	1,351	29	5	124	7,309	95.9
問13	4,348	2,578	159	13	211	7,309	91.2
問14	3,203	1,354	371	109	2,272	7,309	88.5
問15	5,396	1,317	32	13	551	7,309	95.7
問16	4,804	1,917	85	8	495	7,309	93.5
問17	4,905	1,863	57	9	475	7,309	93.9
問18	4,722	1,789	266	5	527	7,309	92.3
問19	6,187	628	23	5	466	7,309	97.9
問20	3,723	2,904	118	19	545	7,309	90.1
合計	93,211	38,327	3,283	615	10,744	146,180	92.5

4 総合評価

92.5

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

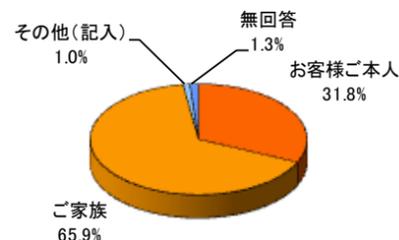
株式会社ニチイ学館

サービス名
通所介護・介護予防通所介護サービス

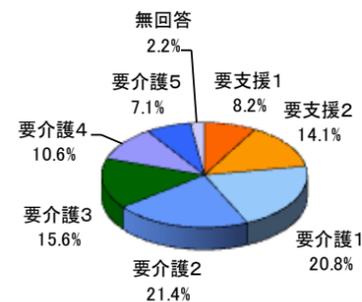
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	31.8%
	ご家族	65.9%
	その他(記入)	1.0%
	無回答	1.3%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	8.2%
	要支援2	14.1%
	要介護1	20.8%
	要介護2	21.4%
	要介護3	15.6%
	要介護4	10.6%
	要介護5	7.1%
	無回答	2.2%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	14.5%
	同居(ご夫婦のみ)	18.0%
	同居(子供さんと)	59.2%
	その他	7.4%
	無回答	0.9%

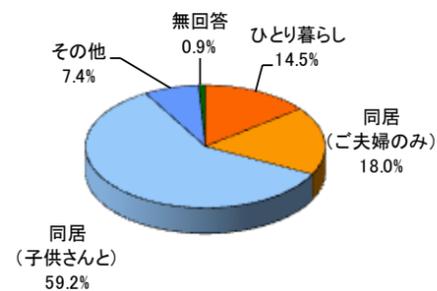
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

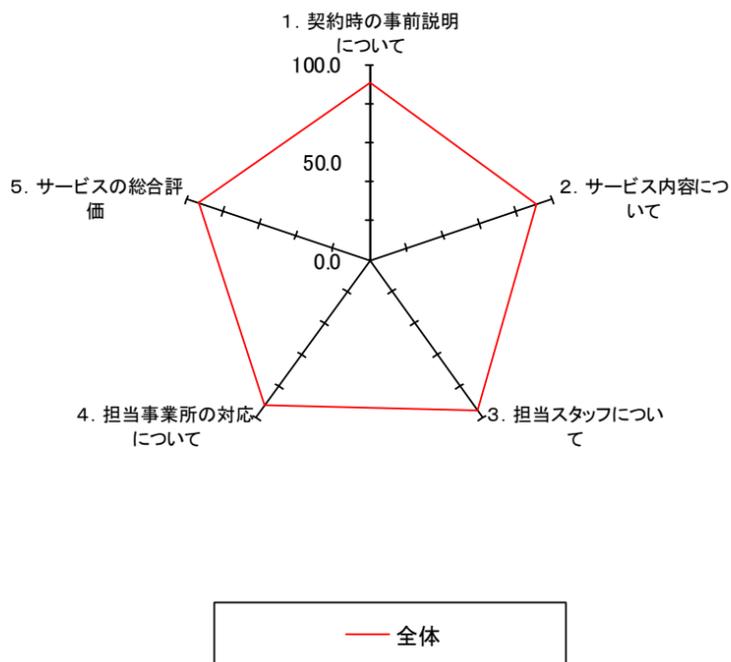


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	90.3
2. サービス内容について	91.4
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	92.2
5. サービスの総合評価	93.6
6. 総合評価	92.5

顧客満足度 カテゴリー別結果



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

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		4.5	90.3	15.1
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	92.8	12.1
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？	4.4	88.3	17.1
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？	4.5	90.9	14.3
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？	4.5	89.3	16.9
2. サービス内容について		4.6	91.4	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	93.6	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？	4.7	93.1	12.4
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	90.1	15.1
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	89.7	15.0
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	90.6	13.9
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	95.2	10.1
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？	4.8	95.9	9.4
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	8.8
4. 担当事業所の対応について		4.6	92.2	13.2
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？	4.6	91.2	12.7
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	88.5	19.5
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？	4.8	95.7	9.4
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？	4.7	93.5	11.1
5. サービスの総合評価		4.7	93.6	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	93.9	10.5
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	92.3	13.9
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	97.9	7.0
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	90.1	12.5

2016年利用者回答 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

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 全 く り そ の 通	2 大 体 り そ の 通	3 あ ま り い く 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 い く で	4 全 く 違 う	0 無 回 答
1. 契約時の事前説明について	17,007	9,063	1,030	247	1,889	29,236	58.2%	31.0%	3.5%	0.8%	6.5%
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？	4,924	2,122	130	15	118	7,309	67.4%	29.0%	1.8%	0.2%	1.6%
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？	3,787	2,491	364	90	577	7,309	51.8%	34.1%	5.0%	1.2%	7.9%
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？	4,242	2,244	217	41	565	7,309	58.0%	30.7%	3.0%	0.6%	7.7%
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？	4,054	2,206	319	101	629	7,309	55.4%	30.2%	4.4%	1.4%	8.6%
2. サービス内容について	21,667	10,793	997	163	2,925	36,545	59.3%	29.5%	2.7%	0.5%	8.0%
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？	5,028	1,724	137	19	401	7,309	68.7%	23.6%	1.9%	0.3%	5.5%
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？	4,591	1,780	130	22	786	7,309	62.7%	24.4%	1.8%	0.3%	10.8%
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？	3,982	2,280	262	46	739	7,309	54.5%	31.2%	3.6%	0.6%	10.1%
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？	3,929	2,504	262	46	568	7,309	53.7%	34.3%	3.6%	0.6%	7.8%
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？	4,137	2,505	206	30	431	7,309	56.6%	34.3%	2.8%	0.4%	5.9%
3. 担当スタッフについて	17,249	4,121	145	24	388	21,927	78.7%	18.8%	0.6%	0.1%	1.8%
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？	5,625	1,509	62	11	102	7,309	77.0%	20.6%	0.8%	0.2%	1.4%
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？	5,824	1,261	54	8	162	7,309	79.7%	17.3%	0.7%	0.1%	2.2%
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？	5,800	1,351	29	5	124	7,309	79.3%	18.5%	0.4%	0.1%	1.7%
4. 担当事業所の対応について	17,751	7,166	647	143	3,529	29,236	60.7%	24.5%	2.2%	0.5%	12.1%
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？	4,348	2,578	159	13	211	7,309	59.4%	35.3%	2.2%	0.2%	2.9%
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。	3,203	1,354	371	109	2,272	7,309	43.8%	18.5%	5.1%	1.5%	31.1%
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探ったり、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？	5,396	1,317	32	13	551	7,309	73.9%	18.0%	0.4%	0.2%	7.5%
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？	4,804	1,917	85	8	495	7,309	65.7%	26.2%	1.2%	0.1%	6.8%
5. サービスの総合評価	19,537	7,184	464	38	2,013	29,236	66.8%	24.6%	1.6%	0.1%	6.9%
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？	4,905	1,863	57	9	475	7,309	67.1%	25.5%	0.8%	0.1%	6.5%
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？	4,722	1,789	266	5	527	7,309	64.6%	24.5%	3.6%	0.1%	7.2%
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？	6,187	628	23	5	466	7,309	84.6%	8.6%	0.3%	0.1%	6.4%
問20 もし、介護サービスが必要な人がいた場合、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？	3,723	2,904	118	19	545	7,309	50.9%	39.7%	1.6%	0.3%	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

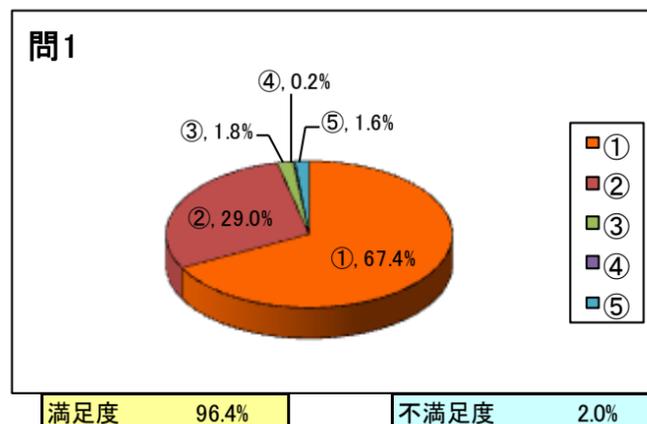
サービス名

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

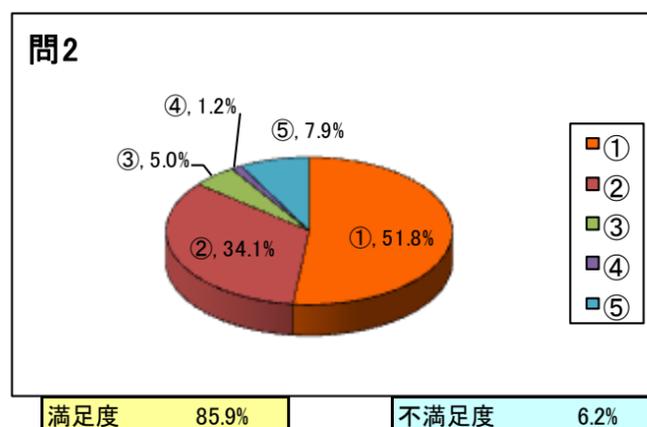
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 67.4%
ある程度感じた	② 29.0%
あまり感じなかった	③ 1.8%
全然感じなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.6%



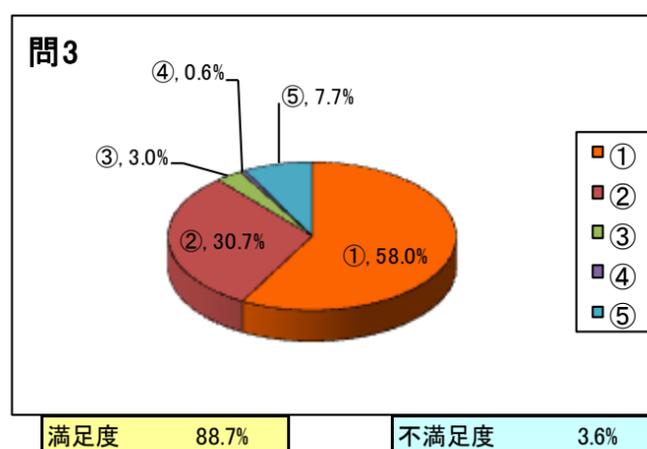
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 51.8%
ある程度行っていた	② 34.1%
あまり行っていなかった	③ 5.0%
行っていなかった	④ 1.2%
無回答	⑤ 7.9%



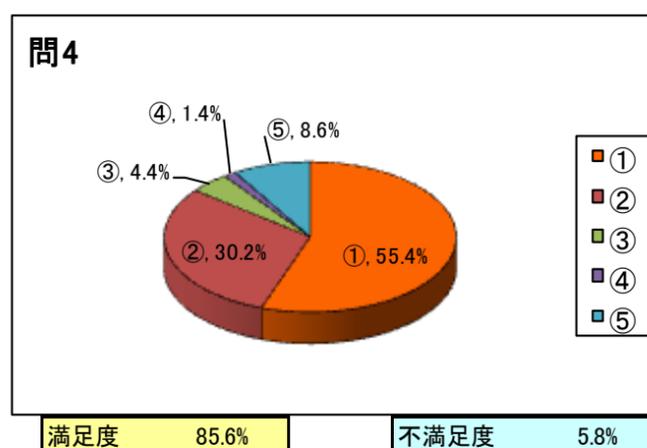
問3 ニチイケアセンターによる、通所介護・介護予防通所介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 58.0%
だいたいわかった	② 30.7%
あまりわからなかった	③ 3.0%
全然わからなかった	④ 0.6%
無回答	⑤ 7.7%



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 55.4%
だいたいわかった	② 30.2%
あまりわからなかった	③ 4.4%
全然わからなかった	④ 1.4%
無回答	⑤ 8.6%



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

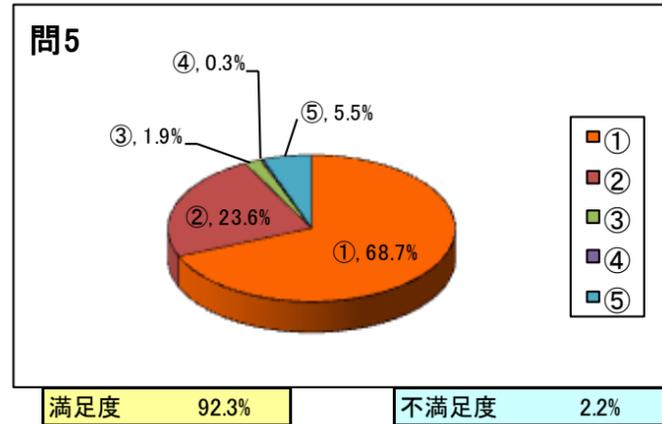
サービス名

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

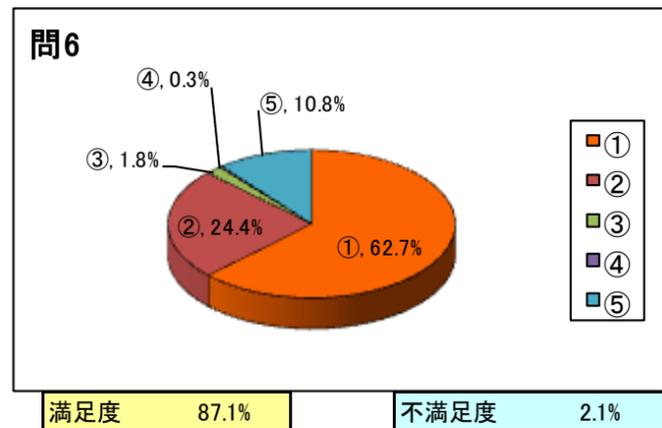
問5 ニチイケアセンターによる送迎の内容(時間管理、安全運転、乗車・乗降時の配慮等)について満足していますか？

	割合
満足	① 68.7%
ほぼ満足	② 23.6%
やや不満	③ 1.9%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 5.5%



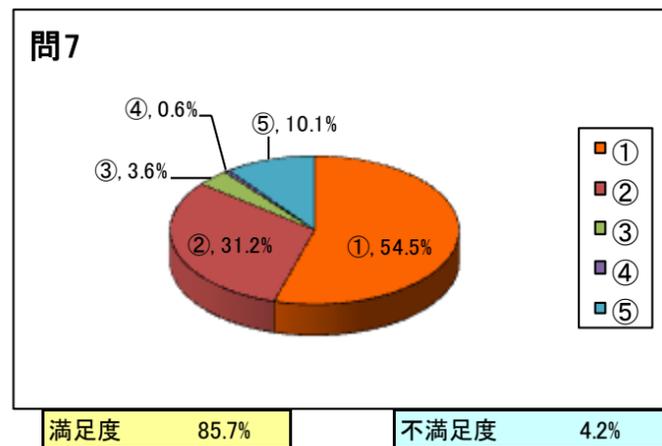
問6 ニチイケアセンターによる入浴の内容(時間や湯温・室温管理)やスタッフのサービス(健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助)について、満足していますか？

	割合
満足	① 62.7%
ほぼ満足	② 24.4%
やや不満	③ 1.8%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 10.8%



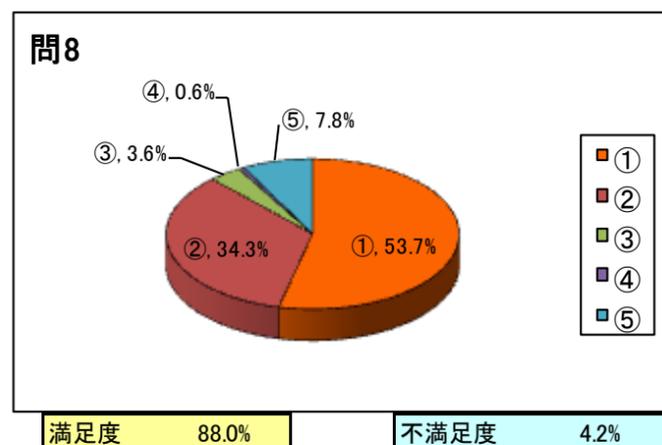
問7 ニチイケアセンターによる食事の内容(食事の質、味付け、献立、価格)について、満足していますか？

	割合
満足	① 54.5%
ほぼ満足	② 31.2%
やや不満	③ 3.6%
不満	④ 0.6%
無回答	⑤ 10.1%



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 53.7%
ほぼ満足	② 34.3%
やや不満	③ 3.6%
不満	④ 0.6%
無回答	⑤ 7.8%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

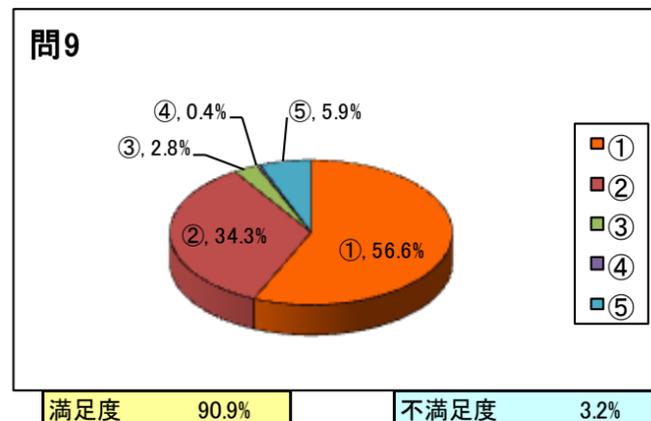
株式会社ニチイ学館

サービス名

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？

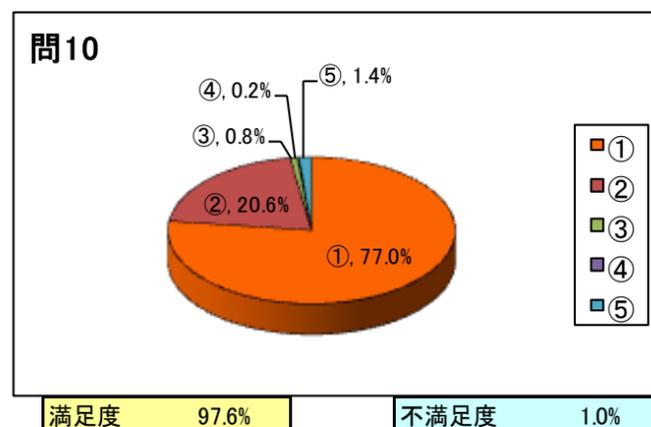
	割合
満足	① 56.6%
ほぼ満足	② 34.3%
やや不満	③ 2.8%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 5.9%



3. 担当スタッフについて

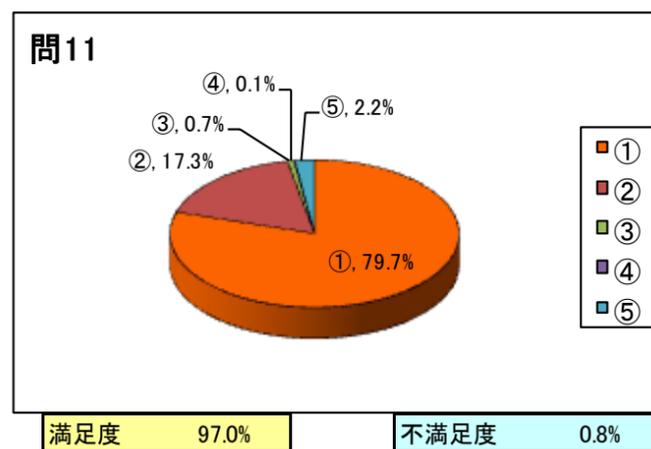
問10 ニチイケアセンターのスタッフの接遇マナー(言葉づかい、礼儀・態度等)に満足していますか？

	割合
満足	① 77.0%
ほぼ満足	② 20.6%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.4%



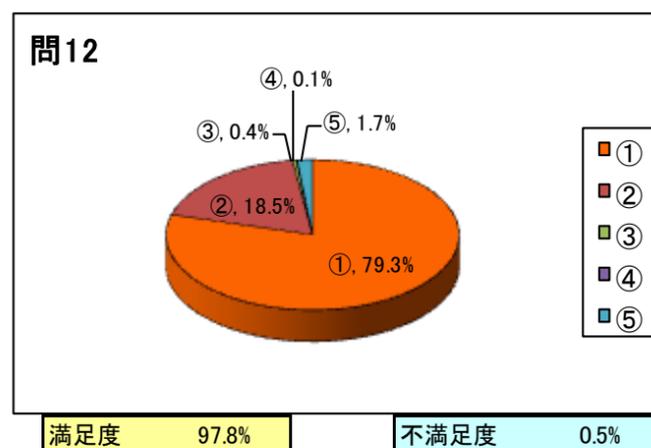
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、は、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 79.7%
ある程度気を配っている	② 17.3%
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 2.2%



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？

	割合
充分に感じる	① 79.3%
ある程度感じる	② 18.5%
あまり感じない	③ 0.4%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.7%



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

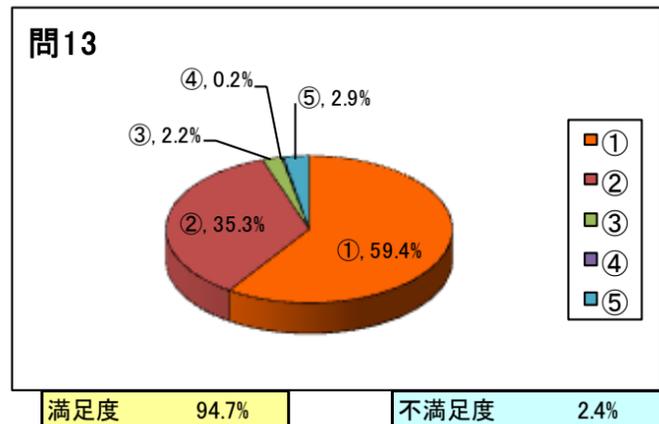
サービス名

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

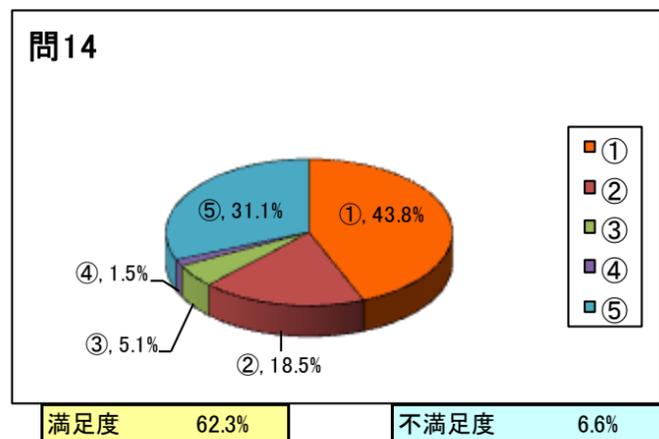
問13 ニチイケアセンターによる通所介護・介護予防通所介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 59.4%
ほぼ満足	② 35.3%
やや不満	③ 2.2%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.9%



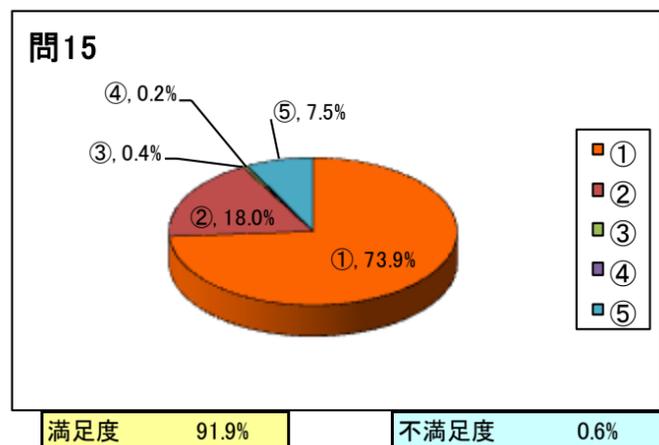
問14 ニチイケアセンターは、お客様が体調やご都合等により通所介護サービスの利用をキャンセルされた場合には、振替利用の提案を行っていると感じますか？※これまでサービス利用をキャンセルされたことがある方のみ、お答え下さい。

	割合
しっかり行っていると感じる	① 43.8%
ある程度行っていると感じる	② 18.5%
あまり行っていないと感じる	③ 5.1%
全く行っていないと感じる	④ 1.5%
無回答	⑤ 31.1%



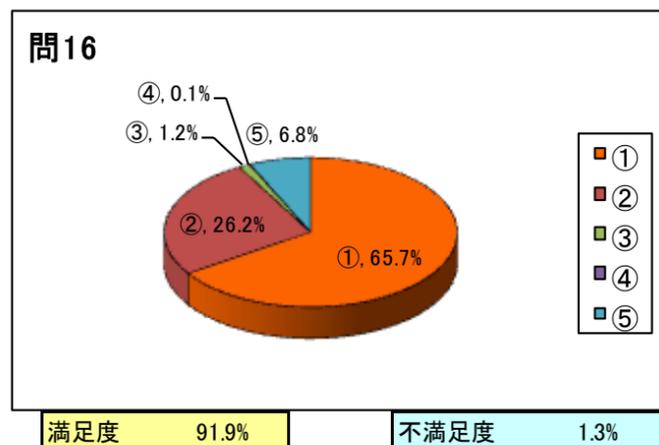
問15 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 73.9%
ある程度配慮していると感じる	② 18.0%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.4%
全く配慮していないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 7.5%



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 65.7%
だいたい伝えている	② 26.2%
あまり伝えていない	③ 1.2%
全く伝えていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.8%



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

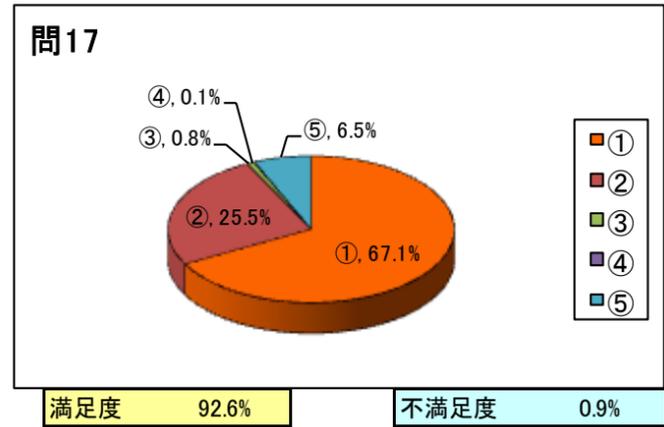
サービス名

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

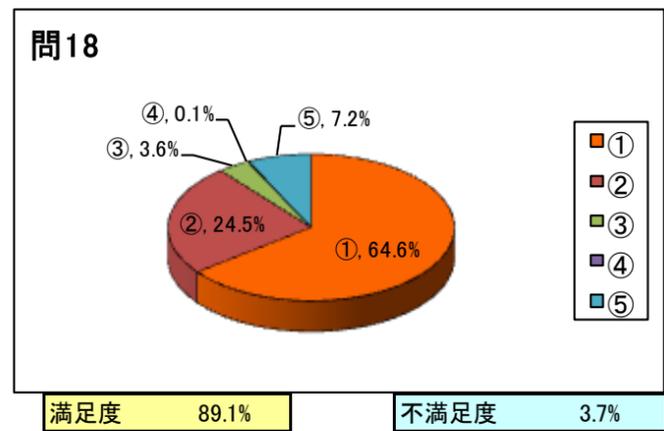
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 67.1%
ほぼ満足	② 25.5%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.5%



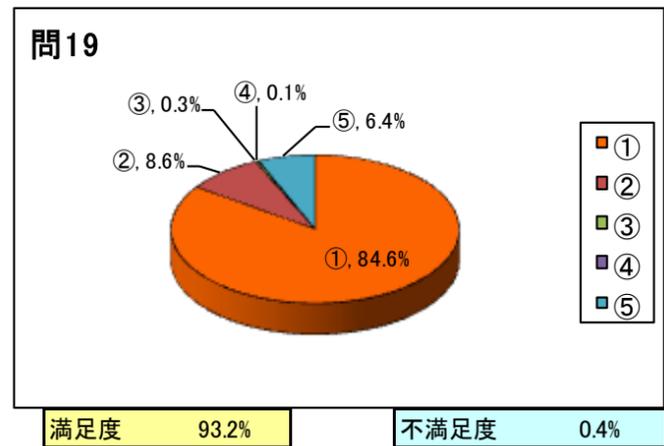
問18 ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 64.6%
すこし生活しやすくなった	② 24.5%
あまり変わらない	③ 3.6%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.2%



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 84.6%
やや続けたい	② 8.6%
あまり続けたくない	③ 0.3%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.4%



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 50.9%
薦めてもよい	② 39.7%
あまり薦めたくない	③ 1.6%
絶対薦めない	④ 0.3%
無回答	⑤ 7.5%

