

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

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	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	4,501
調査票 回収数	3,082
回収率	68.5%

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	2,878
その他(記入)	193
無回答	11
合計	3,082

■問イ お客様の入居期間

	人数
1年未満	608
1年以上～3年未満	1,026
3年以上～5年未満	726
5年以上	693
無回答	29
合計	3,082

■問ウ お客様の要介護度

	人数
要支援2	42
要介護1	509
要介護2	812
要介護3	813
要介護4	539
要介護5	318
無回答	49
合計	3,082

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	2,026	981	47	6	22	3,082	92.5
問2	1,544	1,276	193	22	47	3,082	87.2
問3	1,268	1,657	124	7	26	3,082	86.5
問4	1,596	1,101	188	26	171	3,082	87.8
問5	1,915	941	77	8	141	3,082	91.8
問6	1,406	1,252	100	24	300	3,082	88.2
問7	1,147	1,450	221	29	235	3,082	84.3
問8	1,177	1,389	250	34	232	3,082	84.0
問9	1,702	1,109	140	10	121	3,082	89.4
問10	2,154	868	23	2	35	3,082	93.8
問11	2,234	777	42	2	27	3,082	94.0
問12	2,271	765	21	1	24	3,082	94.6
問13	1,603	1,319	116	13	31	3,082	88.7
問14	1,997	998	64	0	23	3,082	92.2
問15	1,961	986	108	8	19	3,082	91.2
問16	1,158	1,422	243	10	249	3,082	84.5
問17	1,735	1,123	79	4	141	3,082	90.6
問18	2,517	389	28	2	146	3,082	96.7
問19	1,050	1,408	342	28	254	3,082	82.0
問20	1,371	1,465	81	7	158	3,082	88.1
合計	33,832	22,676	2,487	243	2,402	61,640	89.5

4 総合評価

89.5

5 可否判定

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

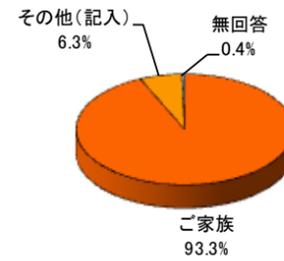
サービス名

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

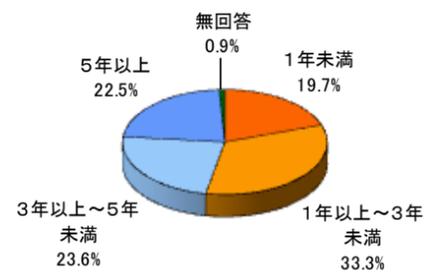
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	ご家族	93.3%
	その他(記入)	6.3%
	無回答	0.4%
利用者の入居期間 (%)	1年未満	19.7%
	1年以上～3年未満	33.3%
	3年以上～5年未満	23.6%
	5年以上	22.5%
	無回答	0.9%
利用者の要介護度 (%)	要支援2	1.4%
	要介護1	16.5%
	要介護2	26.3%
	要介護3	26.4%
	要介護4	17.5%
	要介護5	10.3%
	無回答	1.6%

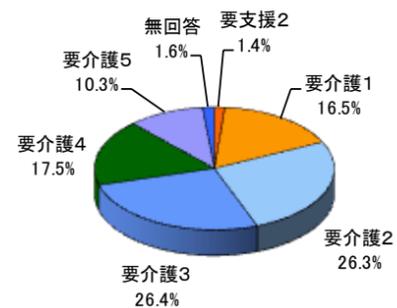
回答者



利用者の入居期間



利用者の要介護度

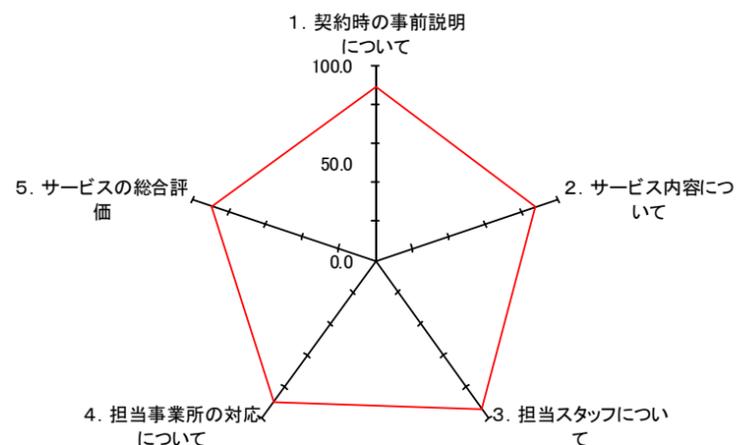


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	88.5
2. サービス内容について	87.5
3. 担当スタッフについて	94.1
4. 担当事業所の対応について	89.1
5. サービスの総合評価	89.3
6. 総合評価	89.5

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

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

		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	88.5	14.9
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	92.5	11.8
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	87.2	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	86.5	14.0
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？	4.4	87.8	17.1
2. サービス内容について		4.4	87.5	15.8
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)の要望を充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	91.8	13.1
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	88.2	15.0
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	84.3	17.4
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	84.0	18.2
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？	4.5	89.4	15.1
3. 担当スタッフについて		4.7	94.1	10.4
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	93.8	10.3
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	94.0	10.9
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	94.6	9.9
4. 担当事業所の対応について		4.4	89.1	14.4
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	88.7	14.5
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？	4.6	92.2	12.1
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？	4.6	91.2	14.0
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	84.5	17.1
5. サービスの総合評価		4.5	89.3	13.6
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	90.6	13.1
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	96.7	9.0
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ると感じますか？	4.1	82.0	19.3
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	88.1	13.2

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

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

	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	6,434	5,015	552	61	266	12,328	52.2%	40.7%	4.5%	0.5%	2.1%
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？	2,026	981	47	6	22	3,082	65.8%	31.8%	1.5%	0.2%	0.7%
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？	1,544	1,276	193	22	47	3,082	50.1%	41.4%	6.3%	0.7%	1.5%
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？	1,268	1,657	124	7	26	3,082	41.2%	53.8%	4.0%	0.2%	0.8%
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？	1,596	1,101	188	26	171	3,082	51.9%	35.7%	6.1%	0.8%	5.5%
2. サービス内容について	7,347	6,141	788	105	1,029	15,410	47.7%	39.8%	5.1%	0.7%	6.7%
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？	1,915	941	77	8	141	3,082	62.1%	30.5%	2.5%	0.3%	4.6%
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？	1,406	1,252	100	24	300	3,082	45.7%	40.6%	3.2%	0.8%	9.7%
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？	1,147	1,450	221	29	235	3,082	37.3%	47.0%	7.2%	0.9%	7.6%
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？	1,177	1,389	250	34	232	3,082	38.2%	45.1%	8.1%	1.1%	7.5%
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？	1,702	1,109	140	10	121	3,082	55.3%	36.0%	4.5%	0.3%	3.9%
3. 担当スタッフについて	6,659	2,410	86	5	86	9,246	72.0%	26.1%	0.9%	0.1%	0.9%
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？	2,154	868	23	2	35	3,082	69.9%	28.2%	0.7%	0.1%	1.1%
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？	2,234	777	42	2	27	3,082	72.4%	25.2%	1.4%	0.1%	0.9%
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？	2,271	765	21	1	24	3,082	73.7%	24.8%	0.7%	0.0%	0.8%
4. 担当事業所の対応について	6,719	4,725	531	31	322	12,328	54.5%	38.3%	4.3%	0.3%	2.6%
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？	1,603	1,319	116	13	31	3,082	52.0%	42.8%	3.8%	0.4%	1.0%
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行っていると感じますか？	1,997	998	64	0	23	3,082	64.8%	32.4%	2.1%	0.0%	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？	1,961	986	108	8	19	3,082	63.6%	32.0%	3.5%	0.3%	0.6%
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？	1,158	1,422	243	10	249	3,082	37.6%	46.1%	7.9%	0.3%	8.1%
5. サービスの総合評価	6,673	4,385	530	41	699	12,328	54.1%	35.6%	4.3%	0.3%	5.7%
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？	1,735	1,123	79	4	141	3,082	56.3%	36.4%	2.6%	0.1%	4.6%
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？	2,517	389	28	2	146	3,082	81.7%	12.6%	0.9%	0.1%	4.7%
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ると感じますか？	1,050	1,408	342	28	254	3,082	34.1%	45.7%	11.1%	0.9%	8.2%
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？	1,371	1,465	81	7	158	3,082	44.6%	47.5%	2.6%	0.2%	5.1%

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

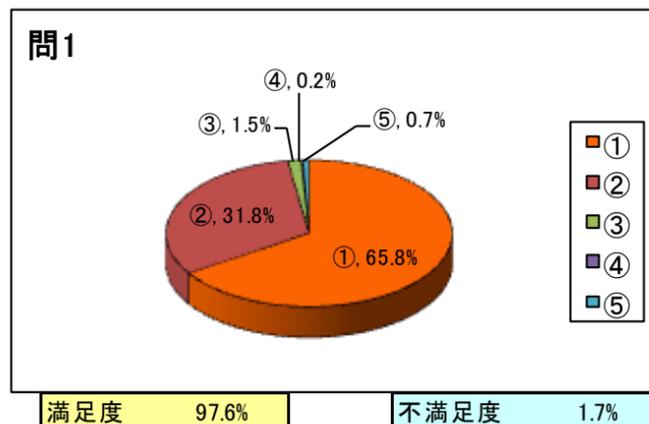
サービス名

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

1. 契約時の事前説明について

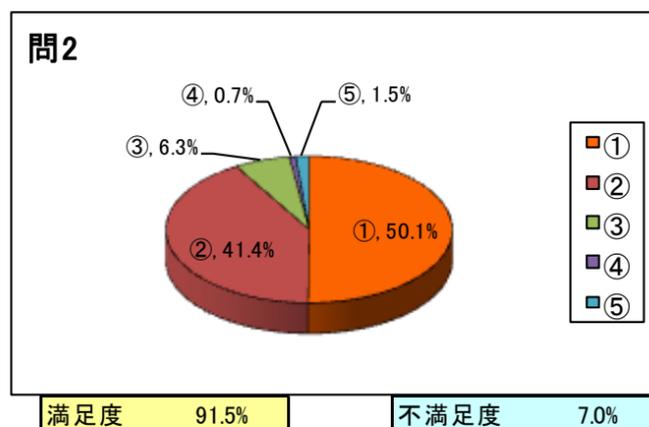
問1 契約書や重要事項説明書について、当ホームは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 65.8%
ある程度感じた	② 31.8%
あまり感じなかった	③ 1.5%
全然感じなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 0.7%



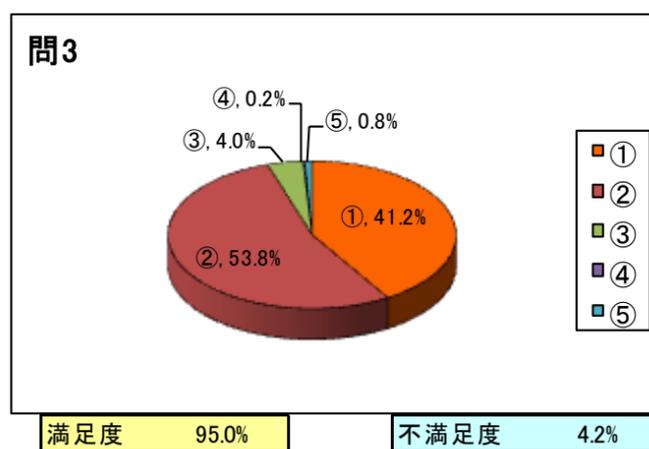
問2 当ホームは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 50.1%
ある程度行っていた	② 41.4%
あまり行っていなかった	③ 6.3%
行っていなかった	④ 0.7%
無回答	⑤ 1.5%



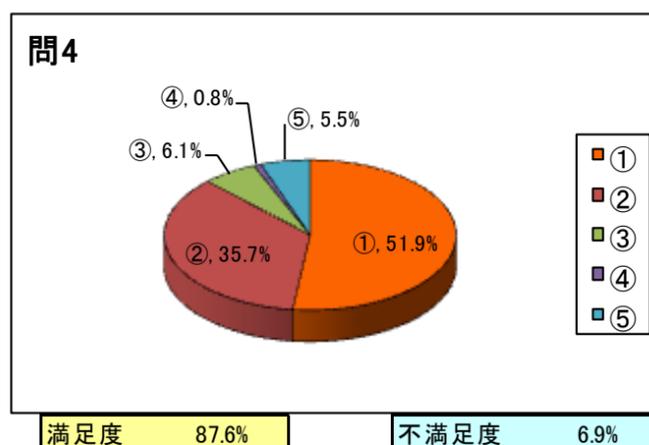
問3 当ホームによる認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 41.2%
だいたいわかった	② 53.8%
あまりわからなかった	③ 4.0%
全然わからなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 0.8%



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
十分に感じた	① 51.9%
ある程度感じた	② 35.7%
あまり感じなかった	③ 6.1%
全然感じなかった	④ 0.8%
無回答	⑤ 5.5%



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

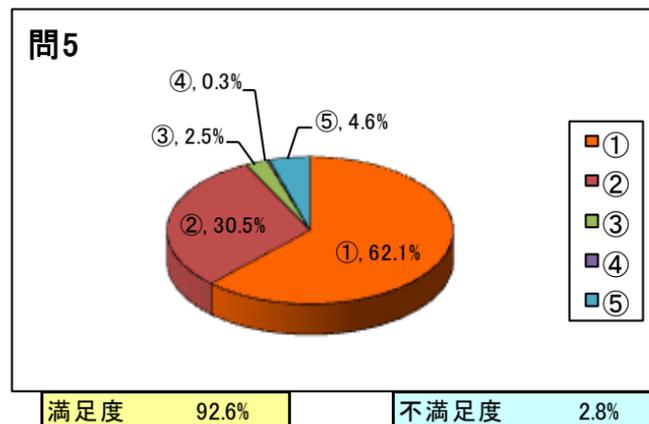
サービス名

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

2. サービス内容について

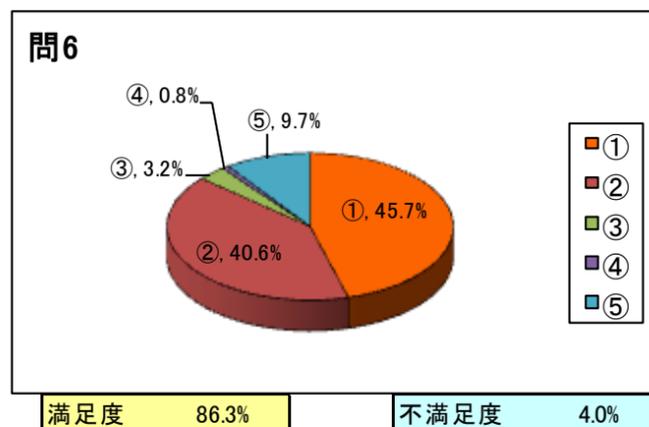
問5 当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？

		割合
充分に行っている	①	62.1%
ある程度行っている	②	30.5%
あまり行っていない	③	2.5%
全く行っていない	④	0.3%
無回答	⑤	4.6%



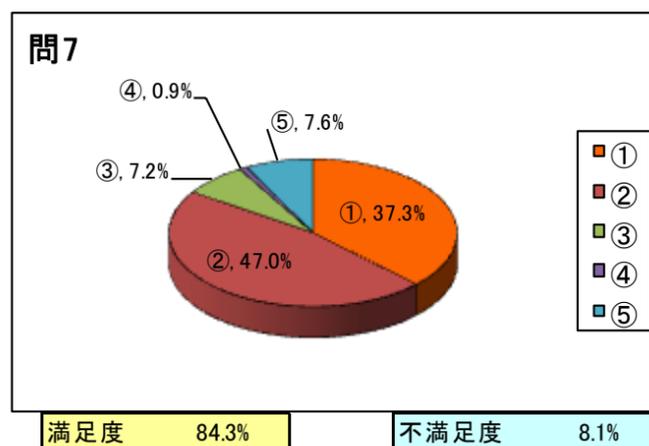
問6 当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？

		割合
満足	①	45.7%
ほぼ満足	②	40.6%
やや不満	③	3.2%
不満	④	0.8%
無回答	⑤	9.7%



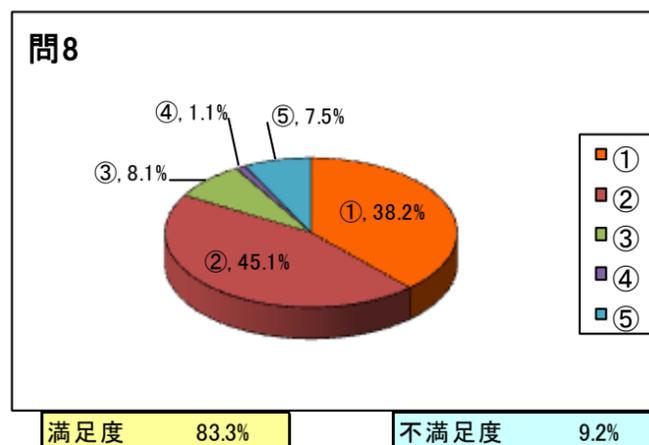
問7 当ホームの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？

		割合
満足	①	37.3%
ほぼ満足	②	47.0%
やや不満	③	7.2%
不満	④	0.9%
無回答	⑤	7.6%



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	38.2%
ほぼ満足	②	45.1%
やや不満	③	8.1%
不満	④	1.1%
無回答	⑤	7.5%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

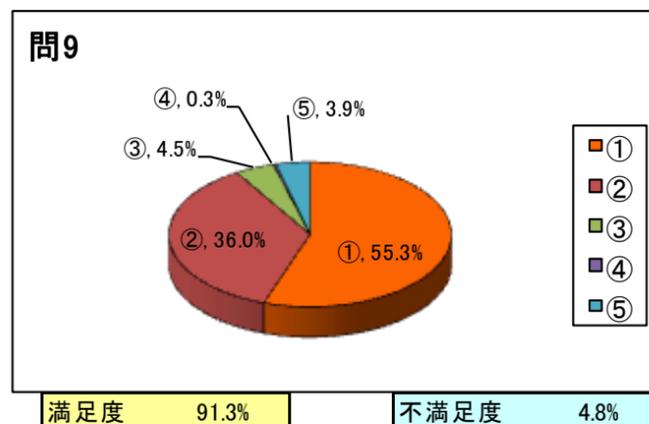
株式会社ニチイ学館

サービス名

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

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？

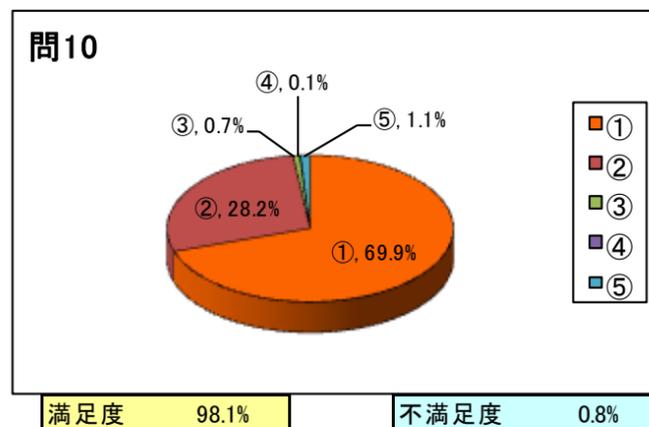
	割合
十分に保てている	① 55.3%
ある程度保てている	② 36.0%
あまり保てていない	③ 4.5%
全く保てていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 3.9%



3. 担当スタッフについて

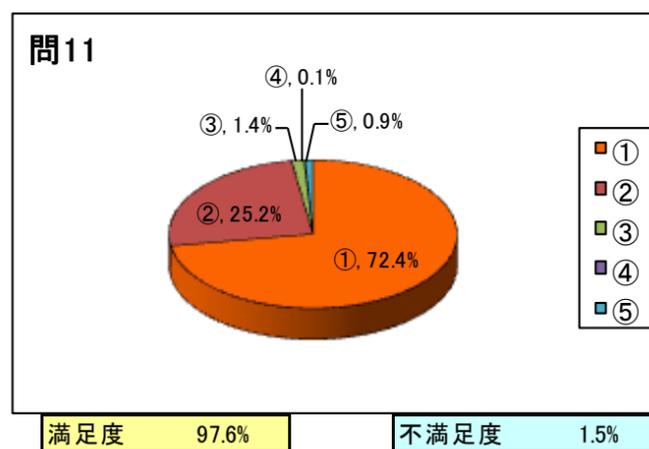
問10 当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムを尊重し、嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう尊厳に配慮した対応をしていますか？

	割合
よく配慮した対応をしている	① 69.9%
ある程度配慮した対応をしている	② 28.2%
あまり配慮した対応をしていない	③ 0.7%
全く配慮した対応をしていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.1%



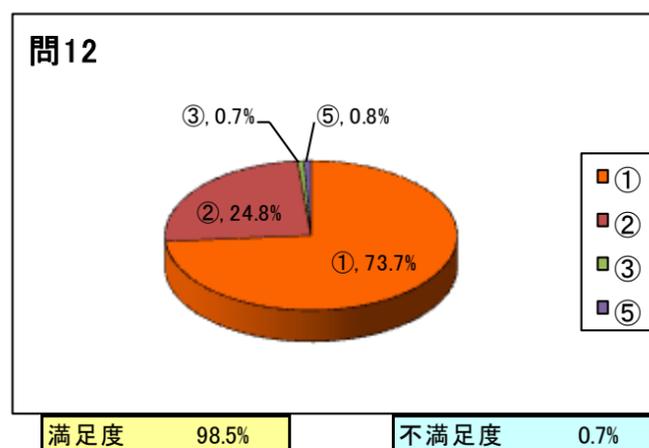
問11 当ホームのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
十分に感じる	① 72.4%
ある程度感じる	② 25.2%
あまり感じない	③ 1.4%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 0.9%



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 73.7%
ある程度行っていると感じる	② 24.8%
あまり行っていないと感じる	③ 0.7%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.8%



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

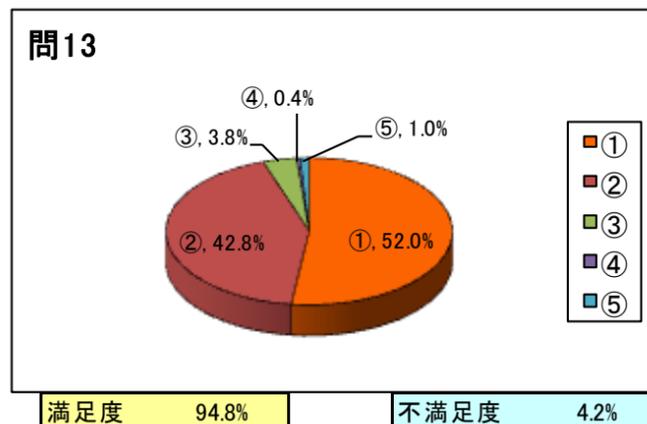
サービス名

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

4. 担当事業所の対応について

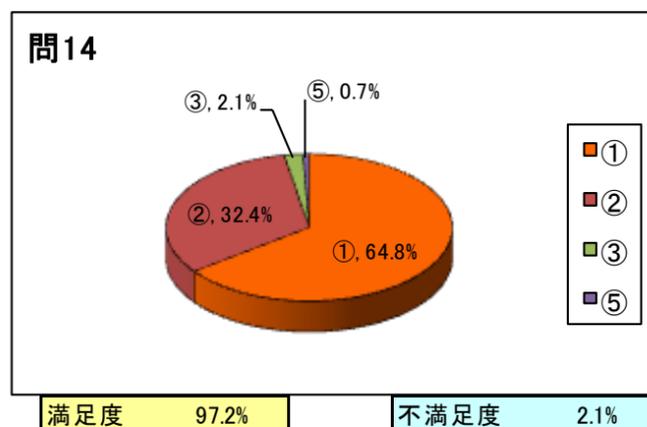
問13 当ホームによる介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 52.0%
ほぼ満足	② 42.8%
やや不満	③ 3.8%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 1.0%



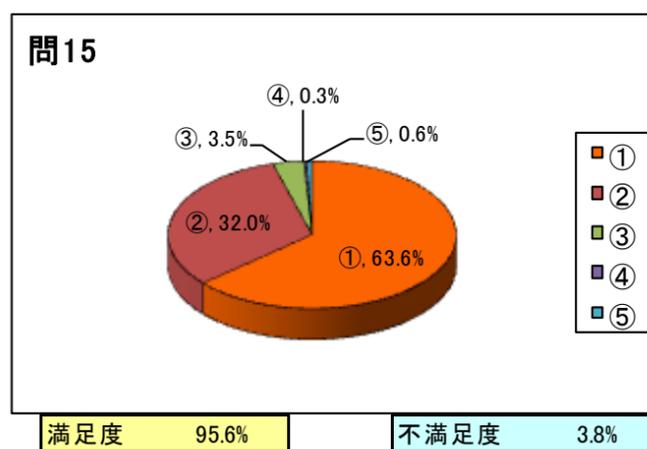
問14 当ホームは、介護技術や言葉づかい、身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 64.8%
ある程度行っていると感じる	② 32.4%
あまり行っていないと感じる	③ 2.1%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.7%



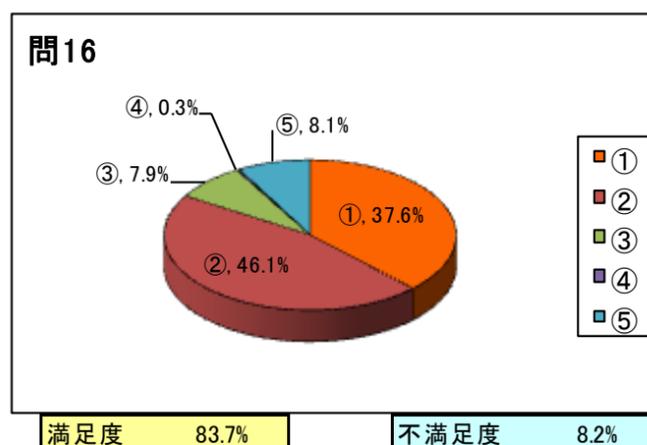
問15 当ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？

	割合
きちんと伝わっている	① 63.6%
ある程度伝わっている	② 32.0%
あまり伝わっていない	③ 3.5%
全く伝わっていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 0.6%



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
充分に感じる	① 37.6%
ある程度感じる	② 46.1%
あまり感じない	③ 7.9%
全く感じない	④ 0.3%
無回答	⑤ 8.1%



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

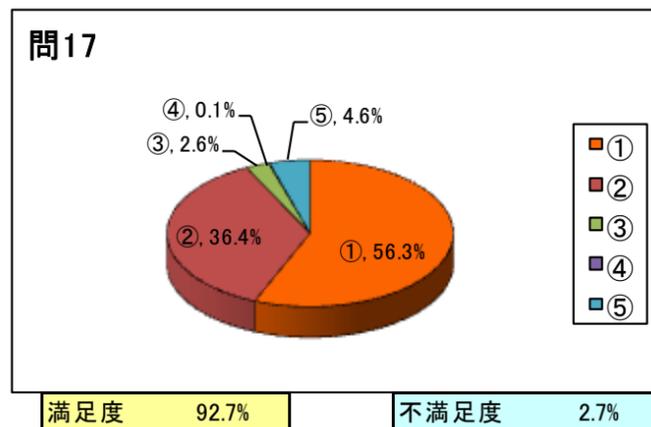
サービス名

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

5. サービスの総合評価

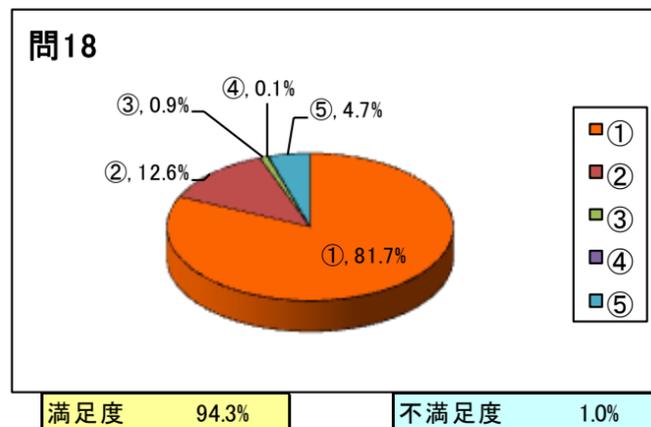
問17 総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？

	割合
満足	① 56.3%
ほぼ満足	② 36.4%
やや不満	③ 2.6%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.6%



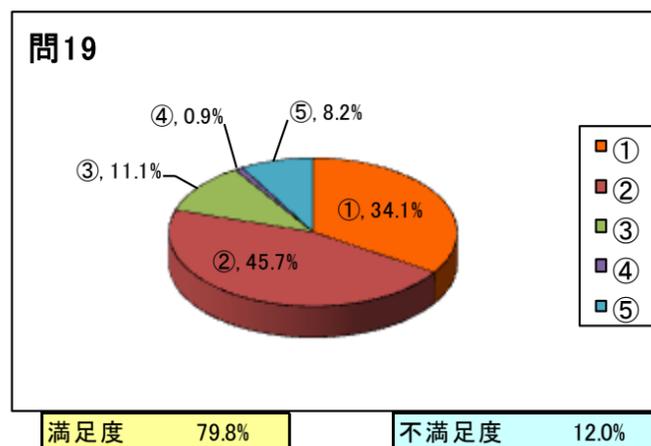
問18 当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族様が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 81.7%
すこし生活しやすくなった	② 12.6%
あまり変わらない	③ 0.9%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.7%



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？

	割合
充分に感じる	① 34.1%
ある程度感じる	② 45.7%
あまり感じない	③ 11.1%
全く感じない	④ 0.9%
無回答	⑤ 8.2%



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？

	割合
ぜひ薦めたい	① 44.6%
薦めてもよい	② 47.5%
あまり薦めたくない	③ 2.6%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 5.1%

