

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

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

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	2,993
調査票 回収数	1,886
回収率	63.0%

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	369
ご家族	1,405
その他(記入)	92
無回答	20
合計	1,886

■問イ お客様の入居期間

	人数
1年未満	484
1年以上～3年未満	711
3年以上～5年未満	404
5年以上	269
無回答	18
合計	1,886

■問ウ お客様の要介護度

	人数
自立	25
要支援1	153
要支援2	137
要介護1	431
要介護2	352
要介護3	298
要介護4	287
要介護5	152
無回答	51
合計	1,886

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	1,015	694	72	18	87	1,886	89.1
問2	775	800	165	40	106	1,886	83.7
問3	536	1,029	193	35	93	1,886	80.5
問4	810	722	163	30	161	1,886	84.6
問5	864	736	132	24	130	1,886	86.0
問6	500	910	261	89	126	1,886	76.7
問7	465	1,021	248	43	109	1,886	78.2
問8	779	828	191	20	68	1,886	83.7
問9	1,019	693	91	19	64	1,886	88.6
問10	1,019	751	73	10	33	1,886	89.1
問11	1,056	733	59	7	31	1,886	89.9
問12	1,221	578	36	8	43	1,886	92.2
問13	658	1,022	125	24	57	1,886	83.7
問14	1,019	766	62	9	30	1,886	89.4
問15	911	822	109	7	37	1,886	87.3
問16	516	947	235	23	165	1,886	79.7
問17	773	907	104	20	82	1,886	85.6
問18	1,203	470	96	16	101	1,886	90.8
問19	327	939	406	62	152	1,886	72.3
問20	513	1,129	106	22	116	1,886	82.7
合計	15,979	16,497	2,927	526	1,791	37,720	84.8

4 総合評価

84.8

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

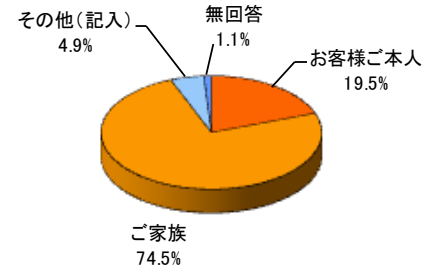
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

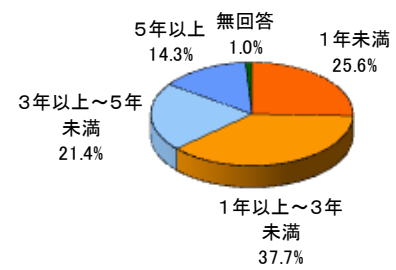
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	19.5%
	ご家族	74.5%
	その他(記入)	4.9%
	無回答	1.1%
利用者の入居期間 (%)	1年未満	25.6%
	1年以上～3年未満	37.7%
	3年以上～5年未満	21.4%
	5年以上	14.3%
	無回答	1.0%
利用者の要介護度 (%)	自立	1.2%
	要支援1	8.1%
	要支援2	7.3%
	要介護1	22.9%
	要介護2	18.7%
	要介護3	15.8%
	要介護4	15.2%
	要介護5	8.1%
	無回答	2.7%

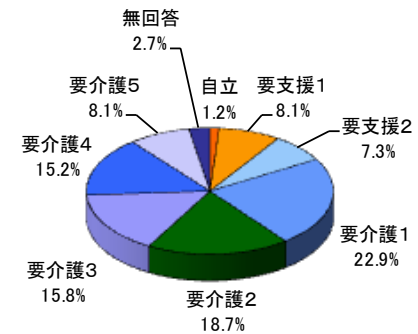
回答者



利用者の入居期間



利用者の要介護度

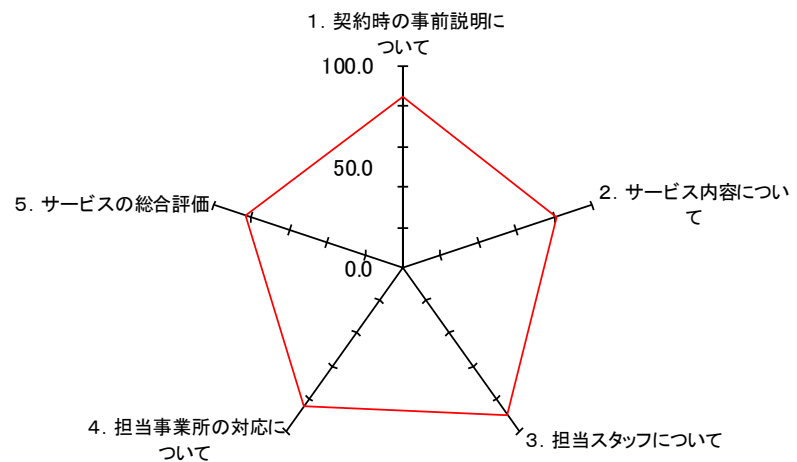


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	84.5
2. サービス内容について	81.1
3. 担当スタッフについて	89.9
4. 担当事業所の対応について	85.0
5. サービスの総合評価	82.9
6. 総合評価	84.8

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

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

		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		4.2	84.5	18.5
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？	4.5	89.1	15.6
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？	4.2	83.7	19.7
問3	当ホームによる特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者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？	4.0	80.5	19.0
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を聞いて、内容はよくわかりましたか。	4.2	84.6	19.5
2. サービス内容について		4.1	81.1	20.1
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？	4.3	86.0	18.2
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？	3.8	76.7	22.9
問7	当ホームの日常のレクリエーションや年間行事(アクティビティ)などの内容に満足していますか？	3.9	78.2	20.3
問8	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？	4.2	83.7	19.1
3. 担当スタッフについて		4.5	89.9	14.5
問9	当ホームのスタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.4	88.6	16.4
問10	当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごせるよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？	4.5	89.1	14.8
問11	当ホームのスタッフは、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？	4.5	89.9	13.9
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(むやみに個人情報や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？	4.6	92.2	12.8
4. 担当事業所の対応について		4.3	85.0	16.7
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？	4.2	83.7	16.9
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？	4.5	89.4	14.2
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？	4.4	87.3	15.9
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？	4.0	79.7	19.7
5. サービスの総合評価		4.1	82.9	17.9
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？	4.3	85.6	16.5
問18	当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族が生活しやすくなりましたか？	4.5	90.8	16.5
問19	当ホームは、お客様がボランティアや地域住民の方々等と交流する機会が多い、地域に開かれたホームであると感じますか？	3.6	72.3	22.8
問20	もし、有料老人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？	4.1	82.7	15.8

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

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

	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	3,136	3,245	593	123	447	7,544	41.6%	43.0%	7.9%	1.6%	5.9%
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？	1,015	694	72	18	87	1,886	53.8%	36.8%	3.8%	1.0%	4.6%
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？	775	800	165	40	106	1,886	41.2%	42.4%	8.7%	2.1%	5.6%
問3 当ホームによる特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者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？	536	1,029	193	35	93	1,886	28.4%	54.6%	10.2%	1.9%	4.9%
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を聞いて、内容はよくわかりましたか？	810	722	163	30	161	1,886	43.0%	38.3%	8.6%	1.6%	8.5%
2. サービス内容について	2,608	3,495	832	176	433	7,544	34.6%	46.3%	11.0%	2.3%	5.8%
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？	864	736	132	24	130	1,886	45.8%	39.0%	7.0%	1.3%	6.9%
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？	500	910	261	89	126	1,886	26.5%	48.3%	13.8%	4.7%	6.7%
問7 当ホームの日常のレクリエーションや年間行事(アクティビティ)などの内容に満足していますか？	465	1,021	248	43	109	1,886	24.7%	54.1%	13.1%	2.3%	5.8%
問8 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？	779	828	191	20	68	1,886	41.3%	43.9%	10.1%	1.1%	3.6%
3. 担当スタッフについて	4,315	2,755	259	44	171	7,544	57.2%	36.5%	3.4%	0.6%	2.3%
問9 当ホームのスタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	1,019	693	91	19	64	1,886	54.1%	36.7%	4.8%	1.0%	3.4%
問10 当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごせるよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？	1,019	751	73	10	33	1,886	54.1%	39.8%	3.9%	0.5%	1.7%
問11 当ホームのスタッフは、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？	1,056	733	59	7	31	1,886	56.0%	38.9%	3.1%	0.4%	1.6%
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？	1,221	578	36	8	43	1,886	64.8%	30.6%	1.9%	0.4%	2.3%
4. 担当事業所の対応について	3,104	3,557	531	63	289	7,544	41.2%	47.2%	7.0%	0.8%	3.8%
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？	658	1,022	125	24	57	1,886	34.9%	54.2%	6.6%	1.3%	3.0%
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？	1,019	766	62	9	30	1,886	54.0%	40.6%	3.3%	0.5%	1.6%
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？	911	822	109	7	37	1,886	48.2%	43.6%	5.8%	0.4%	2.0%
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？	516	947	235	23	165	1,886	27.4%	50.2%	12.5%	1.2%	8.7%
5. サービスの総合評価	2,816	3,445	712	120	451	7,544	37.3%	45.7%	9.4%	1.6%	6.0%
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？	773	907	104	20	82	1,886	41.0%	48.1%	5.5%	1.1%	4.3%
問18 当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族が生活しやすくなりましたか？	1,203	470	96	16	101	1,886	63.8%	24.9%	5.1%	0.8%	5.4%
問19 当ホームは、お客様がボランティアや地域住民の方々等と交流する機会が多い、地域に開かれたホームであると感じますか？	327	939	406	62	152	1,886	17.3%	49.8%	21.5%	3.3%	8.1%
問20 もし、有料老人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？	513	1,129	106	22	116	1,886	27.1%	59.9%	5.6%	1.2%	6.2%

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

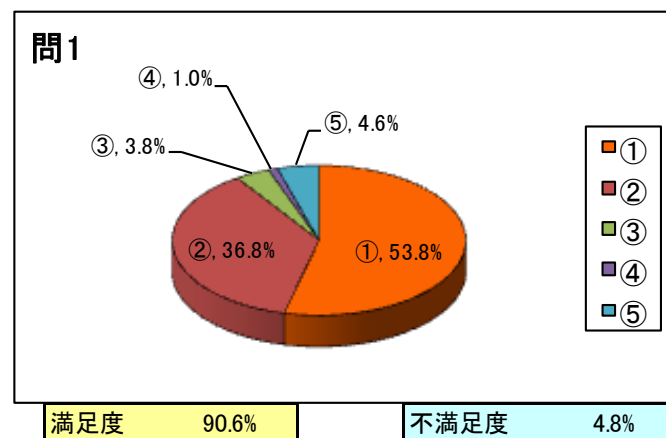
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

1. 契約時の事前説明について

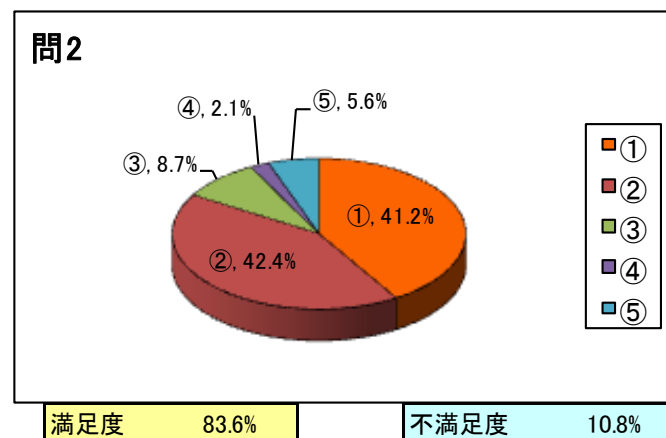
問1 契約書や重要事項説明書について、当ホームは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

		割合
充分に感じた	①	53.8%
ある程度感じた	②	36.8%
あまり感じなかった	③	3.8%
全然感じなかった	④	1.0%
無回答	⑤	4.6%



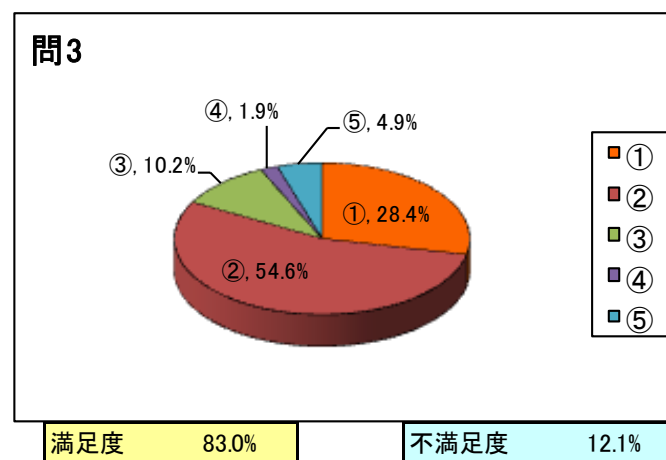
問2 当ホームは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

		割合
充分に行っていた	①	41.2%
ある程度行っていた	②	42.4%
あまり行っていなかった	③	8.7%
行っていなかった	④	2.1%
無回答	⑤	5.6%



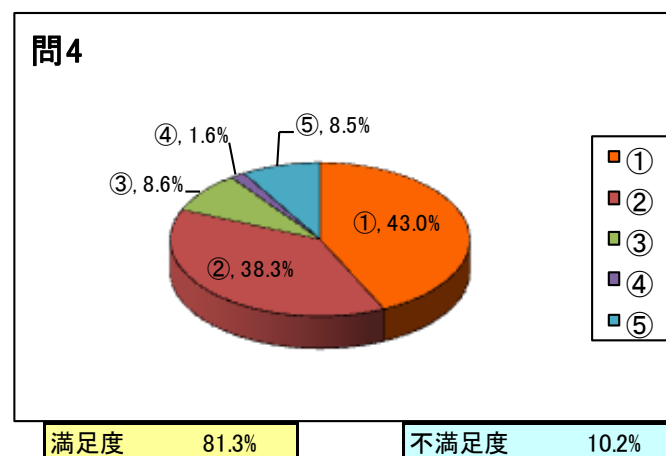
問3 当ホームによる特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

		割合
とても良くわかった	①	28.4%
だいたいわかった	②	54.6%
あまりわからなかった	③	10.2%
全然わからなかった	④	1.9%
無回答	⑤	4.9%



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を聞いて、内容はよくわかりましたか？

		割合
とても良くわかった	①	43.0%
だいたいわかった	②	38.3%
あまりわからなかった	③	8.6%
全然わからなかった	④	1.6%
無回答	⑤	8.5%



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

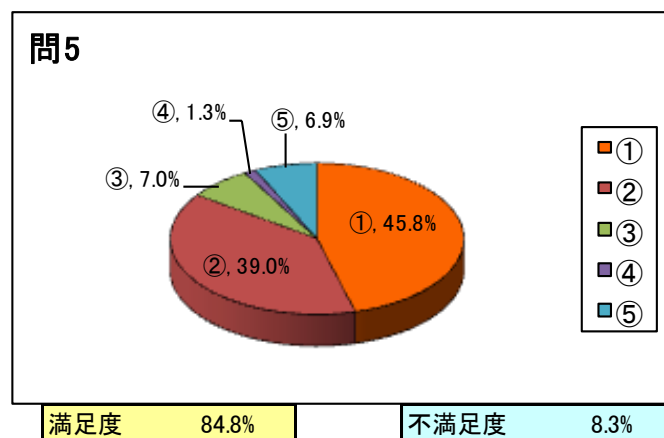
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

2. サービス内容について

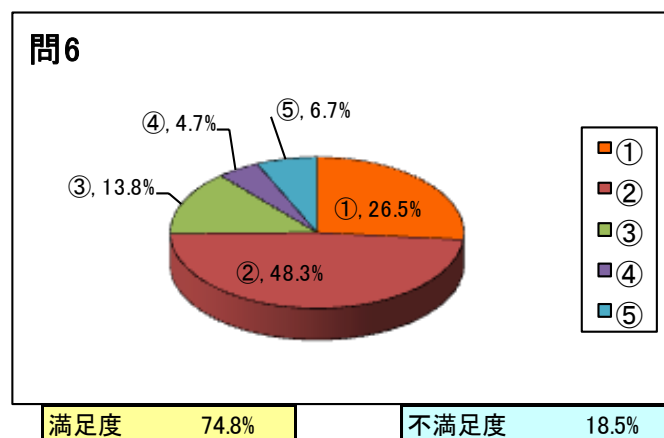
問5 当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？

	割合
充分に行っている	① 45.8%
ある程度行っている	② 39.0%
あまり行っていない	③ 7.0%
全く行っていない	④ 1.3%
無回答	⑤ 6.9%



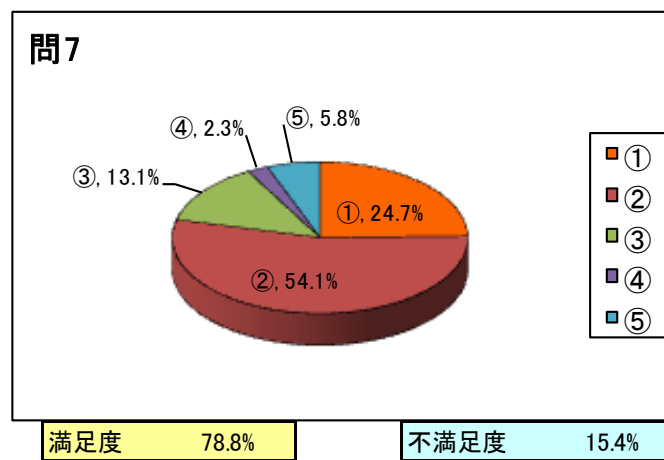
問6 当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？

	割合
満足	① 26.5%
ほぼ満足	② 48.3%
やや不満	③ 13.8%
不満	④ 4.7%
無回答	⑤ 6.7%



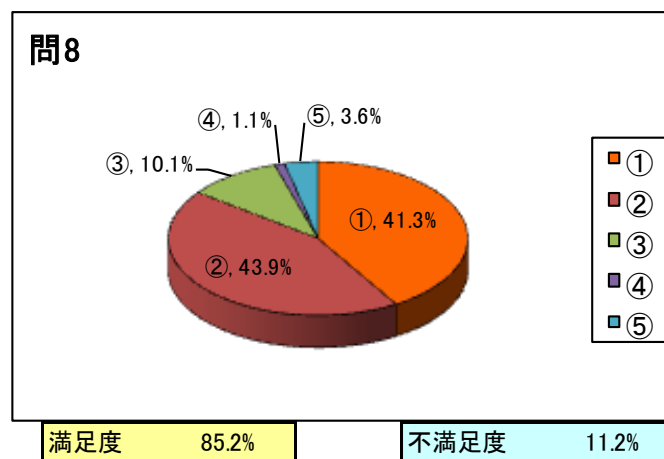
問7 当ホームの日常のレクリエーションや年間行事(アクティビティ)などの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 24.7%
ほぼ満足	② 54.1%
やや不満	③ 13.1%
不満	④ 2.3%
無回答	⑤ 5.8%



問8 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？

	割合
充分に保っている	① 41.3%
ある程度保っている	② 43.9%
あまり保てていない	③ 10.1%
全く保てていない	④ 1.1%
無回答	⑤ 3.6%



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

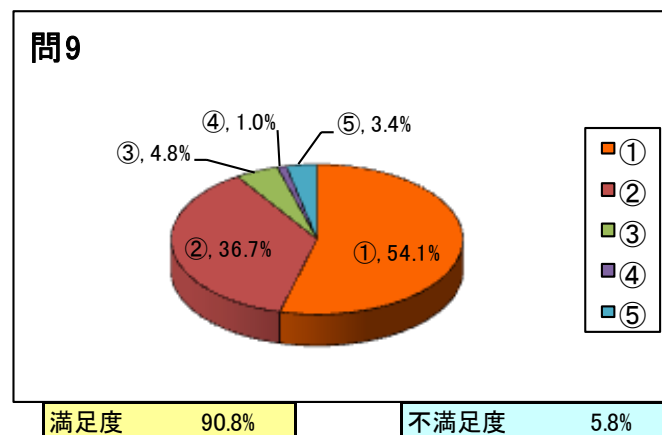
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

3. 担当スタッフについて

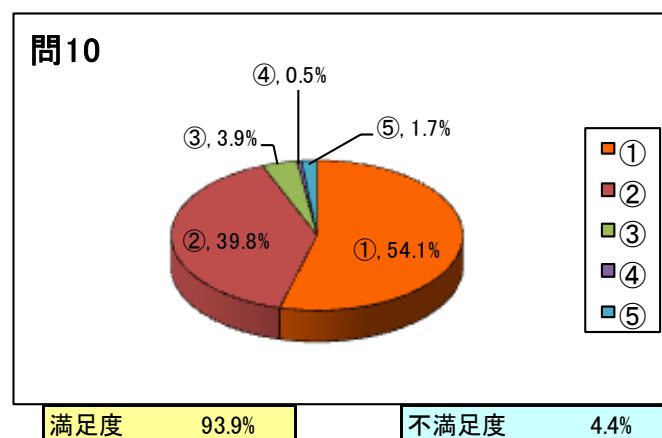
問9 当ホームのスタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 54.1%
ほぼ満足	② 36.7%
やや不満	③ 4.8%
不満	④ 1.0%
無回答	⑤ 3.4%



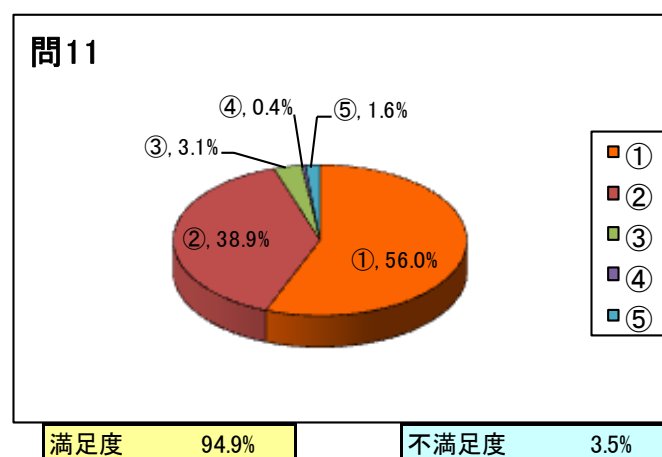
問10 当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごせるよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 54.1%
ある程度気を配っている	② 39.8%
あまり気を配っていない	③ 3.9%
全く気を配っていない	④ 0.5%
無回答	⑤ 1.7%



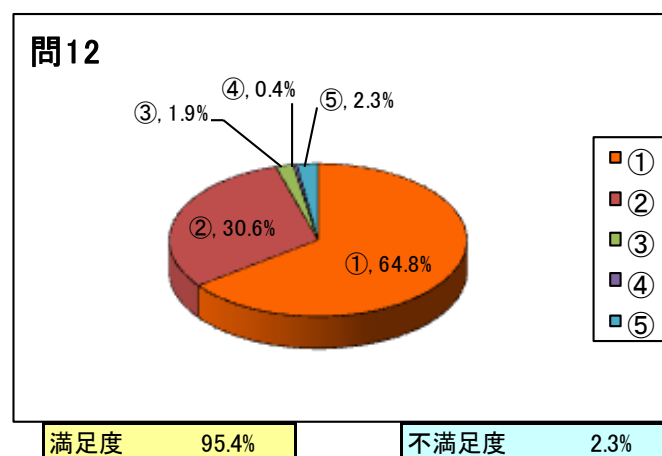
問11 当ホームのスタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 56.0%
ある程度感じる	② 38.9%
あまり感じない	③ 3.1%
全く感じない	④ 0.4%
無回答	⑤ 1.6%



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 64.8%
ある程度行っていると感じる	② 30.6%
あまり行っていないと感じる	③ 1.9%
全く行っていないと感じる	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.3%



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

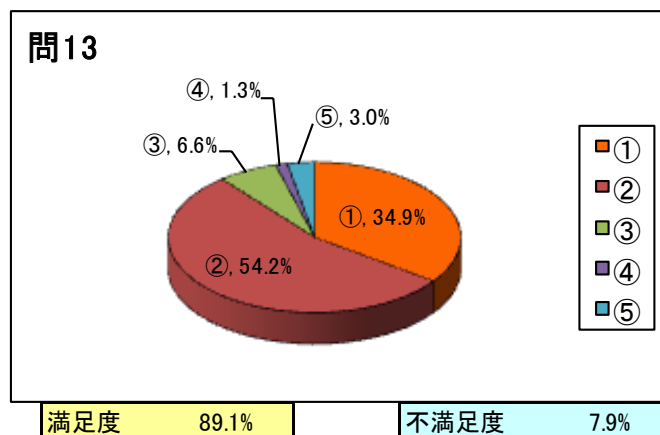
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

4. 担当事業所の対応について

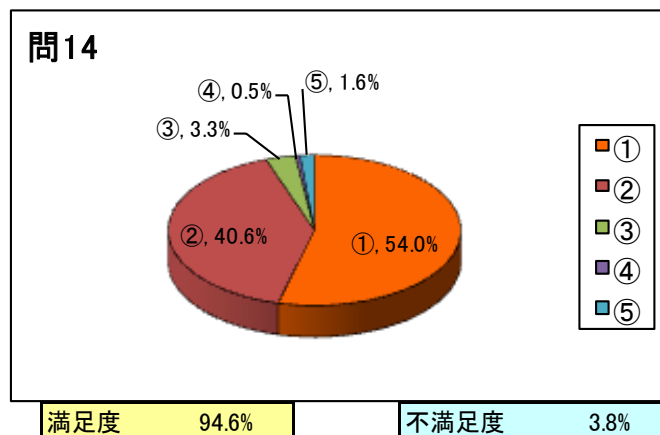
問13 当ホームによる介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 34.9%
ほぼ満足	② 54.2%
やや不満	③ 6.6%
不満	④ 1.3%
無回答	⑤ 3.0%



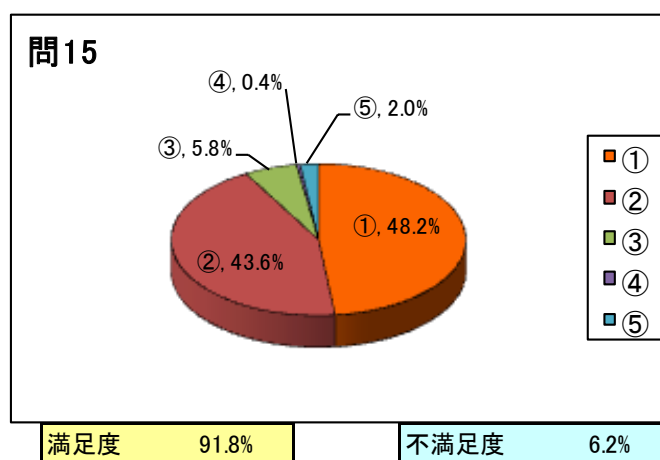
問14 当ホームは、介護技術や言葉づかい、身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 54.0%
ある程度行っていると感じる	② 40.6%
あまり行っていないと感じる	③ 3.3%
全く行っていないと感じる	④ 0.5%
無回答	⑤ 1.6%



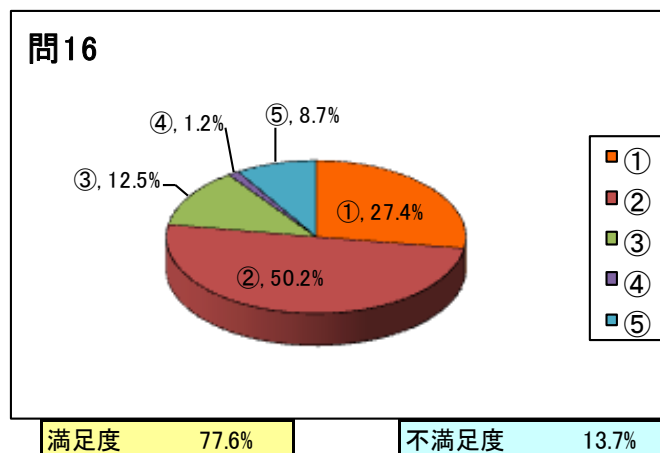
問15 当ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？

	割合
きちんと伝わっている	① 48.2%
ある程度伝わっている	② 43.6%
あまり伝わっていない	③ 5.8%
全く伝わっていない	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.0%



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？

	割合
充分に感じる	① 27.4%
ある程度感じる	② 50.2%
あまり感じない	③ 12.5%
全く感じない	④ 1.2%
無回答	⑤ 8.7%



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

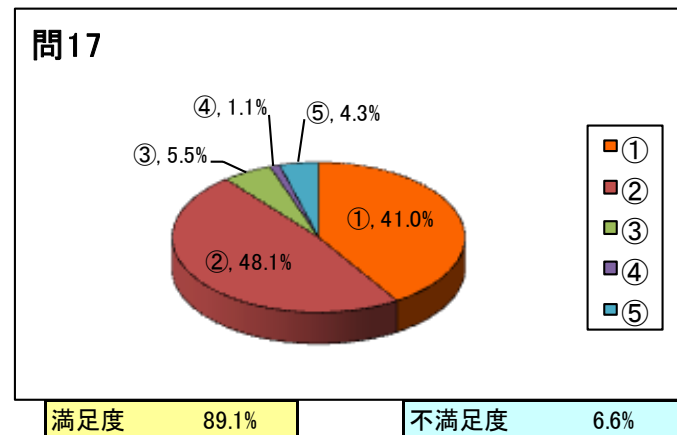
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

5. サービスの総合評価

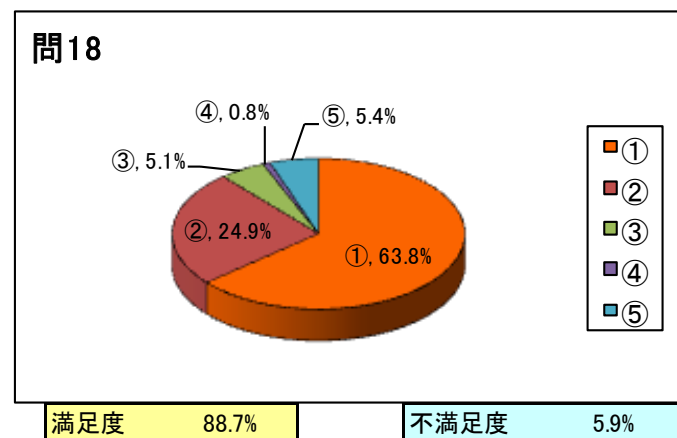
問17 総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？

	割合
満足	① 41.0%
ほぼ満足	② 48.1%
やや不満	③ 5.5%
不満	④ 1.1%
無回答	⑤ 4.3%



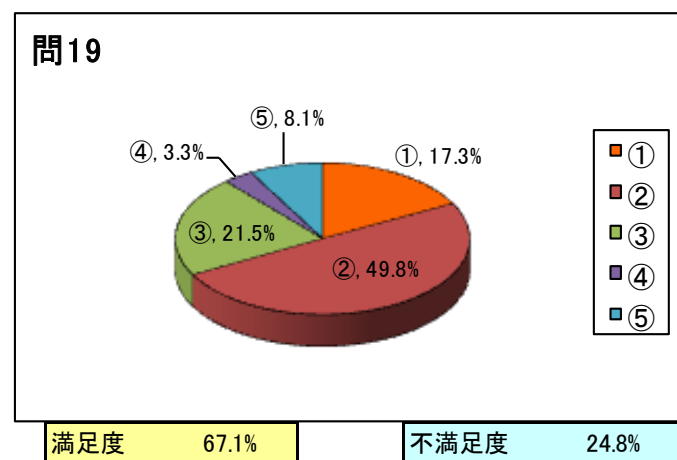
問18 当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 63.8%
すこし生活しやすくなった	② 24.9%
あまり変わらない	③ 5.1%
生活しにくくなった	④ 0.8%
無回答	⑤ 5.4%



問19 当ホームは、お客様がボランティアや地域住民の方々等と交流する機会が多い、地域に開かれたホームであると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 17.3%
ある程度感じる	② 49.8%
あまり感じない	③ 21.5%
全く感じない	④ 3.3%
無回答	⑤ 8.1%



問20 もし、有料老人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 27.1%
薦めてもよい	② 59.9%
あまり薦めたくない	③ 5.6%
絶対薦めない	④ 1.2%
無回答	⑤ 6.2%

