

# 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  
ニチイライフ

## 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	4,389
調査票 回収数	3,143
回収率	71.6%

## 2 顧客基本情報

### ■問ア 利用中のサービスプラン

	人数
定期プラン	2,384
シニア短時間プラン	422
無回答	337
合計	3,143

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	568
要介護1、2	774
要介護3	318
要介護4	158
要介護5	128
障がい認定	273
認定なし	723
無回答	201
合計	3,143

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,477
同居(ご夫婦のみ)	556
同居(親御さんと)	101
同居(子供さんと)	714
その他	249
無回答	46
合計	3,143

## 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	2,236	741	63	20	83	3,143	93.4
問2	2,159	828	59	18	79	3,143	93.0
問3	1,575	1,388	90	6	84	3,143	89.0
問4	1,388	1,385	82	10	278	3,143	88.3
問5	2,553	363	3	0	224	3,143	97.5
問6	2,441	454	12	2	234	3,143	96.6
問7	2,336	547	16	1	243	3,143	95.9
問8	2,189	661	21	1	271	3,143	94.9
問9	2,306	596	22	0	219	3,143	95.5
問10	2,416	495	7	0	225	3,143	96.5
問11	2,541	515	16	0	71	3,143	96.3
問12	1,981	900	101	28	133	3,143	91.3
問13	1,929	1,020	84	14	96	3,143	91.3
問14	2,414	634	18	1	76	3,143	95.5
問15	2,532	515	10	2	84	3,143	96.4
問16	2,515	523	14	3	88	3,143	96.2
問17	2,009	824	51	5	254	3,143	93.1
問18	2,083	725	62	2	271	3,143	93.6
問19	2,404	457	19	2	261	3,143	96.4
問20	1,420	1,368	55	5	295	3,143	89.1
合計	43,427	14,939	805	120	3,569	62,860	94.0

## 4 総合評価

94.0

## 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

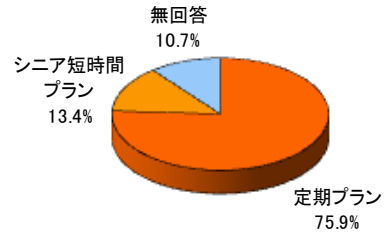
株式会社ニチイ学館

サービス名  
ニチイライフ

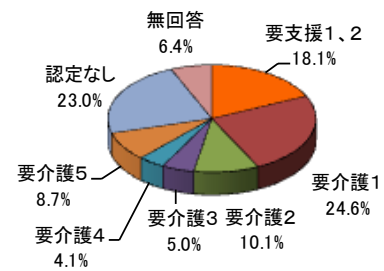
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	定期プラン	75.9%
	シニア短時間プラン	13.4%
	無回答	10.7%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	18.1%
	要介護1、2	24.6%
	要介護3	10.1%
	要介護4	5.0%
	要介護5	4.1%
	障がい認定	8.7%
	認定なし	23.0%
	無回答	6.4%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	47.0%
	同居(ご夫婦のみ)	17.7%
	同居(親御さんと)	3.2%
	同居(子供さんと)	22.7%
	その他	7.9%
	無回答	1.5%

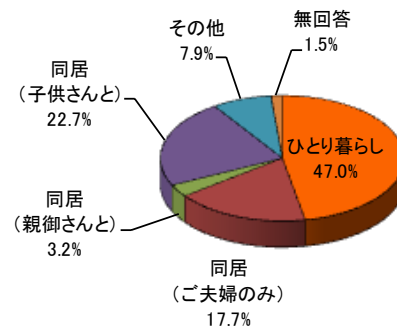
#### 回答者



#### 利用者の要介護度



#### 利用者の世帯構成

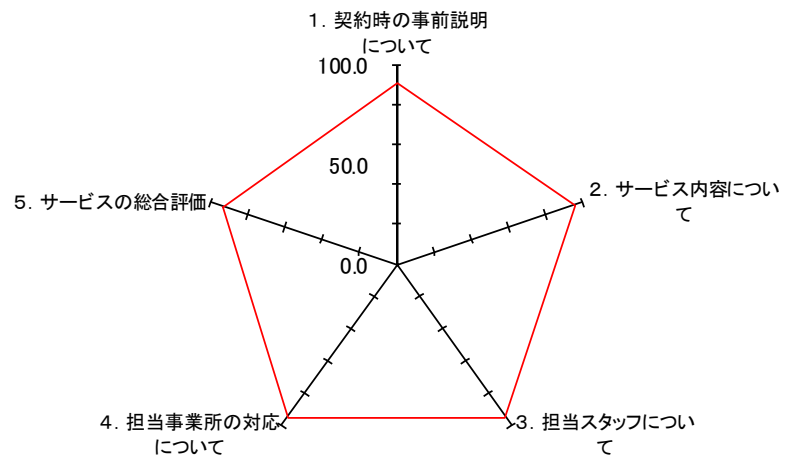


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

#### 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	90.9
2. サービス内容について	96.2
3. 担当スタッフについて	94.9
4. 担当事業所の対応について	94.9
5. サービスの総合評価	93.0
6. 総合評価	94.0

#### 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  
ニチイライフ

		全体		
		評価素点	評価点数	標準偏差値
<b>1. 契約時の事前説明について</b>		4.5	90.9	13.2
問1	担当者(サービスマネージャー)は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？	4.7	93.4	13.0
問2	申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者(サービスマネージャー)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に努めていると感じましたか？	4.6	93.0	12.9
問3	申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	4.5	89.0	13.4
問4	担当者(サービスマネージャー)による、ニチイライフの内容、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	88.3	13.5
<b>2. サービス内容について</b>		4.8	96.2	8.5
問5	ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	4.9	97.5	6.9
問6	ニチイライフの内容は、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	96.6	8.4
問7	ニチイ学館は、ニチイライフの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.9	9.0
問8	ニチイ学館は、お客様のお宅の家具や備品等を丁寧に扱っていますか？	4.7	94.9	9.7
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.8	94.9	10.2
問9	担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.8	95.5	9.4
問10	担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？	4.8	96.5	8.0
問11	担当スタッフは、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	96.3	8.5
問12	担当スタッフ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？	4.6	91.3	15.0
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.8	94.9	10.0
問13	ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？	4.6	91.3	13.7
問14	ニチイ学館は、サービス技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.8	95.5	9.2
問15	ニチイ学館は、家事代行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	96.4	8.4
問16	ニチイ学館は、お客様からの内容変更や要望の申し出があった際には十分に話を聞いていますか？	4.8	96.2	8.8
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.7	93.0	11.3
問17	総合的に考えて、ニチイ学館のニチイライフに満足していますか？	4.7	93.1	11.9
問18	ニチイ学館のニチイライフを利用したことで、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	93.6	11.9
問19	今後もニチイ学館のニチイライフの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.4	8.9
問20	もし、家事・育児・自費介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館のニチイライフの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	89.1	12.4

# 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  
ニチイライフ

	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
<b>1. 契約時の事前説明について</b>	7,358	4,342	294	54	524	12,572	58.5%	34.5%	2.4%	0.4%	4.2%
問1 担当者(サービスマネージャー)は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？	2,236	741	63	20	83	3,143	71.2%	23.6%	2.0%	0.6%	2.6%
問2 申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者(サービスマネージャー)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に努めていると感じましたか？	2,159	828	59	18	79	3,143	68.7%	26.3%	1.9%	0.6%	2.5%
問3 申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	1,575	1,388	90	6	84	3,143	50.0%	44.2%	2.9%	0.2%	2.7%
問4 担当者(サービスマネージャー)による、ニチイライフの内容、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？	1,388	1,385	82	10	278	3,143	44.2%	44.1%	2.6%	0.3%	8.8%
<b>2. サービス内容について</b>	9,519	2,025	52	4	972	12,572	75.7%	16.1%	0.4%	0.1%	7.7%
問5 ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	2,553	363	3	0	224	3,143	81.3%	11.5%	0.1%	0.0%	7.1%
問6 ニチイライフの内容は、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？	2,441	454	12	2	234	3,143	77.7%	14.4%	0.4%	0.1%	7.4%
問7 ニチイ学館は、ニチイライフの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	2,336	547	16	1	243	3,143	74.4%	17.4%	0.5%	0.0%	7.7%
問8 ニチイ学館は、お客様の自宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？	2,189	661	21	1	271	3,143	69.7%	21.0%	0.7%	0.0%	8.6%
<b>3. 担当スタッフについて</b>	9,244	2,506	146	28	648	12,572	73.5%	19.9%	1.2%	0.2%	5.2%
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	2,306	596	22	0	219	3,143	73.3%	19.0%	0.7%	0.0%	7.0%
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？	2,416	495	7	0	225	3,143	76.9%	15.7%	0.2%	0.0%	7.2%
問11 担当スタッフは、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？	2,541	515	16	0	71	3,143	80.8%	16.4%	0.5%	0.0%	2.3%
問12 担当スタッフ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？	1,981	900	101	28	133	3,143	63.1%	28.6%	3.2%	0.9%	4.2%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>	9,390	2,692	126	20	344	12,572	74.7%	21.4%	1.0%	0.2%	2.7%
問13 ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？	1,929	1,020	84	14	96	3,143	61.3%	32.5%	2.7%	0.4%	3.1%
問14 ニチイ学館は、サービス技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	2,414	634	18	1	76	3,143	76.8%	20.2%	0.6%	0.0%	2.4%
問15 ニチイ学館は、家事代行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？	2,532	515	10	2	84	3,143	80.5%	16.4%	0.3%	0.1%	2.7%
問16 ニチイ学館は、お客様からの内容変更や要望の申し出があった際には十分に話を聞いていますか？	2,515	523	14	3	88	3,143	80.1%	16.6%	0.4%	0.1%	2.8%
<b>5. サービスの総合評価</b>	7,916	3,374	187	14	1,081	12,572	63.0%	26.8%	1.5%	0.1%	8.6%
問17 総合的に考えて、ニチイ学館のニチイライフに満足していますか？	2,009	824	51	5	254	3,143	63.9%	26.2%	1.6%	0.2%	8.1%
問18 ニチイ学館のニチイライフを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？	2,083	725	62	2	271	3,143	66.2%	23.1%	2.0%	0.1%	8.6%
問19 今後もニチイ学館のニチイライフの利用を続けたいと思いますか？	2,404	457	19	2	261	3,143	76.5%	14.5%	0.6%	0.1%	8.3%
問20 もし、家事・育児・介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館のニチイライフの利用を薦めたいと思いますか？	1,420	1,368	55	5	295	3,143	45.2%	43.5%	1.7%	0.2%	9.4%

# 2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

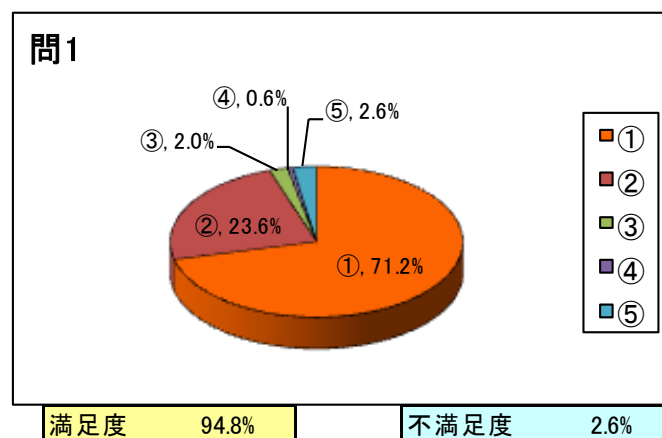
株式会社ニチイ学館

サービス名  
ニチイライフ

## 1. 契約時の事前説明について

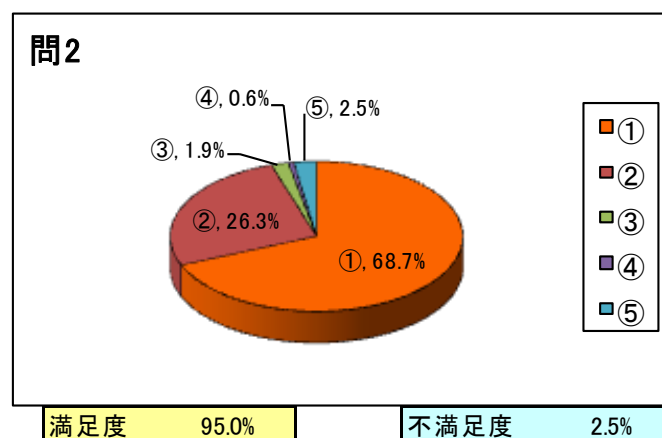
問1 担当者（サービスマネージャー）は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 71.2%
ある程度行っていた	② 23.6%
あまり行っていなかった	③ 2.0%
行っていなかった	④ 0.6%
無回答	⑤ 2.6%



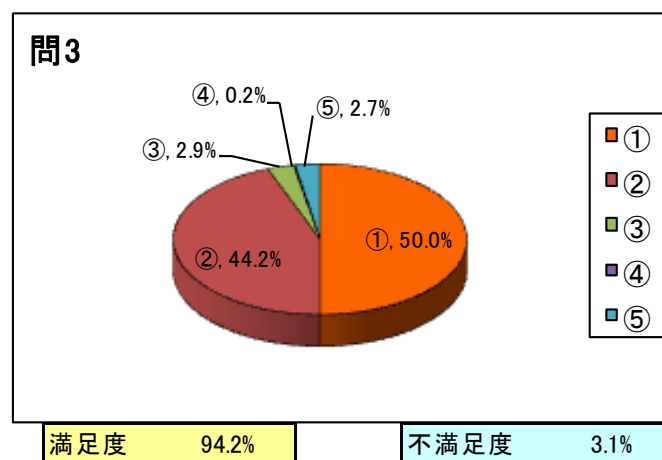
問2 申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者（サービスマネージャー）は説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に行っていた	① 68.7%
ある程度行っていた	② 26.3%
あまり行っていなかった	③ 1.9%
行っていなかった	④ 0.6%
無回答	⑤ 2.5%



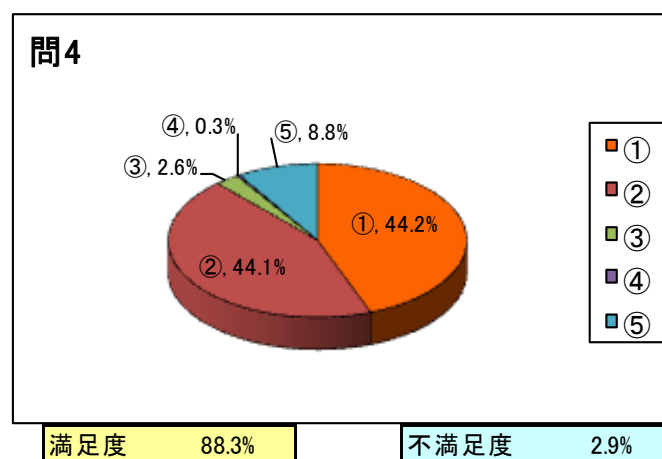
問3 申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 50.0%
だいたい良くわかった	② 44.2%
あまりわからなかった	③ 2.9%
全然わからなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.7%



問4 担当者（サービスマネージャー）による、ニチイライフの内容、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 44.2%
だいたいわかった	② 44.1%
あまりわからなかった	③ 2.6%
全然わからなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 8.8%



# 2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

## 全体の集計

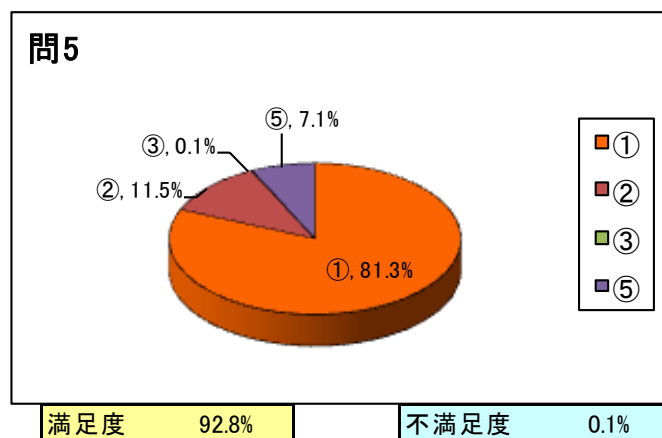
株式会社ニチイ学館

サービス名  
ニチイライフ

## 2. サービス内容について

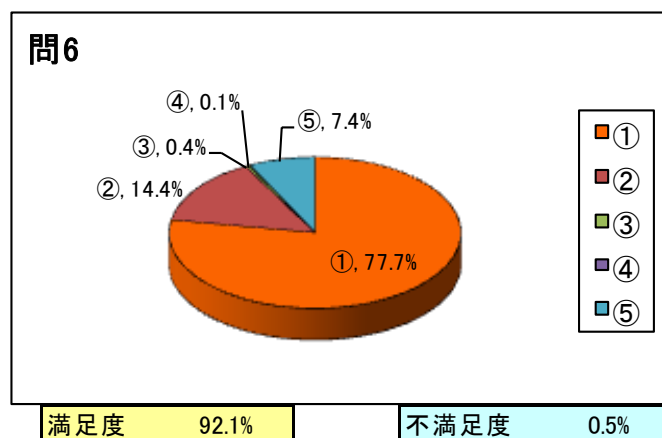
問5 ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 81.3%
だいたい守っている	② 11.5%
あまり守っていない	③ 0.1%
ほとんど守っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.1%



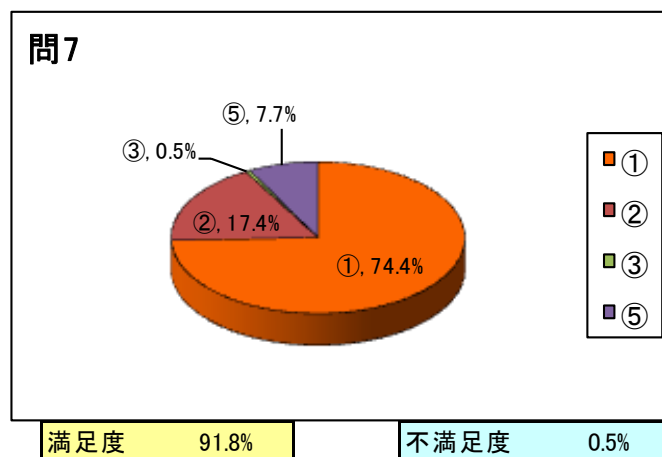
問6 ニチイライフの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 77.7%
だいたい行われている	② 14.4%
あまり行われていない	③ 0.4%
行われていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.4%



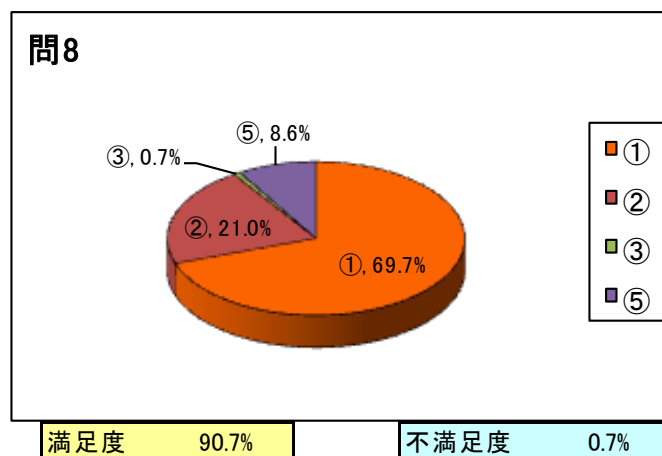
問7 ニチイ学館は、ニチイライフの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 74.4%
だいたい行っている	② 17.4%
あまり行っていない	③ 0.5%
行っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.7%



問8 ニチイ学館は、お客様のお宅の家具や備品等を丁寧に扱っていますか？

	割合
とても丁寧	① 69.7%
どちらかと言えば丁寧	② 21.0%
あまり丁寧ではない	③ 0.7%
乱雑	④ 0.0%
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

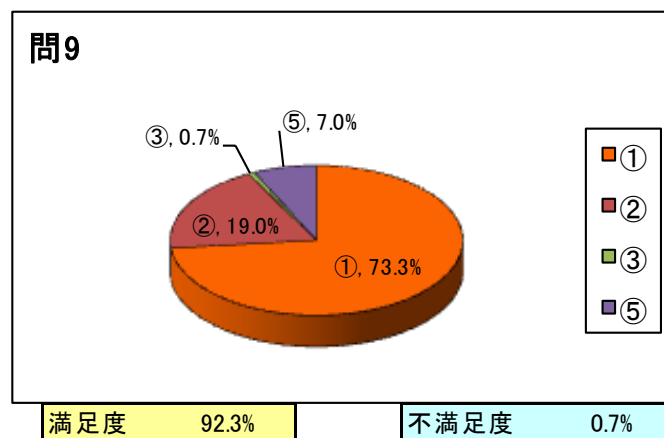
株式会社ニチイ学館

サービス名  
ニチイライフ

## 3. 担当スタッフについて

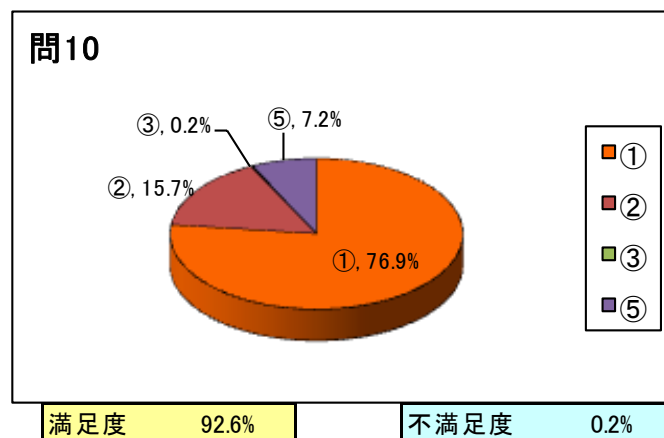
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

		割合
満足	①	73.3%
ほぼ満足	②	19.0%
やや不満	③	0.7%
不満	④	0.0%
無回答	⑤	7.0%



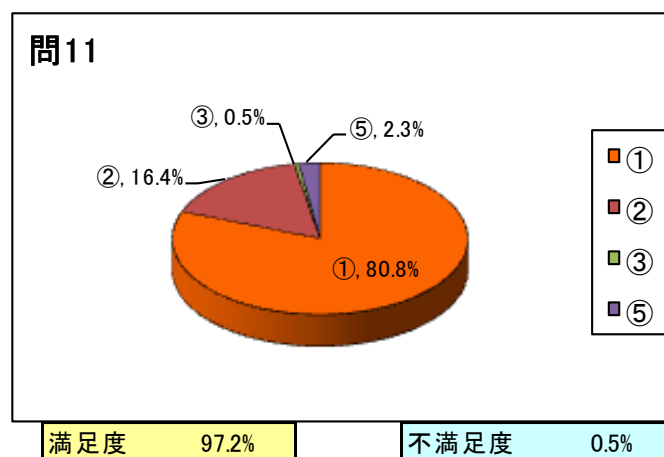
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？

		割合
よく気を配っている	①	76.9%
ある程度気を配っている	②	15.7%
あまり気を配っていない	③	0.2%
全く気を配っていない	④	0.0%
無回答	⑤	7.2%



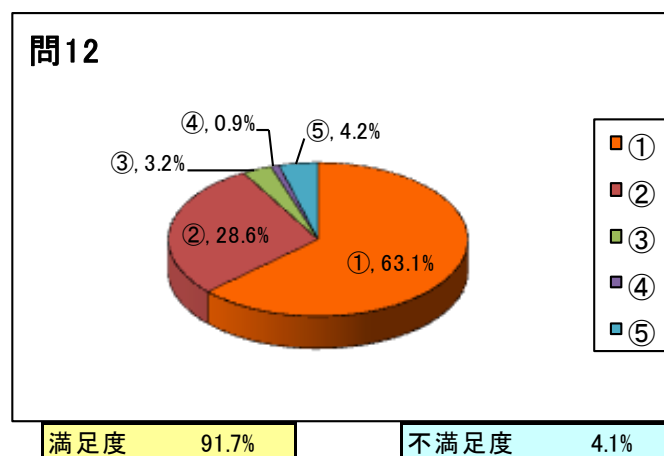
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

		割合
充分に感じる	①	80.8%
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	2.3%



問12 担当スタッフ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	63.1%
ある程度わかりやすい	②	28.6%
すこしわかりにくい	③	3.2%
わかりにくい	④	0.9%
無回答	⑤	4.2%



# 2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

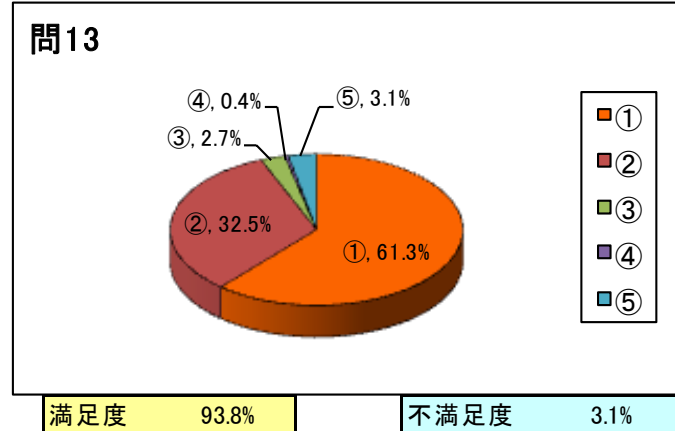
株式会社ニチイ学館

サービス名  
ニチイライフ

## 4. 担当事業所の対応について

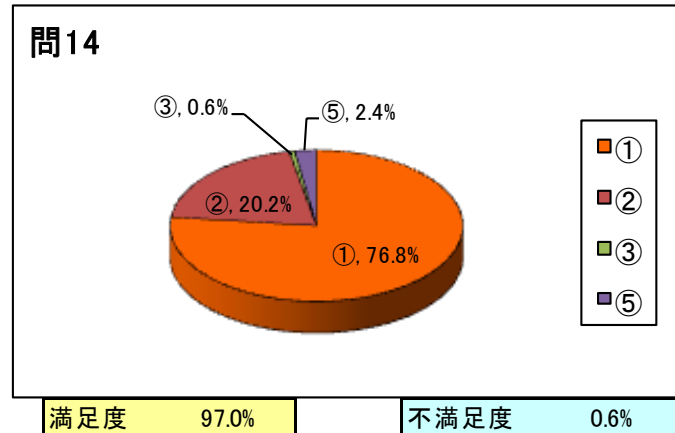
問13 ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？

	割合
満足	① 61.3%
ほぼ満足	② 32.5%
やや不満	③ 2.7%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 3.1%



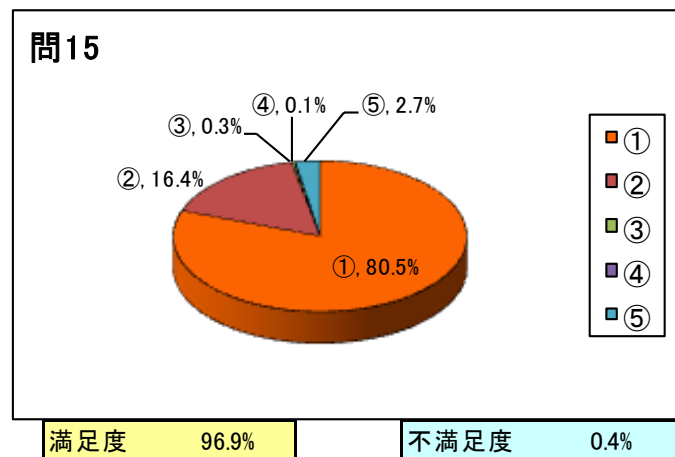
問14 ニチイ学館は、サービス技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 76.8%
ある程度行っていると感じる	② 20.2%
あまり行っていないと感じる	③ 0.6%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.4%



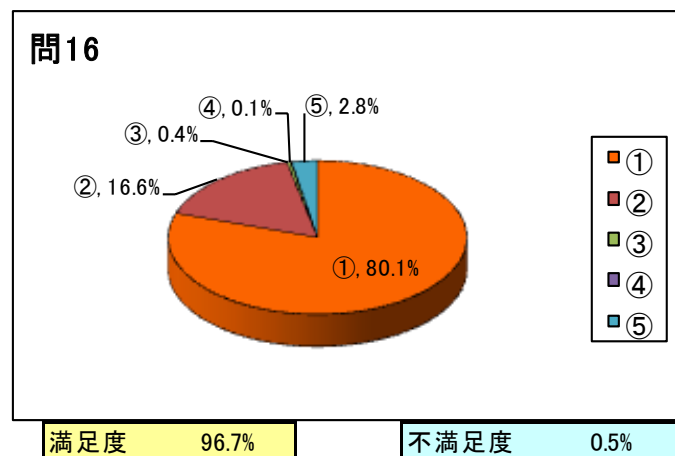
問15 ニチイ学館は、家事代行サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知りたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 80.5%
ある程度配慮していると感じる	② 16.4%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.3%
全く配慮していないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.7%



問16 ニチイ学館は、お客様からの内容変更や要望の申し出があった際には十分に話を聞いていますか？

	割合
十分に聞いている	① 80.1%
ある程度聞いている	② 16.6%
あまり聞いていない	③ 0.4%
全く聞いていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.8%





# 2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

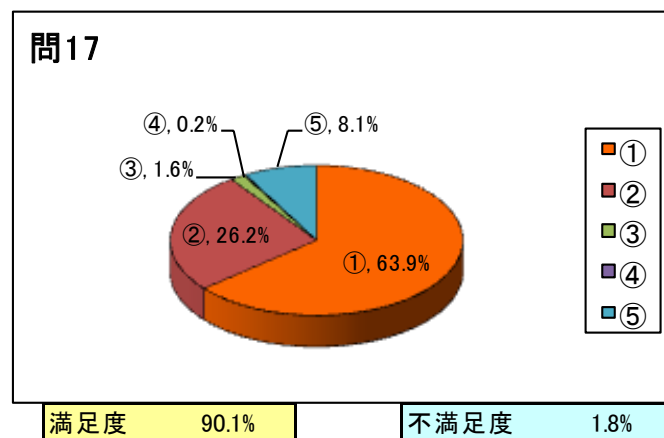
株式会社ニチイ学館

サービス名  
ニチイライフ

## 5. サービスの総合評価

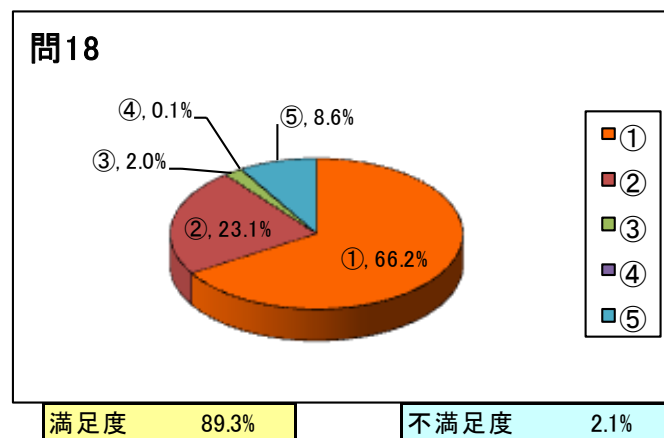
問17 総合的に考えて、ニチイ学館のニチイライフに満足していますか？

	割合
満足	① 63.9%
ほぼ満足	② 26.2%
やや不満	③ 1.6%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 8.1%



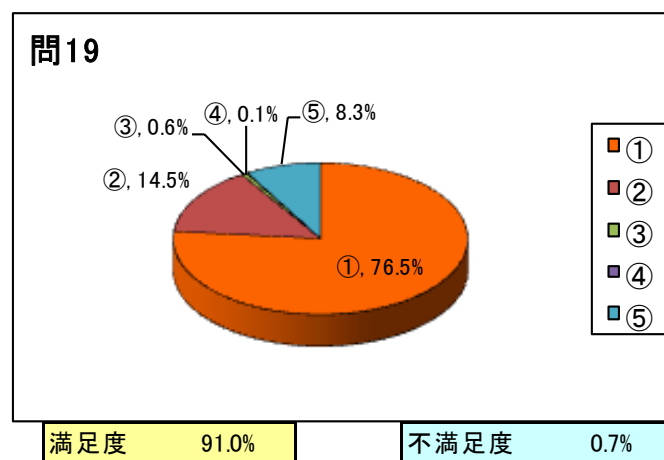
問18 ニチイ学館のニチイライフを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 66.2%
すこし生活しやすくなった	② 23.1%
あまり変わらない	③ 2.0%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.6%



問19 今後もニチイ学館のニチイライフの利用を続けたいと思いますか？

	割合
ぜひ続けたい	① 76.5%
やや続けたい	② 14.5%
あまり続けたくない	③ 0.6%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.3%



問20 もし、家事・育児・自費介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館のニチイライフの利用を薦めたいと思いますか？

	割合
ぜひ薦めたい	① 45.2%
薦めてもよい	② 43.5%
あまり薦めたくない	③ 1.7%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 9.4%

