

# 2017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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

## 目次

1	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	2ページ
3	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	3ページ
4	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	4ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	5ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	6ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	7ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	8ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	9ページ

## 1 調査基本情報

	人数
調査票 配布数	11,143
調査票 回収数	9,405
回収率	84.4%

## 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	5,341
ご家族	3,706
その他(記入)	233
無回答	125
合計	9,405

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	1,211
要支援2	1,589
要介護1	1,749
要介護2	1,743
要介護3	1,070
要介護4	891
要介護5	914
無回答	238
合計	9,405

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	4,528
同居(ご夫婦のみ)	1,989
同居(子供さんと)	2,334
その他	474
無回答	80
合計	9,405

## 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	6,031	2,921	224	35	194	9,405	91.9
問2	5,110	2,962	422	106	805	9,405	89.2
問3	5,480	2,772	284	54	815	9,405	91.1
問4	5,192	2,671	507	132	903	9,405	88.9
問5	7,408	1,366	20	4	607	9,405	96.7
問6	7,464	1,250	30	9	652	9,405	96.9
問7	6,997	1,700	46	8	654	9,405	95.7
問8	6,604	2,053	81	1	666	9,405	94.7
問9	7,380	1,788	67	2	168	9,405	95.7
問10	7,805	1,363	40	8	189	9,405	96.7
問11	7,747	1,429	48	1	180	9,405	96.6
問12	6,703	2,110	184	28	380	9,405	93.9
問13	5,100	2,571	856	76	802	9,405	87.3
問14	7,113	1,988	71	6	227	9,405	95.2
問15	7,214	1,381	29	21	760	9,405	96.4
問16	5,162	2,388	589	251	1,015	9,405	87.7
問17	6,458	2,130	81	7	729	9,405	94.5
問18	6,445	2,024	179	7	750	9,405	94.0
問19	7,831	809	26	9	730	9,405	97.9
問20	4,987	3,462	120	20	816	9,405	90.9
合計	130,231	41,138	3,904	785	12,042	188,100	93.6

4 総合評価 **93.6**

5 合否判定 **合格** ※ 総合評価80点以上で合格判定とする

# 2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

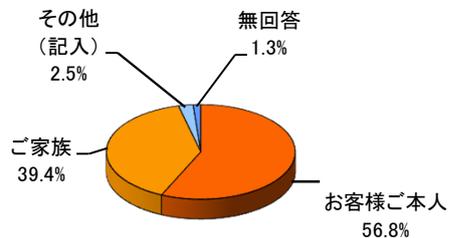
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	56.8%
	ご家族	39.4%
	その他(記入)	2.5%
	無回答	1.3%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	12.9%
	要支援2	16.9%
	要介護1	18.6%
	要介護2	18.5%
	要介護3	11.4%
	要介護4	9.5%
	要介護5	9.7%
	無回答	2.5%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	48.2%
	同居(ご夫婦のみ)	21.1%
	同居(子供さんと)	24.8%
	その他	5.0%
	無回答	0.9%

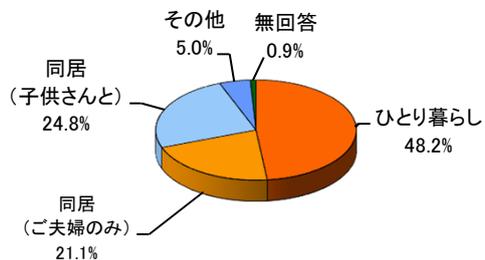
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

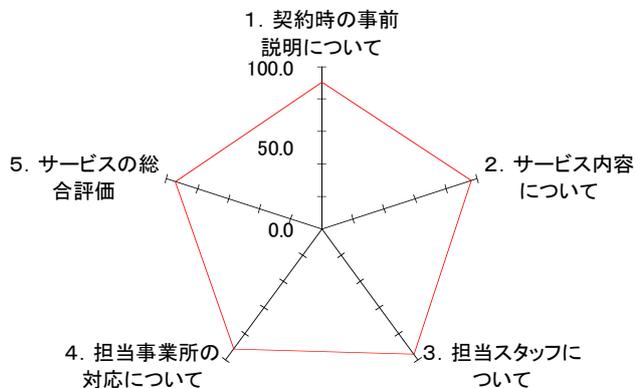


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	96.0
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	91.6
5. サービスの総合評価	94.3
6. 総合評価	93.6

顧客満足度  
カテゴリー別結果



— 全体

# 2017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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

		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	90.3	15.5
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に努めていると感じましたか？	4.6	91.9	13.2
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？	4.5	89.2	16.6
問3	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4.6	91.1	14.4
問4	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？	4.4	88.9	17.8
<b>2. サービス内容について</b>		4.8	96.0	8.8
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	96.7	7.9
問6	ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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	96.9	8.1
問7	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.7	9.2
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	94.7	10.0
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.8	95.7	9.5
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？	4.8	95.7	9.3
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？	4.8	96.7	8.3
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？	4.8	96.6	8.3
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？	4.7	93.9	12.2
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.6	91.6	14.5
問13	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？	4.4	87.3	19.3
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？	4.8	95.2	9.8
問15	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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	96.4	8.9
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にお客様の状況を確認していますか？	4.4	87.7	20.2
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.7	94.3	10.3
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？	4.7	94.5	10.3
問18	ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問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？	4.7	94.0	11.7
問19	今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	97.9	7.1
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訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.9	12.0

# 2017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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
	1 全 通 り そ の	2 大 体 そ の	3 で あ ま り い い	4 全 く 違 う	0 無 回 答		1 全 通 り そ の	2 大 体 そ の	3 で あ ま り い い	4 全 く 違 う	0 無 回 答
<b>1. 契約時の事前説明について</b>	21,813	11,326	1,437	327	2,717	37,620	58.0%	30.1%	3.8%	0.9%	7.2%
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に努めていると感じましたか？	6,031	2,921	224	35	194	9,405	64.0%	31.1%	2.4%	0.4%	2.1%
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？	5,110	2,962	422	106	805	9,405	54.3%	31.5%	4.5%	1.1%	8.6%
問3 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	5,480	2,772	284	54	815	9,405	58.2%	29.5%	3.0%	0.6%	8.7%
問4 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？	5,192	2,671	507	132	903	9,405	55.2%	28.4%	5.4%	1.4%	9.6%
<b>2. サービス内容について</b>	28,473	6,369	177	22	2,579	37,620	75.7%	16.9%	0.5%	0.1%	6.8%
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？	7,408	1,366	20	4	607	9,405	78.8%	14.5%	0.2%	0.0%	6.5%
問6 ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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？	7,464	1,250	30	9	652	9,405	79.4%	13.3%	0.3%	0.1%	6.9%
問7 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	6,997	1,700	46	8	654	9,405	74.3%	18.1%	0.5%	0.1%	7.0%
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扱っていますか？	6,604	2,053	81	1	666	9,405	70.2%	21.8%	0.9%	0.0%	7.1%
<b>3. 担当スタッフについて</b>	29,635	6,690	339	39	917	37,620	78.8%	17.8%	0.9%	0.1%	2.4%
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？	7,380	1,788	67	2	168	9,405	78.5%	19.0%	0.7%	0.0%	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？	7,805	1,363	40	8	189	9,405	83.0%	14.5%	0.4%	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？	7,747	1,429	48	1	180	9,405	82.4%	15.2%	0.5%	0.0%	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？	6,703	2,110	184	28	380	9,405	71.3%	22.4%	2.0%	0.3%	4.0%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>	24,589	8,328	1,545	354	2,804	37,620	65.4%	22.1%	4.1%	0.9%	7.5%
問13 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？	5,100	2,571	856	76	802	9,405	54.3%	27.3%	9.1%	0.8%	8.5%
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？	7,113	1,988	71	6	227	9,405	75.6%	21.1%	0.8%	0.1%	2.4%
問15 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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？	7,214	1,381	29	21	760	9,405	76.7%	14.7%	0.3%	0.2%	8.1%
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にお客様の状況を確認していますか？	5,162	2,388	589	251	1,015	9,405	54.8%	25.4%	6.3%	2.7%	10.8%
<b>5. サービスの総合評価</b>	25,721	8,425	406	43	3,025	37,620	68.4%	22.4%	1.1%	0.1%	8.0%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？	6,458	2,130	81	7	729	9,405	68.6%	22.6%	0.9%	0.1%	7.8%
問18 ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問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？	6,445	2,024	179	7	750	9,405	68.5%	21.5%	1.9%	0.1%	8.0%
問19 今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	7,831	809	26	9	730	9,405	83.2%	8.6%	0.3%	0.1%	7.8%
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訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4,987	3,462	120	20	816	9,405	53.0%	36.8%	1.3%	0.2%	8.7%

# 2017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

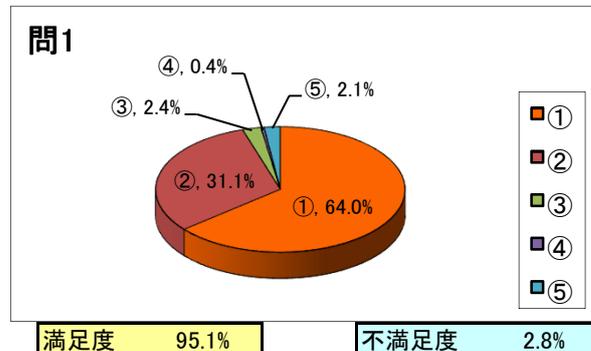
## サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

### 1. 契約時の事前説明について

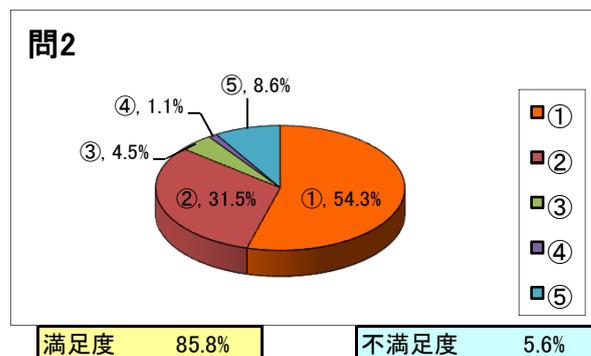
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 64.0%
ある程度感じた	② 31.1%
あまり感じなかった	③ 2.4%
全然感じなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.1%



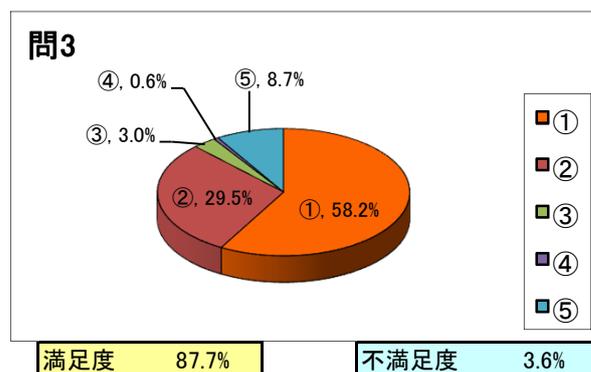
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 54.3%
ある程度行っていた	② 31.5%
あまり行っていなかった	③ 4.5%
行っていなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 8.6%



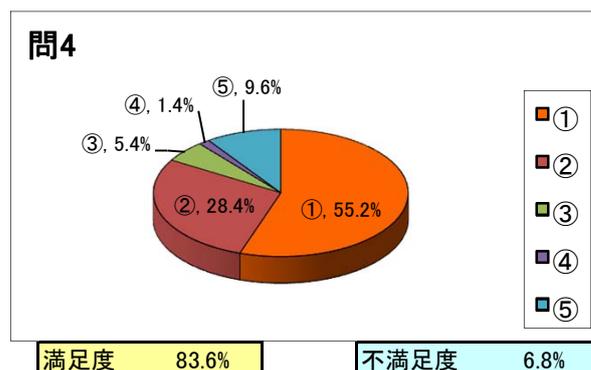
問3 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
とても良くわかった	① 58.2%
だいたいわかった	② 29.5%
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 8.7%



問4 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
とても良くわかった	① 55.2%
だいたいわかった	② 28.4%
あまりわからなかった	③ 5.4%
全然わからなかった	④ 1.4%
無回答	⑤ 9.6%



# 2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

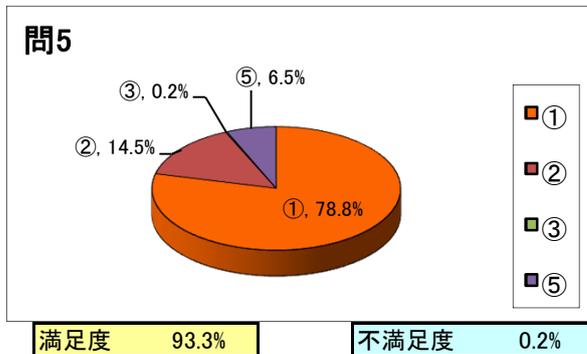
株式会社ニチイ学館

## サービス名 訪問介護・介護予防訪問介護サービス

### 2. サービス内容について

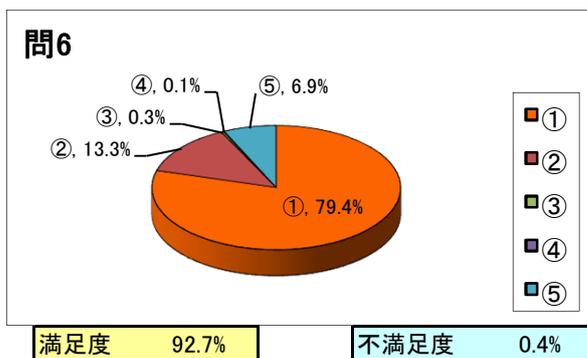
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 78.8%
だいたい守っている	② 14.5%
あまり守っていない	③ 0.2%
ほとんど守っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 6.5%



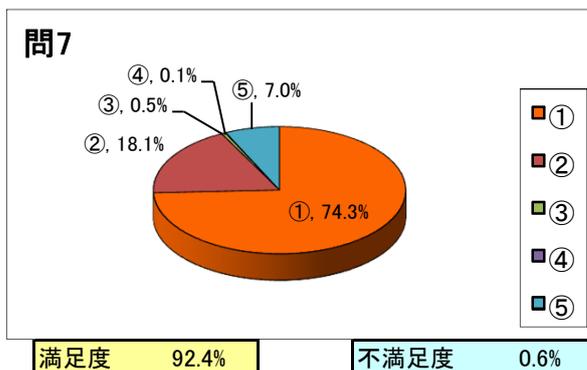
問6 ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 79.4%
だいたい行われている	② 13.3%
あまり行われていない	③ 0.3%
行われていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.9%



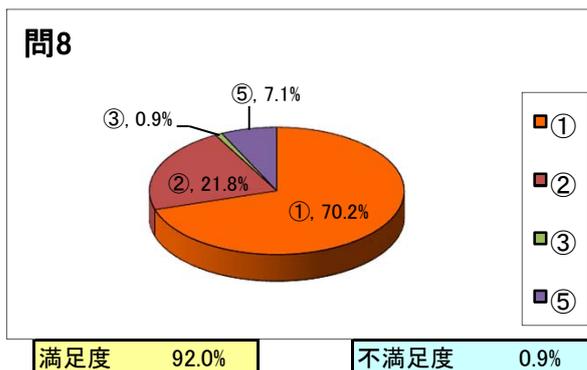
問7 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 74.3%
だいたい行っている	② 18.1%
あまり行っていない	③ 0.5%
行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.0%



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扱っていますか？

	割合
とても丁寧	① 70.2%
どちらかと言えば丁寧	② 21.8%
あまり丁寧ではない	③ 0.9%
乱雑	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.1%



# 2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

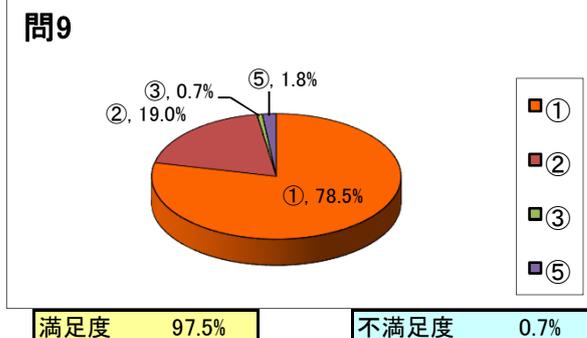
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

### 3. 担当スタッフについて

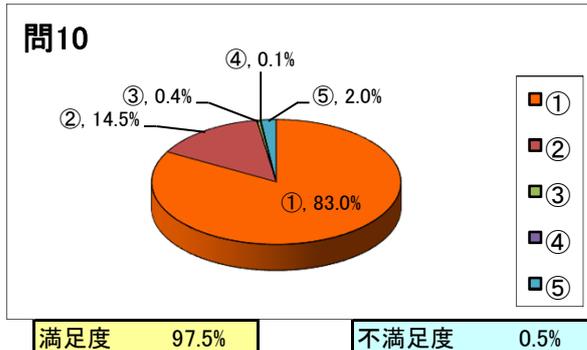
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 78.5%
ほぼ満足	② 19.0%
やや不満	③ 0.7%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.8%



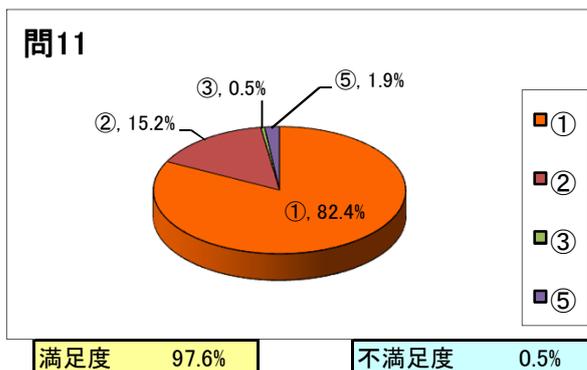
問10 担当ホームヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 83.0%
ある程度気を配っている	② 14.5%
あまり気を配っていない	③ 0.4%
全く気を配っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.0%



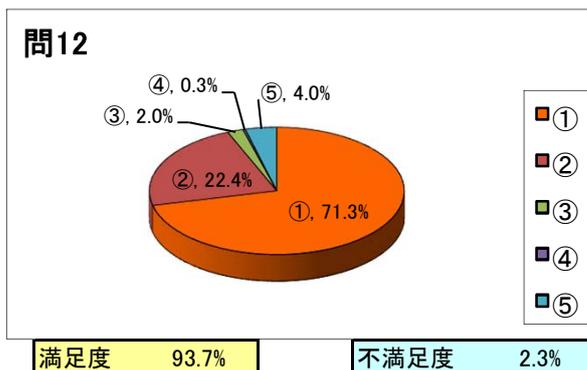
問11 担当ホームヘルパーは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 82.4%
ある程度感じる	② 15.2%
あまり感じない	③ 0.5%
全く感じない	④ 0.0%
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 71.3%
ある程度わかりやすい	② 22.4%
すこしわかりにくい	③ 2.0%
わかりにくい	④ 0.3%
無回答	⑤ 4.0%



# 2017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

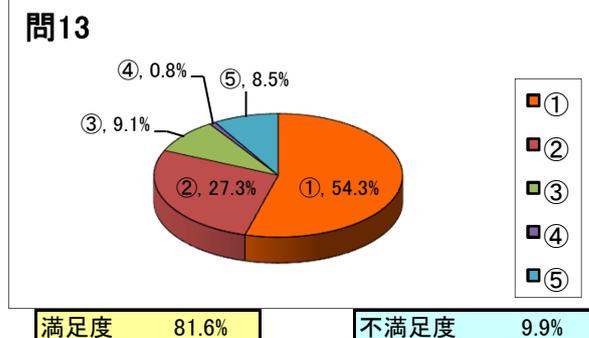
## サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

### 4. 担当事業所の対応について

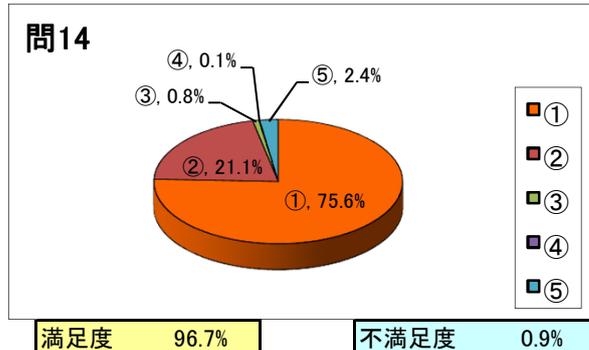
問13 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？

	割合
十分に行っている	① 54.3%
だいたい行っている	② 27.3%
あまり行っていない	③ 9.1%
全く行っていない	④ 0.8%
無回答	⑤ 8.5%



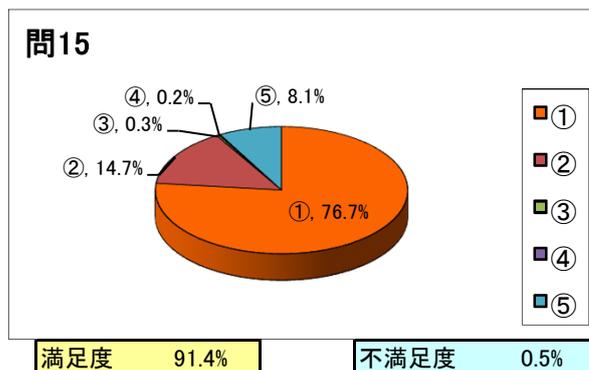
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 75.6%
ある程度行っていると感じる	② 21.1%
あまり行っていないと感じる	③ 0.8%
全く行っていないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.4%



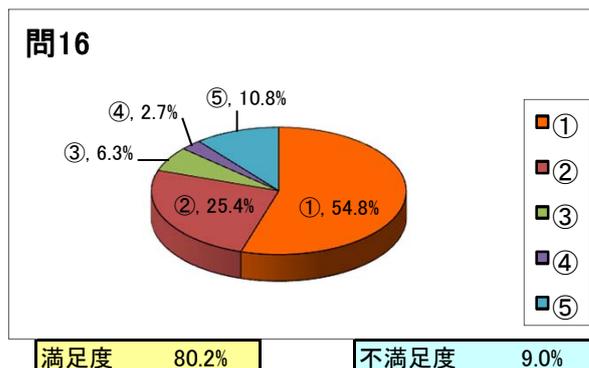
問15 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 76.7%
ある程度配慮していると感じる	② 14.7%
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 0.2%
無回答	⑤ 8.1%



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 54.8%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 25.4%
あまり確認していない	③ 6.3%
全く確認していない	④ 2.7%
無回答	⑤ 10.8%



# 2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

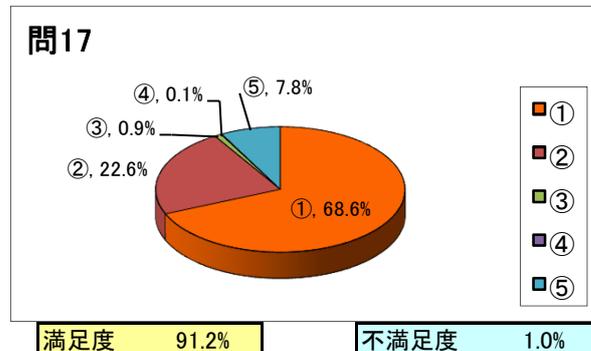
株式会社ニチイ学館

## サービス名 訪問介護・介護予防訪問介護サービス

### 5. サービスの総合評価

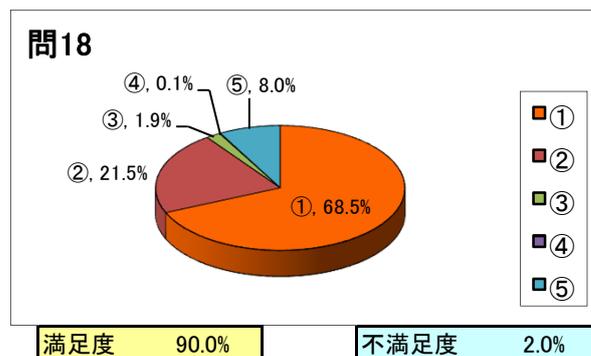
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 68.6%
ほぼ満足	② 22.6%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.8%



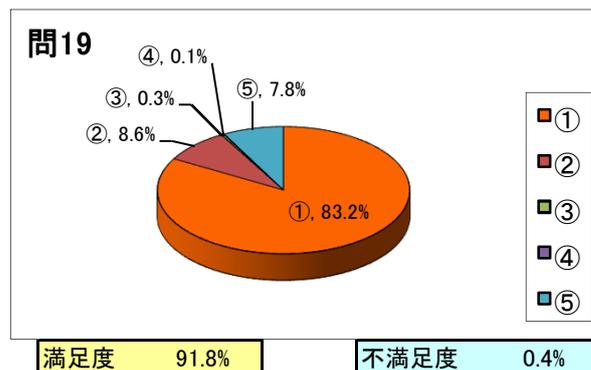
問18 ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 68.5%
すこし生活しやすくなった	② 21.5%
あまり変わらない	③ 1.9%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.0%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問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 83.2%
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 7.8%



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訪問介護・介護予防訪問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 53.0%
薦めてもよい	② 36.8%
あまり薦めたくない	③ 1.3%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 8.7%

