

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
ニチイライフ

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	4,751
調査票 回収数	3,410
回収率	71.8%

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	2,682
シニア短時間プラン	370
無回答	358
合計	3,410

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	604
要介護1、2	822
要介護3	283
要介護4	138
要介護5	117
障がい認定	304
認定なし	920
無回答	222
合計	3,410

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,615
同居(ご夫婦のみ)	566
同居(親御さんと)	86
同居(子供さんと)	763
その他	312
無回答	68
合計	3,410

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	2,437	797	45	31	100	3,410	93.6
問2	2,373	873	50	19	95	3,410	93.4
問3	1,791	1,437	81	7	94	3,410	89.7
問4	1,538	1,470	86	6	310	3,410	88.7
問5	2,793	382	2	1	232	3,410	97.5
問6	2,727	429	9	3	242	3,410	97.0
問7	2,595	560	8	4	243	3,410	96.2
問8	2,456	668	18	3	265	3,410	95.3
問9	2,579	588	14	2	227	3,410	96.0
問10	2,685	488	11	0	226	3,410	96.7
問11	2,799	531	11	0	69	3,410	96.6
問12	2,177	974	99	21	139	3,410	91.7
問13	2,158	1,089	58	10	95	3,410	92.1
問14	2,608	701	18	0	83	3,410	95.5
問15	2,763	540	10	7	90	3,410	96.4
問16	2,763	517	16	3	111	3,410	96.5
問17	2,234	870	33	3	270	3,410	93.8
問18	2,335	722	64	1	288	3,410	94.1
問19	2,670	446	12	6	276	3,410	96.8
問20	1,582	1,456	48	2	322	3,410	89.6
合計	48,063	15,538	693	129	3,777	68,200	94.4

4 総合評価 **94.4**

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

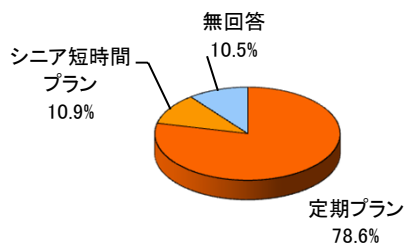
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

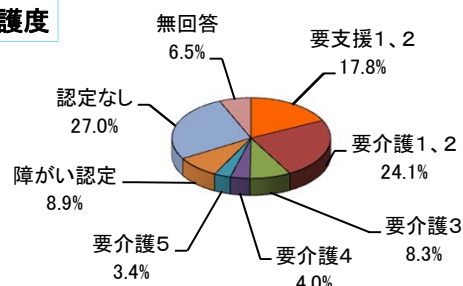
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	定期プラン	78.6%
	シニア短時間プラン	10.9%
	無回答	10.5%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	17.8%
	要介護1、2	24.1%
	要介護3	8.3%
	要介護4	4.0%
	要介護5	3.4%
	障がい認定	8.9%
	認定なし	27.0%
	無回答	6.5%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	47.4%
	同居(ご夫婦のみ)	16.6%
	同居(親御さんと)	2.5%
	同居(子供さんと)	22.4%
	その他	9.1%
	無回答	2.0%

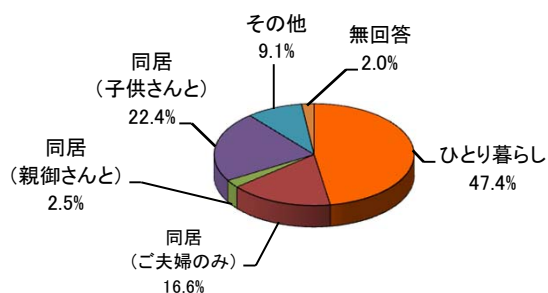
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

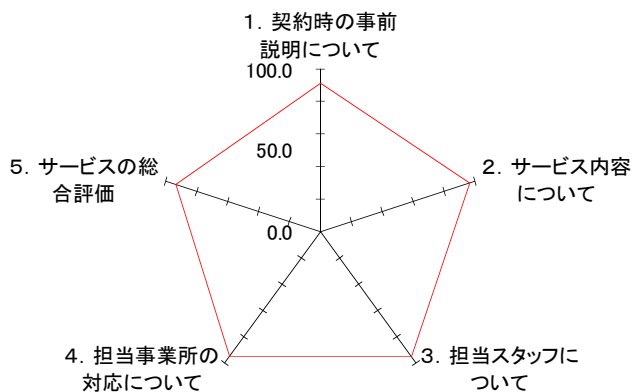


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	91.3
2. サービス内容について	96.5
3. 担当スタッフについて	95.2
4. 担当事業所の対応について	95.1
5. サービスの総合評価	93.6
6. 総合評価	94.4

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
ニチイライフ

		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		4.6	91.3	12.8
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	93.6	12.8
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？	4.7	93.4	12.3
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	89.7	13.0
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	88.7	13.2
2. サービス内容について		4.9	96.5	8.2
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	6.8
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？	4.9	97.0	7.9
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	96.2	8.6
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取り扱いしていますか？	4.8	95.3	9.5
3. 担当スタッフについて		4.8	95.2	9.7
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	96.0	8.8
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	96.7	7.9
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	96.6	8.0
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	91.7	14.2
4. 担当事業所の対応について		4.8	95.1	9.7
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？	4.6	92.1	12.3
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	9.1
問15	ニチイ学館は、ニチイライフ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	8.7
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？	4.8	96.5	8.6
5. サービスの総合評価		4.7	93.6	10.7
問17	総合的に考えて、ニチイライフに満足していますか？	4.7	93.8	10.8
問18	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	94.1	11.6
問19	今後もニチイライフの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.8	8.5
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、ニチイライフの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	89.6	11.8

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
ニチイライフ

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
	1	2	3	4	0		1	2	3	4	0
	全 通 り そ の	大 体 そ の	で あ ま り い い	全 く 違 う	無 回 答		全 通 り そ の	大 体 そ の	で あ ま り い い	全 く 違 う	無 回 答
1. 契約時の事前説明について	8,139	4,577	262	63	599	13,640	59.7%	33.5%	1.9%	0.5%	4.4%
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？	2,437	797	45	31	100	3,410	71.5%	23.4%	1.3%	0.9%	2.9%
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？	2,373	873	50	19	95	3,410	69.5%	25.6%	1.5%	0.6%	2.8%
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？	1,791	1,437	81	7	94	3,410	52.5%	42.1%	2.4%	0.2%	2.8%
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？	1,538	1,470	86	6	310	3,410	45.1%	43.1%	2.5%	0.2%	9.1%
2. サービス内容について	10,571	2,039	37	11	982	13,640	77.5%	14.9%	0.3%	0.1%	7.2%
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？	2,793	382	2	1	232	3,410	81.9%	11.2%	0.1%	0.0%	6.8%
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？	2,727	429	9	3	242	3,410	79.9%	12.6%	0.3%	0.1%	7.1%
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？	2,595	560	8	4	243	3,410	76.2%	16.4%	0.2%	0.1%	7.1%
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取り扱っていますか？	2,456	668	18	3	265	3,410	72.0%	19.6%	0.5%	0.1%	7.8%
3. 担当スタッフについて	10,240	2,581	135	23	661	13,640	75.1%	18.9%	1.0%	0.2%	4.8%
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？	2,579	588	14	2	227	3,410	75.6%	17.2%	0.4%	0.1%	6.7%
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？	2,685	488	11	0	226	3,410	78.8%	14.3%	0.3%	0.0%	6.6%
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？	2,799	531	11	0	69	3,410	82.1%	15.6%	0.3%	0.0%	2.0%
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？	2,177	974	99	21	139	3,410	63.8%	28.6%	2.9%	0.6%	4.1%
4. 担当事業所の対応について	10,292	2,847	102	20	379	13,640	75.5%	20.9%	0.7%	0.1%	2.8%
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？	2,158	1,089	58	10	95	3,410	63.3%	31.9%	1.7%	0.3%	2.8%
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？	2,608	701	18	0	83	3,410	76.5%	20.6%	0.5%	0.0%	2.4%
問15 ニチイ学館は、ニチイライフ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(むやみに個人情報や聞き取り、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？	2,763	540	10	7	90	3,410	81.1%	15.8%	0.3%	0.2%	2.6%
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？	2,763	517	16	3	111	3,410	80.9%	15.2%	0.5%	0.1%	3.3%
5. サービスの総合評価	8,821	3,494	157	12	1,156	13,640	64.7%	25.6%	1.1%	0.1%	8.5%
問17 総合的に考えて、ニチイライフに満足していますか？	2,234	870	33	3	270	3,410	65.5%	25.5%	1.0%	0.1%	7.9%
問18 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？	2,335	722	64	1	288	3,410	68.5%	21.2%	1.9%	0.0%	8.4%
問19 今後もニチイライフの利用を続けたいと思いますか？	2,670	446	12	6	276	3,410	78.2%	13.1%	0.4%	0.2%	8.1%
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、ニチイライフの利用を薦めたいと思いますか？	1,582	1,456	48	2	322	3,410	46.4%	42.7%	1.4%	0.1%	9.4%

2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

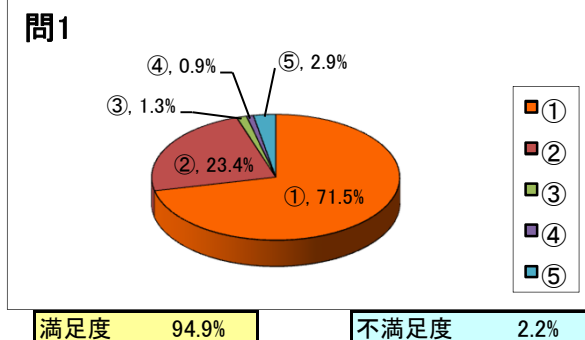
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

1. 契約時の事前説明について

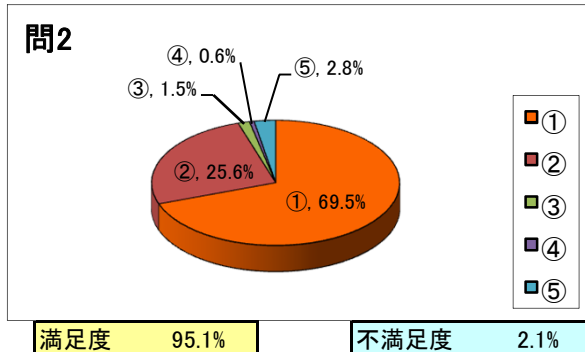
問1 担当者(サービスマネージャー)は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 71.5%
ある程度行っていた	② 23.4%
あまり行っていなかった	③ 1.3%
行っていなかった	④ 0.9%
無回答	⑤ 2.9%



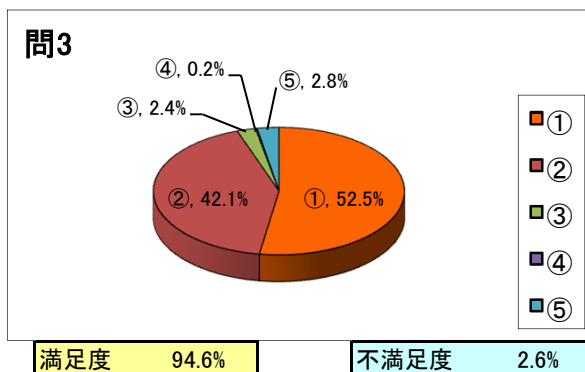
問2 申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者(サービスマネージャー)は説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に行っていた	① 69.5%
ある程度行っていた	② 25.6%
あまり行っていなかった	③ 1.5%
行っていなかった	④ 0.6%
無回答	⑤ 2.8%



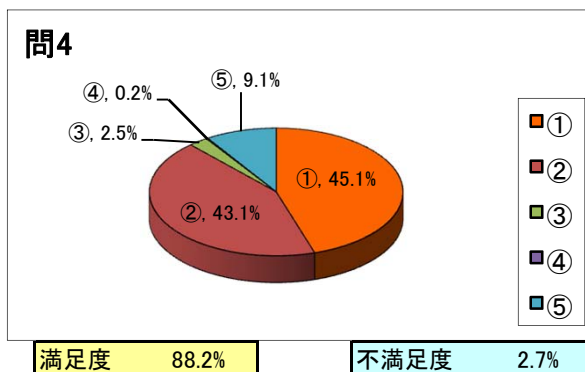
問3 申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 52.5%
だいたい良くわかった	② 42.1%
あまりわからなかった	③ 2.4%
全然わからなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.8%



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 45.1%
だいたいわかった	② 43.1%
あまりわからなかった	③ 2.5%
全然わからなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 9.1%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

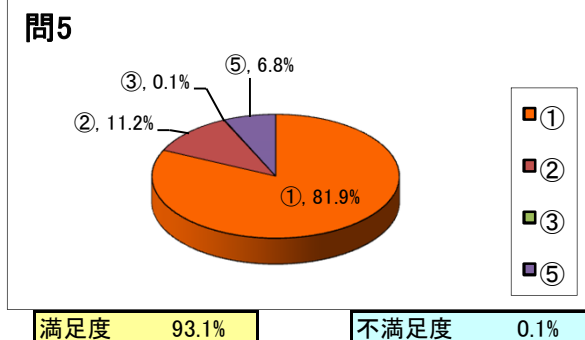
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

2. サービス内容について

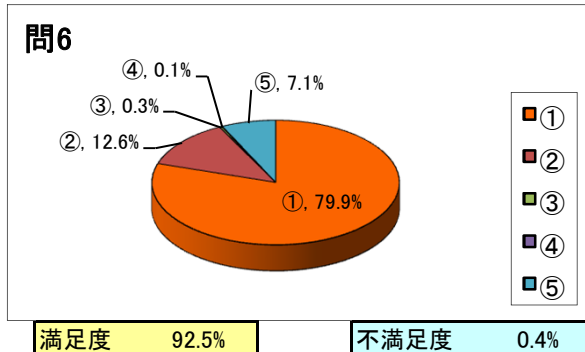
問5 ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

		割合
必ず守っている	①	81.9%
だいたい守っている	②	11.2%
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	6.8%



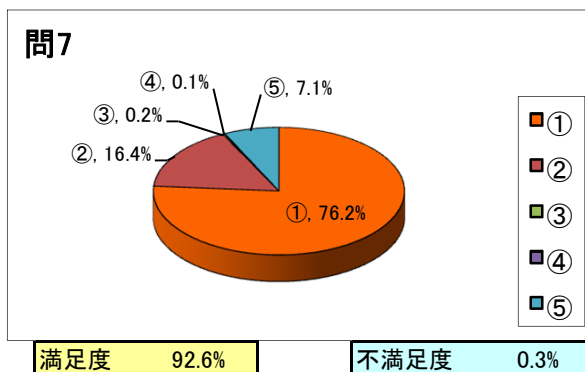
問6 ニチイライフの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

		割合
きちんと行われている	①	79.9%
だいたい行われている	②	12.6%
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	7.1%



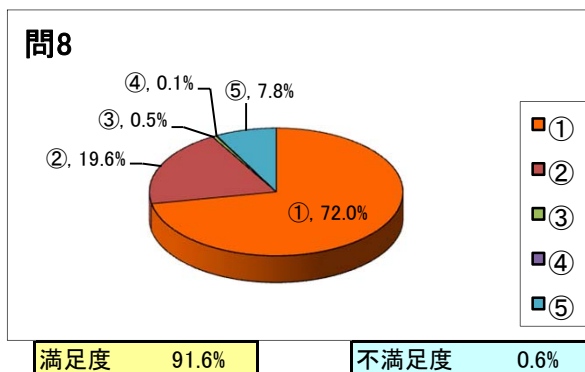
問7 ニチイ学館は、ニチイライフの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

		割合
きちんと行っている	①	76.2%
だいたい行っている	②	16.4%
あまり行っていない	③	0.2%
行っていない	④	0.1%
無回答	⑤	7.1%



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取り扱いしていますか？

		割合
とても丁寧	①	72.0%
どちらかと言えば丁寧	②	19.6%
あまり丁寧ではない	③	0.5%
乱雑	④	0.1%
無回答	⑤	7.8%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

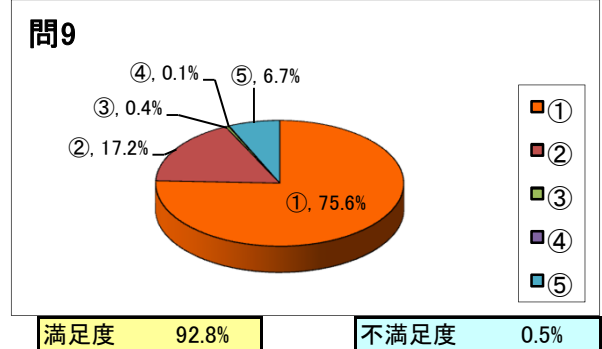
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

3. 担当スタッフについて

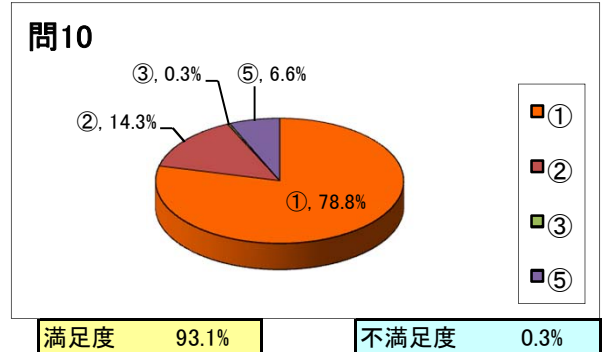
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 75.6%
ほぼ満足	② 17.2%
やや不満	③ 0.4%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.7%



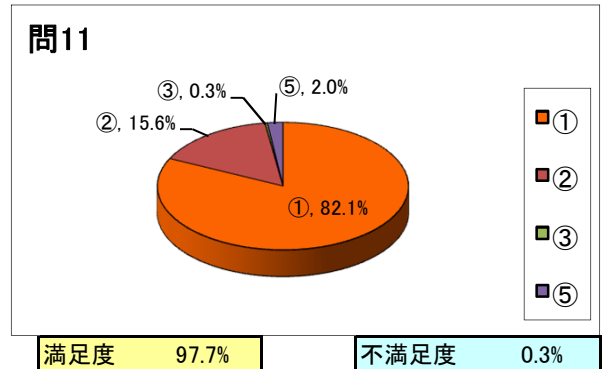
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 78.8%
ある程度気を配っている	② 14.3%
あまり気を配っていない	③ 0.3%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 6.6%



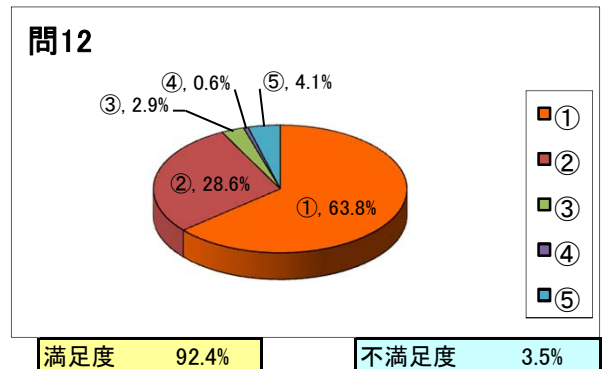
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 82.1%
ある程度感じる	② 15.6%
あまり感じない	③ 0.3%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.0%



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 63.8%
ある程度わかりやすい	② 28.6%
すこしわかりにくい	③ 2.9%
わかりにくい	④ 0.6%
無回答	⑤ 4.1%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

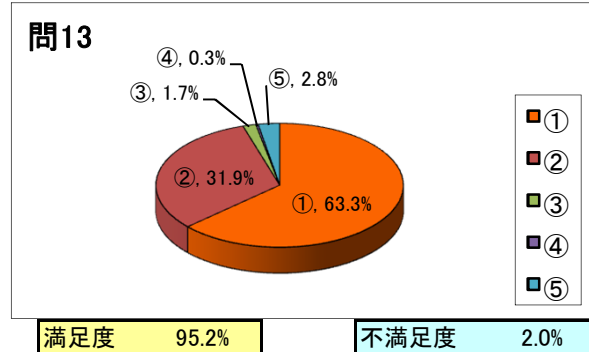
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

4. 担当事業所の対応について

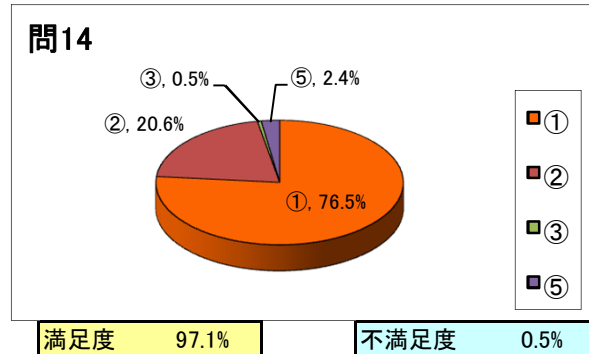
問13 ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？

	割合
満足	① 63.3%
ほぼ満足	② 31.9%
やや不満	③ 1.7%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.8%



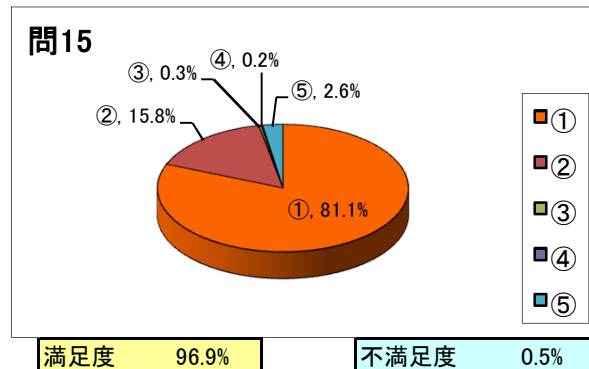
問14 ニチイ学館は、サービス技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 76.5%
ある程度行っていると感じる	② 20.6%
あまり行っていないと感じる	③ 0.5%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.4%



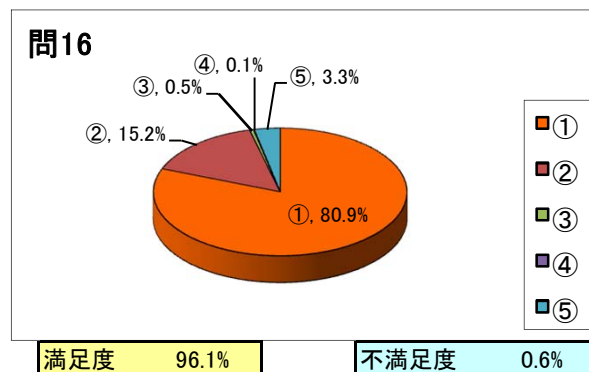
問15 ニチイ学館は、ニチイライフの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知りたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 81.1%
ある程度配慮していると感じる	② 15.8%
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 2.6%



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 80.9%
ある程度聞いている	② 15.2%
あまり聞いていない	③ 0.5%
全く聞いていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.3%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

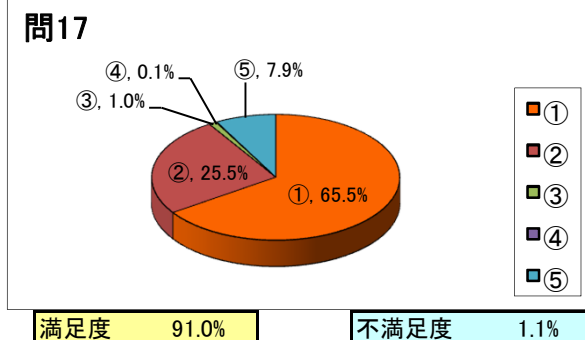
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

5. サービスの総合評価

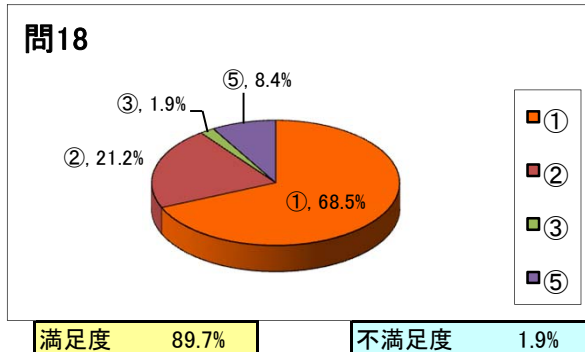
問17 総合的に考えて、ニチイライフに満足していますか？

		割合
満足	①	65.5%
ほぼ満足	②	25.5%
やや不満	③	1.0%
不満	④	0.1%
無回答	⑤	7.9%



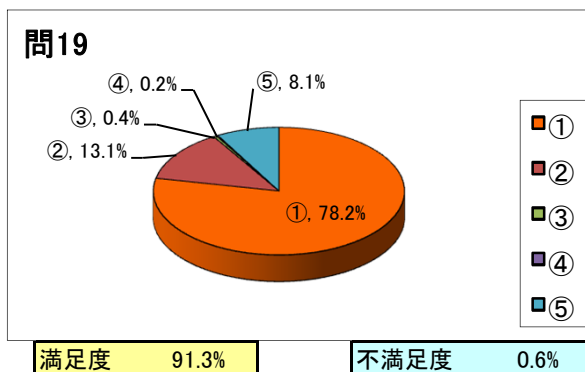
問18 ニチイライフを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

		割合
とても生活しやすくなった	①	68.5%
すこし生活しやすくなった	②	21.2%
あまり変わらない	③	1.9%
生活しにくくなった	④	0.0%
無回答	⑤	8.4%



問19 今後も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	78.2%
やや続けたい	②	13.1%
あまり続けたくない	③	0.4%
続けたくない	④	0.2%
無回答	⑤	8.1%



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	46.4%
薦めてもよい	②	42.7%
あまり薦めたくない	③	1.4%
絶対薦めない	④	0.1%
無回答	⑤	9.4%

