2018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	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	2ページ
3	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	3ページ
4	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	4ページ
5	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	5ページ
5	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	6ページ
5	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	7ページ
5	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	8ページ
5	2018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	1,818
調査票　回収数	1,436
回収率	79.0%

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	1,194
シニア短時間プラン	142
無回答	100
合計	1,436

■問イ　お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	251
要介護1、2	321
要介護3	120
要介護4	58
要介護5	48
障がい認定	80
認定なし	481
無回答	77
合計	1,436

■問ウ　お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	676
同居（ご夫婦のみ）	224
同居（親御さんと）	44
同居（子供さんと）	354
その他	122
無回答	16
合計	1,436

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	1,059	327	15	10	25	1,436	94.2
問2	1,038	351	16	5	26	1,436	94.1
問3	733	627	42	2	32	1,436	89.2
問4	732	624	39	3	38	1,436	89.2
問5	1,270	147	1	0	18	1,436	97.9
問6	1,231	178	3	0	24	1,436	97.4
問7	1,183	222	5	0	26	1,436	96.6
問8	1,119	275	11	1	30	1,436	95.6
問9	1,140	268	8	0	20	1,436	95.9
問10	1,211	199	5	0	21	1,436	97.0
問11	1,198	211	3	0	24	1,436	96.9
問12	959	364	54	7	52	1,436	92.0
問13	944	425	32	5	30	1,436	92.3
問14	1,157	251	9	0	19	1,436	96.1
問15	1,178	226	5	0	27	1,436	96.6
問16	1,183	192	7	3	51	1,436	96.8
問17	1,053	338	13	0	32	1,436	94.6
問18	1,074	303	21	0	38	1,436	94.8
問19	1,237	161	7	0	31	1,436	97.4
問20	743	606	29	2	56	1,436	89.8
合計	21,442	6,295	325	38	620	28,720	94.7

4　総合評価　94.7

5　合否判定　合格

※　総合評価80点以上で合格判定とする

2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

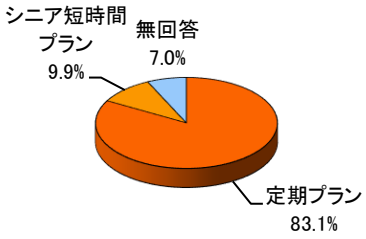
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

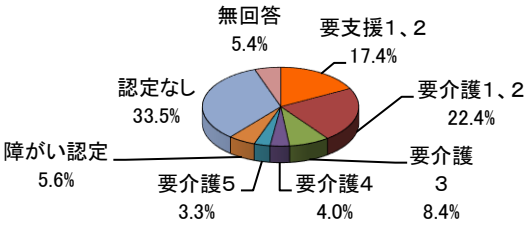
6 回答者・利用者について

		全体
回答者（%）	定期プラン	83.1%
	シニア短時間プラン	9.9%
	無回答	7.0%
利用者の要介護度（%）	要支援1、2	17.4%
	要介護1、2	22.4%
	要介護3	8.4%
	要介護4	4.0%
	要介護5	3.3%
	障がい認定	5.6%
	認定なし	33.5%
	無回答	5.4%
利用者の世帯構成（%）	ひとり暮らし	47.0%
	同居（ご夫婦のみ）	15.6%
	同居（親御さんと）	3.1%
	同居（子供さんと）	24.7%
	その他	8.5%
	無回答	1.1%

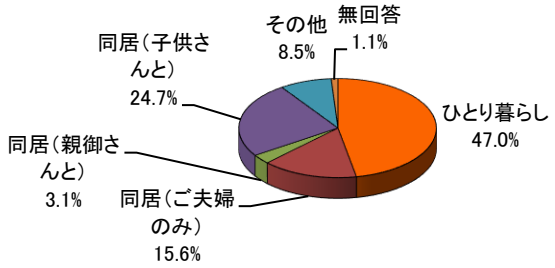
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

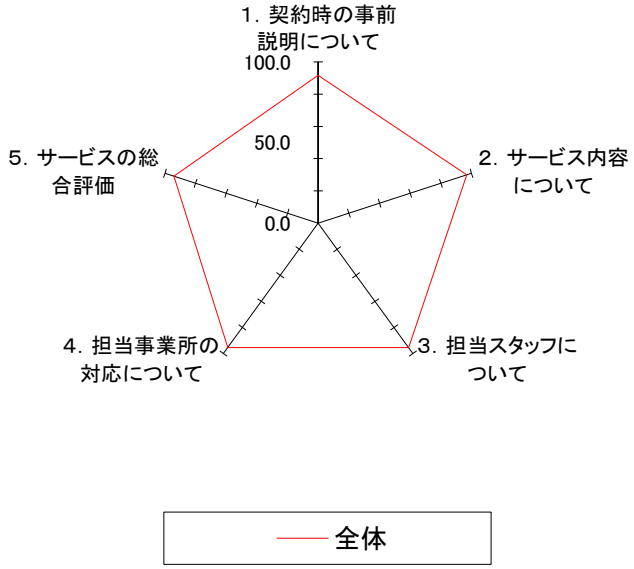


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	91.7
2. サービス内容について	96.9
3. 担当スタッフについて	95.5
4. 担当事業所の対応について	95.5
5. サービスの総合評価	94.2
6. 総合評価	94.7

顧客満足度 カテゴリー別結果



2018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	91.7	12.5
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	94.2	11.9
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）は説明のために充分な時間を設け、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	94.1	11.3
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	89.2	13.3
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？	4.5	89.2	13.3
2. サービス内容について		4.9	96.9	7.8
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	97.9	6.3
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	97.4	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？	4.8	96.6	8.0
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取り扱っていますか？	4.8	95.6	9.6
3. 担当スタッフについて		4.8	95.5	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	95.9	8.9
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	97.0	7.7
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	96.9	7.6
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	92.0	14.6
4. 担当事業所の対応について		4.8	95.5	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	92.3	12.9
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	96.1	8.9
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	96.6	8.1
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充分に話を聞いていますか？	4.8	96.8	8.8
5. サービスの総合評価		4.7	94.2	10.2
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	94.6	10.0
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	94.8	10.6
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？	4.9	97.4	7.6
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	89.8	12.5

2018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						法人 回答割合				
		1 全くその通り	2 大体その通り	3 あまりではない～	4 全く違う	0 無回答	全回答数	1 全くその通り	2 大体その通り	3 あまりではない～	4 全く違う	0 無回答
1. 契約時の事前説明について		3,562	1,929	112	20	121	5,744	62.0%	33.6%	1.9%	0.3%	2.1%
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？	1,059	327	15	10	25	1,436	73.8%	22.8%	1.0%	0.7%	1.7%
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）は説明のために充分な時間を設け、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？	1,038	351	16	5	26	1,436	72.4%	24.4%	1.1%	0.3%	1.8%
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？	733	627	42	2	32	1,436	51.1%	43.7%	2.9%	0.1%	2.2%
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？	732	624	39	3	38	1,436	51.0%	43.5%	2.7%	0.2%	2.6%
2. サービス内容について		4,803	822	20	1	98	5,744	83.6%	14.3%	0.3%	0.0%	1.7%
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？	1,270	147	1	0	18	1,436	88.4%	10.2%	0.1%	0.0%	1.3%
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？	1,231	178	3	0	24	1,436	85.7%	12.4%	0.2%	0.0%	1.7%
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？	1,183	222	5	0	26	1,436	82.4%	15.5%	0.3%	0.0%	1.8%
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？	1,119	275	11	1	30	1,436	77.8%	19.2%	0.8%	0.1%	2.1%
3. 担当スタッフについて		4,508	1,042	70	7	117	5,744	78.5%	18.1%	1.2%	0.1%	2.0%
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？	1,140	268	8	0	20	1,436	79.3%	18.7%	0.6%	0.0%	1.4%
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？	1,211	199	5	0	21	1,436	84.3%	13.9%	0.3%	0.0%	1.5%
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？	1,198	211	3	0	24	1,436	83.4%	14.7%	0.2%	0.0%	1.7%
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？	959	364	54	7	52	1,436	66.8%	25.3%	3.8%	0.5%	3.6%
4. 担当事業所の対応について		4,462	1,094	53	8	127	5,744	77.7%	19.0%	0.9%	0.1%	2.2%
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？	944	425	32	5	30	1,436	65.8%	29.6%	2.2%	0.3%	2.1%
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？	1,157	251	9	0	19	1,436	80.6%	17.5%	0.6%	0.0%	1.3%
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？	1,178	226	5	0	27	1,436	82.1%	15.7%	0.3%	0.0%	1.9%
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充分に話を聞いていますか？	1,183	192	7	3	51	1,436	82.3%	13.4%	0.5%	0.2%	3.6%
5. サービスの総合評価		4,107	1,408	70	2	157	5,744	71.5%	24.5%	1.2%	0.0%	2.7%
問17	総合的に考えて、ニチイライフに満足していますか？	1,053	338	13	0	32	1,436	73.4%	23.5%	0.9%	0.0%	2.2%
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？	1,074	303	21	0	38	1,436	74.8%	21.1%	1.5%	0.0%	2.6%
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？	1,237	161	7	0	31	1,436	86.1%	11.2%	0.5%	0.0%	2.2%
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？	743	606	29	2	56	1,436	51.8%	42.2%	2.0%	0.1%	3.9%

2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

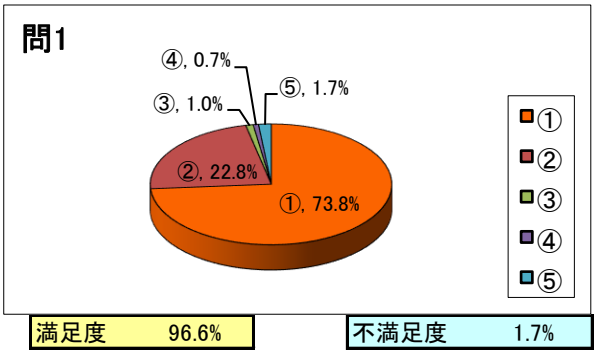
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

1. 契約時の事前説明について

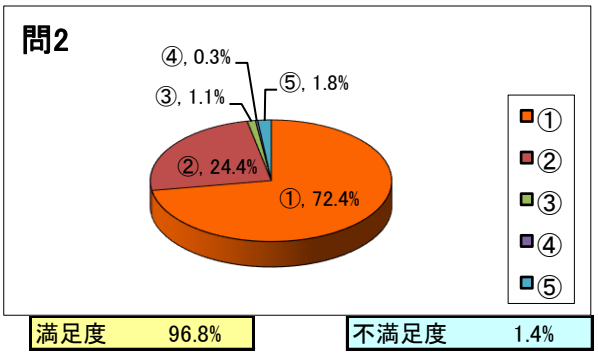
問1 担当者（サービスマネージャー）は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？

		割合
充分に行っていた	①	73.8%
ある程度行っていた	②	22.8%
あまり行っていなかった	③	1.0%
行っていなかった	④	0.7%
無回答	⑤	1.7%



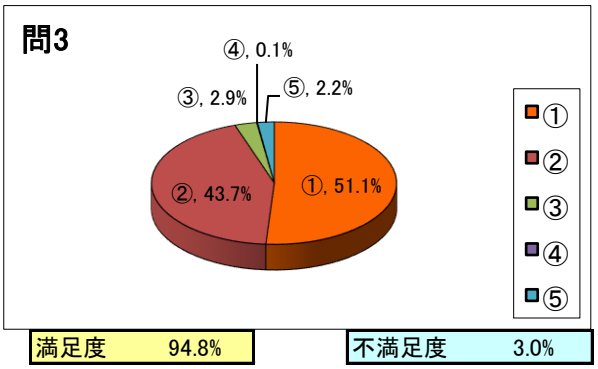
問2 申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者（サービスマネージャー）は説明のために充分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

		割合
充分に行っていた	①	72.4%
ある程度行っていた	②	24.4%
あまり行っていなかった	③	1.1%
行っていなかった	④	0.3%
無回答	⑤	1.8%



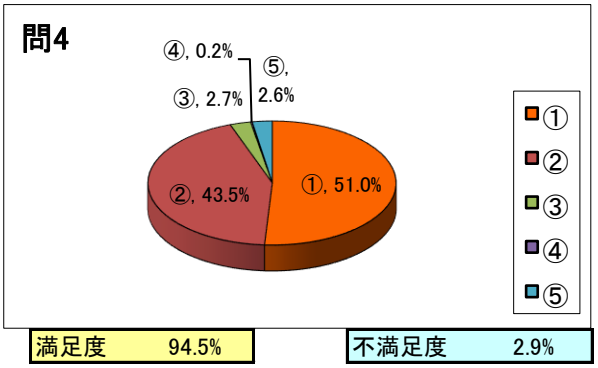
問3 申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？

		割合
とても良くわかった	①	51.1%
だいたい良くわかった	②	43.7%
あまりわからなかった	③	2.9%
全然わからなかった	④	0.1%
無回答	⑤	2.2%



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	51.0%
だいたいわかった	②	43.5%
あまりわからなかった	③	2.7%
全然わからなかった	④	0.2%
無回答	⑤	2.6%



2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

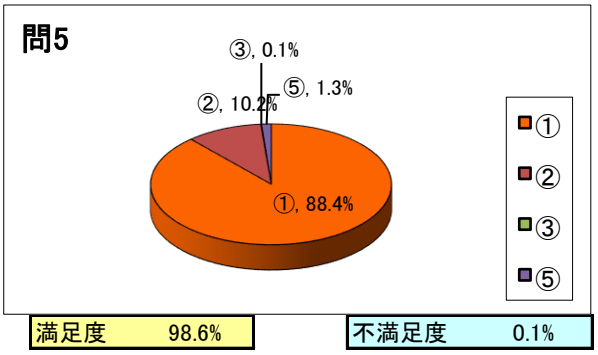
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

2. サービス内容について

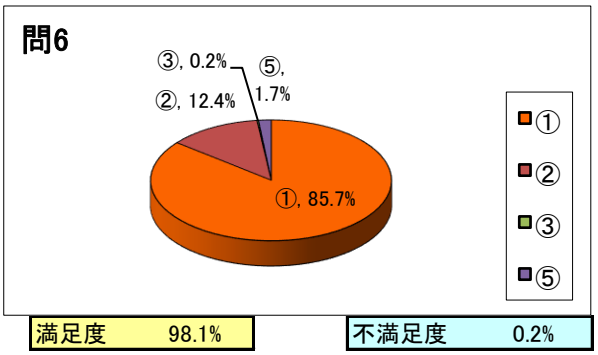
問5 ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

		割合
必ず守っている	①	88.4%
だいたい守っている	②	10.2%
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	1.3%



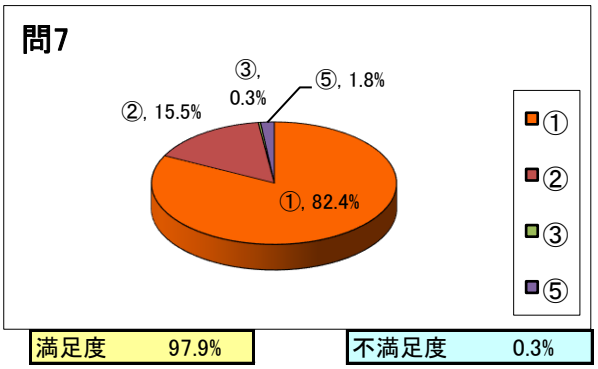
問6 ニチイライフの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

		割合
きちんと行われている	①	85.7%
だいたい行われている	②	12.4%
あまり行われていない	③	0.2%
行われていない	④	0.0%
無回答	⑤	1.7%



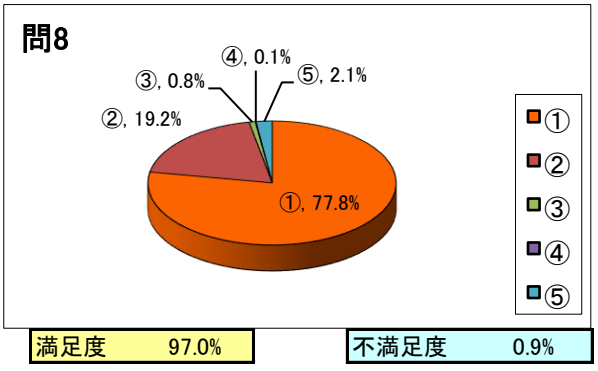
問7 ニチイ学館は、ニチイライフの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

		割合
きちんと行っている	①	82.4%
だいたい行っている	②	15.5%
あまり行っていない	③	0.3%
行っていない	④	0.0%
無回答	⑤	1.8%



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？

		割合
とても丁寧	①	77.8%
どちらかと言えば丁寧	②	19.2%
あまり丁寧ではない	③	0.8%
乱雑	④	0.1%
無回答	⑤	2.1%



2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

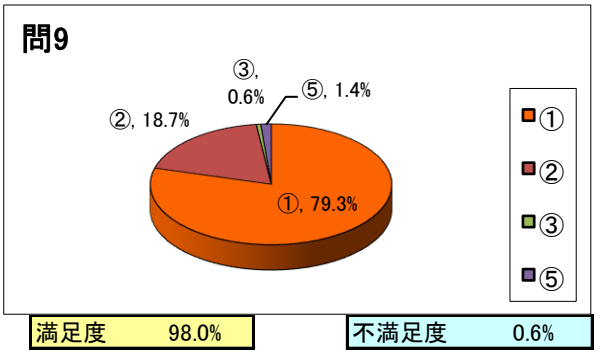
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

3. 担当スタッフについて

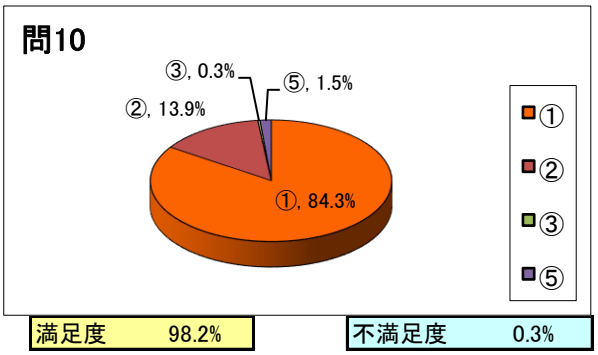
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

		割合
満足	①	79.3%
ほぼ満足	②	18.7%
やや不満	③	0.6%
不満	④	0.0%
無回答	⑤	1.4%



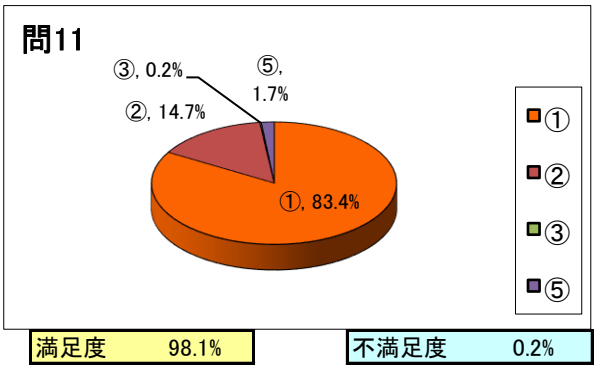
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？

		割合
よく気を配っている	①	84.3%
ある程度気を配っている	②	13.9%
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	1.5%



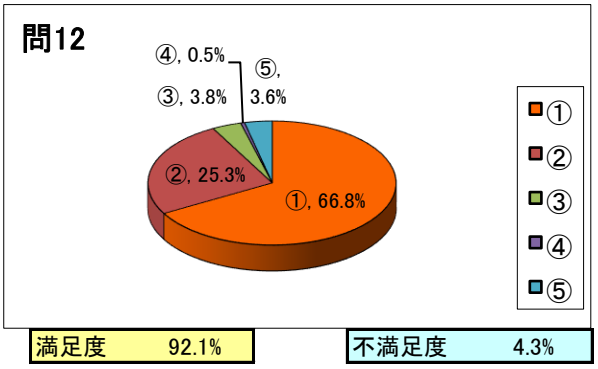
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

		割合
充分に感じる	①	83.4%
ある程度感じる	②	14.7%
あまり感じない	③	0.2%
全く感じない	④	0.0%
無回答	⑤	1.7%



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	66.8%
ある程度わかりやすい	②	25.3%
すこしわかりにくい	③	3.8%
わかりにくい	④	0.5%
無回答	⑤	3.6%



2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

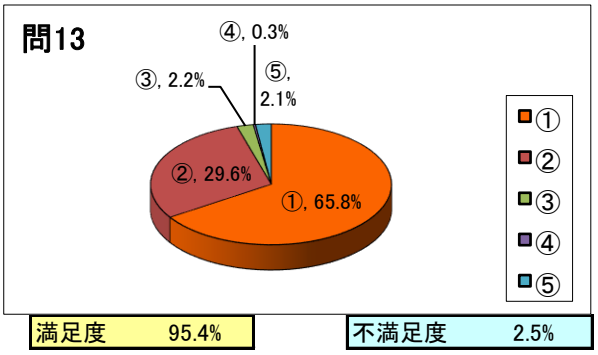
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

4. 担当事業所の対応について

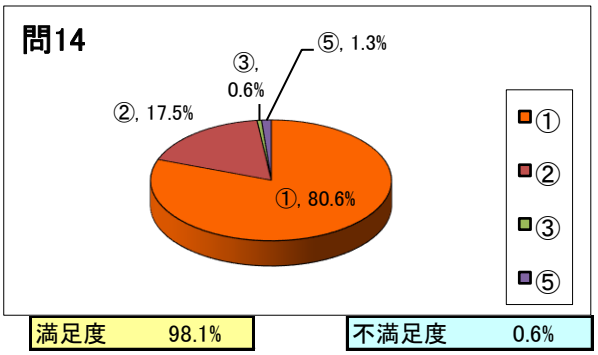
問13 ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？

		割合
満足	①	65.8%
ほぼ満足	②	29.6%
やや不満	③	2.2%
不満	④	0.3%
無回答	⑤	2.1%



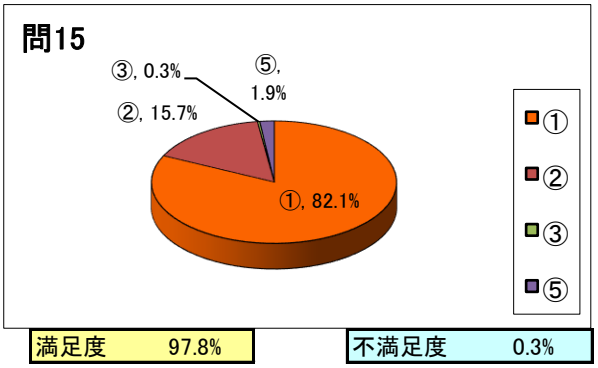
問14 ニチイ学館は、サービス技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

		割合
しっかり行っていると感じる	①	80.6%
ある程度行っていると感じる	②	17.5%
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	1.3%



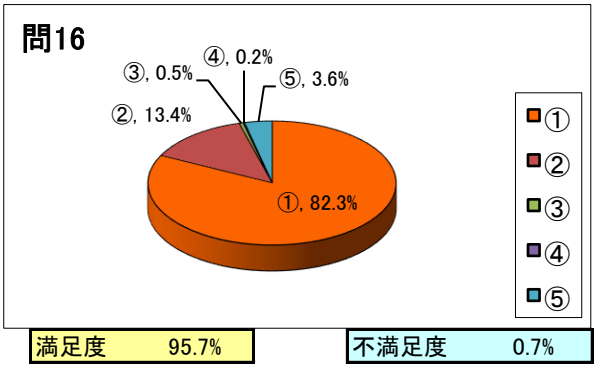
問15 ニチイ学館は、ニチイライフの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮（むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等）をしていると感じますか？

		割合
よく配慮していると感じる	①	82.1%
ある程度配慮していると感じる	②	15.7%
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	0.0%
無回答	⑤	1.9%



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充分に話を聞いていますか？

		割合
充分に聞いている	①	82.3%
ある程度聞いている	②	13.4%
あまり聞いていない	③	0.5%
全く聞いていない	④	0.2%
無回答	⑤	3.6%



2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

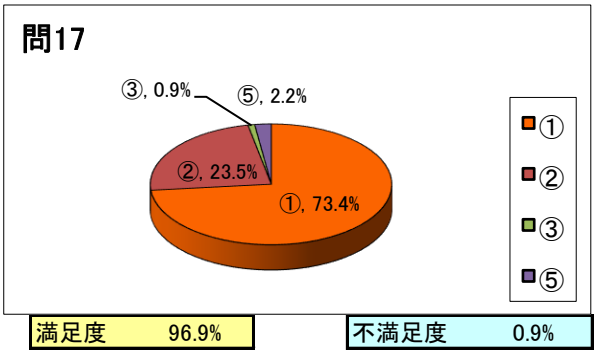
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

5. サービスの総合評価

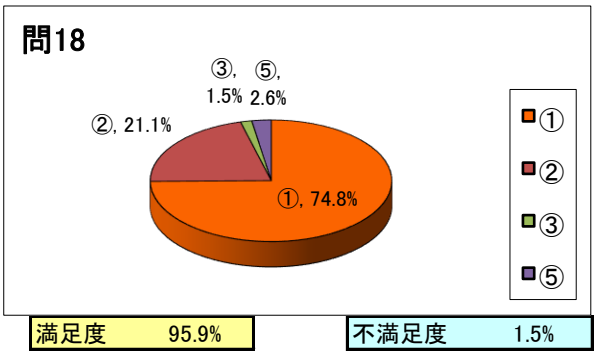
問17 総合的に考えて、ニチイライフに満足していますか？

		割合
満足	①	73.4%
ほぼ満足	②	23.5%
やや不満	③	0.9%
不満	④	0.0%
無回答	⑤	2.2%



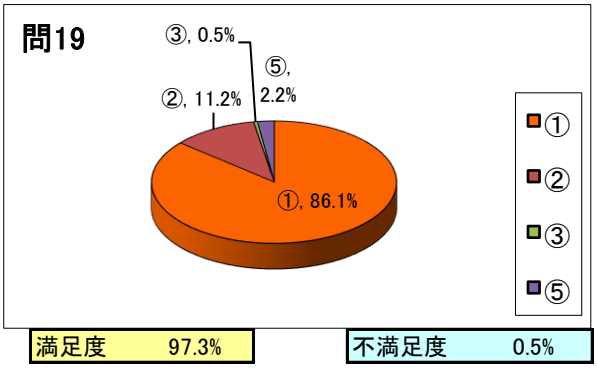
問18 ニチイライフを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

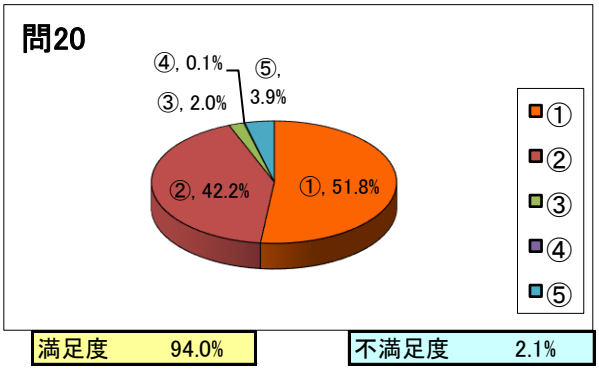
		割合
とても生活しやすくなった	①	74.8%
すこし生活しやすくなった	②	21.1%
あまり変わらない	③	1.5%
生活しにくくなった	④	0.0%
無回答	⑤	2.6%



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？

		割合
ぜひ続けたい	①	86.1%
やや続けたい	②	11.2%
あまり続けたくない	③	0.5%
続けたくない	④	0.0%
無回答	⑤	2.2%



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	51.8%
薦めてもよい	②	42.2%
あまり薦めたくない	③	2.0%
絶対薦めない	④	0.1%
無回答	⑤	3.9%