

2019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	2019年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	2019年顧客満足度調査集計結果【全体】	2ページ
3	2019年顧客満足度調査集計結果【全体】	3ページ
4	2019年顧客満足度調査集計結果【全体】	4ページ
5	2019年顧客満足度調査集計結果【全体】	5ページ
5	2019年顧客満足度調査集計結果【全体】	6ページ
5	2019年顧客満足度調査集計結果【全体】	7ページ
5	2019年顧客満足度調査集計結果【全体】	8ページ
5	2019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	1,936
調査票 回収数	1,520
回収率	78.5%

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	1,271
シニア短時間プラン	128
無回答	121
合計	1,520

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	248
要介護1、2	302
要介護3	107
要介護4	59
要介護5	40
障がい認定	114
認定なし	595
無回答	55
合計	1,520

■問オ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	655
同居(ご夫婦のみ)	253
同居(親御さんと)	61
同居(子供さんと)	404
その他	129
無回答	18
合計	1,520

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	1,134	297	22	6	61	1,520	94.7
問2	1,117	313	18	4	68	1,520	94.7
問3	1,066	364	16	4	70	1,520	94.1
問4	1,047	371	28	5	69	1,520	93.5
問5	1,389	95	7	0	29	1,520	98.4
問6	1,311	166	9	0	34	1,520	97.4
問7	1,317	158	9	1	35	1,520	97.5
問8	1,304	164	10	1	41	1,520	97.3
問9	1,324	165	9	1	21	1,520	97.4
問10	1,310	171	12	1	26	1,520	97.2
問11	1,310	176	10	1	23	1,520	97.2
問12	1,155	302	24	3	36	1,520	94.8
問13	1,060	375	37	10	38	1,520	92.9
問14	1,216	248	11	3	42	1,520	96.0
問15	1,257	193	10	20	40	1,520	95.9
問16	1,243	213	17	2	45	1,520	96.3
問17	1,022	458	14	1	25	1,520	93.3
問18	1,121	338	33	0	28	1,520	94.1
問19	1,338	151	5	1	25	1,520	97.7
問20	624	543	240	45	68	1,520	80.1
合計	23,665	5,261	541	109	824	30,400	95.1

4 総合評価 **95.1**

5 合否判定 **合格** ※ 総合評価80点以上で合格判定とする

2019年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

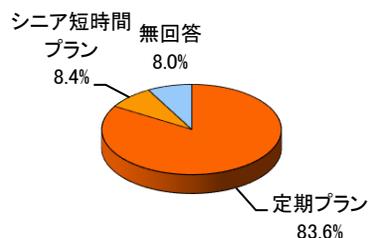
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

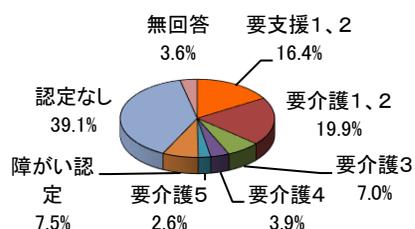
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	定期プラン	83.6%
	シニア短時間プラン	8.4%
	無回答	8.0%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	16.4%
	要介護1、2	19.9%
	要介護3	7.0%
	要介護4	3.9%
	要介護5	2.6%
	障がい認定	7.5%
	認定なし	39.1%
	無回答	3.6%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	43.1%
	同居(ご夫婦のみ)	16.6%
	同居(親御さんと)	4.0%
	同居(子供さんと)	26.6%
	その他	8.5%
	無回答	1.2%

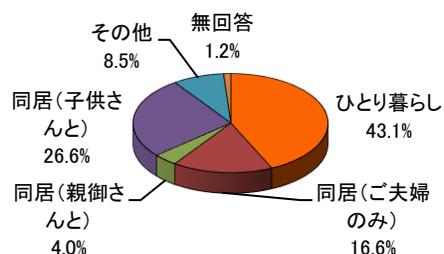
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

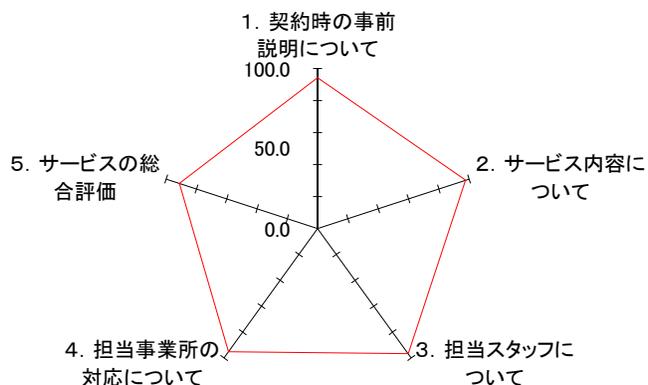


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	94.2
2. サービス内容について	97.7
3. 担当スタッフについて	96.6
4. 担当事業所の対応について	95.3
5. サービスの総合評価	91.3
6. 総合評価	95.1

顧客満足度 カテゴリー別結果



— 全体

2019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		4.7	94.2	11.5
問1	担当者は、見積料金について十分に説明を行ってと感じましたか？	4.7	94.7	11.6
問2	申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者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	94.7	11.0
問3	申込書や【ご利用にあたりまして】に対する説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	4.7	94.1	11.1
問4	担当者による、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？	4.7	93.5	12.3
2. サービス内容について		4.9	97.7	7.5
問5	訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	4.9	98.4	6.3
問6	サービスの内容は、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	7.7
問7	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？	4.9	97.5	7.9
問8	サービス時に、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？	4.9	97.3	8.1
3. 担当スタッフについて		4.9	96.6	8.9
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？	4.9	97.4	7.9
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？	4.9	97.2	8.4
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？	4.9	97.2	8.2
問12	担当スタッフが記載するサービス実施報告書の内容はわかりやすいですか？	4.7	94.8	11.2
4. 担当事業所の対応について		4.8	95.3	11.2
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？	4.6	92.9	13.6
問14	スタッフの教育や管理面について、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、しっかりと行っていると感じますか？	4.8	96.0	9.5
問15	サービスをおこなう際に、お客様や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	95.9	12.1
問16	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	96.3	9.7
5. サービスの総合評価		4.6	91.3	13.2
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	93.3	10.7
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	11.7
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	97.7	7.2
問20	もし、家事・育児・自費介護サービスが必要なご家族や友人がいた場合、ニチイライフをおすすめする可能性はどのくらいありますか？※0点(絶対おすすめない)～10点(強くすすめる)で〇してください。	4.0	80.1	23.4

2019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 全 通 り そ の	2 大 体 通 り 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 通 り そ の	3 で あ ま り い い	4 全 く 違 う	0 無 回 答
1. 契約時の事前説明について	4,364	1,345	84	19	268	6,080	71.8%	22.1%	1.4%	0.3%	4.4%
問1 担当者は、見積料金について充分に説明を行っていると感じましたか？	1,134	297	22	6	61	1,520	74.7%	19.5%	1.4%	0.4%	4.0%
問2 申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者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？	1,117	313	18	4	68	1,520	73.4%	20.6%	1.2%	0.3%	4.5%
問3 申込書や【ご利用にあたりまして】に対する説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	1,066	364	16	4	70	1,520	70.1%	23.9%	1.1%	0.3%	4.6%
問4 担当者による、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？	1,047	371	28	5	69	1,520	69.0%	24.4%	1.8%	0.3%	4.5%
2. サービス内容について	5,321	583	35	2	139	6,080	87.5%	9.6%	0.6%	0.0%	2.3%
問5 訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	1,389	95	7	0	29	1,520	91.3%	6.3%	0.5%	0.0%	1.9%
問6 サービスの内容は、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？	1,311	166	9	0	34	1,520	86.3%	10.9%	0.6%	0.0%	2.2%
問7 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？	1,317	158	9	1	35	1,520	86.6%	10.4%	0.6%	0.1%	2.3%
問8 サービス時に、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？	1,304	164	10	1	41	1,520	85.7%	10.8%	0.7%	0.1%	2.7%
3. 担当スタッフについて	5,099	814	55	6	106	6,080	83.9%	13.4%	0.9%	0.1%	1.7%
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？	1,324	165	9	1	21	1,520	87.0%	10.9%	0.6%	0.1%	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？	1,310	171	12	1	26	1,520	86.1%	11.3%	0.8%	0.1%	1.7%
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？	1,310	176	10	1	23	1,520	86.1%	11.6%	0.7%	0.1%	1.5%
問12 担当スタッフが記載するサービス実施報告書の内容はわかりやすいですか？	1,155	302	24	3	36	1,520	75.9%	19.9%	1.6%	0.2%	2.4%
4. 担当事業所の対応について	4,776	1,029	75	35	165	6,080	78.6%	16.9%	1.2%	0.6%	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？	1,060	375	37	10	38	1,520	69.7%	24.7%	2.4%	0.7%	2.5%
問14 スタッフの教育や管理面について、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、しっかりと行っていると感じますか？	1,216	248	11	3	42	1,520	80.0%	16.3%	0.7%	0.2%	2.8%
問15 サービスをおこなう際に、お客様や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？	1,257	193	10	20	40	1,520	82.7%	12.7%	0.7%	1.3%	2.6%
問16 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？	1,243	213	17	2	45	1,520	81.8%	14.0%	1.1%	0.1%	3.0%
5. サービスの総合評価	4,105	1,490	292	47	146	6,080	67.5%	24.5%	4.8%	0.8%	2.4%
問17 総合的に考えて、ニチイライフに満足していますか？	1,022	458	14	1	25	1,520	67.3%	30.1%	0.9%	0.1%	1.6%
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？	1,121	338	33	0	28	1,520	73.8%	22.2%	2.2%	0.0%	1.8%
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？	1,338	151	5	1	25	1,520	88.1%	9.9%	0.3%	0.1%	1.6%
問20 もし、家事・育児・自費介護サービスが必要なご家族や友人がいた場合、ニチイライフをおすすめする可能性はどのくらいありますか？※0点(絶対おすすめしない)～10点(強くすすめる)でOしてください。	624	543	240	45	68	1,520	41.0%	35.7%	15.8%	3.0%	4.5%

2019年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

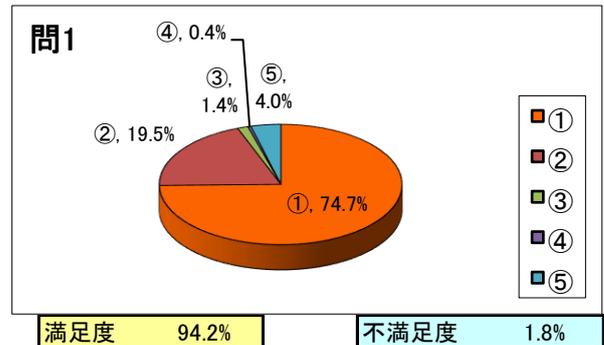
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

1. 契約時の事前説明について

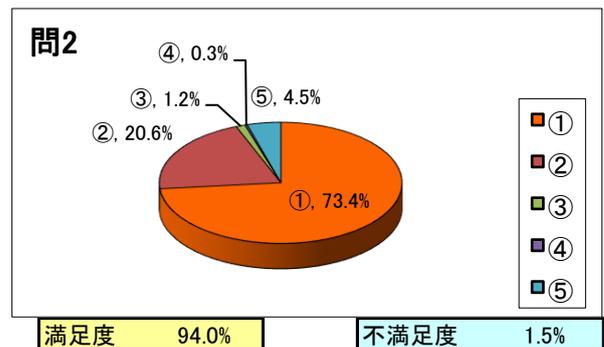
問1 担当者は、見積料金について十分に説明を行っていると感じましたか？

	割合
充分に行っていた	① 74.7%
ある程度行っていた	② 19.5%
あまり行っていなかった	③ 1.4%
行っていなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 4.0%



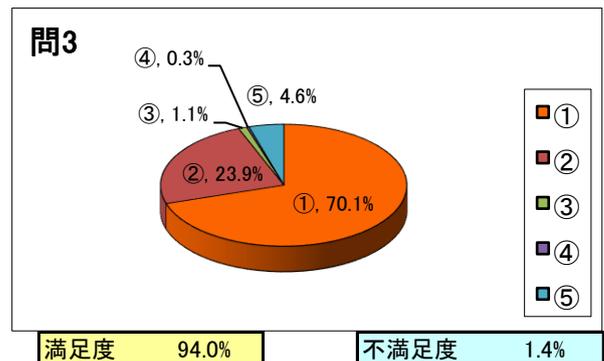
問2 申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者は説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に行っていた	① 73.4%
ある程度行っていた	② 20.6%
あまり行っていなかった	③ 1.2%
行っていなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 4.5%



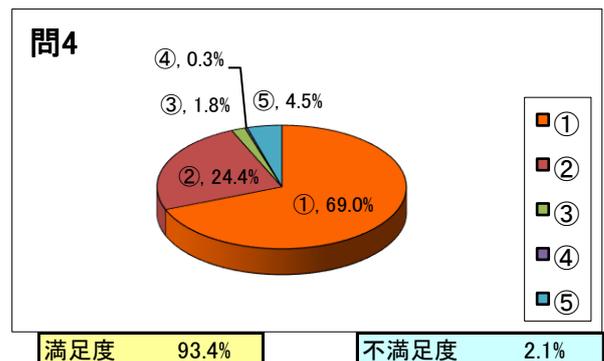
問3 申込書や【ご利用にあたりまして】に対する説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？

	割合
充分に行っていた	① 70.1%
ある程度行っていた	② 23.9%
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 4.6%



問4 担当者による、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
充分に行っていた	① 69.0%
ある程度行っていた	② 24.4%
あまり行っていなかった	③ 1.8%
行っていなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 4.5%



2019年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

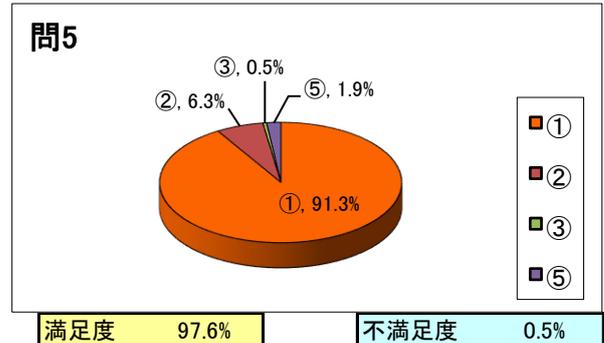
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

2. サービス内容について

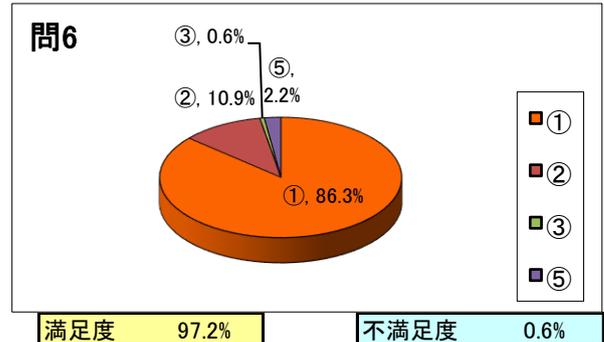
問5 訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

		割合
そう思う	①	91.3%
まあそう思う	②	6.3%
あまり思わない	③	0.5%
思わない	④	0.0%
無回答	⑤	1.9%



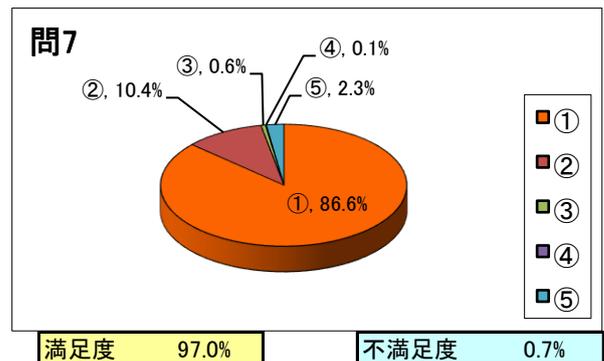
問6 サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

		割合
そう思う	①	86.3%
まあそう思う	②	10.9%
あまり思わない	③	0.6%
思わない	④	0.0%
無回答	⑤	2.2%



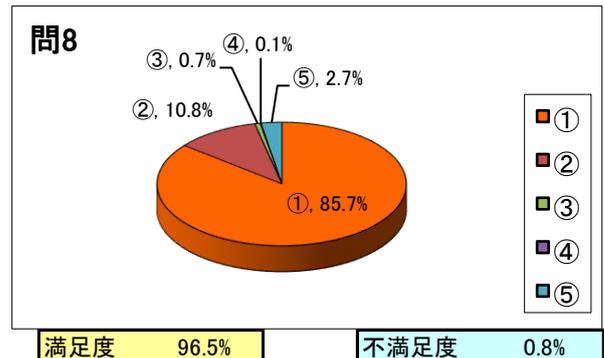
問7 ニチイライフの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

		割合
そう思う	①	86.6%
まあそう思う	②	10.4%
あまり思わない	③	0.6%
思わない	④	0.1%
無回答	⑤	2.3%



問8 サービス時に、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
そう思う	①	85.7%
まあそう思う	②	10.8%
あまり思わない	③	0.7%
思わない	④	0.1%
無回答	⑤	2.7%



2019年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

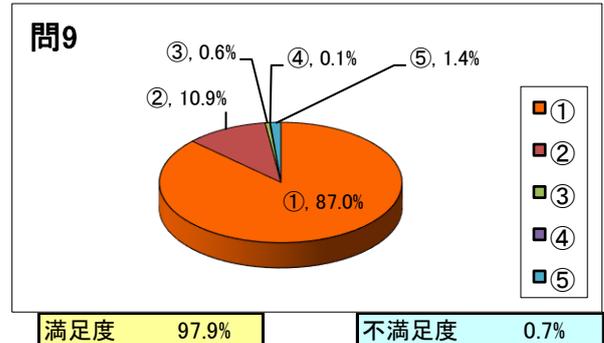
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

3. 担当スタッフについて

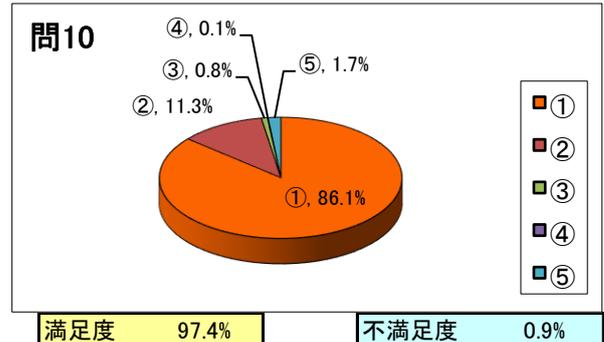
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
そう思う	① 87.0%
まあそう思う	② 10.9%
あまり思わない	③ 0.6%
思わない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.4%



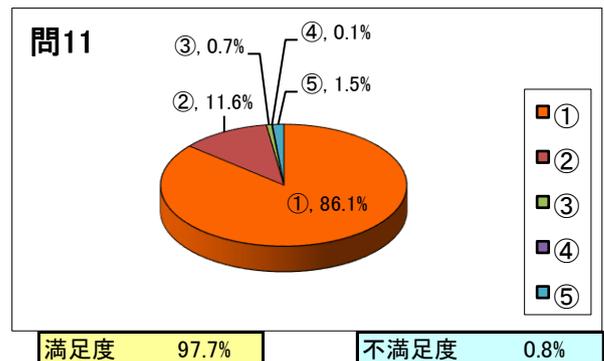
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？

	割合
そう思う	① 86.1%
まあそう思う	② 11.3%
あまり思わない	③ 0.8%
思わない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.7%



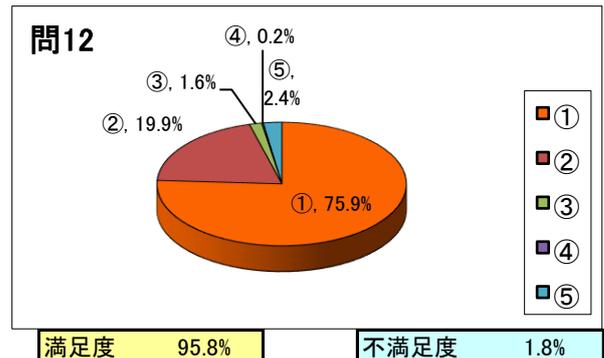
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
そう思う	① 86.1%
まあそう思う	② 11.6%
あまり思わない	③ 0.7%
思わない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.5%



問12 担当スタッフが記載するサービス実施報告書の内容はわかりやすいですか？

	割合
そう思う	① 75.9%
まあそう思う	② 19.9%
あまり思わない	③ 1.6%
思わない	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.4%



2019年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

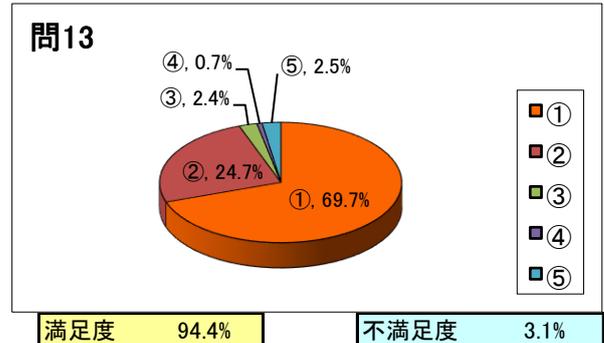
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

4. 担当事業所の対応について

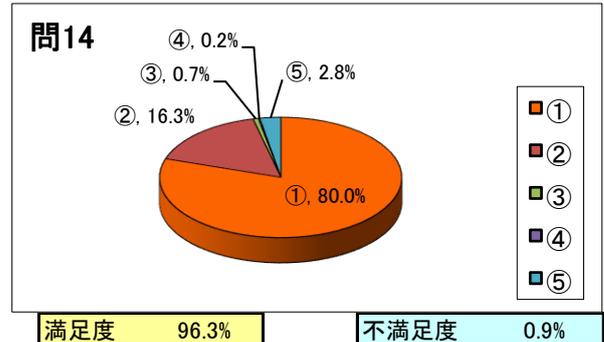
問13 ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？

	割合
そう思う	① 69.7%
まあそう思う	② 24.7%
あまり思わない	③ 2.4%
思わない	④ 0.7%
無回答	⑤ 2.5%



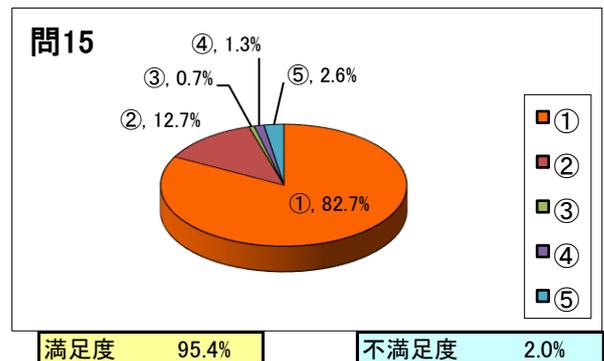
問14 スタッフの教育や管理面について、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、しっかりと行っていると感じますか？

	割合
そう思う	① 80.0%
まあそう思う	② 16.3%
あまり思わない	③ 0.7%
思わない	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.8%



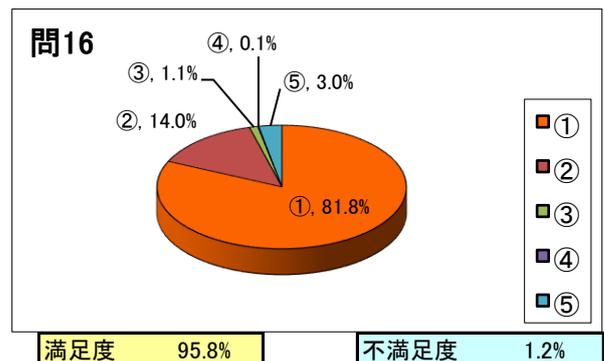
問15 サービスをおこなう際に、お客様やご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知りたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
そう思う	① 82.7%
まあそう思う	② 12.7%
あまり思わない	③ 0.7%
思わない	④ 1.3%
無回答	⑤ 2.6%



問16 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
そう思う	① 81.8%
まあそう思う	② 14.0%
あまり思わない	③ 1.1%
思わない	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.0%



2019年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

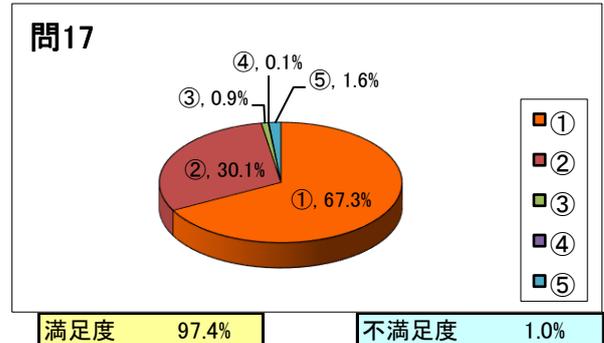
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

5. サービスの総合評価

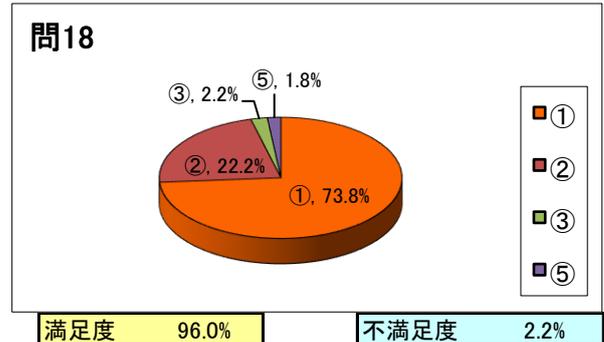
問17 総合的に考えて、ニチイライフに満足していますか？

	割合
満足	① 67.3%
ほぼ満足	② 30.1%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.6%



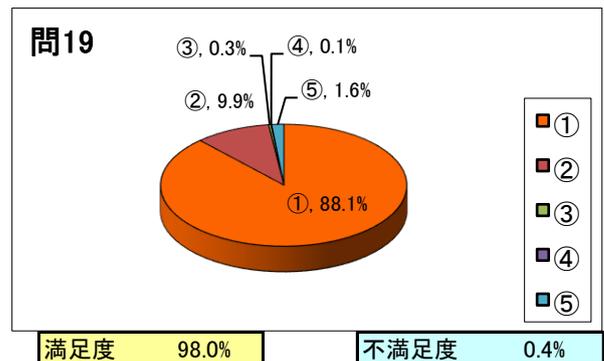
問18 ニチイライフを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 73.8%
すこし生活しやすくなった	② 22.2%
あまり変わらない	③ 2.2%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.8%



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 88.1%
やや続けたい	② 9.9%
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 1.6%



問20 もし、家事・育児・自費介護サービスが必要なご家族や友人がいた場合、ニチイライフをおすすめする可能性はどのくらいありますか？※0点（絶対おすすめしない）～10点（強くすすめる）で〇してください。

	割合
ぜひ薦めたい(9・10点)	① 41.0%
薦めてもよい(7・8点)	② 35.7%
あまり薦めたくない(5・6点)	③ 15.8%
絶対薦めない(0～4点)	④ 3.0%
無回答	⑤ 4.5%

