

# 平成23年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名  
家事代行サービス

## 目次

1	平成23年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	平成23年顧客満足度 評価集計表【全体】	2ページ
3	平成23年利用者回答結果一覧【全体】	3ページ
4	平成23年利用者回答 詳細結果【全体】	4ページ
5	平成23年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	5ページ
5	平成23年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	6ページ
5	平成23年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	7ページ
5	平成23年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	8ページ
5	平成23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	2,253
調査票 回収数	1,441
回収率	64.0%

## 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	916
ご家族	438
その他(記入)	66
無回答	21
合計	1,441

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	342
要介護1	193
要介護2	215
要介護3	121
要介護4	95
要介護5	97
認定なし	297
無回答	81
合計	1,441

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	707
同居(ご夫婦のみ)	267
同居(子供さんと)	338
その他	109
無回答	20
合計	1,441

## 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	1,016	336	33	17	39	1,441	92.8
問2	930	424	37	12	38	1,441	91.7
問3	613	734	54	6	34	1,441	86.9
問4	588	720	44	3	86	1,441	87.2
問5	1,199	179	1	0	62	1,441	97.4
問6	1,118	245	5	1	72	1,441	96.1
問7	1,066	301	3	0	71	1,441	95.5
問8	1,012	340	11	0	78	1,441	94.5
問9	1,086	289	5	1	60	1,441	95.5
問10	1,157	217	4	0	63	1,441	96.7
問11	1,114	253	4	1	69	1,441	96.1
問12	870	406	46	18	101	1,441	90.8
問13	773	535	35	5	93	1,441	90.2
問14	1,040	327	7	0	67	1,441	94.9
問15	1,134	235	5	0	67	1,441	96.4
問16	1,124	218	15	1	83	1,441	96.1
問17	862	482	28	6	63	1,441	91.4
問18	927	411	39	1	63	1,441	92.3
問19	1,081	272	17	5	66	1,441	95.0
問20	598	699	49	8	87	1,441	87.0
合計	19,308	7,623	442	85	1,362	28,820	93.2

## 4 総合評価

93.2

## 5 合否判定

合格

※ 総合評価80点以上で合格判定とする

全体の集計  
0

サービス名  
家事代行サービス

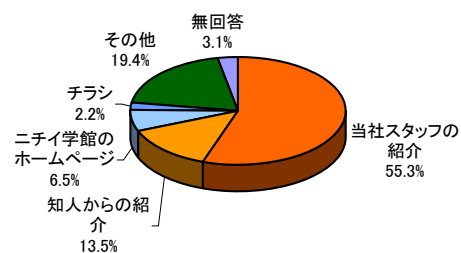
■問エ サービスについて

	人数
当社スタッフの紹介	797
知人からの紹介	195
ニチイ学館のホームページ	93
チラシ	32
その他	280
無回答	44
合計	1,441

6 サービスについて

		全体
サービスについて (%)	当社スタッフの紹介	55.3%
	知人からの紹介	13.5%
	ニチイ学館のホームページ	6.5%
	チラシ	2.2%
	その他	19.4%
	無回答	3.1%

サービスについて



## 全体の集計

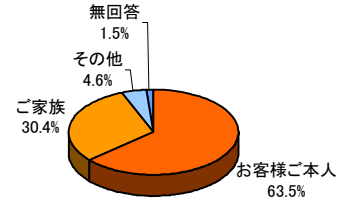
株式会社ニテイ学館

サービス名  
家事代行サービス

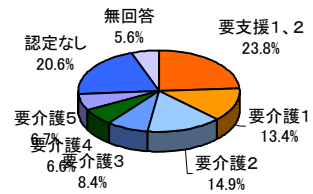
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	63.5%
	ご家族	30.4%
	その他(記入)	4.6%
	無回答	1.5%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	23.8%
	要介護1	13.4%
	要介護2	14.9%
	要介護3	8.4%
	要介護4	6.6%
	要介護5	6.7%
	認定なし	20.6%
	無回答	5.6%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	49.0%
	同居(ご夫婦のみ)	18.5%
	同居(子供さんと)	23.5%
	その他	7.6%
	無回答	1.4%

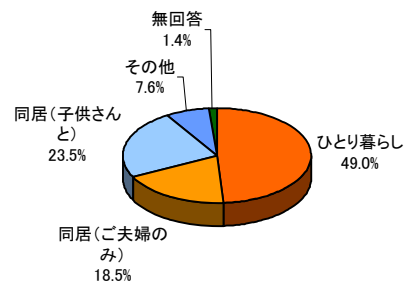
#### 回答者



#### 利用者の要介護度



#### 利用者の世帯構成

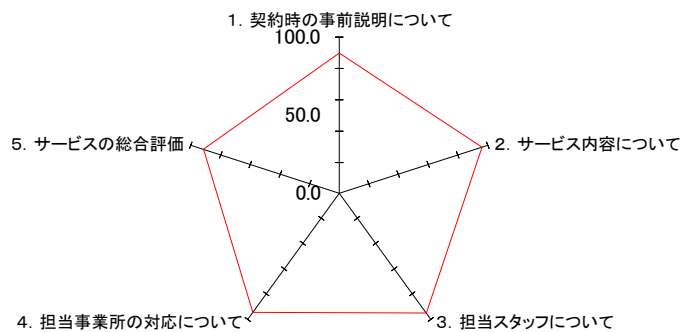


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

#### 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	89.6
2. サービス内容について	95.9
3. 担当スタッフについて	94.8
4. 担当事業所の対応について	94.4
5. サービスの総合評価	91.4
6. 総合評価	93.2

#### 顧客満足度 カテゴリー別結果



— 全体

# 平成23年利用者回答結果一覧【全体】

## 全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名  
家事代行サービス

		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	89.6	14.1
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？	4.6	92.8	14.4
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	91.7	14.2
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？	4.3	86.9	14.3
問4	担当者(サービスマネージャー)による、家事代行サービスの内容、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	87.2	13.5
<b>2. サービス内容について</b>		4.8	95.9	8.5
問5	ニテイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	4.9	97.4	6.9
問6	ニテイ学館による家事代行サービスの内容は、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？	4.8	96.1	8.6
問7	ニテイ学館は、家事代行サービス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	95.5	8.7
問8	ニテイ学館は、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？	4.7	94.5	9.9
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.7	94.8	10.3
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	9.0
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(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	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	96.1	8.6
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？	4.5	90.8	15.7
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.7	94.4	10.2
問13	ニテイ学館による家事代行サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？	4.5	90.2	13.4
問14	ニテイ学館は、介護技術や言葉づかい・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？	4.7	94.9	9.4
問15	ニテイ学館は、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ったり、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	8.3
問16	ニテイ学館は、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	96.1	9.7
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.6	91.4	12.8
問17	総合的に考えて、ニテイ学館の家事代行サービスに満足していますか？	4.6	91.4	12.9
問18	ニテイ学館の家事代行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？	4.6	92.3	12.9
問19	今後もニテイ学館の家事代行サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	95.0	11.0
問20	もし、家事代行サービスが必要な知人がいた場合、ニテイ学館の家事代行サービスの利用を勧めたいと思いますか？	4.4	87.0	14.4

# 平成23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  
家事代行サービス

	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 通 り そ の	で あ は ま り い く	全 く 違 う	無 回 答		全 通 り そ の	大 通 り そ の	で あ は ま り い く	全 く 違 う	無 回 答
<b>1. 契約時の事前説明について</b>	3,147	2,214	168	38	197	5,764	54.6%	38.4%	2.9%	0.7%	3.4%
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？	1,016	336	33	17	39	1,441	70.5%	23.3%	2.3%	1.2%	2.7%
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？	930	424	37	12	38	1,441	64.6%	29.4%	2.6%	0.8%	2.6%
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？	613	734	54	6	34	1,441	42.6%	50.9%	3.7%	0.4%	2.4%
問4 担当者(サービスマネージャー)による、家事代行サービスの内容、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？	588	720	44	3	86	1,441	40.7%	50.0%	3.1%	0.2%	6.0%
<b>2. サービス内容について</b>	4,395	1,065	20	1	283	5,764	76.2%	18.5%	0.3%	0.0%	4.9%
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？	1,199	179	1	0	62	1,441	83.2%	12.4%	0.1%	0.0%	4.3%
問6 ニチイ学館による家事代行サービスの内容は、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？	1,118	245	5	1	72	1,441	77.6%	17.0%	0.3%	0.1%	5.0%
問7 ニチイ学館は、家事代行サービス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？	1,066	301	3	0	71	1,441	74.0%	20.9%	0.2%	0.0%	4.9%
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？	1,012	340	11	0	78	1,441	70.2%	23.6%	0.8%	0.0%	5.4%
<b>3. 担当スタッフについて</b>	4,227	1,165	59	20	293	5,764	73.3%	20.2%	1.0%	0.3%	5.1%
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？	1,086	289	5	1	60	1,441	75.3%	20.1%	0.3%	0.1%	4.2%
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(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？	1,157	217	4	0	63	1,441	80.2%	15.1%	0.3%	0.0%	4.4%
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？	1,114	253	4	1	69	1,441	77.2%	17.6%	0.3%	0.1%	4.8%
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？	870	406	46	18	101	1,441	60.4%	28.2%	3.2%	1.2%	7.0%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>	4,071	1,315	62	6	310	5,764	70.6%	22.8%	1.1%	0.1%	5.4%
問13 ニチイ学館による家事代行サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？	773	535	35	5	93	1,441	53.7%	37.1%	2.4%	0.3%	6.5%
問14 ニチイ学館は、介護技術や言葉づかい・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？	1,040	327	7	0	67	1,441	72.2%	22.7%	0.5%	0.0%	4.6%
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？	1,134	235	5	0	67	1,441	78.8%	16.3%	0.3%	0.0%	4.6%
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？	1,124	218	15	1	83	1,441	78.0%	15.1%	1.0%	0.1%	5.8%
<b>5. サービスの総合評価</b>	3,468	1,864	133	20	279	5,764	60.2%	32.3%	2.3%	0.3%	4.8%
問17 総合的に考えて、ニチイ学館の家事代行サービスに満足していますか？	862	482	28	6	63	1,441	59.9%	33.4%	1.9%	0.4%	4.4%
問18 ニチイ学館の家事代行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？	927	411	39	1	63	1,441	64.3%	28.5%	2.7%	0.1%	4.4%
問19 今後もニチイ学館の家事代行サービスの利用を続けたいと思えますか？	1,081	272	17	5	66	1,441	75.0%	18.9%	1.2%	0.3%	4.6%
問20 もし、家事代行サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館の家事代行サービスの利用を薦めたいと思えますか？	598	699	49	8	87	1,441	41.5%	48.5%	3.4%	0.6%	6.0%

## 全体の集計

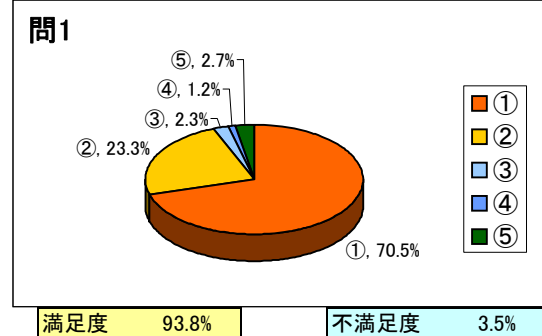
株式会社ニチイ学館

サービス名  
家事代行サービス

### 1. 契約時の事前説明について

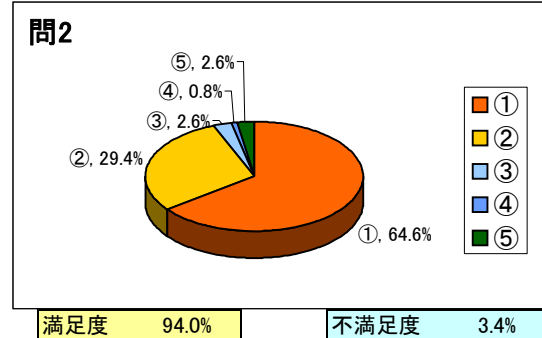
問1 担当者（サービスマネージャー）は、見積料金についての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 70.5%
ある程度行っていた	② 23.3%
あまり行っていなかった	③ 2.3%
行っていなかった	④ 1.2%
無回答	⑤ 2.7%



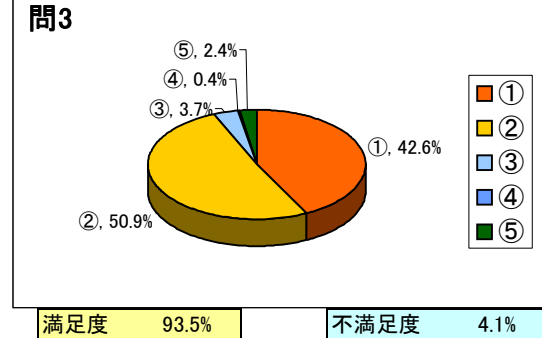
問2 申込書や【ご利用にあたりまして】について、担当者（サービスマネージャー）は説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に行っていた	① 64.6%
ある程度行っていた	② 29.4%
あまり行っていなかった	③ 2.6%
行っていなかった	④ 0.8%
無回答	⑤ 2.6%



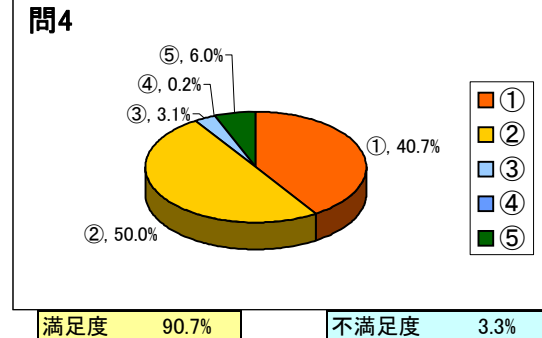
問3 申込書や【ご利用にあたりまして】についての説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 42.6%
だいたい良くわかった	② 50.9%
あまりわからなかった	③ 3.7%
全然わからなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.4%



問4 担当者（サービスマネージャー）による、家事代行サービスの内容、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 40.7%
だいたいわかった	② 50.0%
あまりわからなかった	③ 3.1%
全然わからなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 6.0%



全体の集計

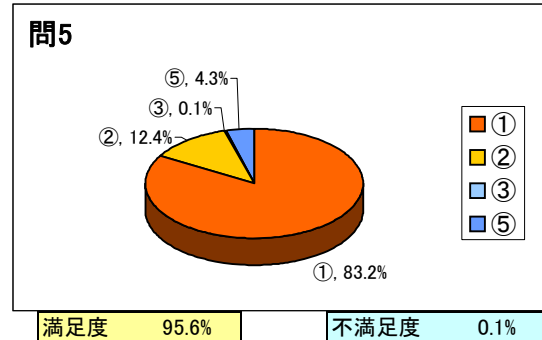
株式会社ニチイ学館

サービス名  
家事代行サービス

2. サービス内容について

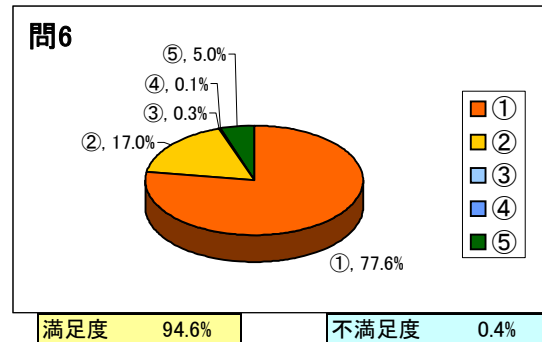
問5 ニチイ学館は、訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 83.2%
だいたい守っている	② 12.4%
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 4.3%



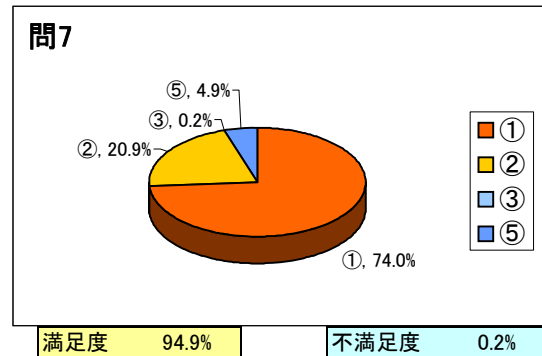
問6 ニチイ学館による家事代行サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 77.6%
だいたい行われている	② 17.0%
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 5.0%



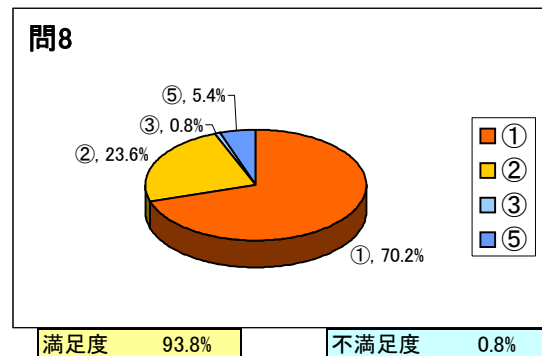
問7 ニチイ学館は、家事代行サービスの手順やお客様の状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 74.0%
だいたい行っている	② 20.9%
あまり行っていない	③ 0.2%
行っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.9%



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 70.2%
どちらかと言えば丁寧	② 23.6%
あまり丁寧ではない	③ 0.8%
乱雑	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.4%



全体の集計

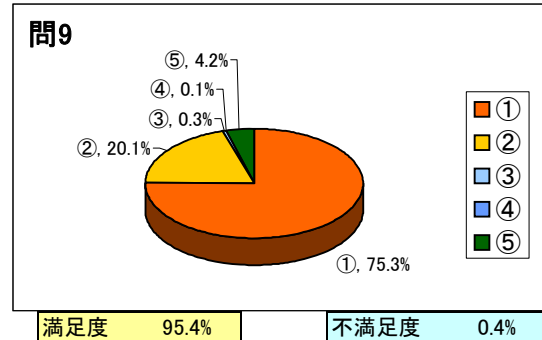
株式会社ニチイ学館

サービス名  
家事代行サービス

3. 担当スタッフについて

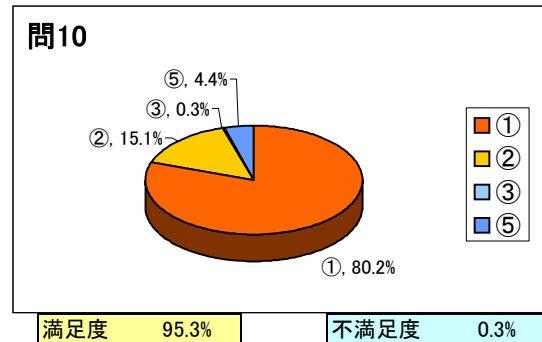
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 75.3%
ほぼ満足	② 20.1%
やや不満	③ 0.3%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.2%



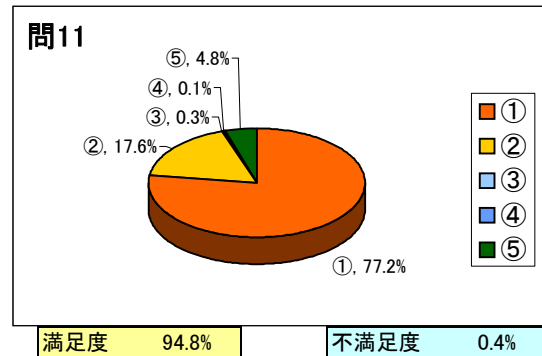
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 80.2%
ある程度気を配っている	② 15.1%
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 4.4%



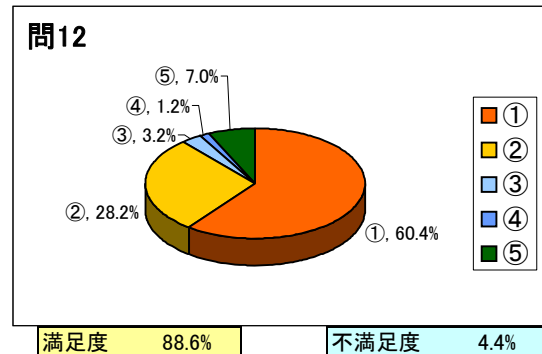
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 77.2%
ある程度感じる	② 17.6%
あまり感じない	③ 0.3%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.8%



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 60.4%
ある程度わかりやすい	② 28.2%
すこしわかりにくい	③ 3.2%
わかりにくい	④ 1.2%
無回答	⑤ 7.0%





全体の集計

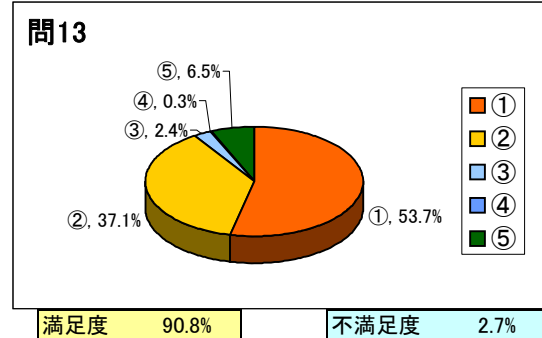
株式会社ニチイ学館

サービス名  
家事代行サービス

4. 担当事業所の対応について

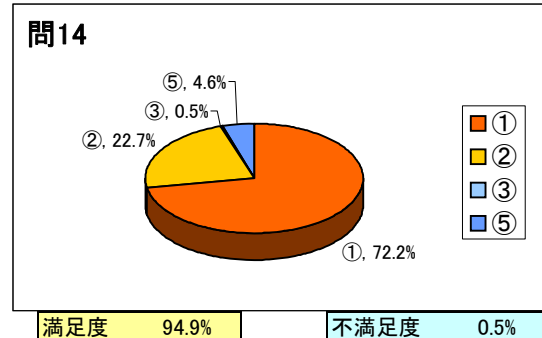
問13 ニチイ学館による家事代行サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 53.7%
ほぼ満足	② 37.1%
やや不満	③ 2.4%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 6.5%



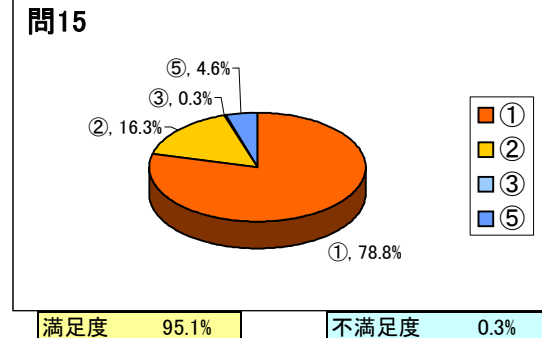
問14 ニチイ学館は、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 72.2%
ある程度行っていると感じる	② 22.7%
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 4.6%



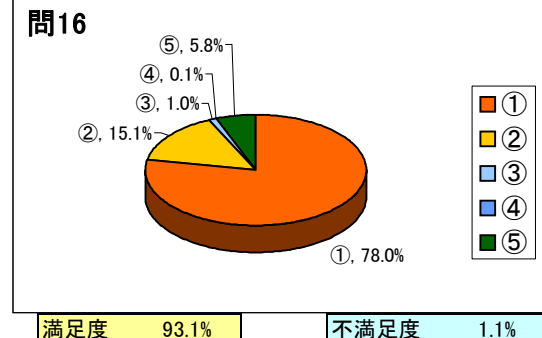
問15 ニチイ学館は、家事代行サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 78.8%
ある程度配慮していると感じる	② 16.3%
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 4.6%



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 78.0%
ある程度聞いている	② 15.1%
あまり聞いていない	③ 1.0%
全く聞いていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.8%



全体の集計

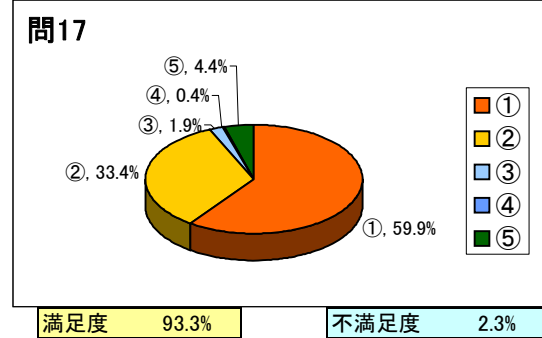
株式会社ニチイ学館

サービス名  
家事代行サービス

5. サービスの総合評価

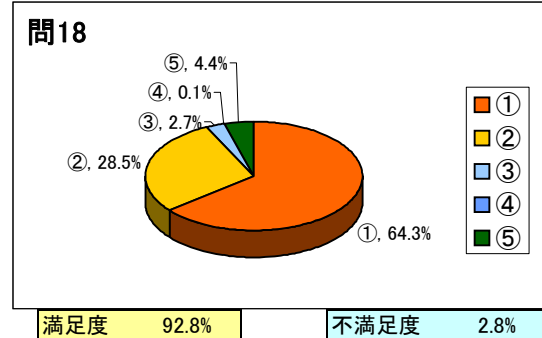
問17 総合的に考えて、ニチイ学館の家事代行サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 59.9%
ほぼ満足	② 33.4%
やや不満	③ 1.9%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 4.4%



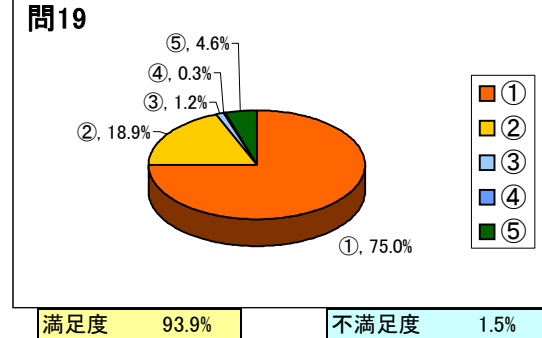
問18 ニチイ学館の家事代行サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 64.3%
すこし生活しやすくなった	② 28.5%
あまり変わらない	③ 2.7%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.4%



問19 今後もニチイ学館の家事代行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 75.0%
やや続けたい	② 18.9%
あまり続けたくない	③ 1.2%
続けたくない	④ 0.3%
無回答	⑤ 4.6%



問20 もし、家事代行サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館の家事代行サービスの利用を勧めたいと思いますか？

	割合
ぜひ勧めたい	① 41.5%
勧めてもよい	② 48.5%
あまり勧めたくない	③ 3.4%
絶対勧めない	④ 0.6%
無回答	⑤ 6.0%

