

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

～ニチイの家事・育児・自費介護サービス～
(旧称:ニチイの家事代行サービス)

目次

1	平成25年度顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	平成25年度顧客満足度 評価集計表【全体】	2ページ
3	平成25年度利用者回答結果一覧【全体】	3ページ
4	平成25年度利用者回答 詳細結果【全体】	4ページ
5	平成25年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	5ページ
5	平成25年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	6ページ
5	平成25年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	7ページ
5	平成25年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	8ページ
5	平成25年度利用者回答 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	3,706
調査票 回収数	2,335
回収率	63.0%

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	1,432
シニア短時間プラン	565
無回答	338
合計	2,335

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	513
要介護1、2	664
要介護3	226
要介護4	137
要介護5	123
障がい認定	189
認定なし	337
無回答	146
合計	2,335

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,104
同居(ご夫婦のみ)	425
同居(親御さんと)	58
同居(子供さんと)	493
その他	191
無回答	64
合計	2,335

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	1,628	530	60	20	97	2,335	92.9
問2	1,554	628	48	14	91	2,335	92.6
問3	1,062	1,117	66	9	81	2,335	88.0
問4	993	1,102	65	6	169	2,335	87.8
問5	1,958	251	3	1	122	2,335	97.6
問6	1,822	367	14	1	131	2,335	96.3
問7	1,741	436	13	3	142	2,335	95.6
問8	1,641	517	24	2	151	2,335	94.5
問9	1,760	434	19	2	120	2,335	95.5
問10	1,851	346	16	0	122	2,335	96.4
問11	1,870	387	12	2	64	2,335	96.2
問12	1,482	653	62	15	123	2,335	91.9
問13	1,438	753	58	8	78	2,335	91.5
問14	1,733	521	15	1	65	2,335	95.0
問15	1,875	379	9	2	70	2,335	96.3
問16	1,883	344	9	2	97	2,335	96.6
問17	1,515	656	51	4	109	2,335	92.6
問18	1,598	550	67	2	118	2,335	93.2
問19	1,792	385	23	5	130	2,335	95.7
問20	1,056	1,063	57	9	150	2,335	88.4
合計	32,252	11,419	691	108	2,230	46,700	93.7

4 総合評価

93.7

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

株式会社ニチイ学館

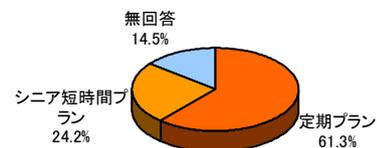
サービス名

ニチイライフ ～ニチイの家事・育児・自費介護サービス～(旧称:ニチイの家事代行サービス)

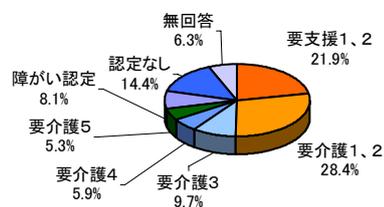
6 回答者・利用者について

回答者

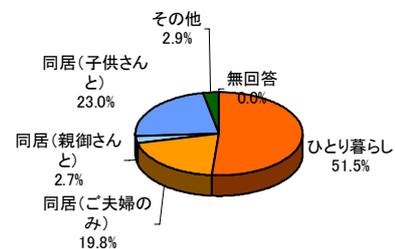
		全体
回答者 (%)	定期プラン	61.3%
	シニア短時間プラン	24.2%
	無回答	14.5%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	21.9%
	要介護1、2	28.4%
	要介護3	9.7%
	要介護4	5.9%
	要介護5	5.3%
	障がい認定	8.1%
	認定なし	14.4%
	無回答	6.3%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	47.3%
	同居(ご夫婦のみ)	18.2%
	同居(親御さんと)	2.5%
	同居(子供さんと)	21.1%
	その他	2.7%
	無回答	0.0%



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

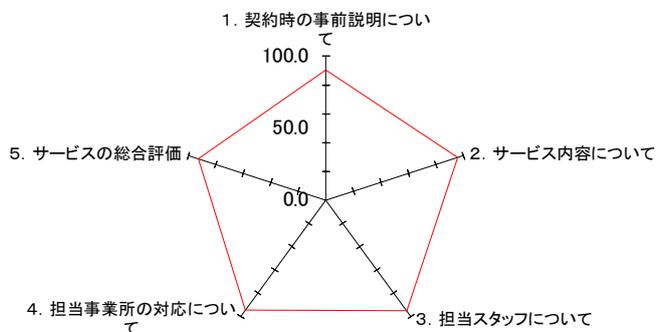


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	95.0
4. 担当事業所の対応について	94.9
5. サービスの総合評価	92.5
6. 総合評価	93.7

顧客満足度 カテゴリー別結果



— 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 ～ニチイの家事・育児・自費介護サービス～(旧称:ニチイの家事代行サービス)

		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		4.5	90.3	13.6
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	92.9	14.1
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	92.6	13.2
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？	4.4	88.0	13.6
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	87.8	13.4
2. サービス内容について		4.8	96.0	8.9
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？	4.9	97.6	6.9
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？	4.8	96.3	8.9
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？	4.8	95.6	9.5
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？	4.7	94.5	10.5
3. 担当スタッフについて		4.8	95.0	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	9.7
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？	4.8	96.4	8.7
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	96.2	8.9
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	91.9	14.0
4. 担当事業所の対応について		4.7	94.9	10.0
問13	ニチイ学館による家事代行サービスに関する提案や連絡体制に満足していますか？	4.6	91.5	13.3
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行っていると感じますか？	4.7	95.0	9.7
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？	4.8	96.3	8.6
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？	4.8	96.6	8.4
5. サービスの総合評価		4.6	92.5	12.2
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？	4.6	92.6	12.5
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？	4.7	93.2	12.9
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？	4.8	95.7	10.2
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いますか？	4.4	88.4	13.4

全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名

ニテイライフ ～ニテイの家事・育児・自費介護サービス～(旧称:ニテイの家事代行サービス)

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
	1 全 く そ の 通	2 大 体 そ の 通	3 あ ま り い い で	4 全 く 違 う	0 無 回 答		1 全 く そ の 通	2 大 体 そ の 通	3 あ ま り い い で	4 全 く 違 う	0 無 回 答
1. 契約時の事前説明について	5,237	3,377	239	49	438	9,340	56.1%	36.2%	2.6%	0.5%	4.7%
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？	1,628	530	60	20	97	2,335	69.6%	22.7%	2.6%	0.9%	4.2%
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？	1,554	628	48	14	91	2,335	66.5%	26.9%	2.1%	0.6%	3.9%
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？	1,062	1,117	66	9	81	2,335	45.5%	47.8%	2.8%	0.4%	3.5%
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？	993	1,102	65	6	169	2,335	42.5%	47.2%	2.8%	0.3%	7.2%
2. サービス内容について	7,162	1,571	54	7	546	9,340	76.7%	16.8%	0.6%	0.1%	5.8%
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？	1,958	251	3	1	122	2,335	84.0%	10.7%	0.1%	0.0%	5.2%
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？	1,822	367	14	1	131	2,335	78.1%	15.7%	0.6%	0.0%	5.6%
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？	1,741	436	13	3	142	2,335	74.5%	18.7%	0.6%	0.1%	6.1%
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？	1,641	517	24	2	151	2,335	70.3%	22.1%	1.0%	0.1%	6.5%
3. 担当スタッフについて	6,963	1,820	109	19	429	9,340	74.6%	19.5%	1.2%	0.2%	4.6%
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？	1,760	434	19	2	120	2,335	75.4%	18.6%	0.8%	0.1%	5.1%
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？	1,851	346	16	0	122	2,335	79.3%	14.8%	0.7%	0.0%	5.2%
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？	1,870	387	12	2	64	2,335	80.1%	16.6%	0.5%	0.1%	2.7%
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？	1,482	653	62	15	123	2,335	63.4%	28.0%	2.7%	0.6%	5.3%
4. 担当事業所の対応について	6,929	1,997	91	13	310	9,340	74.2%	21.4%	1.0%	0.1%	3.3%
問13 ニテイ学館による家事代行サービスに関する提案や連絡体制に満足していますか？	1,438	753	58	8	78	2,335	61.7%	32.2%	2.5%	0.3%	3.3%
問14 ニテイ学館は、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？	1,733	521	15	1	65	2,335	74.3%	22.3%	0.6%	0.0%	2.8%
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り、他者の個人情報をお話したりしない等)をしていますと感じますか？	1,875	379	9	2	70	2,335	80.3%	16.2%	0.4%	0.1%	3.0%
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？	1,883	344	9	2	97	2,335	80.6%	14.7%	0.4%	0.1%	4.2%
5. サービスの総合評価	5,961	2,654	198	20	507	9,340	63.8%	28.4%	2.1%	0.2%	5.4%
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？	1,515	656	51	4	109	2,335	64.8%	28.1%	2.2%	0.2%	4.7%
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？	1,598	550	67	2	118	2,335	68.3%	23.6%	2.9%	0.1%	5.1%

全体の集計

株式会社ニチイ学館

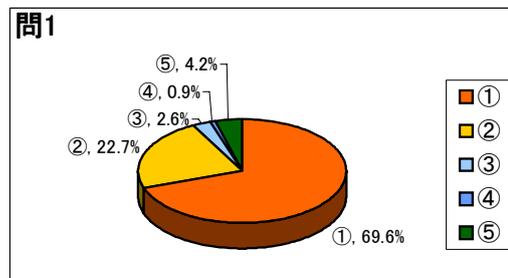
サービス名

ニチイライフ ～ニチイの家事・育児・自費介護サービス～(旧称:ニチイの家事代行サービス)

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 69.6%
ある程度行っていた	② 22.7%
あまり行っていなかった	③ 2.6%
行っていなかった	④ 0.9%
無回答	⑤ 4.2%

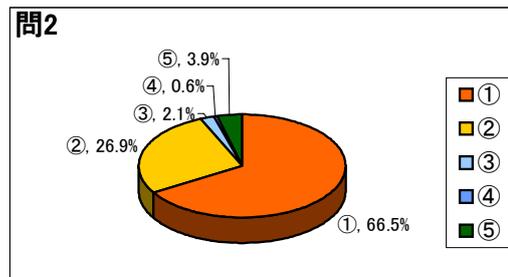


満足度 92.3%

不満足度 3.5%

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 66.5%
ある程度行っていた	② 26.9%
あまり行っていなかった	③ 2.1%
行っていなかった	④ 0.6%
無回答	⑤ 3.9%

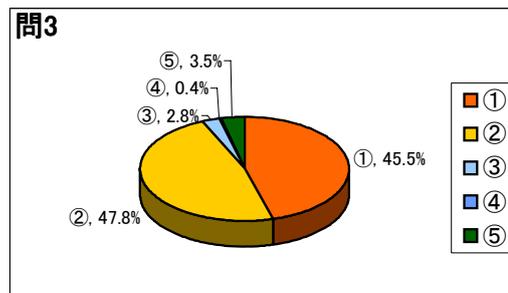


満足度 93.4%

不満足度 2.7%

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 45.5%
だいたい良くわかった	② 47.8%
あまりわからなかった	③ 2.8%
全然わからなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 3.5%

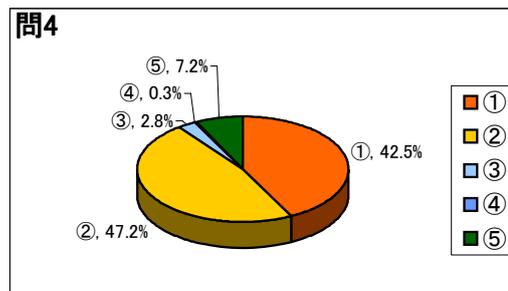


満足度 93.3%

不満足度 3.2%

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 42.5%
だいたいわかった	② 47.2%
あまりわからなかった	③ 2.8%
全然わからなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 7.2%



満足度 89.7%

不満足度 3.1%

全体の集計

株式会社ニチイ学館

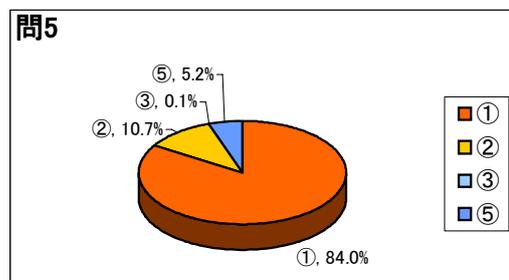
サービス名

ニチイライフ ～ニチイの家事・育児・自費介護サービス～(旧称:ニチイの家事代行サービス)

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 84.0%
だいたい守っている	② 10.7%
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 5.2%

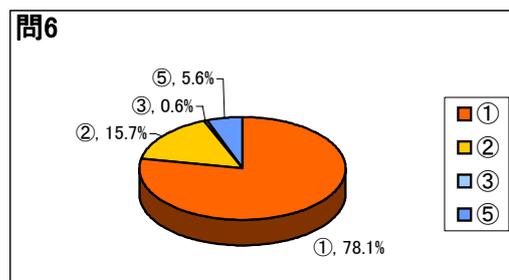


満足度 94.7%

不満足度 0.1%

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 78.1%
だいたい行われている	② 15.7%
あまり行われていない	③ 0.6%
行われていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.6%

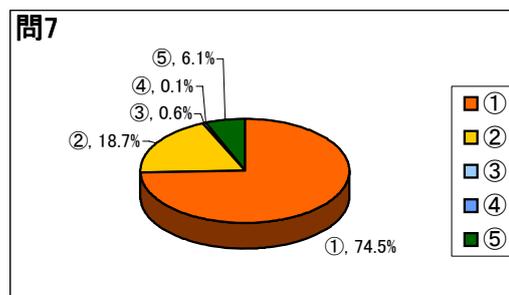


満足度 93.8%

不満足度 0.6%

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 74.5%
だいたい行っている	② 18.7%
あまり行っていない	③ 0.6%
行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.1%

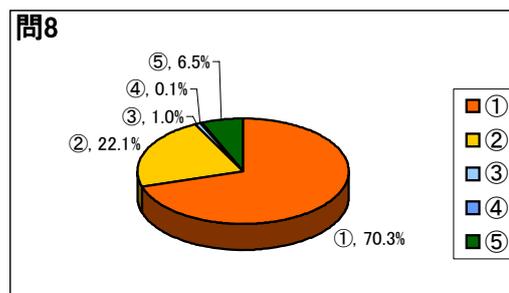


満足度 93.2%

不満足度 0.7%

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扱っていますか？

	割合
とても丁寧	① 70.3%
どちらかと言えば丁寧	② 22.1%
あまり丁寧ではない	③ 1.0%
乱雑	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.5%



満足度 92.4%

不満足度 1.1%

全体の集計

株式会社ニチイ学館

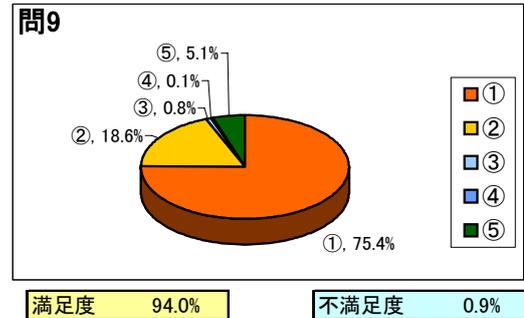
サービス名

ニチイライフ ～ニチイの家事・育児・自費介護サービス～(旧称:ニチイの家事代行サービス)

3. 担当スタッフについて

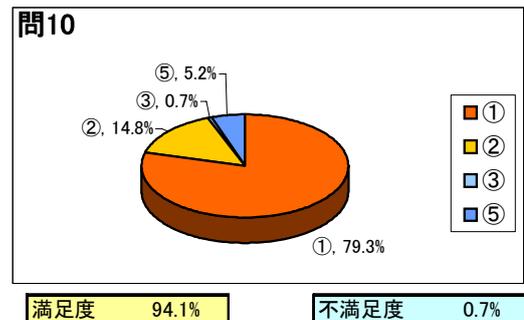
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 75.4%
ほぼ満足	② 18.6%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.1%



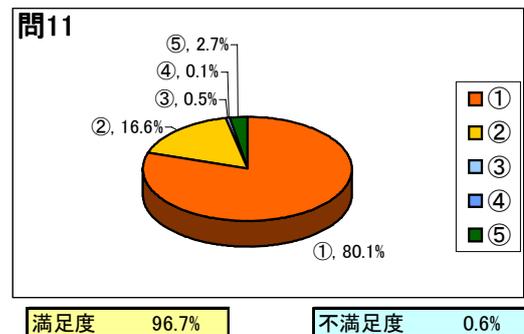
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 79.3%
ある程度気を配っている	② 14.8%
あまり気を配っていない	③ 0.7%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.2%



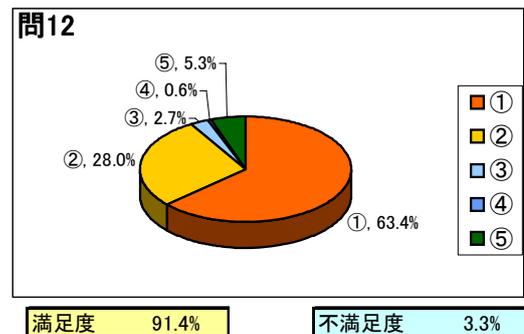
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 80.1%
ある程度感じる	② 16.6%
あまり感じない	③ 0.5%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.7%



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 63.4%
ある程度わかりやすい	② 28.0%
すこしわかりにくい	③ 2.7%
わかりにくい	④ 0.6%
無回答	⑤ 5.3%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

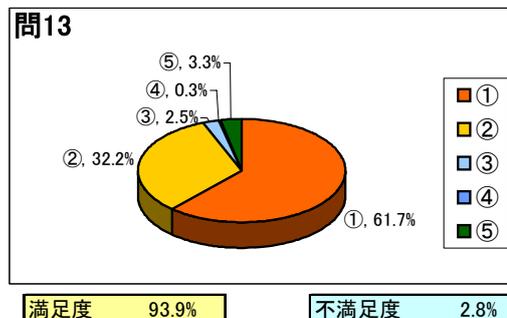
サービス名

ニチイライフ ～ニチイの家事・育児・自費介護サービス～(旧称:ニチイの家事代行サービス)

4. 担当事業所の対応について

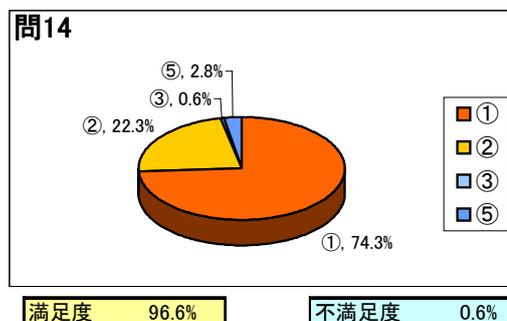
問13 ニチイ学館による家事代行サービスに関する提案や連絡体制に満足していますか？

	割合
満足	① 61.7%
ほぼ満足	② 32.2%
やや不満	③ 2.5%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 3.3%



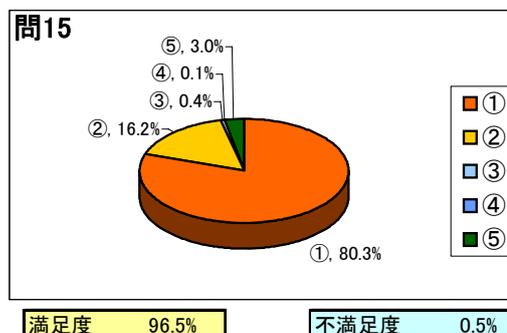
問14 ニチイ学館は、サービス技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 74.3%
ある程度行っていると感じる	② 22.3%
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 2.8%



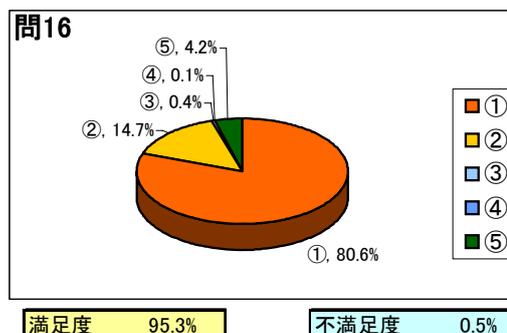
問15 ニチイ学館は、家事代行サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 80.3%
ある程度配慮していると感じる	② 16.2%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.4%
全く配慮していないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.0%



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 80.6%
ある程度聞いている	② 14.7%
あまり聞いていない	③ 0.4%
全く聞いていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.2%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

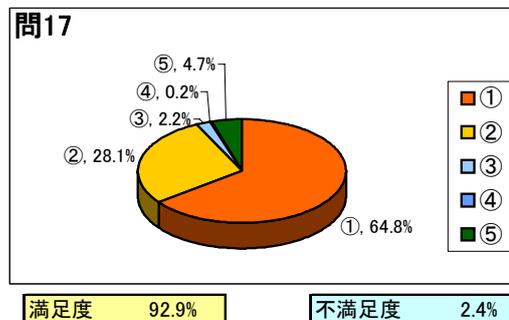
サービス名

ニチイライフ ～ニチイの家事・育児・自費介護サービス～(旧称:ニチイの家事代行サービス)

5. サービスの総合評価

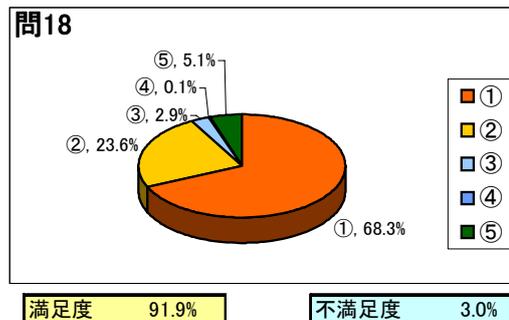
問17 総合的に考えて、ニチイ学館の家事代行サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 64.8%
ほぼ満足	② 28.1%
やや不満	③ 2.2%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.7%



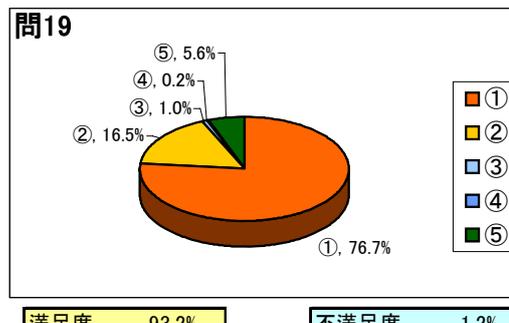
問18 ニチイ学館の家事代行サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 68.3%
すこし生活しやすくなった	② 23.6%
あまり変わらない	③ 2.9%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.1%



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 76.7%
やや続けたい	② 16.5%
あまり続けたくない	③ 1.0%
続けたくない	④ 0.2%
無回答	⑤ 5.6%



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いますか？

	割合
ぜひ薦めたい	① 45.3%
薦めてもよい	② 45.5%
あまり薦めたくない	③ 2.4%
絶対薦めない	④ 0.4%
無回答	⑤ 6.4%

