

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

目次	
1 平成26年度顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2 平成26年度顧客満足度 評価集計表【全体】	2ページ
3 平成26年度利用者回答結果一覧【全体】	3ページ
4 平成26年度利用者回答 詳細結果【全体】	4ページ
5 平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	5ページ
5 平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	6ページ
5 平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	7ページ
5 平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	8ページ
5 平成26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	11,417
調査票 回収数	8,280
回収率	72.5%

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	5,285
ご家族	2,421
その他(記入)	435
無回答	139
合計	8,280

■問イ お客様の障害種別・障害程度区分

	人数
身体障害:区分1~3	2,315
身体障害:区分4~6	1,341
知的障害:区分1~3	647
知的障害:区分4~6	298
精神障害:区分1~3	2,433
精神障害:区分4~6	251
障害児	247
無回答	748
合計	8,280

■問ウ 同居家族

	人数
一人暮らし	3,825
親・兄弟	2,409
配偶者	965
その他	992
無回答	89
合計	8,280

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	4,757	2,993	302	90	138	8,280	89.5
問2	3,846	3,090	652	296	396	8,280	84.2
問3	3,111	4,152	594	115	308	8,280	84.0
問4	3,116	3,719	827	240	378	8,280	81.9
問5	6,288	1,762	60	17	153	8,280	95.1
問6	6,263	1,731	76	26	184	8,280	94.9
問7	5,876	2,077	101	40	186	8,280	93.7
問8	5,521	2,217	177	20	345	8,280	92.9
問9	5,814	2,110	166	27	163	8,280	93.3
問10	6,119	1,831	119	26	185	8,280	94.3
問11	6,191	1,789	99	24	177	8,280	94.6
問12	4,949	2,442	352	149	388	8,280	89.6
問13	4,476	3,120	341	90	253	8,280	88.8
問14	5,659	2,271	125	32	193	8,280	93.1
問15	6,000	1,939	136	33	172	8,280	93.9
問16	4,413	2,516	642	269	440	8,280	85.9
問17	5,175	2,666	232	49	158	8,280	91.2
問18	5,739	2,178	174	22	167	8,280	93.1
問19	6,972	1,083	57	12	156	8,280	96.8
問20	4,470	3,279	209	59	263	8,280	89.7
合計	104,755	48,965	5,441	1,636	4,803	165,600	91.1

4 総合評価 91.1

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

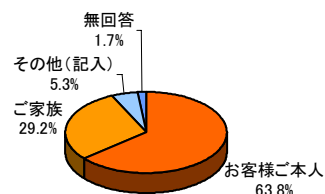
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

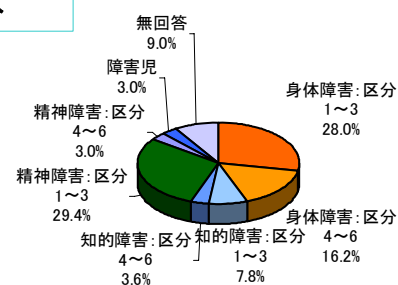
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	63.8%
	ご家族	29.2%
	その他(記入)	5.3%
	無回答	1.7%
利用者の障害種別・障害程度区分 (%)	身体障害:区分1~3	28.0%
	身体障害:区分4~6	16.2%
	知的障害:区分1~3	7.8%
	知的障害:区分4~6	3.6%
	精神障害:区分1~3	29.4%
	精神障害:区分4~6	3.0%
	障害児	3.0%
	無回答	9.0%
	同居家族 (%)	一人暮らし
親・兄弟		29.1%
配偶者		11.7%
その他		12.0%
無回答		1.1%

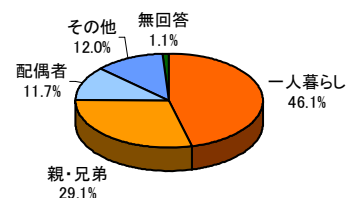
回答者



利用者の障害種別・障害程度区分



同居家族

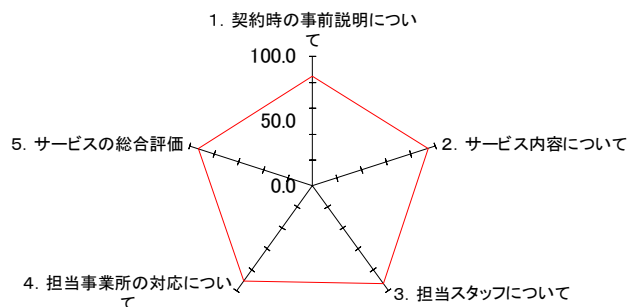


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	84.9
2. サービス内容について	94.1
3. 担当スタッフについて	93.0
4. 担当事業所の対応について	90.4
5. サービスの総合評価	92.7
6. 総合評価	91.0

顧客満足度
カテゴリー別結果



— 全体

全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

		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		4.2	84.9	18.8
問1	契約書や重要事項説明書について、ニテイケアセンタ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努めていると感じましたか？	4.5	89.5	15.6
問2	ニテイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？	4.2	84.2	21.1
問3	ニテイケアセンターによる、障がい福祉サービスの内容、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？	4.2	84.0	17.7
問4	ニテイケアセンターによる、障がい福祉サービスについての苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	4.1	81.9	20.8
2. サービス内容について		4.7	94.1	11.3
問5	ニテイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	4.8	95.1	10.1
問6	ニテイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、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？	4.7	94.9	10.7
問7	ニテイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.7	93.7	11.8
問8	ニテイケアセンター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？	4.6	92.9	12.5
3. 担当スタッフについて		4.6	93.0	13.1
問9	担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	93.3	12.4
問10	担当ホームヘルパーは、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？	4.7	94.3	11.5
問11	担当ホームヘルパーは、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？	4.7	94.6	11.1
問12	担当ホームヘルパー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	89.6	17.2
4. 担当事業所の対応について		4.5	90.4	15.3
問13	ニテイケアセンターによる障がい福祉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？	4.4	88.8	15.9
問14	ニテイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパー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	93.1	12.1
問15	ニテイケアセンターは、障がい福祉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？	4.7	93.9	12.0
問16	サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね介護計画書の「短期目標更新」ごとに1回)にお客様の状況を確認していますか？	4.3	85.9	21.1
5. サービスの総合評価		4.6	92.7	12.3
問17	総合的に考えて、ニテイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？	4.6	91.2	14.0
問18	ニテイケアセンターの障がい福祉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	93.1	12.4
問19	今後もニテイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.8	8.8
問20	もし、介護サービスが必要な知人がいた場合、ニテイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	89.7	14.1

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

		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 く り そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い で	全 く 違 う	無 回 答		全 く り そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い で	全 く 違 う	無 回 答
1. 契約時の事前説明について		14,830	13,954	2,375	741	1,220	33,120	44.8%	42.1%	7.2%	2.2%	3.7%
問1	契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンタ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努めていると感じましたか？	4,757	2,993	302	90	138	8,280	57.5%	36.1%	3.6%	1.1%	1.7%
問2	ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？	3,846	3,090	652	296	396	8,280	46.4%	37.3%	7.9%	3.6%	4.8%
問3	ニチイケアセンターによる、障がい福祉サービスの内容、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？	3,111	4,152	594	115	308	8,280	37.6%	50.1%	7.2%	1.4%	3.7%
問4	ニチイケアセンターによる、障がい福祉サービスについての苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？	3,116	3,719	827	240	378	8,280	37.6%	44.9%	10.0%	2.9%	4.6%
2. サービス内容について		23,948	7,787	414	103	868	33,120	72.3%	23.5%	1.3%	0.3%	2.6%
問5	ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？	6,288	1,762	60	17	153	8,280	76.0%	21.3%	0.7%	0.2%	1.8%
問6	ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、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？	6,263	1,731	76	26	184	8,280	75.7%	20.9%	0.9%	0.3%	2.2%
問7	ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	5,876	2,077	101	40	186	8,280	71.0%	25.1%	1.2%	0.5%	2.2%
問8	ニチイケアセンターは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？	5,521	2,217	177	20	345	8,280	66.7%	26.8%	2.1%	0.2%	4.2%
3. 担当スタッフについて		23,073	8,172	736	226	913	33,120	69.7%	24.7%	2.2%	0.7%	2.8%
問9	担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	5,814	2,110	166	27	163	8,280	70.2%	25.5%	2.0%	0.3%	2.0%
問10	担当ホームヘルパーは、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？	6,119	1,831	119	26	185	8,280	74.0%	22.1%	1.4%	0.3%	2.2%
問11	担当ホームヘルパーは、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？	6,191	1,789	99	24	177	8,280	74.8%	21.6%	1.2%	0.3%	2.1%
問12	担当ホームヘルパー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？	4,949	2,442	352	149	388	8,280	59.7%	29.5%	4.3%	1.8%	4.7%
4. 担当事業所の対応について		20,548	9,846	1,244	424	1,058	33,120	62.0%	29.7%	3.8%	1.3%	3.2%
問13	ニチイケアセンターによる障がい福祉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？	4,476	3,120	341	90	253	8,280	54.0%	37.7%	4.1%	1.1%	3.1%
問14	ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	5,659	2,271	125	32	193	8,280	68.4%	27.4%	1.5%	0.4%	2.3%
問15	ニチイケアセンターは、障がい福祉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？	6,000	1,939	136	33	172	8,280	72.5%	23.4%	1.6%	0.4%	2.1%
問16	サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね介護計画書の「短期目標更新」ごとに1回)にお客様の状況を確認していますか？	4,413	2,516	642	269	440	8,280	53.3%	30.4%	7.8%	3.2%	5.3%
5. サービスの総合評価		22,356	9,206	672	142	744	33,120	67.5%	27.8%	2.0%	0.4%	2.2%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？	5,175	2,666	232	49	158	8,280	62.5%	32.2%	2.8%	0.6%	1.9%
問18	ニチイケアセンターの障がい福祉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？	5,739	2,178	174	22	167	8,280	69.3%	26.3%	2.1%	0.3%	2.0%
問19	今後もニチイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？	6,972	1,083	57	12	156	8,280	84.2%	13.1%	0.7%	0.1%	1.9%
問20	もし、介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4,470	3,279	209	59	263	8,280	54.0%	39.6%	2.5%	0.7%	3.2%

全体の集計

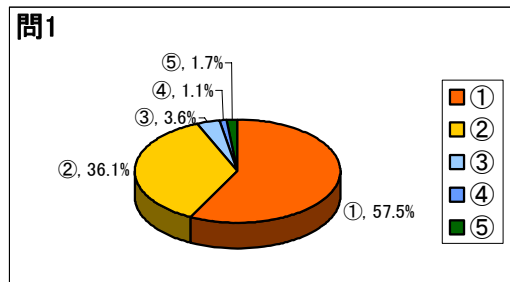
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

1. 契約時の事前説明について

問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンタ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努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 57.5%
ある程度感じた	② 36.1%
あまり感じなかった	③ 3.6%
全然感じなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 1.7%

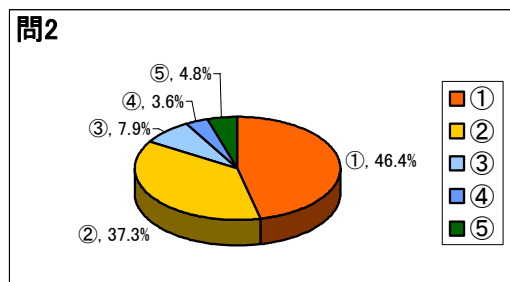


満足度 93.6%

不満足度 4.7%

問2 ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法を利用できないサービス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 46.4%
ある程度行っていた	② 37.3%
あまり行っていなかった	③ 7.9%
行っていなかった	④ 3.6%
無回答	⑤ 4.8%

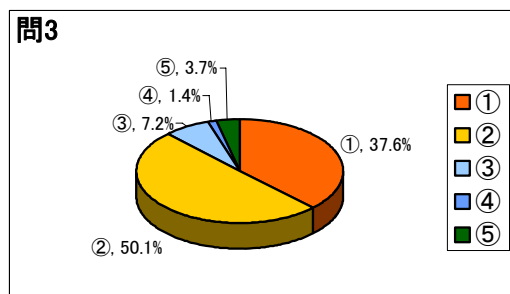


満足度 83.7%

不満足度 11.5%

問3 ニチイケアセンターによる、障がい福祉サービスの内容、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 37.6%
だいたいわかった	② 50.1%
あまりわからなかった	③ 7.2%
全然わからなかった	④ 1.4%
無回答	⑤ 3.7%

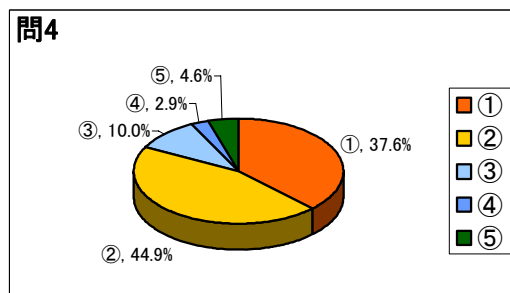


満足度 87.7%

不満足度 8.6%

問4 ニチイケアセンターによる、障がい福祉サービスについての苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 37.6%
だいたいわかった	② 44.9%
あまりわからなかった	③ 10.0%
全然わからなかった	④ 2.9%
無回答	⑤ 4.6%



満足度 82.5%

不満足度 12.9%

全体の集計

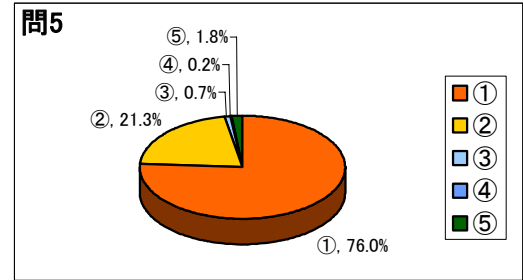
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

2. サービス内容について

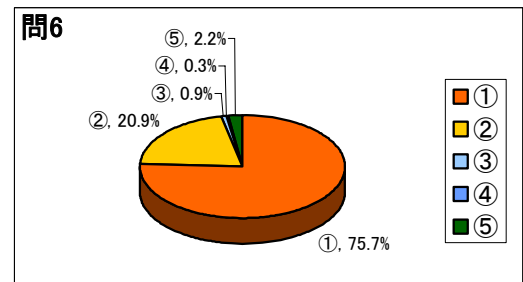
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 76.0%
だいたい守っている	② 21.3%
あまり守っていない	③ 0.7%
ほとんど守っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.8%



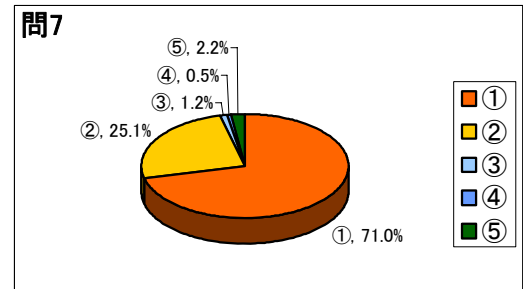
問6 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 75.7%
だいたい行われている	② 20.9%
あまり行われていない	③ 0.9%
行われていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.2%



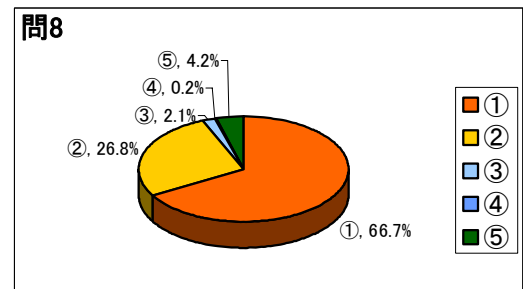
問7 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 71.0%
だいたい行っている	② 25.1%
あまり行っていない	③ 1.2%
行っていない	④ 0.5%
無回答	⑤ 2.2%



問8 ニチイケアセンター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 66.7%
どちらかと言えば丁寧	② 26.8%
あまり丁寧ではない	③ 2.1%
乱雑	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.2%



全体の集計

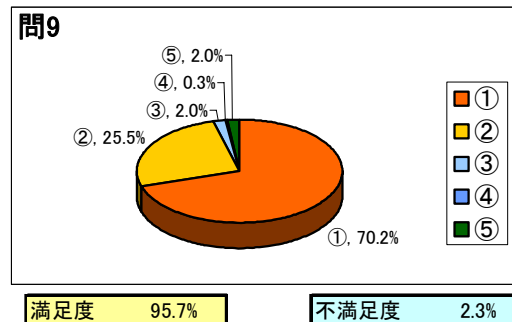
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

3. 担当スタッフについて

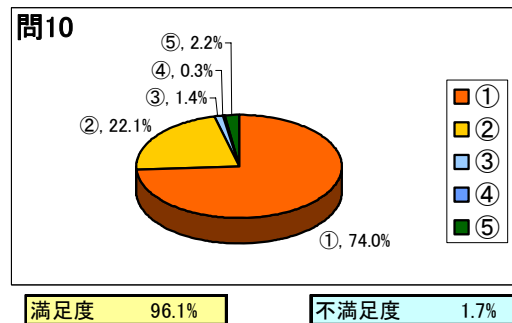
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 70.2%
ほぼ満足	② 25.5%
やや不満	③ 2.0%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.0%



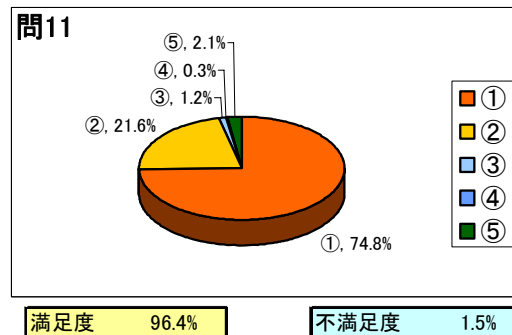
問10 担当ホームヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 74.0%
ある程度気を配っている	② 22.1%
あまり気を配っていない	③ 1.4%
全く気を配っていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.2%



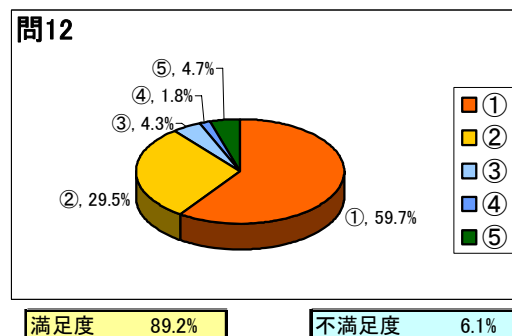
問11 担当ホームヘルパーは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 74.8%
ある程度感じる	② 21.6%
あまり感じない	③ 1.2%
全く感じない	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.1%



問12 担当ホームヘルパー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 59.7%
ある程度わかりやすい	② 29.5%
すこしわかりにくい	③ 4.3%
わかりにくい	④ 1.8%
無回答	⑤ 4.7%



全体の集計

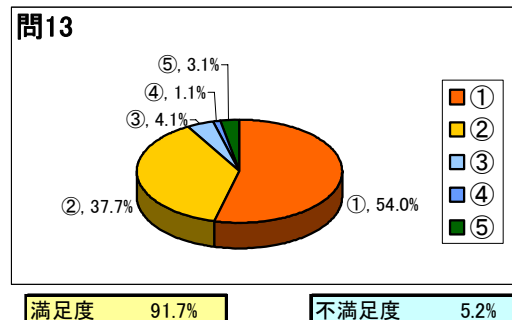
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

4. 担当事業所の対応について

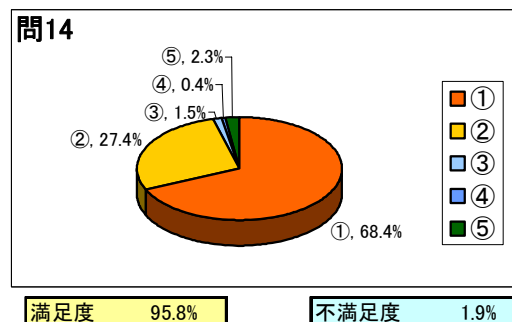
問13 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 54.0%
ほぼ満足	② 37.7%
やや不満	③ 4.1%
不満	④ 1.1%
無回答	⑤ 3.1%



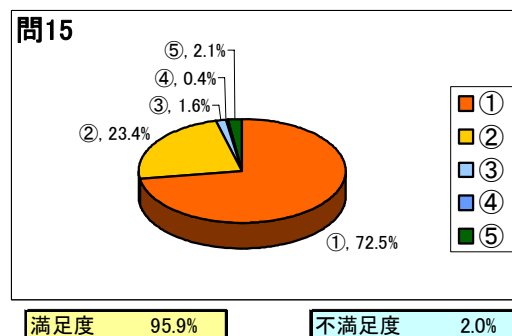
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 68.4%
ある程度行っていると感じる	② 27.4%
あまり行っていないと感じる	③ 1.5%
全く行っていないと感じる	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.3%



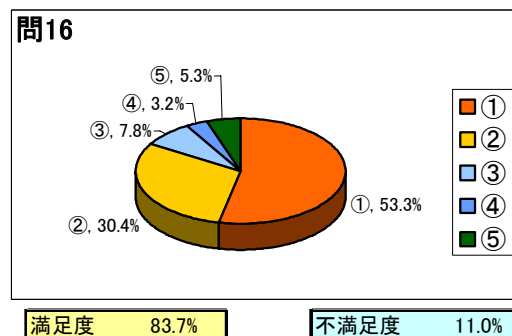
問15 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知ったり、他者の個人情報をお話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 72.5%
ある程度配慮していると感じる	② 23.4%
あまり配慮していないと感じる	③ 1.6%
全く配慮していないと感じる	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.1%



問16 サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね介護計画書の「短期目標更新」ごとに1回)にお客様の状況を確認していますか？

	割合
定期的を確認している	① 53.3%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 30.4%
あまり確認していない	③ 7.8%
全く確認していない	④ 3.2%
無回答	⑤ 5.3%



全体の集計

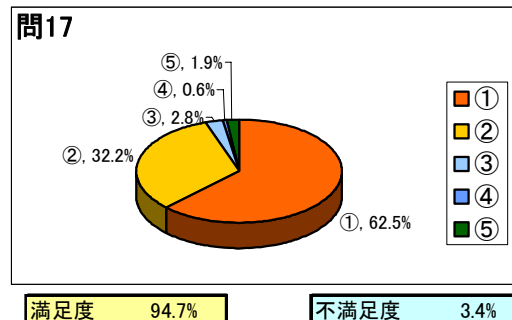
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

5. サービスの総合評価

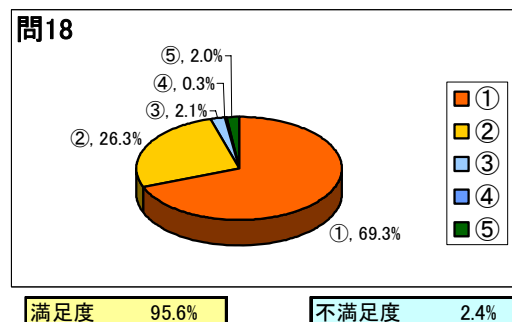
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 62.5%
ほぼ満足	② 32.2%
やや不満	③ 2.8%
不満	④ 0.6%
無回答	⑤ 1.9%



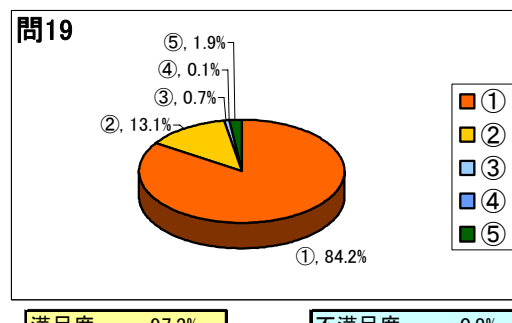
問18 ニチイケアセンターの障がい福祉サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 69.3%
すこし生活しやすくなった	② 26.3%
あまり変わらない	③ 2.1%
生活しにくくなった	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.0%



問19 今後もニチイケアセンターの障がい福祉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 84.2%
やや続けたい	② 13.1%
あまり続けたくない	③ 0.7%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.9%



問20 もし、介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイケアセンターの障がい福祉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 54.0%
薦めてもよい	② 39.6%
あまり薦めたくない	③ 2.5%
絶対薦めない	④ 0.7%
無回答	⑤ 3.2%

