

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

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
1	平成26年度顧客満足度調査集計結果【全体】2	2ページ
2	平成26年度顧客満足度 評価集計表【全体】	3ページ
3	平成26年度利用者回答結果一覧【全体】	4ページ
4	平成26年度利用者回答 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
5	平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	10ページ

1 調査基本情報

	人数
調査票 配布数	11,651
調査票 回収数	6,020
回収率	51.7%

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	1,936
ご家族	3,909
その他(記入)	101
無回答	74
合計	6,020

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	349
要支援2	719
要介護1	890
要介護2	1,327
要介護3	1,073
要介護4	889
要介護5	696
無回答	77
合計	6,020

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,165
同居(ご夫婦のみ)	1,776
同居(子供さんと)	2,594
その他	412
無回答	73
合計	6,020

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	4,116	1,734	81	6	83	6,020	93.3
問2	3,855	1,923	124	20	98	6,020	92.0
問3	3,476	2,326	123	5	90	6,020	90.8
問4	3,236	2,428	163	15	178	6,020	89.8
問5	4,695	1,216	36	3	70	6,020	95.5
問6	4,590	1,333	26	4	67	6,020	95.2
問7	3,772	1,885	224	35	104	6,020	90.9
問8	3,923	1,723	167	44	163	6,020	91.8
問9	4,475	1,443	30	5	67	6,020	94.8
問10	4,674	1,248	19	1	78	6,020	95.6
問11	4,611	1,306	27	5	71	6,020	95.3
問12	4,775	1,148	13	3	81	6,020	96.0
問13	4,020	1,861	52	9	78	6,020	93.1
問14	4,407	1,496	36	1	80	6,020	94.6
問15	4,603	1,292	19	4	102	6,020	95.4
問16	4,686	1,152	20	3	159	6,020	95.8
問17	4,246	1,627	42	14	91	6,020	93.9
問18	4,538	1,340	54	0	88	6,020	94.9
問19	4,909	987	21	4	99	6,020	96.4
問20	3,423	2,419	48	10	120	6,020	91.2
合計	85,030	31,887	1,325	191	1,967	120,400	93.8

4 総合評価

93.8

5 合否判定

合格

※ 総合評価80点以上で合格判定とする

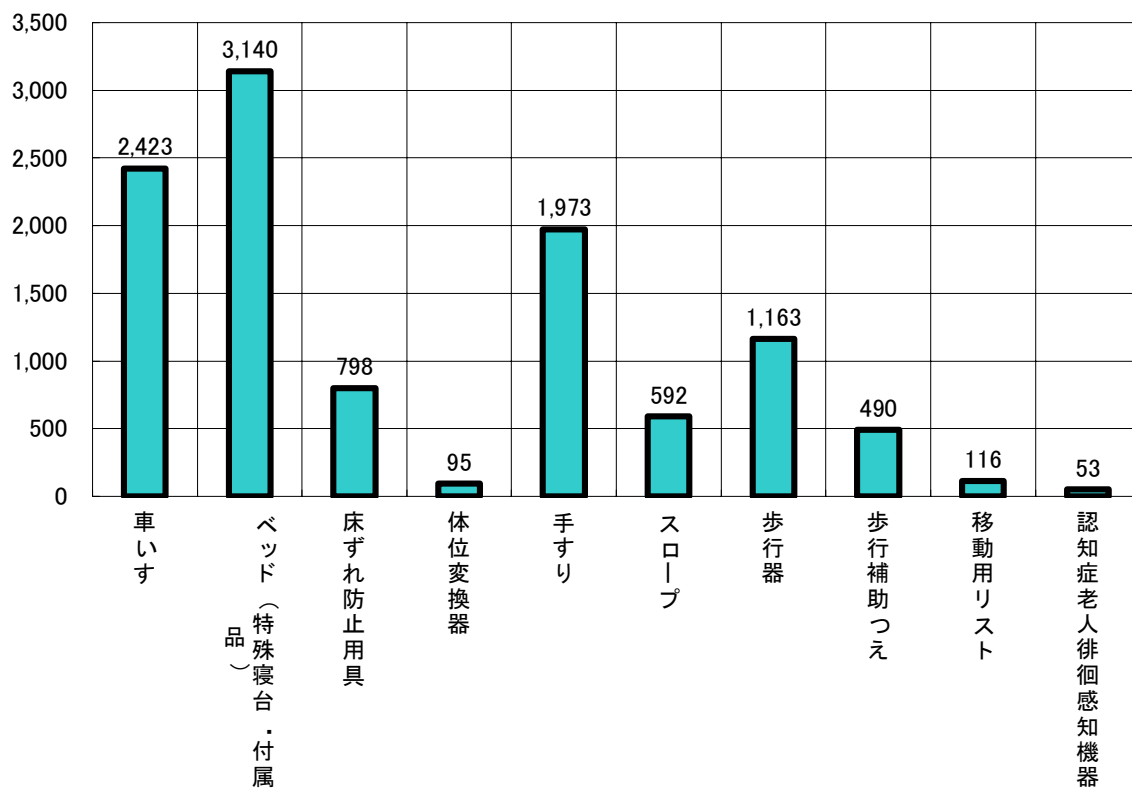
全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

■問エ ご利用の福祉用具(複数回答可)

	人数
車いす	2,423
ベッド(特殊寝台・付属品)	3,140
床ずれ防止用具	798
体位変換器	95
手すり	1,973
スロープ	592
歩行器	1,163
歩行補助つえ	490
移動用リスト	116
認知症老人徘徊感知機器	53



全体の集計

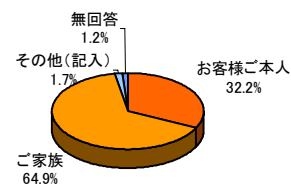
株式会社ニチイ学館

サービス名
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

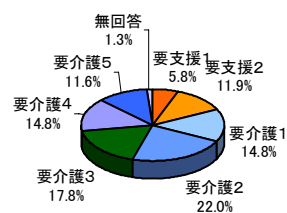
6 回答者・利用者について

回答者

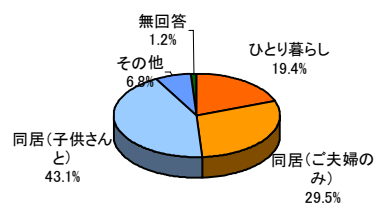
		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	32.2%
	ご家族	64.9%
	その他(記入)	1.7%
	無回答	1.2%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	5.8%
	要支援2	11.9%
	要介護1	14.8%
	要介護2	22.0%
	要介護3	17.8%
	要介護4	14.8%
	要介護5	11.6%
	無回答	1.3%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	19.4%
	同居(ご夫婦のみ)	29.5%
	同居(子供さんと)	43.1%
	その他	6.8%
	無回答	1.2%



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

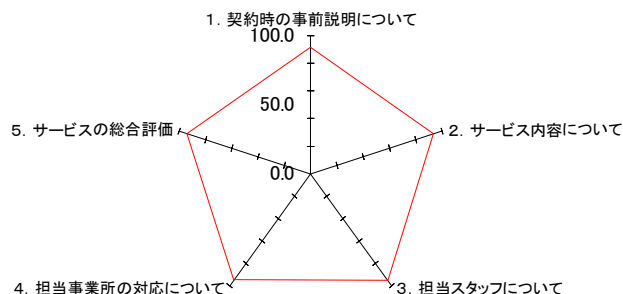


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

顧客満足度
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	91.5
2. サービス内容について	93.4
3. 担当スタッフについて	95.4
4. 担当事業所の対応について	94.7
5. サービスの総合評価	94.1
6. 総合評価	93.8



— 全体

全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

		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		4.6	91.5	12.4
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に努めていると感じましたか？	4.7	93.3	11.3
問2	ニテイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度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？	4.6	92.0	12.7
問3	ニテイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、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？	4.5	90.8	12.4
問4	ニテイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4.5	89.8	13.4
2. サービス内容について		4.7	93.4	11.9
問5	ニテイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができていますか？	4.8	95.5	9.3
問6	ニテイケアセンターは、福祉用具の使用方法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？	4.8	95.2	9.3
問7	ニテイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？	4.5	90.9	14.8
問8	ニテイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問(定期点検の目安は3～6ヶ月に1回)し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？	4.6	91.8	14.2
3. 担当スタッフについて		4.8	95.4	9.1
問9	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)の言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	94.8	9.7
問10	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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	95.6	8.8
問11	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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	95.3	9.3
問12	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？	4.8	96.0	8.5
4. 担当事業所の対応について		4.8	94.7	9.6
問13	ニテイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4.7	93.1	10.9
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、スタッフ(福祉用具専門相談員)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	94.6	9.7
問15	ニテイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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	95.4	9.1
問16	ニテイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の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	95.8	8.8
5. サービスの総合評価		4.7	94.1	10.0
問17	総合的に考えて、ニテイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？	4.7	93.9	10.6
問18	ニテイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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	94.9	9.9
問19	今後もニテイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.4	8.4
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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.6	91.2	11.2

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

		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 は な い	全 く 違 う	無 回 答		全 く り そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い で は な い	全 く 違 う	無 回 答
1. 契約時の事前説明について		14,683	8,411	491	46	449	24,080	61.0%	34.9%	2.0%	0.2%	1.9%
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に努めていると感じましたか？	4,116	1,734	81	6	83	6,020	68.4%	28.8%	1.3%	0.1%	1.4%
問2	ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度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？	3,855	1,923	124	20	98	6,020	64.1%	31.9%	2.1%	0.3%	1.6%
問3	ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、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？	3,476	2,326	123	5	90	6,020	57.8%	38.6%	2.0%	0.1%	1.5%
問4	ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	3,236	2,428	163	15	178	6,020	53.8%	40.3%	2.7%	0.2%	3.0%
2. サービス内容について		16,980	6,157	453	86	404	24,080	70.5%	25.6%	1.9%	0.4%	1.7%
問5	ニチイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができていますか？	4,695	1,216	36	3	70	6,020	78.0%	20.2%	0.6%	0.0%	1.2%
問6	ニチイケアセンターは、福祉用具の使用方法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？	4,590	1,333	26	4	67	6,020	76.3%	22.1%	0.4%	0.1%	1.1%
問7	ニチイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？	3,772	1,885	224	35	104	6,020	62.7%	31.3%	3.7%	0.6%	1.7%
問8	ニチイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問(定期点検の目安は3~6ヶ月に1回)し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？	3,923	1,723	167	44	163	6,020	65.2%	28.6%	2.8%	0.7%	2.7%
3. 担当スタッフについて		18,535	5,145	89	14	297	24,080	77.0%	21.4%	0.4%	0.1%	1.2%
問9	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)の言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4,475	1,443	30	5	67	6,020	74.3%	24.0%	0.5%	0.1%	1.1%
問10	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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？	4,674	1,248	19	1	78	6,020	77.7%	20.7%	0.3%	0.0%	1.3%
問11	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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？	4,611	1,306	27	5	71	6,020	76.6%	21.7%	0.4%	0.1%	1.2%
問12	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様宅の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？	4,775	1,148	13	3	81	6,020	79.4%	19.1%	0.2%	0.0%	1.3%
4. 担当事業所の対応について		17,716	5,801	127	17	419	24,080	73.6%	24.1%	0.5%	0.1%	1.7%
問13	ニチイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,020	1,861	52	9	78	6,020	66.8%	30.9%	0.9%	0.1%	1.3%
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、スタッフ(福祉用具専門相談員)の教育や管理をしっかり行っていると感じますか？	4,407	1,496	36	1	80	6,020	73.2%	24.9%	0.6%	0.0%	1.3%
問15	ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,603	1,292	19	4	102	6,020	76.4%	21.5%	0.3%	0.1%	1.7%
問16	ニチイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の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？	4,686	1,152	20	3	159	6,020	78.0%	19.1%	0.3%	0.0%	2.6%
5. サービスの総合評価		17,116	6,373	165	28	398	24,080	71.1%	26.5%	0.7%	0.1%	1.7%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？	4,246	1,627	42	14	91	6,020	70.6%	27.0%	0.7%	0.2%	1.5%
問18	ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,538	1,340	54	0	88	6,020	75.3%	22.3%	0.9%	0.0%	1.5%
問19	今後もニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を続けたいと思いますか？	4,909	987	21	4	99	6,020	81.6%	16.4%	0.3%	0.1%	1.6%
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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を薦めたいと思いますか？	3,423	2,419	48	10	120	6,020	56.8%	40.2%	0.8%	0.2%	2.0%

全体の集計

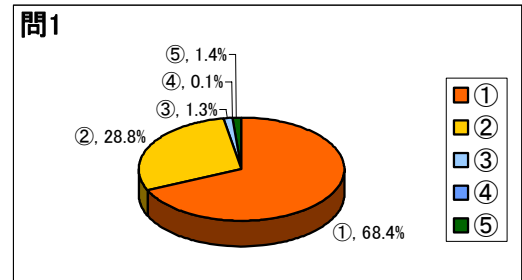
株式会社ニチイ学館

サービス名
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

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に努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 68.4%
ある程度感じた	② 28.8%
あまり感じなかった	③ 1.3%
全然感じなかった	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.4%

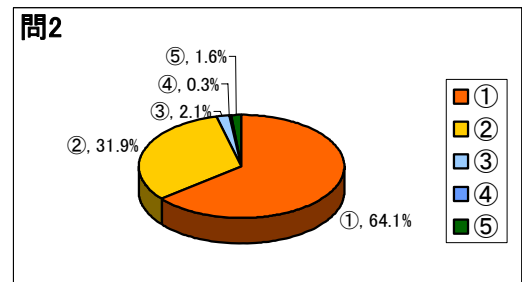


満足度 97.2%

不満足度 1.4%

問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度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 64.1%
ある程度行っていた	② 31.9%
あまり行っていなかった	③ 2.1%
行っていなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.6%

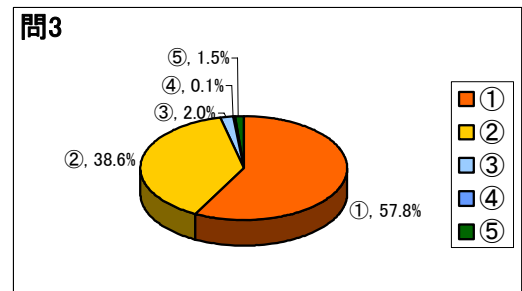


満足度 96.0%

不満足度 2.4%

問3 ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、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 57.8%
だいたいわかった	② 38.6%
あまりわからなかった	③ 2.0%
全然わからなかった	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.5%

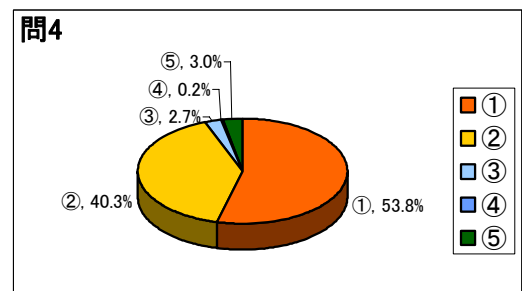


満足度 96.4%

不満足度 2.1%

問4 ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 53.8%
だいたいわかった	② 40.3%
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 3.0%



満足度 94.1%

不満足度 2.9%

全体の集計

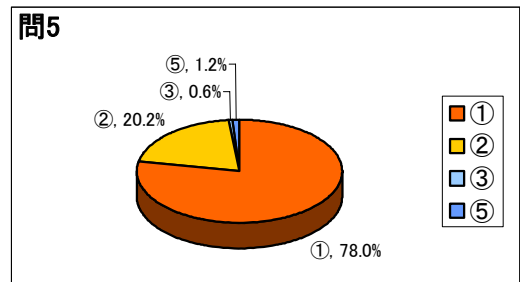
株式会社ニチイ学館

サービス名
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

2. サービス内容について

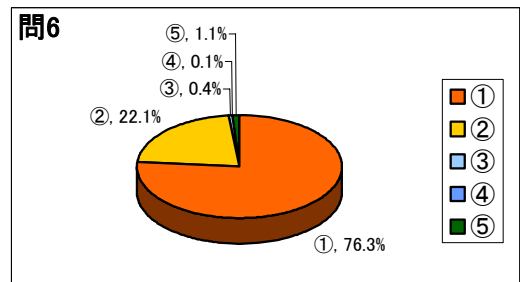
問5 ニチイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができますか？

	割合
できている	① 78.0%
だいたいできている	② 20.2%
あまりできていない	③ 0.6%
全くできていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.2%



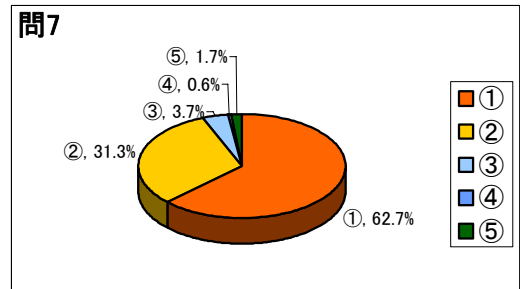
問6 ニチイケアセンターは、福祉用具の使用方法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？

	割合
充分に行っている	① 76.3%
だいたい行っている	② 22.1%
あまり行っていない	③ 0.4%
全く行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.1%



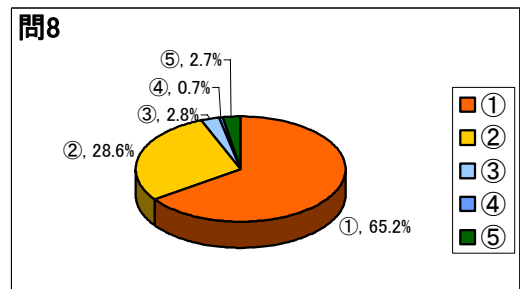
問7 ニチイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？

	割合
充分に行っている	① 62.7%
だいたい行っている	② 31.3%
あまり行っていない	③ 3.7%
全く行っていない	④ 0.6%
無回答	⑤ 1.7%



問8 ニチイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問(定期点検の目安は3~6ヶ月に1回)し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？

	割合
定期的に行っている	① 65.2%
頻度は少ないが、必要に応じて行っている	② 28.6%
あまり行っていない	③ 2.8%
全く行っていない	④ 0.7%
無回答	⑤ 2.7%



全体の集計

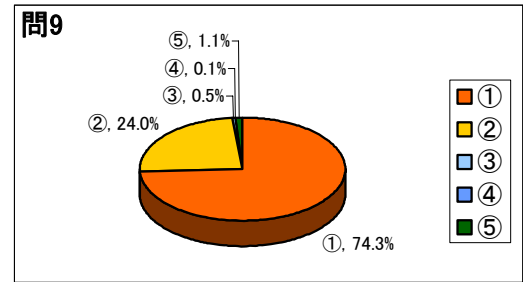
株式会社ニチイ学館

サービス名
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

3. 担当スタッフについて

問9 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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 74.3%
ほぼ満足	② 24.0%
やや不満	③ 0.5%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.1%

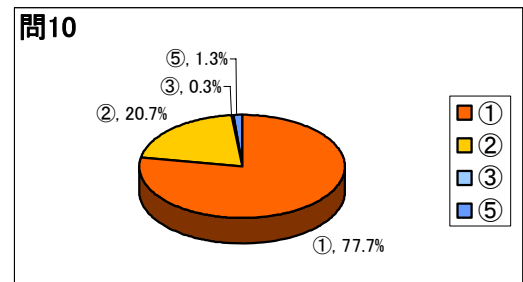


満足度 98.3%

不満足度 0.6%

問10 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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 77.7%
ある程度気を配っている	② 20.7%
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 1.3%

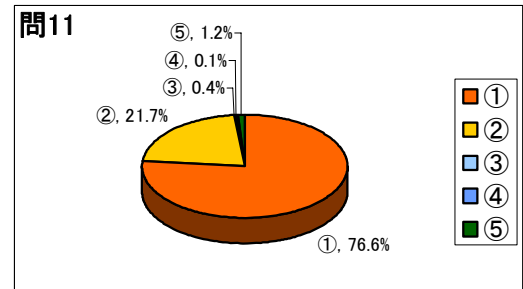


満足度 98.4%

不満足度 0.3%

問11 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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 76.6%
ある程度感じる	② 21.7%
あまり感じない	③ 0.4%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.2%

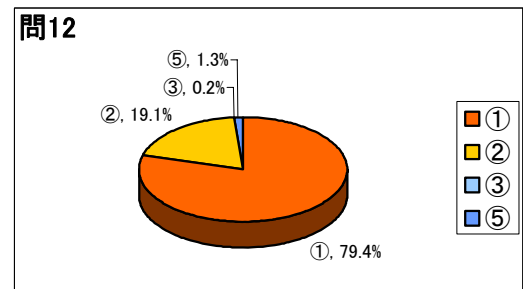


満足度 98.3%

不満足度 0.5%

問12 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様宅の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？

	割合
充分に配慮している	① 79.4%
ある程度配慮している	② 19.1%
あまり配慮していない	③ 0.2%
全く配慮していない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.3%



満足度 98.5%

不満足度 0.2%

全体の集計

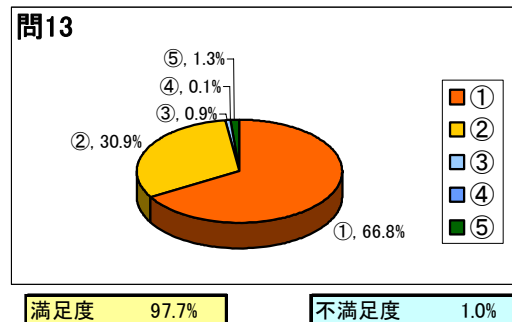
株式会社ニチイ学館

サービス名
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

4. 担当事業所の対応について

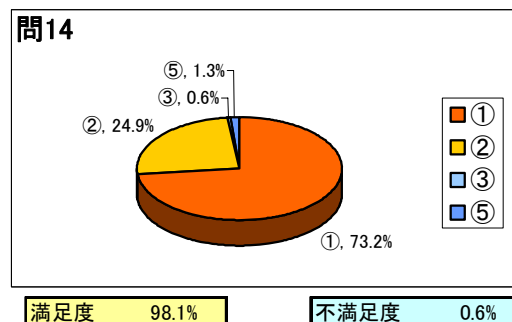
問13 ニチイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 66.8%
ほぼ満足	② 30.9%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.3%



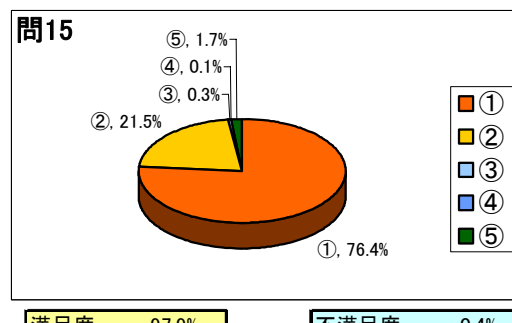
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフ(福祉用具専門相談員)の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 73.2%
ある程度行っていると感じる	② 24.9%
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%



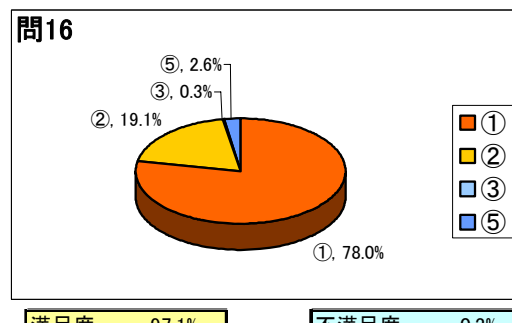
問15 ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知り、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 76.4%
ある程度配慮していると感じる	② 21.5%
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 0.1%
無回答	⑤ 1.7%



問16 ニチイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の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 19.1%
あまり聞いていない	③ 0.3%
全く聞いていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.6%



全体の集計

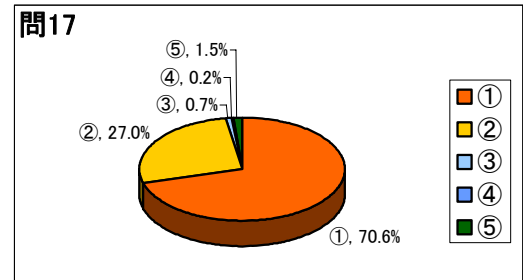
株式会社ニチイ学館

サービス名
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 70.6%
ほぼ満足	② 27.0%
やや不満	③ 0.7%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.5%

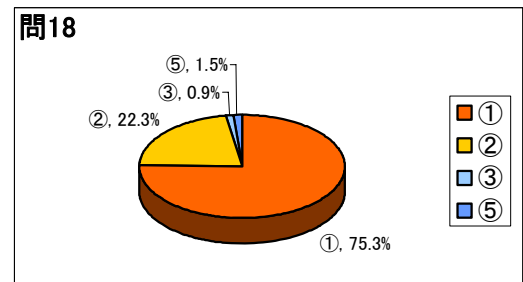


満足度 97.6%

不満足度 0.9%

問18 ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 75.3%
すこし生活しやすくなった	② 22.3%
あまり変わらない	③ 0.9%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.5%

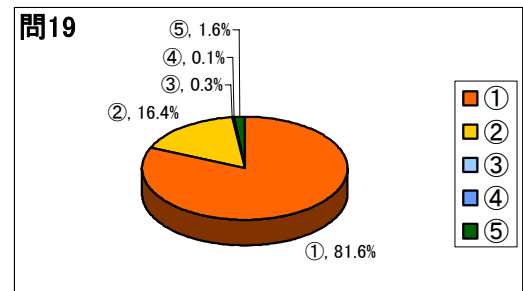


満足度 97.6%

不満足度 0.9%

問19 今後もニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 81.6%
やや続けたい	② 16.4%
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%

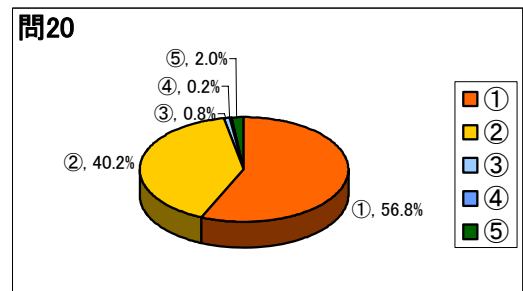


満足度 98.0%

不満足度 0.4%

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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 56.8%
薦めてもよい	② 40.2%
あまり薦めたくない	③ 0.8%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.0%



満足度 97.0%

不満足度 1.0%