

## 全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

## 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	27,048
調査票 回収数	20,778
回収率	76.8%

## 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	12,736
ご家族	7,129
その他(記入)	550
無回答	363
合計	20,778

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	3,673
要支援2	4,731
要介護1	3,467
要介護2	3,269
要介護3	1,947
要介護4	1,539
要介護5	1,555
無回答	597
合計	20,778

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	10,650
同居(ご夫婦のみ)	4,214
同居(子供さんと)	4,807
その他	914
無回答	193
合計	20,778

## 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	12,464	7,179	560	84	491	20,778	90.9
問2	11,022	7,371	966	292	1,127	20,778	88.4
問3	8,245	10,592	882	99	960	20,778	86.2
問4	7,348	9,826	1,596	290	1,718	20,778	83.4
問5	16,846	3,321	51	14	546	20,778	96.5
問6	16,439	3,603	86	10	640	20,778	96.1
問7	15,132	4,777	141	34	694	20,778	94.7
問8	14,425	5,375	251	17	710	20,778	93.8
問9	15,819	4,283	145	20	511	20,778	95.3
問10	16,599	3,487	104	21	567	20,778	96.2
問11	16,298	3,770	142	15	553	20,778	95.8
問12	13,899	5,209	443	112	1,115	20,778	92.9
問13	9,917	6,277	2,082	219	2,283	20,778	85.5
問14	15,006	4,854	186	23	709	20,778	94.5
問15	16,197	3,534	107	46	894	20,778	95.9
問16	11,352	5,805	1,438	638	1,545	20,778	86.8
問17	13,909	5,738	271	36	824	20,778	93.3
問18	14,316	5,046	481	15	920	20,778	93.4
問19	17,708	2,140	83	16	831	20,778	97.5
問20	10,783	8,433	375	50	1,137	20,778	90.1
合計	273,724	110,620	10,390	2,051	18,775	415,560	92.4

## 4 総合評価

92.4

## 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

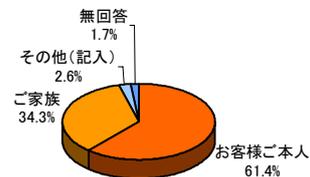
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

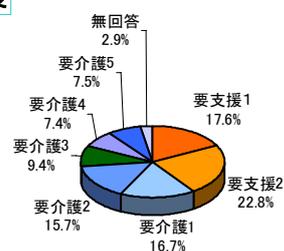
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	61.4%
	ご家族	34.3%
	その他(記入)	2.6%
	無回答	1.7%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	17.6%
	要支援2	22.8%
	要介護1	16.7%
	要介護2	15.7%
	要介護3	9.4%
	要介護4	7.4%
	要介護5	7.5%
	無回答	2.9%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	51.3%
	同居(ご夫婦のみ)	20.3%
	同居(子供さんと)	23.1%
	その他	4.4%
	無回答	0.9%

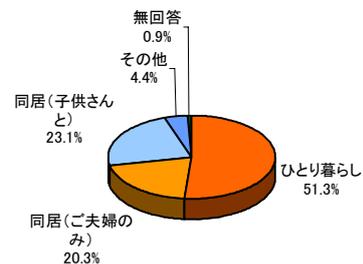
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

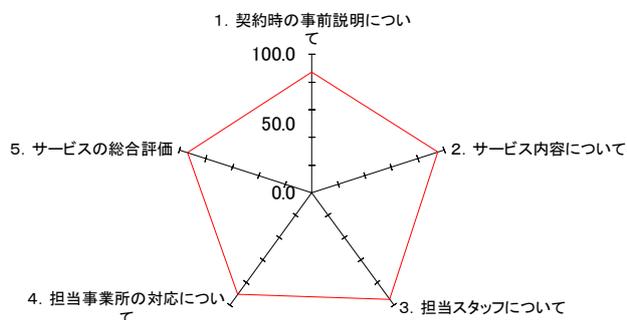


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	87.2
2. サービス内容について	95.3
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	90.7
5. サービスの総合評価	93.6
6. 総合評価	92.4

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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

		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>		4.4	87.2	15.9
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？	4.5	90.9	13.6
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？	4.4	88.4	16.9
問3	ニテイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容、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？	4.3	86.2	14.7
問4	ニテイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護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？	4.2	83.4	18.2
<b>2. サービス内容について</b>		4.8	95.3	9.5
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	96.5	8.2
問6	ニテイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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	8.7
問7	ニテイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やおお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.7	94.7	10.1
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？	4.7	93.8	10.9
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.8	95.1	10.3
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？	4.8	95.3	9.7
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？	4.8	96.2	8.9
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？	4.8	95.8	9.3
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？	4.6	92.9	13.2
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.5	90.7	15.2
問13	ニテイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？	4.3	85.5	20.2
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	94.5	10.4
問15	ニテイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護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	95.9	9.4
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1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	4.3	86.8	20.7
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.7	93.6	11.0
問17	総合的に考えて、ニテイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？	4.7	93.3	11.4
問18	ニテイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護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	93.4	12.3
問19	今後もニテイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	97.5	7.5
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訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.1	12.6

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

	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 そ の 通	大 体 そ の 通	あ ま り い い で	全 く 違 う	無 回 答		全 く そ の 通	大 体 そ の 通	あ ま り い い で	全 く 違 う	無 回 答										
<b>1. 契約時の事前説明について</b>											39,079	34,968	4,004	765	4,296	83,112	47.0%	42.1%	4.8%	0.9%	5.2%
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？	12,464	7,179	560	84	491	20,778	59.9%	34.6%	2.7%	0.4%	2.4%									
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？	11,022	7,371	966	292	1,127	20,778	53.1%	35.5%	4.6%	1.4%	5.4%									
問3	ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容、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？	8,245	10,592	882	99	960	20,778	39.7%	51.0%	4.2%	0.5%	4.6%									
問4	ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護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？	7,348	9,826	1,596	290	1,718	20,778	35.3%	47.3%	7.7%	1.4%	8.3%									
<b>2. サービス内容について</b>											62,842	17,076	529	75	2,590	83,112	75.6%	20.5%	0.6%	0.1%	3.1%
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？	16,846	3,321	51	14	546	20,778	81.1%	16.0%	0.2%	0.1%	2.6%									
問6	ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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？	16,439	3,603	86	10	640	20,778	79.2%	17.3%	0.4%	0.0%	3.1%									
問7	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	15,132	4,777	141	34	694	20,778	72.8%	23.0%	0.7%	0.2%	3.3%									
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扱っていますか？	14,425	5,375	251	17	710	20,778	69.4%	25.9%	1.2%	0.1%	3.4%									
<b>3. 担当スタッフについて</b>											62,615	16,749	834	168	2,746	83,112	75.3%	20.2%	1.0%	0.2%	3.3%
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？	15,819	4,283	145	20	511	20,778	76.1%	20.6%	0.7%	0.1%	2.5%									
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？	16,599	3,487	104	21	567	20,778	79.9%	16.8%	0.5%	0.1%	2.7%									
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？	16,298	3,770	142	15	553	20,778	78.4%	18.1%	0.7%	0.1%	2.7%									
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？	13,899	5,209	443	112	1,115	20,778	66.9%	25.1%	2.1%	0.5%	5.4%									
<b>4. 担当事業所の対応について</b>											52,472	20,470	3,813	926	5,431	83,112	63.1%	24.6%	4.6%	1.1%	6.5%
問13	ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？	9,917	6,277	2,082	219	2,283	20,778	47.7%	30.2%	10.0%	1.1%	11.0%									
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？	15,006	4,854	186	23	709	20,778	72.2%	23.4%	0.9%	0.1%	3.4%									
問15	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護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？	16,197	3,534	107	46	894	20,778	78.0%	17.0%	0.5%	0.2%	4.3%									
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1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	11,352	5,805	1,438	638	1,545	20,778	54.7%	27.9%	6.9%	3.1%	7.4%									
<b>5. サービスの総合評価</b>											56,716	21,357	1,210	117	3,712	83,112	68.2%	25.7%	1.5%	0.1%	4.5%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？	13,909	5,738	271	36	824	20,778	66.9%	27.6%	1.3%	0.2%	4.0%									
問18	ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護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？	14,316	5,046	481	15	920	20,778	68.9%	24.3%	2.3%	0.1%	4.4%									
問19	今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	17,708	2,140	83	16	831	20,778	85.2%	10.3%	0.4%	0.1%	4.0%									
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訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	10,783	8,433	375	50	1,137	20,778	51.9%	40.6%	1.8%	0.2%	5.5%									

全体の集計

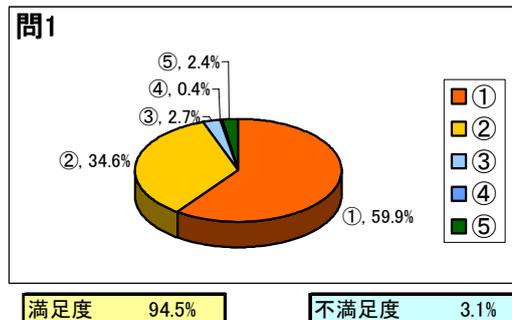
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

1. 契約時の事前説明について

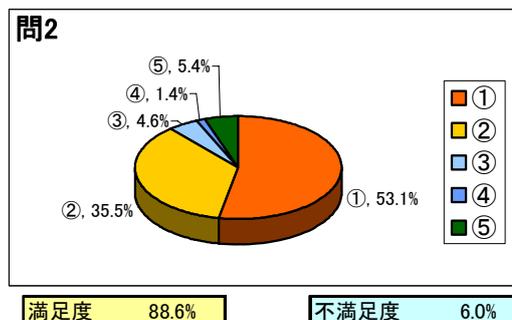
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 59.9%
ある程度感じた	② 34.6%
あまり感じなかった	③ 2.7%
全然感じなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.4%



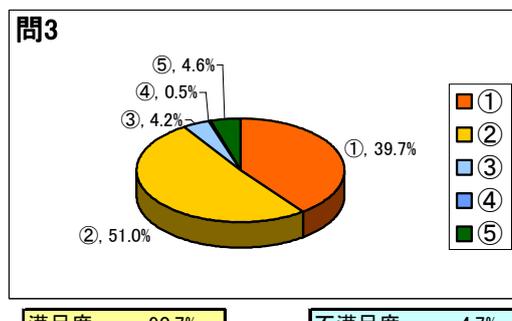
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 53.1%
ある程度行っていた	② 35.5%
あまり行っていなかった	③ 4.6%
行っていなかった	④ 1.4%
無回答	⑤ 5.4%



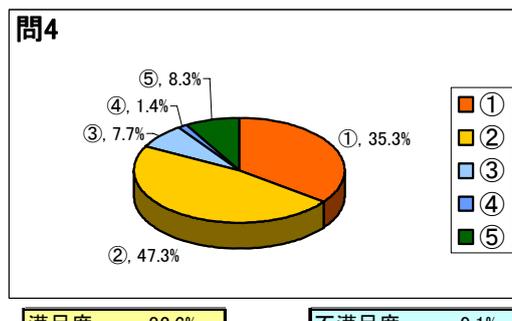
問3 ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 39.7%
だいたいわかった	② 51.0%
あまりわからなかった	③ 4.2%
全然わからなかった	④ 0.5%
無回答	⑤ 4.6%



問4 ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護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 35.3%
だいたいわかった	② 47.3%
あまりわからなかった	③ 7.7%
全然わからなかった	④ 1.4%
無回答	⑤ 8.3%



全体の集計

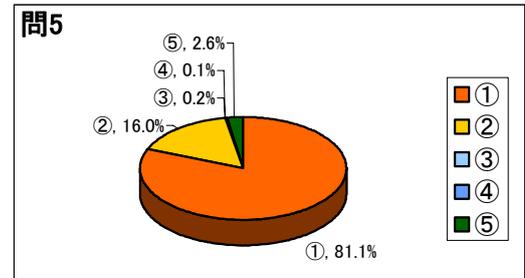
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

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 81.1%
だいたい守っている	② 16.0%
あまり守っていない	③ 0.2%
ほとんど守っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.6%

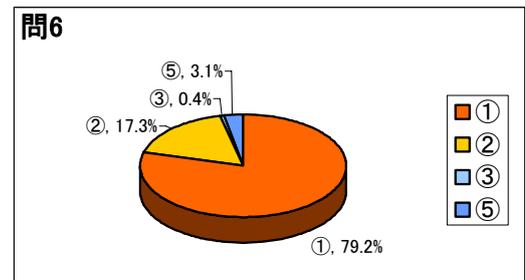


満足度 97.1%

不満足度 0.3%

問6 ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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 79.2%
だいたい行われている	② 17.3%
あまり行われていない	③ 0.4%
行われていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.1%

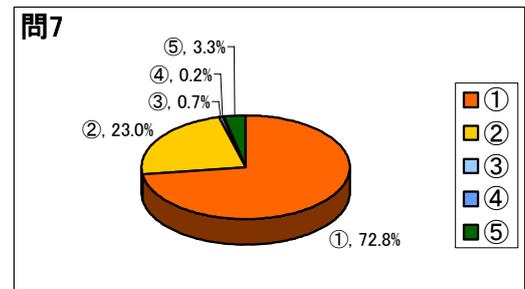


満足度 96.5%

不満足度 0.4%

問7 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 72.8%
だいたい行っている	② 23.0%
あまり行っていない	③ 0.7%
行っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 3.3%

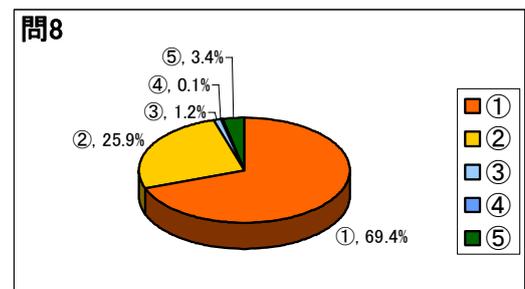


満足度 95.8%

不満足度 0.9%

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 69.4%
どちらかと言えば丁寧	② 25.9%
あまり丁寧ではない	③ 1.2%
乱雑	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.4%



満足度 95.3%

不満足度 1.3%

全体の集計

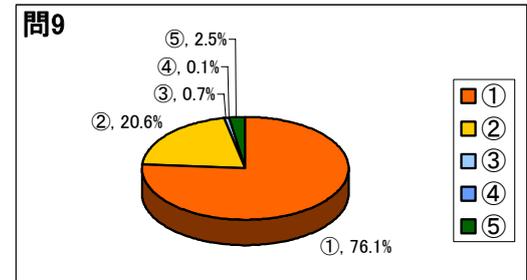
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

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 76.1%
ほぼ満足	② 20.6%
やや不満	③ 0.7%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.5%

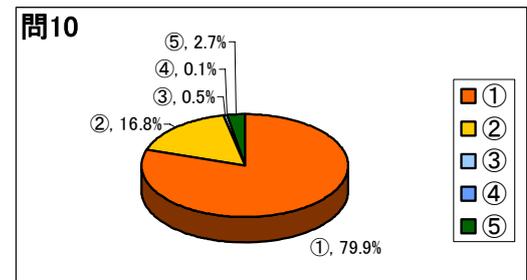


満足度 96.7%

不満足度 0.8%

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 79.9%
ある程度気を配っている	② 16.8%
あまり気を配っていない	③ 0.5%
全く気を配っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.7%

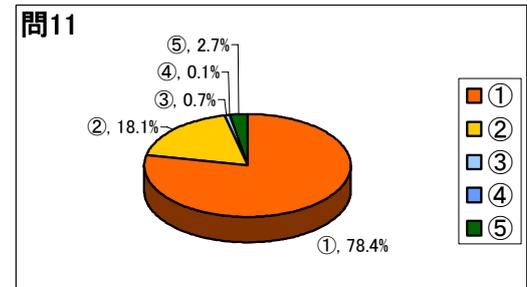


満足度 96.7%

不満足度 0.6%

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 78.4%
ある程度感じる	② 18.1%
あまり感じない	③ 0.7%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.7%

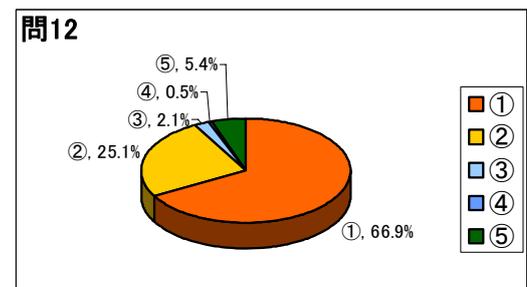


満足度 96.5%

不満足度 0.8%

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 66.9%
ある程度わかりやすい	② 25.1%
すこしわかりにくい	③ 2.1%
わかりにくい	④ 0.5%
無回答	⑤ 5.4%



満足度 92.0%

不満足度 2.6%

全体の集計

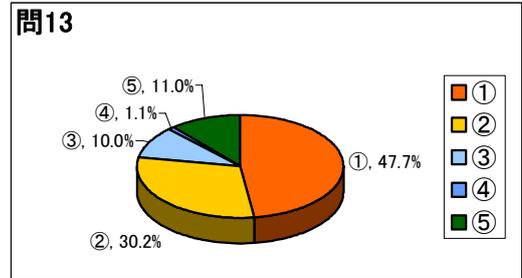
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

4. 担当事業所の対応について

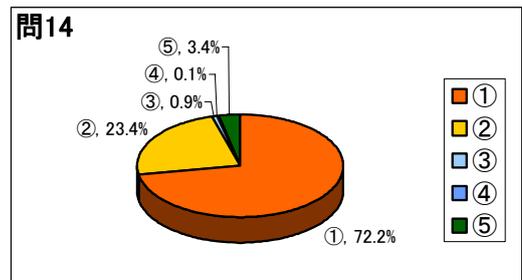
問13 ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？

	割合
十分に行っている	① 47.7%
だいたい行っている	② 30.2%
あまり行っていない	③ 10.0%
全く行っていない	④ 1.1%
無回答	⑤ 11.0%



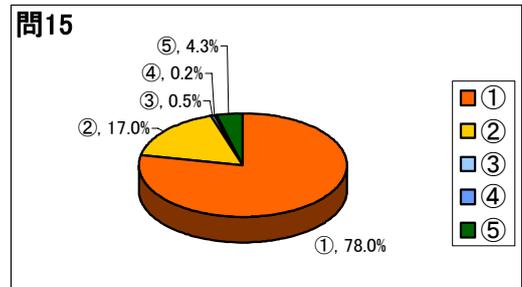
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 72.2%
ある程度行っていると感じる	② 23.4%
あまり行っていないと感じる	③ 0.9%
全く行っていないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.4%



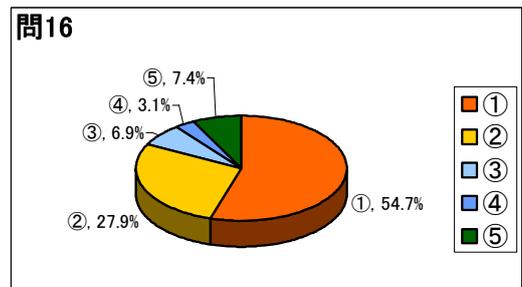
問15 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 78.0%
ある程度配慮していると感じる	② 17.0%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.5%
全く配慮していないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.3%



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1ヶ月に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 54.7%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 27.9%
あまり確認していない	③ 6.9%
全く確認していない	④ 3.1%
無回答	⑤ 7.4%



全体の集計

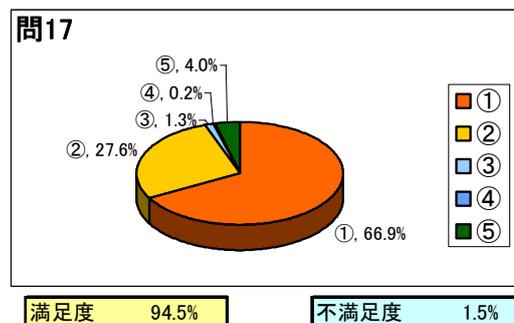
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

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訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 66.9%
ほぼ満足	② 27.6%
やや不満	③ 1.3%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.0%



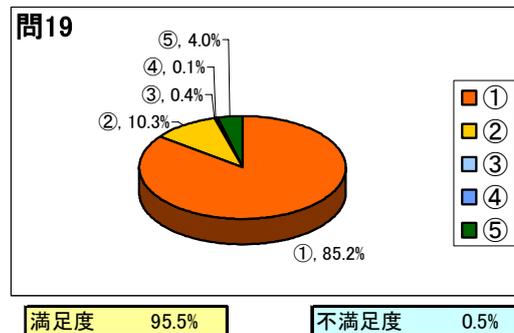
問18 ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 68.9%
すこし生活しやすくなった	② 24.3%
あまり変わらない	③ 2.3%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.4%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護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 85.2%
やや続けたい	② 10.3%
あまり続けたくない	③ 0.4%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.0%



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訪問介護・介護予防訪問介護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 51.9%
薦めてもよい	② 40.6%
あまり薦めたくない	③ 1.8%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 5.5%

