

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

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	1,400
調査票 回収数	862
回収率	61.6%

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	322
ご家族	479
その他(記入)	42
無回答	19
合計	862

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	76
要介護1	150
要介護2	177
要介護3	106
要介護4	122
要介護5	160
自立、認定なし	25
無回答	46
合計	862

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	253
同居(ご夫婦のみ)	202
同居(子供さんと)	325
その他	72
無回答	10
合計	862

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	541	251	32	4	34	862	91.2
問2	430	296	53	10	73	862	87.5
問3	374	415	39	3	31	862	86.9
問4	338	384	77	12	51	862	83.6
問5	633	201	8	1	19	862	94.6
問6	677	155	2	3	25	862	95.9
問7	651	187	2	1	21	862	95.3
問8	581	220	28	2	31	862	92.5
問9	649	187	8	1	17	862	94.9
問10	688	146	5	2	21	862	96.0
問11	700	141	4	0	17	862	96.4
問12	572	210	34	8	38	862	91.7
問13	549	272	15	3	23	862	92.2
問14	634	199	8	2	19	862	94.5
問15	659	175	6	2	20	862	95.2
問16	598	218	8	2	36	862	93.9
問17	634	201	7	2	18	862	94.5
問18	541	248	46	2	25	862	90.6
問19	744	87	10	3	18	862	96.9
問20	471	332	16	2	41	862	90.5
合計	11,664	4,525	408	65	578	17,240	92.8

4 総合評価

92.8

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

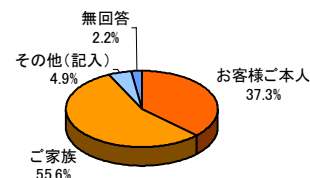
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

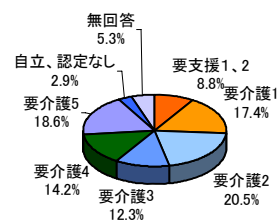
6 回答者・利用者について

回答者

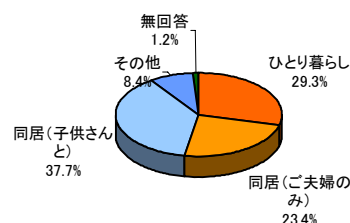
		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	37.3%
	ご家族	55.6%
	その他(記入)	4.9%
	無回答	2.2%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	8.8%
	要介護1	17.4%
	要介護2	20.5%
	要介護3	12.3%
	要介護4	14.2%
	要介護5	18.6%
	自立、認定なし	2.9%
	無回答	5.3%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	29.3%
	同居(ご夫婦のみ)	23.4%
	同居(子供さんと)	37.7%
	その他	8.4%
	無回答	1.2%



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

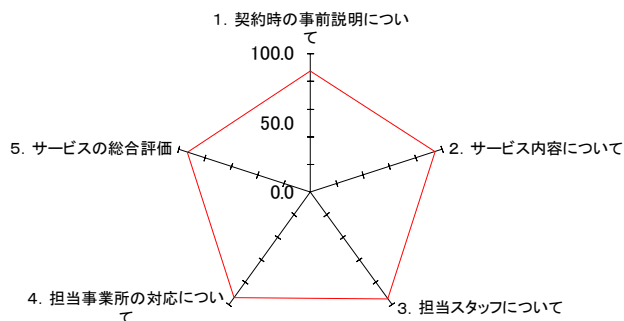


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	87.3
2. サービス内容について	94.6
3. 担当スタッフについて	94.7
4. 担当事業所の対応について	94.0
5. サービスの総合評価	93.2
6. 総合評価	92.7

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

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

		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		4.4	87.3	16.5
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為に、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？	4.6	91.2	14.6
問2	ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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	87.5	17.8
問3	ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や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	86.9	14.8
問4	ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスについての苦情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	83.6	18.9
2. サービス内容について		4.7	94.6	10.6
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？	4.7	94.6	10.4
問6	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、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	95.9	9.4
問7	ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.3	9.1
問8	ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？	4.6	92.5	13.6
3. 担当スタッフについて		4.7	94.8	10.9
問9	訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	94.9	10.2
問10	訪問看護職員は、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	96.0	9.5
問11	訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	4.8	96.4	8.4
問12	訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	4.6	91.7	15.6
4. 担当事業所の対応について		4.7	93.9	11.0
問13	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護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？	4.6	92.2	12.5
問14	ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかり行っていると感じますか？	4.7	94.5	10.7
問15	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様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	95.2	10.1
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？	4.7	93.9	10.9
5. サービスの総合評価		4.6	93.1	12.2
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？	4.7	94.5	10.5
問18	ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？	4.5	90.6	15.6
問19	今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.9	9.9
問20	もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.5	12.6

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

		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
		全くその通り	大抵その通り	あまりないで	全く違う	無回答	全くその通り	大抵その通り	あまりないで	全く違う	無回答	
1. 契約時の事前説明について		1,683	1,346	201	29	189	3,448	48.8%	39.0%	5.8%	0.8%	5.5%
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為に、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？	541	251	32	4	34	862	62.8%	29.1%	3.7%	0.5%	3.9%
問2	ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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？	430	296	53	10	73	862	49.9%	34.3%	6.1%	1.2%	8.5%
問3	ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や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？	374	415	39	3	31	862	43.5%	48.1%	4.5%	0.3%	3.6%
問4	ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスについての苦情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？	338	384	77	12	51	862	39.3%	44.5%	8.9%	1.4%	5.9%
2. サービス内容について		2,542	763	40	7	96	3,448	73.7%	22.1%	1.2%	0.2%	2.8%
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？	633	201	8	1	19	862	73.5%	23.3%	0.9%	0.1%	2.2%
問6	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、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？	677	155	2	3	25	862	78.6%	18.0%	0.2%	0.3%	2.9%
問7	ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	651	187	2	1	21	862	75.6%	21.7%	0.2%	0.1%	2.4%
問8	ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますか？	581	220	28	2	31	862	67.5%	25.5%	3.2%	0.2%	3.6%
3. 担当スタッフについて		2,609	684	51	11	93	3,448	75.7%	19.8%	1.5%	0.3%	2.7%
問9	訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？	649	187	8	1	17	862	75.3%	21.7%	0.9%	0.1%	2.0%
問10	訪問看護職員は、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？	688	146	5	2	21	862	79.9%	16.9%	0.6%	0.2%	2.4%
問11	訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	700	141	4	0	17	862	81.1%	16.4%	0.5%	0.0%	2.0%
問12	訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	572	210	34	8	38	862	66.4%	24.4%	3.9%	0.9%	4.4%
4. 担当事業所の対応について		2,440	864	37	9	98	3,448	70.8%	25.1%	1.1%	0.3%	2.8%
問13	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護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？	549	272	15	3	23	862	63.7%	31.6%	1.7%	0.3%	2.7%
問14	ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	634	199	8	2	19	862	73.6%	23.1%	0.9%	0.2%	2.2%
問15	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報や他者の個人情報を話したりしない等)をしていますか？	659	175	6	2	20	862	76.5%	20.3%	0.7%	0.2%	2.3%
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？	598	218	8	2	36	862	69.4%	25.3%	0.9%	0.2%	4.2%
5. サービスの総合評価		2,390	868	79	9	102	3,448	69.3%	25.2%	2.3%	0.3%	3.0%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？	634	201	7	2	18	862	73.6%	23.3%	0.8%	0.2%	2.1%
問18	ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？	541	248	46	2	25	862	62.8%	28.8%	5.3%	0.2%	2.9%
問19	今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？	744	87	10	3	18	862	86.3%	10.1%	1.2%	0.3%	2.1%
問20	もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	471	332	16	2	41	862	54.6%	38.5%	1.9%	0.2%	4.8%

全体の集計

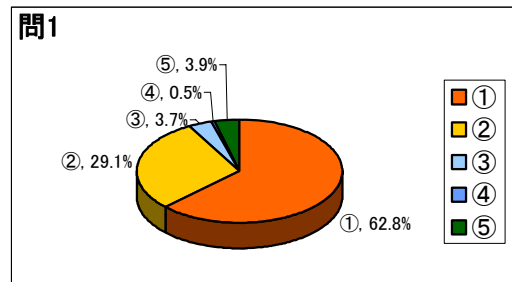
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

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為に、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 62.8%
ある程度感じた	② 29.1%
あまり感じなかった	③ 3.7%
全然感じなかった	④ 0.5%
無回答	⑤ 3.9%

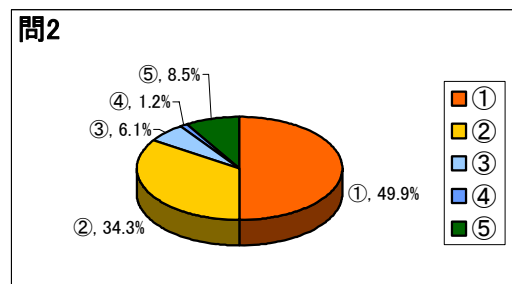


満足度 91.9%

不満足度 4.2%

問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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 49.9%
ある程度行っていた	② 34.3%
あまり行っていなかった	③ 6.1%
行っていなかった	④ 1.2%
無回答	⑤ 8.5%

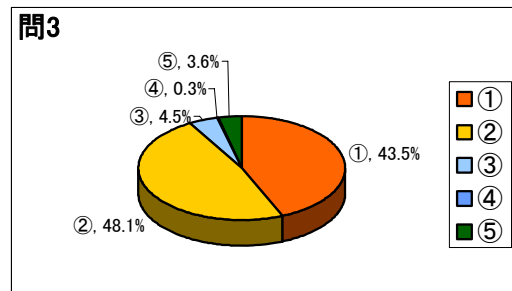


満足度 84.2%

不満足度 7.3%

問3 ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や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 43.5%
だいたい良くわかった	② 48.1%
あまりわからなかった	③ 4.5%
全然わからなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 3.6%

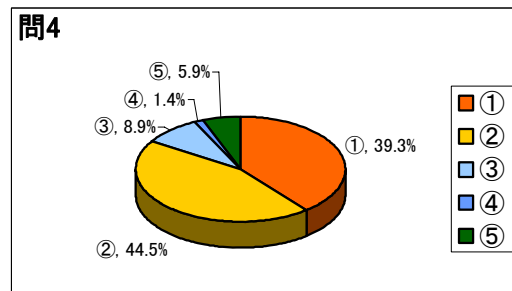


満足度 91.6%

不満足度 4.8%

問4 ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスについての苦情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 39.3%
だいたいわかった	② 44.5%
あまりわからなかった	③ 8.9%
全然わからなかった	④ 1.4%
無回答	⑤ 5.9%



満足度 83.8%

不満足度 10.3%

全体の集計

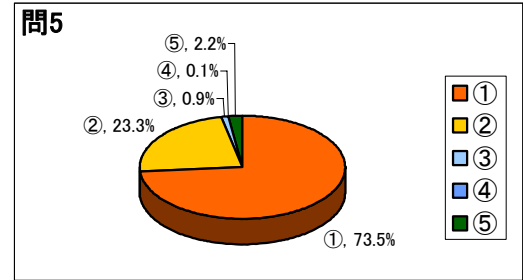
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

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 73.5%
だいたい守っている	② 23.3%
あまり守っていない	③ 0.9%
ほとんど守っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.2%

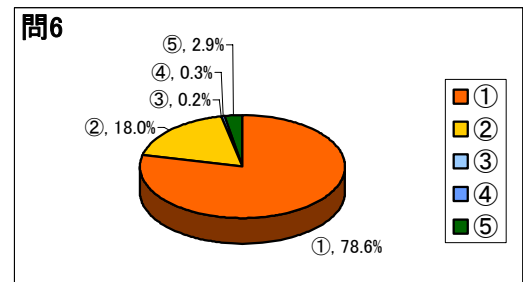


満足度 96.8%

不満足度 1.0%

問6 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、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 78.6%
だいたい行われている	② 18.0%
あまり行われていない	③ 0.2%
行われていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.9%

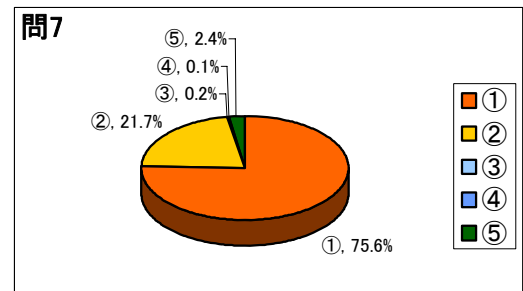


満足度 96.6%

不満足度 0.5%

問7 ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望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 75.6%
だいたい行っている	② 21.7%
あまり行っていない	③ 0.2%
行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.4%

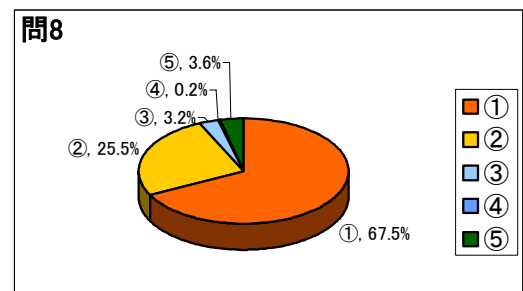


満足度 97.3%

不満足度 0.3%

問8 ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？

	割合
充分に感じる	① 67.5%
ある程度感じる	② 25.5%
あまり感じない	③ 3.2%
全く感じない	④ 0.2%
無回答	⑤ 3.6%



満足度 93.0%

不満足度 3.4%

全体の集計

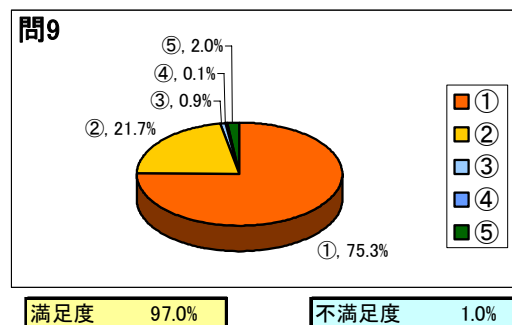
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

3. 担当スタッフについて

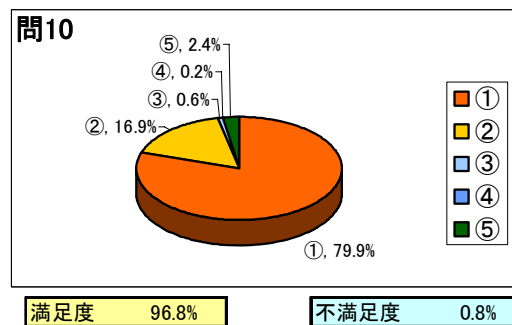
問9 訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 75.3%
ほぼ満足	② 21.7%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.0%



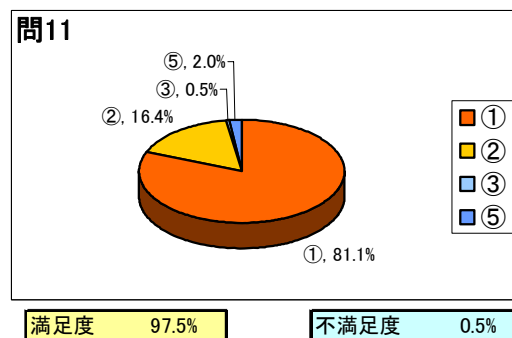
問10 訪問看護職員は、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 79.9%
ある程度気を配っている	② 16.9%
あまり気を配っていない	③ 0.6%
全く気を配っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.4%



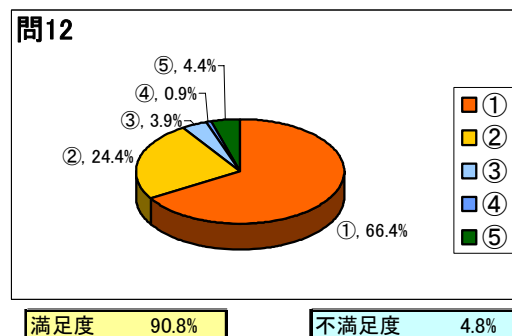
問11 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 81.1%
ある程度感じる	② 16.4%
あまり感じない	③ 0.5%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.0%



問12 訪問看護職員が記載する連絡ノートや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 66.4%
ある程度わかりやすい	② 24.4%
すこしわかりにくい	③ 3.9%
わかりにくい	④ 0.9%
無回答	⑤ 4.4%



全体の集計

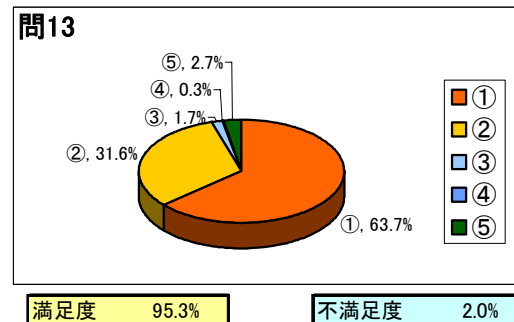
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

4. 担当事業所の対応について

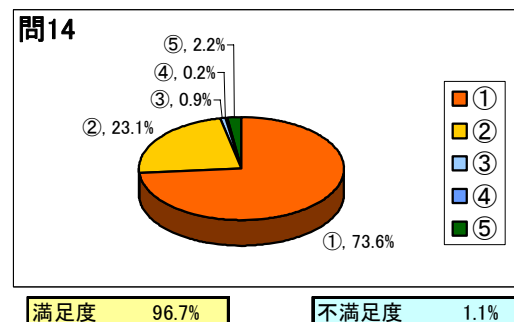
問13 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 63.7%
ほぼ満足	② 31.6%
やや不満	③ 1.7%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.7%



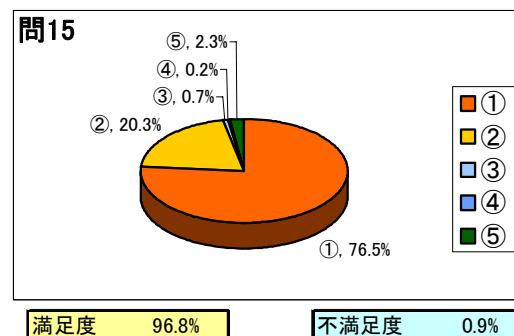
問14 ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 73.6%
ある程度行っていると感じる	② 23.1%
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 0.2%
無回答	⑤ 2.2%



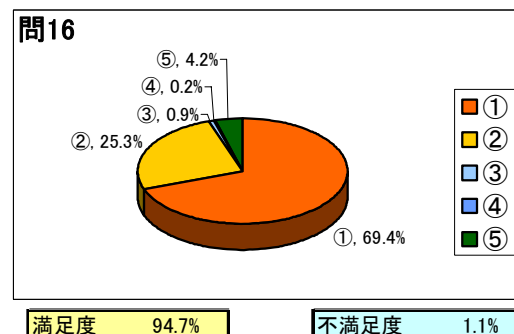
問15 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 76.5%
ある程度配慮していると感じる	② 20.3%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.7%
全く配慮していないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.3%



問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？

	割合
いつも迅速に対応できている	① 69.4%
だいたい対応できている	② 25.3%
あまり対応できていない	③ 0.9%
全く対応できていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.2%



全体の集計

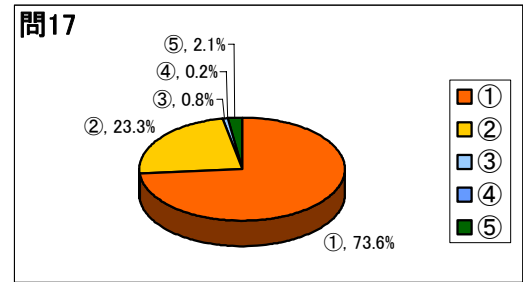
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

5. サービスの総合評価

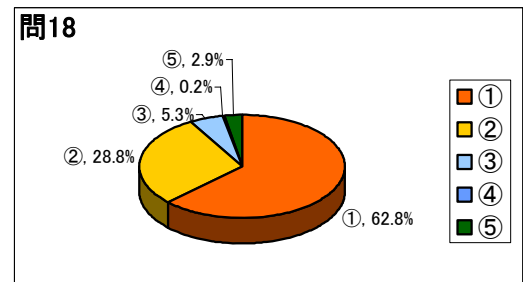
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 73.6%
ほぼ満足	② 23.3%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.1%



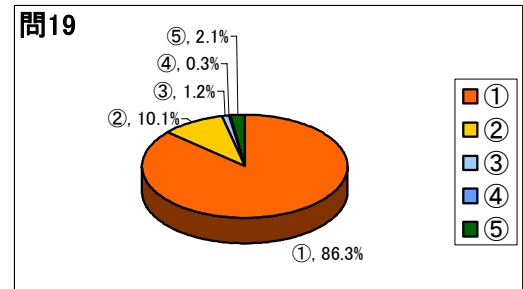
問18 ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 62.8%
すこし生活しやすくなった	② 28.8%
あまり変わらない	③ 5.3%
生活しにくくなった	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.9%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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 86.3%
やや続けたい	② 10.1%
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 2.1%



問20 もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看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 54.6%
薦めてもよい	② 38.5%
あまり薦めたくない	③ 1.9%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.8%

