

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

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	4,848
調査票 回収数	3,280
回収率	67.7%

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	2,302
シニア短時間プラン	553
無回答	425
合計	3,280

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	686
要介護1、2	888
要介護3	354
要介護4	178
要介護5	156
障がい認定	259
認定なし	619
無回答	140
合計	3,280

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,593
同居(ご夫婦のみ)	580
同居(親御さんと)	103
同居(子供さんと)	697
その他	262
無回答	45
合計	3,280

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	2,255	839	70	27	89	3,280	92.7
問2	2,172	937	72	23	76	3,280	92.2
問3	1,569	1,509	119	12	71	3,280	88.1
問4	1,405	1,602	128	15	130	3,280	87.0
問5	2,803	417	3	0	57	3,280	97.4
問6	2,666	526	10	5	73	3,280	96.4
問7	2,551	629	12	3	85	3,280	95.8
問8	2,373	792	16	1	98	3,280	94.7
問9	2,497	711	15	3	54	3,280	95.2
問10	2,640	572	7	2	59	3,280	96.3
問11	2,594	596	16	4	70	3,280	95.9
問12	1,975	968	159	34	144	3,280	89.9
問13	1,972	1,133	71	9	95	3,280	91.3
問14	2,410	779	16	5	70	3,280	94.7
問15	2,562	620	10	7	81	3,280	95.8
問16	2,597	580	17	3	83	3,280	96.0
問17	2,087	1,045	57	9	82	3,280	92.2
問18	2,227	851	92	1	109	3,280	92.9
問19	2,537	605	38	5	95	3,280	95.4
問20	1,481	1,566	79	11	143	3,280	88.2
合計	45,373	17,277	1,007	179	1,764	65,600	93.4

4 総合評価

93.4

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

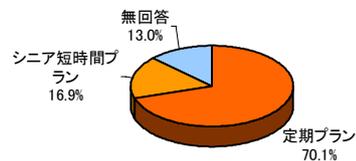
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

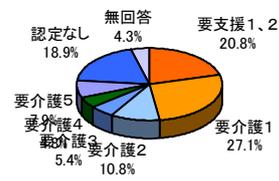
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	定期プラン	70.1%
	シニア短時間プラン	16.9%
	無回答	13.0%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	20.8%
	要介護1、2	27.1%
	要介護3	10.8%
	要介護4	5.4%
	要介護5	4.8%
	障がい認定	7.9%
	認定なし	18.9%
	無回答	4.3%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	48.5%
	同居(ご夫婦のみ)	17.7%
	同居(親御さんと)	3.1%
	同居(子供さんと)	21.3%
	その他	8.0%
	無回答	1.4%

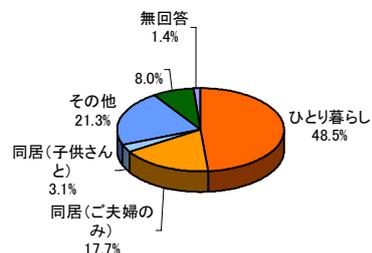
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

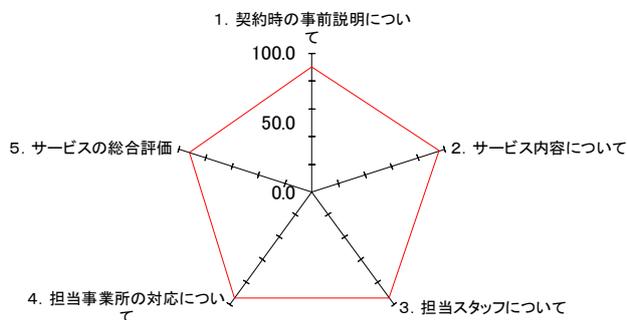


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	90.0
2. サービス内容について	96.1
3. 担当スタッフについて	94.3
4. 担当事業所の対応について	94.4
5. サービスの総合評価	92.2
6. 総合評価	93.4

顧客満足度
カテゴリー別結果



— 全体

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

		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	90.0	14.0
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	92.7	13.6
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？	4.6	92.2	13.5
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	88.1	14.3
問4	担当者(サービスマネージャー)による、ニチイライフの内容、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	87.0	14.5
2. サービス内容について		4.8	96.1	8.5
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	97.4	6.9
問6	ニチイライフの内容は、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	96.4	8.6
問7	ニチイ学館は、ニチイライフ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	95.8	9.0
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	94.7	9.6
3. 担当スタッフについて		4.7	94.3	10.8
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	95.2	9.4
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	96.3	8.3
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	95.9	9.1
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？	4.5	89.9	16.5
4. 担当事業所の対応について		4.7	94.5	10.2
問13	ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？	4.6	91.3	12.9
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？	4.7	94.7	9.9
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	95.8	9.2
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	96.0	9.0
5. サービスの総合評価		4.6	92.2	12.2
問17	総合的に考えて、ニチイ学館のニチイライフに満足していますか？	4.6	92.2	12.3
問18	ニチイ学館のニチイライフを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？	4.6	92.9	12.8
問19	今後もニチイ学館のニチイライフの利用を続けたいと思いますか？	4.8	95.4	10.4
問20	もし、家事・育児・介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館のニチイライフの利用を薦めたいと思いますか？	4.4	88.2	13.2

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

		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	大体その通り	あまりないで	全く違う	無回答	全くその通り	大体その通り	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		7,401	4,887	389	77	366	13,120	56.4%	37.2%	3.0%	0.6%	2.8%
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？	2,255	839	70	27	89	3,280	68.8%	25.6%	2.1%	0.8%	2.7%
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？	2,172	937	72	23	76	3,280	66.2%	28.6%	2.2%	0.7%	2.3%
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？	1,569	1,509	119	12	71	3,280	47.8%	46.0%	3.6%	0.4%	2.2%
問4	担当者(サービスマネージャー)による、ニチイライフの内容、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？	1,405	1,602	128	15	130	3,280	42.8%	48.8%	3.9%	0.5%	4.0%
2. サービス内容について		10,393	2,364	41	9	313	13,120	79.2%	18.0%	0.3%	0.1%	2.4%
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？	2,803	417	3	0	57	3,280	85.5%	12.7%	0.1%	0.0%	1.7%
問6	ニチイライフの内容は、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？	2,666	526	10	5	73	3,280	81.3%	16.0%	0.3%	0.2%	2.2%
問7	ニチイ学館は、ニチイライフ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？	2,551	629	12	3	85	3,280	77.7%	19.2%	0.4%	0.1%	2.6%
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？	2,373	792	16	1	98	3,280	72.4%	24.1%	0.5%	0.0%	3.0%
3. 担当スタッフについて		9,706	2,847	197	43	327	13,120	74.0%	21.7%	1.5%	0.3%	2.5%
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？	2,497	711	15	3	54	3,280	76.1%	21.7%	0.5%	0.1%	1.6%
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？	2,640	572	7	2	59	3,280	80.5%	17.4%	0.2%	0.1%	1.8%
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？	2,594	596	16	4	70	3,280	79.1%	18.2%	0.5%	0.1%	2.1%
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？	1,975	968	159	34	144	3,280	60.3%	29.5%	4.8%	1.0%	4.4%
4. 担当事業所の対応について		9,541	3,112	114	24	329	13,120	72.7%	23.7%	0.9%	0.2%	2.5%
問13	ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？	1,972	1,133	71	9	95	3,280	60.1%	34.5%	2.2%	0.3%	2.9%
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？	2,410	779	16	5	70	3,280	73.4%	23.8%	0.5%	0.2%	2.1%
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開いたり、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？	2,562	620	10	7	81	3,280	78.1%	18.9%	0.3%	0.2%	2.5%
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？	2,597	580	17	3	83	3,280	79.2%	17.7%	0.5%	0.1%	2.5%
5. サービスの総合評価		8,332	4,067	266	26	429	13,120	63.5%	31.0%	2.0%	0.2%	3.3%
問17	総合的に考えて、ニチイ学館のニチイライフに満足していますか？	2,087	1,045	57	9	82	3,280	63.6%	31.9%	1.7%	0.3%	2.5%
問18	ニチイ学館のニチイライフを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？	2,227	851	92	1	109	3,280	68.0%	25.9%	2.8%	0.0%	3.3%
問19	今後もニチイ学館のニチイライフの利用を続けたいと思いますか？	2,537	605	38	5	95	3,280	77.3%	18.4%	1.2%	0.2%	2.9%
問20	もし、家事・育児・自費介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館のニチイライフの利用を薦めたいと思いますか？	1,481	1,566	79	11	143	3,280	45.2%	47.7%	2.4%	0.3%	4.4%

全体の集計

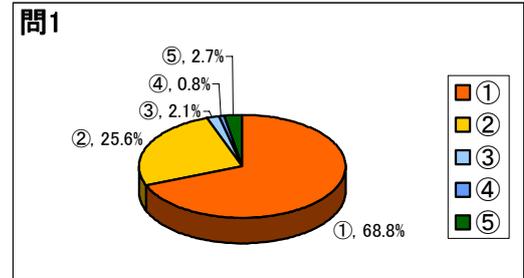
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

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 68.8%
ある程度行っていた	② 25.6%
あまり行っていなかった	③ 2.1%
行っていなかった	④ 0.8%
無回答	⑤ 2.7%

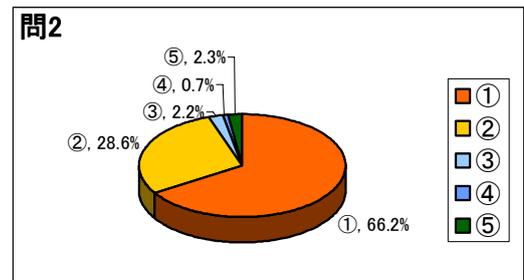


満足度 94.4%

不満足度 2.9%

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？

	割合
充分に行っていた	① 66.2%
ある程度行っていた	② 28.6%
あまり行っていなかった	③ 2.2%
行っていなかった	④ 0.7%
無回答	⑤ 2.3%

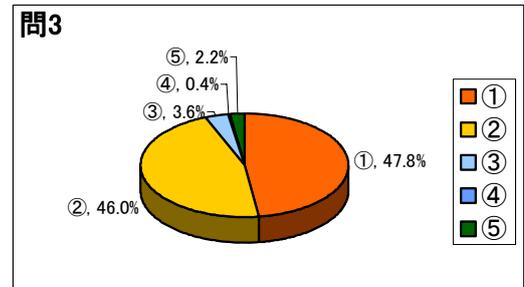


満足度 94.8%

不満足度 2.9%

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？

	割合
とても良くわかった	① 47.8%
だいたい良くわかった	② 46.0%
あまりわからなかった	③ 3.6%
全然わからなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.2%

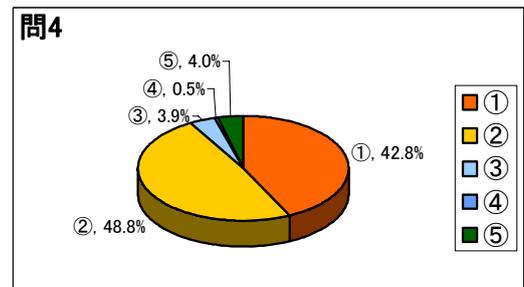


満足度 93.8%

不満足度 4.0%

問4 担当者(サービスマネージャー)による、ニチイライフの内容、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 42.8%
だいたいわかった	② 48.8%
あまりわからなかった	③ 3.9%
全然わからなかった	④ 0.5%
無回答	⑤ 4.0%



満足度 91.6%

不満足度 4.4%

全体の集計

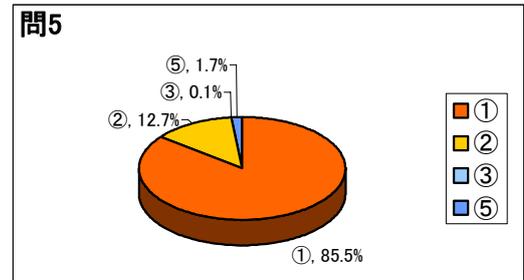
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

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 85.5%
だいたい守っている	② 12.7%
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 1.7%

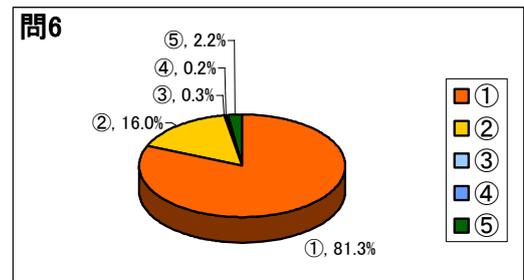


満足度 98.2%

不満足度 0.1%

問6 ニチイライフの内容は、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 81.3%
だいたい行われている	② 16.0%
あまり行われていない	③ 0.3%
行われていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.2%

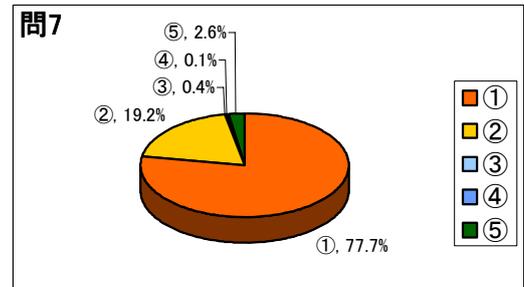


満足度 97.3%

不満足度 0.5%

問7 ニチイ学館は、ニチイライフ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 77.7%
だいたい行っている	② 19.2%
あまり行っていない	③ 0.4%
行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.6%

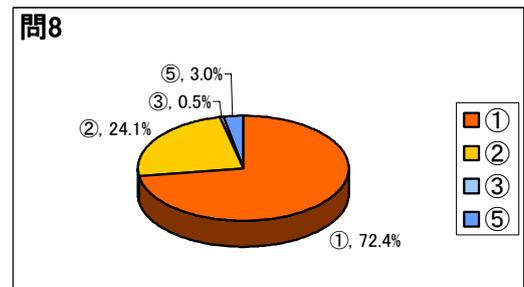


満足度 96.9%

不満足度 0.5%

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？

	割合
とても丁寧	① 72.4%
どちらかと言えば丁寧	② 24.1%
あまり丁寧ではない	③ 0.5%
乱雑	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.0%



満足度 96.5%

不満足度 0.5%

全体の集計

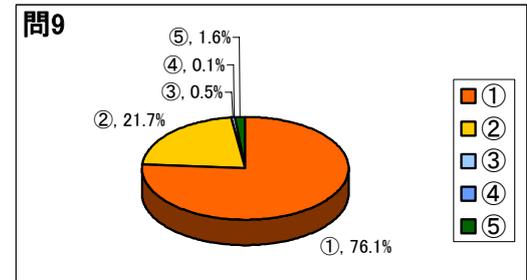
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

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 76.1%
ほぼ満足	② 21.7%
やや不満	③ 0.5%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.6%

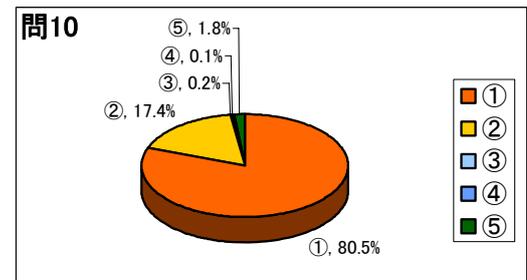


満足度 97.8%

不満足度 0.6%

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 80.5%
ある程度気を配っている	② 17.4%
あまり気を配っていない	③ 0.2%
全く気を配っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.8%

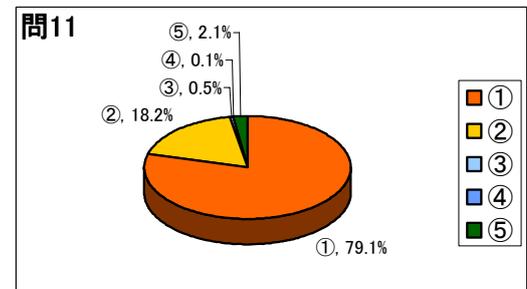


満足度 97.9%

不満足度 0.3%

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 79.1%
ある程度感じる	② 18.2%
あまり感じない	③ 0.5%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.1%

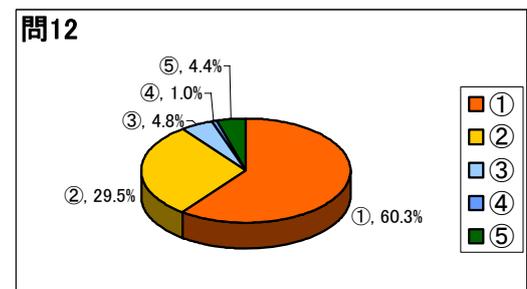


満足度 97.3%

不満足度 0.6%

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 60.3%
ある程度わかりやすい	② 29.5%
すこしわかりにくい	③ 4.8%
わかりにくい	④ 1.0%
無回答	⑤ 4.4%



満足度 89.8%

不満足度 5.8%

全体の集計

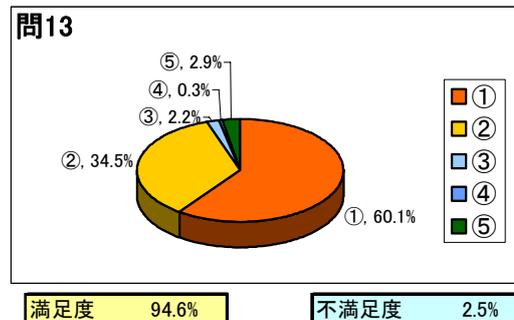
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

4. 担当事業所の対応について

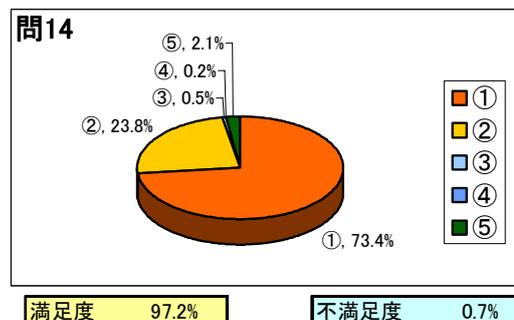
問13 ニチイライフに関する提案や連絡体制に満足していますか？

	割合
満足	① 60.1%
ほぼ満足	② 34.5%
やや不満	③ 2.2%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.9%



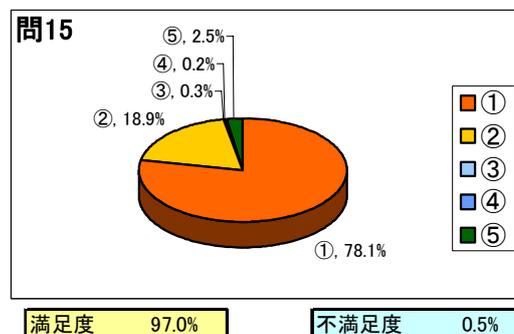
問14 ニチイ学館は、サービス技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 73.4%
ある程度行っていると感じる	② 23.8%
あまり行っていないと感じる	③ 0.5%
全く行っていないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.1%



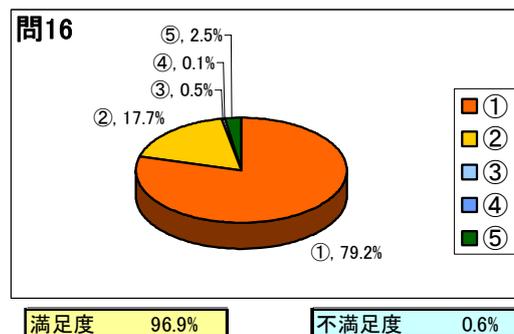
問15 ニチイ学館は、家事代行サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 78.1%
ある程度配慮していると感じる	② 18.9%
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 0.2%
無回答	⑤ 2.5%



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 79.2%
ある程度聞いている	② 17.7%
あまり聞いていない	③ 0.5%
全く聞いていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.5%



全体の集計

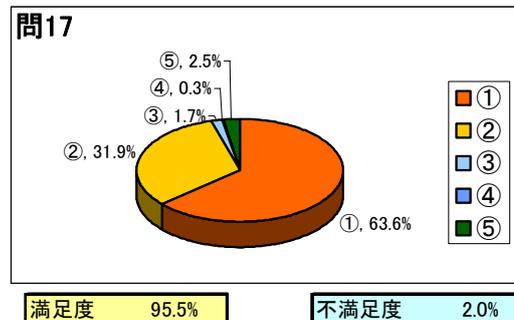
株式会社ニチイ学館

サービス名
ニチイライフ

5. サービスの総合評価

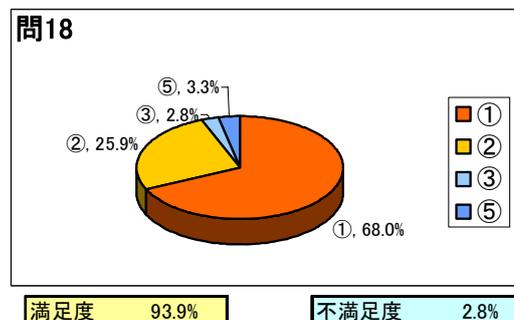
問17 総合的に考えて、ニチイ学館のニチイライフに満足していますか？

	割合
満足	① 63.6%
ほぼ満足	② 31.9%
やや不満	③ 1.7%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.5%



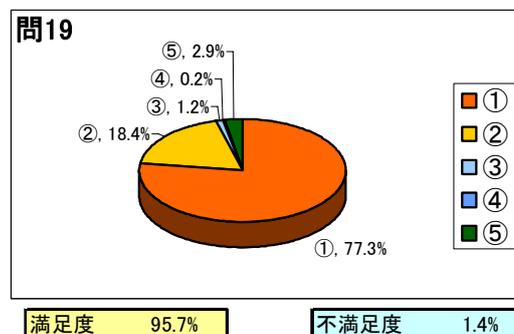
問18 ニチイ学館のニチイライフを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 68.0%
すこし生活しやすくなった	② 25.9%
あまり変わらない	③ 2.8%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.3%



問19 今後もニチイ学館のニチイライフの利用を続けたいと思いますか？

	割合
ぜひ続けたい	① 77.3%
やや続けたい	② 18.4%
あまり続けたくない	③ 1.2%
続けたくない	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.9%



問20 もし、家事・育児・自費介護サービスが必要な知人がいた場合、ニチイ学館のニチイライフの利用を薦めたいと思いますか？

	割合
ぜひ薦めたい	① 45.2%
薦めてもよい	② 47.7%
あまり薦めたくない	③ 2.4%
絶対薦めない	④ 0.3%
無回答	⑤ 4.4%

