

2016年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名
居宅介護支援・介護予防支援サービス

目次

1	2016年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	2016年顧客満足度 評価集計表【全体】	2ページ
3	2016年利用者回答結果一覧【全体】	3ページ
4	2016年利用者回答 詳細結果【全体】	4ページ
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	5ページ
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	6ページ
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	7ページ
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	8ページ
5	2016年利用者回答 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	21,537
調査票 回収数	17,669
回収率	82.0%

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	5,775
ご家族	11,547
その他(記入)	187
無回答	160
合計	17,669

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	1,124
要支援2	1,630
要介護1	4,828
要介護2	4,569
要介護3	2,638
要介護4	1,625
要介護5	1,111
無回答	144
合計	17,669

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	3,952
同居(ご夫婦のみ)	4,340
同居(子供さんと)	8,061
その他	1,203
無回答	113
合計	17,669

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	12,103	4,323	149	29	1,065	17,669	94.1
問2	11,087	4,309	281	45	1,947	17,669	93.2
問3	11,398	4,002	191	24	2,054	17,669	94.0
問4	11,306	3,798	375	61	2,129	17,669	93.4
問5	13,607	2,930	123	17	992	17,669	96.0
問6	11,683	4,459	364	72	1,091	17,669	93.0
問7	13,219	3,311	109	14	1,016	17,669	95.6
問8	12,492	3,896	222	19	1,040	17,669	94.4
問9	15,106	2,314	70	15	164	17,669	97.0
問10	15,538	1,889	51	6	185	17,669	97.6
問11	15,400	2,014	79	5	171	17,669	97.4
問12	16,683	704	36	2	244	17,669	99.1
問13	13,500	3,804	152	17	196	17,669	95.0
問14	14,611	2,780	65	4	209	17,669	96.6
問15	15,183	2,219	46	12	209	17,669	97.2
問16	13,739	2,827	50	4	1,049	17,669	96.4
問17	12,986	3,407	103	11	1,162	17,669	95.4
問18	11,883	4,167	462	9	1,148	17,669	93.2
問19	15,284	1,267	42	4	1,072	17,669	98.3
問20	10,735	5,659	125	7	1,143	17,669	92.7
合計	267,543	64,079	3,095	377	18,286	353,380	95.5

4 総合評価

95.5

5 合否判定

合格

※ 総合評価80点以上で合格判定とする

2016年顧客満足度 評価集計表【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

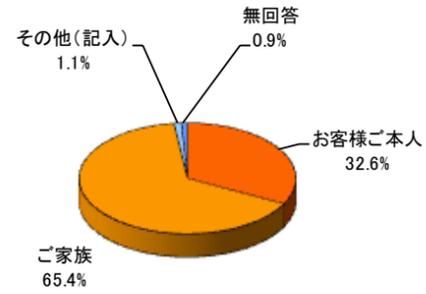
サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

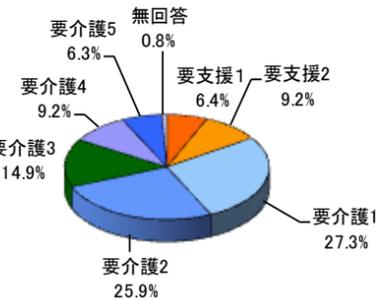
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	32.6%
	ご家族	65.4%
	その他(記入)	1.1%
	無回答	0.9%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	6.4%
	要支援2	9.2%
	要介護1	27.3%
	要介護2	25.9%
	要介護3	14.9%
	要介護4	9.2%
	要介護5	6.3%
	無回答	0.8%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	22.4%
	同居(ご夫婦のみ)	24.6%
	同居(子供さんと)	45.6%
	その他	6.8%
	無回答	0.6%

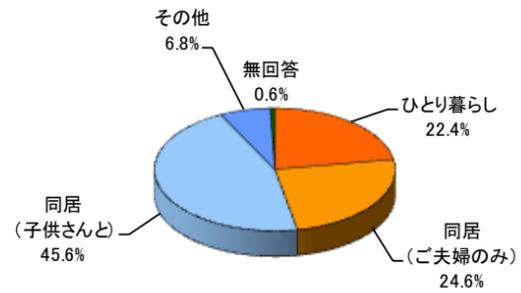
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

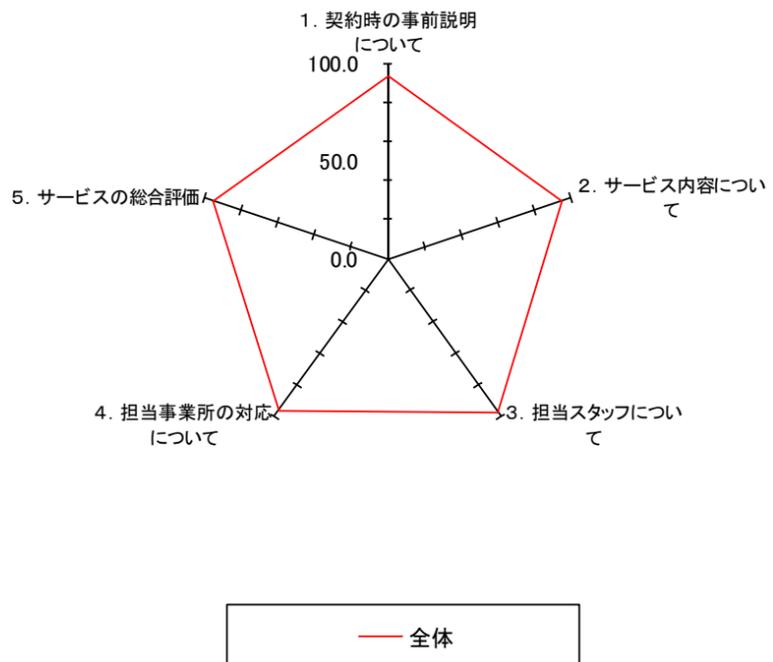


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	93.7
2. サービス内容について	94.8
3. 担当スタッフについて	97.8
4. 担当事業所の対応について	96.3
5. サービスの総合評価	94.9
6. 総合評価	95.5

顧客満足度 カテゴリー別結果



2016年利用者回答結果一覧【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

		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		4.7	93.7	11.7
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に努めていると感じましたか？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	94.1	10.6
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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	93.2	12.1
問3	ニチイケアセンターによる、介護保険制度や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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	94.0	11.0
問4	ニチイケアセンターによる、居宅介護支援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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	93.4	12.9
2. サービス内容について		4.7	94.8	10.6
問5	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、十分な話し合いを行いましたか？	4.8	96.0	9.3
問6	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？	4.6	93.0	12.8
問7	ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を十分に反映させていますか？	4.8	95.6	9.4
問8	ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いますか？	4.7	94.4	10.9
3. 担当スタッフについて		4.9	97.8	6.9
問9	担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.9	97.0	8.0
問10	担当ケアマネジャーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように)を行い、気を配っていますか？	4.9	97.6	7.1
問11	担当ケアマネジャーは、お客様に満足して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？	4.9	97.4	7.6
問12	担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？	5.0	99.1	4.8
4. 担当事業所の対応について		4.8	96.3	8.5
問13	ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、介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？	4.8	95.0	10.0
問14	ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.8	96.6	8.2
問15	ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援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？	4.9	97.2	7.6
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？	4.8	96.4	8.2
5. サービスの総合評価		4.8	94.9	9.7
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？	4.8	95.4	9.4
問18	ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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	93.2	12.6
問19	今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	98.3	6.2
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居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.6	92.7	10.6

2016年利用者回答 詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
	1 全 く り そ の 通	2 大 体 り そ の 通	3 あ ま り い く で	4 全 く 違 う	0 無 回 答		1 全 く り そ の 通	2 大 体 り そ の 通	3 あ ま り い く で	4 全 く 違 う	0 無 回 答
1. 契約時の事前説明について	45,894	16,432	996	159	7,195	70,676	65.0%	23.2%	1.4%	0.2%	10.2%
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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	12,103	4,323	149	29	1,065	17,669	68.5%	24.5%	0.8%	0.2%	6.0%
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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	11,087	4,309	281	45	1,947	17,669	62.7%	24.4%	1.6%	0.3%	11.0%
問3 ニチイケアセンターによる、介護保険制度や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？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	11,398	4,002	191	24	2,054	17,669	64.6%	22.6%	1.1%	0.1%	11.6%
問4 ニチイケアセンターによる、居宅介護支援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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	11,306	3,798	375	61	2,129	17,669	64.1%	21.5%	2.1%	0.3%	12.0%
2. サービス内容について	51,001	14,596	818	122	4,139	70,676	72.2%	20.7%	1.2%	0.2%	5.9%
問5 ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、十分な話し合いを行いましたか？	13,607	2,930	123	17	992	17,669	77.0%	16.6%	0.7%	0.1%	5.6%
問6 ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？	11,683	4,459	364	72	1,091	17,669	66.1%	25.2%	2.1%	0.4%	6.2%
問7 ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を十分に反映させていますか？	13,219	3,311	109	14	1,016	17,669	74.8%	18.7%	0.6%	0.1%	5.8%
問8 ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いますか？	12,492	3,896	222	19	1,040	17,669	70.7%	22.0%	1.3%	0.1%	5.9%
3. 担当スタッフについて	62,727	6,921	236	28	764	70,676	88.8%	9.8%	0.3%	0.0%	1.1%
問9 担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	15,106	2,314	70	15	164	17,669	85.5%	13.1%	0.4%	0.1%	0.9%
問10 担当ケアマネジャーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように)を行い、気を配っていますか？	15,538	1,889	51	6	185	17,669	88.0%	10.7%	0.3%	0.0%	1.0%
問11 担当ケアマネジャーは、お客様に満足して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？	15,400	2,014	79	5	171	17,669	87.2%	11.4%	0.4%	0.0%	1.0%
問12 担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？	16,683	704	36	2	244	17,669	94.4%	4.0%	0.2%	0.0%	1.4%
4. 担当事業所の対応について	57,033	11,630	313	37	1,663	70,676	80.7%	16.5%	0.4%	0.1%	2.4%
問13 ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、介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？	13,500	3,804	152	17	196	17,669	76.4%	21.5%	0.9%	0.1%	1.1%
問14 ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	14,611	2,780	65	4	209	17,669	82.7%	15.7%	0.4%	0.0%	1.2%
問15 ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援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お聞きしたり、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？	15,183	2,219	46	12	209	17,669	85.8%	12.6%	0.3%	0.1%	1.2%
問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？	13,739	2,827	50	4	1,049	17,669	77.8%	16.0%	0.3%	0.0%	5.9%
5. サービスの総合評価	50,888	14,500	732	31	4,525	70,676	72.1%	20.5%	1.0%	0.0%	6.4%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？	12,986	3,407	103	11	1,162	17,669	73.4%	19.3%	0.6%	0.1%	6.6%
問18 ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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？	11,883	4,167	462	9	1,148	17,669	67.2%	23.6%	2.6%	0.1%	6.5%
問19 今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を続けたいと思いますか？	15,284	1,267	42	4	1,072	17,669	86.5%	7.2%	0.2%	0.0%	6.1%
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居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を薦めたいと思いますか？	10,735	5,659	125	7	1,143	17,669	60.8%	32.0%	0.7%	0.0%	6.5%

2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

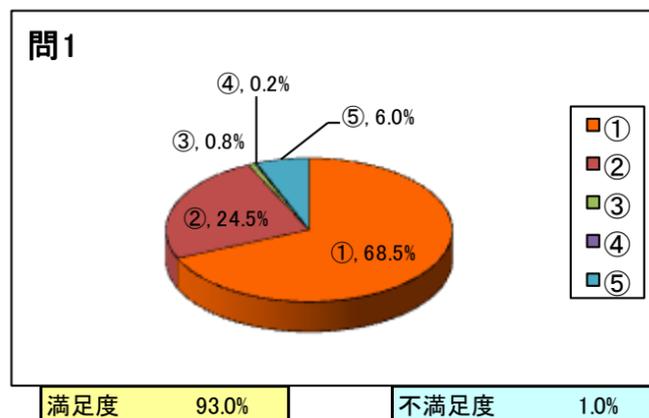
サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

1. 契約時の事前説明について

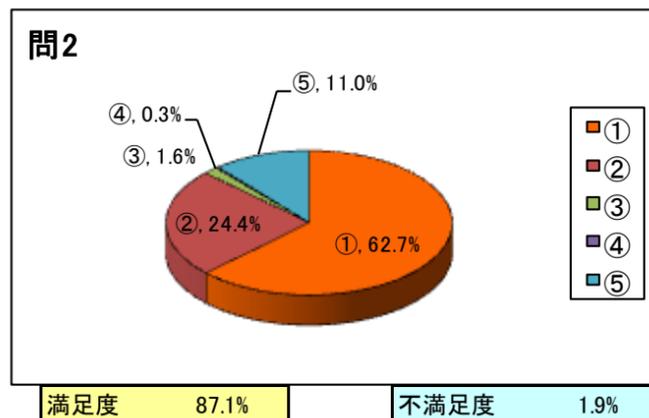
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？
※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
① 十分に感じた	68.5%
② ある程度感じた	24.5%
③ あまり感じなかった	0.8%
④ 全然感じなかった	0.2%
⑤ 無回答	6.0%



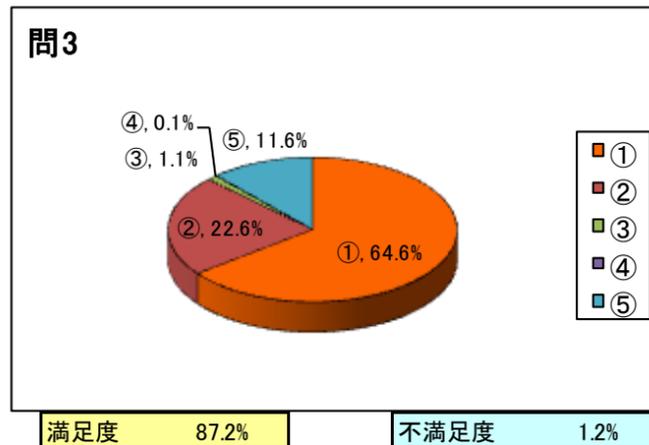
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
① 充分に行っていた	62.7%
② ある程度行っていた	24.4%
③ あまり行っていなかった	1.6%
④ 行っていなかった	0.3%
⑤ 無回答	11.0%



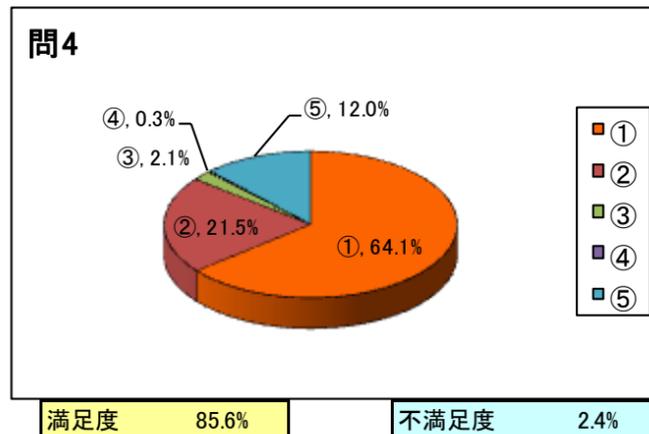
問3 ニチイケアセンターによる、介護保険制度や介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
① とても良くわかった	64.6%
② だいたいわかった	22.6%
③ あまりわからなかった	1.1%
④ 全然わからなかった	0.1%
⑤ 無回答	11.6%



問4 ニチイケアセンターによる、居宅介護支援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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
① とても良くわかった	64.1%
② だいたいわかった	21.5%
③ あまりわからなかった	2.1%
④ 全然わからなかった	0.3%
⑤ 無回答	12.0%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

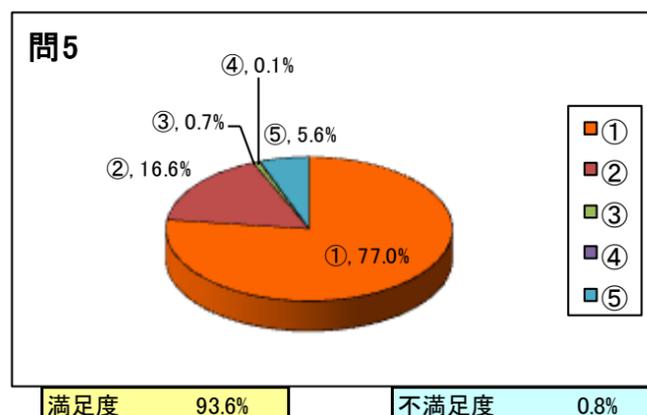
サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

2. サービス内容について

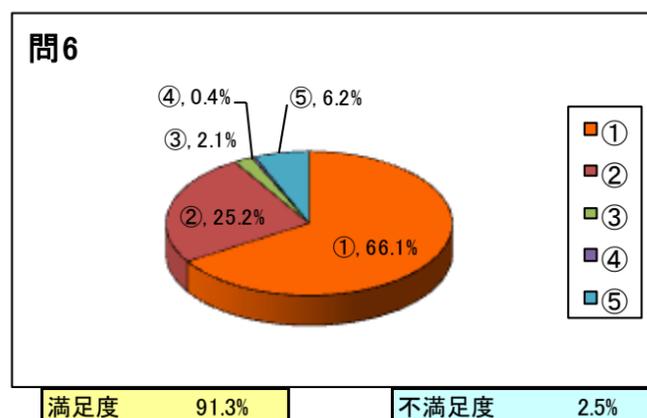
問5 ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、十分な話し合いを行いましたか？

	割合
十分に話し合えた	① 77.0%
ある程度話し合えた	② 16.6%
あまり話し合えなかった	③ 0.7%
全く話し合えなかった	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.6%



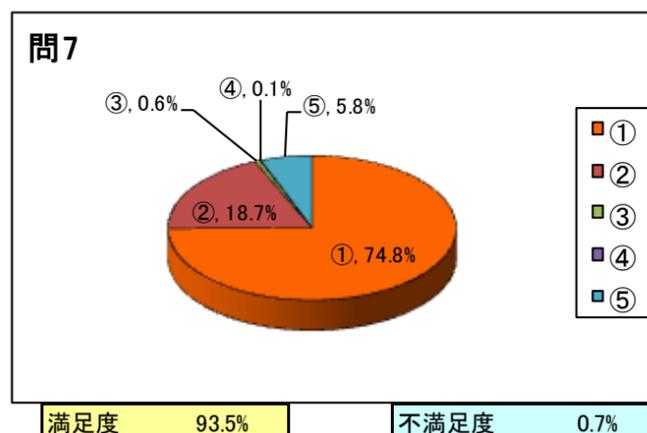
問6 ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？

	割合
十分に紹介していた	① 66.1%
ある程度紹介していた	② 25.2%
あまり紹介していなかった	③ 2.1%
紹介していなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 6.2%



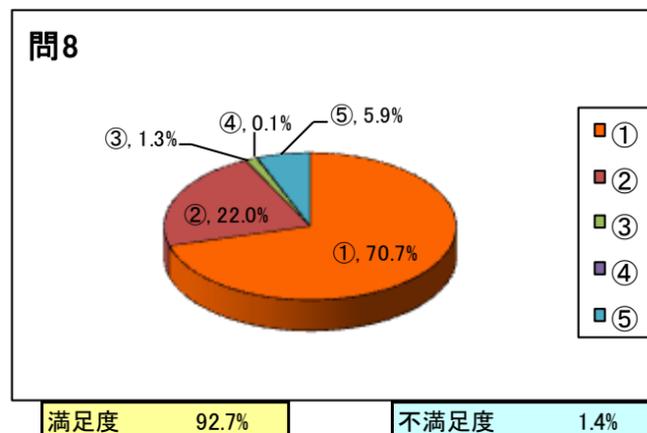
問7 ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を十分に反映させていますか？

	割合
十分に反映させている	① 74.8%
ある程度反映させている	② 18.7%
あまり反映させていない	③ 0.6%
全く反映させていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.8%



問8 ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いますか？

	割合
良く改善している	① 70.7%
ある程度改善している	② 22.0%
あまり改善していない	③ 1.3%
全く改善していない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.9%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

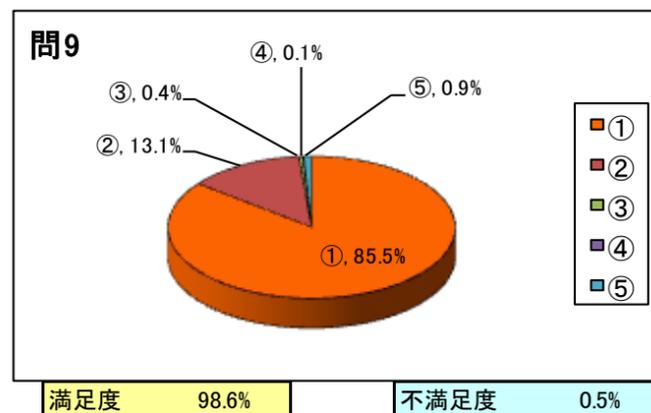
サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

3. 担当スタッフについて

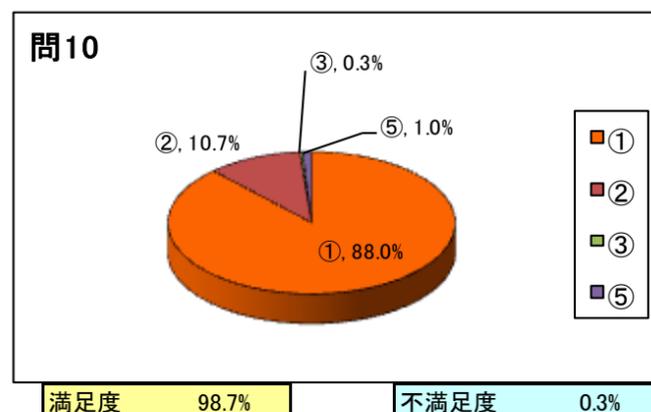
問9 担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 85.5%
ほぼ満足	② 13.1%
やや不満	③ 0.4%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 0.9%



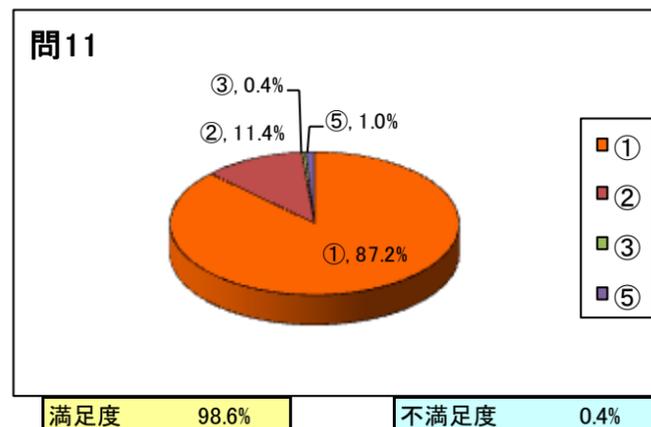
問10 担当ケアマネジャーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように)を行い、気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 88.0%
ある程度気を配っている	② 10.7%
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 1.0%



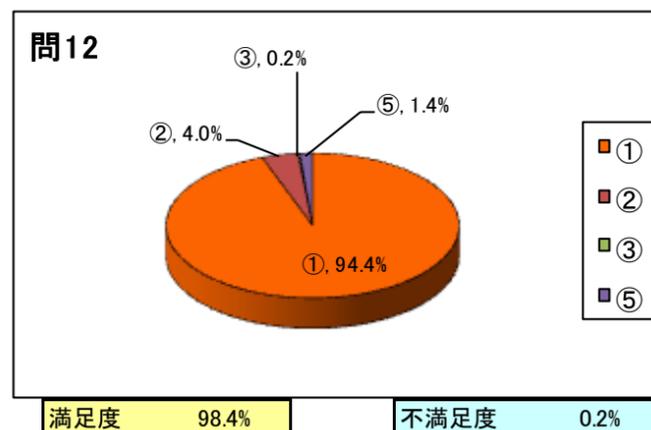
問11 担当ケアマネジャーは、お客様に満足していただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 87.2%
ある程度感じる	② 11.4%
あまり感じない	③ 0.4%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.0%



問12 担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？

	割合
毎月訪問し、把握しようとしている	① 94.4%
毎月ではないが訪問し、把握しようとしている	② 4.0%
訪問頻度が少なく、あまり把握しようとしていない	③ 0.2%
ほとんど訪問がなく、把握しようとしていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.4%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

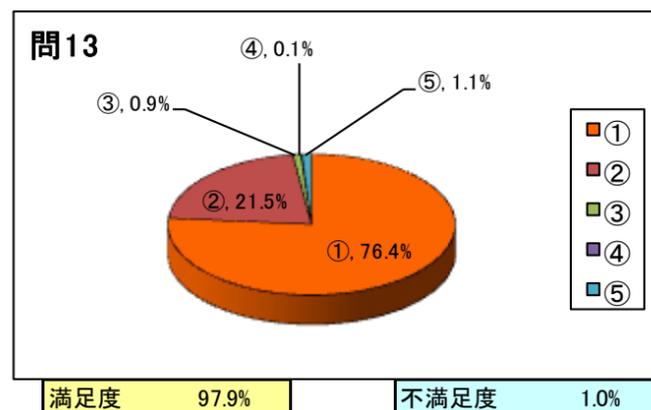
サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

4. 担当事業所の対応について

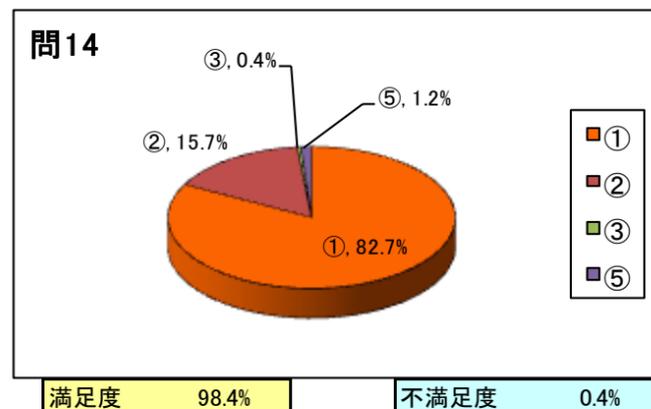
問13 ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 76.4%
ほぼ満足	② 21.5%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.1%



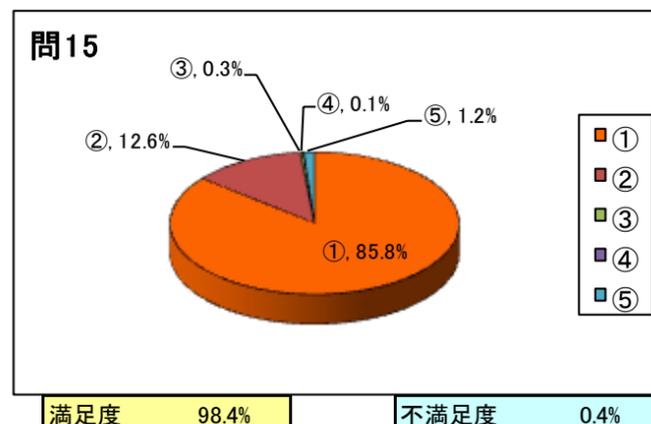
問14 ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 82.7%
ある程度行っていると感じる	② 15.7%
あまり行っていないと感じる	③ 0.4%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.2%



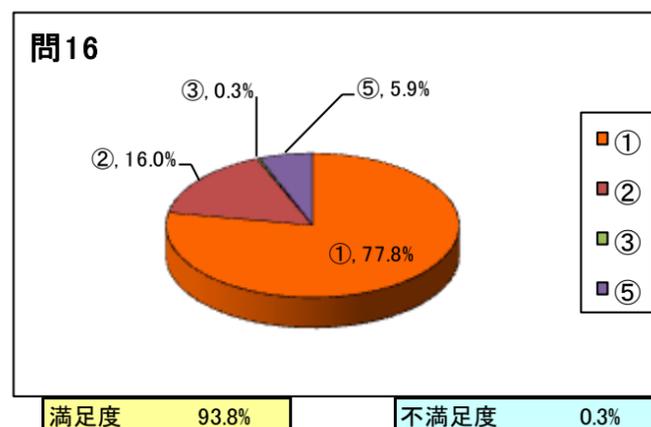
問15 ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 85.8%
ある程度配慮していると感じる	② 12.6%
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 1.2%



問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？

	割合
いつも迅速に伝わる	① 77.8%
だいたい伝わる	② 16.0%
あまり伝わっていない	③ 0.3%
伝わらないことが多い	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.9%



2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニチイ学館

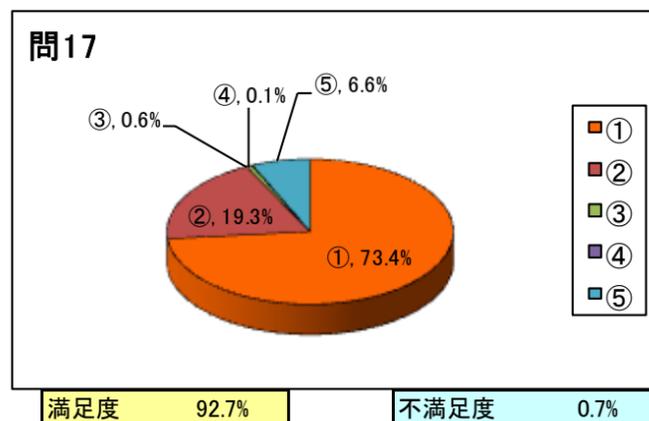
サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

5. サービスの総合評価

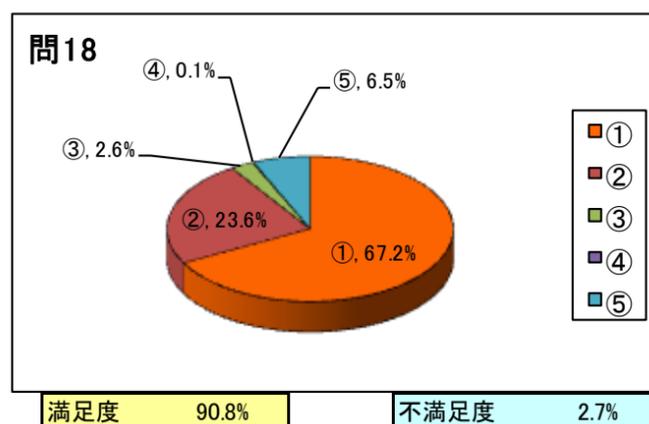
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 73.4%
ほぼ満足	② 19.3%
やや不満	③ 0.6%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.6%



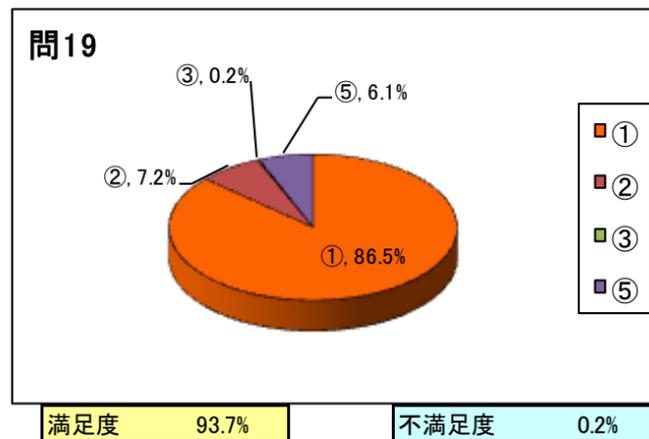
問18 ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 67.2%
すこし生活しやすくなった	② 23.6%
あまり変わらない	③ 2.6%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.5%



問19 今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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 86.5%
やや続けたい	② 7.2%
あまり続けたくない	③ 0.2%
続けたくない	④ 0.0%
無回答	⑤ 6.1%



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居宅介護支援・介護予防支援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 60.8%
薦めてもよい	② 32.0%
あまり薦めたくない	③ 0.7%
絶対薦めない	④ 0.0%
無回答	⑤ 6.5%

