

# 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

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型  
居宅介護サービス

## 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	903
調査票 回収数	588
回収率	1

## 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	92
ご家族	473
その他(記入)	15
無回答	8
合計	588

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	32
要支援2	57
要介護1	129
要介護2	145
要介護3	88
要介護4	84
要介護5	44
無回答	9
合計	588

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	146
同居(ご夫婦のみ)	104
同居(子供さんと)	293
その他	41
無回答	4
合計	588

## 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	368	205	10	1	4	588	91.8
問2	312	239	23	5	9	588	88.7
問3	238	311	30	1	8	588	86.0
問4	308	199	36	4	41	588	88.2
問5	326	225	8	0	29	588	91.1
問6	415	135	6	0	32	588	94.5
問7	242	253	35	5	53	588	85.9
問8	244	240	36	6	62	588	85.9
問9	376	146	6	0	60	588	93.8
問10	446	123	9	0	10	588	94.8
問11	436	142	5	0	5	588	94.6
問12	396	161	16	6	9	588	92.0
問13	311	237	26	0	14	588	89.0
問14	401	167	11	1	8	588	93.0
問15	439	133	10	0	6	588	94.4
問16	432	100	12	3	41	588	94.6
問17	342	199	18	1	28	588	90.8
問18	388	151	16	3	30	588	92.4
問19	254	238	43	3	50	588	85.9
問20	263	276	15	1	33	588	88.3
合計	6,937	3,880	371	40	532	11,760	90.8

## 4 総合評価

90.8

## 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

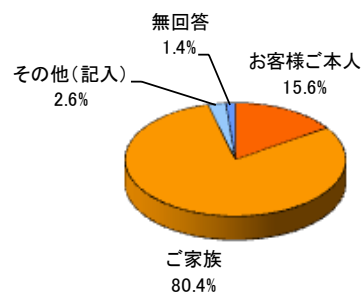
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

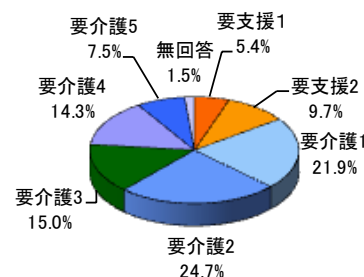
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	15.6%
	ご家族	80.4%
	その他(記入)	2.6%
	無回答	1.4%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	5.4%
	要支援2	9.7%
	要介護1	21.9%
	要介護2	24.7%
	要介護3	15.0%
	要介護4	14.3%
	要介護5	7.5%
	無回答	1.5%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	24.8%
	同居(ご夫婦のみ)	17.7%
	同居(子供さんと)	49.8%
	その他	7.0%
	無回答	0.7%

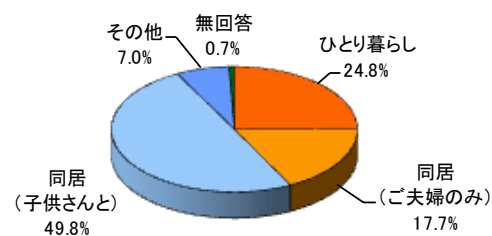
#### 回答者



#### 利用者の要介護度



#### 利用者の世帯構成

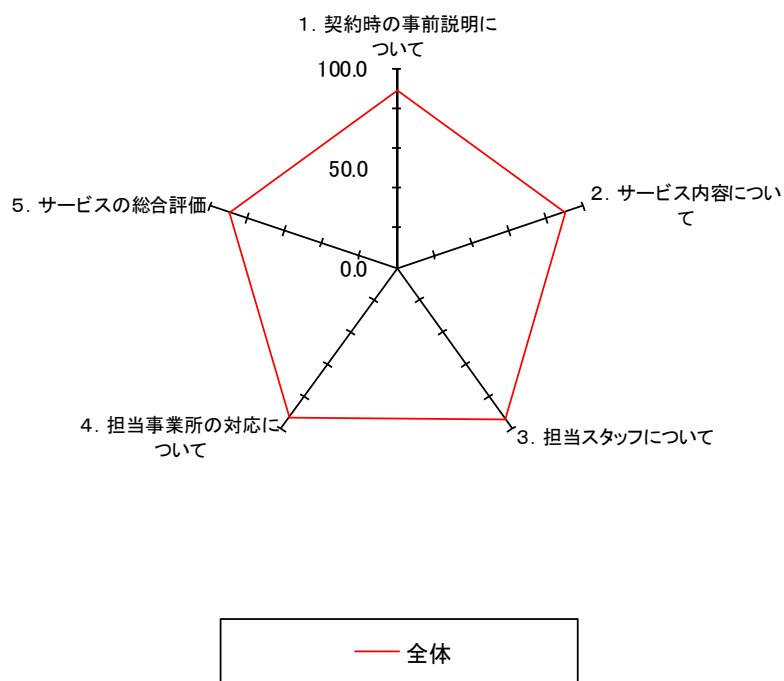


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

#### 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	88.7
2. サービス内容について	90.2
3. 担当スタッフについて	93.8
4. 担当事業所の対応について	92.8
5. サービスの総合評価	89.4
6. 総合評価	90.8

#### 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

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

		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	88.7	14.8
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努めていると感じましたか？	4.6	91.8	12.1
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？	4.4	88.7	15.3
問3	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容や利用料金、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	86.0	14.7
問4	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスについての苦情申し出の際の窓口や方法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努めていると感じましたか？	4.4	88.2	17.0
<b>2. サービス内容について</b>		4.5	90.2	13.3
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、約束の送迎の時間を守っていますか？	4.6	91.1	11.5
問6	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介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？	4.7	94.5	10.3
問7	ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	4.3	85.9	16.9
問8	ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？	4.3	85.9	17.4
問9	ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保っていると思いますか？	4.7	93.8	10.6
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.7	93.8	11.8
問10	ニチイケアセンターのスタッフは、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？	4.7	94.8	10.7
問11	ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、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？	4.7	94.6	10.0
問12	ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？	4.6	92.0	14.6
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.6	92.8	12.5
問13	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	4.5	89.0	14.4
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、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？	4.6	93.0	12.0
問15	ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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ったり、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？	4.7	94.4	11.0
問16	ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	4.7	94.6	12.6
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.5	89.4	14.5
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？	4.5	90.8	13.6
問18	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	4.6	92.4	13.7
問19	今後もニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？	4.3	85.9	17.4
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小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.4	88.3	13.1

# 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

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

	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 く で	全 く 違 う	無 回 答		全 く り そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い く で	全 く 違 う	無 回 答
<b>1. 契約時の事前説明について</b>	1,226	954	99	11	62	2,352	52.1%	40.6%	4.2%	0.5%	2.6%
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努めていると感じましたか？	368	205	10	1	4	588	62.5%	34.9%	1.7%	0.2%	0.7%
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？	312	239	23	5	9	588	53.1%	40.6%	3.9%	0.9%	1.5%
問3 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容や利用料金、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？	238	311	30	1	8	588	40.4%	52.9%	5.1%	0.2%	1.4%
問4 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスについての苦情申し出の際の窓口や方法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努めていると感じましたか？	308	199	36	4	41	588	52.4%	33.8%	6.1%	0.7%	7.0%
<b>2. サービス内容について</b>	1,603	999	91	11	236	2,940	54.5%	34.0%	3.1%	0.4%	8.0%
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、約束の送迎の時間を守っていますか？	326	225	8	0	29	588	55.4%	38.3%	1.4%	0.0%	4.9%
問6 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介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？	415	135	6	0	32	588	70.6%	23.0%	1.0%	0.0%	5.4%
問7 ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	242	253	35	5	53	588	41.1%	43.0%	6.0%	0.9%	9.0%
問8 ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？	244	240	36	6	62	588	41.6%	40.8%	6.1%	1.0%	10.5%
問9 ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保っていると思いますか？	376	146	6	0	60	588	64.0%	24.8%	1.0%	0.0%	10.2%
<b>3. 担当スタッフについて</b>	1,278	426	30	6	24	1,764	72.5%	24.1%	1.7%	0.3%	1.4%
問10 ニチイケアセンターのスタッフは、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？	446	123	9	0	10	588	75.9%	20.9%	1.5%	0.0%	1.7%
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、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？	436	142	5	0	5	588	74.1%	24.1%	0.9%	0.0%	0.9%
問12 ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？	396	161	16	6	9	588	67.4%	27.4%	2.7%	1.0%	1.5%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>	1,583	637	59	4	69	2,352	67.3%	27.1%	2.5%	0.2%	2.9%
問13 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	311	237	26	0	14	588	52.9%	40.3%	4.4%	0.0%	2.4%
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、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	401	167	11	1	8	588	68.1%	28.4%	1.9%	0.2%	1.4%
問15 ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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ったり、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？	439	133	10	0	6	588	74.7%	22.6%	1.7%	0.0%	1.0%
問16 ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	432	100	12	3	41	588	73.5%	17.0%	2.0%	0.5%	7.0%
<b>5. サービスの総合評価</b>	1,247	864	92	8	141	2,352	53.0%	36.7%	3.9%	0.4%	6.0%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？	342	199	18	1	28	588	58.1%	33.8%	3.1%	0.2%	4.8%
問18 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	388	151	16	3	30	588	66.0%	25.7%	2.7%	0.5%	5.1%
問19 今後もニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？	254	238	43	3	50	588	43.2%	40.5%	7.3%	0.5%	8.5%
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小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	263	276	15	1	33	588	44.7%	46.9%	2.6%	0.2%	5.6%

# 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

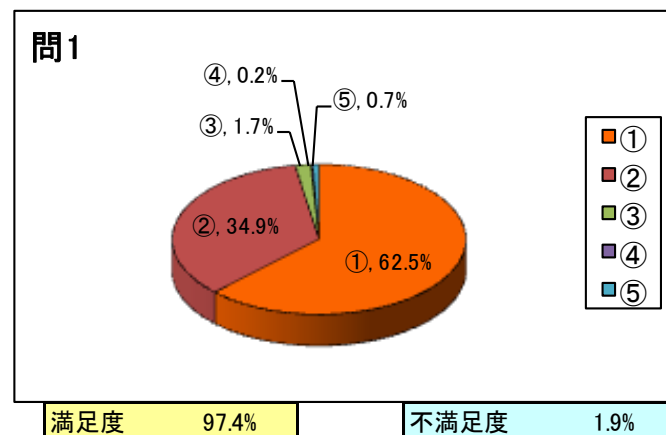
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

## 1. 契約時の事前説明について

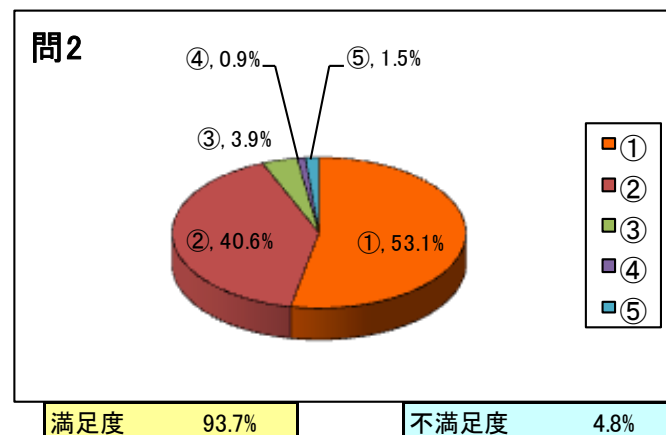
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 62.5%
ある程度感じた	② 34.9%
あまり感じなかった	③ 1.7%
全く感じなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 0.7%



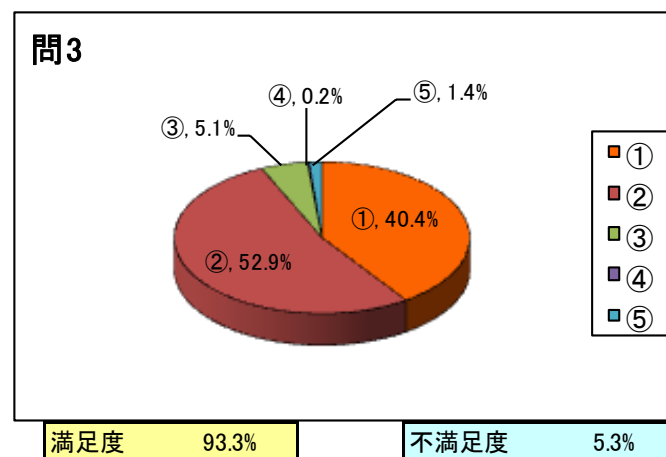
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 53.1%
ある程度行っていた	② 40.6%
あまり行っていなかった	③ 3.9%
行っていなかった	④ 0.9%
無回答	⑤ 1.5%



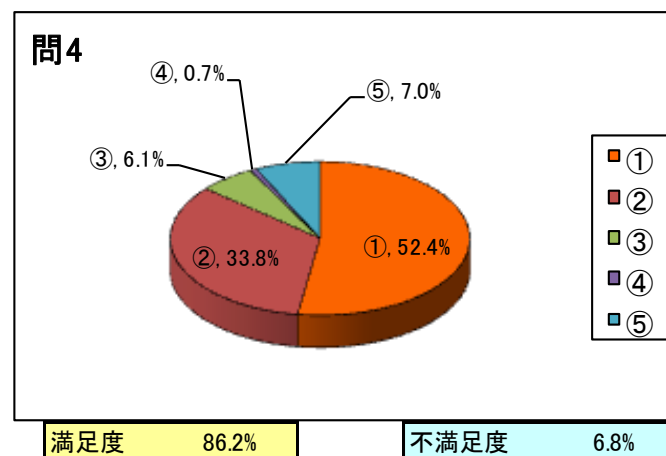
問3 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 40.4%
だいたいわかった	② 52.9%
あまりわからなかった	③ 5.1%
全然わからなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.4%



問4 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスについての苦情申し出の際の窓口や方法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努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 52.4%
ある程度感じた	② 33.8%
あまり感じなかった	③ 6.1%
全然感じなかった	④ 0.7%
無回答	⑤ 7.0%



# 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

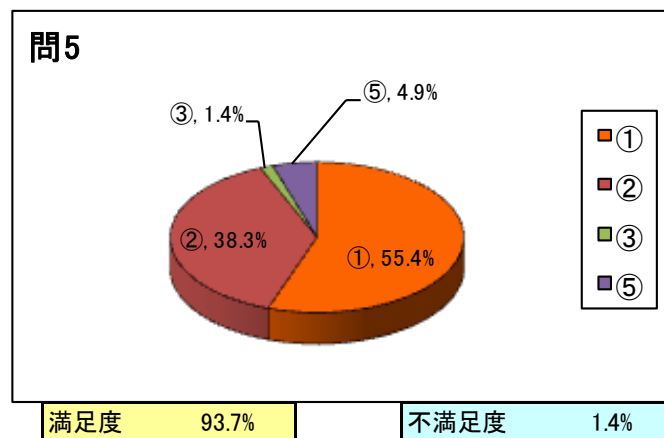
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

## 2. サービス内容について

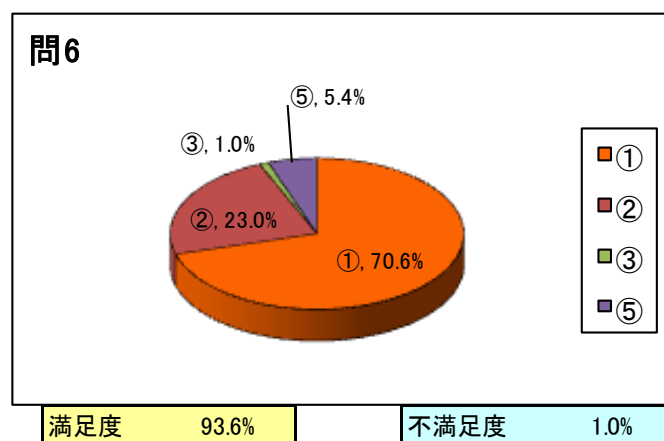
問5 ニチイケアセンターは、訪問日時やサービス提供時間、約束の送迎の時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 55.4%
だいたい守っている	② 38.3%
あまり守っていない	③ 1.4%
ほとんど守っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.9%



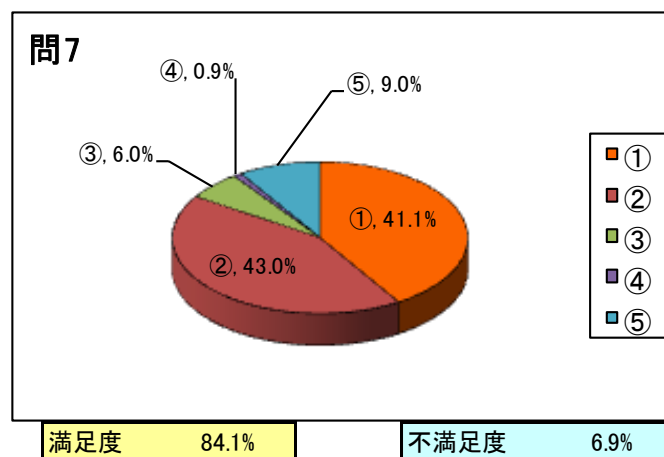
問6 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 70.6%
だいたい行われている	② 23.0%
あまり行われていない	③ 1.0%
行われていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.4%



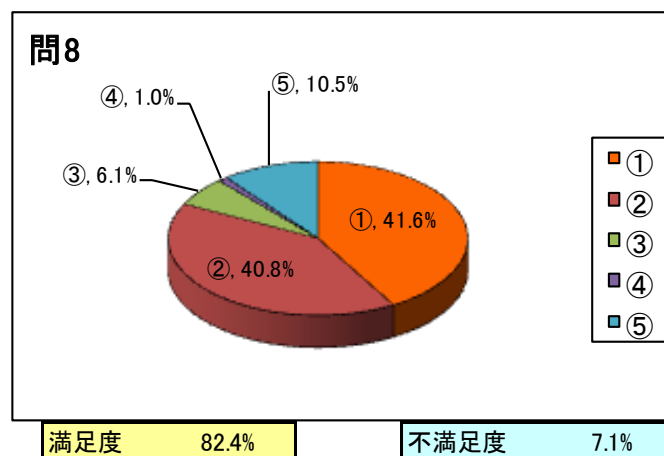
問7 ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 41.1%
ほぼ満足	② 43.0%
やや不満	③ 6.0%
不満	④ 0.9%
無回答	⑤ 9.0%



問8 ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 41.6%
ほぼ満足	② 40.8%
やや不満	③ 6.1%
不満	④ 1.0%
無回答	⑤ 10.5%



# 2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】

## 全体の集計

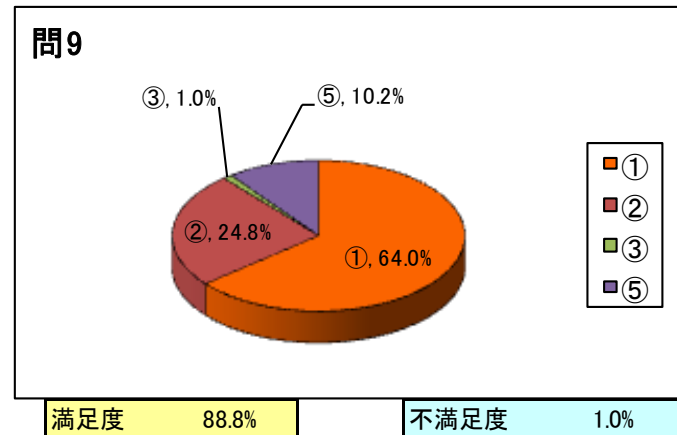
株式会社ニチイ学館

## サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

問9 ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保てていると思いますか？

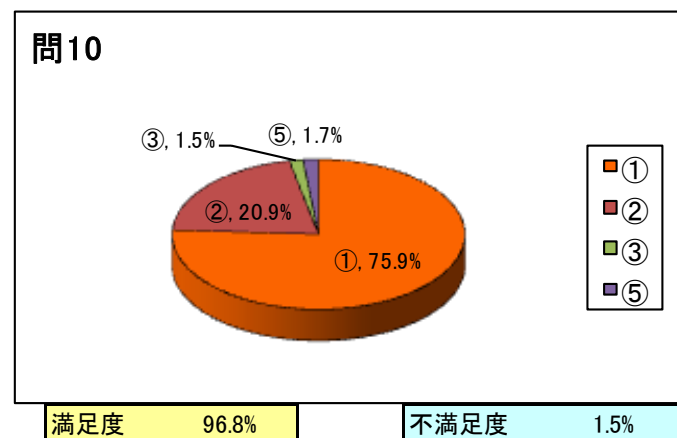
	割合
十分に保てている	① 64.0%
ある程度保てている	② 24.8%
あまり保てていない	③ 1.0%
全く保てていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 10.2%



### 3. 担当スタッフについて

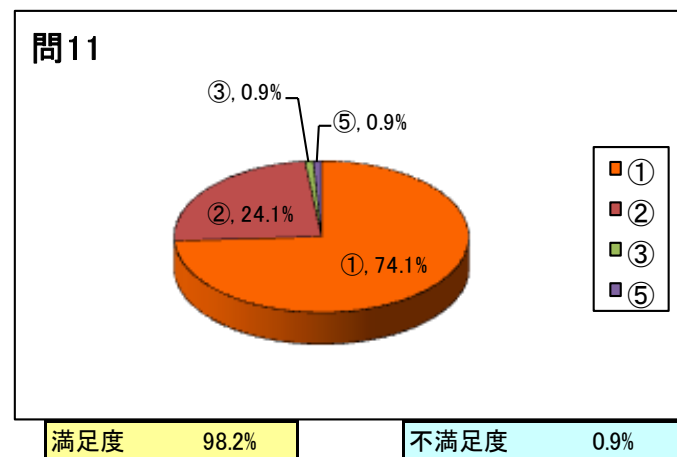
問10 ニチイケアセンターのスタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 75.9%
ある程度気を配っている	② 20.9%
あまり気を配っていない	③ 1.5%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.7%



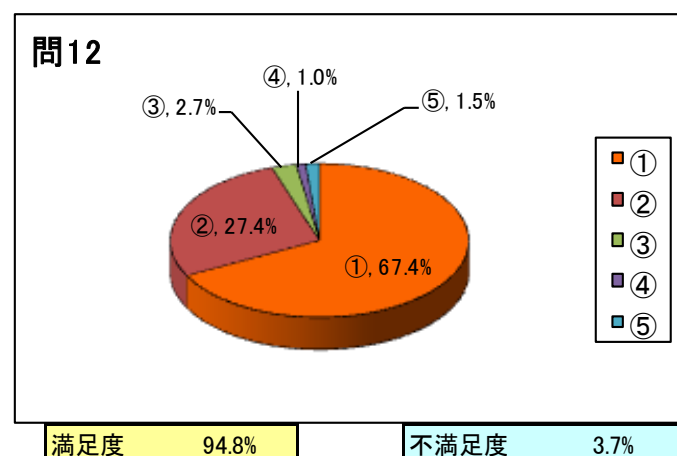
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
十分に感じる	① 74.1%
ある程度感じる	② 24.1%
あまり感じない	③ 0.9%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.9%



問12 ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？

	割合
わかりやすい	① 67.4%
ある程度わかりやすい	② 27.4%
すこしわかりにくい	③ 2.7%
わかりにくい	④ 1.0%
無回答	⑤ 1.5%



# 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

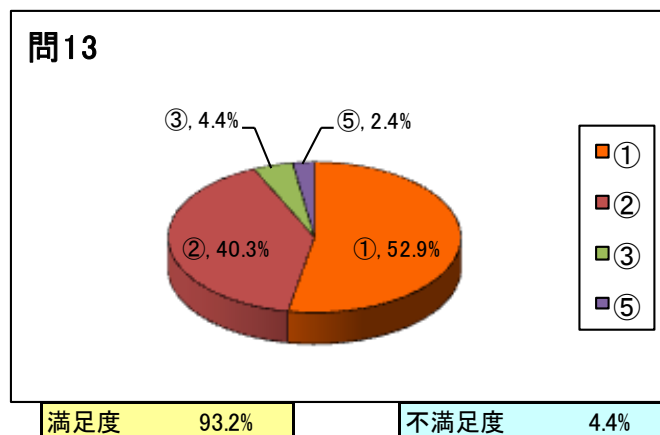
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

## 4. 担当事業所の対応について

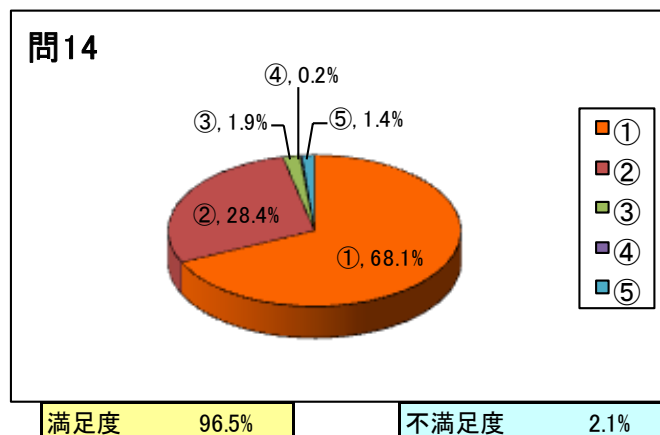
問13 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 52.9%
ほぼ満足	② 40.3%
やや不満	③ 4.4%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.4%



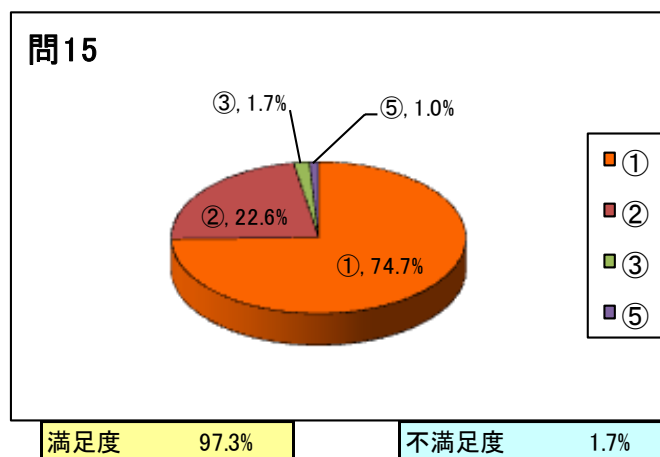
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 68.1%
ある程度行っていると感じる	② 28.4%
あまり行っていないと感じる	③ 1.9%
全く行っていないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.4%



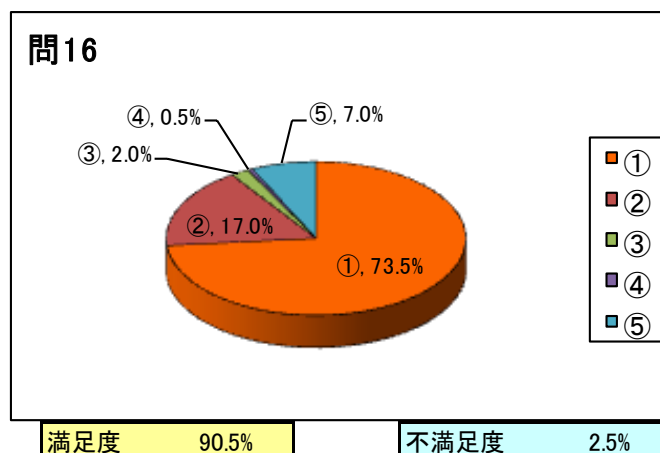
問15 ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 74.7%
ある程度配慮していると感じる	② 22.6%
あまり配慮していないと感じる	③ 1.7%
全く配慮していないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.0%



問16 ニチイケアセンターは定期的(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
定期的に確認している	① 73.5%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 17.0%
あまり確認していない	③ 2.0%
全く確認していない	④ 0.5%
無回答	⑤ 7.0%





# 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

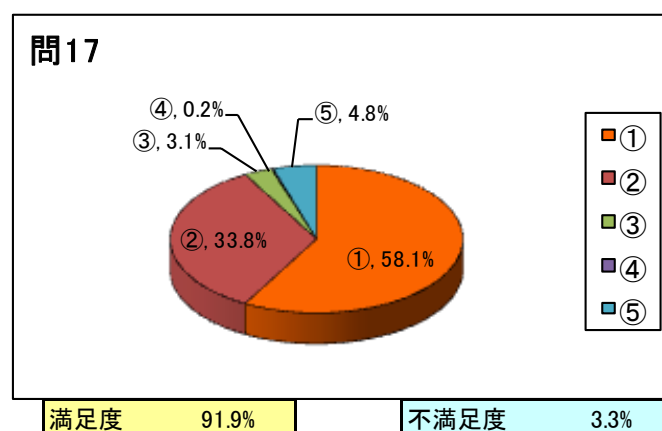
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護

## 5. サービスの総合評価

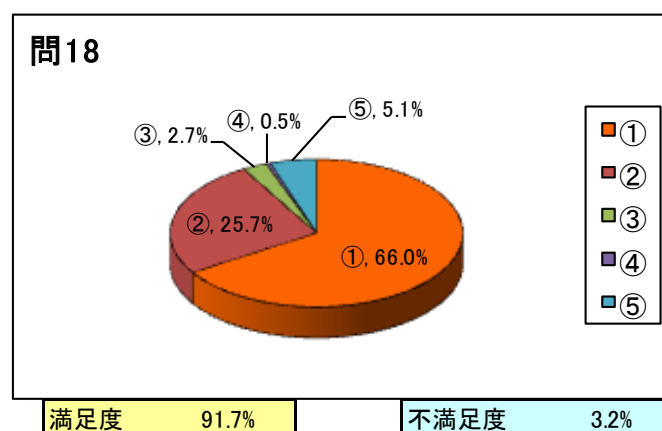
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 58.1%
ほぼ満足	② 33.8%
やや不満	③ 3.1%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.8%



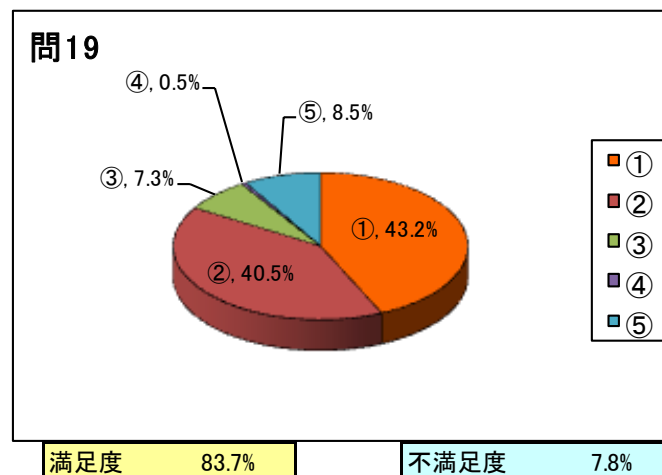
問18 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 66.0%
すこし生活しやすくなった	② 25.7%
あまり変わらない	③ 2.7%
生活しにくくなった	④ 0.5%
無回答	⑤ 5.1%



問19 今後もニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 43.2%
ある程度感じる	② 40.5%
あまり感じない	③ 7.3%
全く感じない	④ 0.5%
無回答	⑤ 8.5%



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小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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 44.7%
薦めてもよい	② 46.9%
あまり薦めたくない	③ 2.6%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 5.6%

