

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

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

目次

1	2016年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
1	2016年顧客満足度調査集計結果【全体】2	2ページ
2	2016年顧客満足度 評価集計表【全体】	3ページ
3	2016年利用者回答結果一覧【全体】	4ページ
4	2016年利用者回答 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
5	2016年利用者回答 質問別詳細結果【全体】	10ページ

1 調査基本情報

	人数
調査票 配布数	11,266
調査票 回収数	6,460
回収率	57.3%

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	2,116
ご家族	4,155
その他(記入)	109
無回答	80
合計	6,460

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	303
要支援2	761
要介護1	973
要介護2	1,561
要介護3	1,148
要介護4	942
要介護5	715
無回答	57
合計	6,460

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,200
同居(ご夫婦のみ)	1,819
同居(子供さんと)	2,810
その他	510
無回答	121
合計	6,460

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	4,403	1,753	68	7	229	6,460	93.6
問2	4,177	1,868	131	32	252	6,460	92.3
問3	4,538	1,613	61	9	239	6,460	94.1
問4	4,347	1,729	111	18	255	6,460	93.1
問5	5,051	1,136	35	2	236	6,460	96.0
問6	4,996	1,204	23	4	233	6,460	95.9
問7	4,105	1,793	250	46	266	6,460	91.2
問8	4,315	1,784	161	30	170	6,460	92.4
問9	4,804	1,538	36	1	81	6,460	94.8
問10	5,025	1,323	23	2	87	6,460	95.6
問11	5,011	1,328	34	3	84	6,460	95.5
問12	5,202	1,146	15	3	94	6,460	96.2
問13	4,403	1,901	63	3	90	6,460	93.4
問14	4,786	1,556	25	5	88	6,460	94.8
問15	4,860	1,318	24	0	258	6,460	95.5
問16	4,999	1,135	27	2	297	6,460	96.0
問17	4,575	1,594	51	4	236	6,460	94.3
問18	4,735	1,423	59	3	240	6,460	94.8
問19	5,152	1,050	17	5	236	6,460	96.4
問20	3,636	2,502	49	5	268	6,460	91.4
合計	93,120	30,694	1,263	184	3,939	129,200	94.4

4 総合評価

94.4

5 合否判定

合格

※ 総合評価80点以上で合格判定とする

2016年顧客満足度調査集計結果【全体】2

全体の集計

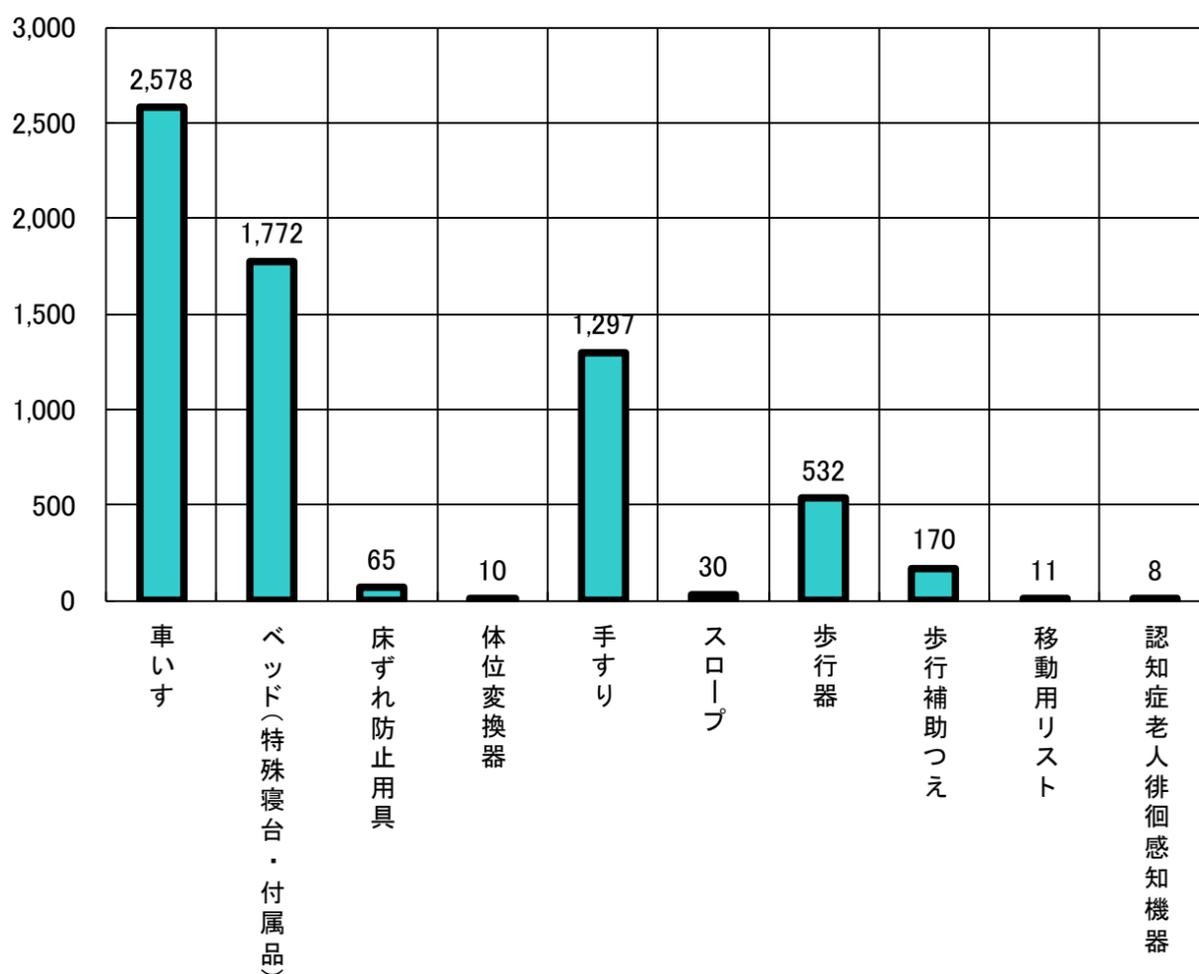
株式会社ニチイ学館

サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

■問エ ご利用の福祉用具(複数回答可)

	人数
車いす	2,578
ベッド(特殊寝台・付属品)	1,772
床ずれ防止用具	65
体位変換器	10
手すり	1,297
スロープ	30
歩行器	532
歩行補助つえ	170
移動用リスト	11
認知症老人徘徊感知機器	8



2016年顧客満足度 評価集計表【全体】

全体の集計

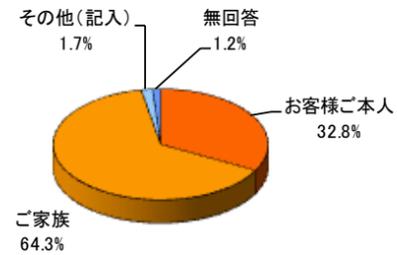
株式会社ニチイ学館

サービス名
福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

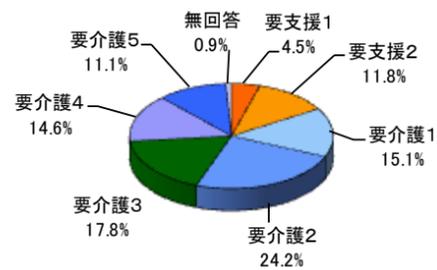
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	32.8%
	ご家族	64.3%
	その他(記入)	1.7%
	無回答	1.2%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	4.5%
	要支援2	11.8%
	要介護1	15.1%
	要介護2	24.2%
	要介護3	17.8%
	要介護4	14.6%
	要介護5	11.1%
	無回答	0.9%
	利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし
同居(ご夫婦のみ)		28.2%
同居(子供さんと)		43.5%
その他		7.9%
無回答		1.9%

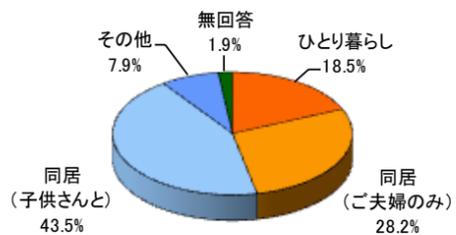
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

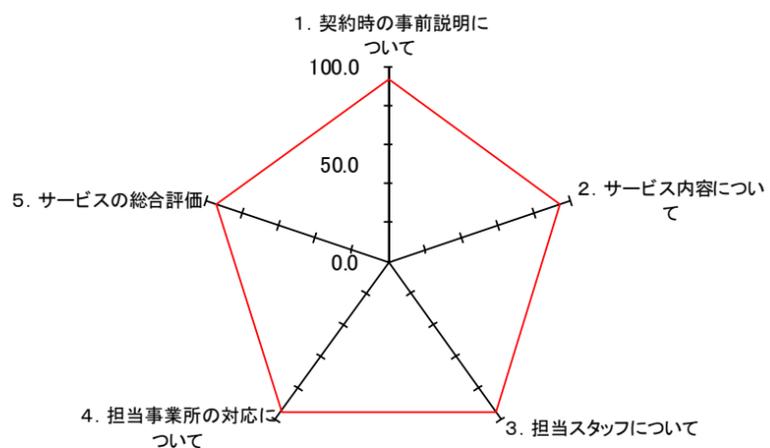


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	93.3
2. サービス内容について	93.9
3. 担当スタッフについて	95.5
4. 担当事業所の対応について	94.9
5. サービスの総合評価	94.2
6. 総合評価	94.4

顧客満足度 カテゴリー別結果



— 全体

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

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

		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	93.3	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？	4.7	93.6	10.9
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？	4.6	92.3	13.0
問3	ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、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？	4.7	94.1	10.7
問4	ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4.7	93.1	12.1
2. サービス内容について		4.7	93.9	11.6
問5	ニチイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができていますか？	4.8	96.0	8.9
問6	ニチイケアセンターは、福祉用具の使用方法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？	4.8	95.9	8.8
問7	ニチイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？	4.6	91.2	15.2
問8	ニチイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問(定期点検の目安は3~6ヶ月に1回)し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？	4.6	92.4	13.4
3. 担当スタッフについて		4.8	95.5	9.0
問9	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)の言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	94.8	9.5
問10	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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	95.6	8.9
問11	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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	95.5	9.2
問12	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様宅の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？	4.8	96.2	8.3
4. 担当事業所の対応について		4.8	94.9	9.4
問13	ニチイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4.7	93.4	10.7
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(福祉用具専門相談員)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	94.8	9.5
問15	ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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	95.5	8.9
問16	ニチイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の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	8.7
5. サービスの総合評価		4.7	94.2	9.9
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？	4.7	94.3	10.2
問18	ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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	94.8	10.1
問19	今後もニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.4	8.3
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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.6	91.4	11.0

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

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

	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											17,465	6,963	371	66	975	25,840	67.6%	26.9%	1.4%	0.3%	3.8%
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に努めていると感じましたか？	4,403	1,753	68	7	229	6,460	68.2%	27.1%	1.1%	0.1%	3.5%									
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？	4,177	1,868	131	32	252	6,460	64.7%	28.9%	2.0%	0.5%	3.9%									
問3	ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、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？	4,538	1,613	61	9	239	6,460	70.3%	25.0%	0.9%	0.1%	3.7%									
問4	ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,347	1,729	111	18	255	6,460	67.3%	26.8%	1.7%	0.3%	3.9%									
2. サービス内容について											18,467	5,917	469	82	905	25,840	71.5%	22.9%	1.8%	0.3%	3.5%
問5	ニチイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができていますか？	5,051	1,136	35	2	236	6,460	78.2%	17.6%	0.5%	0.0%	3.7%									
問6	ニチイケアセンターは、福祉用具の使用方法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？	4,996	1,204	23	4	233	6,460	77.3%	18.6%	0.4%	0.1%	3.6%									
問7	ニチイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？	4,105	1,793	250	46	266	6,460	63.5%	27.8%	3.9%	0.7%	4.1%									
問8	ニチイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問(定期点検の目安は3～6ヶ月に1回)し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？	4,315	1,784	161	30	170	6,460	66.8%	27.6%	2.5%	0.5%	2.6%									
3. 担当スタッフについて											20,042	5,335	108	9	346	25,840	77.6%	20.6%	0.4%	0.1%	1.3%
問9	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)の言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4,804	1,538	36	1	81	6,460	74.3%	23.8%	0.6%	0.0%	1.3%									
問10	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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？	5,025	1,323	23	2	87	6,460	77.8%	20.5%	0.4%	0.0%	1.3%									
問11	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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？	5,011	1,328	34	3	84	6,460	77.6%	20.6%	0.5%	0.0%	1.3%									
問12	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様宅の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？	5,202	1,146	15	3	94	6,460	80.6%	17.7%	0.2%	0.0%	1.5%									
4. 担当事業所の対応について											19,048	5,910	139	10	733	25,840	73.7%	22.9%	0.5%	0.1%	2.8%
問13	ニチイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,403	1,901	63	3	90	6,460	68.2%	29.4%	1.0%	0.0%	1.4%									
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(福祉用具専門相談員)の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4,786	1,556	25	5	88	6,460	74.0%	24.1%	0.4%	0.1%	1.4%									
問15	ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,860	1,318	24	0	258	6,460	75.2%	20.4%	0.4%	0.0%	4.0%									
問16	ニチイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の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？	4,999	1,135	27	2	297	6,460	77.4%	17.6%	0.4%	0.0%	4.6%									
5. サービスの総合評価											18,098	6,569	176	17	980	25,840	70.0%	25.4%	0.7%	0.1%	3.8%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？	4,575	1,594	51	4	236	6,460	70.7%	24.7%	0.8%	0.1%	3.7%									
問18	ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,735	1,423	59	3	240	6,460	73.4%	22.0%	0.9%	0.0%	3.7%									
問19	今後もニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を続けたいと思いますか？	5,152	1,050	17	5	236	6,460	79.6%	16.3%	0.3%	0.1%	3.7%									
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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を薦めたいと思いますか？	3,636	2,502	49	5	268	6,460	56.3%	38.7%	0.8%	0.1%	4.1%									

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

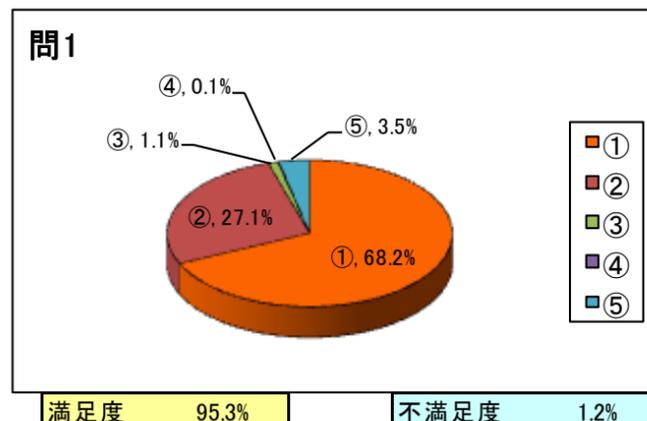
サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

1. 契約時の事前説明について

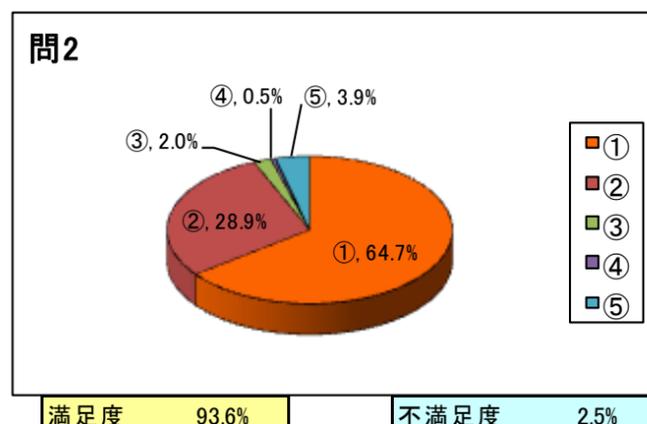
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 68.2%
ある程度感じた	② 27.1%
あまり感じなかった	③ 1.1%
全然感じなかった	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.5%



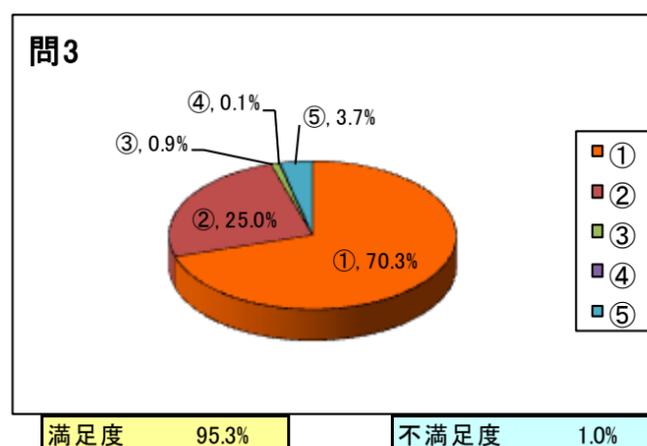
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 64.7%
ある程度行っていた	② 28.9%
あまり行っていなかった	③ 2.0%
行っていなかった	④ 0.5%
無回答	⑤ 3.9%



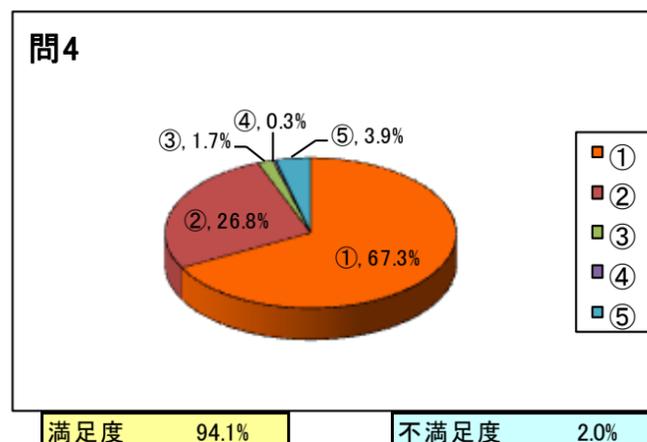
問3 ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 70.3%
だいたいわかった	② 25.0%
あまりわからなかった	③ 0.9%
全然わからなかった	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.7%



問4 ニチイケアセンターによる、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 67.3%
だいたいわかった	② 26.8%
あまりわからなかった	③ 1.7%
全然わからなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 3.9%



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

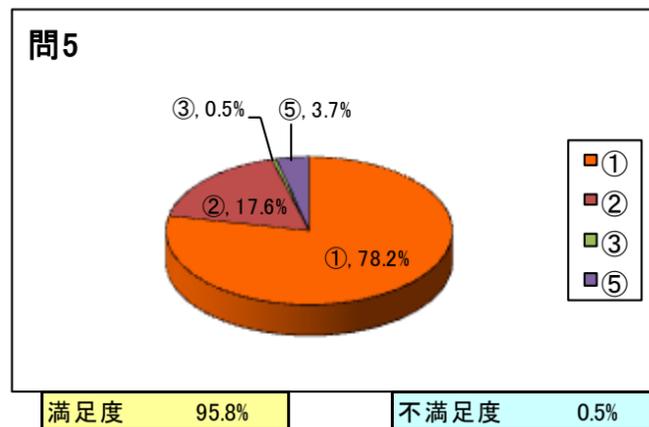
サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

2. サービス内容について

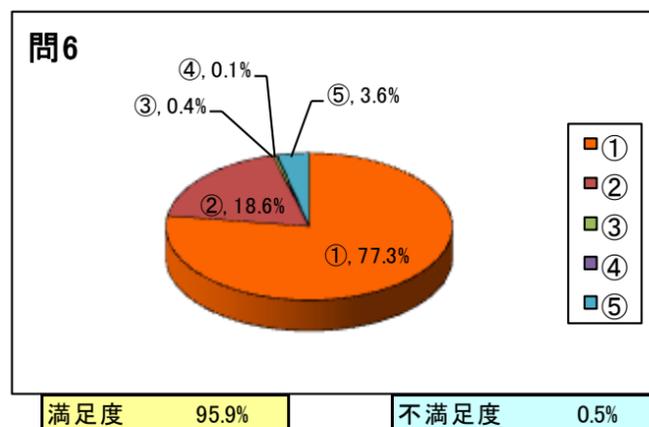
問5 ニチイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができますか？

	割合
できている	① 78.2%
だいたいできている	② 17.6%
あまりできていない	③ 0.5%
全くできていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.7%



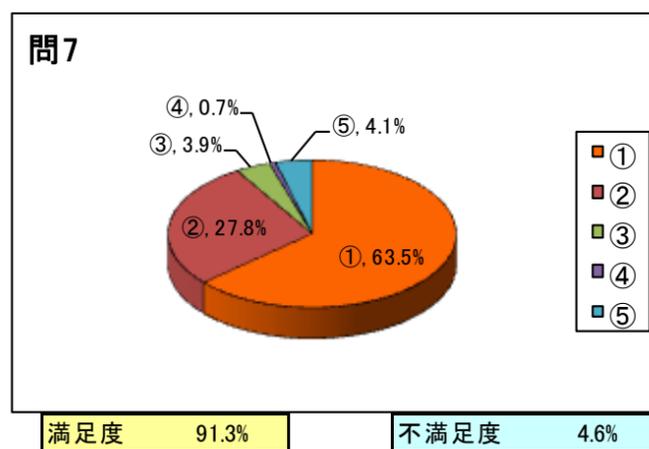
問6 ニチイケアセンターは、福祉用具の使用方法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？

	割合
充分に行っている	① 77.3%
だいたい行っている	② 18.6%
あまり行っていない	③ 0.4%
全く行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.6%



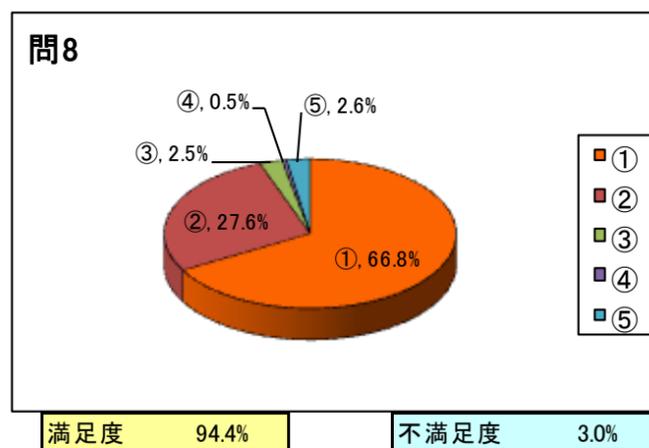
問7 ニチイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？

	割合
充分に行っている	① 63.5%
だいたい行っている	② 27.8%
あまり行っていない	③ 3.9%
全く行っていない	④ 0.7%
無回答	⑤ 4.1%



問8 ニチイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問(定期点検の目安は3~6ヶ月に1回)し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？

	割合
定期的に行っている	① 66.8%
頻度は少ないが、必要に応じて行っている	② 27.6%
あまり行っていない	③ 2.5%
全く行っていない	④ 0.5%
無回答	⑤ 2.6%



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

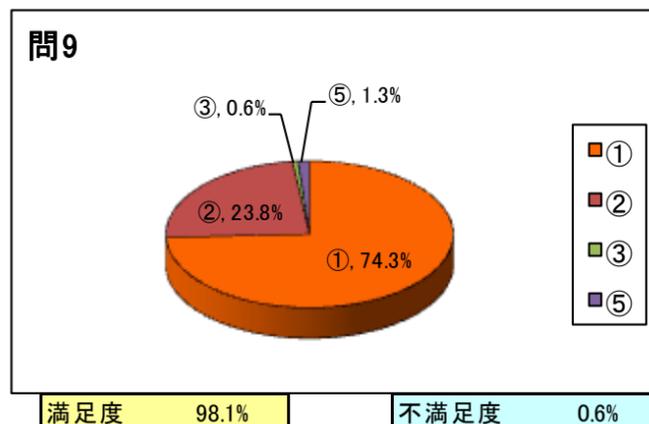
サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

3. 担当スタッフについて

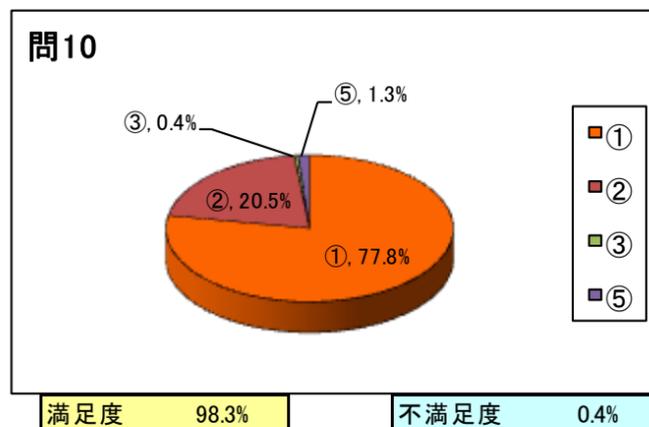
問9 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)の言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 74.3%
ほぼ満足	② 23.8%
やや不満	③ 0.6%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.3%



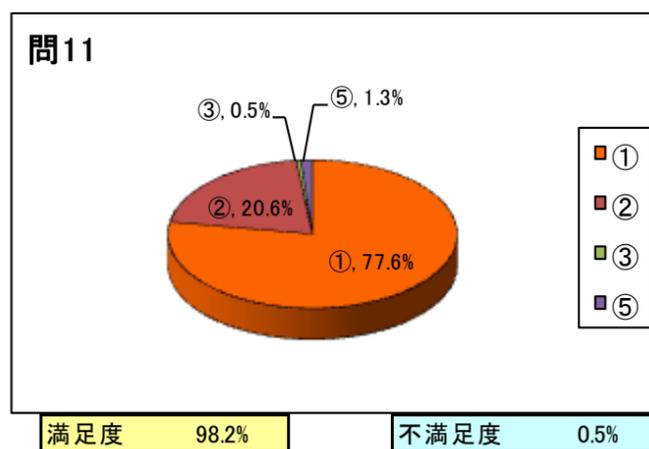
問10 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 77.8%
ある程度気を配っている	② 20.5%
あまり気を配っていない	③ 0.4%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.3%



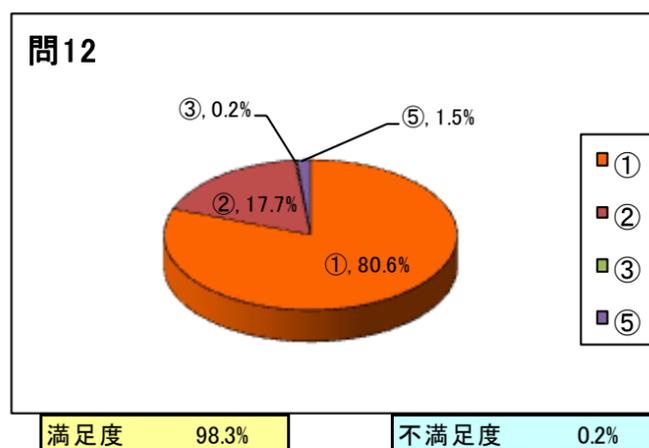
問11 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 77.6%
ある程度感じる	② 20.6%
あまり感じない	③ 0.5%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.3%



問12 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様宅の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？

	割合
充分に配慮している	① 80.6%
ある程度配慮している	② 17.7%
あまり配慮していない	③ 0.2%
全く配慮していない	④ 0.0%
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

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

4. 担当事業所の対応について

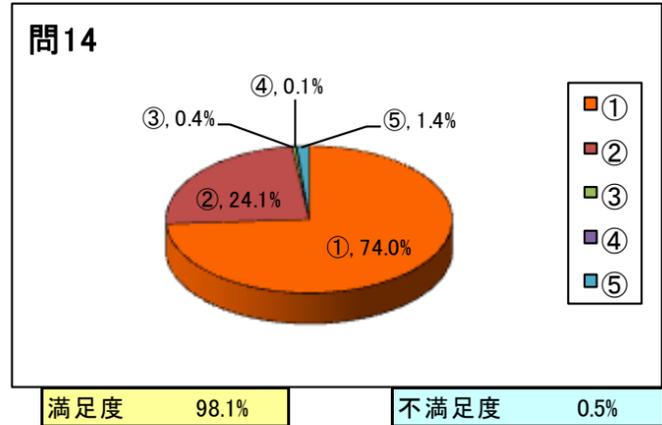
問13 ニチイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 68.2%
ほぼ満足	② 29.4%
やや不満	③ 1.0%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.4%



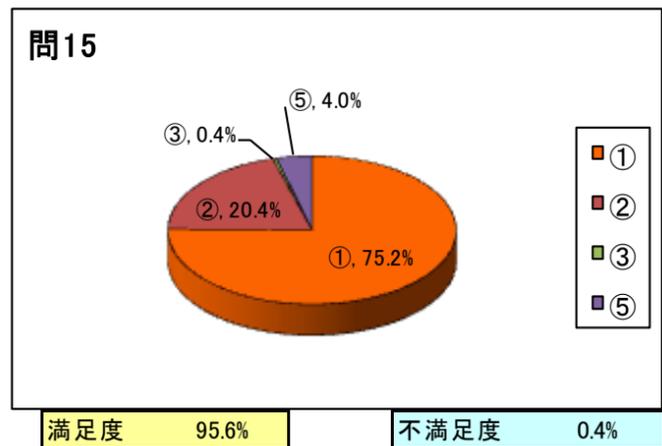
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフ(福祉用具専門相談員)の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 74.0%
ある程度行っていると感じる	② 24.1%
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 0.1%
無回答	⑤ 1.4%



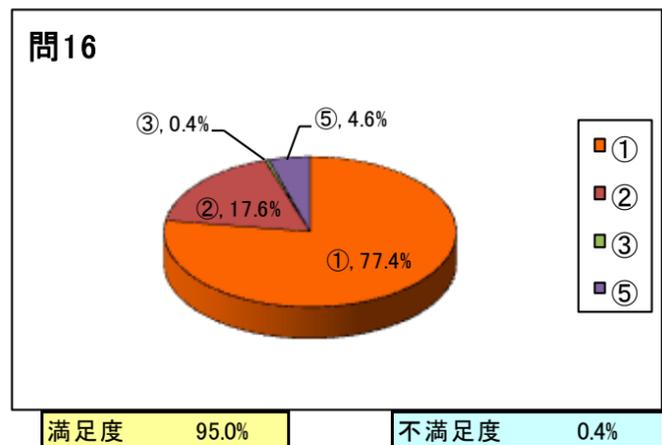
問15 ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 75.2%
ある程度配慮していると感じる	② 20.4%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.4%
全く配慮していないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.0%



問16 ニチイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の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 77.4%
ある程度聞いている	② 17.6%
あまり聞いていない	③ 0.4%
全く聞いていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.6%



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

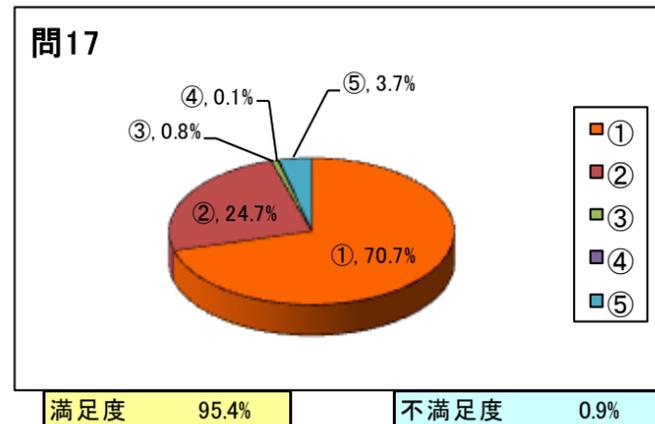
サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

5. サービスの総合評価

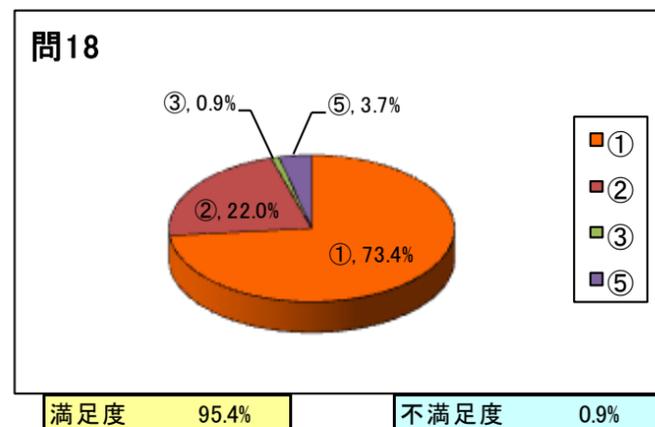
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 70.7%
ほぼ満足	② 24.7%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.7%



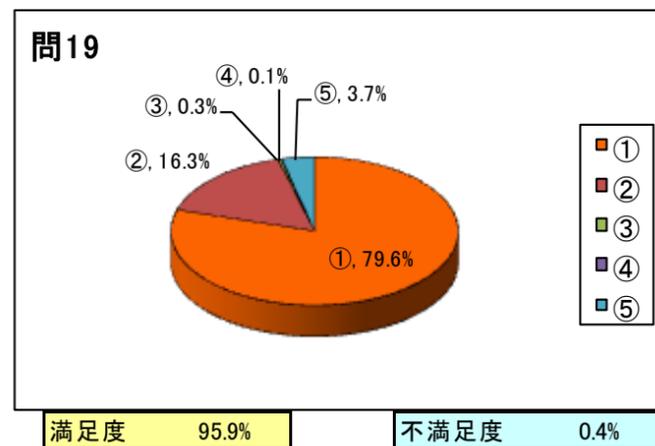
問18 ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 73.4%
すこし生活しやすくなった	② 22.0%
あまり変わらない	③ 0.9%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.7%



問19 今後もニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 79.6%
やや続けたい	② 16.3%
あまり続けたくない	③ 0.3%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.7%



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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 56.3%
薦めてもよい	② 38.7%
あまり薦めたくない	③ 0.8%
絶対薦めない	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.1%

