

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
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

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	25,623
調査票 回収数	20,827
回収率	81.3%

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	13,119
ご家族	7,029
その他(記入)	374
無回答	305
合計	20,827

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	3,804
要支援2	4,633
要介護1	3,528
要介護2	3,251
要介護3	1,963
要介護4	1,541
要介護5	1,539
無回答	568
合計	20,827

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	10,920
同居(ご夫婦のみ)	4,177
同居(子供さんと)	4,543
その他	987
無回答	200
合計	20,827

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	12,909	6,840	565	85	428	20,827	91.3
問2	10,887	6,744	995	263	1,938	20,827	88.6
問3	11,501	6,433	747	154	1,992	20,827	90.1
問4	10,914	6,127	1,181	375	2,230	20,827	88.0
問5	16,192	3,065	58	13	1,499	20,827	96.6
問6	15,929	3,151	94	23	1,630	20,827	96.3
問7	14,975	4,030	152	33	1,637	20,827	95.2
問8	14,090	4,828	223	13	1,673	20,827	94.2
問9	16,197	4,052	156	20	402	20,827	95.5
問10	17,005	3,229	124	16	453	20,827	96.4
問11	16,845	3,387	165	6	424	20,827	96.2
問12	14,589	4,786	393	126	933	20,827	93.5
問13	10,746	5,801	2,021	217	2,042	20,827	86.4
問14	15,422	4,629	177	21	578	20,827	94.8
問15	15,595	3,187	93	39	1,913	20,827	96.2
問16	10,997	5,302	1,411	622	2,495	20,827	86.9
問17	13,589	5,122	256	27	1,833	20,827	93.7
問18	13,903	4,556	436	12	1,920	20,827	93.7
問19	16,992	1,888	84	9	1,854	20,827	97.7
問20	10,684	7,619	369	58	2,097	20,827	90.4
合計	279,961	94,776	9,700	2,132	29,971	416,540	93.1

4 総合評価

93.1

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

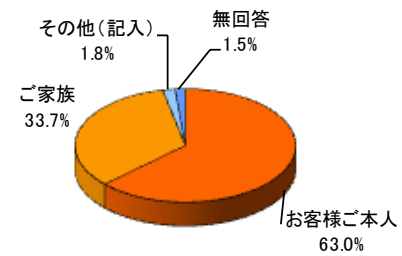
株式会社ニテイ学館

サービス名
訪問介護・介護予防訪問介護サービス

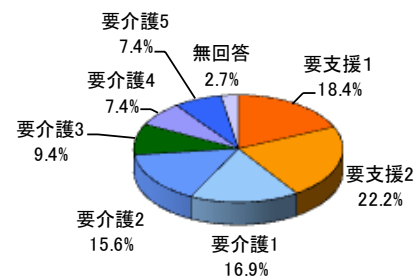
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	63.0%
	ご家族	33.7%
	その他(記入)	1.8%
	無回答	1.5%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	18.4%
	要支援2	22.2%
	要介護1	16.9%
	要介護2	15.6%
	要介護3	9.4%
	要介護4	7.4%
	要介護5	7.4%
	無回答	2.7%
	利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし
同居(ご夫婦のみ)		20.1%
同居(子供さんと)		21.8%
その他		4.7%
無回答		1.0%

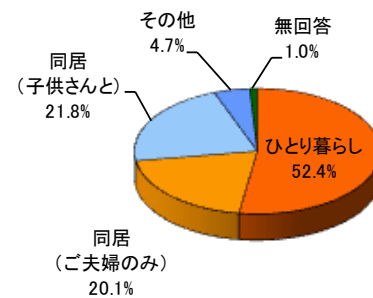
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

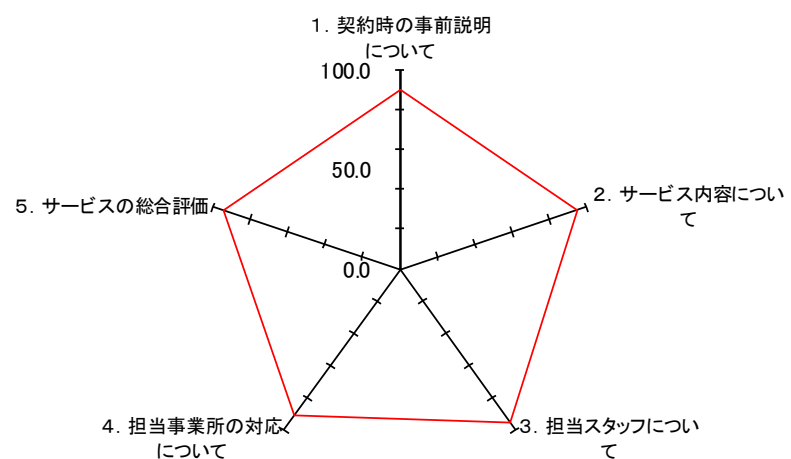


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	89.5
2. サービス内容について	95.6
3. 担当スタッフについて	95.4
4. 担当事業所の対応について	91.1
5. サービスの総合評価	93.9
6. 総合評価	93.1

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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

		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		4.5	89.5	16.2
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？	4.6	91.3	13.6
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？	4.4	88.6	17.1
問3	ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問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？	4.5	90.1	15.3
問4	ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護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？	4.4	88.0	18.6
2. サービス内容について		4.8	95.6	9.4
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？	4.8	96.6	8.2
問6	ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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	96.3	8.8
問7	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.2	10.0
問8	ニチイケアセンター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	94.2	10.7
3. 担当スタッフについて		4.8	95.4	10.1
問9	担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.8	95.5	9.6
問10	担当ホームヘルパーは、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	96.4	8.8
問11	担当ホームヘルパーは、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	96.2	9.1
問12	担当ホームヘルパー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？	4.7	93.5	12.9
4. 担当事業所の対応について		4.5	91.1	15.0
問13	ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？	4.3	86.4	20.0
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、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.7	94.8	10.1
問15	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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(むやみに個人情報や他者の個人情報を話したりしない等)をしていますと感じますか？	4.8	96.2	9.1
問16	サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	4.3	86.9	20.9
5. サービスの総合評価		4.7	93.9	10.8
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？	4.7	93.7	11.2
問18	ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問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？	4.7	93.7	12.0
問19	今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	97.7	7.3
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訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.4	12.7

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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

	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 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										
1. 契約時の事前説明について											46,211	26,144	3,488	877	6,588	83,308	55.5%	31.4%	4.2%	1.0%	7.9%
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？	12,909	6,840	565	85	428	20,827	62.0%	32.8%	2.7%	0.4%	2.1%									
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？	10,887	6,744	995	263	1,938	20,827	52.2%	32.4%	4.8%	1.3%	9.3%									
問3	ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問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？	11,501	6,433	747	154	1,992	20,827	55.2%	30.9%	3.6%	0.7%	9.6%									
問4	ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護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？	10,914	6,127	1,181	375	2,230	20,827	52.4%	29.4%	5.7%	1.8%	10.7%									
2. サービス内容について											61,186	15,074	527	82	6,439	83,308	73.5%	18.1%	0.6%	0.1%	7.7%
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？	16,192	3,065	58	13	1,499	20,827	77.7%	14.7%	0.3%	0.1%	7.2%									
問6	ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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？	15,929	3,151	94	23	1,630	20,827	76.5%	15.1%	0.5%	0.1%	7.8%									
問7	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	14,975	4,030	152	33	1,637	20,827	71.9%	19.3%	0.7%	0.2%	7.9%									
問8	ニチイケアセンター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？	14,090	4,828	223	13	1,673	20,827	67.6%	23.2%	1.1%	0.1%	8.0%									
3. 担当スタッフについて											64,636	15,454	838	168	2,212	83,308	77.6%	18.5%	1.0%	0.2%	2.7%
問9	担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	16,197	4,052	156	20	402	20,827	77.8%	19.5%	0.7%	0.1%	1.9%									
問10	担当ホームヘルパーは、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？	17,005	3,229	124	16	453	20,827	81.6%	15.5%	0.6%	0.1%	2.2%									
問11	担当ホームヘルパーは、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？	16,845	3,387	165	6	424	20,827	80.9%	16.3%	0.8%	0.0%	2.0%									
問12	担当ホームヘルパー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？	14,589	4,786	393	126	933	20,827	70.0%	23.0%	1.9%	0.6%	4.5%									
4. 担当事業所の対応について											52,760	18,919	3,702	899	7,028	83,308	63.3%	22.7%	4.5%	1.1%	8.4%
問13	ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？	10,746	5,801	2,021	217	2,042	20,827	51.6%	27.9%	9.7%	1.0%	9.8%									
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、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	15,422	4,629	177	21	578	20,827	74.1%	22.2%	0.8%	0.1%	2.8%									
問15	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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？	15,595	3,187	93	39	1,913	20,827	74.9%	15.3%	0.4%	0.2%	9.2%									
問16	サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	10,997	5,302	1,411	622	2,495	20,827	52.7%	25.5%	6.8%	3.0%	12.0%									
5. サービスの総合評価											55,168	19,185	1,145	106	7,704	83,308	66.2%	23.0%	1.4%	0.1%	9.3%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？	13,589	5,122	256	27	1,833	20,827	65.3%	24.6%	1.2%	0.1%	8.8%									
問18	ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問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？	13,903	4,556	436	12	1,920	20,827	66.7%	21.9%	2.1%	0.1%	9.2%									
問19	今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	16,992	1,888	84	9	1,854	20,827	81.6%	9.1%	0.4%	0.0%	8.9%									
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訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	10,684	7,619	369	58	2,097	20,827	51.2%	36.6%	1.8%	0.3%	10.1%									

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

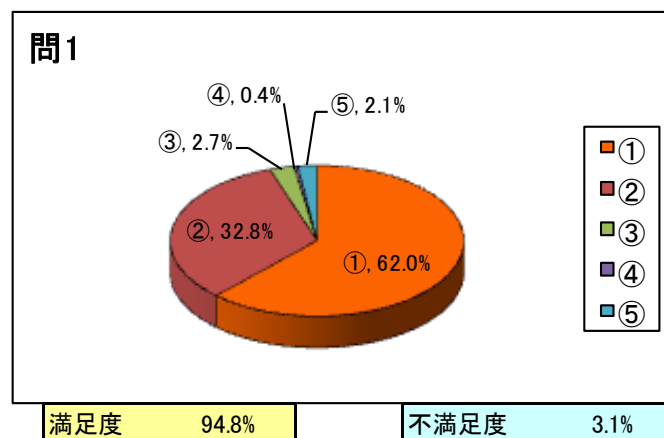
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

1. 契約時の事前説明について

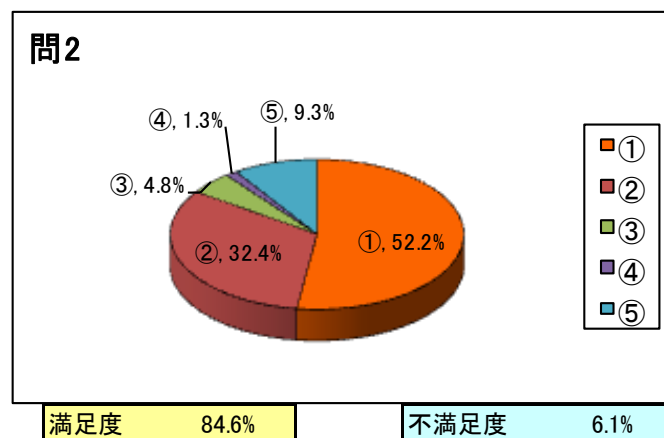
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

		割合
十分に感じた	①	62.0%
ある程度感じた	②	32.8%
あまり感じなかった	③	2.7%
全然感じなかった	④	0.4%
無回答	⑤	2.1%



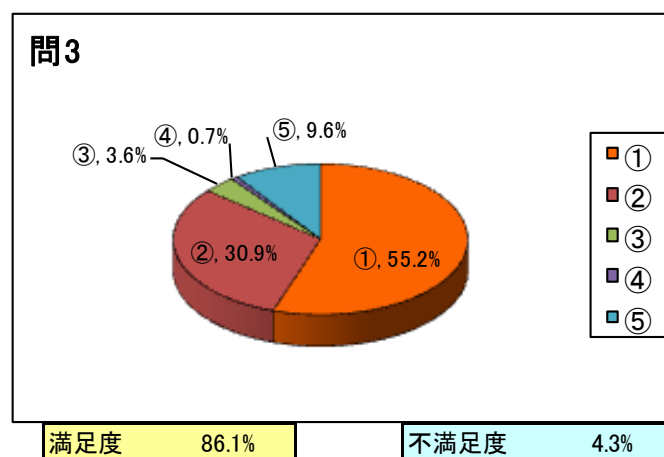
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

		割合
充分に行っていた	①	52.2%
ある程度行っていた	②	32.4%
あまり行っていなかった	③	4.8%
行っていなかった	④	1.3%
無回答	⑤	9.3%



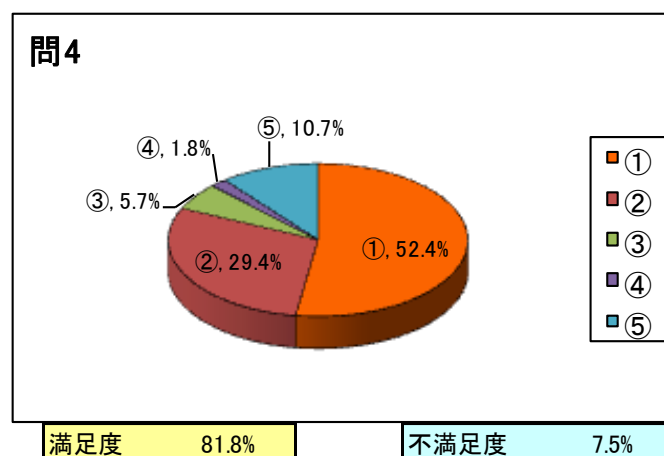
問3 ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

		割合
とても良くわかった	①	55.2%
だいたいわかった	②	30.9%
あまりわからなかった	③	3.6%
全然わからなかった	④	0.7%
無回答	⑤	9.6%



問4 ニチイケアセンターによる、訪問介護・介護予防訪問介護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	52.4%
だいたいわかった	②	29.4%
あまりわからなかった	③	5.7%
全然わからなかった	④	1.8%
無回答	⑤	10.7%



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

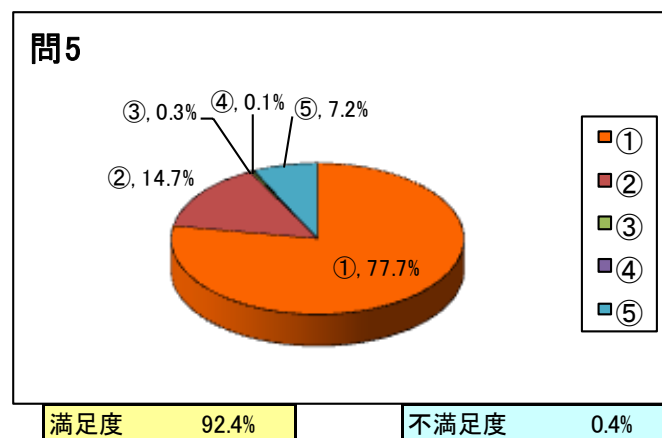
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

2. サービス内容について

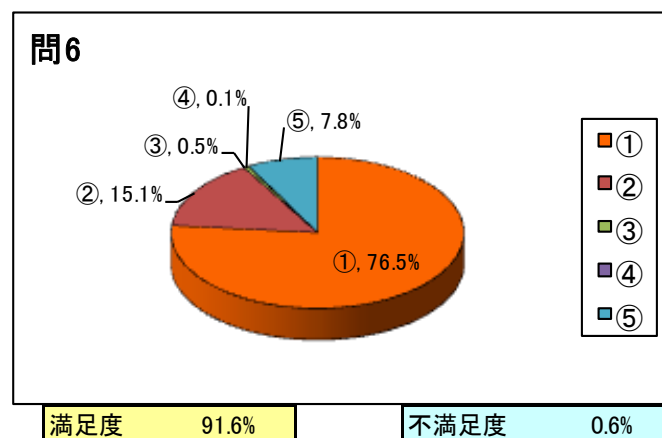
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 77.7%
だいたい守っている	② 14.7%
あまり守っていない	③ 0.3%
ほとんど守っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.2%



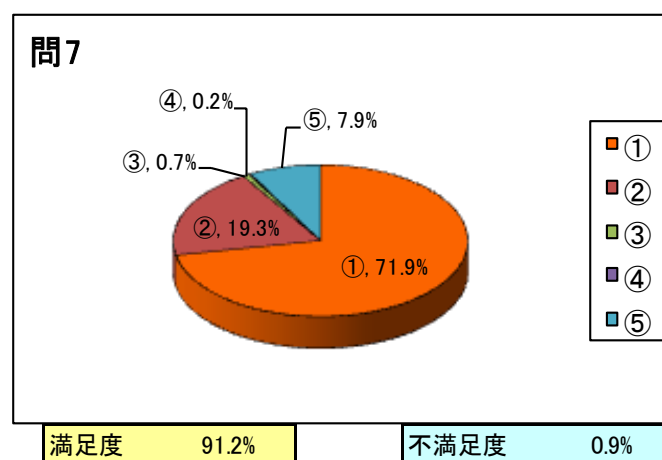
問6 ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 76.5%
だいたい行われている	② 15.1%
あまり行われていない	③ 0.5%
行われていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.8%



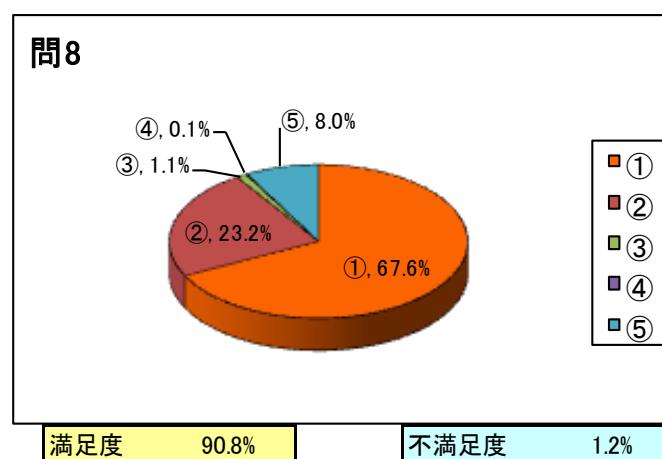
問7 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 71.9%
だいたい行っている	② 19.3%
あまり行っていない	③ 0.7%
行っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 7.9%



問8 ニチイケアセンター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 67.6%
どちらかと言えば丁寧	② 23.2%
あまり丁寧ではない	③ 1.1%
乱雑	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.0%



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

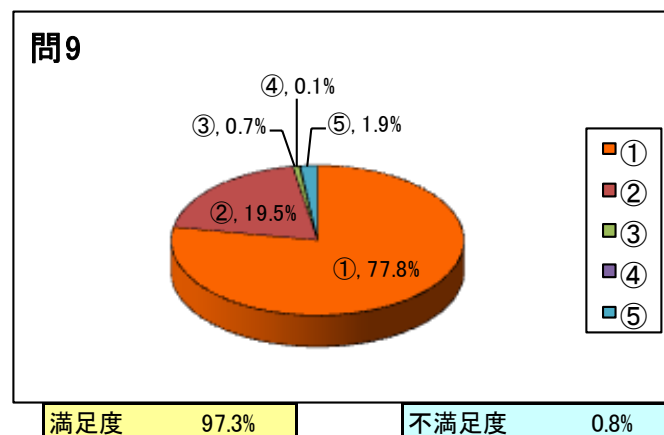
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

3. 担当スタッフについて

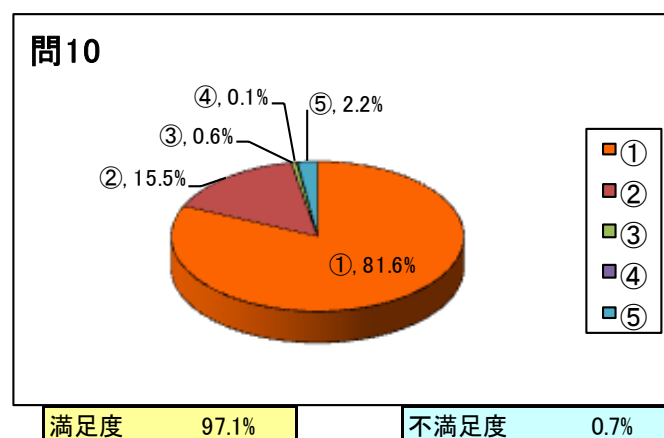
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 77.8%
ほぼ満足	② 19.5%
やや不満	③ 0.7%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.9%



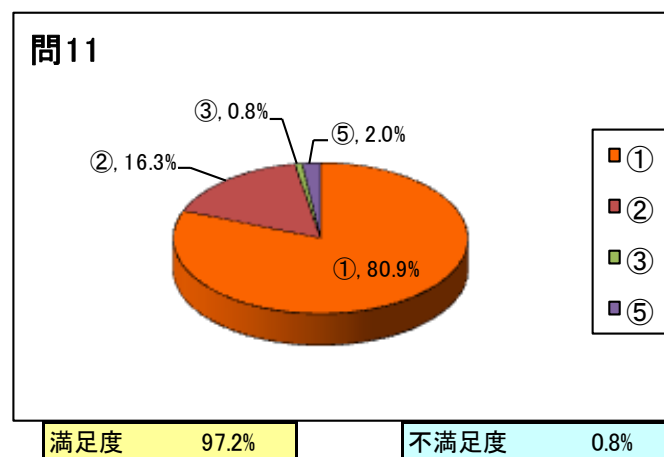
問10 担当ホームヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 81.6%
ある程度気を配っている	② 15.5%
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 0.1%
無回答	⑤ 2.2%



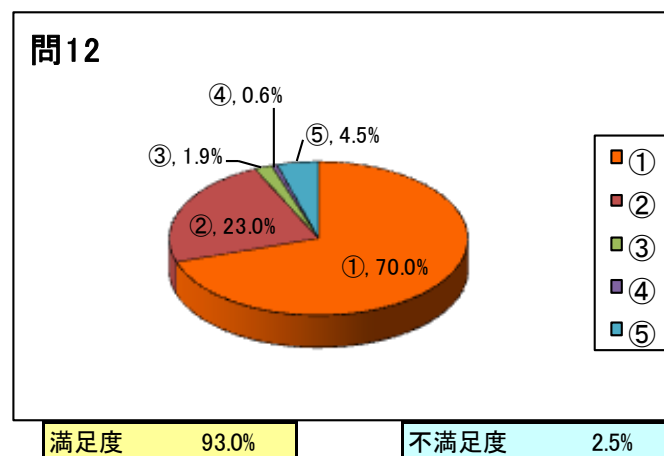
問11 担当ホームヘルパーは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
十分に感じる	① 80.9%
ある程度感じる	② 16.3%
あまり感じない	③ 0.8%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.0%



問12 担当ホームヘルパー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 70.0%
ある程度わかりやすい	② 23.0%
すこしわかりにくい	③ 1.9%
わかりにくい	④ 0.6%
無回答	⑤ 4.5%



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

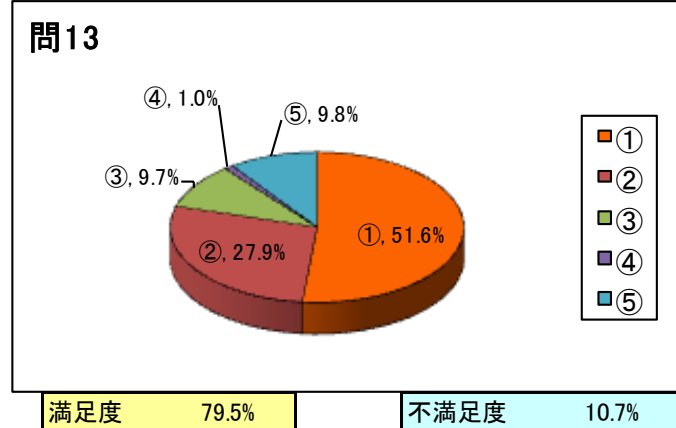
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

4. 担当事業所の対応について

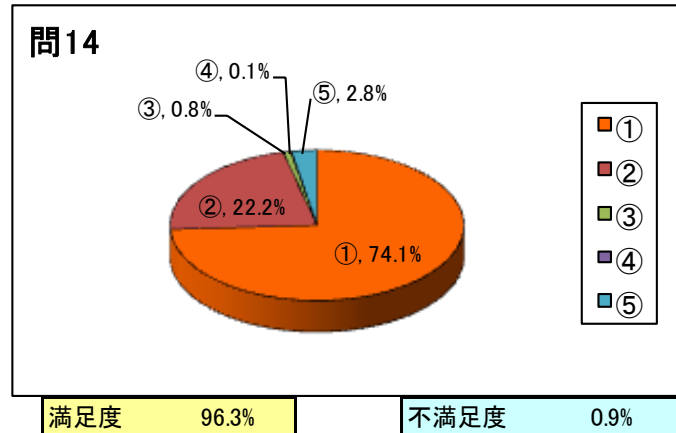
問13 ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？

	割合
十分に行っている	① 51.6%
だいたい行っている	② 27.9%
あまり行っていない	③ 9.7%
全く行っていない	④ 1.0%
無回答	⑤ 9.8%



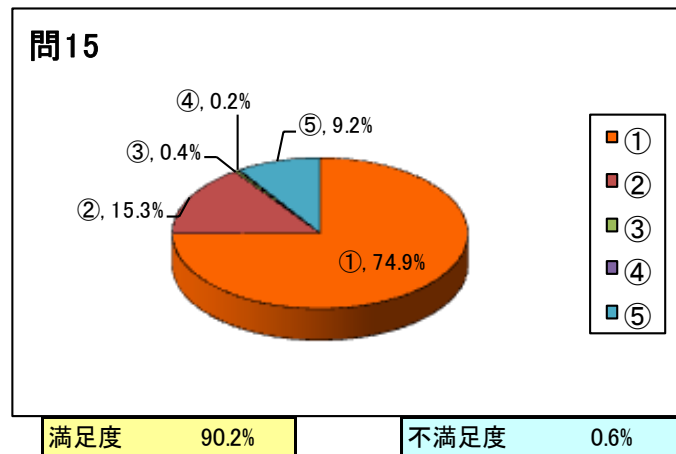
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 74.1%
ある程度行っていると感じる	② 22.2%
あまり行っていないと感じる	③ 0.8%
全く行っていないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.8%



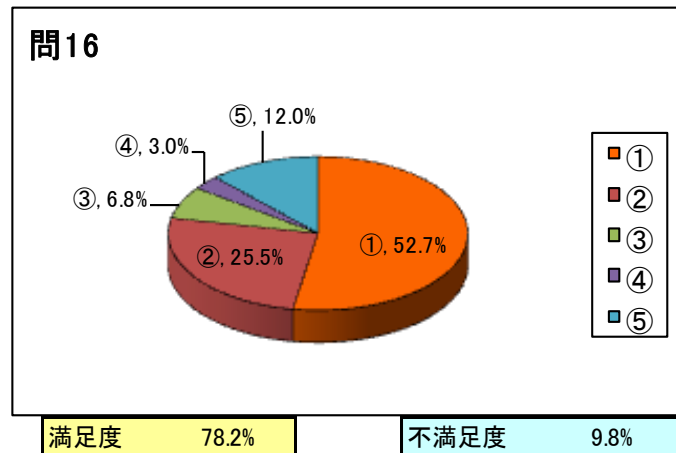
問15 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 74.9%
ある程度配慮していると感じる	② 15.3%
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 0.2%
無回答	⑤ 9.2%



問16 サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的(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
定期的を確認している	① 52.7%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 25.5%
あまり確認していない	③ 6.8%
全く確認していない	④ 3.0%
無回答	⑤ 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

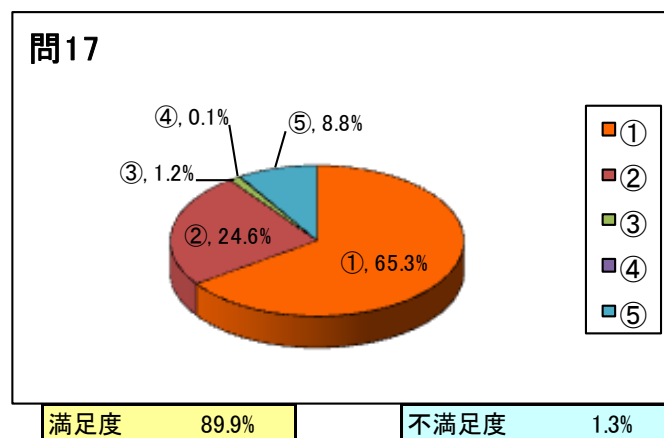
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

5. サービスの総合評価

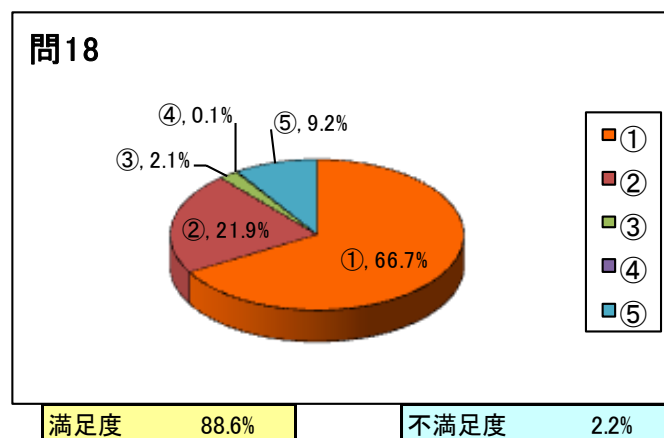
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 65.3%
ほぼ満足	② 24.6%
やや不満	③ 1.2%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.8%



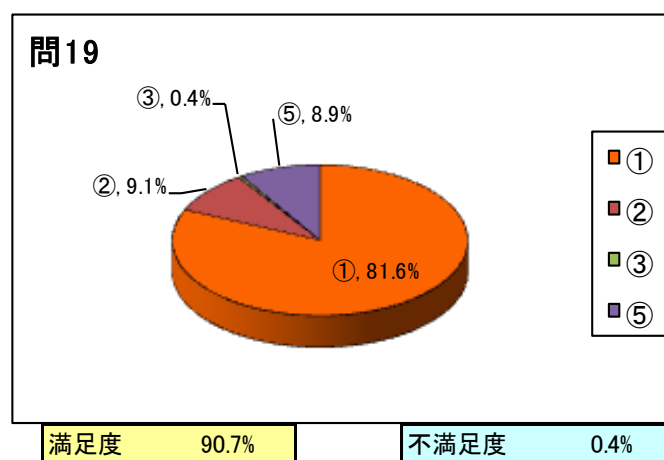
問18 ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 66.7%
すこし生活しやすくなった	② 21.9%
あまり変わらない	③ 2.1%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 9.2%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介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 81.6%
やや続けたい	② 9.1%
あまり続けたくない	③ 0.4%
続けたくない	④ 0.0%
無回答	⑤ 8.9%



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訪問介護・介護予防訪問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 51.2%
薦めてもよい	② 36.6%
あまり薦めたくない	③ 1.8%
絶対薦めない	④ 0.3%
無回答	⑤ 10.1%

