

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

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

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	1,611
調査票 回収数	1,338
回収率	83.1%

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	104
ご家族	1,220
その他(記入)	8
無回答	6
合計	1,338

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	7
要支援2	23
要介護1	45
要介護2	91
要介護3	156
要介護4	285
要介護5	687
無回答	44
合計	1,338

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	50
同居(ご夫婦のみ)	359
同居(子供さんと)	783
その他	139
無回答	7
合計	1,338

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	906	390	19	6	17	1,338	92.9
問2	599	453	111	30	145	1,338	84.8
問3	840	348	32	9	109	1,338	92.2
問4	732	386	63	21	136	1,338	89.0
問5	827	438	4	3	66	1,338	92.7
問6	1,183	84	1	0	70	1,338	98.6
問7	982	261	23	2	70	1,338	94.7
問8	1,087	177	9	0	65	1,338	96.8
問9	1,062	249	12	0	15	1,338	95.7
問10	1,161	157	5	0	15	1,338	97.4
問11	1,153	159	6	0	20	1,338	97.3
問12	1,030	264	8	3	33	1,338	95.4
問13	900	392	15	1	30	1,338	93.3
問14	1,050	257	11	0	20	1,338	95.6
問15	1,087	174	4	0	73	1,338	97.1
問16	915	258	26	7	132	1,338	94.0
問17	1,018	244	11	0	65	1,338	95.6
問18	1,008	217	27	1	85	1,338	95.2
問19	1,195	71	2	0	70	1,338	98.8
問20	759	478	12	4	85	1,338	91.5
合計	19,494	5,457	401	87	1,321	26,760	94.5

4 総合評価

94.5

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

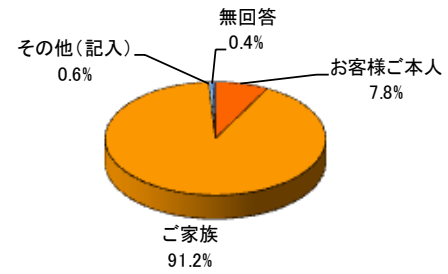
株式会社ニテイ学館

サービス名
訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

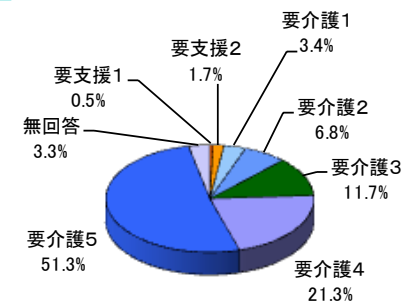
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	7.8%
	ご家族	91.2%
	その他(記入)	0.6%
	無回答	0.4%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	0.5%
	要支援2	1.7%
	要介護1	3.4%
	要介護2	6.8%
	要介護3	11.7%
	要介護4	21.3%
	要介護5	51.3%
	無回答	3.3%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	3.8%
	同居(ご夫婦のみ)	26.8%
	同居(子供さんと)	58.5%
	その他	10.4%
	無回答	0.5%

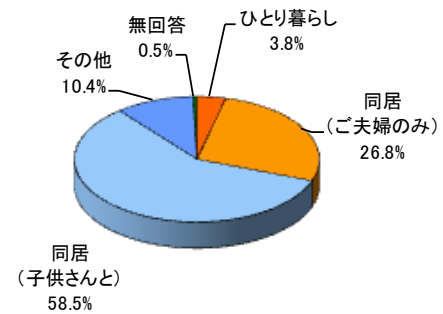
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

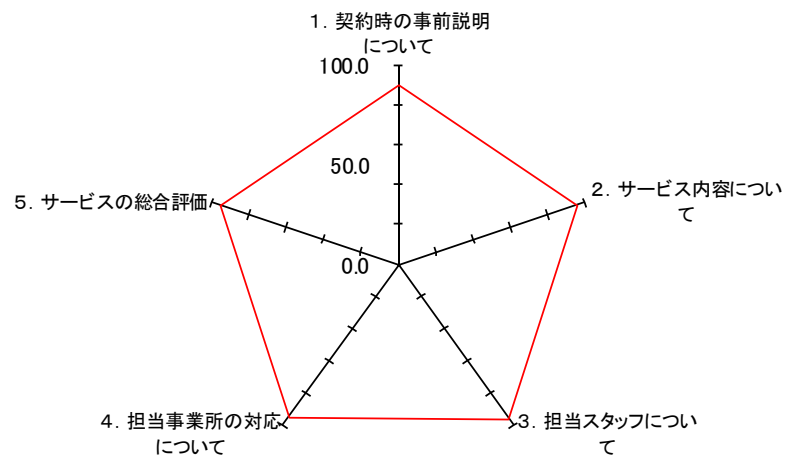


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	89.7
2. サービス内容について	95.7
3. 担当スタッフについて	96.5
4. 担当事業所の対応について	95.0
5. サービスの総合評価	95.3
6. 総合評価	94.5

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

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

		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	89.7	16.0
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	92.9	12.2
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？	4.2	84.8	20.4
問3	ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	4.6	92.2	13.9
問4	ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	4.5	89.0	17.6
2. サービス内容について		4.8	95.7	8.9
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？	4.6	92.7	10.6
問6	ニチイケアセンターは、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、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？	4.9	98.6	5.2
問7	ニチイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方等に満足されていますか？	4.7	94.7	11.4
問8	ニチイケアセンターによる入浴器材の取り扱いは、お客様のお宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？	4.8	96.8	8.4
3. 担当スタッフについて		4.9	96.5	8.6
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	95.7	9.5
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(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？	4.9	97.4	7.4
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？	4.9	97.3	7.6
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？	4.8	95.4	9.8
4. 担当事業所の対応について		4.8	95.0	10.2
問13	ニチイケアセンターによる訪問入浴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？	4.7	93.3	11.0
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、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？	4.8	95.6	9.4
問15	ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	4.9	97.1	7.6
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	94.0	12.8
5. サービスの総合評価		4.8	95.3	9.4
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？	4.8	95.6	9.4
問18	ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	4.8	95.2	11.3
問19	今後もニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を続けたいと思えますか？	4.9	98.8	5.2
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訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を薦めたいと思えますか？	4.6	91.5	11.7

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

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

	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	3,077	1,577	225	66	407	5,352	57.5%	29.5%	4.2%	1.2%	7.6%
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に努めていると感じましたか？	906	390	19	6	17	1,338	67.8%	29.1%	1.4%	0.4%	1.3%
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？	599	453	111	30	145	1,338	44.8%	33.9%	8.3%	2.2%	10.8%
問3 ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	840	348	32	9	109	1,338	62.8%	26.0%	2.4%	0.7%	8.1%
問4 ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	732	386	63	21	136	1,338	54.7%	28.8%	4.7%	1.6%	10.2%
2. サービス内容について	4,079	960	37	5	271	5,352	76.2%	17.9%	0.7%	0.1%	5.1%
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？	827	438	4	3	66	1,338	61.9%	32.7%	0.3%	0.2%	4.9%
問6 ニチイケアセンターは、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、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？	1,183	84	1	0	70	1,338	88.4%	6.3%	0.1%	0.0%	5.2%
問7 ニチイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方等に満足されていますか？	982	261	23	2	70	1,338	73.5%	19.5%	1.7%	0.1%	5.2%
問8 ニチイケアセンターによる入浴器材の取り扱い、お客様の自宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？	1,087	177	9	0	65	1,338	81.2%	13.2%	0.7%	0.0%	4.9%
3. 担当スタッフについて	4,406	829	31	3	83	5,352	82.3%	15.5%	0.6%	0.1%	1.5%
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？	1,062	249	12	0	15	1,338	79.4%	18.6%	0.9%	0.0%	1.1%
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(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？	1,161	157	5	0	15	1,338	86.8%	11.7%	0.4%	0.0%	1.1%
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？	1,153	159	6	0	20	1,338	86.2%	11.9%	0.4%	0.0%	1.5%
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？	1,030	264	8	3	33	1,338	77.0%	19.7%	0.6%	0.2%	2.5%
4. 担当事業所の対応について	3,952	1,081	56	8	255	5,352	73.8%	20.2%	1.0%	0.2%	4.8%
問13 ニチイケアセンターによる訪問入浴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？	900	392	15	1	30	1,338	67.3%	29.3%	1.1%	0.1%	2.2%
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？	1,050	257	11	0	20	1,338	78.5%	19.2%	0.8%	0.0%	1.5%
問15 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	1,087	174	4	0	73	1,338	81.2%	13.0%	0.3%	0.0%	5.5%
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？	915	258	26	7	132	1,338	68.4%	19.3%	1.9%	0.5%	9.9%
5. サービスの総合評価	3,980	1,010	52	5	305	5,352	74.3%	18.9%	1.0%	0.1%	5.7%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？	1,018	244	11	0	65	1,338	76.1%	18.2%	0.8%	0.0%	4.9%
問18 ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	1,008	217	27	1	85	1,338	75.3%	16.2%	2.0%	0.1%	6.4%
問19 今後もニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	1,195	71	2	0	70	1,338	89.4%	5.3%	0.1%	0.0%	5.2%
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訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	759	478	12	4	85	1,338	56.7%	35.7%	0.9%	0.3%	6.4%

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

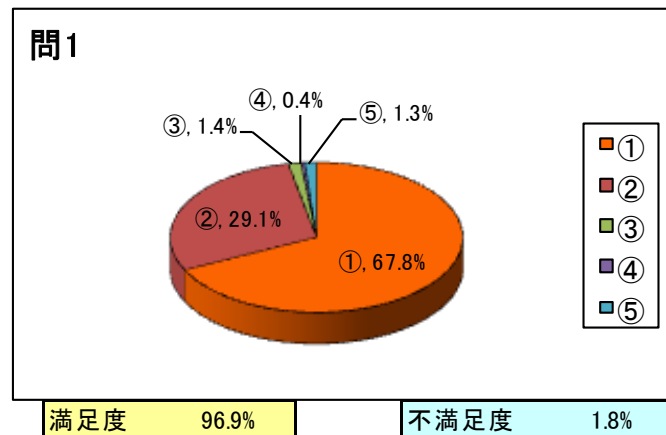
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

1. 契約時の事前説明について

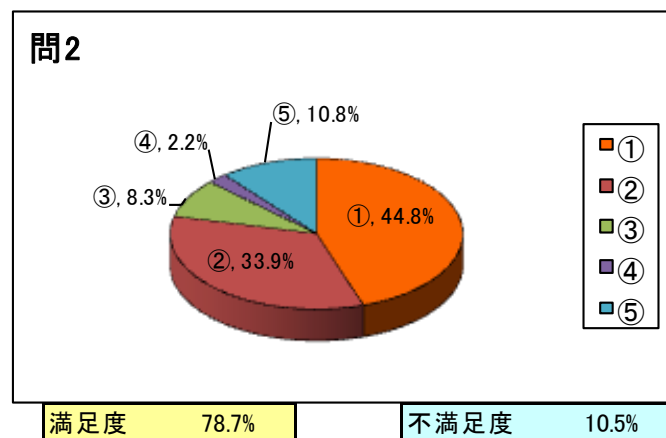
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 67.8%
ある程度感じた	② 29.1%
あまり感じなかった	③ 1.4%
全然感じなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 1.3%



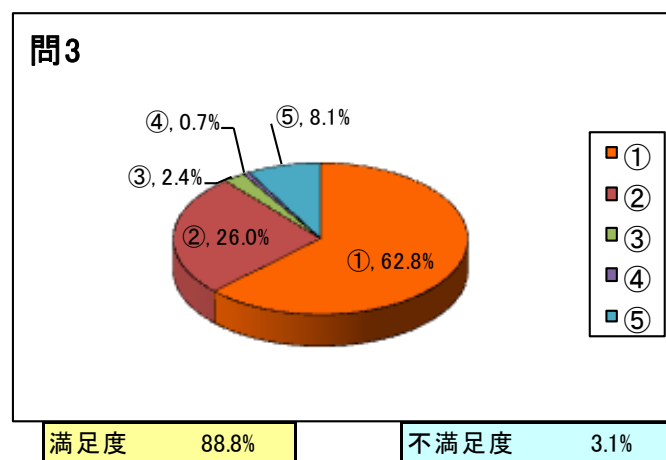
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 44.8%
ある程度行っていた	② 33.9%
あまり行っていなかった	③ 8.3%
行っていなかった	④ 2.2%
無回答	⑤ 10.8%



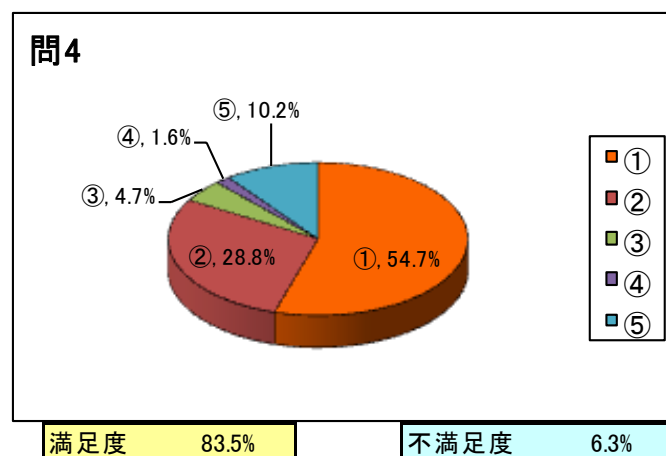
問3 ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの内容、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 62.8%
だいたいわかった	② 26.0%
あまりわからなかった	③ 2.4%
全然わからなかった	④ 0.7%
無回答	⑤ 8.1%



問4 ニチイケアセンターによる、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 54.7%
だいたいわかった	② 28.8%
あまりわからなかった	③ 4.7%
全然わからなかった	④ 1.6%
無回答	⑤ 10.2%



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

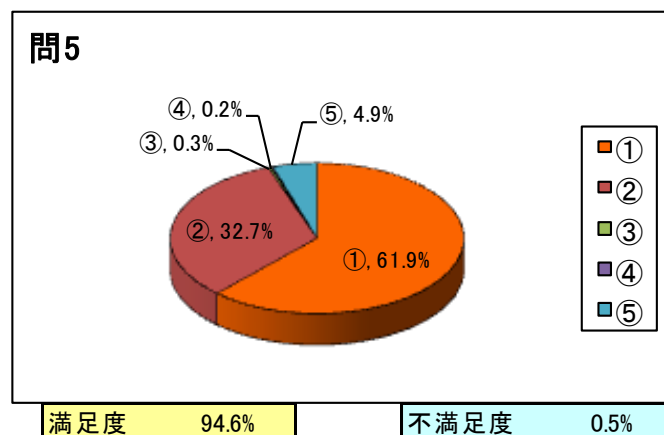
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

2. サービス内容について

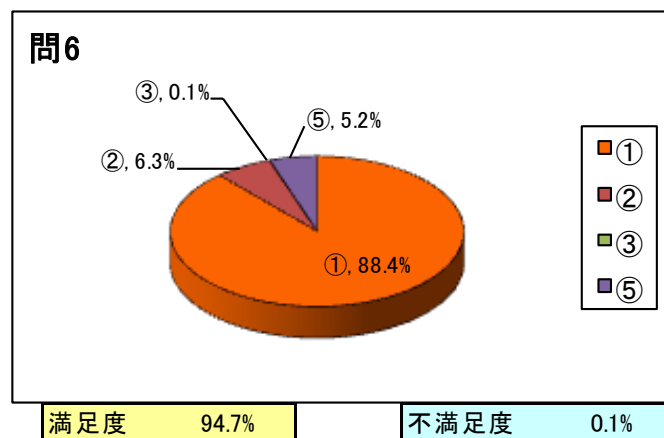
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 61.9%
だいたい守っている	② 32.7%
あまり守っていない	③ 0.3%
ほとんど守っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.9%



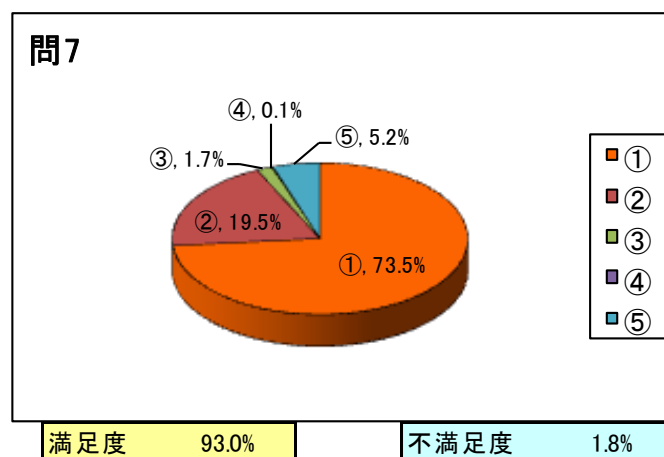
問6 ニチイケアセンターは、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？

	割合
よく配慮している	① 88.4%
ある程度配慮している	② 6.3%
あまり配慮していない	③ 0.1%
全く配慮していない	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.2%



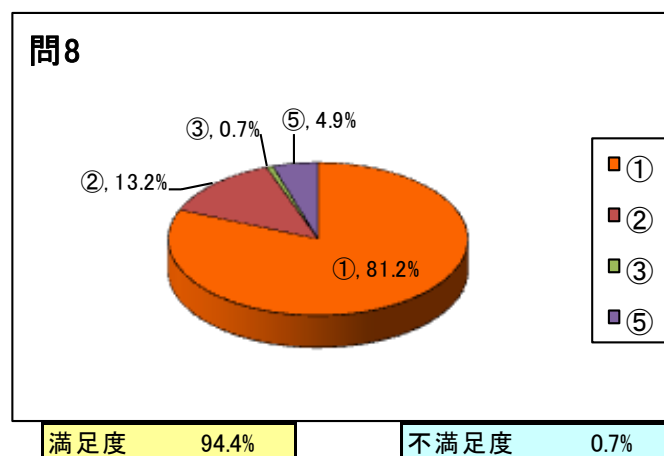
問7 ニチイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方等に満足されていますか？

	割合
満足	① 73.5%
ほぼ満足	② 19.5%
やや不満	③ 1.7%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.2%



問8 ニチイケアセンターによる入浴器材の取り扱い、お客様のお宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？

	割合
よく配慮している	① 81.2%
ある程度配慮している	② 13.2%
あまり配慮していない	③ 0.7%
全く配慮していない	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.9%



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

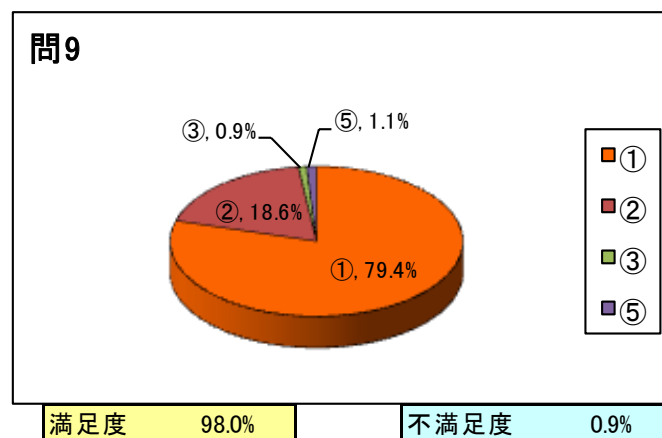
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

3. 担当スタッフについて

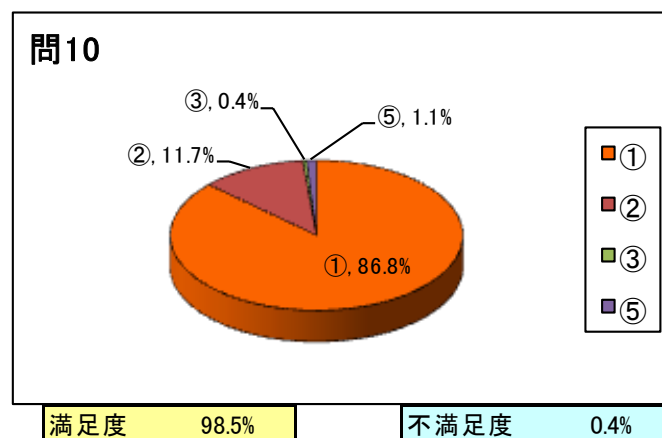
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 79.4%
ほぼ満足	② 18.6%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.1%



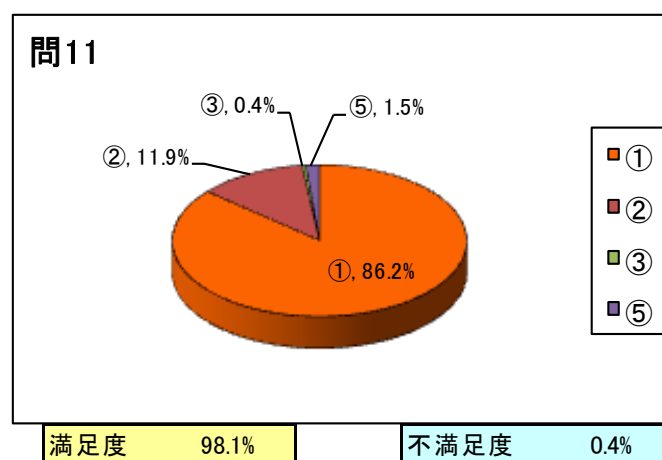
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 86.8%
ある程度気を配っている	② 11.7%
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 1.1%



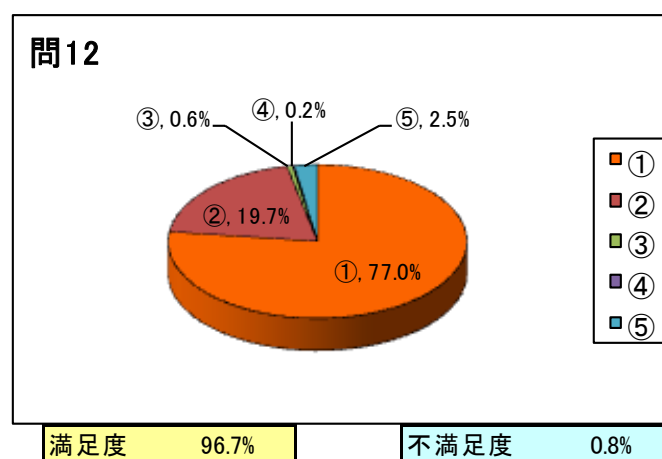
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 86.2%
ある程度感じる	② 11.9%
あまり感じない	③ 0.4%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.5%



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 77.0%
ある程度わかりやすい	② 19.7%
すこしわかりにくい	③ 0.6%
わかりにくい	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.5%



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

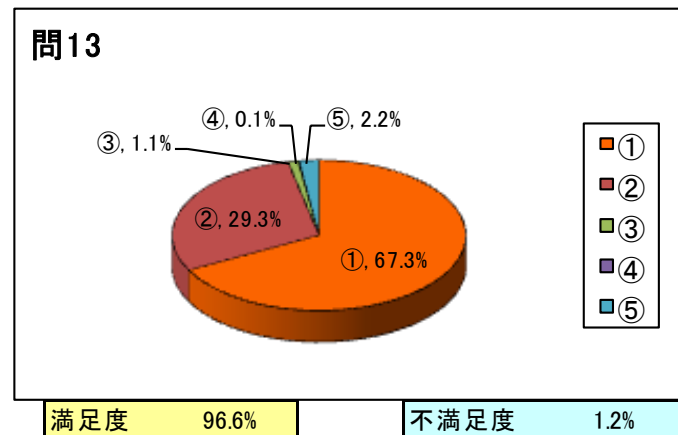
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

4. 担当事業所の対応について

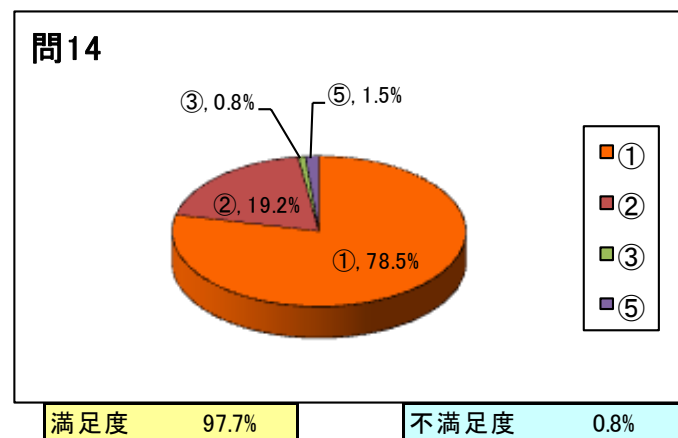
問13 ニチイケアセンターによる訪問入浴介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 67.3%
ほぼ満足	② 29.3%
やや不満	③ 1.1%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.2%



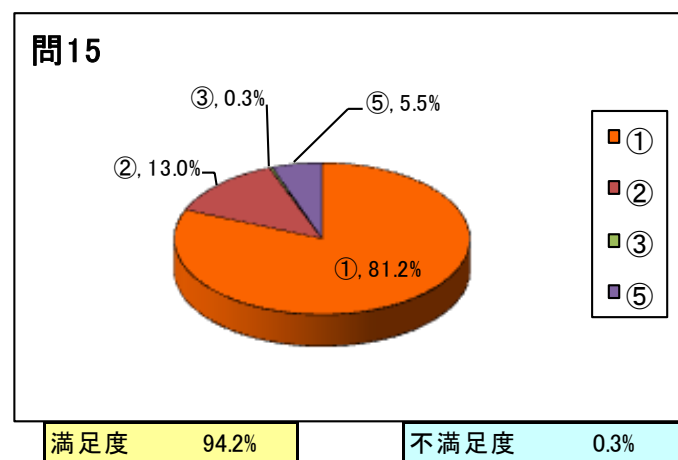
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 78.5%
ある程度行っていると感じる	② 19.2%
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 0.0%
無回答	⑤ 1.5%



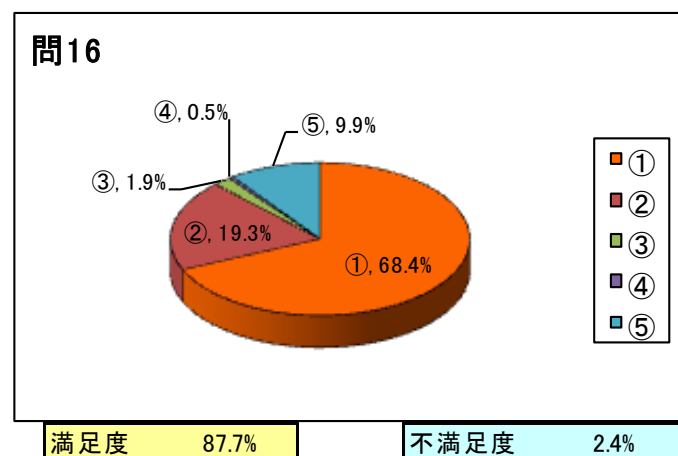
問15 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 81.2%
ある程度配慮していると感じる	② 13.0%
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 0.0%
無回答	⑤ 5.5%



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 68.4%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 19.3%
あまり確認していない	③ 1.9%
全く確認していない	④ 0.5%
無回答	⑤ 9.9%



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

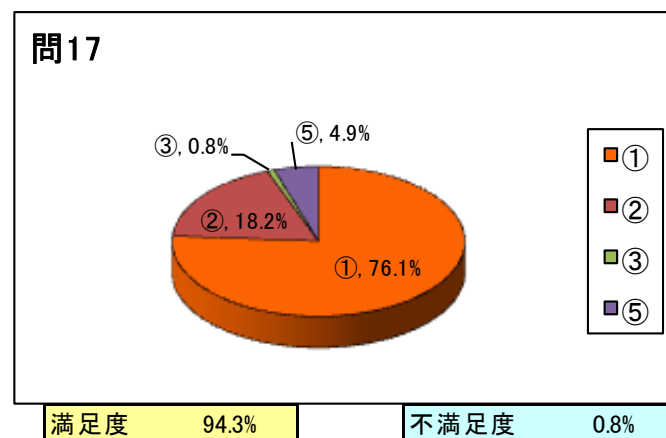
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

5. サービスの総合評価

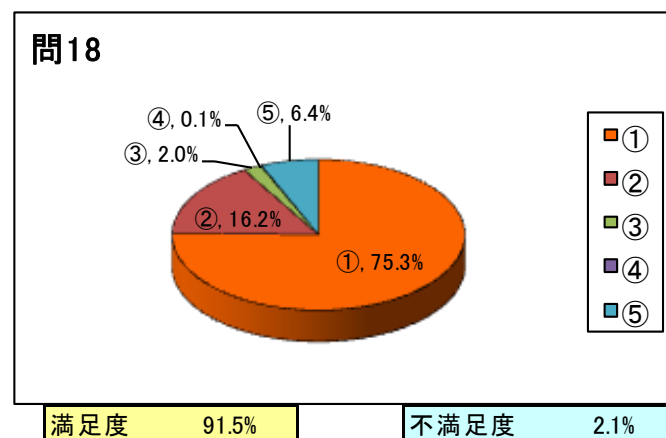
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 76.1%
ほぼ満足	② 18.2%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.9%



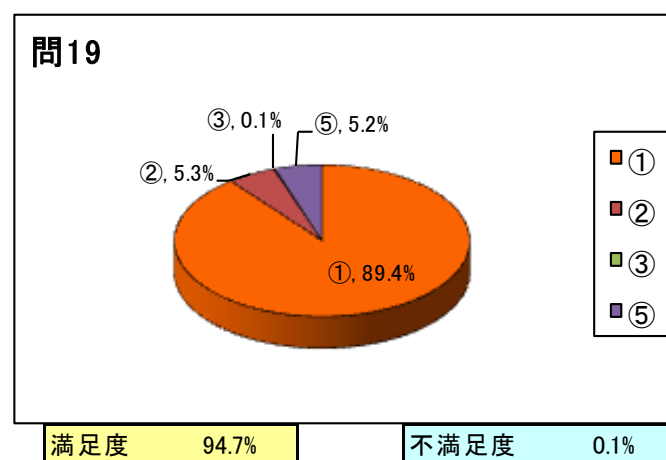
問18 ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 75.3%
すこし生活しやすくなった	② 16.2%
あまり変わらない	③ 2.0%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.4%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 89.4%
やや続けたい	② 5.3%
あまり続けたくない	③ 0.1%
続けたくない	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.2%



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訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 56.7%
薦めてもよい	② 35.7%
あまり薦めたくない	③ 0.9%
絶対薦めない	④ 0.3%
無回答	⑤ 6.4%

