

# 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  
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

## 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	1,574
調査票 回収数	1,060
回収率	67.3%

## 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	422
ご家族	574
その他(記入)	53
無回答	11
合計	1,060

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	111
要介護1	209
要介護2	217
要介護3	125
要介護4	133
要介護5	178
自立、認定なし	43
無回答	44
合計	1,060

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	355
同居(ご夫婦のみ)	225
同居(子供さんと)	372
その他	97
無回答	11
合計	1,060

## 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	599	344	30	8	79	1,060	90.5
問2	519	350	49	15	127	1,060	88.1
問3	617	311	32	9	91	1,060	90.9
問4	585	312	53	11	99	1,060	89.3
問5	779	214	6	2	59	1,060	95.2
問6	802	191	3	1	63	1,060	95.9
問7	834	194	9	1	22	1,060	95.7
問8	734	256	28	8	34	1,060	92.7
問9	807	213	19	3	18	1,060	94.6
問10	852	178	5	3	22	1,060	96.1
問11	876	157	5	2	20	1,060	96.5
問12	717	253	26	18	46	1,060	92.1
問13	704	312	12	5	27	1,060	92.9
問14	782	197	6	1	74	1,060	95.6
問15	795	185	8	3	69	1,060	95.5
問16	734	222	4	1	99	1,060	95.0
問17	752	229	7	3	69	1,060	94.7
問18	633	260	75	5	87	1,060	89.6
問19	846	130	7	4	73	1,060	96.6
問20	542	404	20	4	90	1,060	90.1
合計	14,509	4,912	404	107	1,268	21,200	93.4

4 総合評価

93.4

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 評価集計表【全体】

## 全体の集計

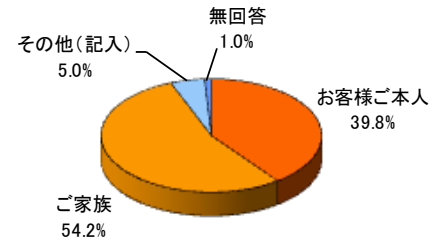
株式会社ニテイ学館

サービス名  
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

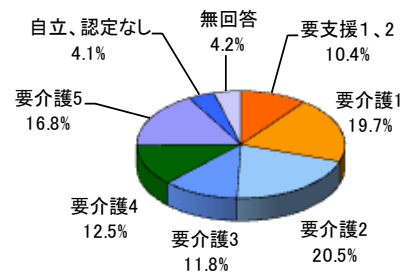
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	39.8%
	ご家族	54.2%
	その他(記入)	5.0%
	無回答	1.0%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	10.4%
	要介護1	19.7%
	要介護2	20.5%
	要介護3	11.8%
	要介護4	12.5%
	要介護5	16.8%
	自立、認定なし	4.1%
	無回答	4.2%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	33.5%
	同居(ご夫婦のみ)	21.2%
	同居(子供さんと)	35.1%
	その他	9.2%
	無回答	1.0%

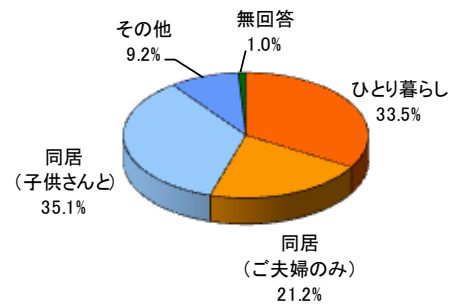
### 回答者



### 利用者の要介護度



### 利用者の世帯構成

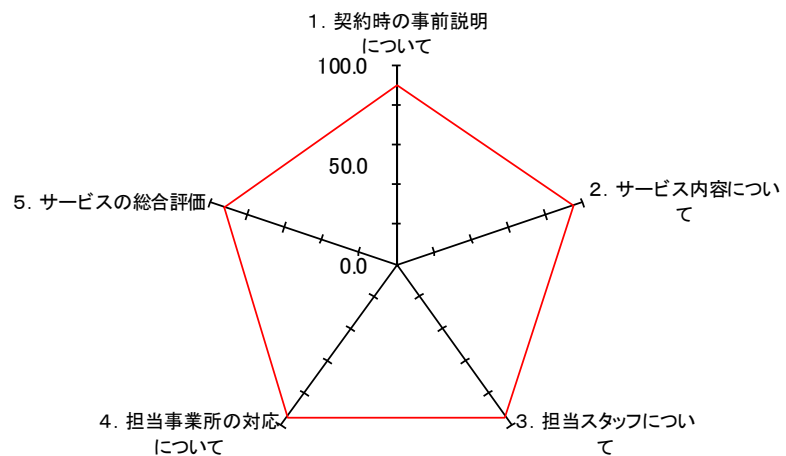


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

#### 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	89.7
2. サービス内容について	94.9
3. 担当スタッフについて	94.8
4. 担当事業所の対応について	94.8
5. サービスの総合評価	92.7
6. 総合評価	93.4

### 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

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

		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>		4.5	89.7	15.9
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為に、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？	4.5	90.5	14.6
問2	ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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	88.1	17.3
問3	ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や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	90.9	14.9
問4	ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスについての苦情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	89.3	16.9
<b>2. サービス内容について</b>		4.8	94.9	10.6
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	95.2	9.8
問6	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	4.8	95.9	8.8
問7	ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.7	9.7
問8	ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？	4.6	92.7	14.0
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.7	94.8	11.4
問9	訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	94.6	11.7
問10	訪問看護職員は、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	96.1	9.4
問11	訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	4.8	96.5	8.8
問12	訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	4.6	92.1	15.6
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.8	94.8	10.3
問13	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	4.6	92.9	12.0
問14	ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.8	95.6	9.4
問15	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様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	10.2
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？	4.8	95.0	9.5
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.6	92.7	12.7
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？	4.7	94.7	10.5
問18	ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？	4.5	89.6	17.6
問19	今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.6	9.6
問20	もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.1	13.0

# 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

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

	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
<b>1. 契約時の事前説明について</b>	2,320	1,317	164	43	396	4,240	54.7%	31.1%	3.9%	1.0%	9.3%
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為に、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？	599	344	30	8	79	1,060	56.4%	32.5%	2.8%	0.8%	7.5%
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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？	519	350	49	15	127	1,060	49.0%	33.0%	4.6%	1.4%	12.0%
問3 ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や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？	617	311	32	9	91	1,060	58.3%	29.3%	3.0%	0.8%	8.6%
問4 ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスについての苦情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？	585	312	53	11	99	1,060	55.3%	29.4%	5.0%	1.0%	9.3%
<b>2. サービス内容について</b>	3,149	855	46	12	178	4,240	74.3%	20.1%	1.1%	0.3%	4.2%
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？	779	214	6	2	59	1,060	73.4%	20.2%	0.6%	0.2%	5.6%
問6 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	802	191	3	1	63	1,060	75.7%	18.0%	0.3%	0.1%	5.9%
問7 ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	834	194	9	1	22	1,060	78.7%	18.3%	0.8%	0.1%	2.1%
問8 ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますか？	734	256	28	8	34	1,060	69.2%	24.2%	2.6%	0.8%	3.2%
<b>3. 担当スタッフについて</b>	3,252	801	55	26	106	4,240	76.7%	18.9%	1.3%	0.6%	2.5%
問9 訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？	807	213	19	3	18	1,060	76.1%	20.1%	1.8%	0.3%	1.7%
問10 訪問看護職員は、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？	852	178	5	3	22	1,060	80.3%	16.8%	0.5%	0.3%	2.1%
問11 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	876	157	5	2	20	1,060	82.6%	14.8%	0.5%	0.2%	1.9%
問12 訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	717	253	26	18	46	1,060	67.6%	23.9%	2.5%	1.7%	4.3%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>	3,015	916	30	10	269	4,240	71.1%	21.6%	0.7%	0.2%	6.4%
問13 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	704	312	12	5	27	1,060	66.5%	29.4%	1.1%	0.5%	2.5%
問14 ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	782	197	6	1	74	1,060	73.7%	18.6%	0.6%	0.1%	7.0%
問15 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様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)をしていると感じますか？	795	185	8	3	69	1,060	74.9%	17.5%	0.8%	0.3%	6.5%
問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？	734	222	4	1	99	1,060	69.3%	20.9%	0.4%	0.1%	9.3%
<b>5. サービスの総合評価</b>	2,773	1,023	109	16	319	4,240	65.4%	24.1%	2.6%	0.4%	7.5%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？	752	229	7	3	69	1,060	70.9%	21.6%	0.7%	0.3%	6.5%
問18 ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？	633	260	75	5	87	1,060	59.7%	24.5%	7.1%	0.5%	8.2%
問19 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？	846	130	7	4	73	1,060	79.7%	12.3%	0.7%	0.4%	6.9%
問20 もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を勧めたいと思いますか？	542	404	20	4	90	1,060	51.1%	38.1%	1.9%	0.4%	8.5%

# 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

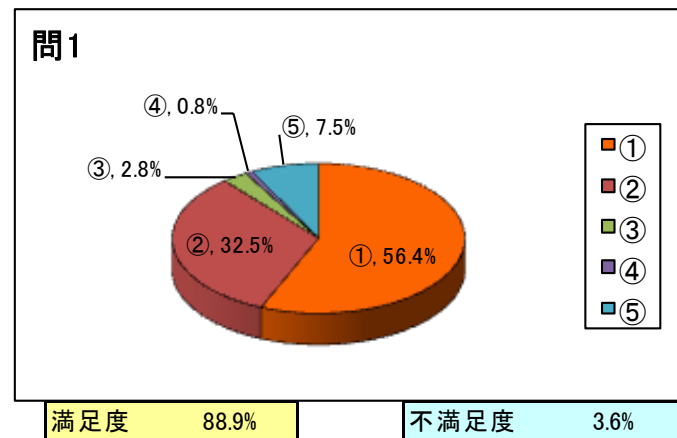
## サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

### 1. 契約時の事前説明について

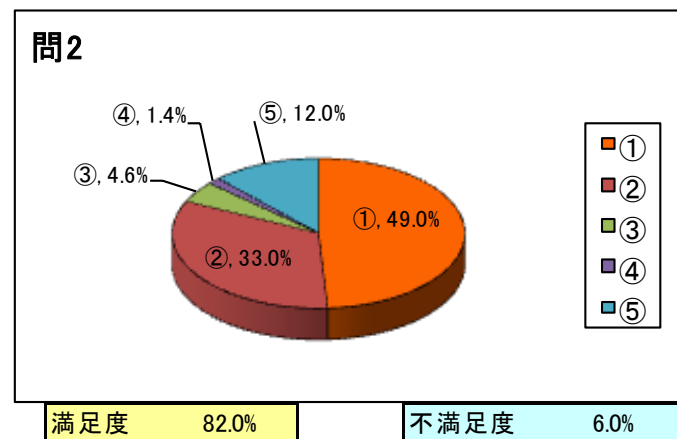
問1 契約書や重要事項説明書についてニチイケアセンターは説明の為に、十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 56.4%
ある程度感じた	② 32.5%
あまり感じなかった	③ 2.8%
全然感じなかった	④ 0.8%
無回答	⑤ 7.5%



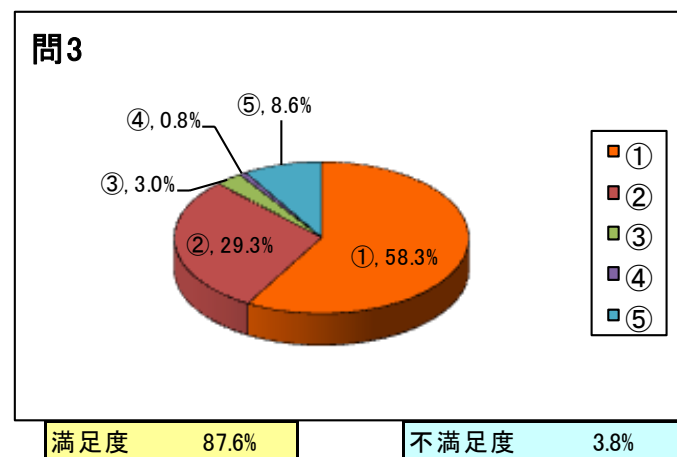
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 49.0%
ある程度行っていた	② 33.0%
あまり行っていなかった	③ 4.6%
行っていなかった	④ 1.4%
無回答	⑤ 12.0%



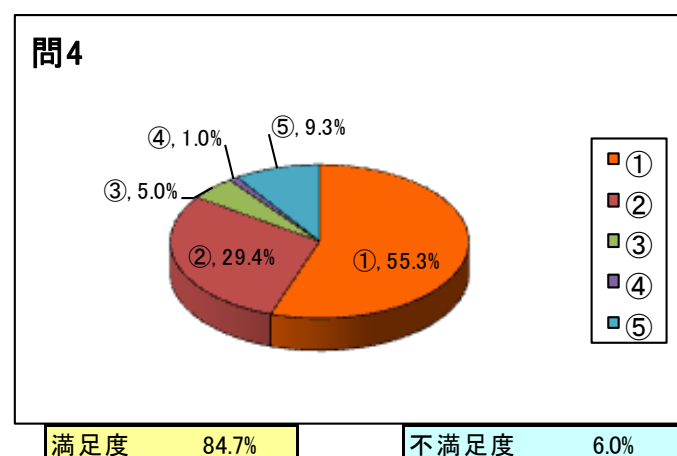
問3 ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容や留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 58.3%
だいたい良くわかった	② 29.3%
あまりわからなかった	③ 3.0%
全然わからなかった	④ 0.8%
無回答	⑤ 8.6%



問4 ニチイケアセンターによる、訪問看護・介護予防訪問看護サービスについての苦情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 55.3%
だいたいわかった	② 29.4%
あまりわからなかった	③ 5.0%
全然わからなかった	④ 1.0%
無回答	⑤ 9.3%



# 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

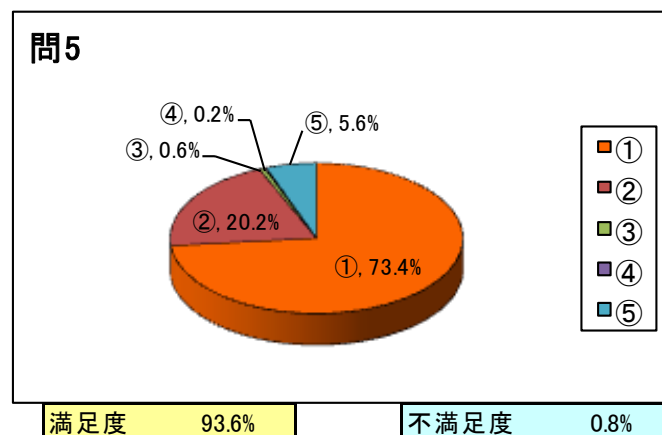
サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

## 2. サービス内容について

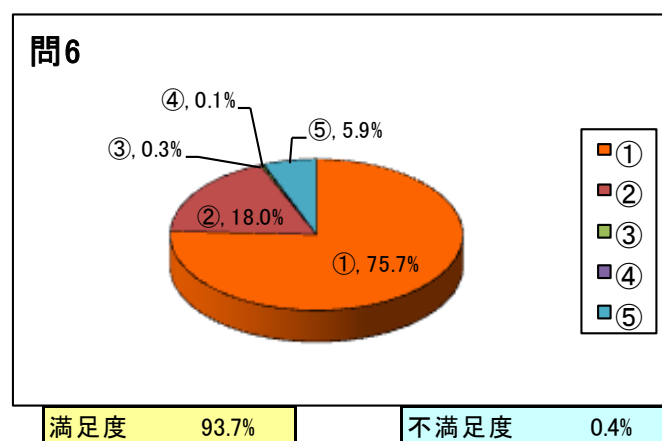
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 73.4%
だいたい守っている	② 20.2%
あまり守っていない	③ 0.6%
ほとんど守っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 5.6%



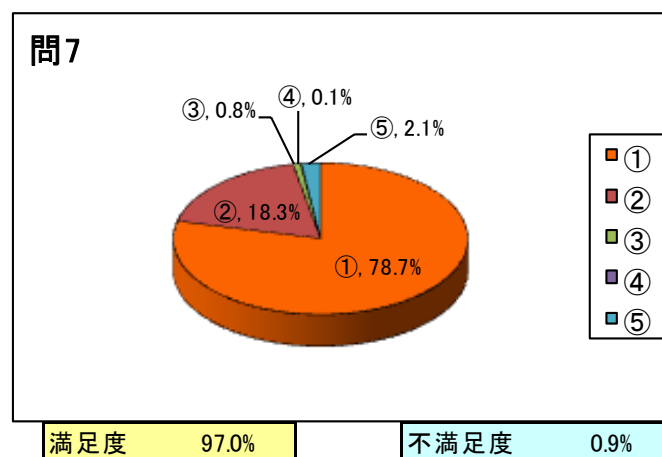
問6 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 75.7%
だいたい行われている	② 18.0%
あまり行われていない	③ 0.3%
行われていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.9%



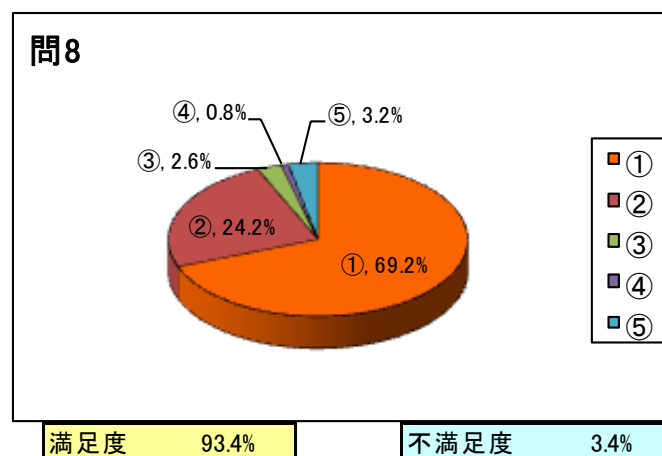
問7 ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 78.7%
だいたい行っている	② 18.3%
あまり行っていない	③ 0.8%
行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.1%



問8 ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 69.2%
ある程度感じる	② 24.2%
あまり感じない	③ 2.6%
全く感じない	④ 0.8%
無回答	⑤ 3.2%



# 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

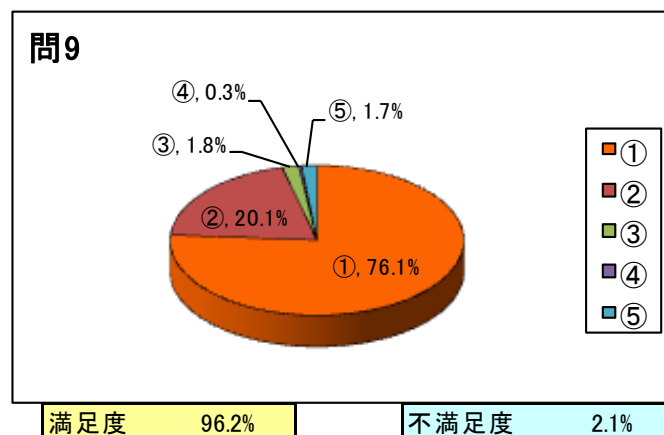
サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

## 3. 担当スタッフについて

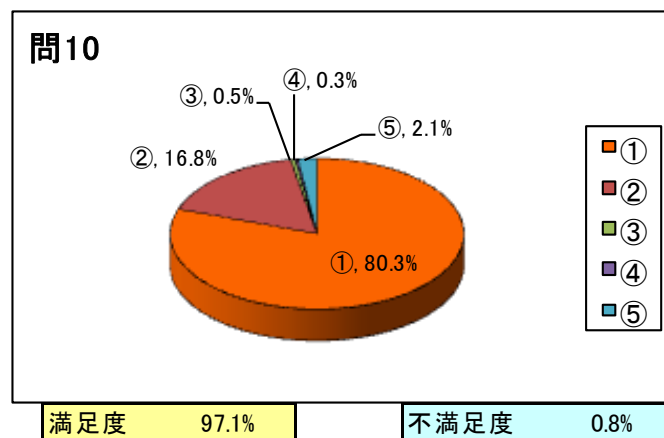
問9 訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？

		割合
満足	①	76.1%
ほぼ満足	②	20.1%
やや不満	③	1.8%
不満	④	0.3%
無回答	⑤	1.7%



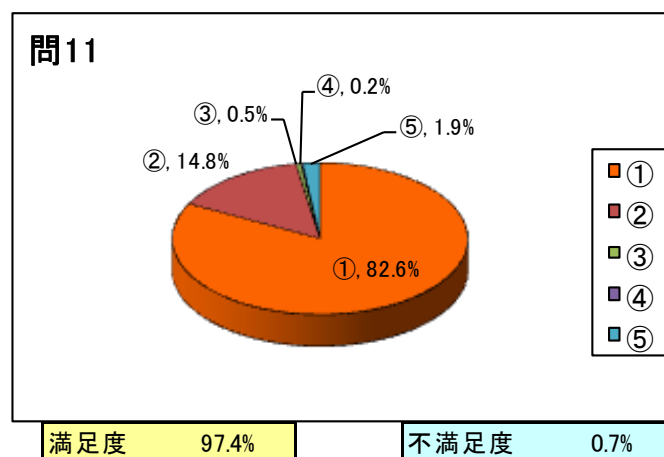
問10 訪問看護職員は、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

		割合
よく気を配っている	①	80.3%
ある程度気を配っている	②	16.8%
あまり気を配っていない	③	0.5%
全く気を配っていない	④	0.3%
無回答	⑤	2.1%



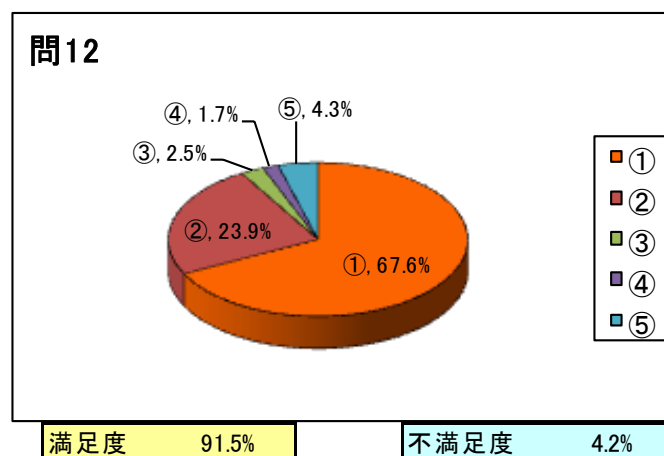
問11 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

		割合
十分に感じる	①	82.6%
ある程度感じる	②	14.8%
あまり感じない	③	0.5%
全く感じない	④	0.2%
無回答	⑤	1.9%



問12 訪問看護職員が記載する連絡ノートや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	67.6%
ある程度わかりやすい	②	23.9%
すこしわかりにくい	③	2.5%
わかりにくい	④	1.7%
無回答	⑤	4.3%



# 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

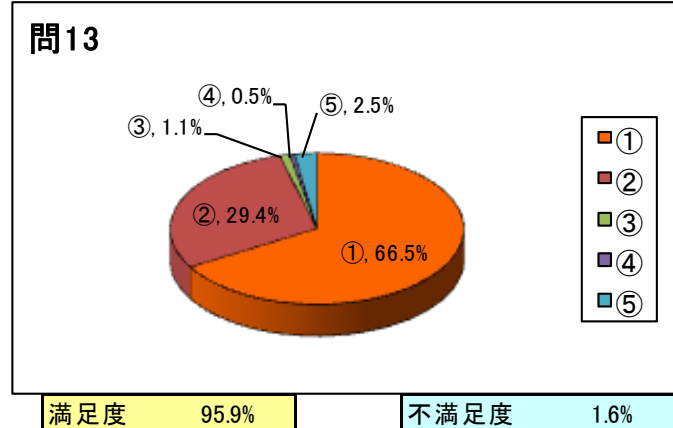
サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

## 4. 担当事業所の対応について

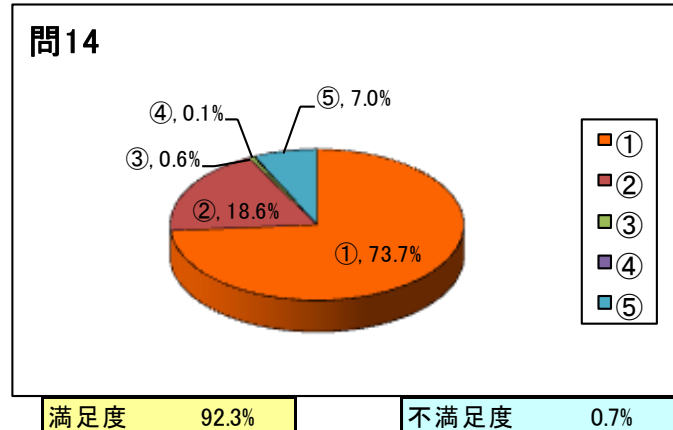
問13 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 66.5%
ほぼ満足	② 29.4%
やや不満	③ 1.1%
不満	④ 0.5%
無回答	⑤ 2.5%



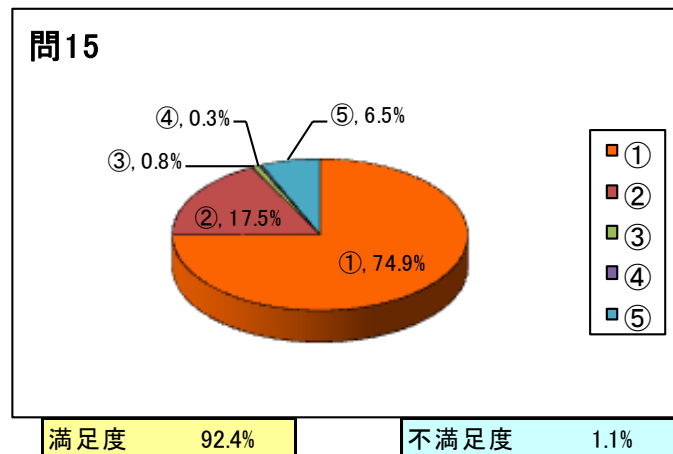
問14 ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 73.7%
ある程度行っていると感じる	② 18.6%
あまり行っていないと感じる	③ 0.6%
全く行っていないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.0%



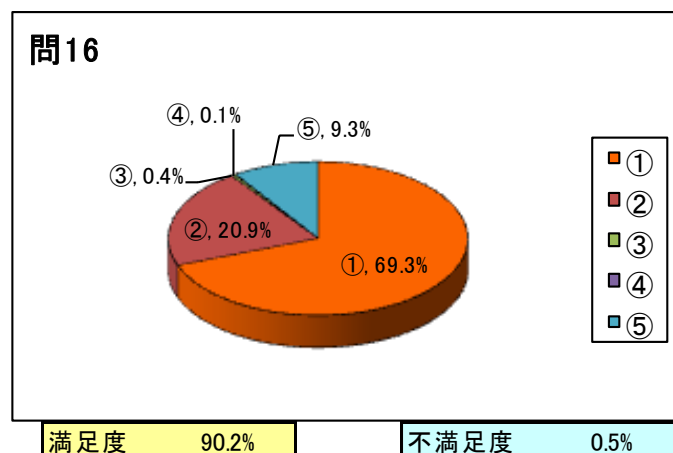
問15 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	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 17.5%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.8%
全く配慮していないと感じる	④ 0.3%
無回答	⑤ 6.5%



問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？

	割合
いつも迅速に対応できている	① 69.3%
だいたい対応できている	② 20.9%
あまり対応できていない	③ 0.4%
全く対応できていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 9.3%





# 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

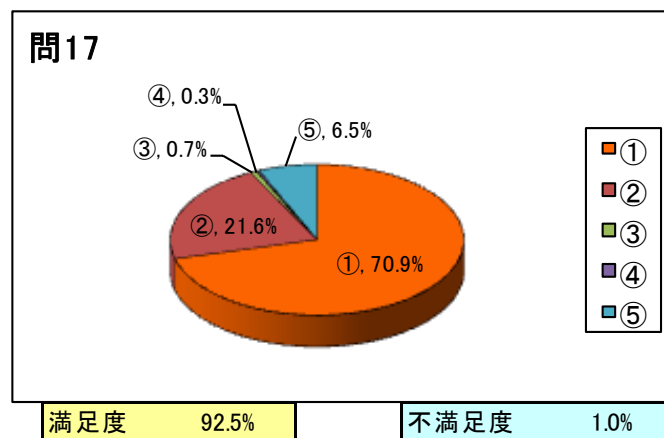
サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

## 5. サービスの総合評価

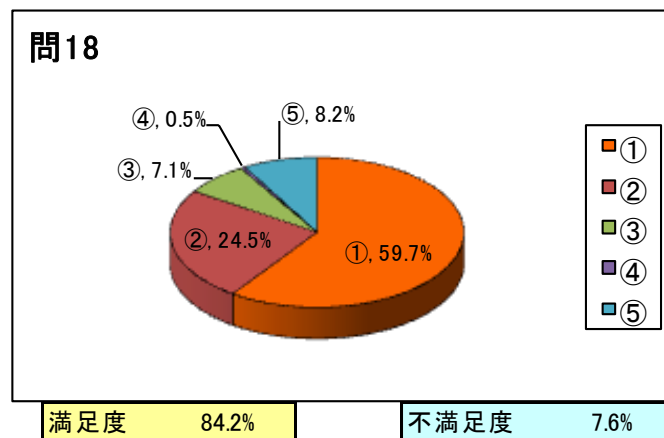
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 70.9%
ほぼ満足	② 21.6%
やや不満	③ 0.7%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 6.5%



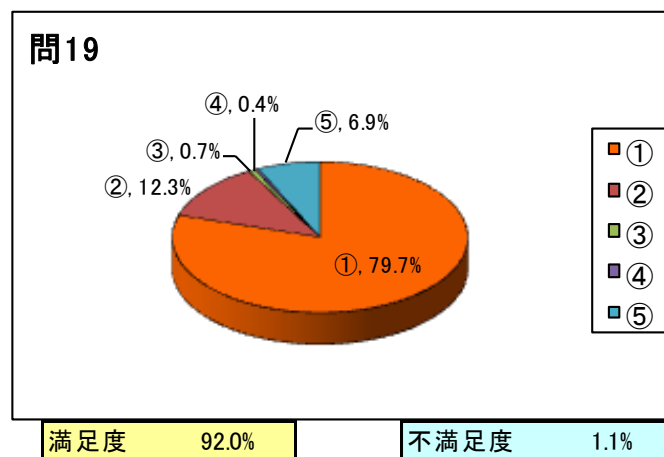
問18 ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 59.7%
すこし生活しやすくなった	② 24.5%
あまり変わらない	③ 7.1%
生活しにくくなった	④ 0.5%
無回答	⑤ 8.2%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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 79.7%
やや続けたい	② 12.3%
あまり続けたくない	③ 0.7%
続けたくない	④ 0.4%
無回答	⑤ 6.9%



問20 もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看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 51.1%
薦めてもよい	② 38.1%
あまり薦めたくない	③ 1.9%
絶対薦めない	④ 0.4%
無回答	⑤ 8.5%

