

全体の集計

株式会社ニチイ学館

サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

目次

1 平成26年度顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2 平成26年度顧客満足度 評価集計表【全体】	2ページ
3 平成26年度利用者回答結果一覧【全体】	3ページ
4 平成26年度利用者回答 詳細結果【全体】	4ページ
5 平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	5ページ
5 平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	6ページ
5 平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	7ページ
5 平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】	8ページ
5 平成26年度利用者回答 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	2,928
調査票 回収数	1,747
回収率	59.7%

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	282
ご家族	1,347
その他(記入)	96
無回答	22
合計	1,747

■問イ お客様の入居期間

	人数
1年未満	477
1年以上～3年未満	690
3年以上～5年未満	329
5年以上	234
無回答	17
合計	1,747

■問ウ お客様の要介護度

	人数
自立	26
要支援1	174
要支援2	137
要介護1	364
要介護2	317
要介護3	281
要介護4	270
要介護5	138
無回答	40
合計	1,747

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	927	658	61	10	91	1,747	89.4
問2	735	752	124	25	111	1,747	85.0
問3	540	947	131	28	101	1,747	82.4
問4	556	878	171	22	120	1,747	81.8
問5	794	728	120	26	79	1,747	85.7
問6	510	828	250	76	83	1,747	77.4
問7	491	889	246	52	69	1,747	78.1
問8	712	786	198	18	33	1,747	83.1
問9	906	719	89	12	21	1,747	88.0
問10	910	730	64	9	34	1,747	88.8
問11	931	710	66	9	31	1,747	89.0
問12	1,088	593	13	7	46	1,747	92.2
問13	611	918	148	25	45	1,747	82.8
問14	892	744	76	6	29	1,747	88.4
問15	845	757	109	6	30	1,747	87.1
問16	503	869	242	25	108	1,747	79.3
問17	728	853	121	16	29	1,747	85.1
問18	1,149	481	64	10	43	1,747	91.6
問19	347	867	390	54	89	1,747	72.8
問20	511	1,029	126	16	65	1,747	82.5
合計	14,686	15,736	2,809	452	1,257	34,940	84.6

4 総合評価

84.6

5 合否判定

合格

※ 総合評価80点以上で合格判定とする

全体の集計

株式会社ニチイ学館

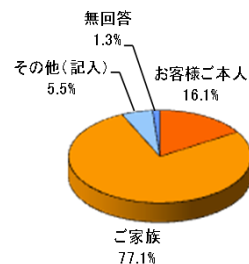
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

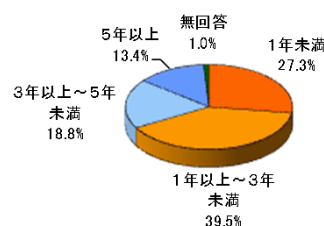
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	16.1%
	ご家族	77.1%
	その他(記入)	5.5%
	無回答	1.3%
利用者の入居期間 (%)	1年未満	27.3%
	1年以上～3年未満	39.5%
	3年以上～5年未満	18.8%
	5年以上	13.4%
	無回答	1.0%
利用者の要介護度 (%)	自立	1.5%
	要支援1	10.0%
	要支援2	7.8%
	要介護1	20.8%
	要介護2	18.1%
	要介護3	16.1%
	要介護4	15.5%
	要介護5	7.9%
無回答	2.3%	

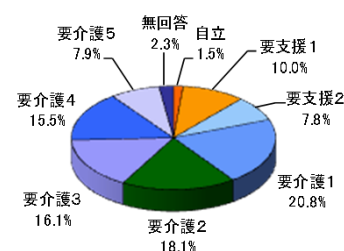
回答者



利用者の入居期間



利用者の要介護度

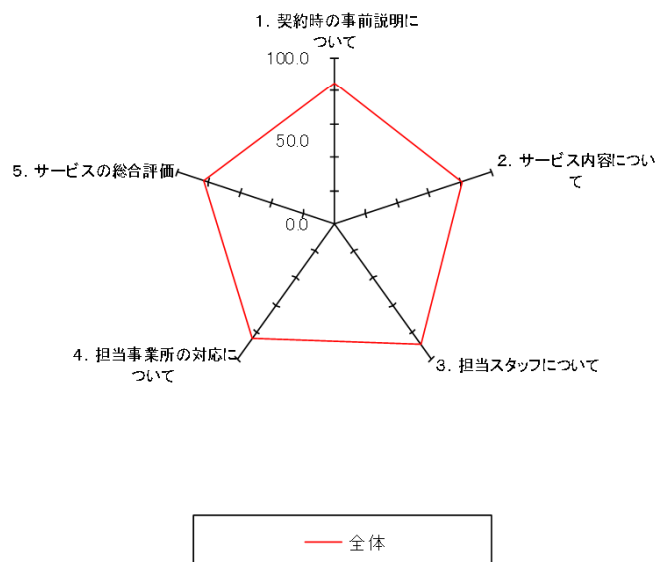


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	846
2. サービス内容について	811
3. 担当スタッフについて	895
4. 担当事業所の対応について	844
5. サービスの総合評価	830
6. 総合評価	845

顧客満足度 カテゴリー別結果



全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

		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		4.3	84.7	17.3
問1	契約書や重要事項説明書について、当ホーム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？	4.5	89.4	14.7
問2	当ホームは、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？	4.3	85.0	18.2
問3	当ホームによる特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活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？	4.1	82.4	17.7
問4	当ホームでのサービスについて、苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容はよくわかりましたか？	4.1	81.8	18.7
2. サービス内容について		4.1	81.1	20.4
問5	当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？	4.3	85.7	18.1
問6	当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？	3.9	77.4	22.8
問7	当ホームの日常のレクリエーションや年間行事(アクティビティ)などの内容に満足していますか？	3.9	78.1	21.4
問8	当ホームの施設内やお客様の部屋は、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？	4.2	83.1	19.5
3. 担当スタッフについて		4.5	89.5	14.2
問9	当ホームのスタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.4	88.0	15.9
問10	当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごせるよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？	4.4	88.8	14.6
問11	当ホームのスタッフは、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？	4.4	89.0	14.7
問12	当ホームのスタッフは、サービス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？	4.6	92.2	11.5
4. 担当事業所の対応について		4.2	84.4	17.3
問13	当ホームによる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？	4.1	82.8	18.1
問14	当ホームは、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？	4.4	88.4	14.8
問15	当ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？	4.4	87.1	16.1
問16	当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？	4.0	79.3	20.3
5. サービスの総合評価		4.1	83.0	17.7
問17	総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？	4.3	85.1	17.0
問18	当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族が生活しやすくなりましたか？	4.6	91.6	14.7
問19	当ホームは、お客様がボランティアや地域住民の方々等と交流する機会が多い、地域に開かれたホームであると感じますか？	3.6	72.8	22.9
問20	もし、有料老人ホームでのサービスが必要な知人がいた場合、当ホームでのサービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.1	82.5	16.4

平成26年度利用者回答 質問別詳細結果【全体】

全体の集計

株式会社ニテイ学館

サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

		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 で	全 く 違 う	無 回 答		全 く り そ の 通	大 体 り そ の 通	あ ま り い で	全 く 違 う	無 回 答
1. 契約時の事前説明について		2,758	3,235	487	85	423	6,988	39.5%	46.3%	7.0%	1.2%	6.1%
問1	契約書や重要事項説明書について、当ホーム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？	927	658	61	10	91	1,747	53.0%	37.7%	3.5%	0.6%	5.2%
問2	当ホームは、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？	735	752	124	25	111	1,747	42.1%	43.0%	7.1%	1.4%	6.4%
問3	当ホームによる特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活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？	540	947	131	28	101	1,747	30.9%	54.2%	7.5%	1.6%	5.8%
問4	当ホームでのサービスについて、苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容はよくわかりましたか？	556	878	171	22	120	1,747	31.7%	50.3%	9.8%	1.3%	6.9%
2. サービス内容について		2,507	3,231	814	172	264	6,988	35.9%	46.2%	11.6%	2.5%	3.8%
問5	当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？	794	728	120	26	79	1,747	45.4%	41.7%	6.9%	1.5%	4.5%
問6	当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？	510	828	250	76	83	1,747	29.1%	47.4%	14.3%	4.4%	4.8%
問7	当ホームの日常のレクリエーションや年間行事(アクティビティ)などの内容に満足していますか？	491	889	246	52	69	1,747	28.1%	50.9%	14.1%	3.0%	3.9%
問8	当ホームの施設内やお客様の部屋は、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？	712	786	198	18	33	1,747	40.8%	45.0%	11.3%	1.0%	1.9%
3. 担当スタッフについて		3,835	2,752	232	37	132	6,988	54.9%	39.4%	3.3%	0.5%	1.9%
問9	当ホームのスタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	906	719	89	12	21	1,747	51.8%	41.2%	5.1%	0.7%	1.2%
問10	当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごせるよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？	910	730	64	9	34	1,747	52.1%	41.8%	3.7%	0.5%	1.9%
問11	当ホームのスタッフは、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？	931	710	66	9	31	1,747	53.3%	40.6%	3.8%	0.5%	1.8%
問12	当ホームのスタッフは、サービス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)をしていますか？	1,088	593	13	7	46	1,747	62.4%	33.9%	0.7%	0.4%	2.6%
4. 担当事業所の対応について		2,851	3,288	575	62	212	6,988	40.8%	47.1%	8.2%	0.9%	3.0%
問13	当ホームによる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？	611	918	148	25	45	1,747	35.0%	52.5%	8.5%	1.4%	2.6%
問14	当ホームは、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？	892	744	76	6	29	1,747	51.0%	42.6%	4.4%	0.3%	1.7%
問15	当ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？	845	757	109	6	30	1,747	48.5%	43.3%	6.2%	0.3%	1.7%
問16	当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？	503	869	242	25	108	1,747	28.8%	49.7%	13.9%	1.4%	6.2%
5. サービスの総合評価		2,735	3,230	701	96	226	6,988	39.1%	46.2%	10.0%	1.4%	3.2%
問17	総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？	728	853	121	16	29	1,747	41.7%	48.8%	6.9%	0.9%	1.7%
問18	当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族が生活しやすくなりましたか？	1,149	481	64	10	43	1,747	65.7%	27.5%	3.7%	0.6%	2.5%
問19	当ホームは、お客様がボランティアや地域住民の方々等と交流する機会が多い、地域に開かれたホームであると感じますか？	347	867	390	54	89	1,747	19.9%	49.6%	22.3%	3.1%	5.1%
問20	もし、有料老人ホームでのサービスが必要な知人がいた場合、当ホームでのサービスの利用を薦めたいと思いますか？	511	1,029	126	16	65	1,747	29.3%	58.9%	7.2%	0.9%	3.7%

全体の集計

株式会社ニチイ学館

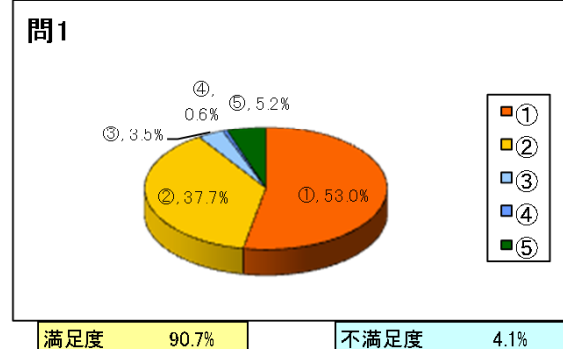
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

1. 契約時の事前説明について

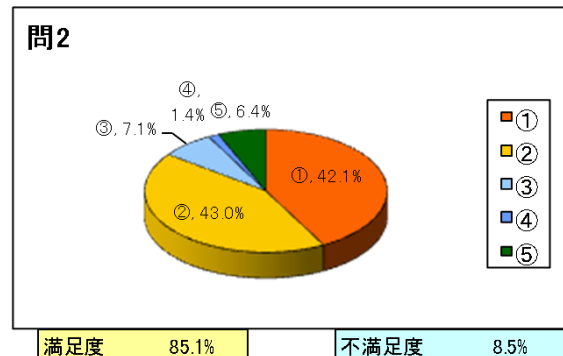
問1 契約書や重要事項説明書について、当ホームは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 53.0%
ある程度感じた	② 37.7%
あまり感じなかった	③ 3.5%
全然感じなかった	④ 0.6%
無回答	⑤ 5.2%



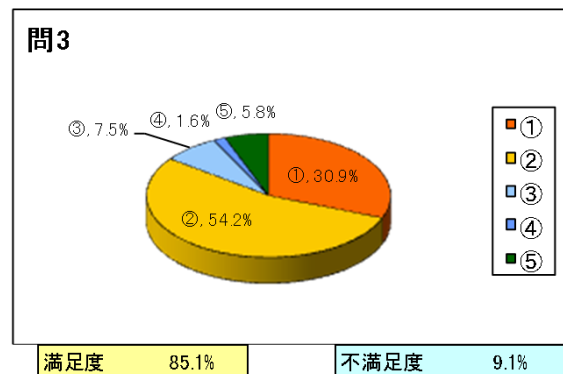
問2 当ホームは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 42.1%
ある程度行っていた	② 43.0%
あまり行っていなかった	③ 7.1%
行っていなかった	④ 1.4%
無回答	⑤ 6.4%



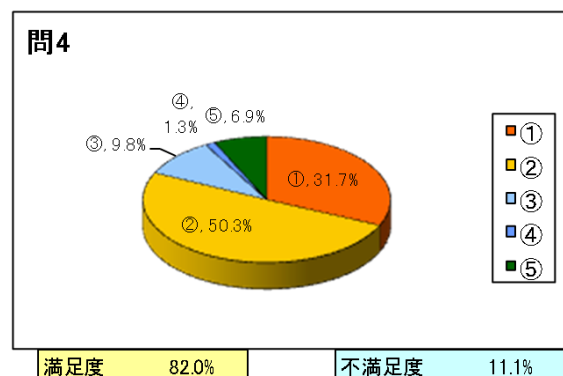
問3 当ホームによる特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 30.9%
だいたいわかった	② 54.2%
あまりわからなかった	③ 7.5%
全然わからなかった	④ 1.6%
無回答	⑤ 5.8%



問4 当ホームでのサービスについて、苦情の申し出の際の窓口や方法の説明を聞いて、内容はよくわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 31.7%
だいたいわかった	② 50.3%
あまりわからなかった	③ 9.8%
全然わからなかった	④ 1.3%
無回答	⑤ 6.9%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

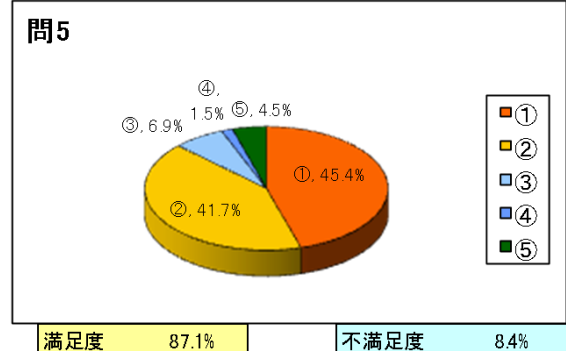
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

2. サービス内容について

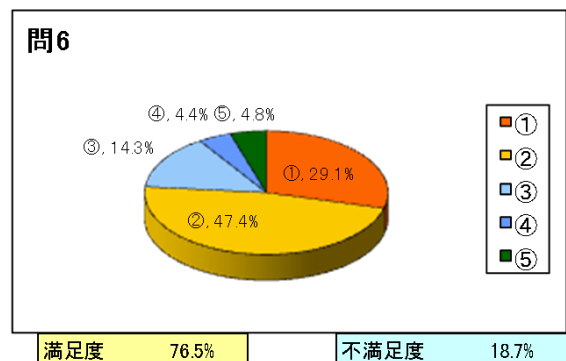
問5 当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？

	割合
充分に行っている	① 45.4%
ある程度行っている	② 41.7%
あまり行っていない	③ 6.9%
全く行っていない	④ 1.5%
無回答	⑤ 4.5%



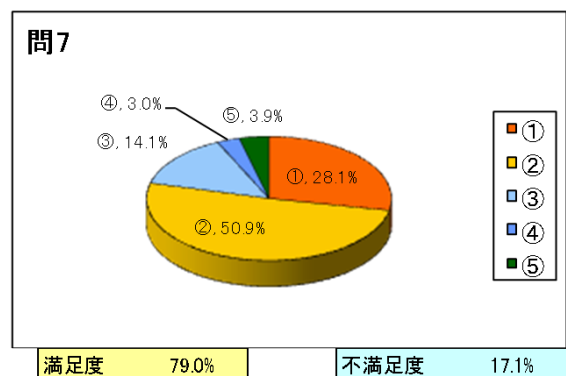
問6 当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？

	割合
満足	① 29.1%
ほぼ満足	② 47.4%
やや不満	③ 14.3%
不満	④ 4.4%
無回答	⑤ 4.8%



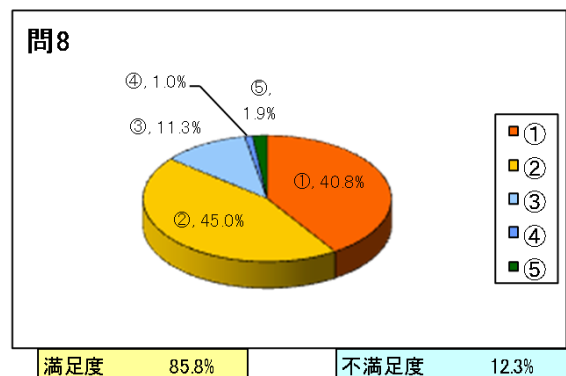
問7 当ホームの日常のレクリエーションや年間行事(アクティビティ)などの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 28.1%
ほぼ満足	② 50.9%
やや不満	③ 14.1%
不満	④ 3.0%
無回答	⑤ 3.9%



問8 当ホームの施設内やお客様の部屋は、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
充分に保てている	① 40.8%
ある程度保てている	② 45.0%
あまり保てていない	③ 11.3%
全く保てていない	④ 1.0%
無回答	⑤ 1.9%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

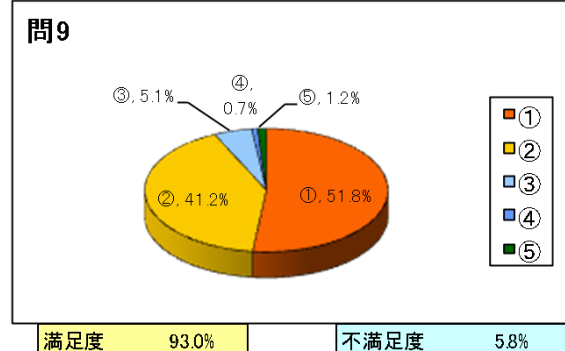
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

3. 担当スタッフについて

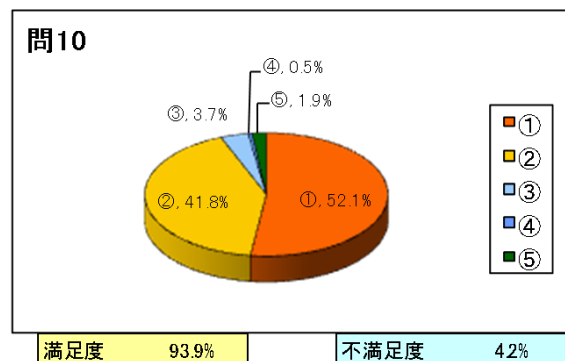
問9 当ホームのスタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 51.8%
ほぼ満足	② 41.2%
やや不満	③ 5.1%
不満	④ 0.7%
無回答	⑤ 1.2%



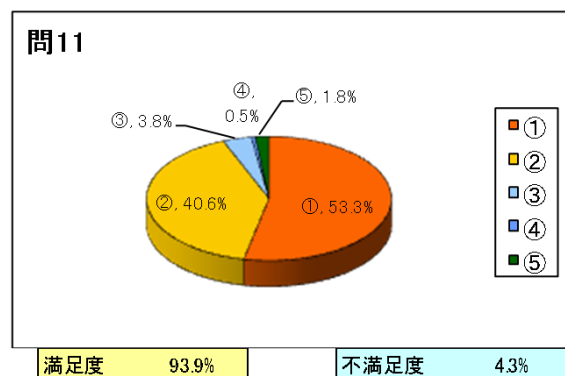
問10 当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごせるよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 52.1%
ある程度気を配っている	② 41.8%
あまり気を配っていない	③ 3.7%
全く気を配っていない	④ 0.5%
無回答	⑤ 1.9%



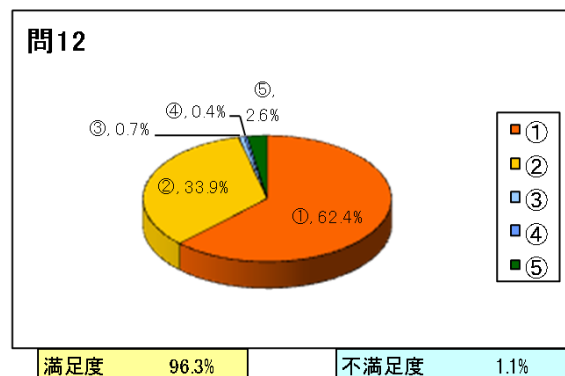
問11 当ホームのスタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 53.3%
ある程度感じる	② 40.6%
あまり感じない	③ 3.8%
全く感じない	④ 0.5%
無回答	⑤ 1.8%



問12 当ホームのスタッフは、サービス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？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 62.4%
ある程度行っていると感じる	② 33.9%
あまり行っていないと感じる	③ 0.7%
全く行っていないと感じる	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.6%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

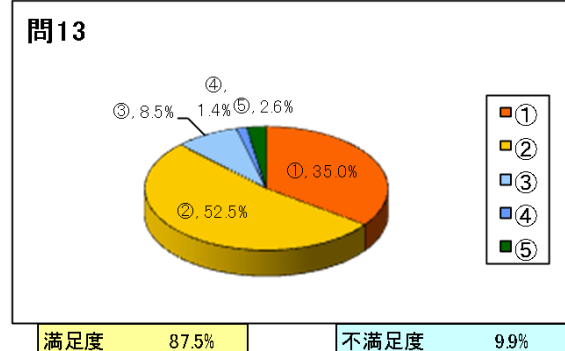
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

4. 担当事業所の対応について

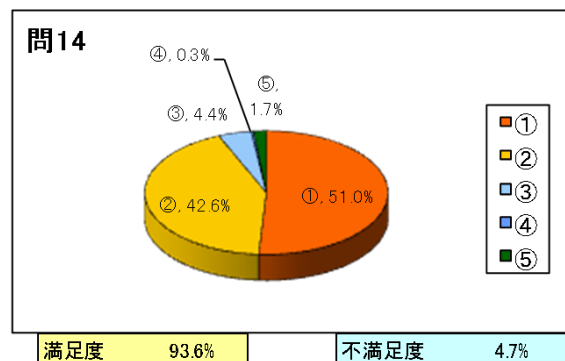
問13 当ホームによる介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 35.0%
ほぼ満足	② 52.5%
やや不満	③ 8.5%
不満	④ 1.4%
無回答	⑤ 2.6%



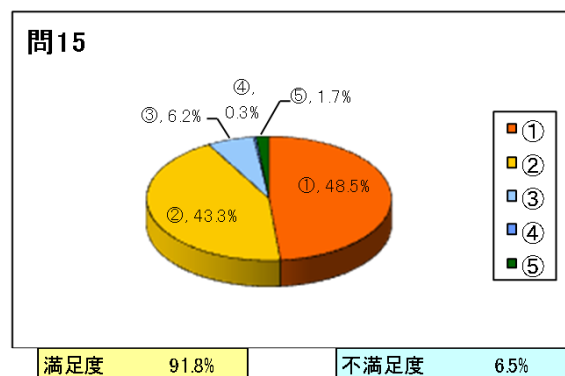
問14 当ホームは、介護技術や言葉づかい、身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 51.0%
ある程度行っていると感じる	② 42.6%
あまり行っていないと感じる	③ 4.4%
全く行っていないと感じる	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.7%



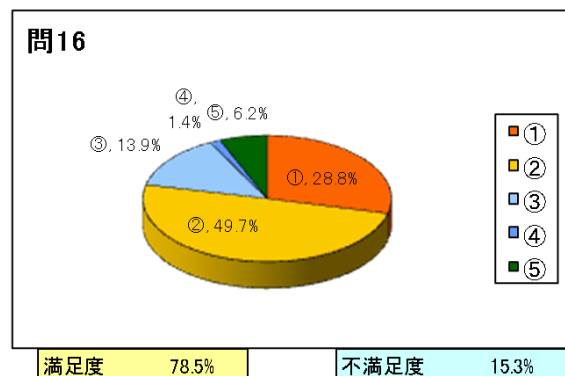
問15 当ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？

	割合
きちんと伝わっている	① 48.5%
ある程度伝わっている	② 43.3%
あまり伝わっていない	③ 6.2%
全く伝わっていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.7%



問16 当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 28.8%
ある程度感じる	② 49.7%
あまり感じない	③ 13.9%
全く感じない	④ 1.4%
無回答	⑤ 6.2%



全体の集計

株式会社ニチイ学館

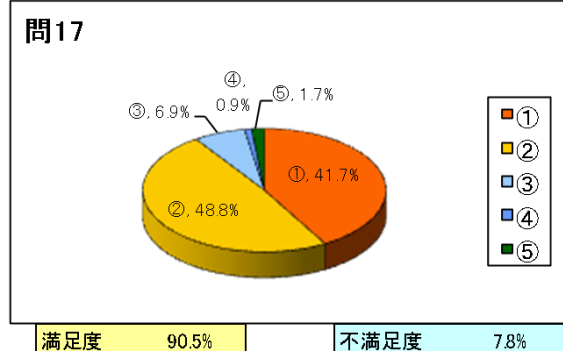
サービス名

特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービス

5. サービスの総合評価

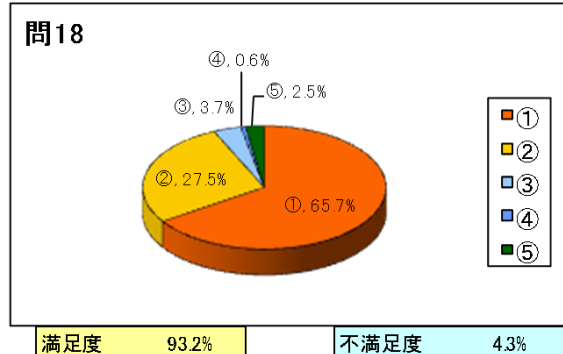
問17 総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？

	割合
満足	① 41.7%
ほぼ満足	② 48.8%
やや不満	③ 6.9%
不満	④ 0.9%
無回答	⑤ 1.7%



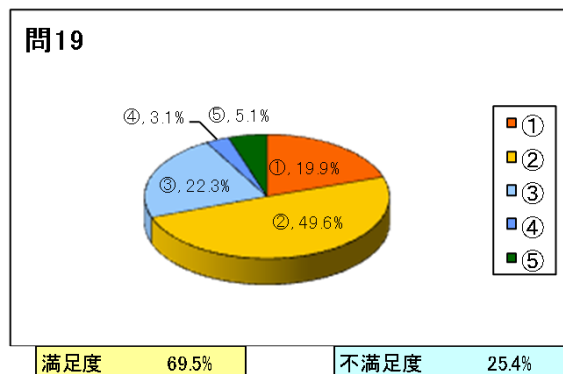
問18 当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 65.7%
すこし生活しやすくなった	② 27.5%
あまり変わらない	③ 3.7%
生活しにくくなった	④ 0.6%
無回答	⑤ 2.5%



問19 当ホームは、お客様がボランティアや地域住民の方々等と交流する機会が多い、地域に開かれたホームであると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 19.9%
ある程度感じる	② 49.6%
あまり感じない	③ 22.3%
全く感じない	④ 3.1%
無回答	⑤ 5.1%



問20 もし、有料老人ホームでのサービスが必要な人がいた場合、当ホームでの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 29.3%
薦めてもよい	② 58.9%
あまり薦めたくない	③ 7.2%
絶対薦めない	④ 0.9%
無回答	⑤ 3.7%

