

# 2017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

通所介護・介護予防通所介護サービス

## 目次

1	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	2ページ
3	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	3ページ
4	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	4ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	5ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	6ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	7ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	8ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	9ページ

## 1 調査基本情報

	人数
調査票 配布数	8,867
調査票 回収数	7,457
回収率	84.1%

## 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	2,350
ご家族	4,952
その他(記入)	57
無回答	98
合計	7,457

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	530
要支援2	938
要介護1	1,683
要介護2	1,706
要介護3	1,182
要介護4	746
要介護5	512
無回答	160
合計	7,457

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,096
同居(ご夫婦のみ)	1,350
同居(子供さんと)	4,396
その他	543
無回答	72
合計	7,457

## 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	4,910	2,220	140	25	162	7,457	92.5
問2	3,920	2,399	387	79	672	7,457	88.6
問3	4,321	2,232	219	44	641	7,457	91.0
問4	4,146	2,156	372	80	703	7,457	89.4
問5	5,054	1,779	136	20	468	7,457	93.5
問6	4,727	1,795	110	23	802	7,457	93.3
問7	4,092	2,328	260	31	746	7,457	90.4
問8	3,975	2,615	242	41	584	7,457	89.8
問9	4,122	2,614	236	27	458	7,457	90.2
問10	5,701	1,561	55	13	127	7,457	95.1
問11	5,891	1,331	45	3	187	7,457	95.9
問12	5,833	1,422	33	4	165	7,457	95.8
問13	4,428	2,639	138	12	240	7,457	91.4
問14	3,229	1,273	398	120	2,437	7,457	88.3
問15	5,394	1,367	37	9	650	7,457	95.6
問16	4,823	1,955	71	9	599	7,457	93.6
問17	4,995	1,859	73	6	524	7,457	93.9
問18	4,772	1,837	268	6	574	7,457	92.3
問19	6,248	663	33	3	510	7,457	97.8
問20	3,730	3,001	116	16	594	7,457	90.1
合計	94,311	39,046	3,369	571	11,843	149,140	92.5

4 総合評価 **92.5**

5 合否判定 **合格** ※ 総合評価80点以上で合格判定とする

# 2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

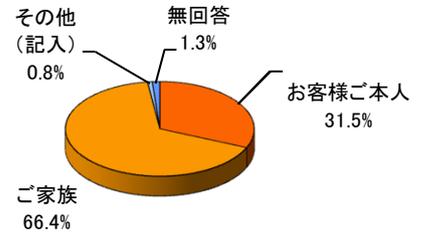
株式会社ニチイ学館

サービス名  
通所介護・介護予防通所介護サービス

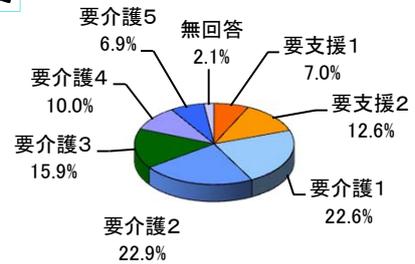
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	31.5%
	ご家族	66.4%
	その他(記入)	0.8%
	無回答	1.3%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	7.0%
	要支援2	12.6%
	要介護1	22.6%
	要介護2	22.9%
	要介護3	15.9%
	要介護4	10.0%
	要介護5	6.9%
	無回答	2.1%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	14.6%
	同居(ご夫婦のみ)	18.1%
	同居(子供さんと)	59.0%
	その他	7.3%
	無回答	1.0%

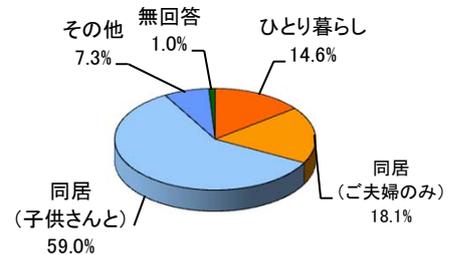
#### 回答者



#### 利用者の要介護度



#### 利用者の世帯構成

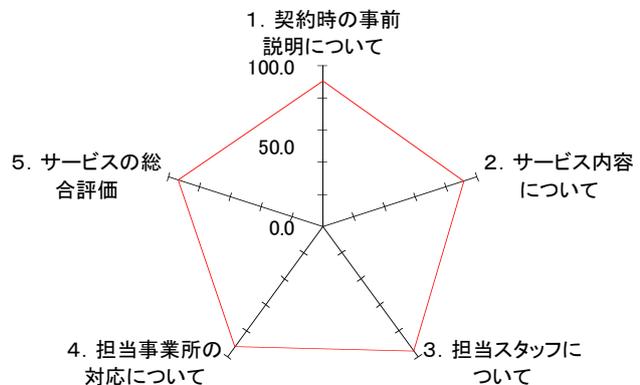


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

#### 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	90.4
2. サービス内容について	91.4
3. 担当スタッフについて	95.6
4. 担当事業所の対応について	92.2
5. サービスの総合評価	93.5
6. 総合評価	92.5

#### 顧客満足度 カテゴリー別結果



— 全体

# 2017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

通所介護・介護予防通所介護サービス

		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	90.4	15.3
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？	4.6	92.5	12.5
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？	4.4	88.6	17.1
問3	ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4.6	91.0	14.4
問4	ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？	4.5	89.4	17.0
<b>2. サービス内容について</b>		4.6	91.4	13.5
問5	ニチイケアセンターによる送迎の内容(時間管理、安全運転、乗車・乗降時の配慮等)について満足していますか？	4.7	93.5	12.2
問6	ニチイケアセンターによる入浴の内容(時間や湯温・室温管理)やスタッフのサービス(健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助)について、満足していますか？	4.7	93.3	12.0
問7	ニチイケアセンターによる食事の内容(食事の質、味付け、献立、価格)について、満足していますか？	4.5	90.4	14.7
問8	ニチイケアセンターによる機能訓練の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？	4.5	89.8	14.6
問9	ニチイケアセンターによるレクリエーションなどの催し物の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？	4.5	90.2	14.1
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.8	95.6	9.3
問10	ニチイケアセンターのスタッフの接遇マナー(言葉づかい、礼儀・態度等)に満足していますか？	4.8	95.1	10.0
問11	ニチイケアセンターのスタッフは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(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	95.9	9.0
問12	ニチイケアセンターのスタッフは、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？	4.8	95.8	8.9
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.6	92.2	13.1
問13	ニチイケアセンターによる通所介護・介護予防通所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？	4.6	91.4	12.3
問14	ニチイケアセンターは、お客様が体調やご都合等により通所介護サービスの利用をキャンセルされた場合には、振替利用の提案を行っていると感じますか？※これまでサービス利用をキャンセルされたことがある方のみ、お答え下さい。	4.4	88.3	20.0
問15	ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所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？	4.8	95.6	9.4
問16	ニチイケアセンターは、連絡ノートなどを通じて、お客様の通所介護・介護予防通所介護サービス提供中の状況や連絡事項を的確に伝えていきますか？	4.7	93.6	10.9
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.7	93.5	11.0
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスに満足していますか？	4.7	93.9	10.7
問18	ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所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？	4.6	92.3	13.9
問19	今後もニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	97.8	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通所介護・介護予防通所介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.1	12.3

# 2017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

通所介護・介護予防通所介護サービス

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
	1 全 通 り そ の	2 大 体 そ の	3 で あ ま り い い	4 全 く 違 う	0 無 回 答		1 全 通 り そ の	2 大 体 そ の	3 で あ ま り い い	4 全 く 違 う	0 無 回 答
<b>1. 契約時の事前説明について</b>	17,297	9,007	1,118	228	2,178	29,828	58.0%	30.2%	3.7%	0.8%	7.3%
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？	4,910	2,220	140	25	162	7,457	65.8%	29.8%	1.9%	0.3%	2.2%
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？	3,920	2,399	387	79	672	7,457	52.5%	32.2%	5.2%	1.1%	9.0%
問3 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4,321	2,232	219	44	641	7,457	58.0%	29.9%	2.9%	0.6%	8.6%
問4 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？	4,146	2,156	372	80	703	7,457	55.6%	28.9%	5.0%	1.1%	9.4%
<b>2. サービス内容について</b>	21,970	11,131	984	142	3,058	37,285	58.9%	29.9%	2.6%	0.4%	8.2%
問5 ニチイケアセンターによる送迎の内容(時間管理、安全運転、乗車・乗降時の配慮等)について満足していますか？	5,054	1,779	136	20	468	7,457	67.7%	23.9%	1.8%	0.3%	6.3%
問6 ニチイケアセンターによる入浴の内容(時間や湯温・室温管理)やスタッフのサービス(健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助)について、満足していますか？	4,727	1,795	110	23	802	7,457	63.3%	24.1%	1.5%	0.3%	10.8%
問7 ニチイケアセンターによる食事の内容(食事の質、味付け、献立、価格)について、満足していますか？	4,092	2,328	260	31	746	7,457	54.9%	31.2%	3.5%	0.4%	10.0%
問8 ニチイケアセンターによる機能訓練の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？	3,975	2,615	242	41	584	7,457	53.4%	35.1%	3.2%	0.5%	7.8%
問9 ニチイケアセンターによるレクリエーションなどの催し物の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？	4,122	2,614	236	27	458	7,457	55.2%	35.1%	3.2%	0.4%	6.1%
<b>3. 担当スタッフについて</b>	17,425	4,314	133	20	479	22,371	77.9%	19.3%	0.6%	0.1%	2.1%
問10 ニチイケアセンターのスタッフの接遇マナー(言葉づかい、礼儀・態度等)に満足していますか？	5,701	1,561	55	13	127	7,457	76.5%	20.9%	0.7%	0.2%	1.7%
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(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？	5,891	1,331	45	3	187	7,457	79.1%	17.8%	0.6%	0.0%	2.5%
問12 ニチイケアセンターのスタッフは、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？	5,833	1,422	33	4	165	7,457	78.2%	19.1%	0.4%	0.1%	2.2%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>	17,874	7,234	644	150	3,926	29,828	59.9%	24.2%	2.2%	0.5%	13.2%
問13 ニチイケアセンターによる通所介護・介護予防通所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？	4,428	2,639	138	12	240	7,457	59.3%	35.4%	1.9%	0.2%	3.2%
問14 ニチイケアセンターは、お客様が体調やご都合等により通所介護サービスの利用をキャンセルされた場合には、振替利用の提案を行っていると感じますか？※これまでサービス利用をキャンセルされたことがある方のみ、お答え下さい。	3,229	1,273	398	120	2,437	7,457	43.3%	17.1%	5.3%	1.6%	32.7%
問15 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所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？	5,394	1,367	37	9	650	7,457	72.4%	18.3%	0.5%	0.1%	8.7%
問16 ニチイケアセンターは、連絡ノートなどを通じて、お客様の通所介護・介護予防通所介護サービス提供中の状況や連絡事項を的確に伝えていますか？	4,823	1,955	71	9	599	7,457	64.7%	26.2%	1.0%	0.1%	8.0%
<b>5. サービスの総合評価</b>	19,745	7,360	490	31	2,202	29,828	66.2%	24.7%	1.6%	0.1%	7.4%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスに満足していますか？	4,995	1,859	73	6	524	7,457	67.0%	24.9%	1.0%	0.1%	7.0%
問18 ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所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？	4,772	1,837	268	6	574	7,457	64.0%	24.6%	3.6%	0.1%	7.7%
問19 今後もニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	6,248	663	33	3	510	7,457	83.9%	8.9%	0.4%	0.0%	6.8%
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通所介護・介護予防通所介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	3,730	3,001	116	16	594	7,457	50.0%	40.2%	1.6%	0.2%	8.0%

# 2017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

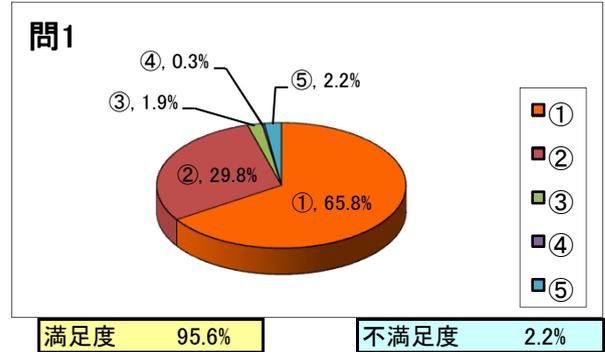
## サービス名

通所介護・介護予防通所介護サービス

### 1. 契約時の事前説明について

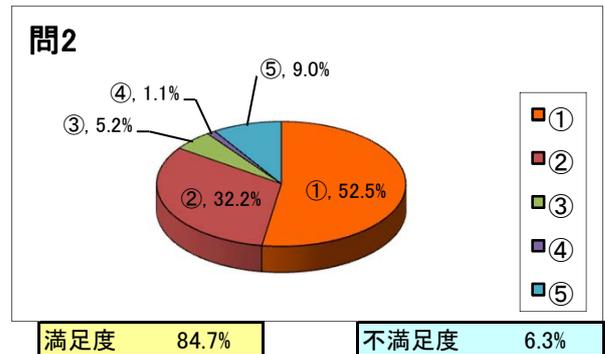
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 65.8%
ある程度感じた	② 29.8%
あまり感じなかった	③ 1.9%
全然感じなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.2%



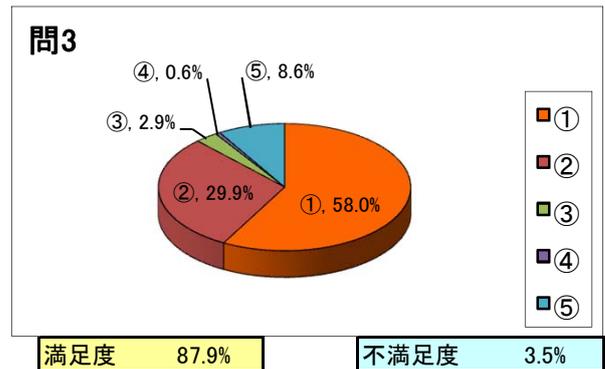
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 52.5%
ある程度行っていた	② 32.2%
あまり行っていなかった	③ 5.2%
行っていなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 9.0%



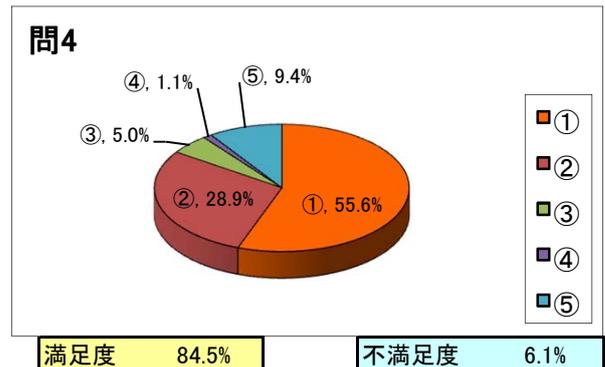
問3 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
とても良くわかった	① 58.0%
だいたいわかった	② 29.9%
あまりわからなかった	③ 2.9%
全然わからなかった	④ 0.6%
無回答	⑤ 8.6%



問4 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスに関する相談・苦情の申し出の際の窓口や方法について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
とても良くわかった	① 55.6%
だいたいわかった	② 28.9%
あまりわからなかった	③ 5.0%
全然わからなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 9.4%



# 2017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

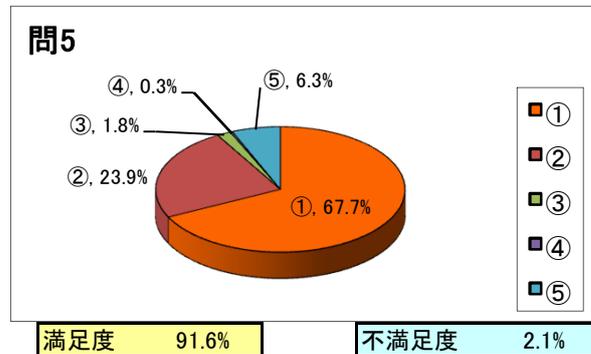
## サービス名

通所介護・介護予防通所介護サービス

## 2. サービス内容について

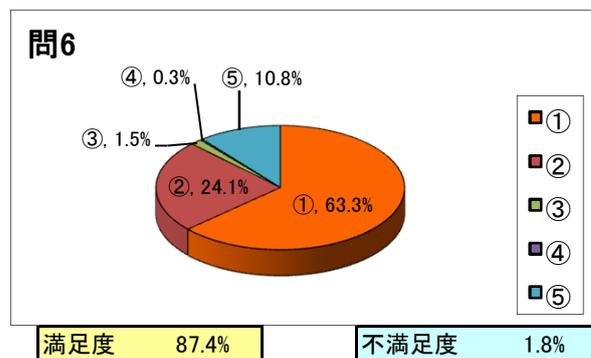
問5 ニチイケアセンターによる送迎の内容(時間管理、安全運転、乗車・乗降時の配慮等)について満足していますか？

	割合
満足	① 67.7%
ほぼ満足	② 23.9%
やや不満	③ 1.8%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 6.3%



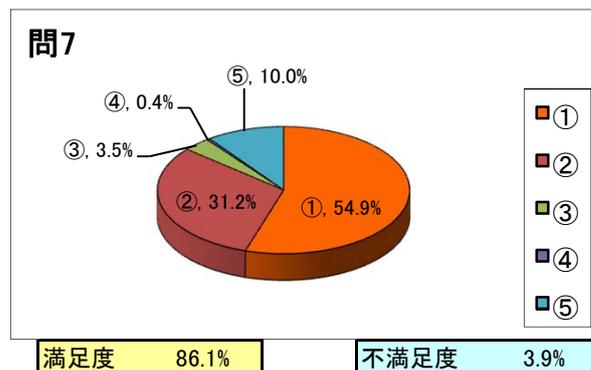
問6 ニチイケアセンターによる入浴の内容(時間や湯温・室温管理)やスタッフのサービス(健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助)について、満足していますか？

	割合
満足	① 63.3%
ほぼ満足	② 24.1%
やや不満	③ 1.5%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 10.8%



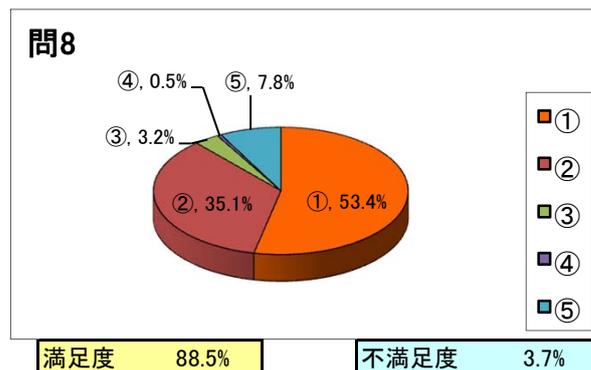
問7 ニチイケアセンターによる食事の内容(食事の質、味付け、献立、価格)について、満足していますか？

	割合
満足	① 54.9%
ほぼ満足	② 31.2%
やや不満	③ 3.5%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 10.0%



問8 ニチイケアセンターによる機能訓練の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？

	割合
満足	① 53.4%
ほぼ満足	② 35.1%
やや不満	③ 3.2%
不満	④ 0.5%
無回答	⑤ 7.8%



# 2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

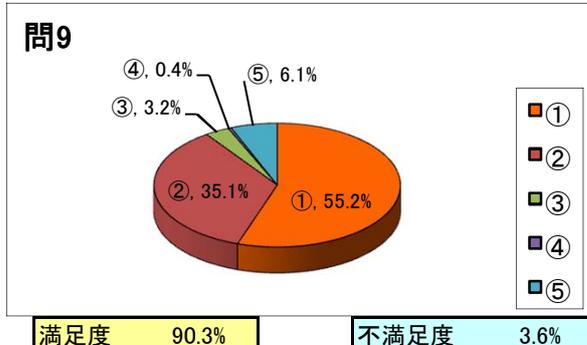
## 全体の集計

株式会社ニチイ学館

## サービス名 通所介護・介護予防通所介護サービス

問9 ニチイケアセンターによるレクリエーションなどの催し物の内容(サービスの質、種類・回数、設備・備品、スタッフ対応)について、満足していますか？

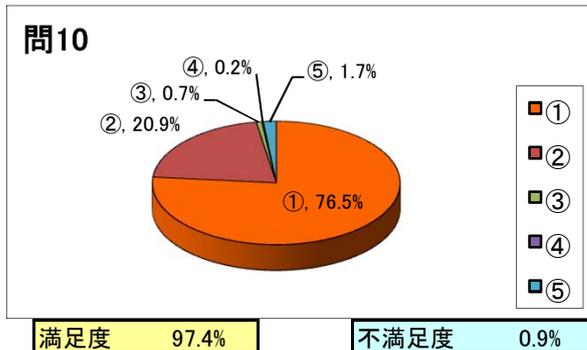
	割合
満足	① 55.2%
ほぼ満足	② 35.1%
やや不満	③ 3.2%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 6.1%



### 3. 担当スタッフについて

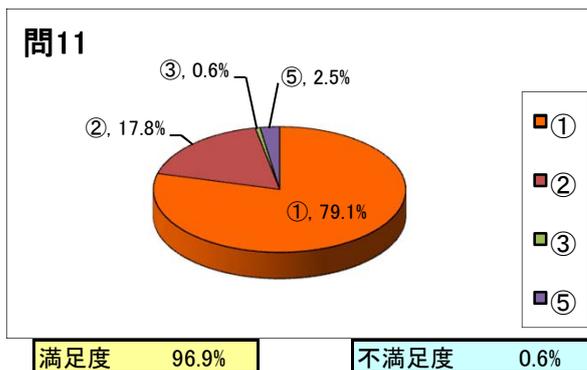
問10 ニチイケアセンターのスタッフの接客マナー(言葉づかい、礼儀・態度等)に満足していますか？

	割合
満足	① 76.5%
ほぼ満足	② 20.9%
やや不満	③ 0.7%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.7%



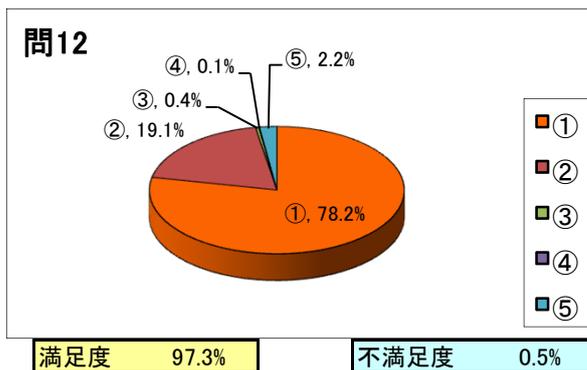
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 79.1%
ある程度気を配っている	② 17.8%
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 0.0%
無回答	⑤ 2.5%



問12 ニチイケアセンターのスタッフは、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 78.2%
ある程度感じる	② 19.1%
あまり感じない	③ 0.4%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.2%



# 2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

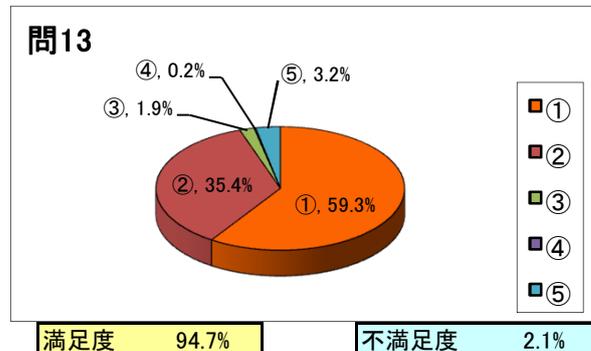
株式会社ニチイ学館

## サービス名 通所介護・介護予防通所介護サービス

### 4. 担当事業所の対応について

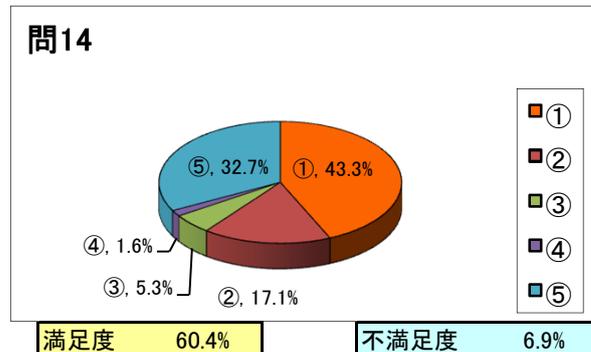
問13 ニチイケアセンターによる通所介護・介護予防通所介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 59.3%
ほぼ満足	② 35.4%
やや不満	③ 1.9%
不満	④ 0.2%
無回答	⑤ 3.2%



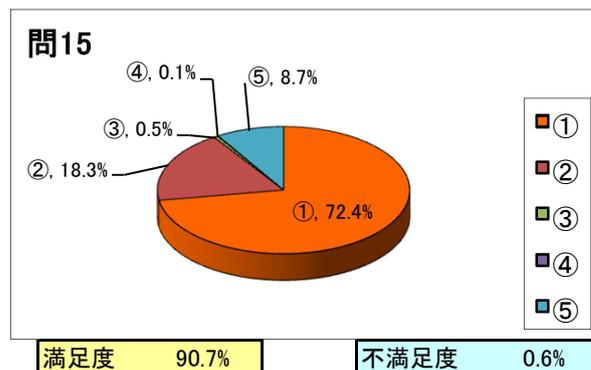
問14 ニチイケアセンターは、お客様が体調やご都合等により通所介護サービスの利用をキャンセルされた場合には、振替利用の提案を行っていると感じますか？※これまでサービス利用をキャンセルされたことがある方のみ、お答え下さい。

	割合
しっかり行っていると感じる	① 43.3%
ある程度行っていると感じる	② 17.1%
あまり行っていないと感じる	③ 5.3%
全く行っていないと感じる	④ 1.6%
無回答	⑤ 32.7%



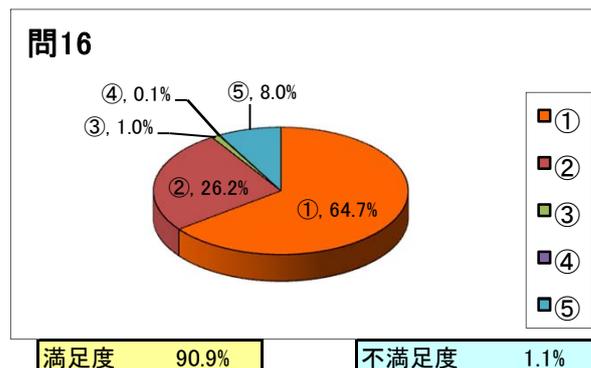
問15 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 72.4%
ある程度配慮していると感じる	② 18.3%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.5%
全く配慮していないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.7%



問16 ニチイケアセンターは、連絡ノートなどを通じて、お客様の通所介護・介護予防通所介護サービス提供中の状況や連絡事項を的確に伝えていますか？

	割合
的確に伝えている	① 64.7%
だいたい伝えている	② 26.2%
あまり伝えていない	③ 1.0%
全く伝えていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.0%



# 2017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

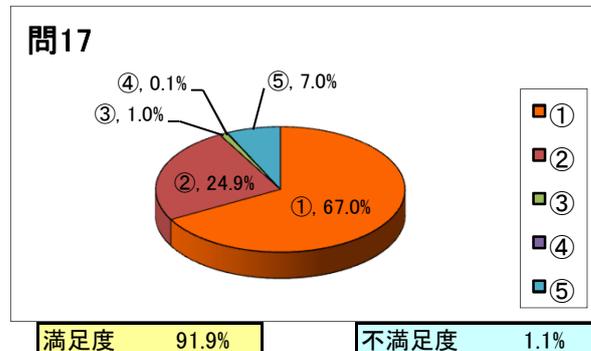
## サービス名

通所介護・介護予防通所介護サービス

### 5. サービスの総合評価

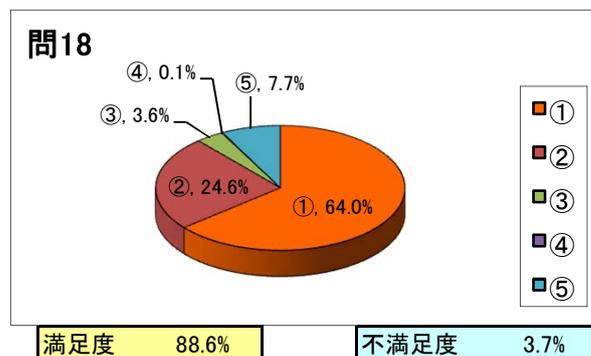
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 67.0%
ほぼ満足	② 24.9%
やや不満	③ 1.0%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.0%



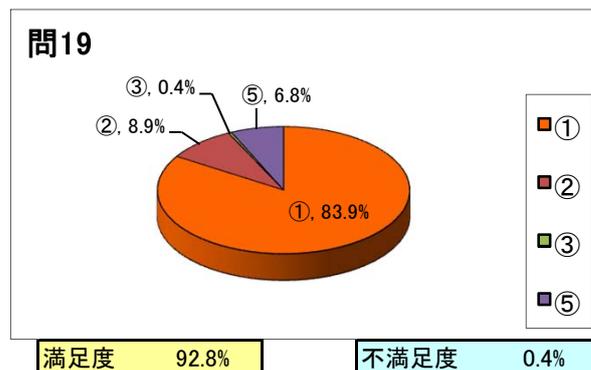
問18 ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 64.0%
すこし生活しやすくなった	② 24.6%
あまり変わらない	③ 3.6%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.7%



問19 今後もニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所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 83.9%
やや続けたい	② 8.9%
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 6.8%



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通所介護・介護予防通所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 50.0%
薦めてもよい	② 40.2%
あまり薦めたくない	③ 1.6%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 8.0%

