

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

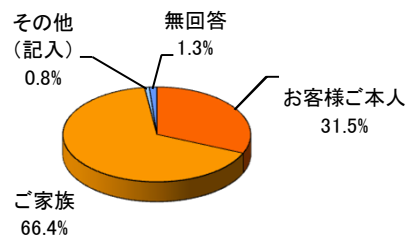
サービス名

通所介護・介護予防通所介護サービス

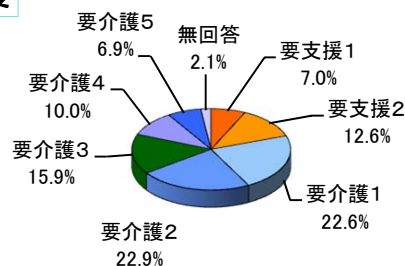
6 回答者・利用者について

| | | 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% |

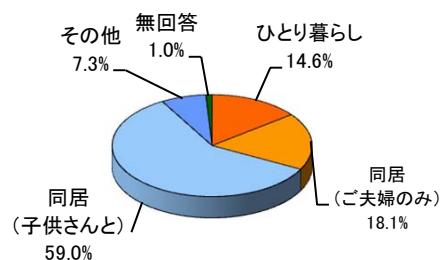
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

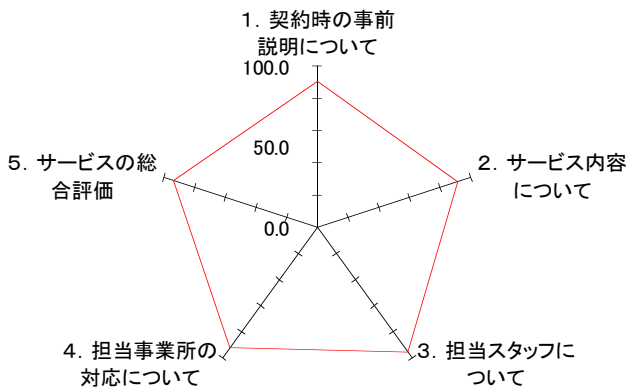


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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 |
| 1. 契約時の事前説明について | | 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 |
| 2. サービス内容について | | 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 |
| 3. 担当スタッフについて | | 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 |
| 4. 担当事業所の対応について | | 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 |
| 5. サービスの総合評価 | | 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 |
| 1. 契約時の事前説明について | 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% |
| 2. サービス内容について | 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% |
| 3. 担当スタッフについて | 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% |
| 4. 担当事業所の対応について | 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きますか？ | 4,823 | 1,955 | 71 | 9 | 599 | 7,457 | 64.7% | 26.2% | 1.0% | 0.1% | 8.0% |
| 5. サービスの総合評価 | 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

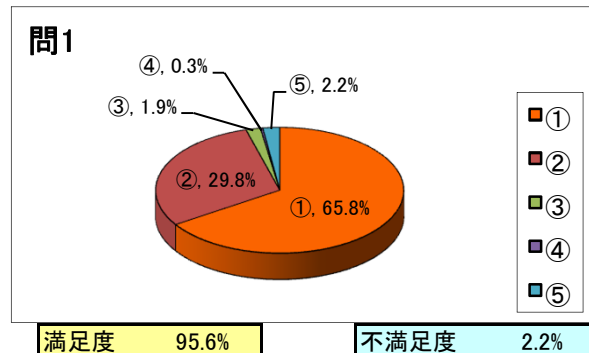
サービス名

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

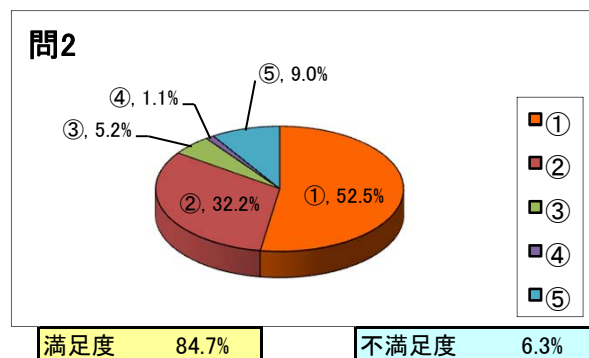
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

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



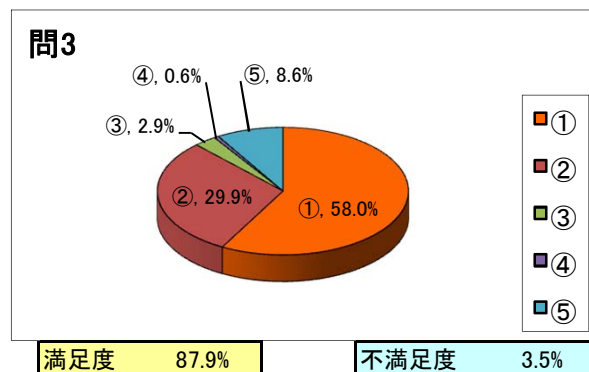
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

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



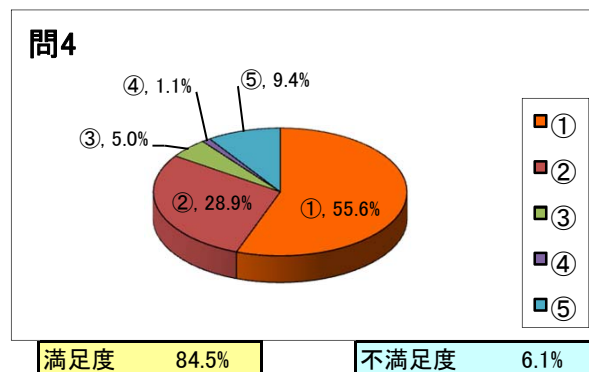
問3 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

| | 割合 |
|--------------|-------|
| ① とても良くわかった | 58.0% |
| ② だいたいわかった | 29.9% |
| ③ あまりわからなかった | 2.9% |
| ④ 全然わからなかった | 0.6% |
| ⑤ 無回答 | 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 |
|--------------|-------|
| ① とても良くわかった | 55.6% |
| ② だいたいわかった | 28.9% |
| ③ あまりわからなかった | 5.0% |
| ④ 全然わからなかった | 1.1% |
| ⑤ 無回答 | 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

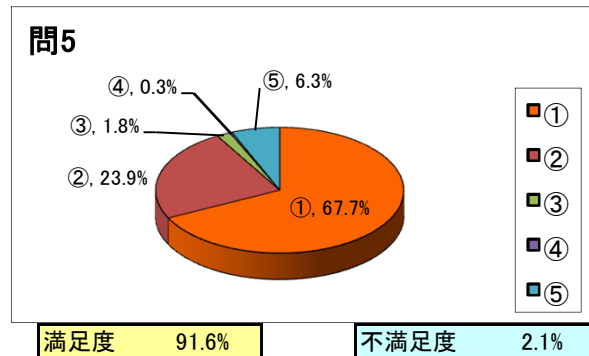
サービス名

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

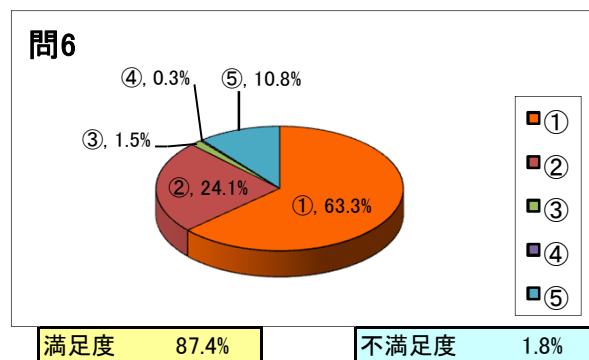
問5 ニチイケアセンターによる送迎の内容(時間管理、安全運転、乗車・乗降時の配慮等)について満足していますか？

| | 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% |



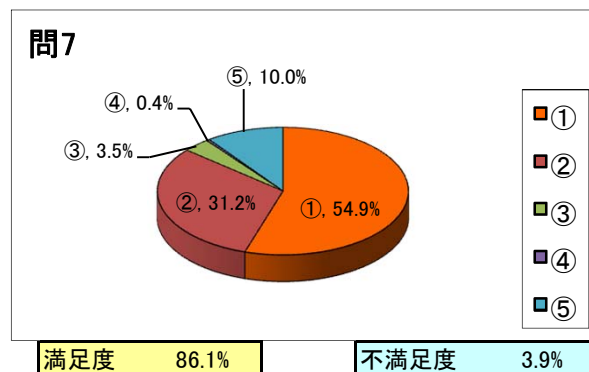
問6 ニチイケアセンターによる入浴の内容(時間や湯温・室温管理)やスタッフのサービス(健康チェック、水分摂取、洗体・洗髪介助)について、満足していますか？

| | 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% |



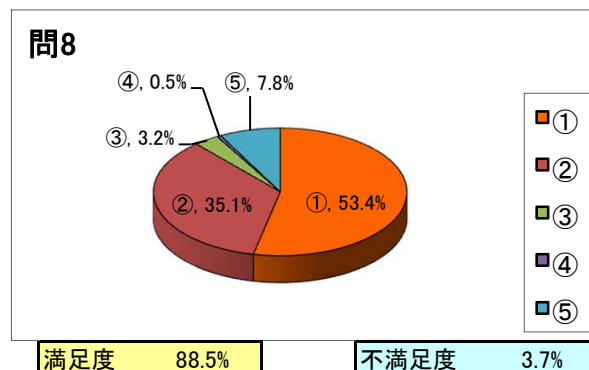
問7 ニチイケアセンターによる食事の内容(食事の質、味付け、献立、価格)について、満足していますか？

| | 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】

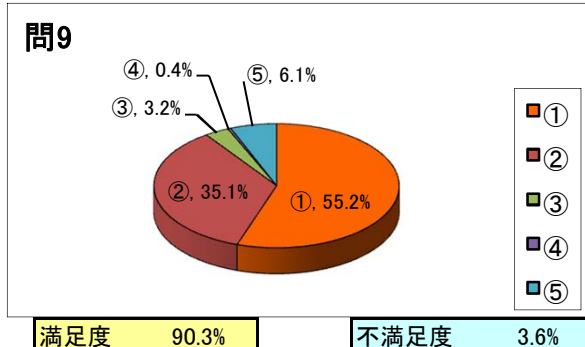
全体の集計

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？

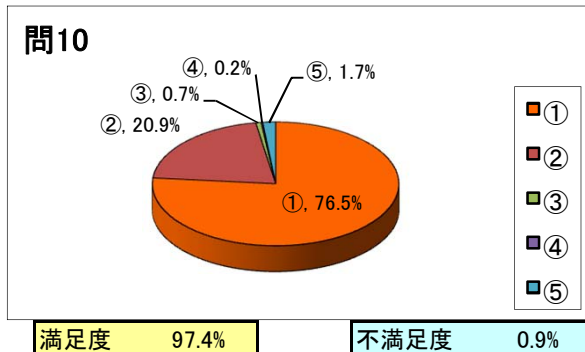
| | | 割合 |
|------|---|-------|
| 満足 | ① | 55.2% |
| ほぼ満足 | ② | 35.1% |
| やや不満 | ③ | 3.2% |
| 不満 | ④ | 0.4% |
| 無回答 | ⑤ | 6.1% |



3. 担当スタッフについて

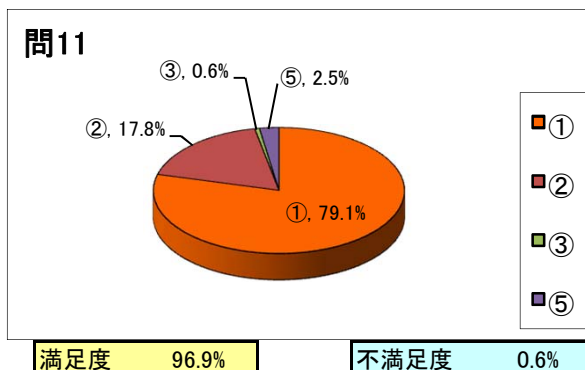
問10 ニチイケアセンターのスタッフの接客マナー(言葉づかい、礼儀・態度等)に満足していますか？

| | | 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% |



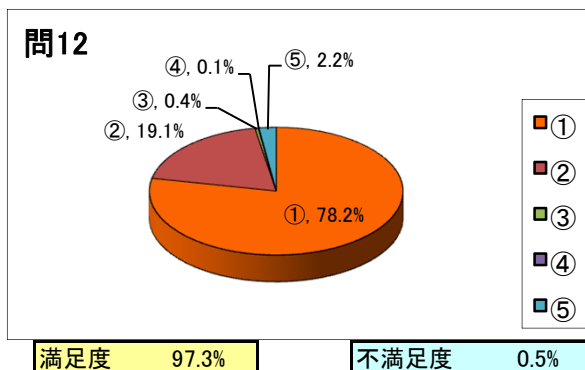
問11 ニチイケアセンターのスタッフは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

| | | 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

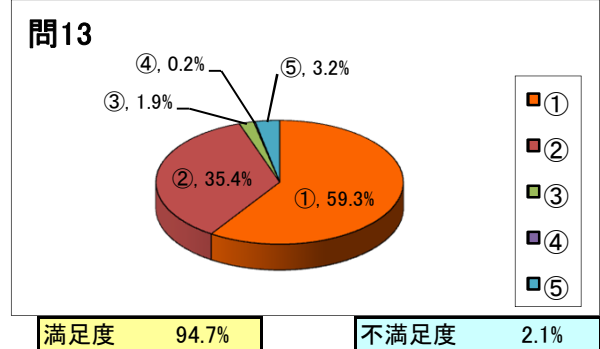
株式会社ニチイ学館

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

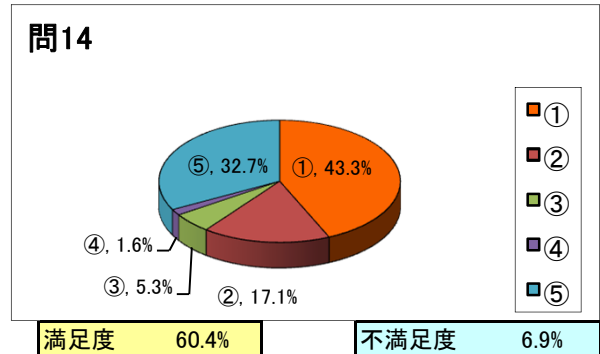
問13 ニチイケアセンターによる通所介護・介護予防通所介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

| | 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% |



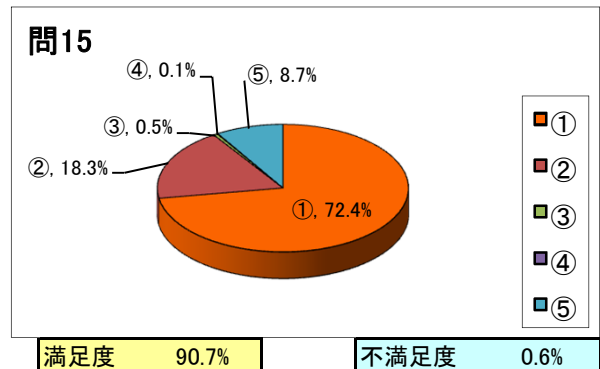
問14 ニチイケアセンターは、お客様が体調やご都合等により通所介護サービスの利用をキャンセルされた場合には、振替利用の提案を行っていると感じますか？※これまでサービス利用をキャンセルされたことがある方のみ、お答え下さい。

| | 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% |



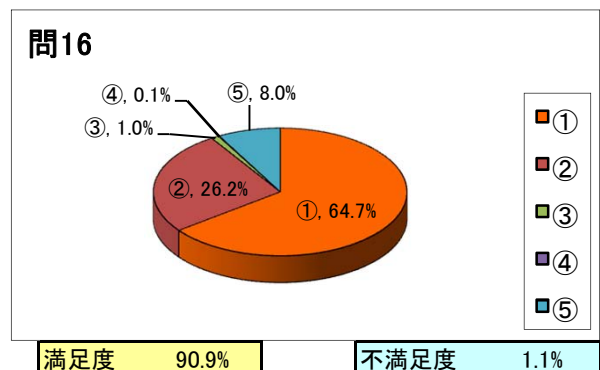
問15 ニチイケアセンターは、通所介護・介護予防通所介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

| | 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

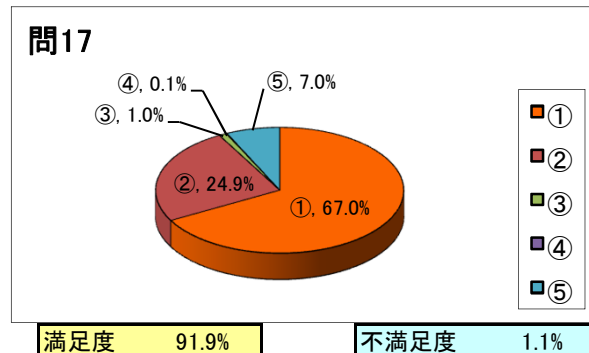
サービス名

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

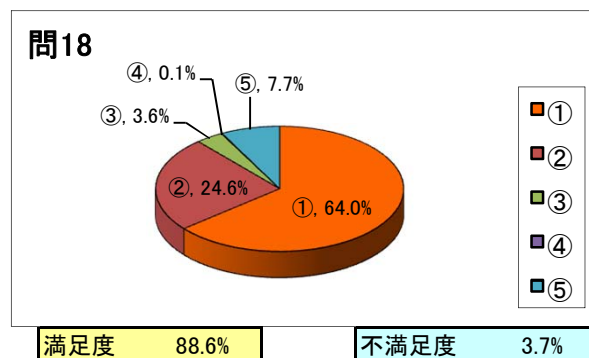
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスに満足していますか？

| | 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% |



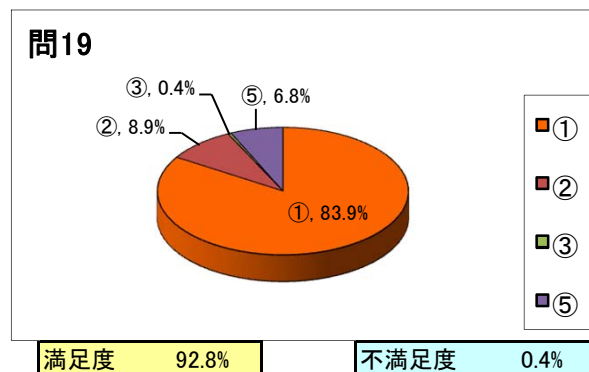
問18 ニチイケアセンターの通所介護・介護予防通所介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

| | 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% |

