

# 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

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	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	3,282
調査票 回収数	1,947
回収率	59.3%

## 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	342
ご家族	1,484
その他(記入)	107
無回答	14
合計	1,947

### ■問イ お客様の入居期間

	人数
1年未満	490
1年以上～3年未満	698
3年以上～5年未満	398
5年以上	335
無回答	26
合計	1,947

### ■問ウ お客様の要介護度

	人数
自立	25
要支援1	178
要支援2	132
要介護1	433
要介護2	365
要介護3	317
要介護4	292
要介護5	164
無回答	41
合計	1,947

## 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	1,107	671	81	20	68	1,947	89.4
問2	889	783	140	36	99	1,947	85.4
問3	613	1,038	182	34	80	1,947	81.6
問4	915	717	141	34	140	1,947	85.9
問5	958	744	103	20	122	1,947	87.6
問6	639	890	241	69	108	1,947	79.5
問7	548	984	278	40	97	1,947	78.6
問8	814	839	213	23	58	1,947	83.4
問9	1,073	714	92	15	53	1,947	88.9
問10	1,119	745	57	8	18	1,947	90.2
問11	1,152	722	53	3	17	1,947	90.7
問12	1,309	578	29	8	23	1,947	92.8
問13	794	940	175	15	23	1,947	84.1
問14	1,096	746	85	8	12	1,947	89.3
問15	1,014	784	117	13	19	1,947	87.7
問16	583	992	220	24	128	1,947	80.8
問17	862	885	120	20	60	1,947	86.0
問18	1,276	494	88	16	73	1,947	91.2
問19	416	886	462	57	126	1,947	72.5
問20	559	1,129	145	14	100	1,947	82.5
合計	17,736	16,281	3,022	477	1,424	38,940	85.5

4 総合評価 **85.5**

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

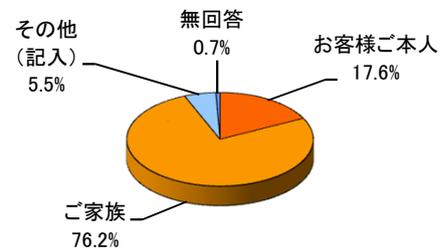
サービス名

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

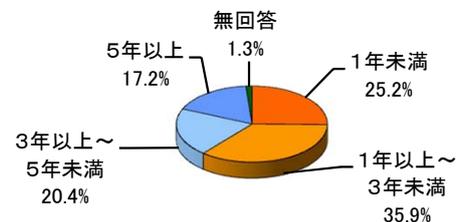
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	17.6%
	ご家族	76.2%
	その他(記入)	5.5%
	無回答	0.7%
利用者の入居期間 (%)	1年未満	25.2%
	1年以上～3年未満	35.9%
	3年以上～5年未満	20.4%
	5年以上	17.2%
	無回答	1.3%
利用者の要介護度 (%)	自立	1.4%
	要支援1	9.1%
	要支援2	6.8%
	要介護1	22.2%
	要介護2	18.7%
	要介護3	16.3%
	要介護4	15.0%
	要介護5	8.4%
無回答	2.1%	

#### 回答者



#### 利用者の入居期間



#### 利用者の要介護度

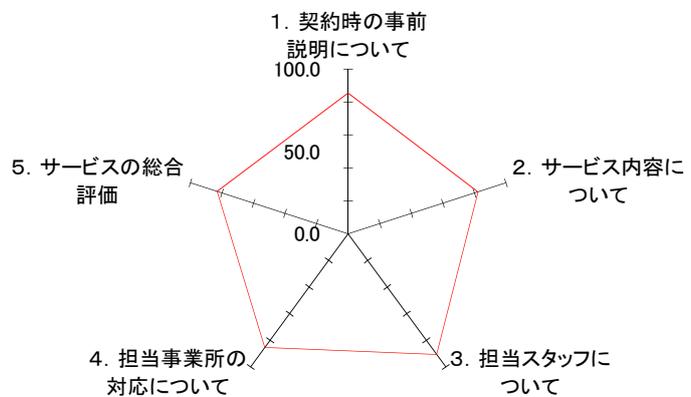


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

#### 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	85.6
2. サービス内容について	82.3
3. 担当スタッフについて	90.6
4. 担当事業所の対応について	85.5
5. サービスの総合評価	83.0
6. 総合評価	85.5

#### 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

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
<b>1. 契約時の事前説明について</b>		4.3	85.6	18.1
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？	4.5	89.4	15.9
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	85.4	18.8
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	81.6	18.7
問4	当ホームは、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？	4.3	85.9	19.0
<b>2. サービス内容について</b>		4.1	82.3	19.8
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)の要望を充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？	4.4	87.6	16.8
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？	4.0	79.5	22.0
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	78.6	20.9
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？	4.2	83.4	19.6
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.5	90.6	13.8
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	88.9	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？	4.5	90.2	13.8
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？	4.5	90.7	13.1
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？	4.6	92.8	12.2
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.3	85.5	17.2
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？	4.2	84.1	17.9
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と行っていると感じますか？	4.5	89.3	15.0
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	87.7	16.5
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	80.8	19.2
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.1	83.0	18.2
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？	4.3	86.0	16.9
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	91.2	15.9
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	72.5	23.5
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

# 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

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 全 通 り そ の	2 大 体 り そ の	3 あ ま り い く	4 全 く 違 う	0 無 回 答		1 全 通 り そ の	2 大 体 り そ の	3 あ ま り い く	4 全 く 違 う	0 無 回 答
<b>1. 契約時の事前説明について</b>	3,524	3,209	544	124	387	7,788	45.2%	41.2%	7.0%	1.6%	5.0%
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？	1,107	671	81	20	68	1,947	56.8%	34.5%	4.2%	1.0%	3.5%
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？	889	783	140	36	99	1,947	45.7%	40.2%	7.2%	1.8%	5.1%
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？	613	1,038	182	34	80	1,947	31.6%	53.3%	9.3%	1.7%	4.1%
問4 当ホームは、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？	915	717	141	34	140	1,947	47.1%	36.8%	7.2%	1.7%	7.2%
<b>2. サービス内容について</b>	2,959	3,457	835	152	385	7,788	38.0%	44.4%	10.7%	2.0%	4.9%
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？	958	744	103	20	122	1,947	49.2%	38.2%	5.3%	1.0%	6.3%
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？	639	890	241	69	108	1,947	32.9%	45.7%	12.4%	3.5%	5.5%
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？	548	984	278	40	97	1,947	28.1%	50.5%	14.3%	2.1%	5.0%
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？	814	839	213	23	58	1,947	41.8%	43.1%	10.9%	1.2%	3.0%
<b>3. 担当スタッフについて</b>	4,653	2,759	231	34	111	7,788	59.8%	35.4%	3.0%	0.4%	1.4%
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？	1,073	714	92	15	53	1,947	55.1%	36.7%	4.7%	0.8%	2.7%
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？	1,119	745	57	8	18	1,947	57.5%	38.3%	2.9%	0.4%	0.9%
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？	1,152	722	53	3	17	1,947	59.1%	37.1%	2.7%	0.2%	0.9%
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聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていますと感じますか？	1,309	578	29	8	23	1,947	67.2%	29.7%	1.5%	0.4%	1.2%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>	3,487	3,462	597	60	182	7,788	44.8%	44.4%	7.7%	0.8%	2.3%
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？	794	940	175	15	23	1,947	40.7%	48.3%	9.0%	0.8%	1.2%
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と行っていると感じますか？	1,096	746	85	8	12	1,947	56.3%	38.3%	4.4%	0.4%	0.6%
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？	1,014	784	117	13	19	1,947	52.0%	40.3%	6.0%	0.7%	1.0%
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？	583	992	220	24	128	1,947	29.9%	51.0%	11.3%	1.2%	6.6%
<b>5. サービスの総合評価</b>	3,113	3,394	815	107	359	7,788	40.0%	43.6%	10.4%	1.4%	4.6%
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？	862	885	120	20	60	1,947	44.2%	45.5%	6.2%	1.0%	3.1%
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？	1,276	494	88	16	73	1,947	65.6%	25.4%	4.5%	0.8%	3.7%
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？	416	886	462	57	126	1,947	21.4%	45.5%	23.7%	2.9%	6.5%
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？	559	1,129	145	14	100	1,947	28.8%	58.0%	7.4%	0.7%	5.1%

# 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

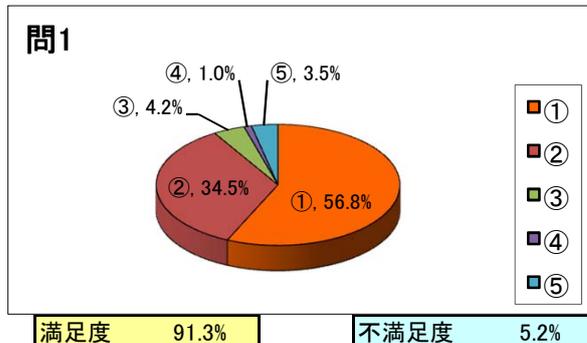
### サービス名

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

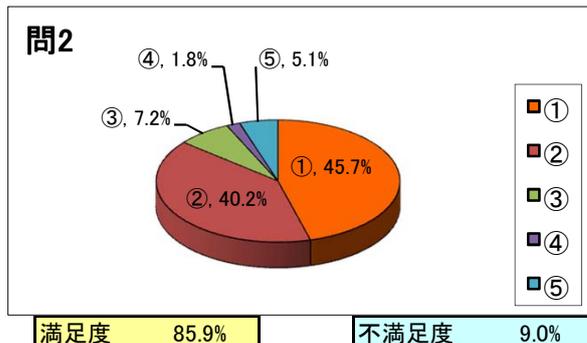
問1 契約書や重要事項説明書について、当ホームは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
① 十分に感じた	56.8%
② ある程度感じた	34.5%
③ あまり感じなかった	4.2%
④ 全然感じなかった	1.0%
⑤ 無回答	3.5%



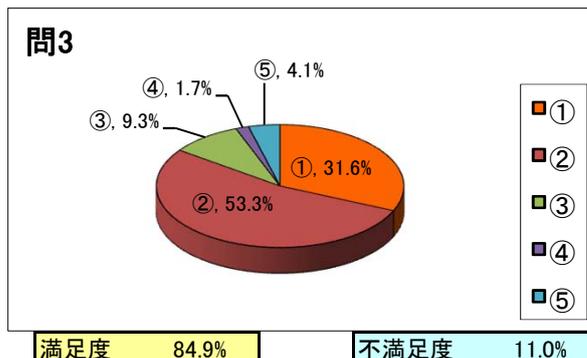
問2 当ホームは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
① 充分に行っていた	45.7%
② ある程度行っていた	40.2%
③ あまり行っていなかった	7.2%
④ 行っていなかった	1.8%
⑤ 無回答	5.1%



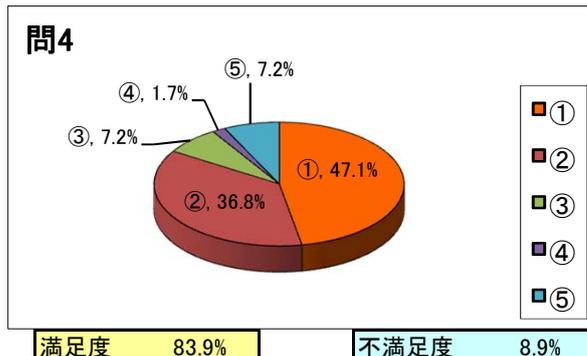
問3 当ホームによる特定施設入居者生活介護・介護予防特定施設入居者生活介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
① とても良くわかった	31.6%
② だいたいわかった	53.3%
③ あまりわからなかった	9.3%
④ 全然わからなかった	1.7%
⑤ 無回答	4.1%



問4 当ホームは、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	47.1%
② だいたいわかった	36.8%
③ あまりわからなかった	7.2%
④ 全然わからなかった	1.7%
⑤ 無回答	7.2%



# 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

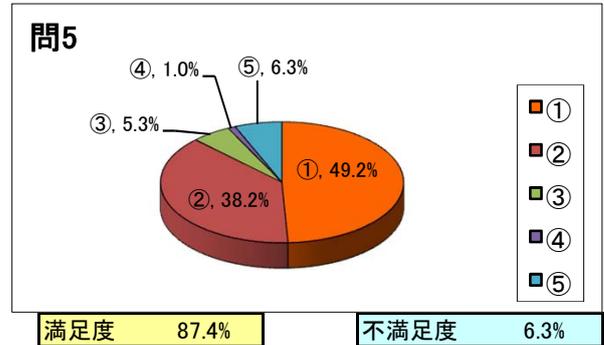
### サービス名

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

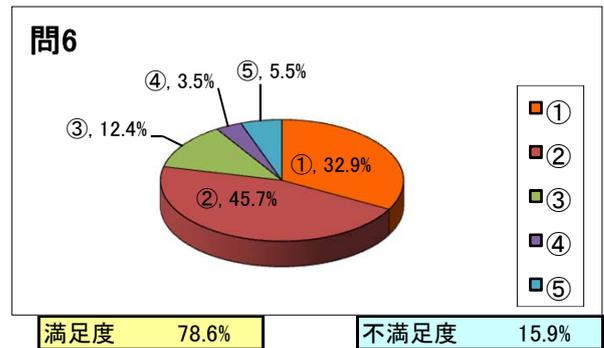
問5 当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？

	割合
充分に行っている	① 49.2%
ある程度行っている	② 38.2%
あまり行っていない	③ 5.3%
全く行っていない	④ 1.0%
無回答	⑤ 6.3%



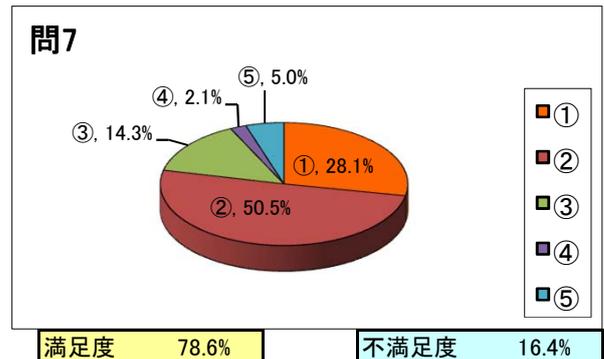
問6 当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？

	割合
満足	① 32.9%
ほぼ満足	② 45.7%
やや不満	③ 12.4%
不満	④ 3.5%
無回答	⑤ 5.5%



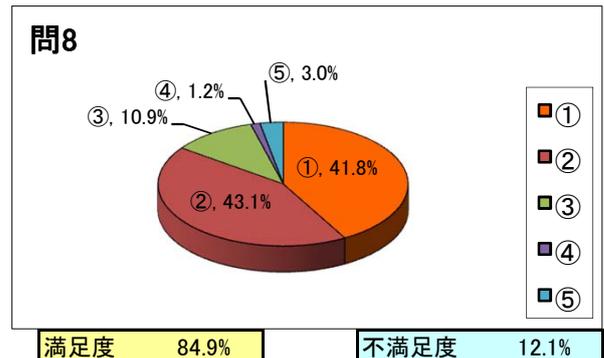
問7 当ホームの日常のレクリエーションや年間行事(アクティビティ)などの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 28.1%
ほぼ満足	② 50.5%
やや不満	③ 14.3%
不満	④ 2.1%
無回答	⑤ 5.0%



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？

	割合
充分に保っている	① 41.8%
ある程度保っている	② 43.1%
あまり保っていない	③ 10.9%
全く保っていない	④ 1.2%
無回答	⑤ 3.0%



# 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

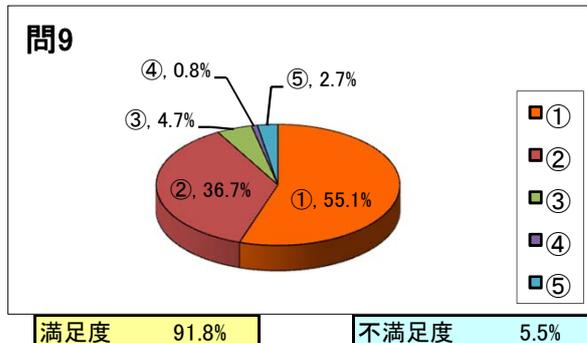
## サービス名

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

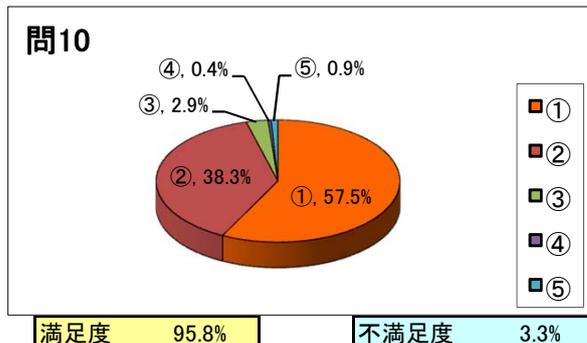
問9 当ホームのスタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 55.1%
ほぼ満足	② 36.7%
やや不満	③ 4.7%
不満	④ 0.8%
無回答	⑤ 2.7%



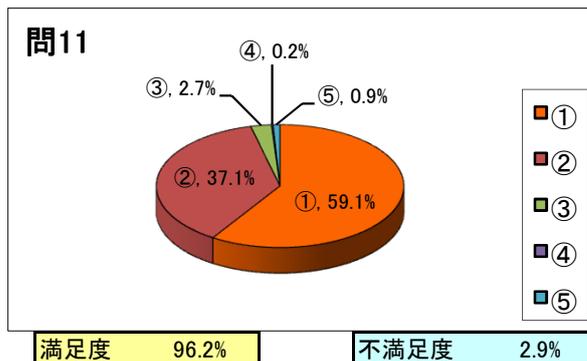
問10 当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムに配慮し、お客様が快適で安全に過ごせるよう心がけ、お客様個人を尊重するよう気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 57.5%
ある程度気を配っている	② 38.3%
あまり気を配っていない	③ 2.9%
全く気を配っていない	④ 0.4%
無回答	⑤ 0.9%



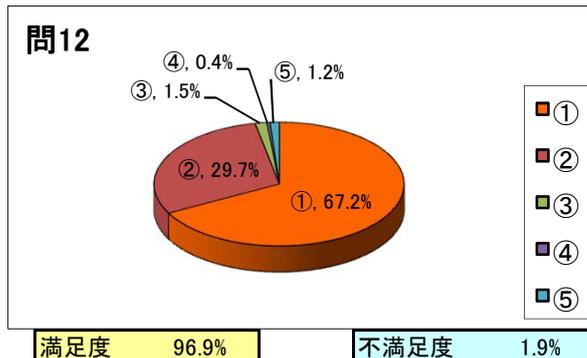
問11 当ホームのスタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 59.1%
ある程度感じる	② 37.1%
あまり感じない	③ 2.7%
全く感じない	④ 0.2%
無回答	⑤ 0.9%



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)をしていますと感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 67.2%
ある程度行っていると感じる	② 29.7%
あまり行っていないと感じる	③ 1.5%
全く行っていないと感じる	④ 0.4%
無回答	⑤ 1.2%



# 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

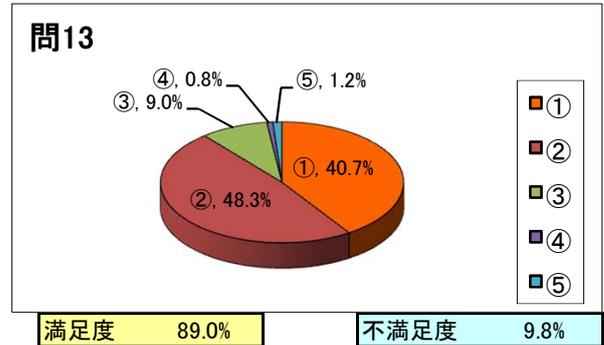
## サービス名

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

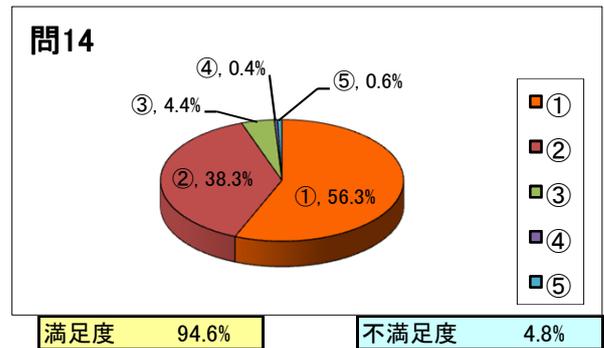
問13 当ホームによる介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 40.7%
ほぼ満足	② 48.3%
やや不満	③ 9.0%
不満	④ 0.8%
無回答	⑤ 1.2%



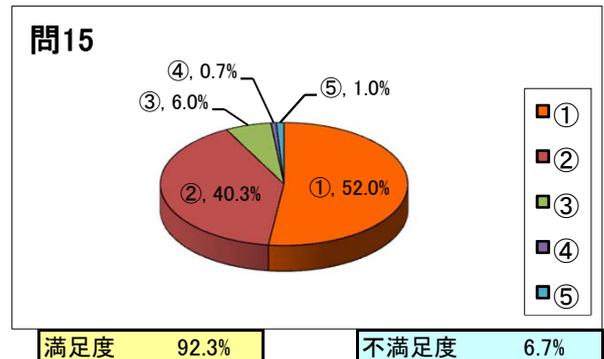
問14 当ホームは、介護技術や言葉づかい、身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 56.3%
ある程度行っていると感じる	② 38.3%
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 0.4%
無回答	⑤ 0.6%



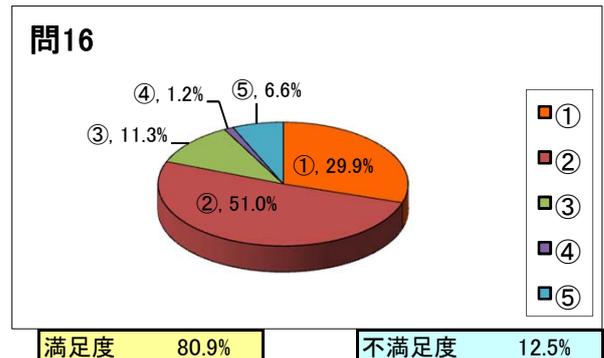
問15 当ホームでのお客様の生活のご様子がきちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？

	割合
きちんと伝わっている	① 52.0%
ある程度伝わっている	② 40.3%
あまり伝わっていない	③ 6.0%
全く伝わっていない	④ 0.7%
無回答	⑤ 1.0%



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 29.9%
ある程度感じる	② 51.0%
あまり感じない	③ 11.3%
全く感じない	④ 1.2%
無回答	⑤ 6.6%



# 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

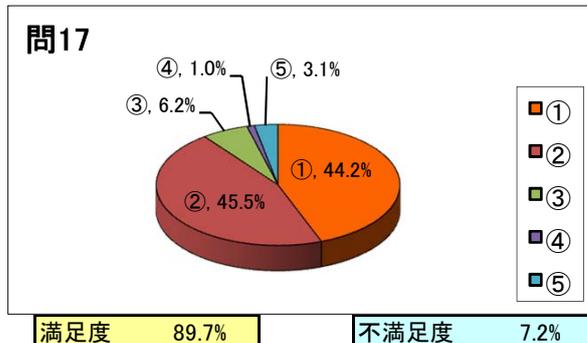
## サービス名

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

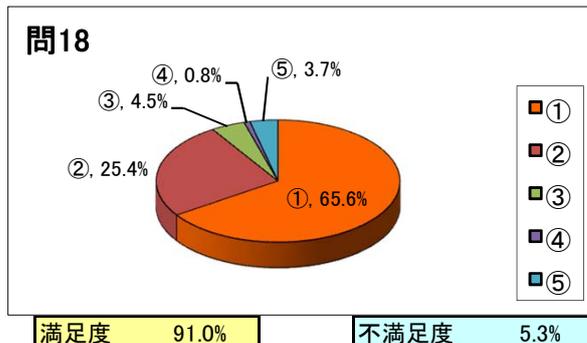
問17 総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？

		割合
満足	①	44.2%
ほぼ満足	②	45.5%
やや不満	③	6.2%
不満	④	1.0%
無回答	⑤	3.1%



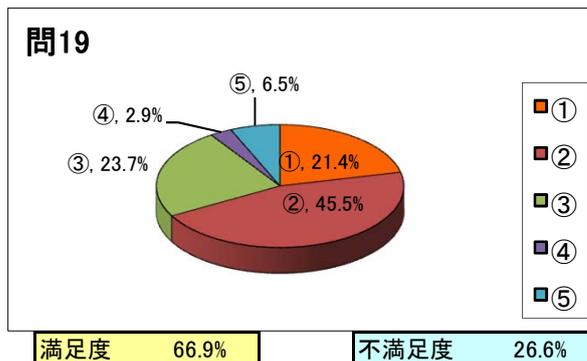
問18 当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族が生活しやすくなりましたか？

		割合
とても生活しやすくなった	①	65.6%
すこし生活しやすくなった	②	25.4%
あまり変わらない	③	4.5%
生活しにくくなった	④	0.8%
無回答	⑤	3.7%



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？

		割合
充分に感じる	①	21.4%
ある程度感じる	②	45.5%
あまり感じない	③	23.7%
全く感じない	④	2.9%
無回答	⑤	6.5%



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？

		割合
ぜひ薦めたい	①	28.8%
薦めてもよい	②	58.0%
あまり薦めたくない	③	7.4%
絶対薦めない	④	0.7%
無回答	⑤	5.1%

