

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

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

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	3,464
調査票 回収数	2,477
回収率	71.5%

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	228
ご家族	2,161
その他(記入)	39
無回答	49
合計	2,477

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	15
要支援2	37
要介護1	64
要介護2	199
要介護3	287
要介護4	557
要介護5	1,214
無回答	104
合計	2,477

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	182
同居(ご夫婦のみ)	637
同居(子供さんと)	1,348
その他	272
無回答	38
合計	2,477

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	1,637	718	53	12	57	2,477	92.4
問2	1,201	760	151	77	288	2,477	86.1
問3	1,539	619	66	17	236	2,477	92.1
問4	1,383	665	127	39	263	2,477	89.1
問5	1,518	769	15	2	173	2,477	92.9
問6	2,091	212	2	2	170	2,477	98.0
問7	1,751	523	26	3	174	2,477	94.7
問8	1,913	366	21	3	174	2,477	96.2
問9	1,968	453	17	1	38	2,477	95.8
問10	2,103	323	7	1	43	2,477	97.1
問11	2,100	330	5	1	41	2,477	97.1
問12	1,821	558	23	4	71	2,477	94.7
問13	1,711	674	22	3	67	2,477	93.8
問14	1,885	524	19	3	46	2,477	95.1
問15	1,914	349	14	3	197	2,477	96.5
問16	1,794	413	27	5	238	2,477	95.4
問17	1,816	461	16	1	183	2,477	95.5
問18	1,769	454	52	3	199	2,477	94.5
問19	2,109	171	4	0	193	2,477	98.4
問20	1,405	836	19	3	214	2,477	92.0
合計	35,428	10,178	686	183	3,065	49,540	94.4

4 総合評価 **94.4**

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

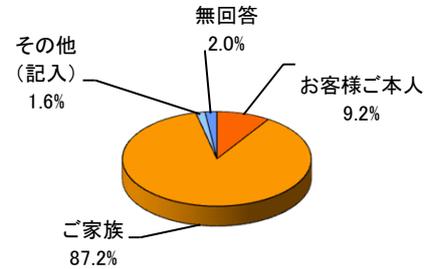
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

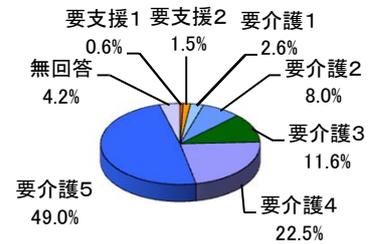
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	9.2%
	ご家族	87.2%
	その他(記入)	1.6%
	無回答	2.0%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	0.6%
	要支援2	1.5%
	要介護1	2.6%
	要介護2	8.0%
	要介護3	11.6%
	要介護4	22.5%
	要介護5	49.0%
	無回答	4.2%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	7.4%
	同居(ご夫婦のみ)	25.7%
	同居(子供さんと)	54.4%
	その他	11.0%
	無回答	1.5%

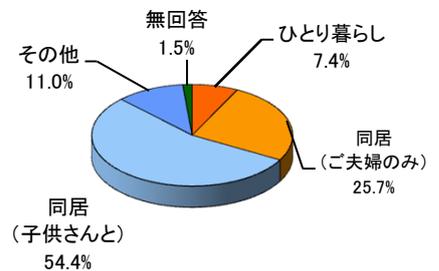
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

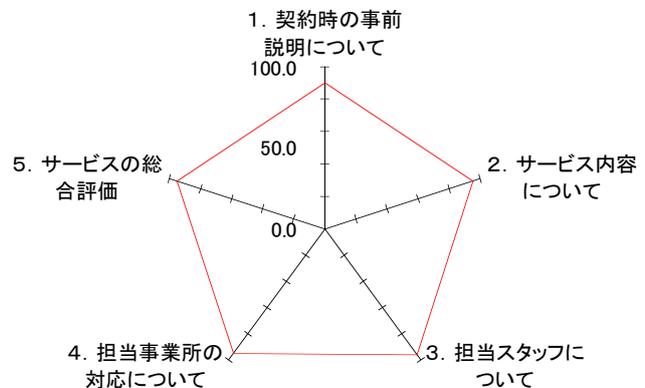


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	89.9
2. サービス内容について	95.4
3. 担当スタッフについて	96.2
4. 担当事業所の対応について	95.2
5. サービスの総合評価	95.1
6. 総合評価	94.4

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

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

		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	89.9	16.4
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に努めていると感じましたか？	4.6	92.4	13.1
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？	4.3	86.1	20.5
問3	ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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	92.1	14.2
問4	ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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	89.1	17.9
2. サービス内容について		4.8	95.4	9.3
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？	4.6	92.9	10.6
問6	ニチイケアセンターは、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、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？	4.9	98.0	6.4
問7	ニチイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方等に満足されていますか？	4.7	94.7	10.6
問8	ニチイケアセンターによる入浴器材の取り扱い、お客様のお宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？	4.8	96.2	9.5
3. 担当スタッフについて		4.8	96.2	8.7
問9	担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.8	95.8	9.2
問10	担当スタッフは、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？	4.9	97.1	7.6
問11	担当スタッフは、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？	4.9	97.1	7.5
問12	担当スタッフが記載するサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	4.7	94.7	10.5
4. 担当事業所の対応について		4.8	95.2	10.0
問13	ニチイケアセンターによる訪問入浴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？	4.7	93.8	10.7
問14	ニチイケアセンターは、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(スタッフ間の情報共有等)をしっかりと行っていると感じますか？	4.8	95.1	9.9
問15	ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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	96.5	8.9
問16	ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	4.8	95.4	10.5
5. サービスの総合評価		4.8	95.1	9.5
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？	4.8	95.5	9.4
問18	ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	4.7	94.5	11.9
問19	今後もニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	98.4	5.8
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訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.6	92.0	11.1

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

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

	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	5,760	2,762	397	145	844	9,908	58.1%	27.9%	4.0%	1.5%	8.5%
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に努めていると感じましたか？	1,637	718	53	12	57	2,477	66.1%	29.0%	2.1%	0.5%	2.3%
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？	1,201	760	151	77	288	2,477	48.5%	30.7%	6.1%	3.1%	11.6%
問3 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	1,539	619	66	17	236	2,477	62.1%	25.0%	2.7%	0.7%	9.5%
問4 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	1,383	665	127	39	263	2,477	55.9%	26.8%	5.1%	1.6%	10.6%
2. サービス内容について	7,273	1,870	64	10	691	9,908	73.4%	18.9%	0.6%	0.1%	7.0%
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？	1,518	769	15	2	173	2,477	61.3%	31.0%	0.6%	0.1%	7.0%
問6 ニチイケアセンターは、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、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？	2,091	212	2	2	170	2,477	84.3%	8.6%	0.1%	0.1%	6.9%
問7 ニチイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方等に満足されていますか？	1,751	523	26	3	174	2,477	70.8%	21.1%	1.0%	0.1%	7.0%
問8 ニチイケアセンターによる入浴器材の取り扱い、お客様のお宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？	1,913	366	21	3	174	2,477	77.3%	14.8%	0.8%	0.1%	7.0%
3. 担当スタッフについて	7,992	1,664	52	7	193	9,908	80.7%	16.8%	0.5%	0.1%	1.9%
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	1,968	453	17	1	38	2,477	79.5%	18.3%	0.7%	0.0%	1.5%
問10 担当スタッフは、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？	2,103	323	7	1	43	2,477	85.0%	13.0%	0.3%	0.0%	1.7%
問11 担当スタッフは、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？	2,100	330	5	1	41	2,477	84.8%	13.3%	0.2%	0.0%	1.7%
問12 担当スタッフが記載するサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	1,821	558	23	4	71	2,477	73.5%	22.5%	0.9%	0.2%	2.9%
4. 担当事業所の対応について	7,304	1,960	82	14	548	9,908	73.7%	19.8%	0.8%	0.2%	5.5%
問13 ニチイケアセンターによる訪問入浴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？	1,711	674	22	3	67	2,477	69.1%	27.2%	0.9%	0.1%	2.7%
問14 ニチイケアセンターは、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(スタッフ間の情報共有等)をしっかりと行っていると感じますか？	1,885	524	19	3	46	2,477	76.0%	21.2%	0.8%	0.1%	1.9%
問15 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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(むやみに個人情報等を聞いたり、他の個人情報等を話したりしない等)をしていると感じますか？	1,914	349	14	3	197	2,477	77.2%	14.1%	0.6%	0.1%	8.0%
問16 ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？	1,794	413	27	5	238	2,477	72.4%	16.7%	1.1%	0.2%	9.6%
5. サービスの総合評価	7,099	1,922	91	7	789	9,908	71.6%	19.4%	0.9%	0.1%	8.0%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？	1,816	461	16	1	183	2,477	73.4%	18.6%	0.6%	0.0%	7.4%
問18 ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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？	1,769	454	52	3	199	2,477	71.5%	18.3%	2.1%	0.1%	8.0%
問19 今後もニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	2,109	171	4	0	193	2,477	85.1%	6.9%	0.2%	0.0%	7.8%
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訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	1,405	836	19	3	214	2,477	56.7%	33.8%	0.8%	0.1%	8.6%

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

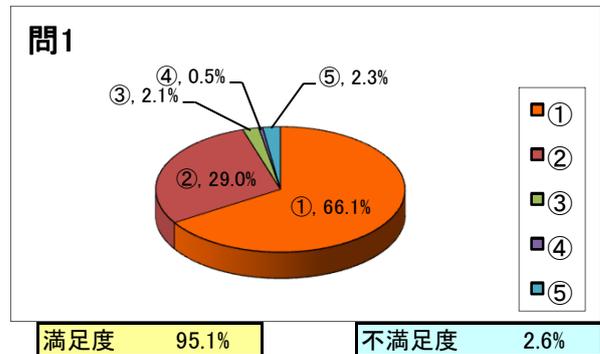
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

1. 契約時の事前説明について

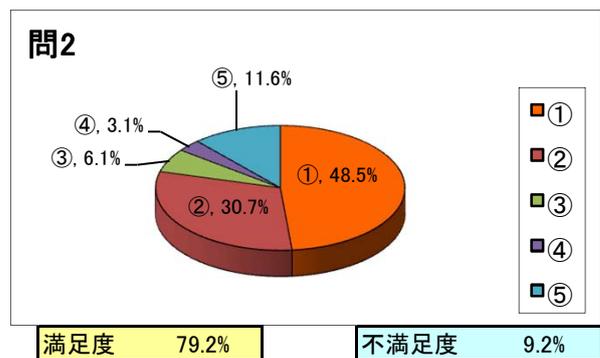
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 66.1%
ある程度感じた	② 29.0%
あまり感じなかった	③ 2.1%
全然感じなかった	④ 0.5%
無回答	⑤ 2.3%



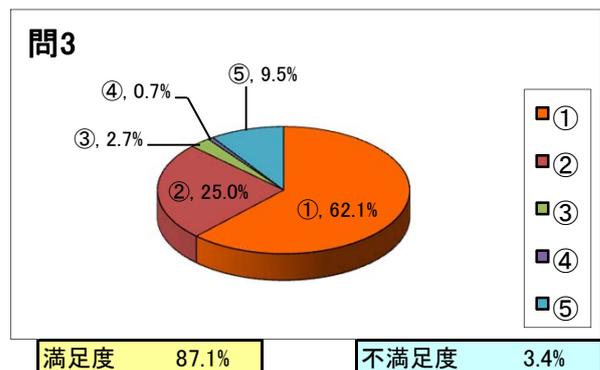
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 48.5%
ある程度行っていた	② 30.7%
あまり行っていなかった	③ 6.1%
行っていなかった	④ 3.1%
無回答	⑤ 11.6%



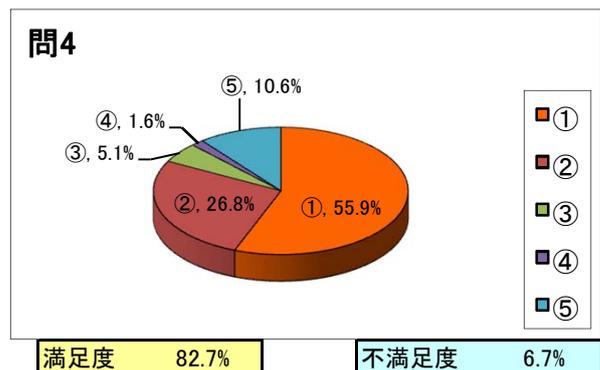
問3 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
とても良くわかった	① 62.1%
だいたいわかった	② 25.0%
あまりわからなかった	③ 2.7%
全然わからなかった	④ 0.7%
無回答	⑤ 9.5%



問4 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 55.9%
だいたいわかった	② 26.8%
あまりわからなかった	③ 5.1%
全然わからなかった	④ 1.6%
無回答	⑤ 10.6%



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

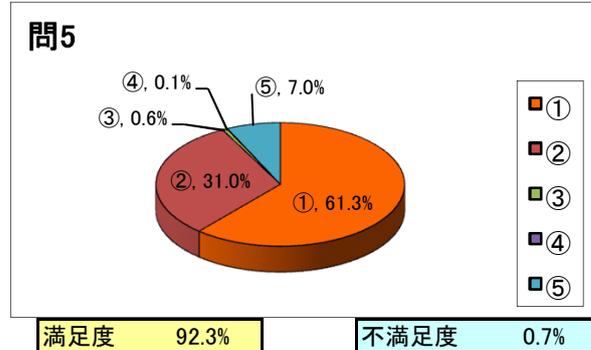
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

2. サービス内容について

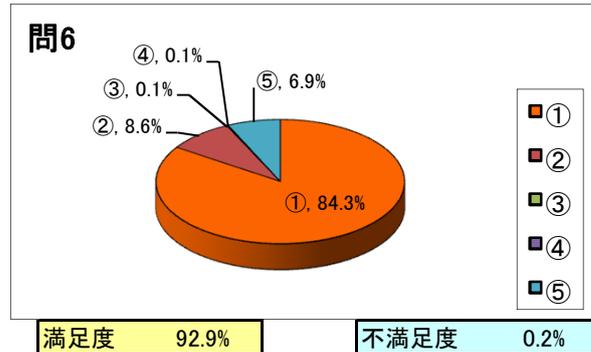
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 61.3%
だいたい守っている	② 31.0%
あまり守っていない	③ 0.6%
ほとんど守っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.0%



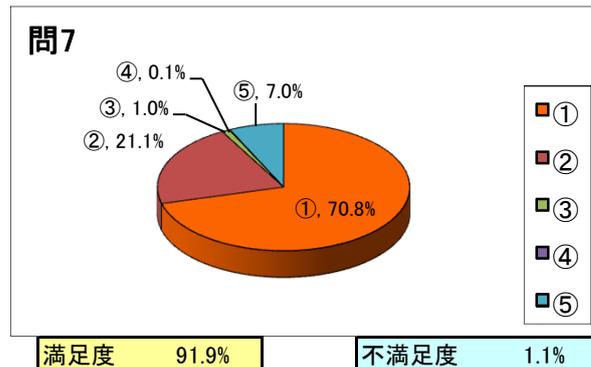
問6 ニチイケアセンターは、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、入浴前後の健康チェック(体温・脈拍・血圧等)を行い、安全面・衛生面に充分配慮していますか？

	割合
よく配慮している	① 84.3%
ある程度配慮している	② 8.6%
あまり配慮していない	③ 0.1%
全く配慮していない	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.9%



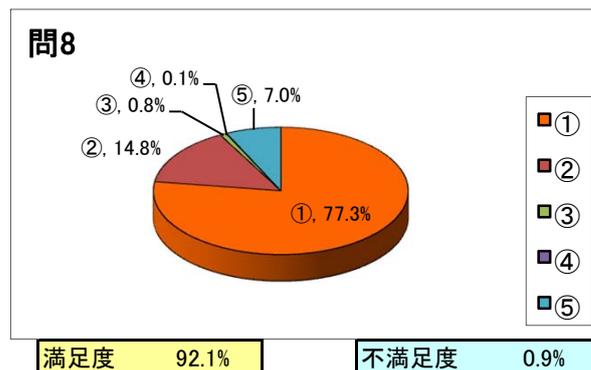
問7 ニチイケアセンターが行っている入浴時間や湯温、洗髪や身体の洗い方等に満足されていますか？

	割合
満足	① 70.8%
ほぼ満足	② 21.1%
やや不満	③ 1.0%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.0%



問8 ニチイケアセンターによる入浴器材の取り扱い、お客様のお宅の家具や備品を傷つけないよう安全に配慮して行われていますか？

	割合
よく配慮している	① 77.3%
ある程度配慮している	② 14.8%
あまり配慮していない	③ 0.8%
全く配慮していない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.0%



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

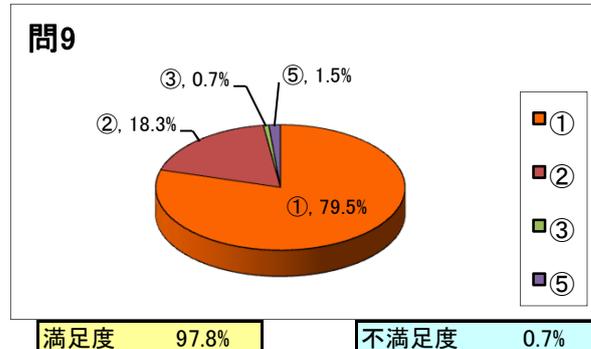
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

3. 担当スタッフについて

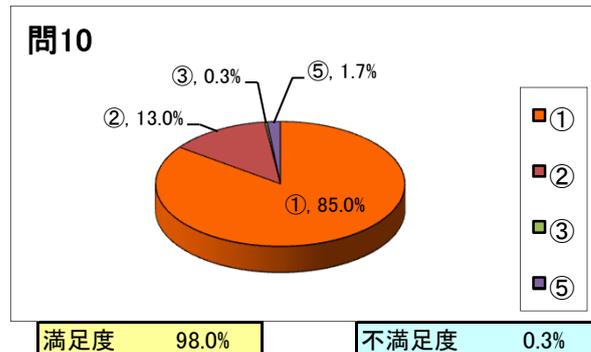
問9 担当スタッフの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 79.5%
ほぼ満足	② 18.3%
やや不満	③ 0.7%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.5%



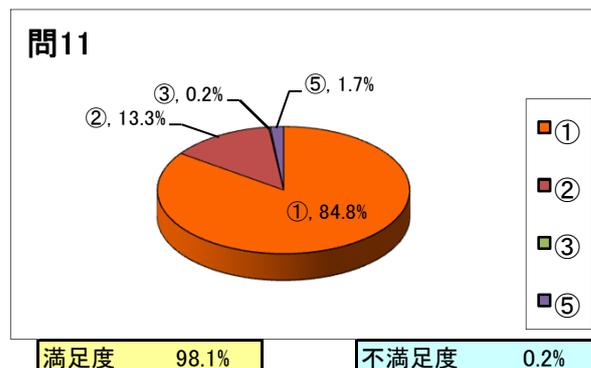
問10 担当スタッフは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 85.0%
ある程度気を配っている	② 13.0%
あまり気を配っていない	③ 0.3%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.7%



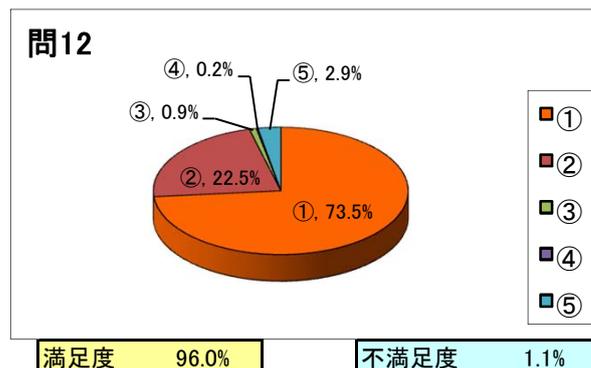
問11 担当スタッフは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 84.8%
ある程度感じる	② 13.3%
あまり感じない	③ 0.2%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.7%



問12 担当スタッフが記載する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 73.5%
ある程度わかりやすい	② 22.5%
すこしわかりにくい	③ 0.9%
わかりにくい	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.9%



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

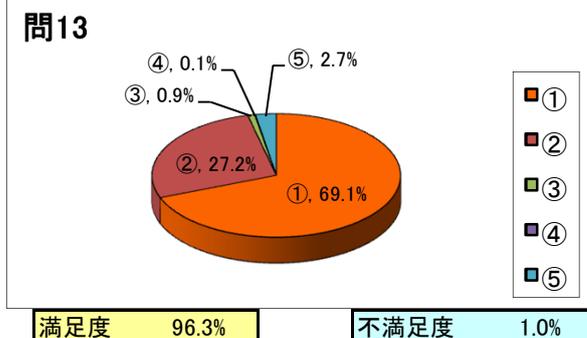
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

4. 担当事業所の対応について

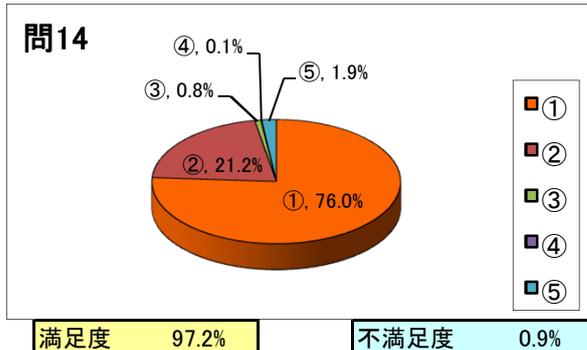
問13 ニチイケアセンターによる訪問入浴介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 69.1%
ほぼ満足	② 27.2%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.7%



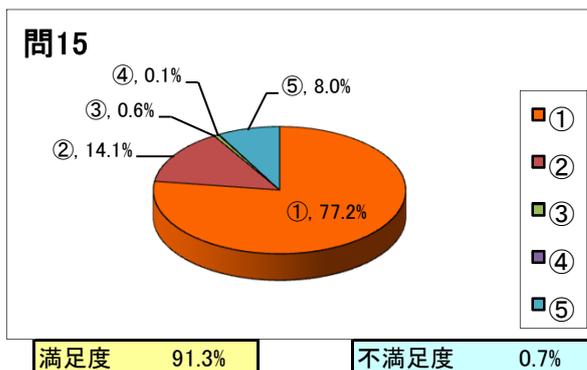
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理(スタッフ間の情報共有等)をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 76.0%
ある程度行っていると感じる	② 21.2%
あまり行っていないと感じる	③ 0.8%
全く行っていないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.9%



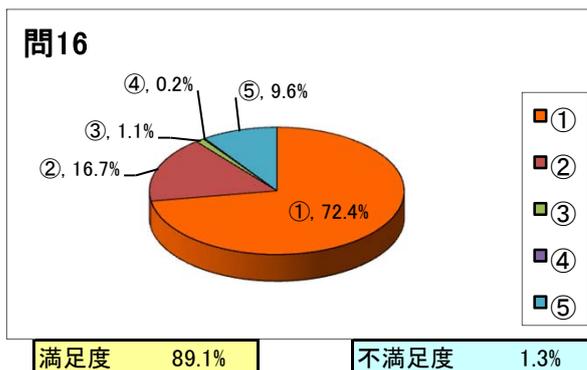
問15 ニチイケアセンターは、訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知ったり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 77.2%
ある程度配慮していると感じる	② 14.1%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.6%
全く配慮していないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.0%



問16 ニチイケアセンターは定期的(概ね1ヶ月に1回)にお客様の状況を確認していますか？

	割合
定期的に確認している	① 72.4%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 16.7%
あまり確認していない	③ 1.1%
全く確認していない	④ 0.2%
無回答	⑤ 9.6%



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

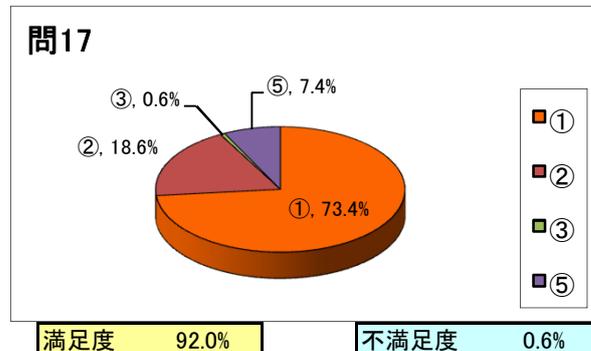
サービス名

訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービス

5. サービスの総合評価

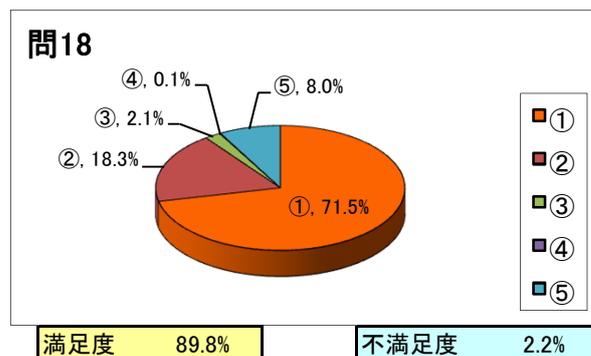
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 73.4%
ほぼ満足	② 18.6%
やや不満	③ 0.6%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.4%



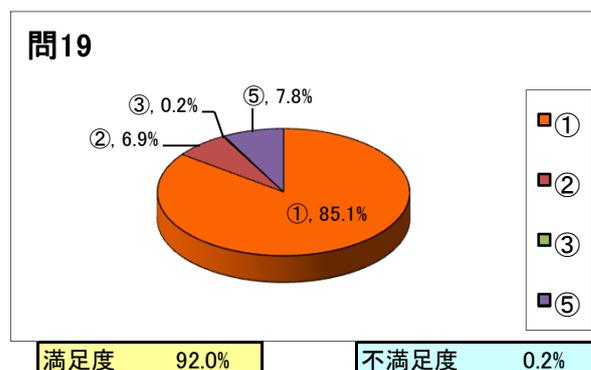
問18 ニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 71.5%
すこし生活しやすくなった	② 18.3%
あまり変わらない	③ 2.1%
生活しにくくなった	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.0%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 85.1%
やや続けたい	② 6.9%
あまり続けたくない	③ 0.2%
続けたくない	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.8%



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訪問入浴介護・介護予防訪問入浴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 56.7%
薦めてもよい	② 33.8%
あまり薦めたくない	③ 0.8%
絶対薦めない	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.6%

