

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

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

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	1,559
調査票 回収数	1,025
回収率	65.7%

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	454
ご家族	511
その他(記入)	42
無回答	18
合計	1,025

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	100
要介護1	220
要介護2	214
要介護3	117
要介護4	124
要介護5	137
自立、認定なし	57
無回答	56
合計	1,025

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	319
同居(ご夫婦のみ)	251
同居(子供さんと)	340
その他	98
無回答	17
合計	1,025

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	595	315	27	4	84	1,025	91.2
問2	521	316	51	12	125	1,025	88.5
問3	623	274	28	8	92	1,025	91.6
問4	593	274	40	11	107	1,025	90.5
問5	698	253	4	3	67	1,025	94.2
問6	739	205	7	2	72	1,025	95.1
問7	785	205	7	0	28	1,025	95.5
問8	690	249	35	4	47	1,025	92.4
問9	770	218	12	0	25	1,025	94.9
問10	826	169	7	0	23	1,025	96.2
問11	835	162	4	0	24	1,025	96.5
問12	666	274	24	8	53	1,025	92.2
問13	673	307	14	1	30	1,025	92.9
問14	737	205	6	0	77	1,025	95.3
問15	751	186	6	1	81	1,025	95.6
問16	706	211	7	0	101	1,025	95.0
問17	728	211	8	0	78	1,025	95.0
問18	631	239	61	4	90	1,025	90.6
問19	806	129	10	1	79	1,025	96.6
問20	517	384	14	2	108	1,025	90.5
合計	13,890	4,786	372	61	1,391	20,500	93.6

4 総合評価 **93.6**

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

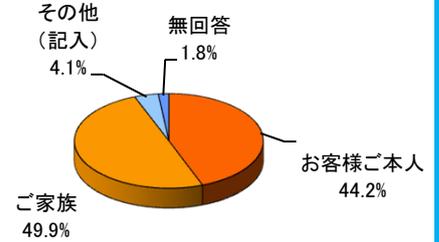
株式会社ニチイ学館

サービス名
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

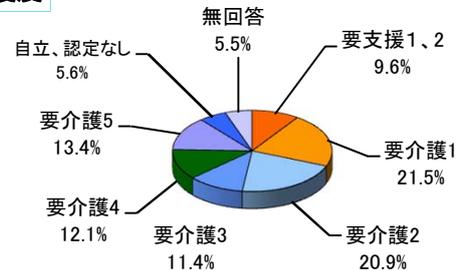
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	44.2%
	ご家族	49.9%
	その他(記入)	4.1%
	無回答	1.8%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	9.6%
	要介護1	21.5%
	要介護2	20.9%
	要介護3	11.4%
	要介護4	12.1%
	要介護5	13.4%
	自立、認定なし	5.6%
	無回答	5.5%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	31.0%
	同居(ご夫婦のみ)	24.5%
	同居(子供さんと)	33.2%
	その他	9.6%
	無回答	1.7%

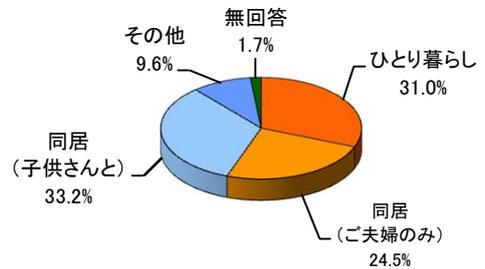
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

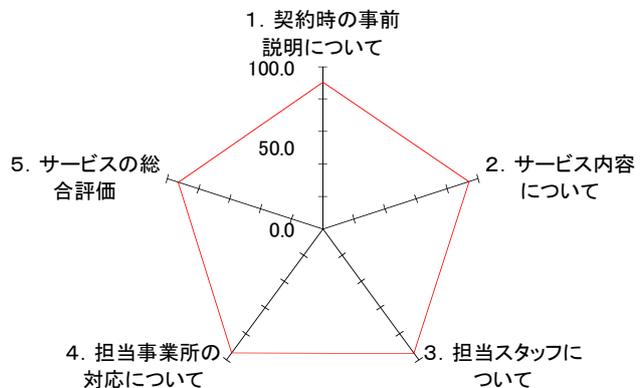


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	94.3
3. 担当スタッフについて	94.9
4. 担当事業所の対応について	94.7
5. サービスの総合評価	93.2
6. 総合評価	93.6

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 訪問看護・介護予防訪問看護サービス

		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	15.4
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為に、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	91.2	13.7
問2	ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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	88.5	17.3
問3	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4.6	91.6	14.5
問4	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看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	90.5	16.2
2. サービス内容について		4.7	94.3	11.0
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？	4.7	94.2	10.4
問6	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？	4.8	95.1	10.1
問7	ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.5	9.3
問8	ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますか？	4.6	92.4	14.1
3. 担当スタッフについて		4.7	94.9	10.3
問9	訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	94.9	10.2
問10	訪問看護職員は、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？	4.8	96.2	8.8
問11	訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	4.8	96.5	8.2
問12	訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	4.6	92.2	13.9
4. 担当事業所の対応について		4.7	94.7	9.9
問13	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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	92.9	11.4
問14	ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.8	95.3	9.3
問15	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様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	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？	4.7	95.0	9.7
5. サービスの総合評価		4.7	93.2	12.0
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？	4.8	95.0	9.7
問18	ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？	4.5	90.6	16.6
問19	今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.6	9.4
問20	もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.5	12.1

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

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

	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	2,332	1,179	146	35	408	4,100	56.9%	28.8%	3.6%	0.8%	9.9%
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為に、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？	595	315	27	4	84	1,025	58.1%	30.7%	2.6%	0.4%	8.2%
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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？	521	316	51	12	125	1,025	50.8%	30.8%	5.0%	1.2%	12.2%
問3 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	623	274	28	8	92	1,025	60.8%	26.7%	2.7%	0.8%	9.0%
問4 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看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？	593	274	40	11	107	1,025	57.9%	26.7%	3.9%	1.1%	10.4%
2. サービス内容について	2,912	912	53	9	214	4,100	71.0%	22.3%	1.3%	0.2%	5.2%
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？	698	253	4	3	67	1,025	68.1%	24.7%	0.4%	0.3%	6.5%
問6 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？	739	205	7	2	72	1,025	72.1%	20.0%	0.7%	0.2%	7.0%
問7 ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	785	205	7	0	28	1,025	76.6%	20.0%	0.7%	0.0%	2.7%
問8 ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？	690	249	35	4	47	1,025	67.3%	24.3%	3.4%	0.4%	4.6%
3. 担当スタッフについて	3,097	823	47	8	125	4,100	75.5%	20.1%	1.1%	0.2%	3.1%
問9 訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？	770	218	12	0	25	1,025	75.1%	21.3%	1.2%	0.0%	2.4%
問10 訪問看護職員は、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥づかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？	826	169	7	0	23	1,025	80.6%	16.5%	0.7%	0.0%	2.2%
問11 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	835	162	4	0	24	1,025	81.5%	15.8%	0.4%	0.0%	2.3%
問12 訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	666	274	24	8	53	1,025	65.0%	26.7%	2.3%	0.8%	5.2%
4. 担当事業所の対応について	2,867	909	33	2	289	4,100	69.9%	22.2%	0.8%	0.1%	7.0%
問13 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	673	307	14	1	30	1,025	65.6%	30.0%	1.4%	0.1%	2.9%
問14 ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	737	205	6	0	77	1,025	71.9%	20.0%	0.6%	0.0%	7.5%
問15 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知り、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？	751	186	6	1	81	1,025	73.3%	18.1%	0.6%	0.1%	7.9%
問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？	706	211	7	0	101	1,025	68.8%	20.6%	0.7%	0.0%	9.9%
5. サービスの総合評価	2,682	963	93	7	355	4,100	65.4%	23.5%	2.3%	0.2%	8.6%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？	728	211	8	0	78	1,025	71.0%	20.6%	0.8%	0.0%	7.6%
問18 ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？	631	239	61	4	90	1,025	61.5%	23.3%	6.0%	0.4%	8.8%
問19 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？	806	129	10	1	79	1,025	78.6%	12.6%	1.0%	0.1%	7.7%
問20 もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	517	384	14	2	108	1,025	50.4%	37.5%	1.4%	0.2%	10.5%

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

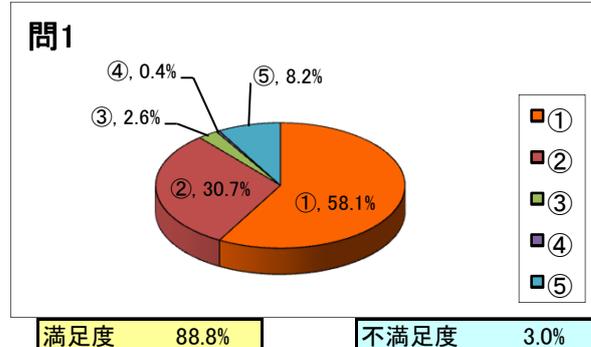
サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

1. 契約時の事前説明について

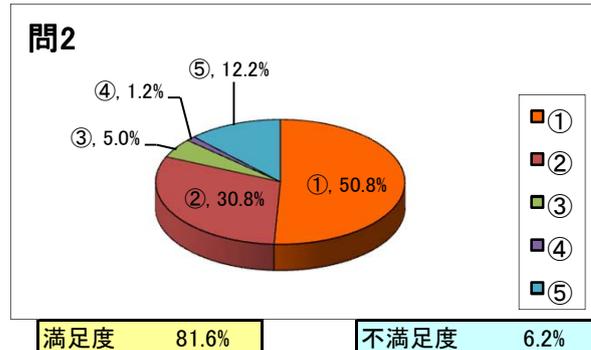
問1 契約書や重要事項説明書についてニチイケアセンターは説明の為に、十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
① 十分に感じた	58.1%
② ある程度感じた	30.7%
③ あまり感じなかった	2.6%
④ 全然感じなかった	0.4%
⑤ 無回答	8.2%



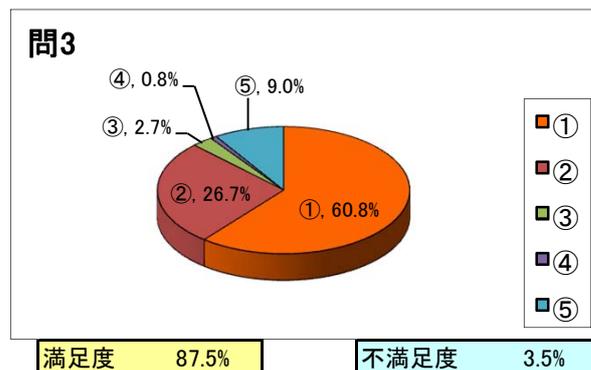
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
① 充分に行っていた	50.8%
② ある程度行っていた	30.8%
③ あまり行っていなかった	5.0%
④ 行っていなかった	1.2%
⑤ 無回答	12.2%



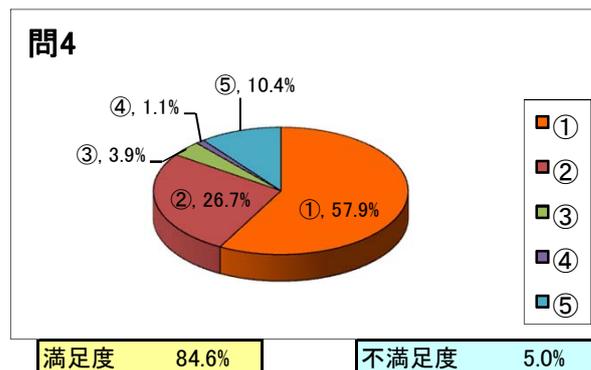
問3 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
① とても良くわかった	60.8%
② だいたい良くわかった	26.7%
③ あまりわからなかった	2.7%
④ 全然わからなかった	0.8%
⑤ 無回答	9.0%



問4 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看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	57.9%
② だいたいわかった	26.7%
③ あまりわからなかった	3.9%
④ 全然わからなかった	1.1%
⑤ 無回答	10.4%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

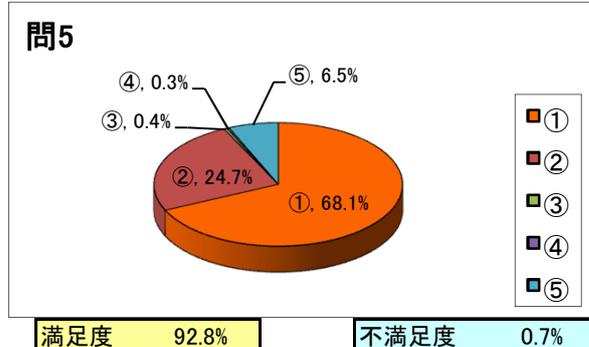
株式会社ニチイ学館

サービス名 訪問看護・介護予防訪問看護サービス

2. サービス内容について

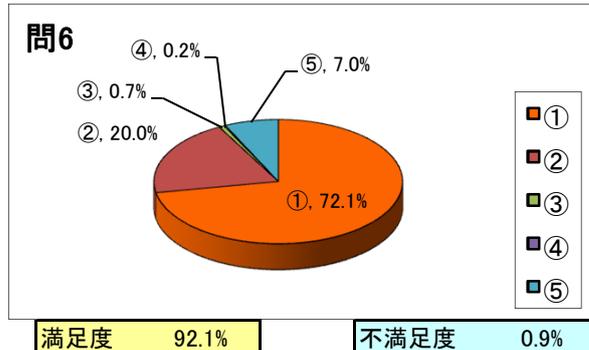
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 68.1%
だいたい守っている	② 24.7%
あまり守っていない	③ 0.4%
ほとんど守っていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 6.5%



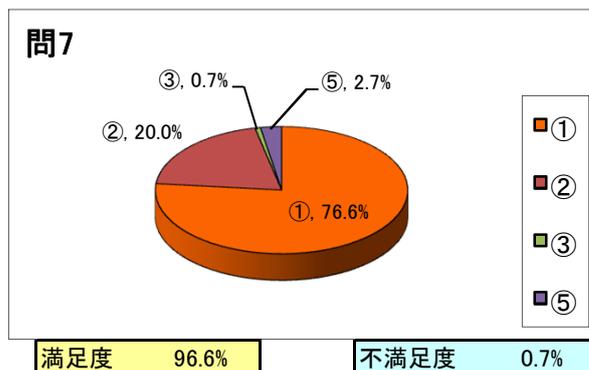
問6 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 72.1%
だいたい行われている	② 20.0%
あまり行われていない	③ 0.7%
行われていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 7.0%



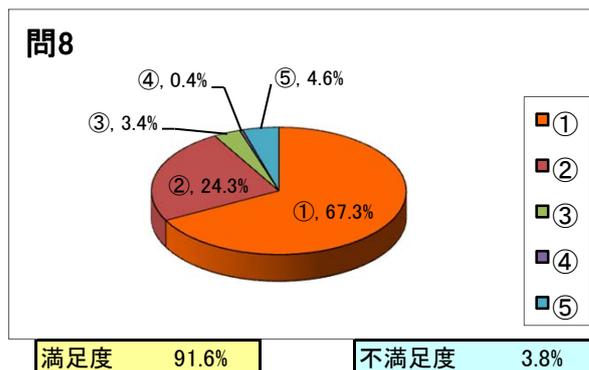
問7 ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 76.6%
だいたい行っている	② 20.0%
あまり行っていない	③ 0.7%
行っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.7%



問8 ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？

	割合
充分に感じる	① 67.3%
ある程度感じる	② 24.3%
あまり感じない	③ 3.4%
全く感じない	④ 0.4%
無回答	⑤ 4.6%



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

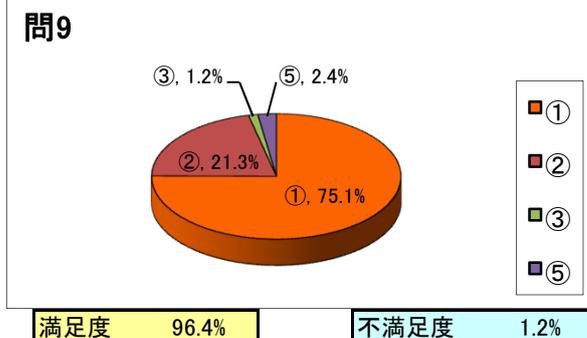
サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

3. 担当スタッフについて

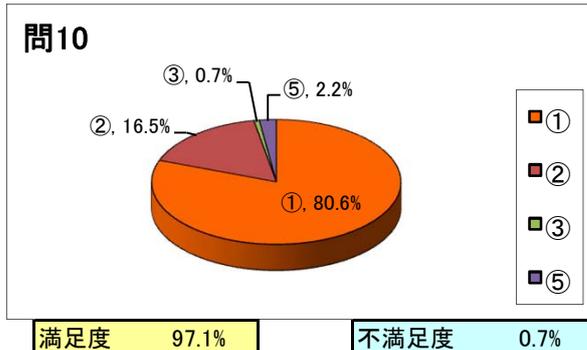
問9 訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 75.1%
ほぼ満足	② 21.3%
やや不満	③ 1.2%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.4%



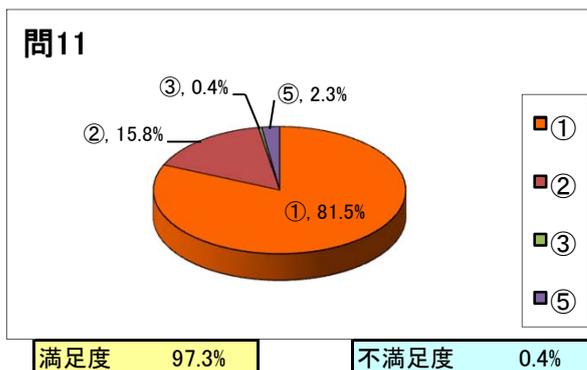
問10 訪問看護職員は、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 80.6%
ある程度気を配っている	② 16.5%
あまり気を配っていない	③ 0.7%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.2%



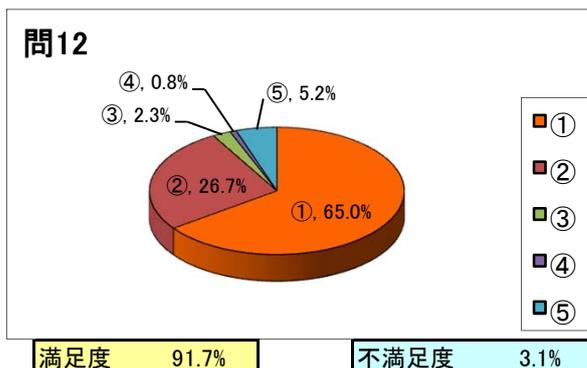
問11 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 81.5%
ある程度感じる	② 15.8%
あまり感じない	③ 0.4%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.3%



問12 訪問看護職員が記載する連絡ノートや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 65.0%
ある程度わかりやすい	② 26.7%
すこしわかりにくい	③ 2.3%
わかりにくい	④ 0.8%
無回答	⑤ 5.2%



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

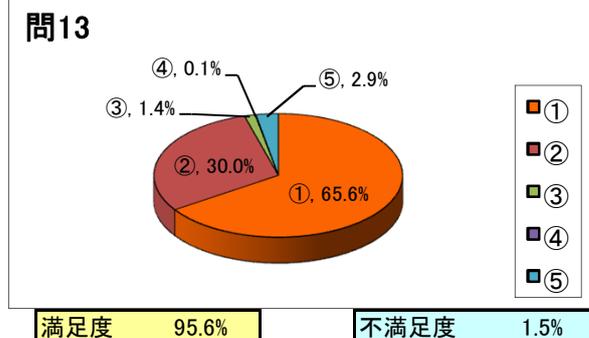
サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

4. 担当事業所の対応について

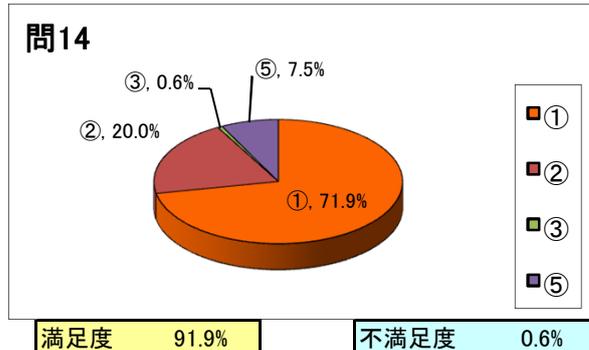
問13 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 65.6%
ほぼ満足	② 30.0%
やや不満	③ 1.4%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.9%



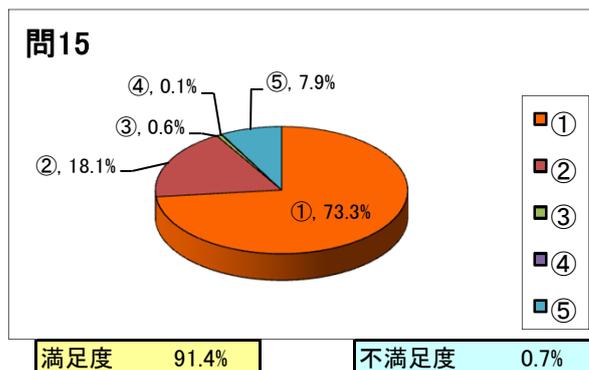
問14 ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 71.9%
ある程度行っていると感じる	② 20.0%
あまり行っていないと感じる	③ 0.6%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.5%



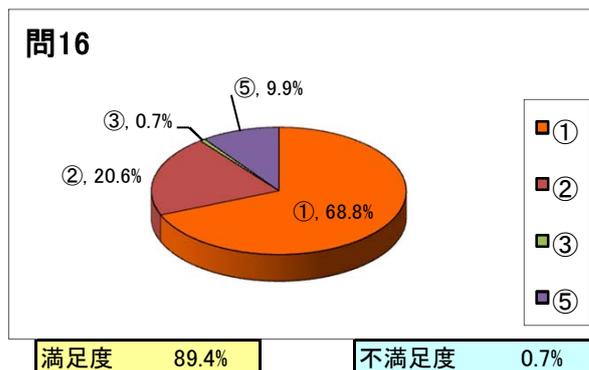
問15 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮（むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等）をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 73.3%
ある程度配慮していると感じる	② 18.1%
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 7.9%



問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？

	割合
いつも迅速に対応できている	① 68.8%
だいたい対応できている	② 20.6%
あまり対応できていない	③ 0.7%
全く対応できていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 9.9%



2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

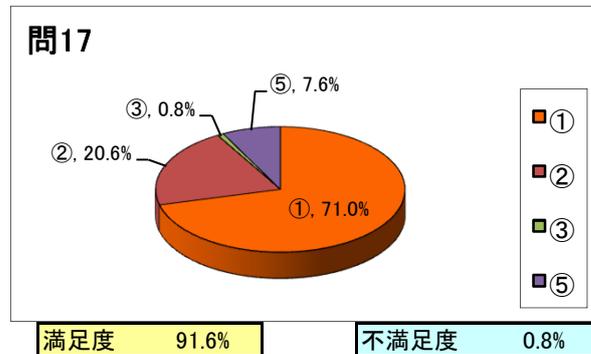
株式会社ニチイ学館

サービス名 訪問看護・介護予防訪問看護サービス

5. サービスの総合評価

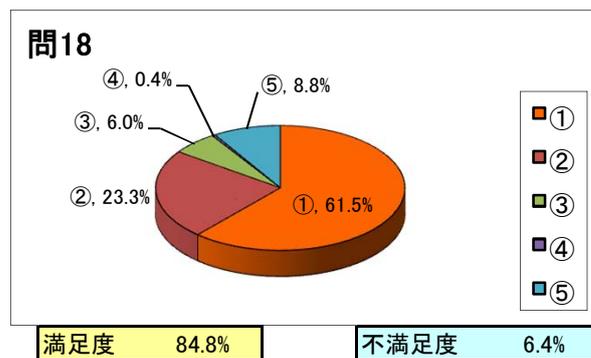
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 71.0%
ほぼ満足	② 20.6%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 7.6%



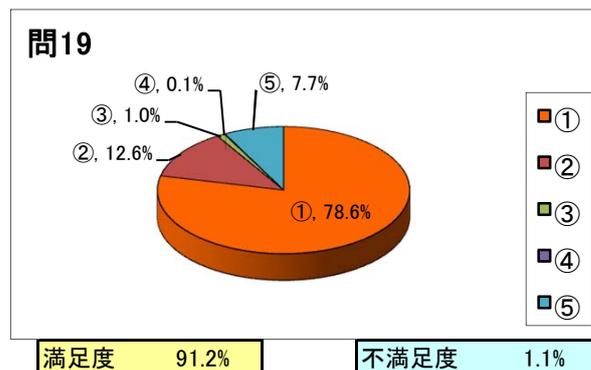
問18 ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 61.5%
すこし生活しやすくなった	② 23.3%
あまり変わらない	③ 6.0%
生活しにくくなった	④ 0.4%
無回答	⑤ 8.8%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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 78.6%
やや続けたい	② 12.6%
あまり続けたくない	③ 1.0%
続けたくない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.7%



問20 もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看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 50.4%
薦めてもよい	② 37.5%
あまり薦めたくない	③ 1.4%
絶対薦めない	④ 0.2%
無回答	⑤ 10.5%

