

# 2018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

居宅介護支援・介護予防支援サービス

## 目次

1	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
2	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	2ページ
3	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	3ページ
4	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	4ページ
5	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	5ページ
5	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	6ページ
5	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	7ページ
5	2018年顧客満足度調査集計結果【全体】	8ページ
5	2018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	14,836
調査票 回収数	12,533
回収率	84.5%

## 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	3,843
ご家族	8,488
その他(記入)	73
無回答	129
合計	12,533

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	536
要支援2	850
要介護1	3,626
要介護2	3,444
要介護3	1,950
要介護4	1,261
要介護5	756
無回答	110
合計	12,533

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	2,864
同居(ご夫婦のみ)	3,123
同居(子供さんと)	5,508
その他	956
無回答	82
合計	12,533

## 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	8,991	2,912	87	17	526	12,533	94.6
問2	8,426	2,823	176	36	1,072	12,533	93.9
問3	8,695	2,590	109	21	1,118	12,533	94.7
問4	8,634	2,502	201	42	1,154	12,533	94.2
問5	9,773	1,990	69	6	695	12,533	96.2
問6	8,525	2,981	230	49	748	12,533	93.4
問7	9,580	2,179	62	7	705	12,533	96.0
問8	9,004	2,665	124	7	733	12,533	94.8
問9	10,854	1,521	40	4	114	12,533	97.3
問10	11,127	1,258	16	2	130	12,533	97.9
問11	11,058	1,306	38	4	127	12,533	97.7
問12	11,941	413	10	3	166	12,533	99.3
問13	9,816	2,483	77	9	148	12,533	95.6
問14	10,610	1,749	33	2	139	12,533	97.0
問15	10,985	1,381	18	6	143	12,533	97.6
問16	9,872	1,899	31	7	724	12,533	96.6
問17	9,456	2,208	62	2	805	12,533	95.9
問18	8,663	2,738	337	2	793	12,533	93.6
問19	10,976	788	20	3	746	12,533	98.5
問20	7,729	3,939	74	9	782	12,533	92.9
合計	194,715	42,325	1,814	238	11,568	250,660	95.9

4 総合評価 **95.9**

5 合否判定 **合格** ※ 総合評価80点以上で合格判定とする

# 2018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

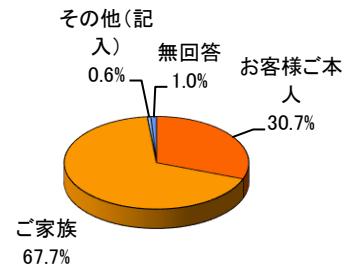
サービス名

居宅介護支援・介護予防支援サービス

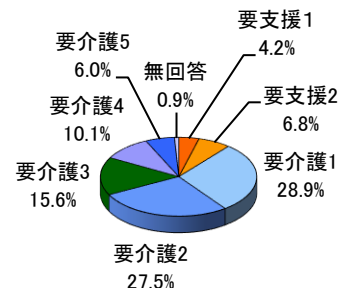
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	30.7%
	ご家族	67.7%
	その他(記入)	0.6%
	無回答	1.0%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	4.2%
	要支援2	6.8%
	要介護1	28.9%
	要介護2	27.5%
	要介護3	15.6%
	要介護4	10.1%
	要介護5	6.0%
	無回答	0.9%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	22.9%
	同居(ご夫婦のみ)	24.9%
	同居(子供さんと)	43.9%
	その他	7.6%
	無回答	0.7%

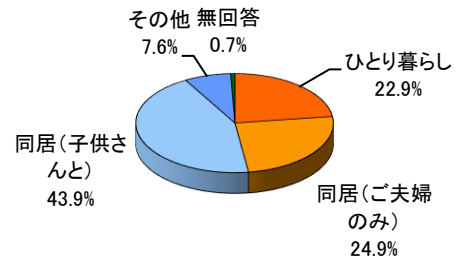
#### 回答者



#### 利用者の要介護度



#### 利用者の世帯構成

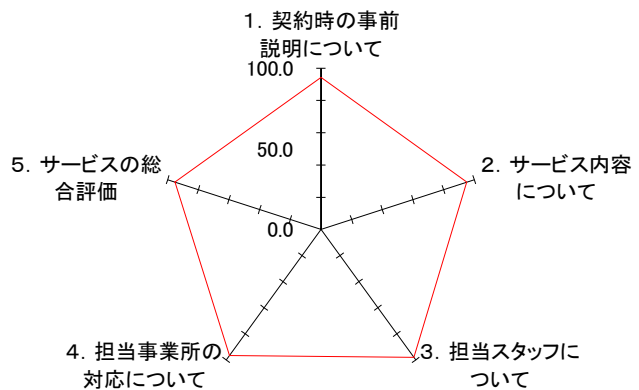


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

#### 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	94.3
2. サービス内容について	95.1
3. 担当スタッフについて	98.1
4. 担当事業所の対応について	96.7
5. サービスの総合評価	95.2
6. 総合評価	95.9

#### 顧客満足度 カテゴリー別結果



— 全体

# 2018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 居宅介護支援・介護予防支援サービス

		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>		4.7	94.3	11.0
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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	94.6	10.1
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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	93.9	11.7
問3	ニチイケアセンターは、介護保険制度や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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	94.7	10.5
問4	ニチイケアセンターは、居宅介護支援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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	4.7	94.2	11.9
<b>2. サービス内容について</b>		4.8	95.1	10.1
問5	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、充分な話し合いを行いましたか？	4.8	96.2	8.8
問6	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？	4.7	93.4	12.4
問7	ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を充分に反映させていますか？	4.8	96.0	8.9
問8	ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いますか？	4.7	94.8	10.2
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.9	98.1	6.3
問9	担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.9	97.3	7.5
問10	担当ケアマネジャーは、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)を行い、気を配っていますか？	4.9	97.9	6.5
問11	担当ケアマネジャーは、お客様に満足して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	97.7	7.1
問12	担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？	5.0	99.3	4.2
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.9	96.7	8.0
問13	ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、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？	4.8	95.6	9.4
問14	ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？	4.9	97.0	7.6
問15	ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援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？	4.9	97.6	6.9
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？	4.8	96.6	8.1
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.8	95.2	9.4
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？	4.8	95.9	8.9
問18	ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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	93.6	12.5
問19	今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	98.5	5.7
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居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.6	92.9	10.5

# 2018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

居宅介護支援・介護予防支援サービス

		法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
		1	2	3	4	0		1	2	3	4	0
		全 通 り そ の	大 体 り そ の	で あ ま り い く	全 く 違 う	無 回 答		全 通 り そ の	大 体 り そ の	で あ ま り い く	全 く 違 う	無 回 答
<b>1. 契約時の事前説明について</b>												
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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	34,746	10,827	573	116	3,870	50,132	69.3%	21.6%	1.1%	0.2%	7.7%
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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	8,991	2,912	87	17	526	12,533	71.8%	23.2%	0.7%	0.1%	4.2%
問3	ニチイケアセンターは、介護保険制度や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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	8,426	2,823	176	36	1,072	12,533	67.2%	22.5%	1.4%	0.3%	8.6%
問4	ニチイケアセンターは、居宅介護支援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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	8,695	2,590	109	21	1,118	12,533	69.3%	20.7%	0.9%	0.2%	8.9%
問4	ニチイケアセンターは、居宅介護支援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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。	8,634	2,502	201	42	1,154	12,533	68.9%	20.0%	1.6%	0.3%	9.2%
<b>2. サービス内容について</b>												
問5	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、十分な話し合いを行いましたか？	36,882	9,815	485	69	2,881	50,132	73.6%	19.6%	1.0%	0.1%	5.7%
問6	ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？	9,773	1,990	69	6	695	12,533	78.0%	15.9%	0.6%	0.0%	5.5%
問7	ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を充分に反映させていますか？	8,525	2,981	230	49	748	12,533	68.0%	23.8%	1.8%	0.4%	6.0%
問8	ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いますか？	9,580	2,179	62	7	705	12,533	76.4%	17.4%	0.5%	0.1%	5.6%
問8	ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いますか？	9,004	2,665	124	7	733	12,533	71.8%	21.3%	1.0%	0.1%	5.8%
<b>3. 担当スタッフについて</b>												
問9	担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	44,980	4,498	104	13	537	50,132	89.7%	9.0%	0.2%	0.0%	1.1%
問10	担当ケアマネジャーは、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)を行い、気を配っていますか？	10,854	1,521	40	4	114	12,533	86.7%	12.1%	0.3%	0.0%	0.9%
問11	担当ケアマネジャーは、お客様に満足して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？	11,127	1,258	16	2	130	12,533	88.9%	10.0%	0.1%	0.0%	1.0%
問12	担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？	11,058	1,306	38	4	127	12,533	88.3%	10.4%	0.3%	0.0%	1.0%
問12	担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？	11,941	413	10	3	166	12,533	95.3%	3.3%	0.1%	0.0%	1.3%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>												
問13	ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、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？	41,283	7,512	159	24	1,154	50,132	82.3%	15.0%	0.3%	0.0%	2.3%
問14	ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	9,816	2,483	77	9	148	12,533	78.3%	19.8%	0.6%	0.1%	1.2%
問15	ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援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？	10,610	1,749	33	2	139	12,533	84.6%	14.0%	0.3%	0.0%	1.1%
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？	10,985	1,381	18	6	143	12,533	87.8%	11.0%	0.1%	0.0%	1.1%
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？	9,872	1,899	31	7	724	12,533	78.7%	15.2%	0.2%	0.1%	5.8%
<b>5. サービスの総合評価</b>												
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？	36,824	9,673	493	16	3,126	50,132	73.5%	19.3%	1.0%	0.0%	6.2%
問18	ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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？	9,456	2,208	62	2	805	12,533	75.5%	17.6%	0.5%	0.0%	6.4%
問19	今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を続けたいと思いますか？	8,663	2,738	337	2	793	12,533	69.2%	21.8%	2.7%	0.0%	6.3%
問19	今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を続けたいと思いますか？	10,976	788	20	3	746	12,533	87.5%	6.3%	0.2%	0.0%	6.0%
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居宅介護支援・介護予防支援サービスの利用を薦めたいと思いますか？	7,729	3,939	74	9	782	12,533	61.7%	31.4%	0.6%	0.1%	6.2%

# 2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

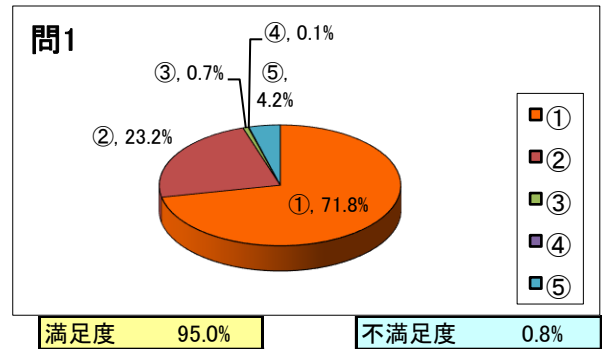
株式会社ニチイ学館

## サービス名 居宅介護支援・介護予防支援サービス

### 1. 契約時の事前説明について

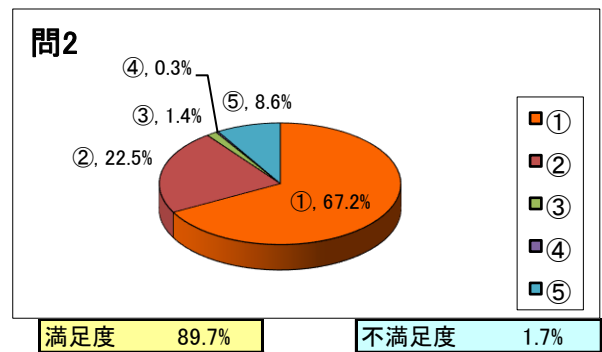
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
充分に感じた	① 71.8%
ある程度感じた	② 23.2%
あまり感じなかった	③ 0.7%
全然感じなかった	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.2%



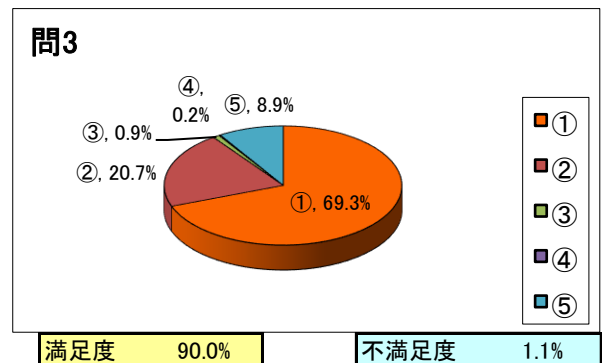
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
充分に行っていた	① 67.2%
ある程度行っていた	② 22.5%
あまり行っていなかった	③ 1.4%
行っていなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 8.6%



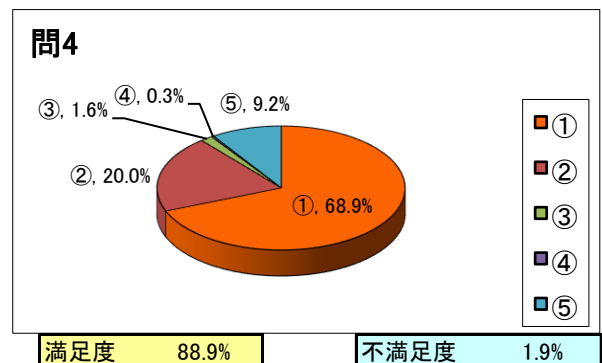
問3 ニチイケアセンターは、介護保険制度や介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
とても良くわかった	① 69.3%
だいたいわかった	② 20.7%
あまりわからなかった	③ 0.9%
全然わからなかった	④ 0.2%
無回答	⑤ 8.9%



問4 ニチイケアセンターは、居宅介護支援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？ ※要介護1～5の方のみ、お答え下さい。

	割合
とても良くわかった	① 68.9%
だいたいわかった	② 20.0%
あまりわからなかった	③ 1.6%
全然わからなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 9.2%



# 2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

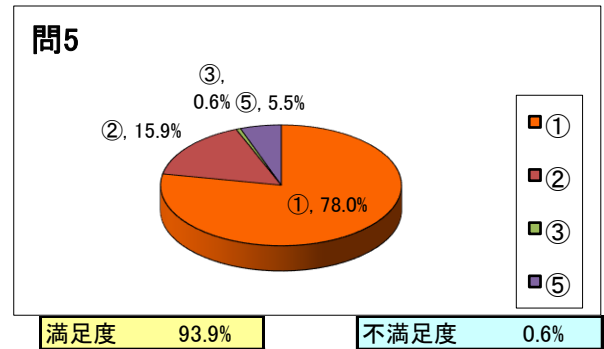
株式会社ニチイ学館

## サービス名 居宅介護支援・介護予防支援サービス

### 2. サービス内容について

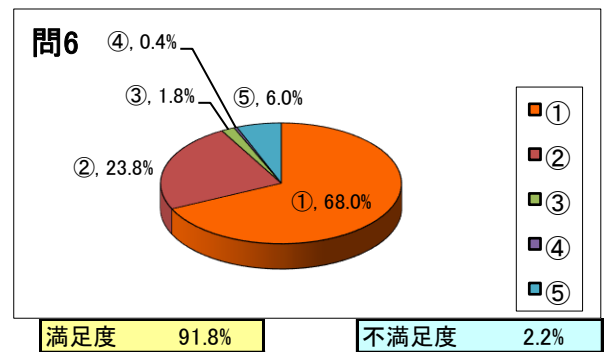
問5 ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、ご利用者及びご家族の希望をお聞きし、十分な話し合いを行いましたか？

	割合
十分に話し合えた	① 78.0%
ある程度話し合えた	② 15.9%
あまり話し合えなかった	③ 0.6%
全く話し合えなかった	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.5%



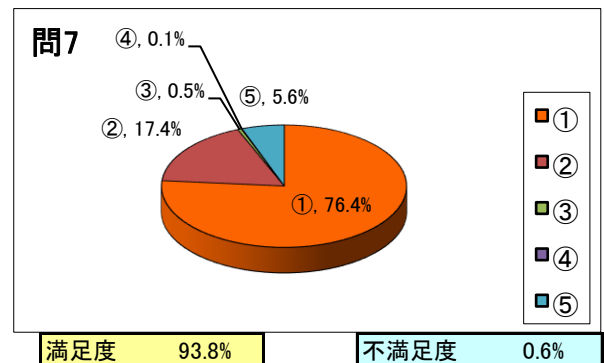
問6 ニチイケアセンターはケアプラン・介護予防ケアプランを立てる際、いろいろな介護サービスの内容や事業所を紹介しましたか？

	割合
十分に紹介していた	① 68.0%
ある程度紹介していた	② 23.8%
あまり紹介していなかった	③ 1.8%
紹介していなかった	④ 0.4%
無回答	⑤ 6.0%



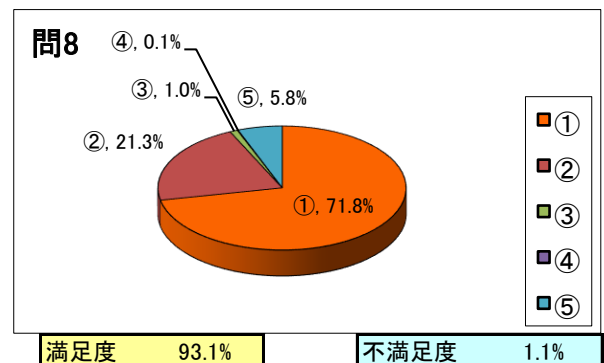
問7 ニチイケアセンターは、ケアプラン・介護予防ケアプランにお客様本人の身体状況や要望を十分に反映させていますか？

	割合
十分に反映させている	① 76.4%
ある程度反映させている	② 17.4%
あまり反映させていない	③ 0.5%
全く反映させていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.6%



問8 ニチイケアセンターは、お客様からの相談や要望、身体状況の変化等に応じて、定期的にケアプラン・介護予防ケアプランを見直し、改善していると思いますか？

	割合
良く改善している	① 71.8%
ある程度改善している	② 21.3%
あまり改善していない	③ 1.0%
全く改善していない	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.8%





# 2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

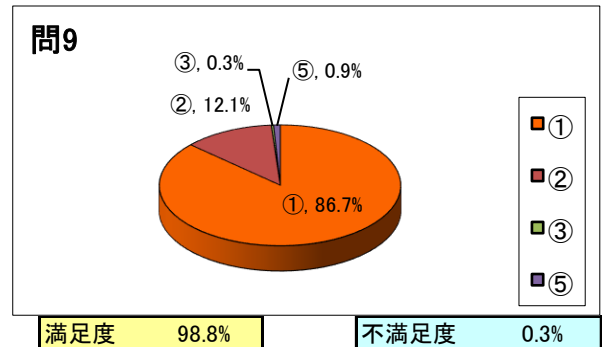
株式会社ニチイ学館

サービス名  
居宅介護支援・介護予防支援サービス

### 3. 担当スタッフについて

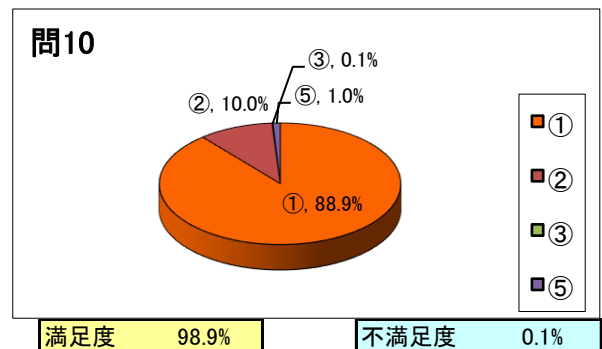
問9 担当ケアマネジャーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 86.7%
ほぼ満足	② 12.1%
やや不満	③ 0.3%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.9%



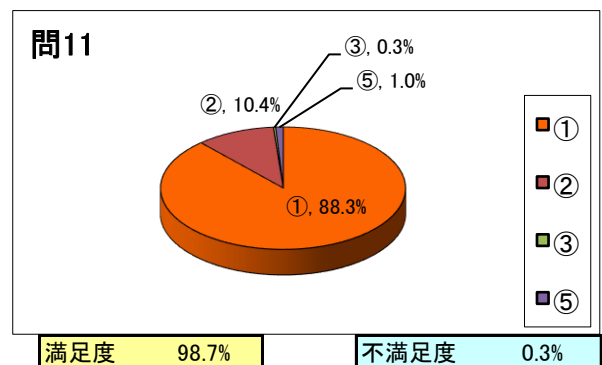
問10 担当ケアマネジャーは、お客様本人のご希望や尊厳に配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないように)を行い、気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 88.9%
ある程度気を配っている	② 10.0%
あまり気を配っていない	③ 0.1%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.0%



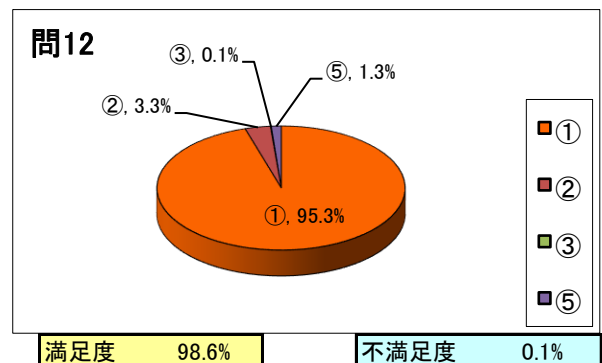
問11 担当ケアマネジャーは、お客様に満足していただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 88.3%
ある程度感じる	② 10.4%
あまり感じない	③ 0.3%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.0%



問12 担当ケアマネジャーは、毎月お客様宅を訪問し、お客様本人の状態や介護サービスの状況等を把握しようとしていますか？

	割合
毎月訪問し、把握しようとしている	① 95.3%
毎月ではないが訪問し、把握しようとしている	② 3.3%
訪問頻度が少なく、あまり把握しようとしていない	③ 0.1%
ほとんど訪問がなく、把握しようとしていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.3%



# 2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

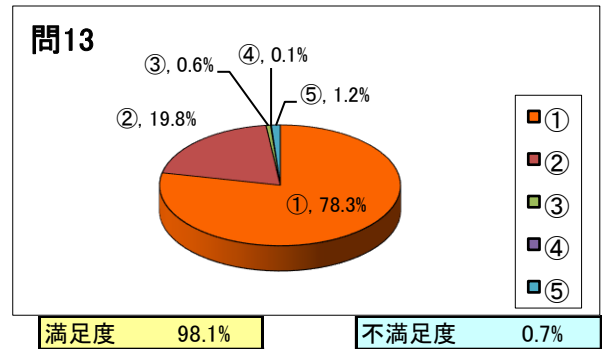
株式会社ニチイ学館

サービス名  
居宅介護支援・介護予防支援サービス

### 4. 担当事業所の対応について

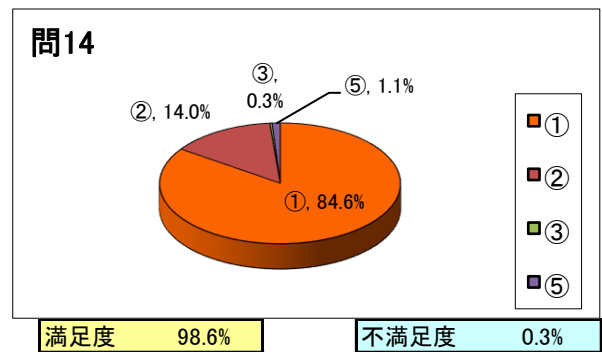
問13 ニチイケアセンター及び担当ケアマネジャーによる、介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 78.3%
ほぼ満足	② 19.8%
やや不満	③ 0.6%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.2%



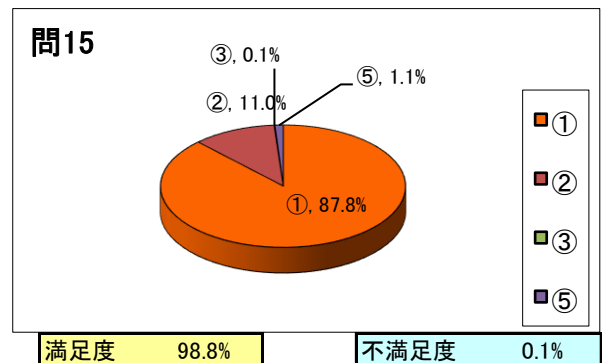
問14 ニチイケアセンターは、介護知識の向上や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ケアマネジャーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 84.6%
ある程度行っていると感じる	② 14.0%
あまり行っていないと感じる	③ 0.3%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.1%



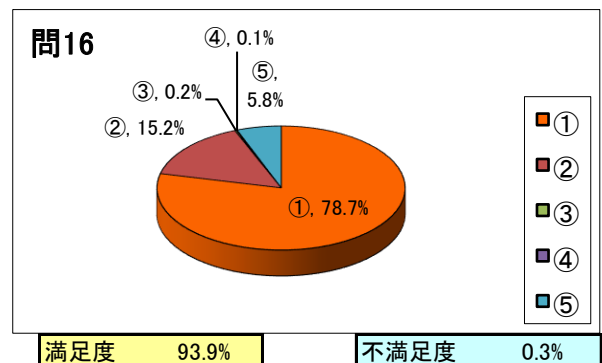
問15 ニチイケアセンターは、居宅介護支援・介護予防支援サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 87.8%
ある程度配慮していると感じる	② 11.0%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.1%
全く配慮していないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.1%



問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に担当ケアマネジャーに伝わりますか？

	割合
いつも迅速に伝わる	① 78.7%
だいたい伝わる	② 15.2%
あまり伝わっていない	③ 0.2%
伝わらないことが多い	④ 0.1%
無回答	⑤ 5.8%





# 2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

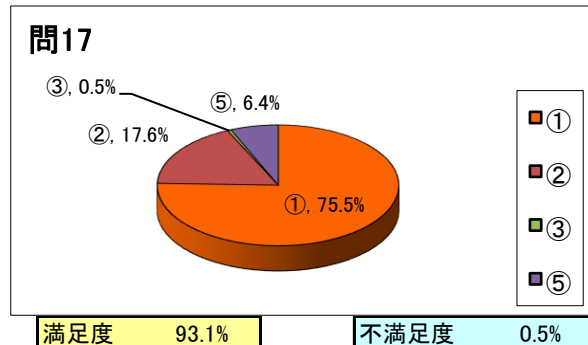
株式会社ニチイ学館

## サービス名 居宅介護支援・介護予防支援サービス

### 5. サービスの総合評価

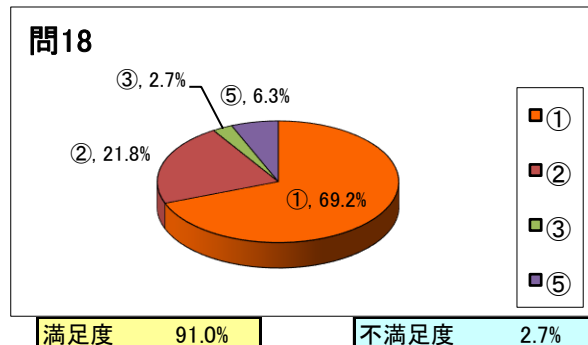
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 75.5%
ほぼ満足	② 17.6%
やや不満	③ 0.5%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 6.4%



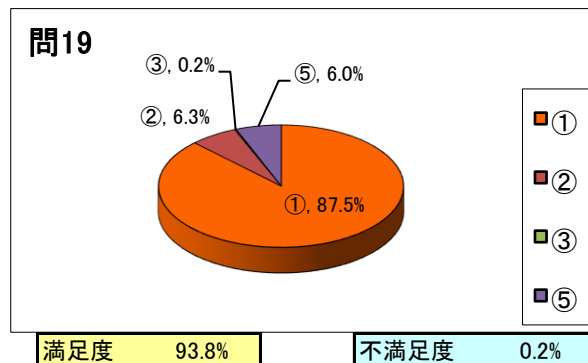
問18 ニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 69.2%
すこし生活しやすくなった	② 21.8%
あまり変わらない	③ 2.7%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 6.3%



問19 今後もニチイケアセンターの居宅介護支援・介護予防支援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 87.5%
やや続けたい	② 6.3%
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 6.0%



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居宅介護支援・介護予防支援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 61.7%
薦めてもよい	② 31.4%
あまり薦めたくない	③ 0.6%
絶対薦めない	④ 0.1%
無回答	⑤ 6.2%

