

# 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

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

## 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	968
調査票 回収数	637
回収率	65.8%

## 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	123
ご家族	496
その他(記入)	12
無回答	6
合計	637

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	32
要支援2	56
要介護1	150
要介護2	154
要介護3	110
要介護4	73
要介護5	49
無回答	13
合計	637

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	178
同居(ご夫婦のみ)	117
同居(子供さんと)	304
その他	36
無回答	2
合計	637

## 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	408	205	11	5	8	637	91.8
問2	364	223	31	10	9	637	88.7
問3	253	316	31	7	30	637	85.6
問4	338	213	40	10	36	637	87.6
問5	329	270	9	1	28	637	90.1
問6	435	163	10	4	25	637	93.2
問7	286	267	33	7	44	637	86.7
問8	278	261	28	9	61	637	86.8
問9	405	169	6	0	57	637	93.6
問10	472	142	7	1	15	637	94.6
問11	476	139	10	1	11	637	94.5
問12	401	175	28	8	25	637	90.5
問13	343	249	25	5	15	637	88.9
問14	430	189	8	1	9	637	93.1
問15	476	143	4	0	14	637	95.0
問16	428	132	22	9	46	637	92.1
問17	366	212	16	4	39	637	90.8
問18	414	167	22	1	33	637	92.2
問19	288	249	48	7	45	637	85.8
問20	307	271	21	2	36	637	88.6
合計	7,497	4,155	410	92	586	12,740	90.5

4 総合評価 **90.5**

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

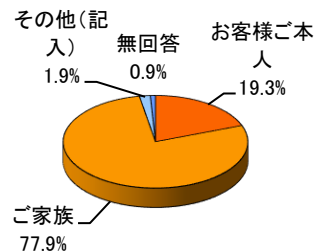
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

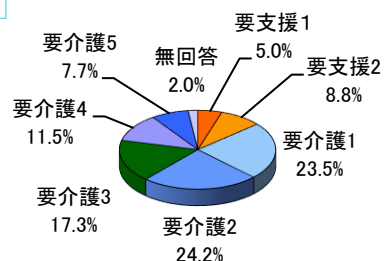
### 回答者

## 6 回答者・利用者について

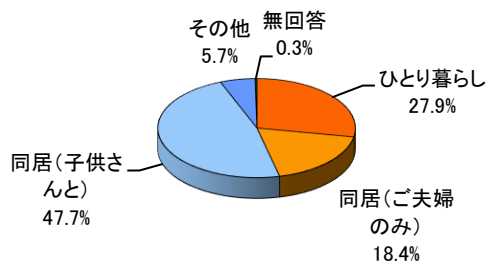
		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	19.3%
	ご家族	77.9%
	その他(記入)	1.9%
	無回答	0.9%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	5.0%
	要支援2	8.8%
	要介護1	23.5%
	要介護2	24.2%
	要介護3	17.3%
	要介護4	11.5%
	要介護5	7.7%
	無回答	2.0%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	27.9%
	同居(ご夫婦のみ)	18.4%
	同居(子供さんと)	47.7%
	その他	5.7%
	無回答	0.3%



### 利用者の要介護度



### 利用者の世帯構成

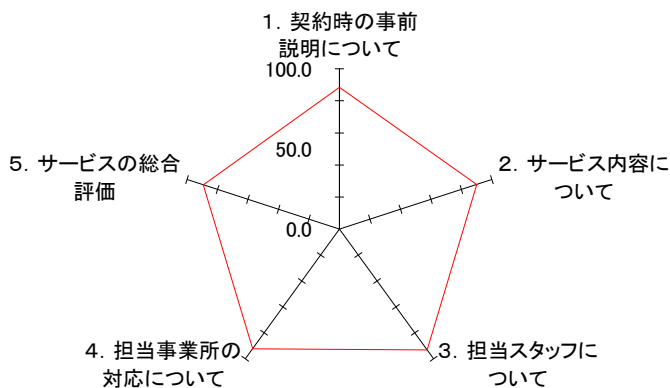


## 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

### 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	88.4
2. サービス内容について	90.1
3. 担当スタッフについて	93.2
4. 担当事業所の対応について	92.3
5. サービスの総合評価	89.4
6. 総合評価	90.5

### 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

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

		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>		4.4	88.4	16.2
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	91.8	13.3
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？	4.4	88.7	17.1
問3	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	4.3	85.6	16.1
問4	ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	4.4	87.6	18.3
<b>2. サービス内容について</b>		4.5	90.1	13.8
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、約束の送迎の時間を守っていますか？	4.5	90.1	12.0
問6	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介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？	4.7	93.2	12.7
問7	ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	4.3	86.7	16.7
問8	ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？	4.3	86.8	16.8
問9	ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保てていると思いますか？	4.7	93.6	10.6
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.6	93.2	12.8
問10	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？	4.7	94.6	10.6
問11	ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、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？	4.7	94.5	11.2
問12	ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？	4.5	90.5	16.5
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.6	92.3	13.1
問13	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	4.4	88.9	15.3
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をしっかり行っていると感じますか？	4.7	93.1	11.3
問15	ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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	95.0	9.5
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？	4.6	92.1	16.1
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.5	89.4	15.0
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？	4.5	90.8	14.0
問18	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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	92.2	13.8
問19	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？	4.3	85.8	18.3
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小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.4	88.6	14.1

# 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

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

	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 そ の	で あ ま り い く	全 く 違 う	無 回 答		全 通 り そ の	大 体 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	1,363	957	113	32	83	2,548	53.5%	37.6%	4.4%	1.3%	3.3%	
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？	408	205	11	5	8	637	64.0%	32.2%	1.7%	0.8%	1.3%
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？	364	223	31	10	9	637	57.1%	35.0%	4.9%	1.6%	1.4%
問3	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	253	316	31	7	30	637	39.7%	49.6%	4.9%	1.1%	4.7%
問4	ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	338	213	40	10	36	637	53.0%	33.4%	6.3%	1.6%	5.7%
<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、訪問日時やサービス提供時間、約束の送迎の時間を守っていますか？	1,733	1,130	86	21	215	3,185	54.4%	35.5%	2.7%	0.7%	6.8%
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、約束の送迎の時間を守っていますか？	329	270	9	1	28	637	51.6%	42.4%	1.4%	0.2%	4.4%
問6	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介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？	435	163	10	4	25	637	68.3%	25.6%	1.6%	0.6%	3.9%
問7	ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	286	267	33	7	44	637	44.9%	41.9%	5.2%	1.1%	6.9%
問8	ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？	278	261	28	9	61	637	43.6%	41.0%	4.4%	1.4%	9.6%
問9	ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、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？	405	169	6	0	57	637	63.7%	26.5%	0.9%	0.0%	8.9%
<b>3. 担当スタッフについて</b>												
問10	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？	1,349	456	45	10	51	1,911	70.6%	23.9%	2.4%	0.5%	2.7%
問10	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？	472	142	7	1	15	637	74.0%	22.3%	1.1%	0.2%	2.4%
問11	ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、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？	476	139	10	1	11	637	74.7%	21.8%	1.6%	0.2%	1.7%
問12	ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？	401	175	28	8	25	637	62.9%	27.5%	4.4%	1.3%	3.9%
<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による、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	1,677	713	59	15	84	2,548	65.8%	28.0%	2.3%	0.6%	3.3%
問13	ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	343	249	25	5	15	637	53.8%	39.1%	3.9%	0.8%	2.4%
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をしっかりと行っていると感じますか？	430	189	8	1	9	637	67.4%	29.7%	1.3%	0.2%	1.4%
問15	ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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探ったり、他者の個人情報を探したりしない等)をしていると感じますか？	476	143	4	0	14	637	74.8%	22.4%	0.6%	0.0%	2.2%
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？	428	132	22	9	46	637	67.2%	20.7%	3.5%	1.4%	7.2%
<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小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？	1,375	899	107	14	153	2,548	54.0%	35.3%	4.2%	0.5%	6.0%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？	366	212	16	4	39	637	57.5%	33.3%	2.5%	0.6%	6.1%
問18	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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？	414	167	22	1	33	637	64.9%	26.2%	3.5%	0.2%	5.2%
問19	ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？	288	249	48	7	45	637	45.2%	39.1%	7.5%	1.1%	7.1%
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小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	307	271	21	2	36	637	48.2%	42.5%	3.3%	0.3%	5.7%

# 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

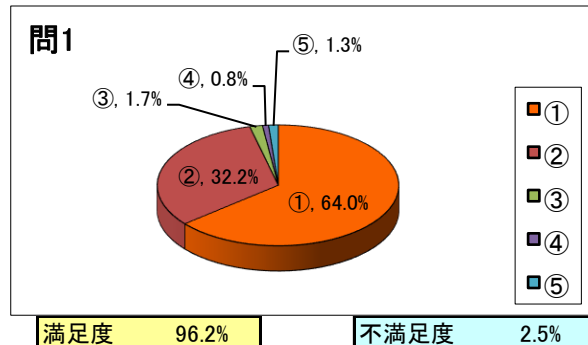
## サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

### 1. 契約時の事前説明について

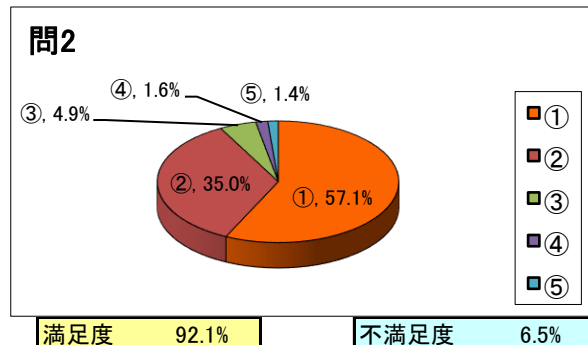
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
十分に感じた	① 64.0%
ある程度感じた	② 32.2%
あまり感じなかった	③ 1.7%
全く感じなかった	④ 0.8%
無回答	⑤ 1.3%



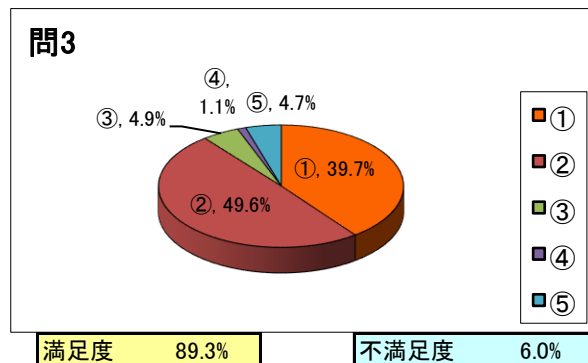
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 57.1%
ある程度行っていた	② 35.0%
あまり行っていなかった	③ 4.9%
行っていなかった	④ 1.6%
無回答	⑤ 1.4%



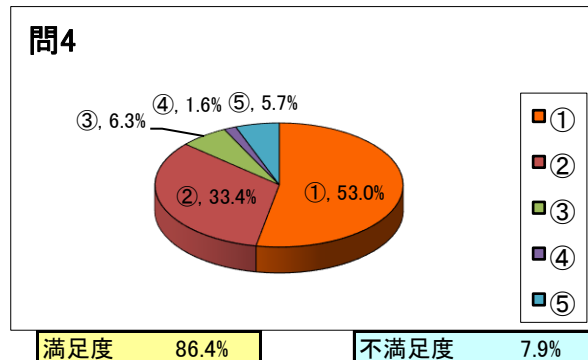
問3 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
とても良くわかった	① 39.7%
だいたいわかった	② 49.6%
あまりわからなかった	③ 4.9%
全然わからなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 4.7%



問4 ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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
十分に感じた	① 53.0%
ある程度感じた	② 33.4%
あまり感じなかった	③ 6.3%
全然感じなかった	④ 1.6%
無回答	⑤ 5.7%



# 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

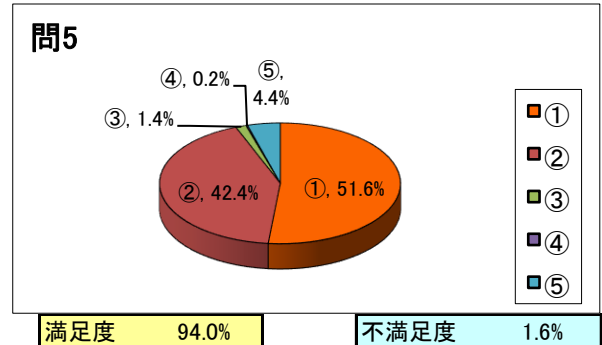
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

## 2. サービス内容について

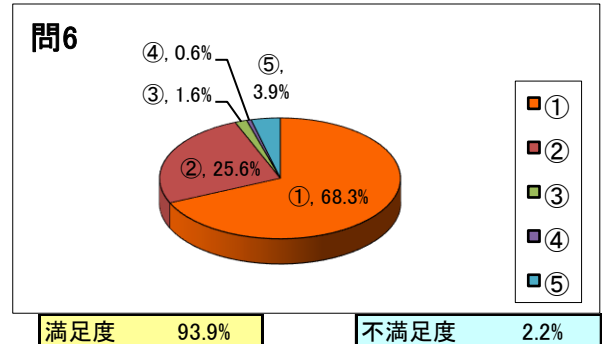
問5 ニチイケアセンターは、訪問日時やサービス提供時間、約束の送迎の時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 51.6%
だいたい守っている	② 42.4%
あまり守っていない	③ 1.4%
ほとんど守っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 4.4%



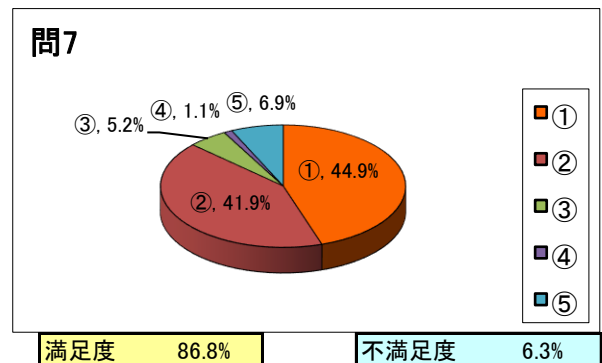
問6 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 68.3%
だいたい行われている	② 25.6%
あまり行われていない	③ 1.6%
行われていない	④ 0.6%
無回答	⑤ 3.9%



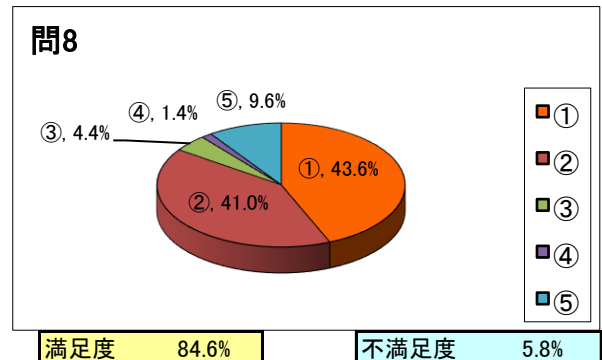
問7 ニチイケアセンターの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 44.9%
ほぼ満足	② 41.9%
やや不満	③ 5.2%
不満	④ 1.1%
無回答	⑤ 6.9%



問8 ニチイケアセンターの定期的な行事(アクティビティ)、外出レクリエーションの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 43.6%
ほぼ満足	② 41.0%
やや不満	③ 4.4%
不満	④ 1.4%
無回答	⑤ 9.6%





# 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

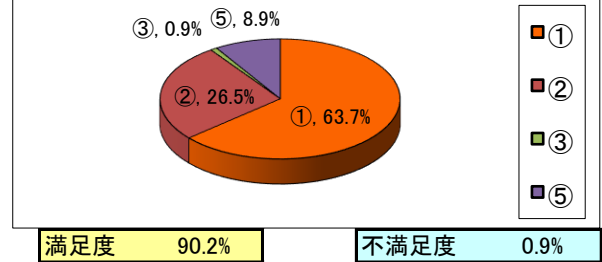
## サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

問9 ニチイケアセンターの施設内や宿泊室は、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
十分に保っている	① 63.7%
ある程度保っている	② 26.5%
あまり保っていない	③ 0.9%
全く保っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 8.9%

問9

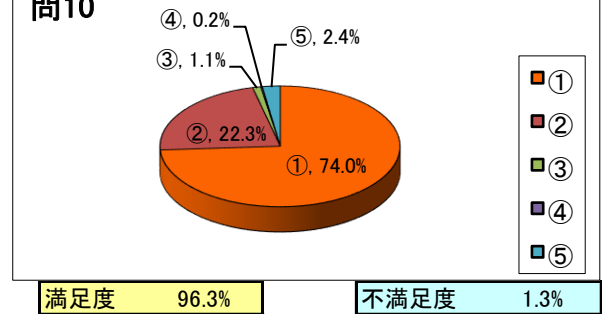


## 3. 担当スタッフについて

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 74.0%
ある程度気を配っている	② 22.3%
あまり気を配っていない	③ 1.1%
全く気を配っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.4%

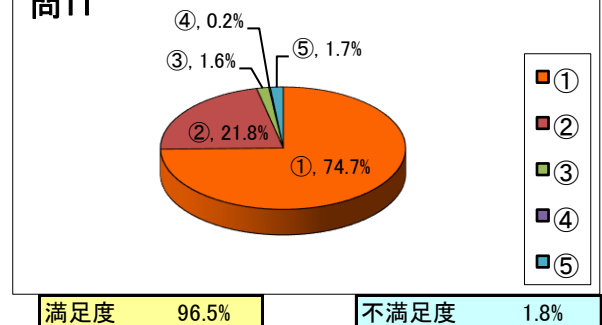
問10



問11 ニチイケアセンターのスタッフは、言葉づかいや礼儀・態度に気を配っており、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 74.7%
ある程度感じる	② 21.8%
あまり感じない	③ 1.6%
全く感じない	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.7%

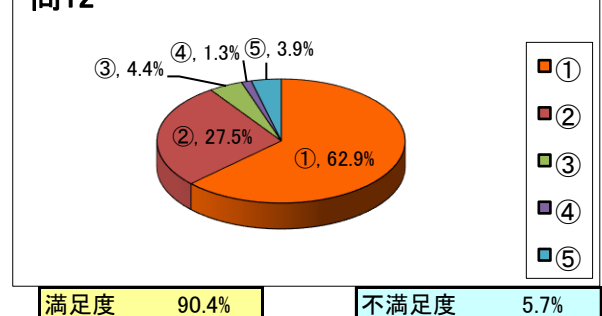
問11



問12 ニチイケアセンターのスタッフが記入する通いサービス連絡帳やサービス実施報告書などの記載はわかりやすいですか？

	割合
わかりやすい	① 62.9%
ある程度わかりやすい	② 27.5%
すこしわかりにくい	③ 4.4%
わかりにくい	④ 1.3%
無回答	⑤ 3.9%

問12



# 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

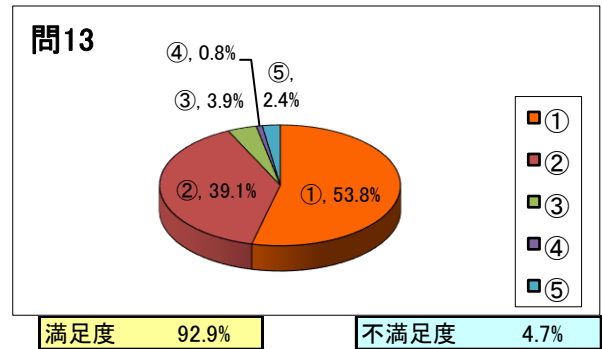
## サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

### 4. 担当事業所の対応について

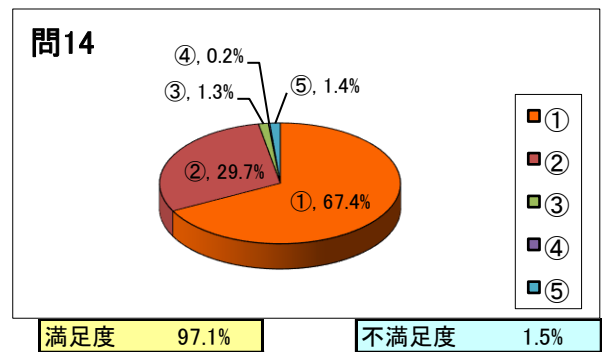
問13 ニチイケアセンターによる、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 53.8%
ほぼ満足	② 39.1%
やや不満	③ 3.9%
不満	④ 0.8%
無回答	⑤ 2.4%



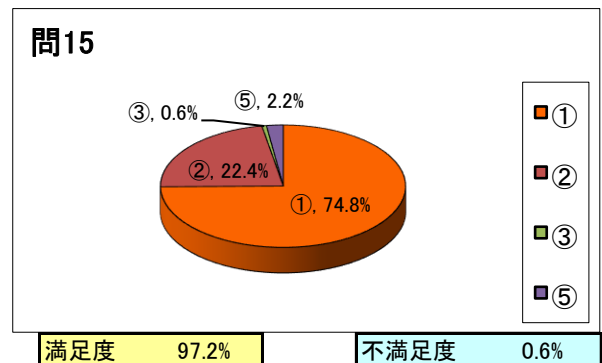
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかりと行っていると感じる	① 67.4%
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 1.3%
全く行っていないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.4%



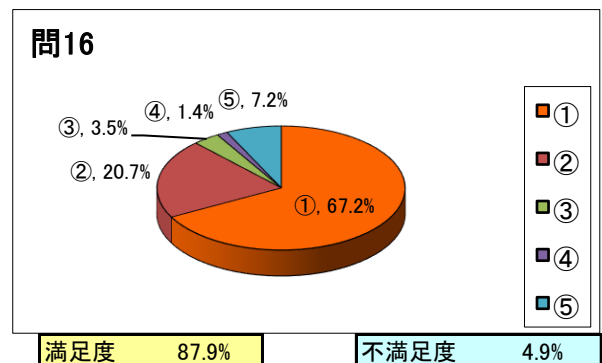
問15 ニチイケアセンターは、小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知ったり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 74.8%
ある程度配慮していると感じる	② 22.4%
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 0.0%
無回答	⑤ 2.2%



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
定期的を確認している	① 67.2%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 20.7%
あまり確認していない	③ 3.5%
全く確認していない	④ 1.4%
無回答	⑤ 7.2%





# 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

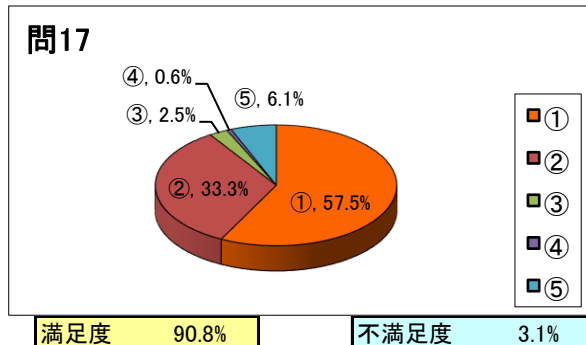
サービス名

小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービス

## 5. サービスの総合評価

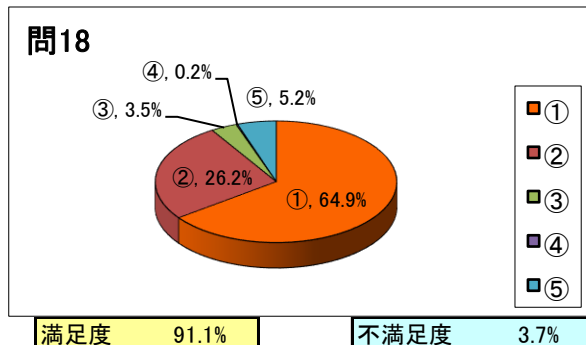
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 57.5%
ほぼ満足	② 33.3%
やや不満	③ 2.5%
不満	④ 0.6%
無回答	⑤ 6.1%



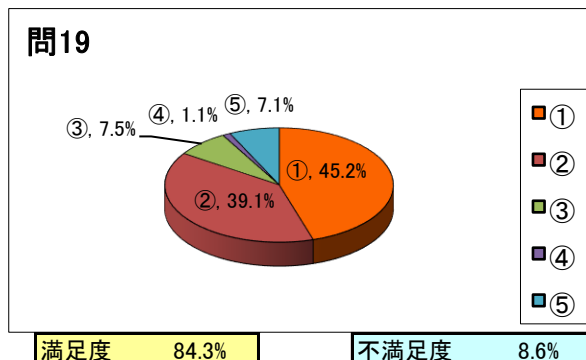
問18 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 64.9%
すこし生活しやすくなった	② 26.2%
あまり変わらない	③ 3.5%
生活しにくくなった	④ 0.2%
無回答	⑤ 5.2%



問19 ニチイケアセンターの小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの利用することで、地域住民との交流のもと、地域に密着し、お客様らしい在宅生活を継続していると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 45.2%
ある程度感じる	② 39.1%
あまり感じない	③ 7.5%
全く感じない	④ 1.1%
無回答	⑤ 7.1%



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小規模多機能型居宅介護・介護予防小規模多機能型居宅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 48.2%
薦めてもよい	② 42.5%
あまり薦めたくない	③ 3.3%
絶対薦めない	④ 0.3%
無回答	⑤ 5.7%

