

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
障がい福祉サービス

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	5,712
調査票 回収数	4,745
回収率	83.1%

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	2,951
ご家族	1,591
その他(記入)	137
無回答	66
合計	4,745

■問イ お客様の障害種別・障害程度区分

	人数
身体障害:区分1~3	1,221
身体障害:区分4~6	986
知的障害:区分1~3	420
知的障害:区分4~6	243
精神障害:区分1~3	1,330
精神障害:区分4~6	157
障害児	0
無回答	388
合計	4,745

■問ウ 同居家族

	人数
一人暮らし	2,032
親・兄弟	1,640
配偶者	575
その他	464
無回答	34
合計	4,745

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	2,914	1,570	128	44	89	4,745	90.9
問2	2,530	1,671	287	109	148	4,745	87.1
問3	2,779	1,628	176	46	116	4,745	89.9
問4	2,779	1,479	268	91	128	4,745	88.5
問5	3,755	911	26	10	43	4,745	95.6
問6	3,840	803	24	14	64	4,745	96.0
問7	3,669	964	40	11	61	4,745	95.2
問8	3,289	1,217	63	9	167	4,745	93.7
問9	3,523	1,070	61	14	77	4,745	94.4
問10	3,727	875	47	12	84	4,745	95.4
問11	3,806	815	38	11	75	4,745	95.8
問12	3,238	1,190	115	50	152	4,745	92.4
問13	2,866	1,607	155	23	94	4,745	90.7
問14	3,528	1,048	52	13	104	4,745	94.6
問15	3,646	920	56	12	111	4,745	95.1
問16	2,698	1,329	341	159	218	4,745	86.8
問17	3,218	1,329	84	20	94	4,745	92.9
問18	3,466	1,098	75	9	97	4,745	94.2
問19	4,169	455	18	9	94	4,745	97.7
問20	2,753	1,755	81	19	137	4,745	91.0
合計	66,193	23,734	2,135	685	2,153	94,900	92.9

4 総合評価 **92.9**

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

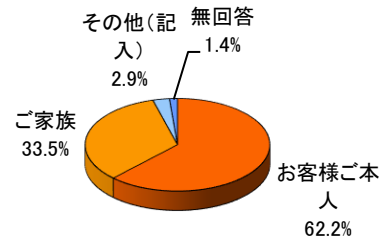
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

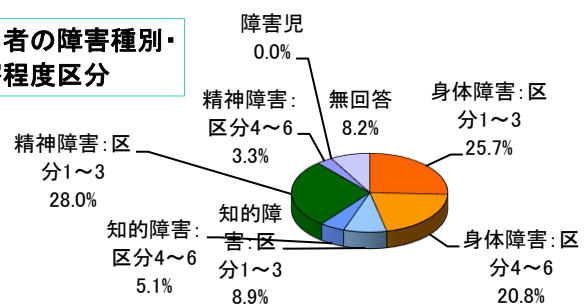
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	62.2%
	ご家族	33.5%
	その他(記入)	2.9%
	無回答	1.4%
利用者の障害種別・障害程度区分 (%)	身体障害:区分1~3	25.7%
	身体障害:区分4~6	20.8%
	知的障害:区分1~3	8.9%
	知的障害:区分4~6	5.1%
	精神障害:区分1~3	28.0%
	精神障害:区分4~6	3.3%
	障害児	0.0%
	無回答	8.2%
同居家族 (%)	一人暮らし	42.8%
	親・兄弟	34.6%
	配偶者	12.1%
	その他	9.8%
	無回答	0.7%

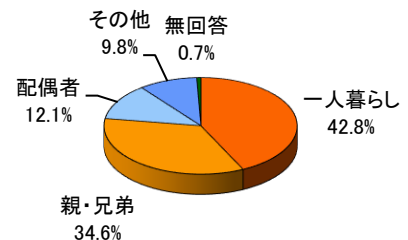
回答者



利用者の障害種別・障害程度区分



同居家族

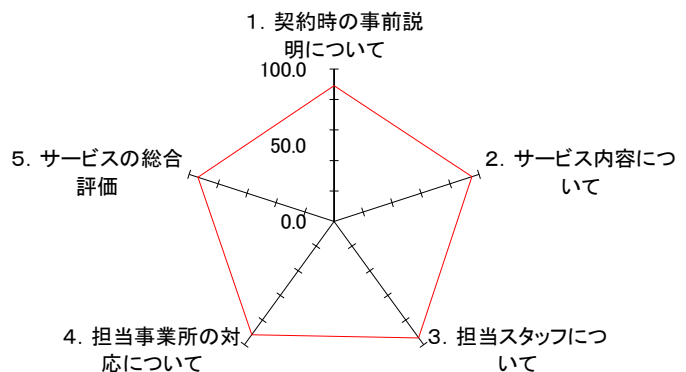


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	89.1
2. サービス内容について	95.1
3. 担当スタッフについて	94.5
4. 担当事業所の対応について	91.8
5. サービスの総合評価	93.9
6. 総合評価	92.9

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 障がい福祉サービス

		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	89.1	16.8
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？	4.5	90.9	14.5
問2	ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法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	87.1	18.8
問3	ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4.5	89.9	15.5
問4	ニチイケアセンターは、障がい福祉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	88.5	18.2
2. サービス内容について		4.8	95.1	10.2
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？	4.8	95.6	9.6
問6	ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、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	96.0	9.5
問7	ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.2	10.2
問8	ニチイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に扱っていますか？	4.7	93.7	11.3
3. 担当スタッフについて		4.7	94.5	11.4
問9	担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.7	94.4	11.2
問10	担当ホームヘルパーは、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	95.4	10.3
問11	担当ホームヘルパーは、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？	4.8	95.8	9.8
問12	担当ホームヘルパー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？	4.6	92.4	14.4
4. 担当事業所の対応について		4.6	91.8	14.2
問13	ニチイケアセンターによる障がい福祉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？	4.5	90.7	14.3
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、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4.7	94.6	10.9
問15	ニチイケアセンターは、障がい福祉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？	4.8	95.1	10.7
問16	サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的にお客様の状況を確認していますか？	4.3	86.8	21.0
5. サービスの総合評価		4.7	93.9	11.1
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？	4.6	92.9	12.5
問18	ニチイケアセンターの障がい福祉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	94.2	11.4
問19	今後もニチイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	97.7	7.7
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障がい福祉サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	91.0	12.7

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 障がい福祉サービス

	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
1. 契約時の事前説明について	11,002	6,348	859	290	481	18,980	58.0%	33.4%	4.5%	1.5%	2.5%
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努めていると感じましたか？	2,914	1,570	128	44	89	4,745	61.4%	33.1%	2.7%	0.9%	1.9%
問2 ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法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？	2,530	1,671	287	109	148	4,745	53.4%	35.2%	6.0%	2.3%	3.1%
問3 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	2,779	1,628	176	46	116	4,745	58.6%	34.3%	3.7%	1.0%	2.4%
問4 ニチイケアセンターは、障がい福祉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？	2,779	1,479	268	91	128	4,745	58.6%	31.2%	5.6%	1.9%	2.7%
2. サービス内容について	14,553	3,895	153	44	335	18,980	76.7%	20.5%	0.8%	0.2%	1.8%
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を守っていますか？	3,755	911	26	10	43	4,745	79.2%	19.2%	0.5%	0.2%	0.9%
問6 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、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？	3,840	803	24	14	64	4,745	81.0%	16.9%	0.5%	0.3%	1.3%
問7 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	3,669	964	40	11	61	4,745	77.4%	20.3%	0.8%	0.2%	1.3%
問8 ニチイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？	3,289	1,217	63	9	167	4,745	69.4%	25.6%	1.3%	0.2%	3.5%
3. 担当スタッフについて	14,294	3,950	261	87	388	18,980	75.3%	20.8%	1.4%	0.5%	2.0%
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	3,523	1,070	61	14	77	4,745	74.2%	22.6%	1.3%	0.3%	1.6%
問10 担当ホームヘルパーは、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？	3,727	875	47	12	84	4,745	78.5%	18.4%	1.0%	0.3%	1.8%
問11 担当ホームヘルパーは、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？	3,806	815	38	11	75	4,745	80.2%	17.2%	0.8%	0.2%	1.6%
問12 担当ホームヘルパー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？	3,238	1,190	115	50	152	4,745	68.2%	25.1%	2.4%	1.1%	3.2%
4. 担当事業所の対応について	12,738	4,904	604	207	527	18,980	67.1%	25.8%	3.2%	1.1%	2.8%
問13 ニチイケアセンターによる障がい福祉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？	2,866	1,607	155	23	94	4,745	60.3%	33.9%	3.3%	0.5%	2.0%
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、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	3,528	1,048	52	13	104	4,745	74.3%	22.1%	1.1%	0.3%	2.2%
問15 ニチイケアセンターは、障がい福祉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？	3,646	920	56	12	111	4,745	76.8%	19.4%	1.2%	0.3%	2.3%
問16 サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的にお客様の状況を確認していますか？	2,698	1,329	341	159	218	4,745	56.8%	28.0%	7.2%	3.4%	4.6%
5. サービスの総合評価	13,606	4,637	258	57	422	18,980	71.7%	24.4%	1.4%	0.3%	2.2%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？	3,218	1,329	84	20	94	4,745	67.8%	28.0%	1.8%	0.4%	2.0%
問18 ニチイケアセンターの障がい福祉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？	3,466	1,098	75	9	97	4,745	73.1%	23.1%	1.6%	0.2%	2.0%
問19 今後もニチイケアセンターの障がい福祉サービスの利用を続けたいと思いますか？	4,169	455	18	9	94	4,745	87.8%	9.6%	0.4%	0.2%	2.0%
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障がい福祉サービスの利用を薦めたいと思いますか？	2,753	1,755	81	19	137	4,745	58.0%	37.0%	1.7%	0.4%	2.9%

2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

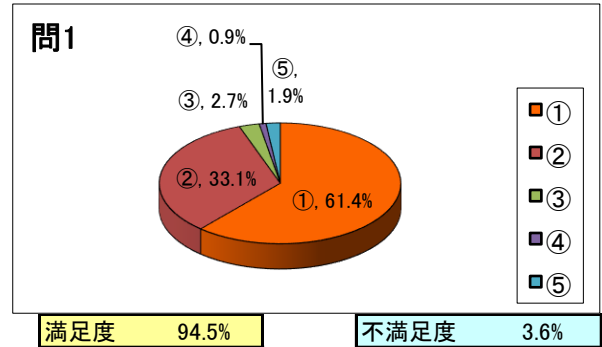
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

1. 契約時の事前説明について

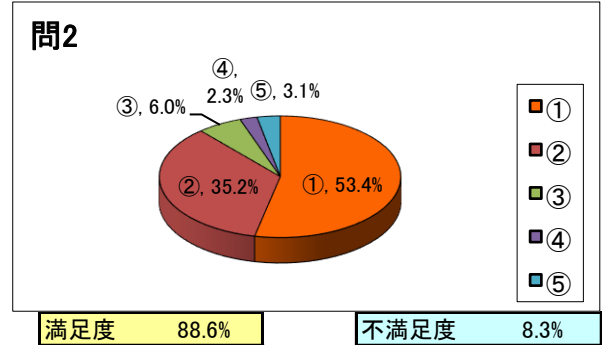
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
① 十分に感じた	61.4%
② ある程度感じた	33.1%
③ あまり感じなかった	2.7%
④ 全然感じなかった	0.9%
⑤ 無回答	1.9%



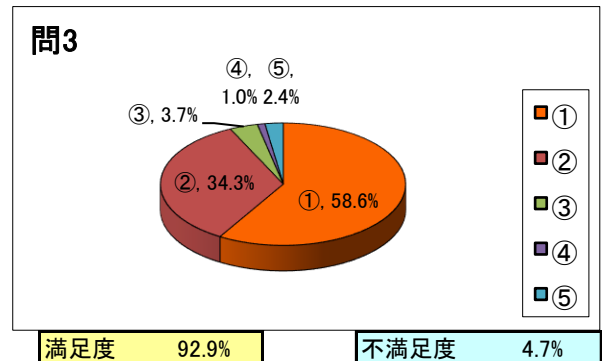
問2 ニチイケアセンターは、障害者総合支援法を利用できるサービスと、障害者総合支援法を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
① 充分に行っていた	53.4%
② ある程度行っていた	35.2%
③ あまり行っていなかった	6.0%
④ 行っていなかった	2.3%
⑤ 無回答	3.1%



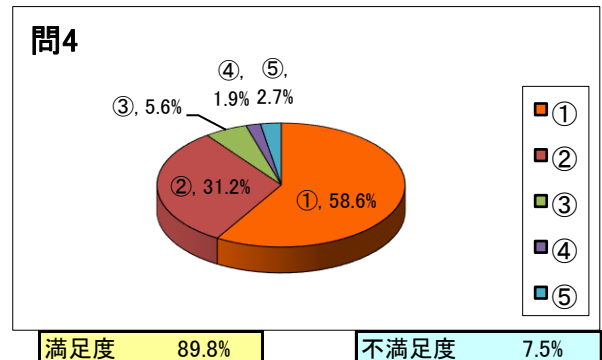
問3 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
① とても良くわかった	58.6%
② だいたいわかった	34.3%
③ あまりわからなかった	3.7%
④ 全然わからなかった	1.0%
⑤ 無回答	2.4%



問4 ニチイケアセンターは、障がい福祉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	58.6%
② だいたいわかった	31.2%
③ あまりわからなかった	5.6%
④ 全然わからなかった	1.9%
⑤ 無回答	2.7%



2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

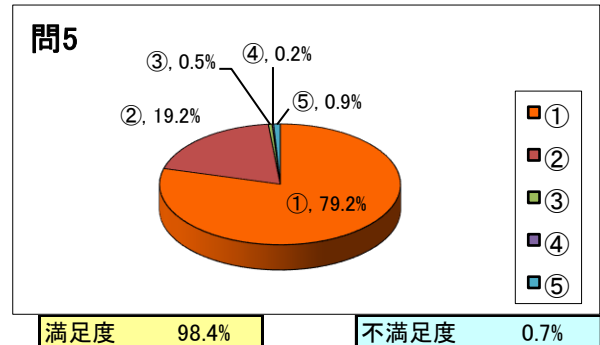
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

2. サービス内容について

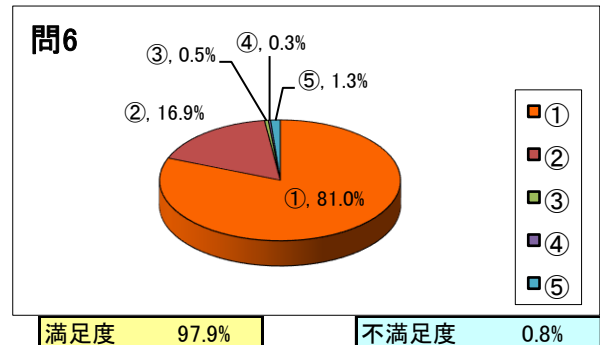
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 79.2%
だいたい守っている	② 19.2%
あまり守っていない	③ 0.5%
ほとんど守っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 0.9%



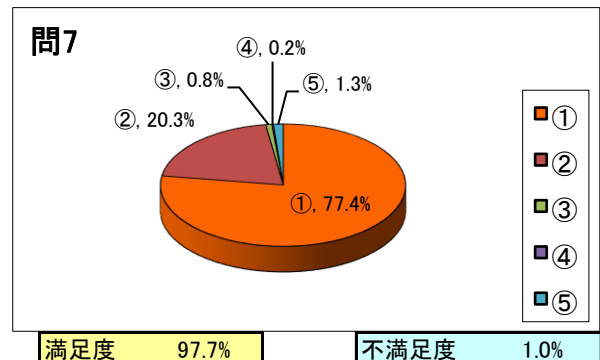
問6 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 81.0%
だいたい行われている	② 16.9%
あまり行われていない	③ 0.5%
行われていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.3%



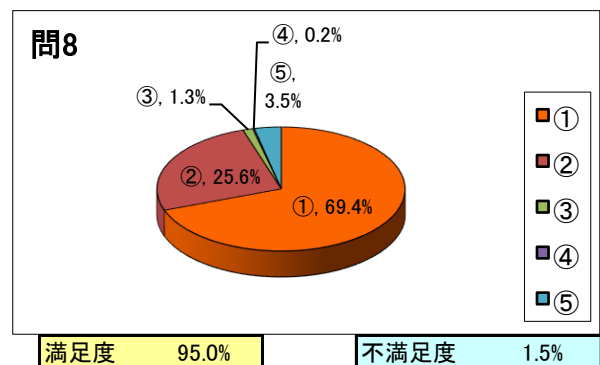
問7 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの手順やお客様の障がいの状況等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 77.4%
だいたい行っている	② 20.3%
あまり行っていない	③ 0.8%
行っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.3%



問8 ニチイケアセンターはお客様のお宅の家具や備品等を丁寧に取り扱いしていますか？

	割合
とても丁寧	① 69.4%
どちらかと言えば丁寧	② 25.6%
あまり丁寧ではない	③ 1.3%
乱雑	④ 0.2%
無回答	⑤ 3.5%



2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

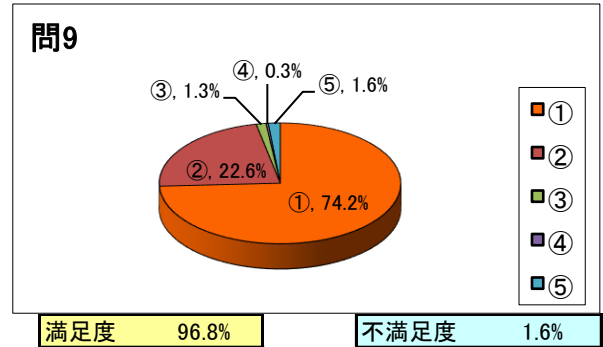
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

3. 担当スタッフについて

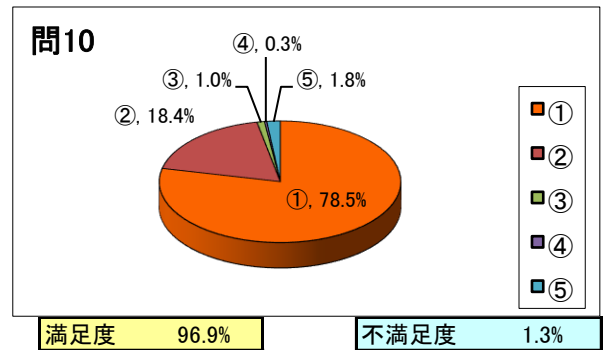
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 74.2%
ほぼ満足	② 22.6%
やや不満	③ 1.3%
不満	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.6%



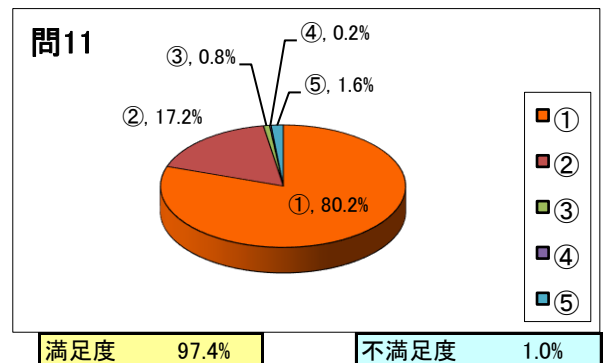
問10 担当ホームヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 78.5%
ある程度気を配っている	② 18.4%
あまり気を配っていない	③ 1.0%
全く気を配っていない	④ 0.3%
無回答	⑤ 1.8%



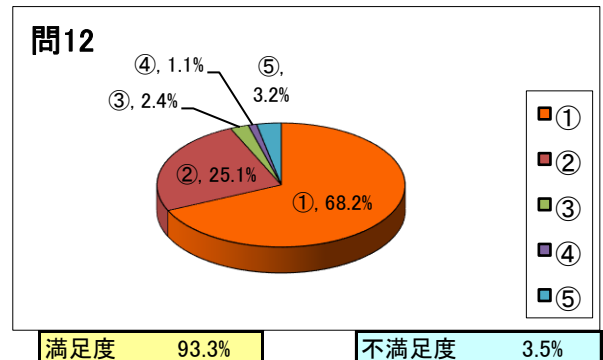
問11 担当ホームヘルパーは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 80.2%
ある程度感じる	② 17.2%
あまり感じない	③ 0.8%
全く感じない	④ 0.2%
無回答	⑤ 1.6%



問12 担当ホームヘルパー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 68.2%
ある程度わかりやすい	② 25.1%
すこしわかりにくい	③ 2.4%
わかりにくい	④ 1.1%
無回答	⑤ 3.2%



2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

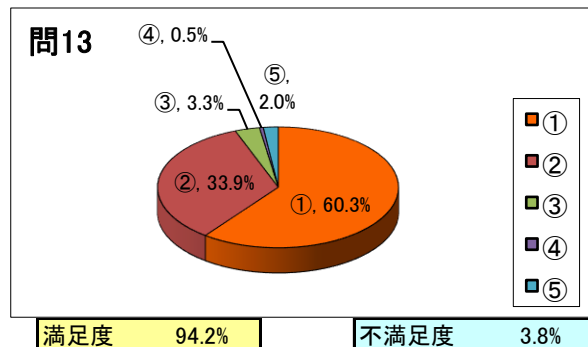
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

4. 担当事業所の対応について

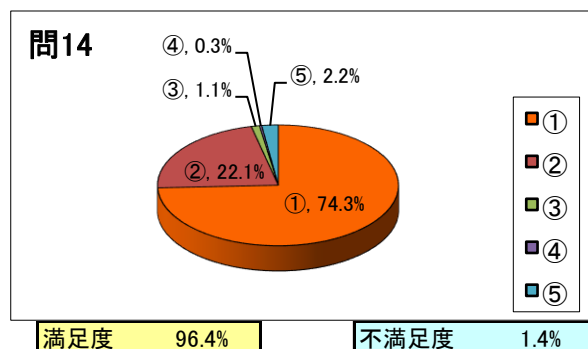
問13 ニチイケアセンターによる障がい福祉サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 60.3%
ほぼ満足	② 33.9%
やや不満	③ 3.3%
不満	④ 0.5%
無回答	⑤ 2.0%



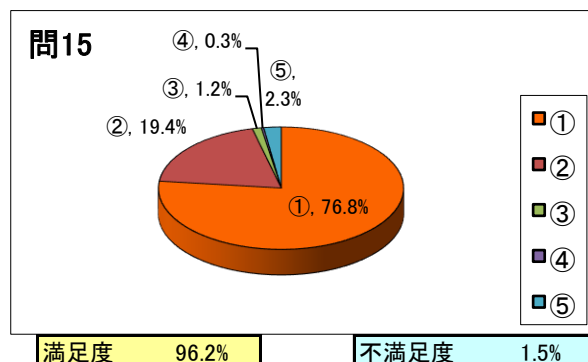
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 74.3%
ある程度行っていると感じる	② 22.1%
あまり行っていないと感じる	③ 1.1%
全く行っていないと感じる	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.2%



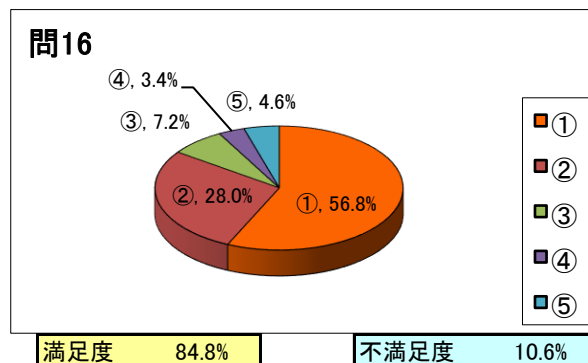
問15 ニチイケアセンターは、障がい福祉サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報話を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 76.8%
ある程度配慮していると感じる	② 19.4%
あまり配慮していないと感じる	③ 1.2%
全く配慮していないと感じる	④ 0.3%
無回答	⑤ 2.3%



問16 サービス提供責任者等、担当ホームヘルパー以外のスタッフが定期的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 56.8%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 28.0%
あまり確認していない	③ 7.2%
全く確認していない	④ 3.4%
無回答	⑤ 4.6%



2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

全体の集計

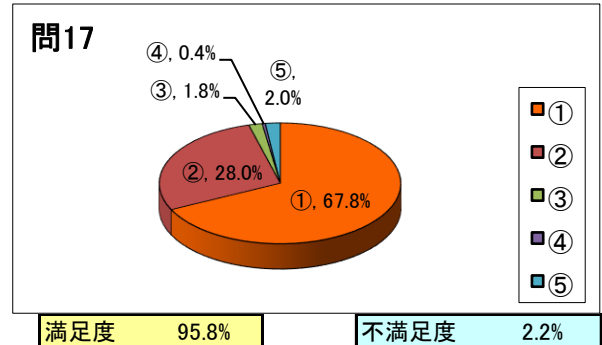
株式会社ニチイ学館

サービス名
障がい福祉サービス

5. サービスの総合評価

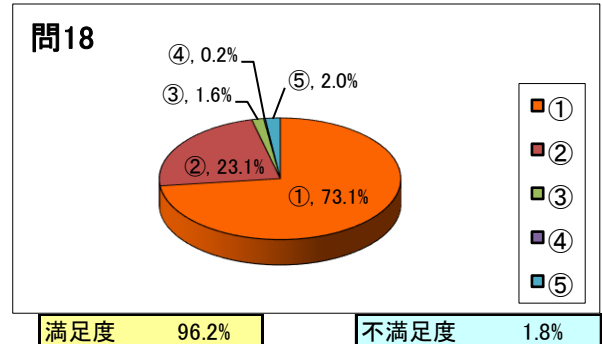
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの障がい福祉サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 67.8%
ほぼ満足	② 28.0%
やや不満	③ 1.8%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.0%



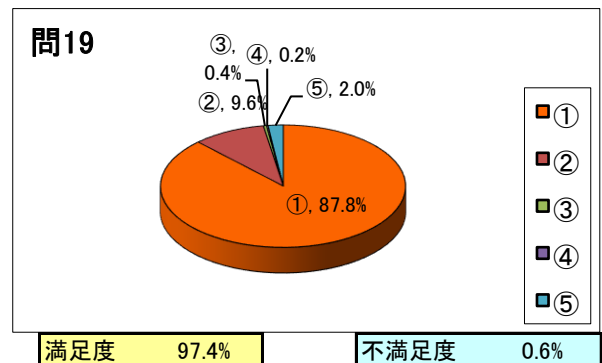
問18 ニチイケアセンターの障がい福祉サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 73.1%
すこし生活しやすくなった	② 23.1%
あまり変わらない	③ 1.6%
生活しにくくなった	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.0%



問19 今後もニチイケアセンターの障がい福祉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 87.8%
やや続けたい	② 9.6%
あまり続けたくない	③ 0.4%
続けたくない	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.0%



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障がい福祉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 58.0%
薦めてもよい	② 37.0%
あまり薦めたくない	③ 1.7%
絶対薦めない	④ 0.4%
無回答	⑤ 2.9%

