

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

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

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	2,144
調査票 回収数	1,630
回収率	76.0%

2 顧客基本情報

■問ア 調査票(アンケート)記入者

	人数
ご家族	1,550
その他(記入)	73
無回答	7
合計	1,630

■問イ お客様の入居期間

	人数
1年未満	347
1年以上～3年未満	556
3年以上～5年未満	342
5年以上	376
無回答	9
合計	1,630

■問ウ お客様の要介護度

	人数
要支援2	30
要介護1	289
要介護2	392
要介護3	429
要介護4	271
要介護5	206
無回答	13
合計	1,630

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	1,135	471	17	2	5	1,630	93.5
問2	875	646	87	10	12	1,630	88.3
問3	713	863	46	1	7	1,630	87.6
問4	899	573	84	10	64	1,630	89.0
問5	1,056	475	41	7	51	1,630	92.1
問6	764	681	52	1	132	1,630	88.8
問7	559	822	137	15	97	1,630	83.1
問8	589	779	151	13	98	1,630	83.2
問9	890	590	98	3	49	1,630	88.7
問10	1,175	438	8	0	9	1,630	94.3
問11	1,195	416	12	2	5	1,630	94.3
問12	1,259	362	4	0	5	1,630	95.4
問13	861	695	54	6	14	1,630	89.1
問14	1,030	576	19	1	4	1,630	92.2
問15	1,084	481	59	2	4	1,630	91.8
問16	619	762	125	4	120	1,630	84.7
問17	932	599	36	4	59	1,630	90.8
問18	1,373	196	7	0	54	1,630	97.2
問19	537	774	200	13	106	1,630	81.3
問20	737	792	27	4	70	1,630	88.6
合計	18,282	11,991	1,264	98	965	32,600	89.8

4 総合評価 **89.8**

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

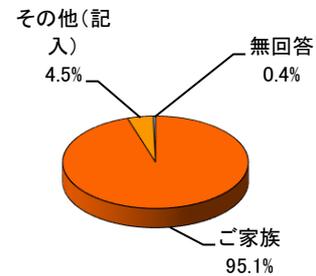
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

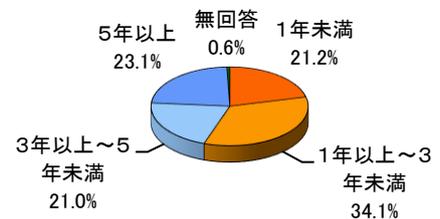
6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	ご家族	95.1%
	その他(記入)	4.5%
	無回答	0.4%
利用者の入居期間 (%)	1年未満	21.2%
	1年以上～3年未満	34.1%
	3年以上～5年未満	21.0%
	5年以上	23.1%
	無回答	0.6%
利用者の要介護度 (%)	要支援2	2.0%
	要介護1	17.7%
	要介護2	24.0%
	要介護3	26.3%
	要介護4	16.6%
	要介護5	12.6%
	無回答	0.8%

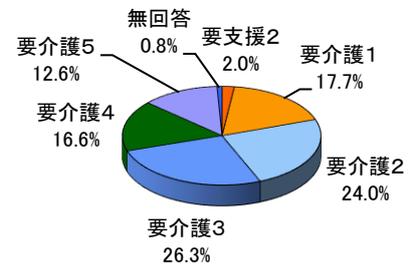
回答者



利用者の入居期間



利用者の要介護度

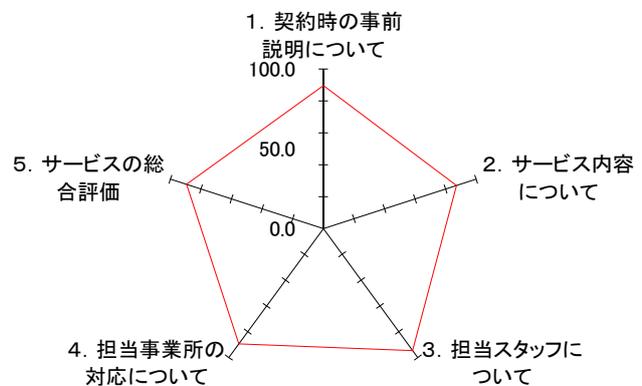


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	89.6
2. サービス内容について	87.2
3. 担当スタッフについて	94.7
4. 担当事業所の対応について	89.4
5. サービスの総合評価	89.5
6. 総合評価	89.8

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

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

		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	89.6	14.0
問1	契約書や重要事項説明書について、当ホーム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？	4.7	93.5	10.9
問2	当ホームは、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	88.3	16.0
問3	当ホームによる認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活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？	4.4	87.6	12.9
問4	当ホームは、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	89.0	16.1
2. サービス内容について		4.4	87.2	15.8
問5	当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を充分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？	4.6	92.1	13.4
問6	当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？	4.4	88.8	13.6
問7	当ホームの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	4.2	83.1	17.7
問8	当ホームの定期的な行事(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？	4.2	83.2	18.2
問9	当ホームの施設内やお客様の部屋は、清掃が行き届いており、清潔な衛生環境を保っていると感じますか？	4.4	88.7	16.0
3. 担当スタッフについて		4.7	94.7	9.6
問10	当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムを尊重し、嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう尊厳に配慮した対応をしていますか？	4.7	94.3	9.7
問11	当ホームのスタッフは、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	94.3	10.2
問12	当ホームのスタッフは、サービス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？	4.8	95.4	8.8
4. 担当事業所の対応について		4.5	89.4	13.9
問13	当ホーム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？	4.5	89.1	14.0
問14	当ホームは、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？	4.6	92.2	11.2
問15	当ホームでのお客様の生活のご様子が定期的きちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？	4.6	91.8	13.8
問16	当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？	4.2	84.7	16.8
5. サービスの総合評価		4.5	89.5	13.1
問17	総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？	4.5	90.8	12.9
問18	当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族様が生活しやすくなりましたか？	4.9	97.2	7.6
問19	当ホームにおいて、地域住民との交流や社会参加により、地域に密着し、その人らしい安定した暮らしができていると感じますか？	4.1	81.3	19.5
問20	もし、グループホームでのサービスが必要な知人がいた場合、当ホームでのサービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.4	88.6	12.3

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

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

	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 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										
1. 契約時の事前説明について											3,622	2,553	234	23	88	6,520	55.6%	39.2%	3.6%	0.4%	1.3%
問1	契約書や重要事項説明書について、当ホーム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？	1,135	471	17	2	5	1,630	69.7%	28.9%	1.0%	0.1%	0.3%									
問2	当ホームは、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？	875	646	87	10	12	1,630	53.8%	39.6%	5.3%	0.6%	0.7%									
問3	当ホームによる認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活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？	713	863	46	1	7	1,630	43.8%	52.9%	2.8%	0.1%	0.4%									
問4	当ホームは、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？	899	573	84	10	64	1,630	55.1%	35.2%	5.2%	0.6%	3.9%									
2. サービス内容について											3,858	3,347	479	39	427	8,150	47.3%	41.1%	5.9%	0.5%	5.2%
問5	当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？	1,056	475	41	7	51	1,630	64.9%	29.1%	2.5%	0.4%	3.1%									
問6	当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？	764	681	52	1	132	1,630	46.8%	41.8%	3.2%	0.1%	8.1%									
問7	当ホームの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？	559	822	137	15	97	1,630	34.3%	50.4%	8.4%	0.9%	6.0%									
問8	当ホームの定期的な行事(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？	589	779	151	13	98	1,630	36.1%	47.8%	9.3%	0.8%	6.0%									
問9	当ホームの施設内やお客様の部屋は、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？	890	590	98	3	49	1,630	54.6%	36.2%	6.0%	0.2%	3.0%									
3. 担当スタッフについて											3,629	1,216	24	2	19	4,890	74.2%	24.9%	0.5%	0.0%	0.4%
問10	当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムを尊重し、嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう尊厳に配慮した対応をしていますか？	1,175	438	8	0	9	1,630	72.0%	26.9%	0.5%	0.0%	0.6%									
問11	当ホームのスタッフは、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？	1,195	416	12	2	5	1,630	73.4%	25.5%	0.7%	0.1%	0.3%									
問12	当ホームのスタッフは、サービス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、他者の個人情報をお話したりしない等)をしていますと感じますか？	1,259	362	4	0	5	1,630	77.3%	22.2%	0.2%	0.0%	0.3%									
4. 担当事業所の対応について											3,594	2,514	257	13	142	6,520	55.1%	38.6%	3.9%	0.2%	2.2%
問13	当ホーム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？	861	695	54	6	14	1,630	52.8%	42.6%	3.3%	0.4%	0.9%									
問14	当ホームは、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？	1,030	576	19	1	4	1,630	63.2%	35.3%	1.2%	0.1%	0.2%									
問15	当ホームでのお客様の生活のご様子が定期的にご家族(身元引受人)に伝わっていますか？	1,084	481	59	2	4	1,630	66.6%	29.5%	3.6%	0.1%	0.2%									
問16	当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？	619	762	125	4	120	1,630	38.0%	46.7%	7.7%	0.2%	7.4%									
5. サービスの総合評価											3,579	2,361	270	21	289	6,520	54.9%	36.2%	4.1%	0.3%	4.4%
問17	総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？	932	599	36	4	59	1,630	57.3%	36.7%	2.2%	0.2%	3.6%									
問18	当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族様が生活しやすくなりましたか？	1,373	196	7	0	54	1,630	84.3%	12.0%	0.4%	0.0%	3.3%									
問19	当ホームにおいて、地域住民との交流や社会参加により、地域に密着し、その人らしい安定した暮らしができていると感じますか？	537	774	200	13	106	1,630	32.9%	47.5%	12.3%	0.8%	6.5%									
問20	もし、グループホームでのサービスが必要な知人がいた場合、当ホームでのサービスの利用を薦めたいと思いますか？	737	792	27	4	70	1,630	45.2%	48.6%	1.7%	0.2%	4.3%									

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

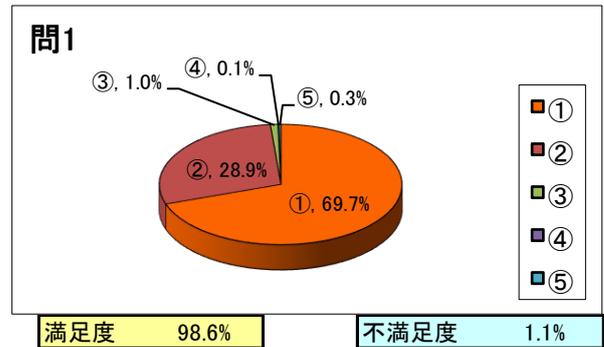
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

1. 契約時の事前説明について

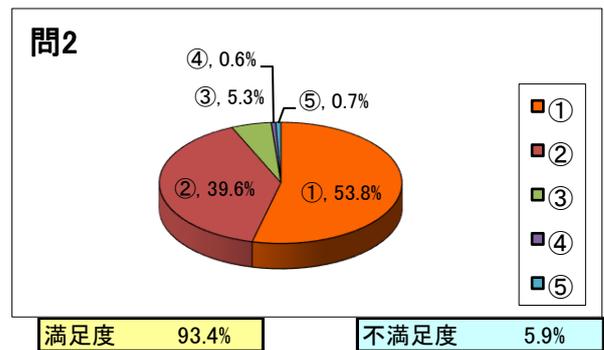
問1 契約書や重要事項説明書について、当ホームは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
① 十分に感じた	69.7%
② ある程度感じた	28.9%
③ あまり感じなかった	1.0%
④ 全然感じなかった	0.1%
⑤ 無回答	0.3%



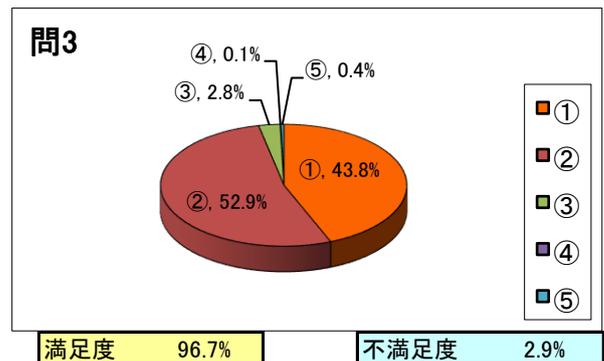
問2 当ホームは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
① 充分に行っていた	53.8%
② ある程度行っていた	39.6%
③ あまり行っていなかった	5.3%
④ 行っていなかった	0.6%
⑤ 無回答	0.7%



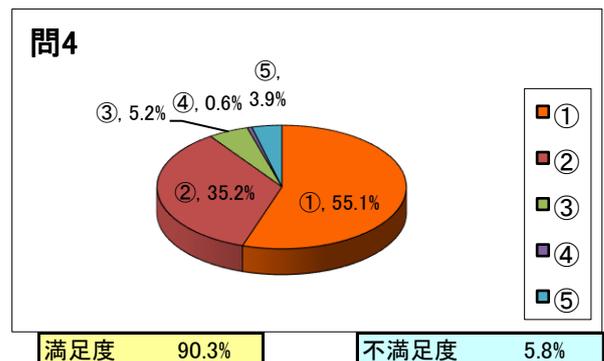
問3 当ホームによる認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービスの内容や利用料金、留意点等の説明を聞いて、その内容は良くわかりましたか？

	割合
① とても良くわかった	43.8%
② だいたいわかった	52.9%
③ あまりわからなかった	2.8%
④ 全然わからなかった	0.1%
⑤ 無回答	0.4%



問4 当ホームは、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 十分に感じた	55.1%
② ある程度感じた	35.2%
③ あまり感じなかった	5.2%
④ 全然感じなかった	0.6%
⑤ 無回答	3.9%



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

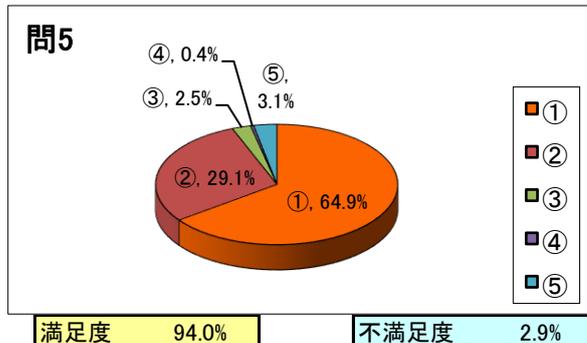
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

2. サービス内容について

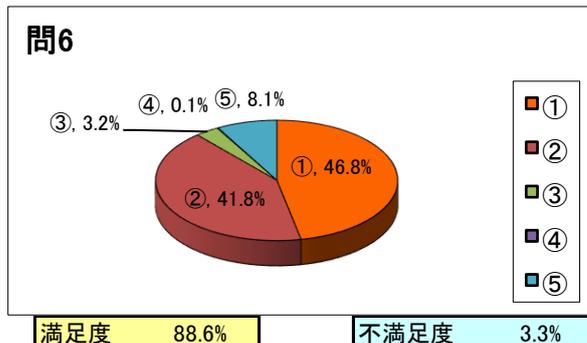
問5 当ホームの担当スタッフ(計画作成担当者)は、お客様ご本人(ご家族)の要望を十分に把握した上で介護計画書を作成し、その内容について十分な説明をしていますか？

	割合
充分に行っている	① 64.9%
ある程度行っている	② 29.1%
あまり行っていない	③ 2.5%
全く行っていない	④ 0.4%
無回答	⑤ 3.1%



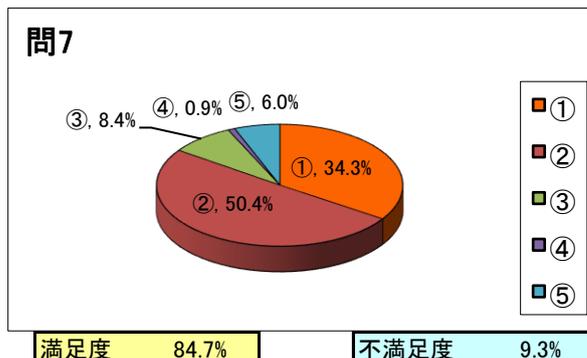
問6 当ホームのお食事の内容(献立、味付け、配膳など)に満足していますか？

	割合
満足	① 46.8%
ほぼ満足	② 41.8%
やや不満	③ 3.2%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 8.1%



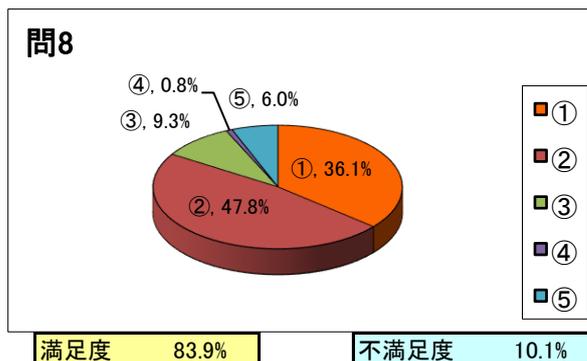
問7 当ホームの日常のレクリエーションの内容に満足していますか？

	割合
満足	① 34.3%
ほぼ満足	② 50.4%
やや不満	③ 8.4%
不満	④ 0.9%
無回答	⑤ 6.0%



問8 当ホームの定期的な行事(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 36.1%
ほぼ満足	② 47.8%
やや不満	③ 9.3%
不満	④ 0.8%
無回答	⑤ 6.0%



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

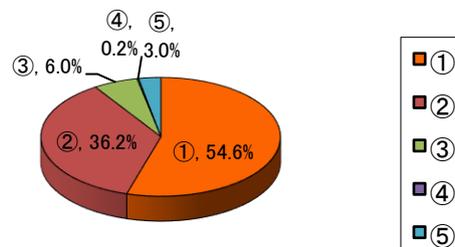
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

問9 当ホームの施設内やお客様の部屋は、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 54.6%
ある程度保っている	② 36.2%
あまり保っていない	③ 6.0%
全く保っていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 3.0%

問9

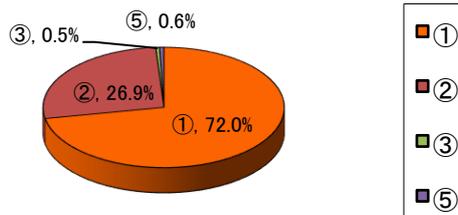


3. 担当スタッフについて

問10 当ホームのスタッフは、お客様本人の生活リズムを尊重し、嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう尊厳に配慮した対応をしていますか？

	割合
よく配慮した対応をしている	① 72.0%
ある程度配慮した対応をしている	② 26.9%
あまり配慮した対応をしていない	③ 0.5%
全く配慮した対応をしていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.6%

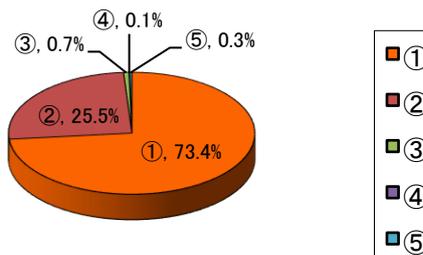
問10



問11 当ホームのスタッフは、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
十分に感じる	① 73.4%
ある程度感じる	② 25.5%
あまり感じない	③ 0.7%
全く感じない	④ 0.1%
無回答	⑤ 0.3%

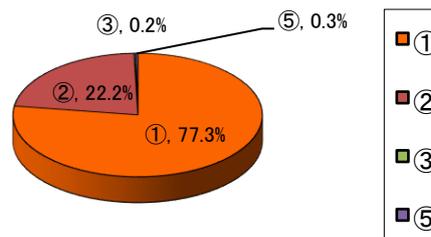
問11



問12 当ホームのスタッフは、サービス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
しっかり行っていると感じる	① 77.3%
ある程度行っていると感じる	② 22.2%
あまり行っていないと感じる	③ 0.2%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 0.3%

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

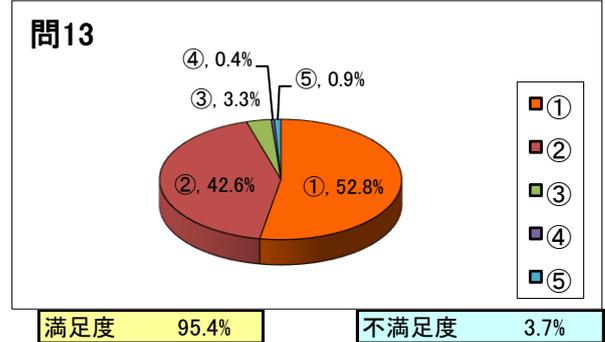
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

4. 担当事業所の対応について

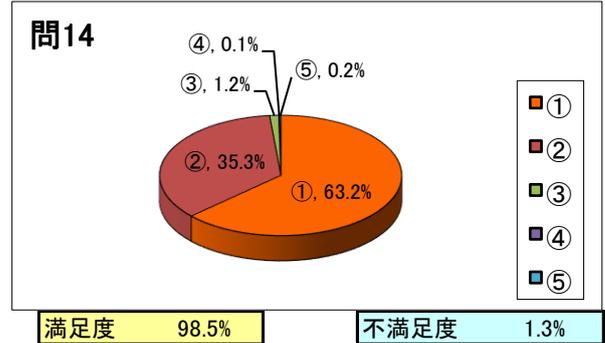
問13 当ホームによる介護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 52.8%
ほぼ満足	② 42.6%
やや不満	③ 3.3%
不満	④ 0.4%
無回答	⑤ 0.9%



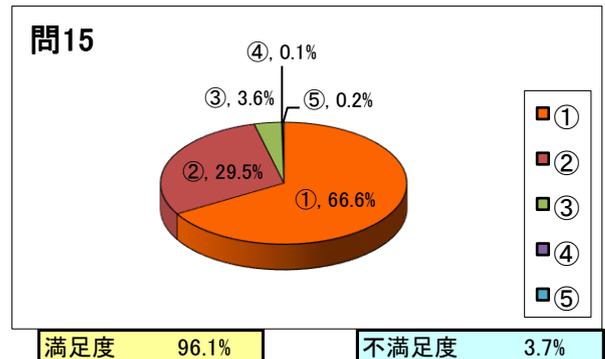
問14 当ホームは、介護技術や言葉づかい、身だしなみ・態度等、スタッフの教育や管理をしっかり行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 63.2%
ある程度行っていると感じる	② 35.3%
あまり行っていないと感じる	③ 1.2%
全く行っていないと感じる	④ 0.1%
無回答	⑤ 0.2%



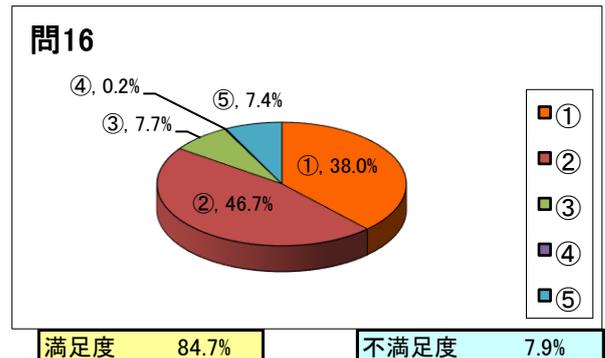
問15 当ホームでのお客様の生活のご様子が定期的きちんとご家族(身元引受人)に伝わっていますか？

	割合
きちんと伝わっている	① 66.6%
ある程度伝わっている	② 29.5%
あまり伝わっていない	③ 3.6%
全く伝わっていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 0.2%



問16 当ホームは、お客様が安心して生活できるように防災及び、災害時における計画や訓練などの対策が整っていると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 38.0%
ある程度感じる	② 46.7%
あまり感じない	③ 7.7%
全く感じない	④ 0.2%
無回答	⑤ 7.4%



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

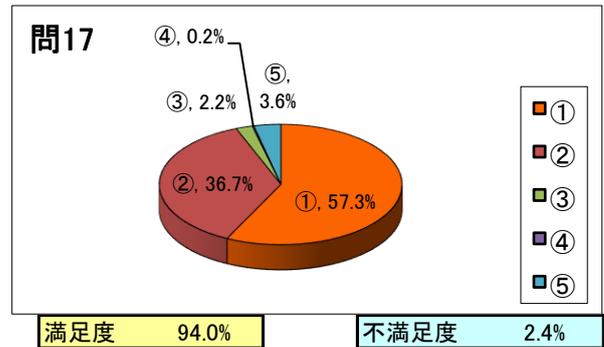
サービス名

認知症対応型共同生活介護・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス

5. サービスの総合評価

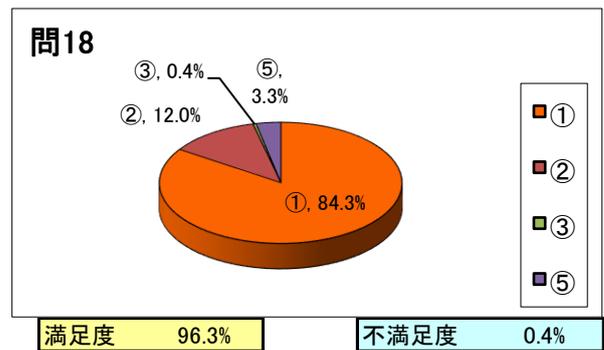
問17 総合的に考えて、当ホームのサービスに満足していますか？

		割合
満足	①	57.3%
ほぼ満足	②	36.7%
やや不満	③	2.2%
不満	④	0.2%
無回答	⑤	3.6%



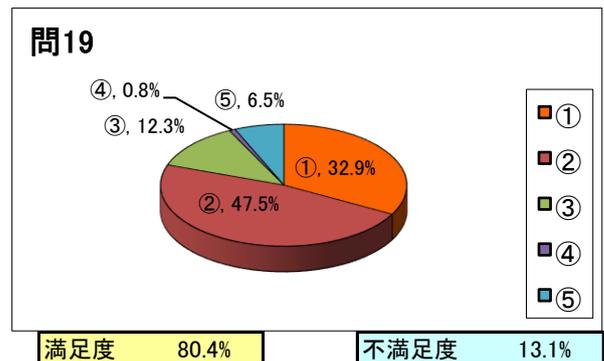
問18 当ホームのサービスを利用したことで、お客様及びご家族様が生活しやすくなりましたか？

		割合
とても生活しやすくなった	①	84.3%
すこし生活しやすくなった	②	12.0%
あまり変わらない	③	0.4%
生活しにくくなった	④	0.0%
無回答	⑤	3.3%



問19 当ホームにおいて、地域住民との交流や社会参加により、地域に密着し、その人らしい安定した暮らしができていますと感じますか？

		割合
充分に感じる	①	32.9%
ある程度感じる	②	47.5%
あまり感じない	③	12.3%
全く感じない	④	0.8%
無回答	⑤	6.5%



問20 もし、グループホームでのサービスが必要な知人がいた場合、当ホームでの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	45.2%
薦めてもよい	②	48.6%
あまり薦めたくない	③	1.7%
絶対薦めない	④	0.2%
無回答	⑤	4.3%

