

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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

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	17,525
調査票 回収数	14,608
回収率	83.4%

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	7,793
ご家族	6,367
その他(記入)	247
無回答	201
合計	14,608

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	1,335
要支援2	1,803
要介護1	3,084
要介護2	3,222
要介護3	1,900
要介護4	1,440
要介護5	1,472
無回答	352
合計	14,608

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	6,829
同居(ご夫婦のみ)	3,010
同居(子供さんと)	3,839
その他	823
無回答	107
合計	14,608

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	9,258	4,603	349	44	354	14,608	91.8
問2	8,713	4,699	584	123	489	14,608	90.2
問3	9,233	4,437	430	58	450	14,608	91.6
問4	8,781	4,364	696	165	602	14,608	89.8
問5	12,024	2,328	41	7	208	14,608	96.6
問6	12,188	2,108	48	11	253	14,608	96.8
問7	11,553	2,706	77	9	263	14,608	95.9
問8	10,730	3,348	121	5	404	14,608	94.7
問9	11,483	2,818	88	11	208	14,608	95.7
問10	12,154	2,149	58	7	240	14,608	96.7
問11	12,091	2,223	68	2	224	14,608	96.6
問12	10,375	3,364	269	68	532	14,608	93.7
問13	7,697	3,914	1,522	110	1,365	14,608	86.5
問14	11,064	3,011	95	3	435	14,608	95.3
問15	11,797	2,307	50	27	427	14,608	96.4
問16	8,703	3,794	864	350	897	14,608	88.6
問17	10,632	3,472	138	11	355	14,608	94.5
問18	10,682	3,191	294	6	435	14,608	94.2
問19	12,934	1,259	43	3	369	14,608	98.0
問20	8,258	5,591	191	21	547	14,608	91.1
合計	210,350	65,686	6,026	1,041	9,057	292,160	93.8

4 総合評価 **93.8**

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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

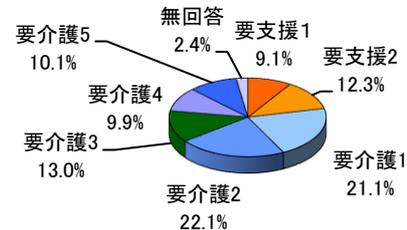
回答者

6 回答者・利用者について

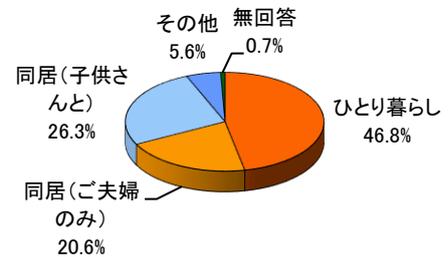
		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	53.3%
	ご家族	43.6%
	その他(記入)	1.7%
	無回答	1.4%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	9.1%
	要支援2	12.3%
	要介護1	21.1%
	要介護2	22.1%
	要介護3	13.0%
	要介護4	9.9%
	要介護5	10.1%
	無回答	2.4%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	46.8%
	同居(ご夫婦のみ)	20.6%
	同居(子供さんと)	26.3%
	その他	5.6%
	無回答	0.7%



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

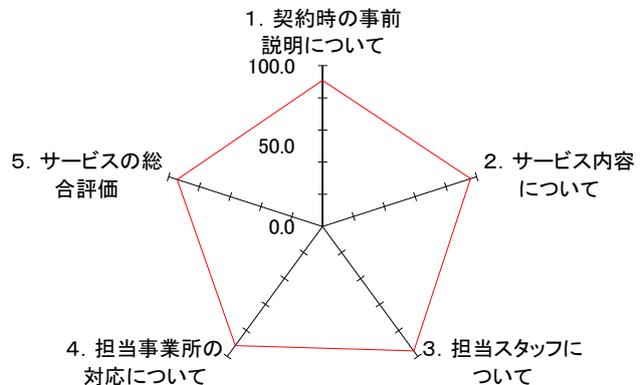


7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	90.9
2. サービス内容について	96.0
3. 担当スタッフについて	95.7
4. 担当事業所の対応について	91.7
5. サービスの総合評価	94.4
6. 総合評価	93.8

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 訪問介護・介護予防訪問介護サービス

		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	90.9	14.7
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？	4.6	91.8	13.0
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？	4.5	90.2	15.5
問3	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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？	4.6	91.6	13.8
問4	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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？	4.5	89.8	16.6
2. サービス内容について		4.8	96.0	8.8
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？	4.8	96.6	8.1
問6	ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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	96.8	8.1
問7	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.9	9.0
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	94.7	10.0
3. 担当スタッフについて		4.8	95.7	9.6
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？	4.8	95.7	9.3
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	96.7	8.2
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	96.6	8.3
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？	4.7	93.7	12.5
4. 担当事業所の対応について		4.6	91.7	14.4
問13	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？	4.3	86.5	20.1
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？	4.8	95.3	9.4
問15	ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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	96.4	8.8
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？	4.4	88.6	19.3
5. サービスの総合評価		4.7	94.4	10.1
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？	4.7	94.5	10.3
問18	ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問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？	4.7	94.2	11.6
問19	今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.9	98.0	6.6
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訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を勧めたいと思いますか？	4.6	91.1	11.8

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

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

	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
1. 契約時の事前説明について	35,985	18,103	2,059	390	1,895	58,432	61.6%	31.0%	3.5%	0.7%	3.2%
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に努めていると感じましたか？	9,258	4,603	349	44	354	14,608	63.4%	31.5%	2.4%	0.3%	2.4%
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？	8,713	4,699	584	123	489	14,608	59.7%	32.2%	4.0%	0.8%	3.3%
問3 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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？	9,233	4,437	430	58	450	14,608	63.2%	30.4%	2.9%	0.4%	3.1%
問4 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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？	8,781	4,364	696	165	602	14,608	60.1%	29.9%	4.8%	1.1%	4.1%
2. サービス内容について	46,495	10,490	287	32	1,128	58,432	79.6%	18.0%	0.5%	0.1%	1.9%
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？	12,024	2,328	41	7	208	14,608	82.4%	15.9%	0.3%	0.0%	1.4%
問6 ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、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？	12,188	2,108	48	11	253	14,608	83.5%	14.4%	0.3%	0.1%	1.7%
問7 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？	11,553	2,706	77	9	263	14,608	79.1%	18.5%	0.5%	0.1%	1.8%
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？	10,730	3,348	121	5	404	14,608	73.5%	22.9%	0.8%	0.0%	2.8%
3. 担当スタッフについて	46,103	10,554	483	88	1,204	58,432	78.9%	18.1%	0.8%	0.2%	2.1%
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？	11,483	2,818	88	11	208	14,608	78.6%	19.3%	0.6%	0.1%	1.4%
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？	12,154	2,149	58	7	240	14,608	83.3%	14.7%	0.4%	0.0%	1.6%
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？	12,091	2,223	68	2	224	14,608	82.8%	15.2%	0.5%	0.0%	1.5%
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？	10,375	3,364	269	68	532	14,608	71.1%	23.0%	1.8%	0.5%	3.6%
4. 担当事業所の対応について	39,261	13,026	2,531	490	3,124	58,432	67.2%	22.3%	4.3%	0.8%	5.3%
問13 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？	7,697	3,914	1,522	110	1,365	14,608	52.7%	26.8%	10.4%	0.8%	9.3%
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？	11,064	3,011	95	3	435	14,608	75.7%	20.6%	0.7%	0.0%	3.0%
問15 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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？	11,797	2,307	50	27	427	14,608	80.8%	15.8%	0.3%	0.2%	2.9%
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？	8,703	3,794	864	350	897	14,608	59.6%	26.0%	5.9%	2.4%	6.1%
5. サービスの総合評価	42,506	13,513	666	41	1,706	58,432	72.7%	23.1%	1.1%	0.1%	2.9%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？	10,632	3,472	138	11	355	14,608	72.8%	23.8%	0.9%	0.1%	2.4%
問18 ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問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？	10,682	3,191	294	6	435	14,608	73.2%	21.8%	2.0%	0.0%	3.0%
問19 今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を続けたいと思いますか？	12,934	1,259	43	3	369	14,608	88.6%	8.6%	0.3%	0.0%	2.5%
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訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	8,258	5,591	191	21	547	14,608	56.6%	38.3%	1.3%	0.1%	3.7%

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

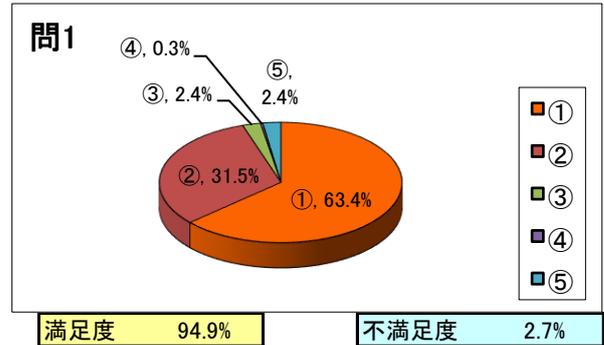
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

1. 契約時の事前説明について

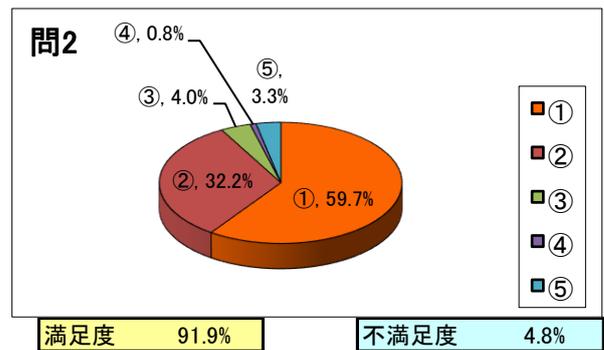
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
① 十分に感じた	63.4%
② ある程度感じた	31.5%
③ あまり感じなかった	2.4%
④ 全然感じなかった	0.3%
⑤ 無回答	2.4%



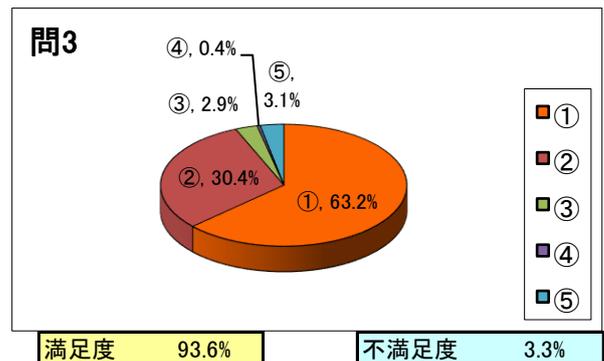
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
① 充分に行っていた	59.7%
② ある程度行っていた	32.2%
③ あまり行っていなかった	4.0%
④ 行っていなかった	0.8%
⑤ 無回答	3.3%



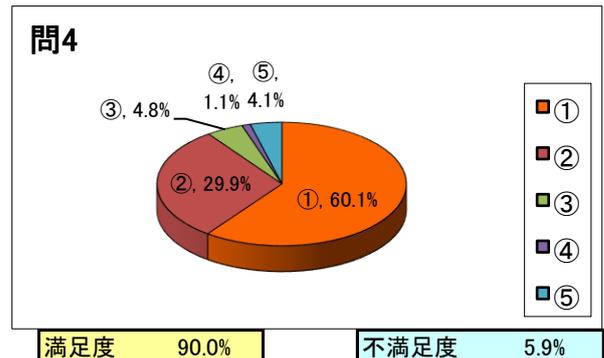
問3 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
① とても良くわかった	63.2%
② だいたいわかった	30.4%
③ あまりわからなかった	2.9%
④ 全然わからなかった	0.4%
⑤ 無回答	3.1%



問4 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問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
① とても良くわかった	60.1%
② だいたいわかった	29.9%
③ あまりわからなかった	4.8%
④ 全然わからなかった	1.1%
⑤ 無回答	4.1%



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

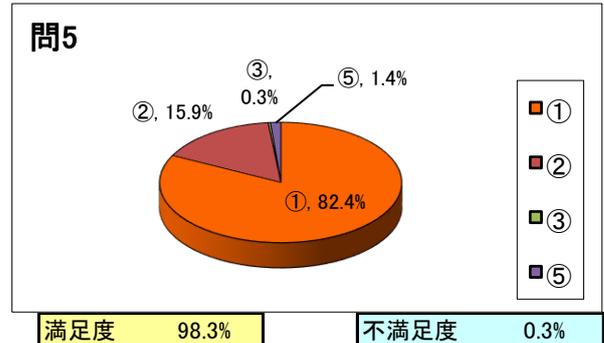
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

2. サービス内容について

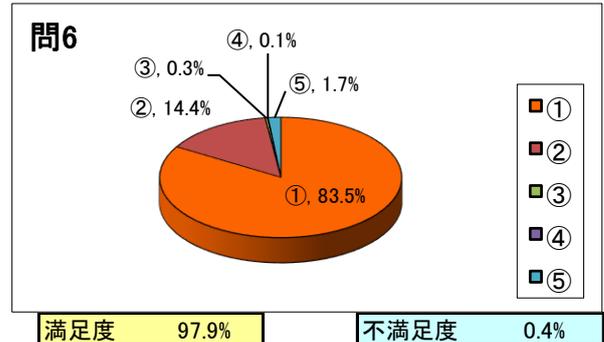
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 82.4%
だいたい守っている	② 15.9%
あまり守っていない	③ 0.3%
ほとんど守っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.4%



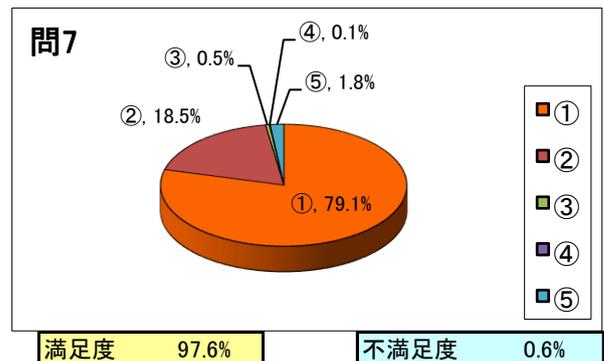
問6 ニチイケアセンターによる訪問介護・介護予防訪問介護のサービス内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿って、きちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 83.5%
だいたい行われている	② 14.4%
あまり行われていない	③ 0.3%
行われていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.7%



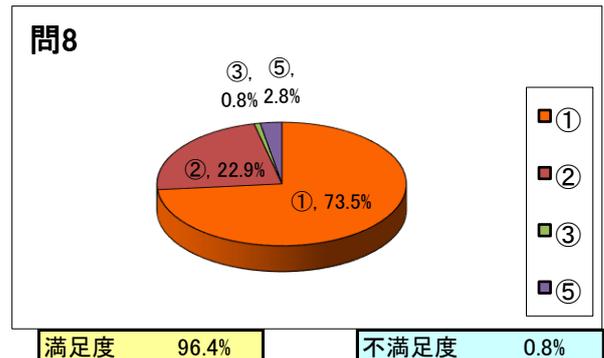
問7 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの手順やお客様の身体状況の変化を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 79.1%
だいたい行っている	② 18.5%
あまり行っていない	③ 0.5%
行っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.8%



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 73.5%
どちらかと言えば丁寧	② 22.9%
あまり丁寧ではない	③ 0.8%
乱雑	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.8%



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

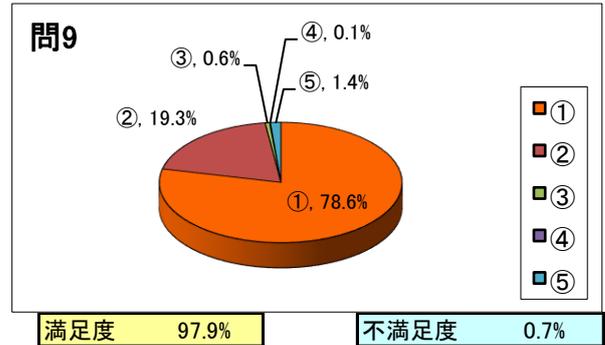
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

3. 担当スタッフについて

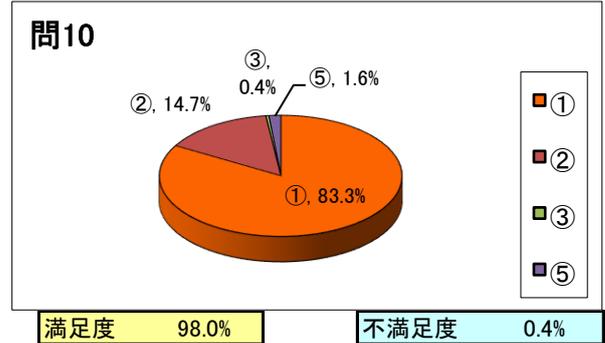
問9 担当ホームヘルパーの言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 78.6%
ほぼ満足	② 19.3%
やや不満	③ 0.6%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.4%



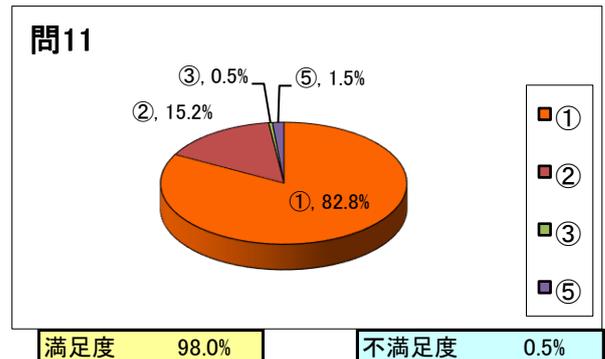
問10 担当ホームヘルパーは、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥づかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 83.3%
ある程度気を配っている	② 14.7%
あまり気を配っていない	③ 0.4%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.6%



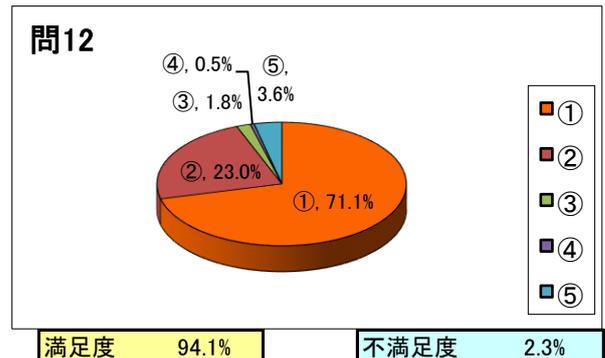
問11 担当ホームヘルパーは、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 82.8%
ある程度感じる	② 15.2%
あまり感じない	③ 0.5%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.5%



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 71.1%
ある程度わかりやすい	② 23.0%
すこしわかりにくい	③ 1.8%
わかりにくい	④ 0.5%
無回答	⑤ 3.6%



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

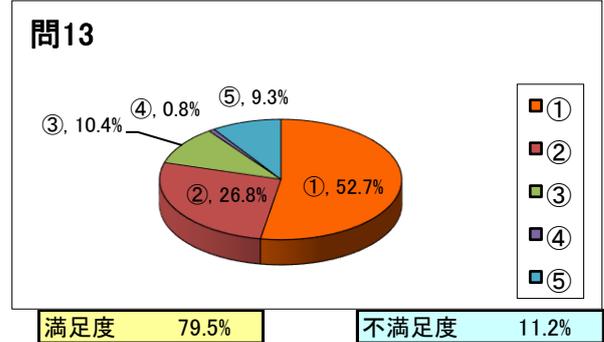
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

4. 担当事業所の対応について

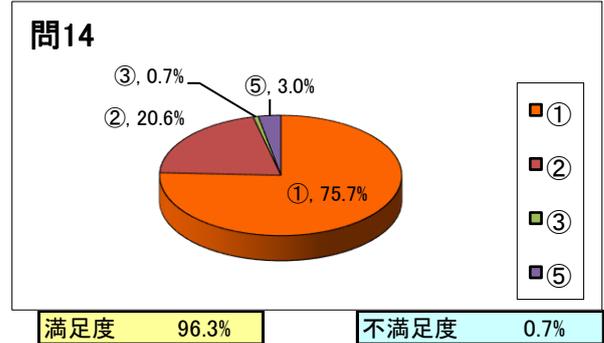
問13 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの内容について、お客様に専門的な助言や提案(ホームヘルパーの観点から見た在宅生活を送るうえでの助言・提案など)を行っていますか？

	割合
十分に行っている	① 52.7%
だいたい行っている	② 26.8%
あまり行っていない	③ 10.4%
全く行っていない	④ 0.8%
無回答	⑤ 9.3%



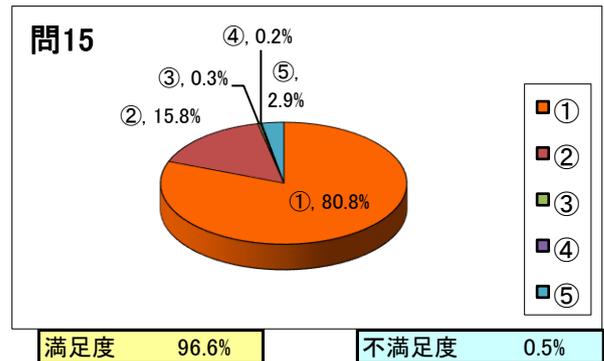
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、ホームヘルパーの教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 75.7%
ある程度行っていると感じる	② 20.6%
あまり行っていないと感じる	③ 0.7%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.0%



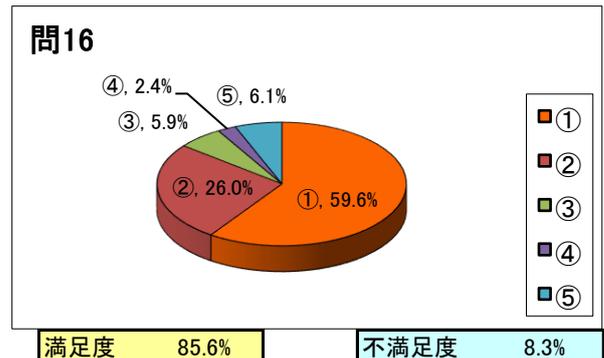
問15 ニチイケアセンターは、訪問介護・介護予防訪問介護サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 80.8%
ある程度配慮していると感じる	② 15.8%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.3%
全く配慮していないと感じる	④ 0.2%
無回答	⑤ 2.9%



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 59.6%
頻度は少ないが、必要に応じて確認している	② 26.0%
あまり確認していない	③ 5.9%
全く確認していない	④ 2.4%
無回答	⑤ 6.1%



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

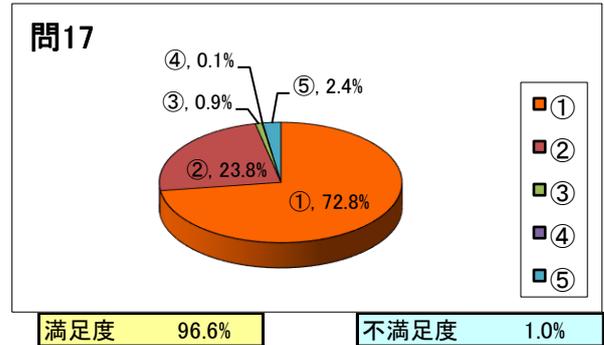
サービス名

訪問介護・介護予防訪問介護サービス

5. サービスの総合評価

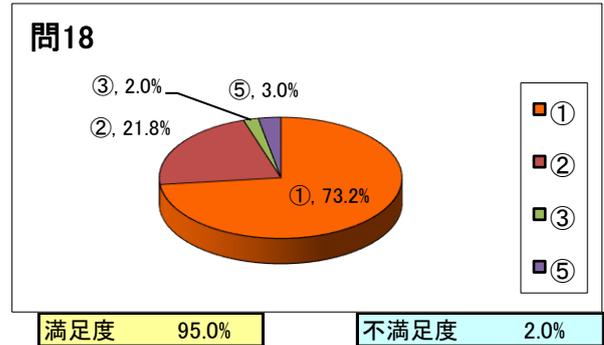
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 72.8%
ほぼ満足	② 23.8%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 2.4%



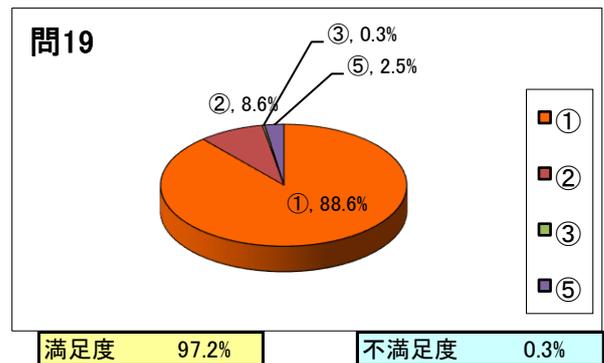
問18 ニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 73.2%
すこし生活しやすくなった	② 21.8%
あまり変わらない	③ 2.0%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.0%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問介護・介護予防訪問介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 88.6%
やや続けたい	② 8.6%
あまり続けたくない	③ 0.3%
続けたくない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.5%



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訪問介護・介護予防訪問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 56.6%
薦めてもよい	② 38.3%
あまり薦めたくない	③ 1.3%
絶対薦めない	④ 0.1%
無回答	⑤ 3.7%

