

# 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

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

## 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	1,200
調査票 回収数	939
回収率	78.3%

## 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	400
ご家族	469
その他(記入)	39
無回答	31
合計	939

■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1、2	94
要介護1	186
要介護2	184
要介護3	121
要介護4	119
要介護5	124
自立、認定なし	52
無回答	59
合計	939

■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	303
同居(ご夫婦のみ)	216
同居(子供さんと)	302
その他	89
無回答	29
合計	939

## 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	559	302	20	5	53	939	91.4
問2	487	310	41	10	91	939	88.8
問3	590	259	22	3	65	939	92.3
問4	572	256	31	10	70	939	91.0
問5	673	223	3	1	39	939	94.8
問6	716	178	4	1	40	939	95.7
問7	712	181	3	0	43	939	95.8
問8	647	218	18	3	53	939	93.6
問9	713	191	4	0	31	939	95.5
問10	756	154	3	0	26	939	96.4
問11	751	152	3	0	33	939	96.4
問12	628	238	14	5	54	939	93.2
問13	628	258	8	0	45	939	93.7
問14	687	197	6	0	49	939	95.2
問15	717	172	1	1	48	939	96.0
問16	651	216	3	2	67	939	94.7
問17	692	195	5	1	46	939	95.2
問18	582	247	48	0	62	939	91.1
問19	764	121	3	2	49	939	96.9
問20	496	358	16	1	68	939	90.6
合計	13,021	4,426	256	45	1,032	18,780	93.9

4 総合評価 **93.9**

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

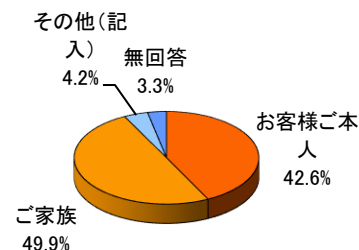
サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

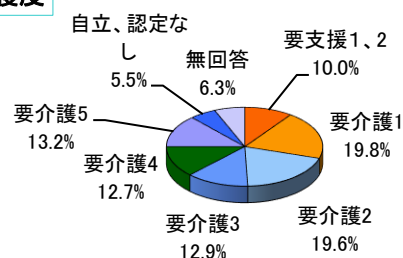
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	42.6%
	ご家族	49.9%
	その他(記入)	4.2%
	無回答	3.3%
利用者の要介護度 (%)	要支援1、2	10.0%
	要介護1	19.8%
	要介護2	19.6%
	要介護3	12.9%
	要介護4	12.7%
	要介護5	13.2%
	自立、認定なし	5.5%
	無回答	6.3%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	32.2%
	同居(ご夫婦のみ)	23.0%
	同居(子供さんと)	32.2%
	その他	9.5%
	無回答	3.1%

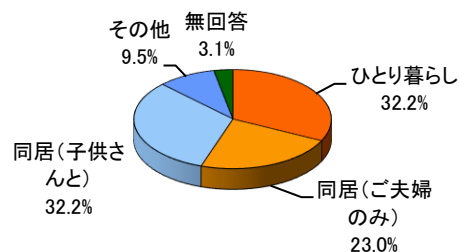
#### 回答者



#### 利用者の要介護度



#### 利用者の世帯構成

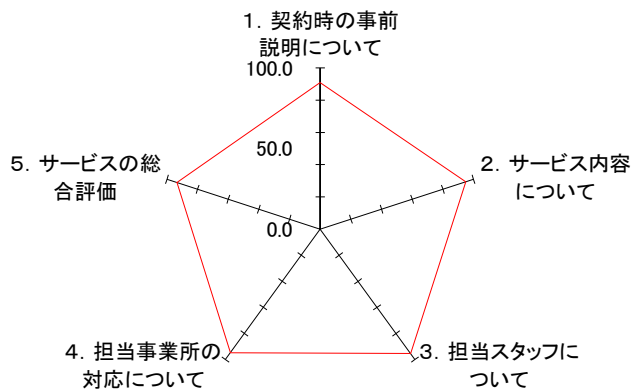


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

#### 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	90.9
2. サービス内容について	95.0
3. 担当スタッフについて	95.4
4. 担当事業所の対応について	94.9
5. サービスの総合評価	93.4
6. 総合評価	93.9

#### 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 訪問看護・介護予防訪問看護サービス

		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>		4.5	90.9	14.6
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為に、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	91.4	13.4
問2	ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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	88.8	16.5
問3	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4.6	92.3	13.1
問4	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看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？	4.6	91.0	15.5
<b>2. サービス内容について</b>		4.8	95.0	9.9
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？	4.7	94.8	9.5
問6	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	4.8	95.7	9.1
問7	ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	4.8	95.8	8.7
問8	ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますか？	4.7	93.6	12.3
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.8	95.4	9.4
問9	訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？	4.8	95.5	8.9
問10	訪問看護職員は、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	96.4	8.2
問11	訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	4.8	96.4	8.1
問12	訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	4.7	93.2	12.4
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.8	94.9	9.6
問13	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	4.7	93.7	10.4
問14	ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員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	95.2	9.5
問15	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様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	96.0	8.5
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？	4.7	94.7	9.9
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.7	93.4	11.3
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？	4.8	95.2	9.6
問18	ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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	91.1	15.2
問19	今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.9	8.4
問20	もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.5	90.6	12.2

# 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

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

	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>											2,208	1,127	114	28	279	3,756	58.8%	30.0%	3.0%	0.7%	7.4%
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為に、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？	559	302	20	5	53	939	59.6%	32.2%	2.1%	0.5%	5.6%									
問2	ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療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？	487	310	41	10	91	939	51.8%	33.0%	4.4%	1.1%	9.7%									
問3	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	590	259	22	3	65	939	62.9%	27.6%	2.3%	0.3%	6.9%									
問4	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看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？	572	256	31	10	70	939	60.8%	27.3%	3.3%	1.1%	7.5%									
<b>2. サービス内容について</b>											2,748	800	28	5	175	3,756	73.2%	21.3%	0.7%	0.1%	4.7%
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？	673	223	3	1	39	939	71.7%	23.7%	0.3%	0.1%	4.2%									
問6	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	716	178	4	1	40	939	76.2%	19.0%	0.4%	0.1%	4.3%									
問7	ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？	712	181	3	0	43	939	75.8%	19.3%	0.3%	0.0%	4.6%									
問8	ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？	647	218	18	3	53	939	69.0%	23.2%	1.9%	0.3%	5.6%									
<b>3. 担当スタッフについて</b>											2,848	735	24	5	144	3,756	75.8%	19.6%	0.6%	0.1%	3.8%
問9	訪問看護職員の言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？	713	191	4	0	31	939	76.0%	20.3%	0.4%	0.0%	3.3%									
問10	訪問看護職員は、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？	756	154	3	0	26	939	80.5%	16.4%	0.3%	0.0%	2.8%									
問11	訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？	751	152	3	0	33	939	80.0%	16.2%	0.3%	0.0%	3.5%									
問12	訪問看護職員が記載する連絡ノートやサービス実施報告書の記載はわかりやすいですか？	628	238	14	5	54	939	66.9%	25.3%	1.5%	0.5%	5.8%									
<b>4. 担当事業所の対応について</b>											2,683	843	18	3	209	3,756	71.4%	22.4%	0.5%	0.1%	5.6%
問13	ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看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？	628	258	8	0	45	939	66.8%	27.5%	0.9%	0.0%	4.8%									
問14	ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	687	197	6	0	49	939	73.2%	21.0%	0.6%	0.0%	5.2%									
問15	ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知り、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？	717	172	1	1	48	939	76.4%	18.3%	0.1%	0.1%	5.1%									
問16	お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？	651	216	3	2	67	939	69.4%	23.0%	0.3%	0.2%	7.1%									
<b>5. サービスの総合評価</b>											2,534	921	72	4	225	3,756	67.5%	24.5%	1.9%	0.1%	6.0%
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？	692	195	5	1	46	939	73.7%	20.8%	0.5%	0.1%	4.9%									
問18	ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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？	582	247	48	0	62	939	62.0%	26.3%	5.1%	0.0%	6.6%									
問19	今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスの利用を続けたいと思いますか？	764	121	3	2	49	939	81.4%	12.9%	0.3%	0.2%	5.2%									
問20	もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看護サービスの利用を薦めたいと思いますか？	496	358	16	1	68	939	52.9%	38.1%	1.7%	0.1%	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

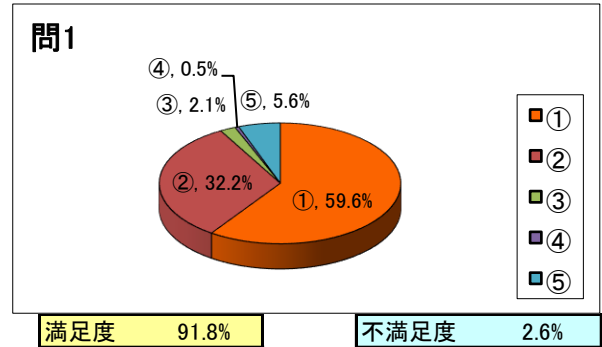
## サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

### 1. 契約時の事前説明について

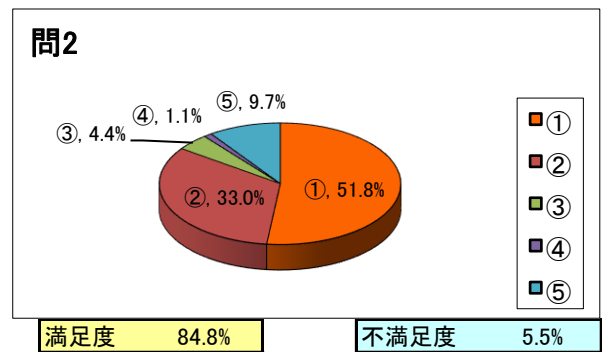
問1 契約書や重要事項説明書についてニチイケアセンターは説明の為に、十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすよう努めていると感じましたか？

	割合
充分に感じた	① 59.6%
ある程度感じた	② 32.2%
あまり感じなかった	③ 2.1%
全然感じなかった	④ 0.5%
無回答	⑤ 5.6%



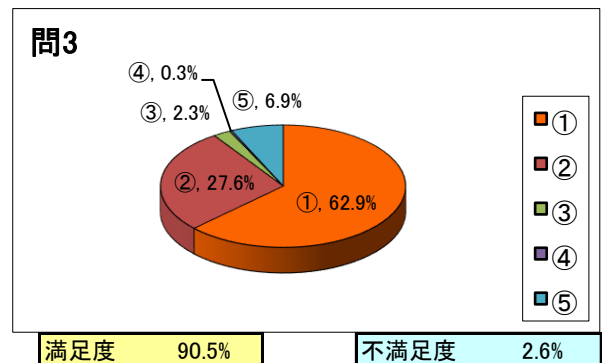
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度または医療保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度または医療保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
充分に行っていた	① 51.8%
ある程度行っていた	② 33.0%
あまり行っていなかった	③ 4.4%
行っていなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 9.7%



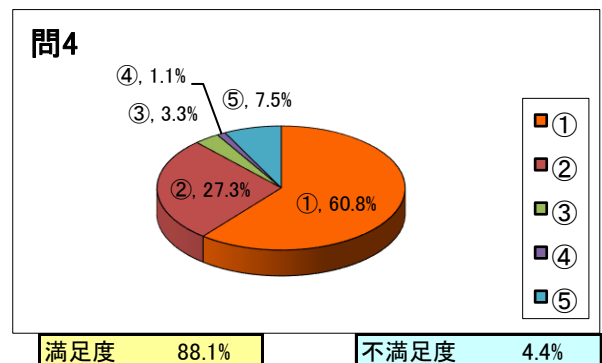
問3 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
とても良くわかった	① 62.9%
だいたい良くわかった	② 27.6%
あまりわからなかった	③ 2.3%
全然わからなかった	④ 0.3%
無回答	⑤ 6.9%



問4 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看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
とても良くわかった	① 60.8%
だいたいわかった	② 27.3%
あまりわからなかった	③ 3.3%
全然わからなかった	④ 1.1%
無回答	⑤ 7.5%



# 2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

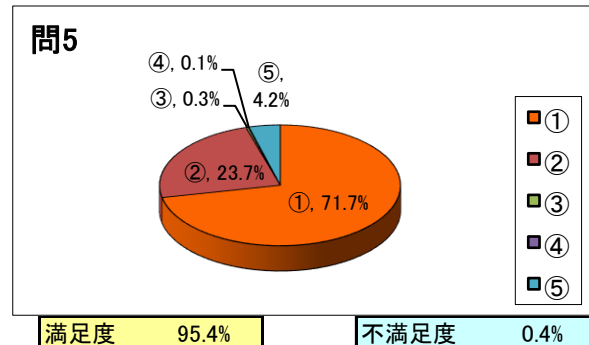
株式会社ニチイ学館

## サービス名 訪問看護・介護予防訪問看護サービス

### 2. サービス内容について

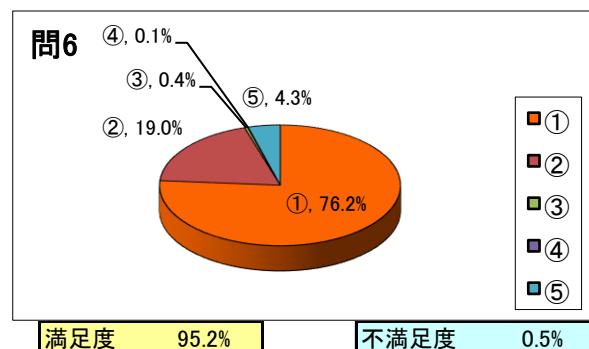
問5 ニチイケアセンターは訪問日時やサービス提供時間を守っていますか？

	割合
必ず守っている	① 71.7%
だいたい守っている	② 23.7%
あまり守っていない	③ 0.3%
ほとんど守っていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.2%



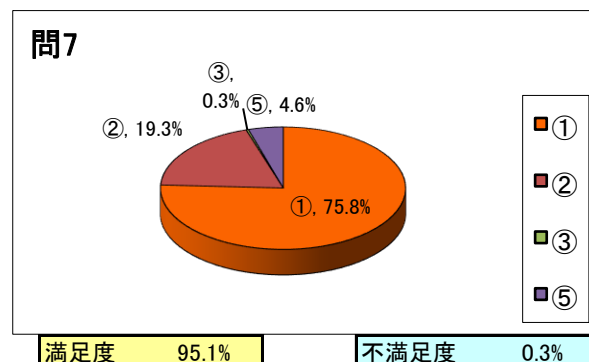
問6 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスの内容は、事前の説明・話し合いのもとに決められた内容・計画に沿ってきちんと行われていますか？

	割合
きちんと行われている	① 76.2%
だいたい行われている	② 19.0%
あまり行われていない	③ 0.4%
行われていない	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.3%



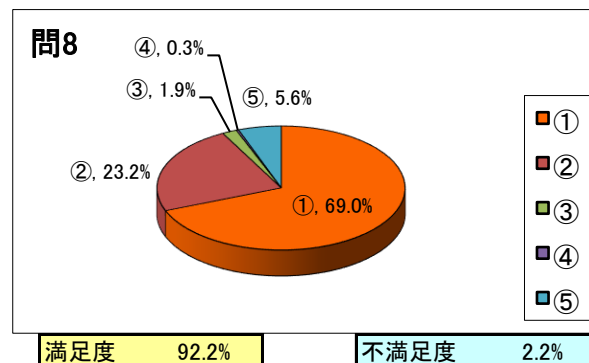
問7 ニチイケアセンターは、常にお客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等を把握したうえで、サービスを行っていますか？

	割合
きちんと行っている	① 75.8%
だいたい行っている	② 19.3%
あまり行っていない	③ 0.3%
行っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.6%



問8 ニチイケアセンターは、お客様の病状や心身の状況、お客様・ご家族からのご要望等について、主治医に必要な報告や連絡ができていますと感じますか？

	割合
充分に感じる	① 69.0%
ある程度感じる	② 23.2%
あまり感じない	③ 1.9%
全く感じない	④ 0.3%
無回答	⑤ 5.6%



# 2018年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

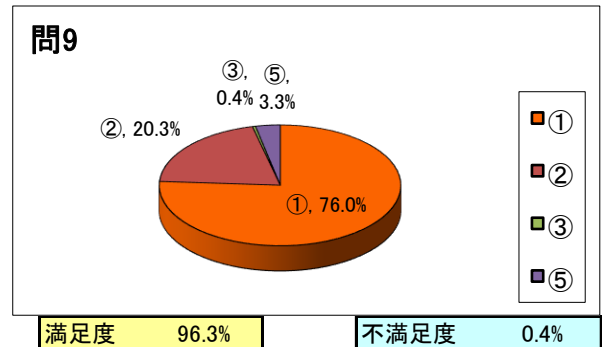
株式会社ニチイ学館

サービス名  
訪問看護・介護予防訪問看護サービス

### 3. 担当スタッフについて

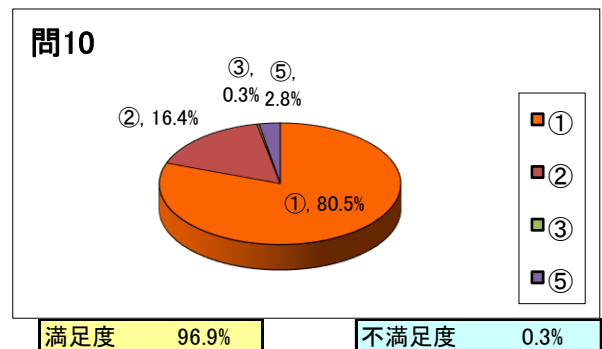
問9 訪問看護職員という言葉遣いや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 76.0%
ほぼ満足	② 20.3%
やや不満	③ 0.4%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.3%



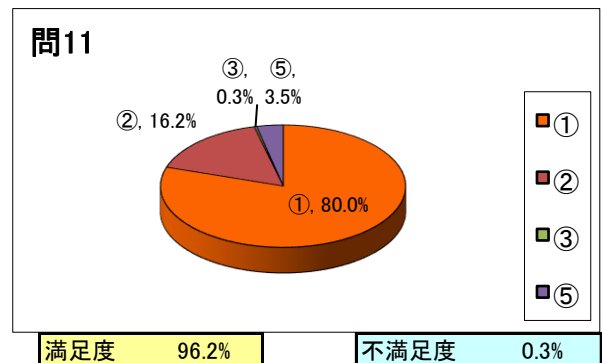
問10 訪問看護職員は、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 80.5%
ある程度気を配っている	② 16.4%
あまり気を配っていない	③ 0.3%
全く気を配っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 2.8%



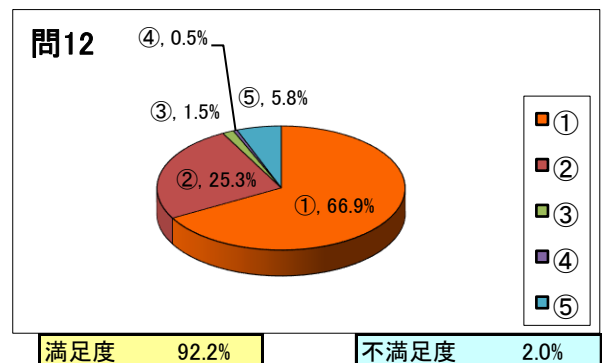
問11 訪問看護職員は、お客様に満足いただけるサービス提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 80.0%
ある程度感じる	② 16.2%
あまり感じない	③ 0.3%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.5%



問12 訪問看護職員が記載する連絡ノートや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 66.9%
ある程度わかりやすい	② 25.3%
すこしわかりにくい	③ 1.5%
わかりにくい	④ 0.5%
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

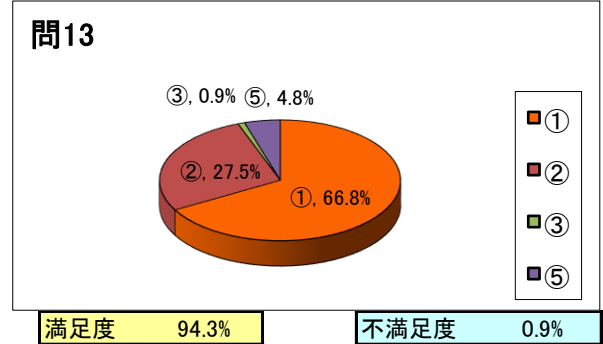
## サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

### 4. 担当事業所の対応について

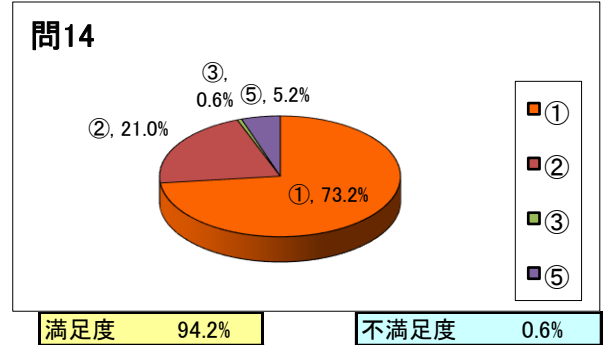
問13 ニチイケアセンターによる訪問看護・介護予防訪問看護サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 66.8%
ほぼ満足	② 27.5%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.8%



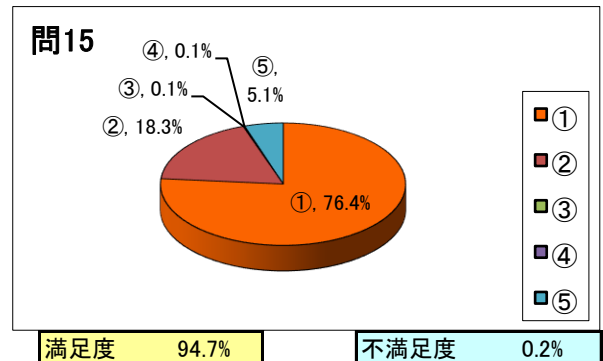
問14 ニチイケアセンターは、看護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、訪問看護職員の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 73.2%
ある程度行っていると感じる	② 21.0%
あまり行っていないと感じる	③ 0.6%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 5.2%



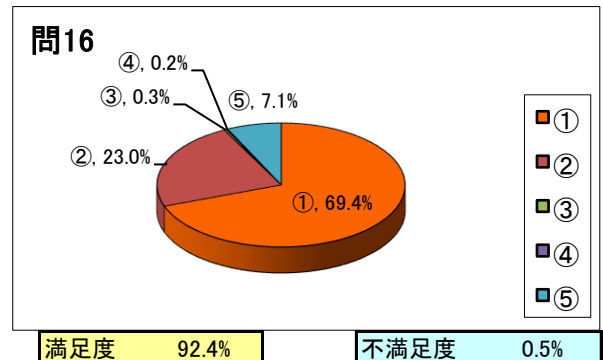
問15 ニチイケアセンターは、訪問看護・介護予防訪問看護サービスの提供の際にお客様及びご家族様のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を聞いたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 76.4%
ある程度配慮していると感じる	② 18.3%
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 0.1%
無回答	⑤ 5.1%



問16 お客様がニチイケアセンターに連絡した際、用件が迅速に訪問看護職員に伝わり、必要な対応ができていますか？

	割合
いつも迅速に対応できている	① 69.4%
だいたい対応できている	② 23.0%
あまり対応できていない	③ 0.3%
全く対応できていない	④ 0.2%
無回答	⑤ 7.1%





# 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

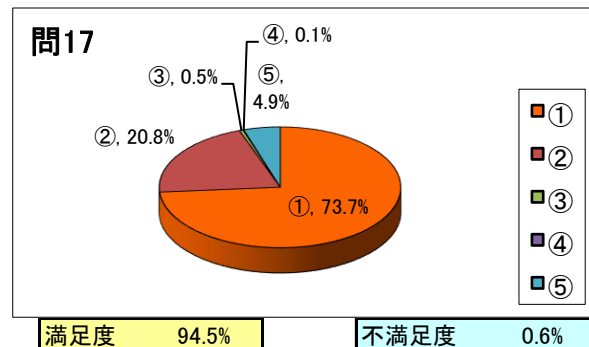
## サービス名

訪問看護・介護予防訪問看護サービス

## 5. サービスの総合評価

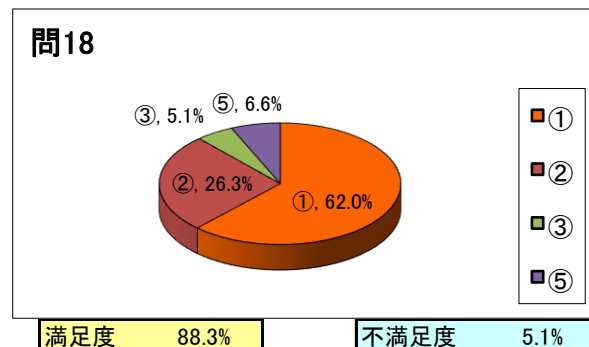
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 73.7%
ほぼ満足	② 20.8%
やや不満	③ 0.5%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.9%



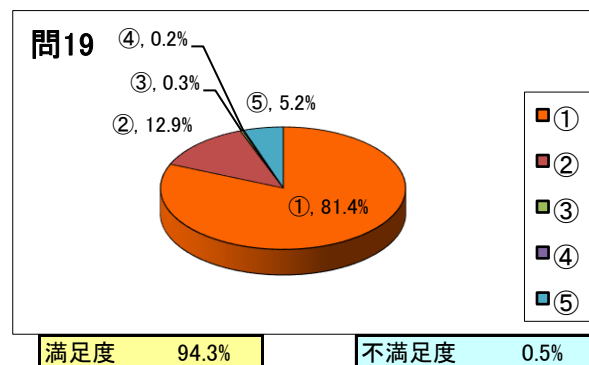
問18 ニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看護サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 62.0%
すこし生活しやすくなった	② 26.3%
あまり変わらない	③ 5.1%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 6.6%



問19 今後もニチイケアセンターの訪問看護・介護予防訪問看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 81.4%
やや続けたい	② 12.9%
あまり続けたくない	③ 0.3%
続けたくない	④ 0.2%
無回答	⑤ 5.2%



問20 もし、訪問看護・介護予防訪問看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看護・介護予防訪問看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 52.9%
薦めてもよい	② 38.1%
あまり薦めたくない	③ 1.7%
絶対薦めない	④ 0.1%
無回答	⑤ 7.2%

