

# 2017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

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

## 目次

1	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	1ページ
1	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	2ページ
2	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	3ページ
3	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	4ページ
4	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	5ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	6ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	7ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	8ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	9ページ
5	2017年顧客満足度調査集計結果【全体】	10ページ

## 1 調査基本情報

	人数
調査票 配布数	9,508
調査票 回収数	5,609
回収率	59.0%

## 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	1,863
ご家族	3,542
その他(記入)	102
無回答	102
合計	5,609

### ■問イ お客様の要介護度

	人数
要支援1	316
要支援2	677
要介護1	888
要介護2	1,347
要介護3	1,002
要介護4	742
要介護5	547
無回答	90
合計	5,609

### ■問ウ お客様の世帯構成

	人数
ひとり暮らし	1,136
同居(ご夫婦のみ)	1,639
同居(子供さんと)	2,289
その他	384
無回答	161
合計	5,609

## 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	3,999	1,346	61	4	199	5,609	94.3
問2	3,790	1,474	104	19	222	5,609	93.1
問3	4,082	1,257	55	6	209	5,609	94.6
問4	3,899	1,367	106	11	226	5,609	93.6
問5	4,403	985	24	0	197	5,609	96.1
問6	4,436	965	16	1	191	5,609	96.2
問7	3,710	1,461	196	35	207	5,609	91.9
問8	3,863	1,422	153	30	141	5,609	92.7
問9	4,327	1,166	31	2	83	5,609	95.4
問10	4,446	1,040	24	2	97	5,609	95.9
問11	4,453	1,036	30	2	88	5,609	95.9
問12	4,621	876	13	1	98	5,609	96.7
問13	4,023	1,436	51	4	95	5,609	94.2
問14	4,275	1,211	30	1	92	5,609	95.3
問15	4,341	1,013	14	1	240	5,609	96.1
問16	4,435	881	27	0	266	5,609	96.4
問17	4,082	1,257	44	2	224	5,609	94.8
問18	4,173	1,167	48	1	220	5,609	95.1
問19	4,561	817	14	1	216	5,609	96.8
問20	3,350	1,959	62	3	235	5,609	92.0
合計	83,269	24,136	1,103	126	3,546	112,180	94.9

4 総合評価 **94.9**

5 合否判定 **合格** ※ 総合評価80点以上で合格判定とする

# 2017年顧客満足度調査集計結果【全体】

## 全体の集計

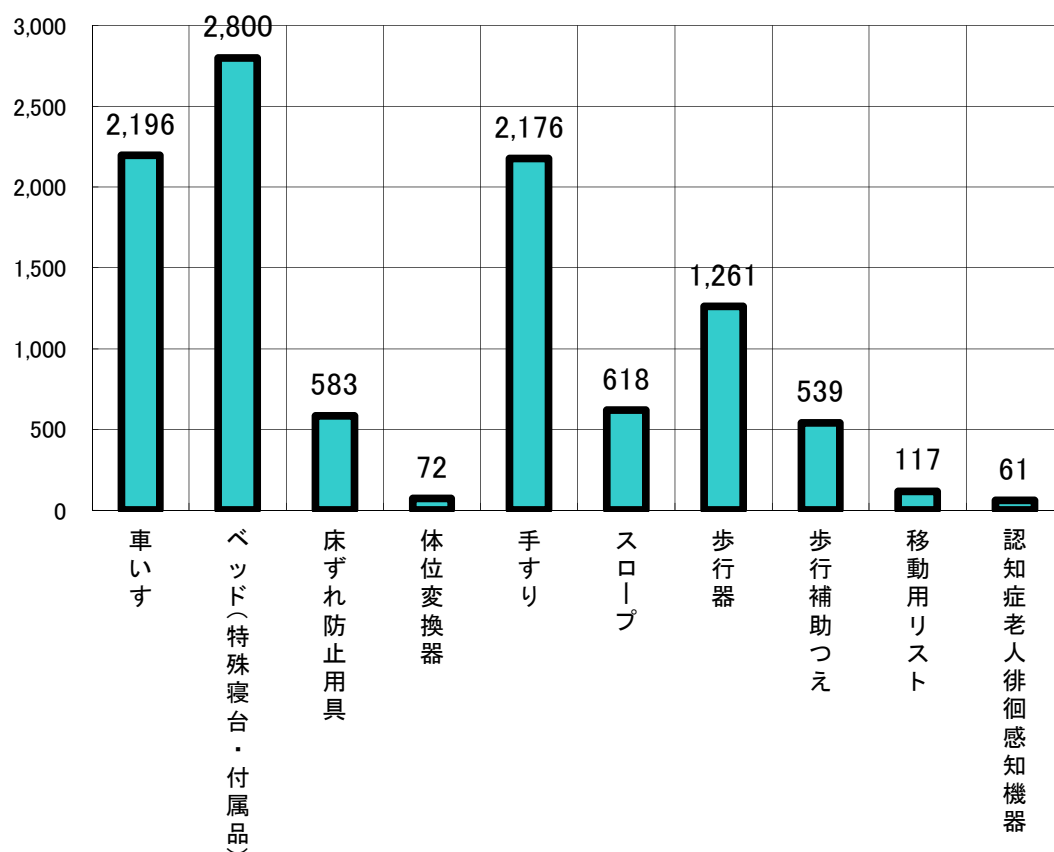
株式会社ニチイ学館

サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

### ■問エ ご利用の福祉用具(複数回答可)

	人数
車いす	2,196
ベッド(特殊寝台・付属品)	2,800
床ずれ防止用具	583
体位変換器	72
手すり	2,176
スロープ	618
歩行器	1,261
歩行補助つえ	539
移動用リスト	117
認知症老人徘徊感知機器	61



# 2017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

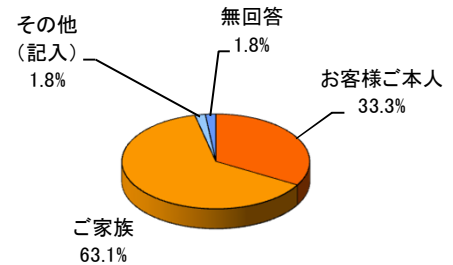
サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

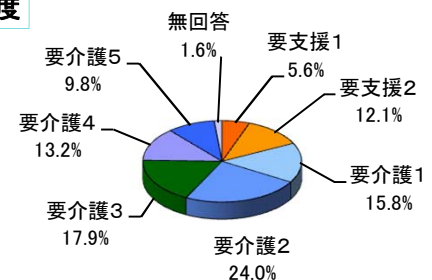
### 6 回答者・利用者について

		全体
回答者 (%)	お客様ご本人	33.3%
	ご家族	63.1%
	その他(記入)	1.8%
	無回答	1.8%
利用者の要介護度 (%)	要支援1	5.6%
	要支援2	12.1%
	要介護1	15.8%
	要介護2	24.0%
	要介護3	17.9%
	要介護4	13.2%
	要介護5	9.8%
	無回答	1.6%
利用者の世帯構成 (%)	ひとり暮らし	20.3%
	同居(ご夫婦のみ)	29.2%
	同居(子供さんと)	40.8%
	その他	6.8%
	無回答	2.9%

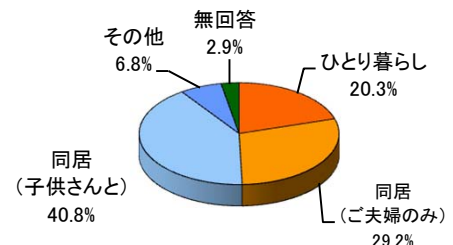
回答者



利用者の要介護度



利用者の世帯構成

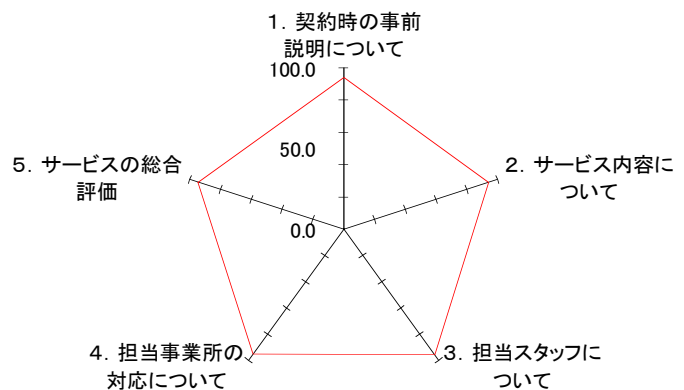


### 7 顧客満足度 カテゴリー別結果

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	93.9
2. サービス内容について	94.2
3. 担当スタッフについて	96.0
4. 担当事業所の対応について	95.5
5. サービスの総合評価	94.7
6. 総合評価	94.9

顧客満足度  
カテゴリー別結果



— 全体

# 2017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

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

		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>		4.7	93.9	11.3
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に努めていると感じましたか？	4.7	94.3	10.6
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？	4.7	93.1	12.4
問3	ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4.7	94.6	10.4
問4	ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4.7	93.6	12.0
<b>2. サービス内容について</b>		4.7	94.2	11.3
問5	ニチイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができていますか？	4.8	96.1	8.6
問6	ニチイケアセンターは、福祉用具の使用法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？	4.8	96.2	8.3
問7	ニチイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？	4.6	91.9	14.6
問8	ニチイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？	4.6	92.7	13.6
<b>3. 担当スタッフについて</b>		4.8	96.0	8.7
問9	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)の言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4.8	95.4	9.3
問10	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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	95.9	8.8
問11	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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	95.9	8.9
問12	担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様宅の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？	4.8	96.7	7.9
<b>4. 担当事業所の対応について</b>		4.8	95.5	9.1
問13	ニチイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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	94.2	10.4
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(福祉用具専門相談員)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	95.3	9.3
問15	ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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	96.1	8.4
問16	ニチイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の変更や要望の申し出があった際には十分に話を聞いていますか？	4.8	96.4	8.4
<b>5. サービスの総合評価</b>		4.7	94.7	9.7
問17	総合的に考えて、ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？	4.7	94.8	9.9
問18	ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4.8	95.1	9.8
問19	今後もニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を続けたいと思いますか？	4.8	96.8	7.8
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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を薦めたいと思いますか？	4.6	92.0	11.2

# 2017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

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

	法人 回答内訳					全 回 答 数	法人 回答割合				
	1 全 通 り そ の	2 大 体 そ の	3 で あ ま り い く	4 全 く 違 う	0 無 回 答		1 全 通 り そ の	2 大 体 そ の	3 で あ ま り い く	4 全 く 違 う	0 無 回 答
<b>1. 契約時の事前説明について</b>	15,770	5,444	326	40	856	22,436	70.3%	24.3%	1.4%	0.2%	3.8%
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に努めていると感じましたか？	3,999	1,346	61	4	199	5,609	71.3%	24.0%	1.1%	0.1%	3.5%
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？	3,790	1,474	104	19	222	5,609	67.5%	26.3%	1.9%	0.3%	4.0%
問3 ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？	4,082	1,257	55	6	209	5,609	72.8%	22.4%	1.0%	0.1%	3.7%
問4 ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	3,899	1,367	106	11	226	5,609	69.5%	24.4%	1.9%	0.2%	4.0%
<b>2. サービス内容について</b>	16,412	4,833	389	66	736	22,436	73.2%	21.5%	1.7%	0.3%	3.3%
問5 ニチイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができていますか？	4,403	985	24	0	197	5,609	78.5%	17.6%	0.4%	0.0%	3.5%
問6 ニチイケアセンターは、福祉用具の使用方法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？	4,436	965	16	1	191	5,609	79.1%	17.2%	0.3%	0.0%	3.4%
問7 ニチイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？	3,710	1,461	196	35	207	5,609	66.2%	26.0%	3.5%	0.6%	3.7%
問8 ニチイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？	3,863	1,422	153	30	141	5,609	68.9%	25.4%	2.7%	0.5%	2.5%
<b>3. 担当スタッフについて</b>	17,847	4,118	98	7	366	22,436	79.6%	18.4%	0.4%	0.0%	1.6%
問9 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)の言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？	4,327	1,166	31	2	83	5,609	77.1%	20.8%	0.6%	0.0%	1.5%
問10 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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？	4,446	1,040	24	2	97	5,609	79.4%	18.5%	0.4%	0.0%	1.7%
問11 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)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？	4,453	1,036	30	2	88	5,609	79.4%	18.5%	0.5%	0.0%	1.6%
問12 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？	4,621	876	13	1	98	5,609	82.5%	15.6%	0.2%	0.0%	1.7%
<b>4. 担当事業所の対応について</b>	17,074	4,541	122	6	693	22,436	76.1%	20.2%	0.6%	0.0%	3.1%
問13 ニチイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,023	1,436	51	4	95	5,609	71.7%	25.6%	0.9%	0.1%	1.7%
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(福祉用具専門相談員)の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？	4,275	1,211	30	1	92	5,609	76.3%	21.6%	0.5%	0.0%	1.6%
問15 ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,341	1,013	14	1	240	5,609	77.4%	18.1%	0.2%	0.0%	4.3%
問16 ニチイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の変更や要望の申し出があった際には充分に話を聞いていますか？	4,435	881	27	0	266	5,609	79.1%	15.7%	0.5%	0.0%	4.7%
<b>5. サービスの総合評価</b>	16,166	5,200	168	7	895	22,436	72.1%	23.2%	0.7%	0.0%	4.0%
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？	4,082	1,257	44	2	224	5,609	72.8%	22.4%	0.8%	0.0%	4.0%
問18 ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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？	4,173	1,167	48	1	220	5,609	74.4%	20.8%	0.9%	0.0%	3.9%
問19 今後もニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を続けたいと思いますか？	4,561	817	14	1	216	5,609	81.3%	14.6%	0.2%	0.0%	3.9%
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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの利用を薦めたいと思いますか？	3,350	1,959	62	3	235	5,609	59.7%	34.9%	1.1%	0.1%	4.2%

# 2017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

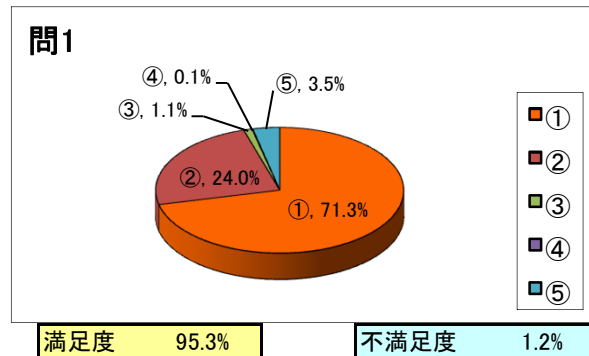
## サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

### 1. 契約時の事前説明について

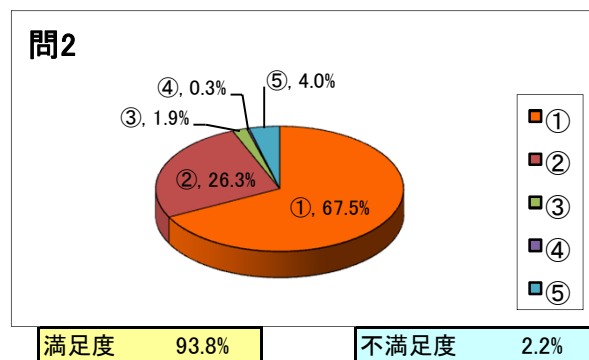
問1 契約書や重要事項説明書について、ニチイケアセンターは説明のために十分な時間を設け、お客様の疑問や不安をなくすように努めていると感じましたか？

	割合
① 十分に感じた	71.3%
② ある程度感じた	24.0%
③ あまり感じなかった	1.1%
④ 全然感じなかった	0.1%
⑤ 無回答	3.5%



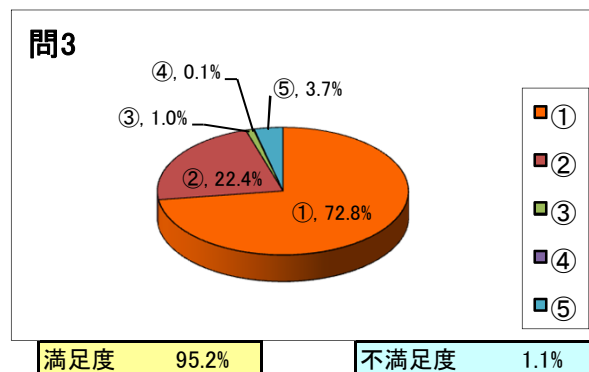
問2 ニチイケアセンターは、介護保険制度を利用できるサービスと、介護保険制度を利用できないサービスについての説明を充分に行っていましたか？

	割合
① 充分に行っていた	67.5%
② ある程度行っていた	26.3%
③ あまり行っていなかった	1.9%
④ 行っていなかった	0.3%
⑤ 無回答	4.0%



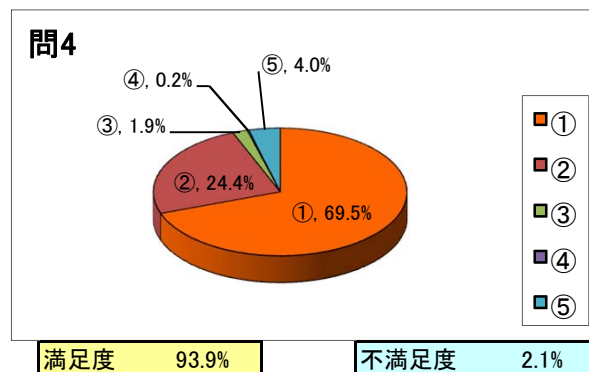
問3 ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの内容、留意点等について、説明を充分に行っていましたか？

	割合
① とても良くわかった	72.8%
② だいたいわかった	22.4%
③ あまりわからなかった	1.0%
④ 全然わからなかった	0.1%
⑤ 無回答	3.7%



問4 ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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	69.5%
② だいたいわかった	24.4%
③ あまりわからなかった	1.9%
④ 全然わからなかった	0.2%
⑤ 無回答	4.0%



# 2017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

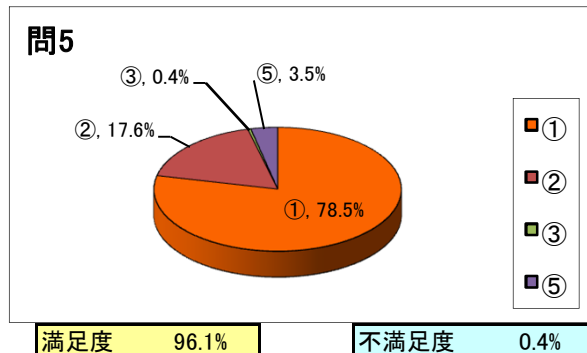
## サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

## 2. サービス内容について

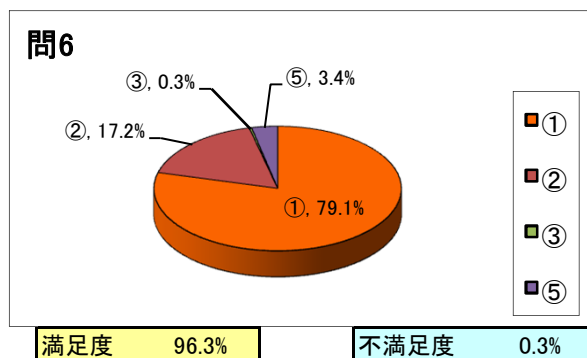
問5 ニチイケアセンターは、お客様に福祉用具が必要になった際には、お客様が希望された日時に納品することができますか？

	割合
できている	① 78.5%
だいたいできている	② 17.6%
あまりできていない	③ 0.4%
全くできていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.5%



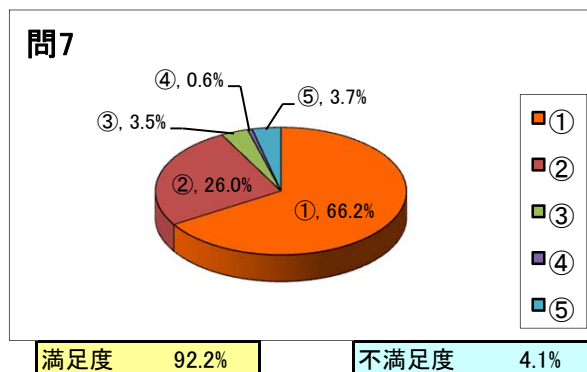
問6 ニチイケアセンターは、福祉用具の使用方法等、納品時の取り扱い説明を充分に行っていますか？

	割合
充分に行っている	① 79.1%
だいたい行っている	② 17.2%
あまり行っていない	③ 0.3%
全く行っていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.4%



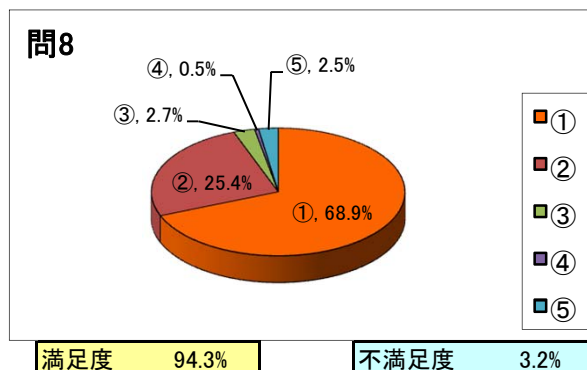
問7 ニチイケアセンターは、当社の福祉用具カタログを定期的にお渡しし、複数商品を説明したうえで、お客様の希望や身体状況に合ったご提案を行っていますか？

	割合
充分に行っている	① 66.2%
だいたい行っている	② 26.0%
あまり行っていない	③ 3.5%
全く行っていない	④ 0.6%
無回答	⑤ 3.7%



問8 ニチイケアセンターは、契約開始後も定期的に訪問し、ご利用の福祉用具の点検を行っていますか？

	割合
定期的に行っている	① 68.9%
頻度は少ないが、必要に応じて行っている	② 25.4%
あまり行っていない	③ 2.7%
全く行っていない	④ 0.5%
無回答	⑤ 2.5%



# 2017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

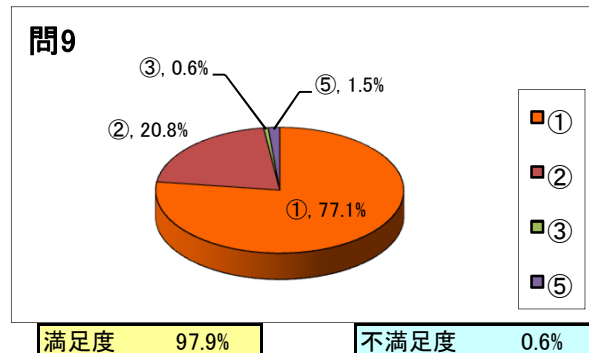
## サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

### 3. 担当スタッフについて

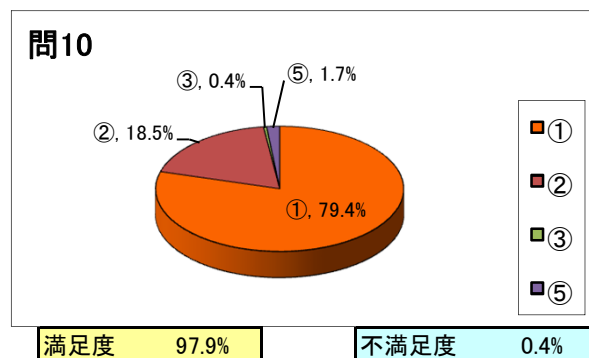
問9 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)の言葉づかいや礼儀・態度に満足していますか？

	割合
満足	① 77.1%
ほぼ満足	② 20.8%
やや不満	③ 0.6%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.5%



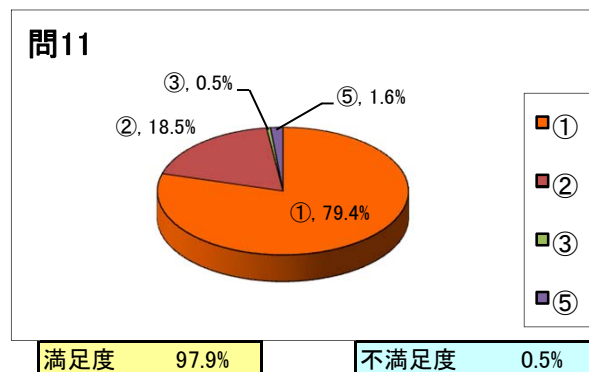
問10 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、お客様本人のご希望や尊厳を配慮した対応(嫌な思いや恥ずかしい思いをしないよう)に気を配っていますか？

	割合
よく気を配っている	① 79.4%
ある程度気を配っている	② 18.5%
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 1.7%



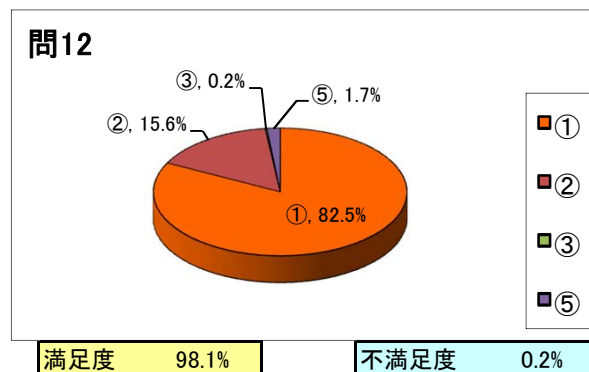
問11 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、お客様に満足いただけるサービスを提供するために、誠意を持って仕事に取り組んでいると感じますか？

	割合
充分に感じる	① 79.4%
ある程度感じる	② 18.5%
あまり感じない	③ 0.5%
全く感じない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.6%



問12 担当スタッフ(福祉用具専門相談員)は、福祉用具の納品時に商品を大切に取り扱い、お客様宅の壁や床、家具などを傷つけないように配慮していますか？

	割合
充分に配慮している	① 82.5%
ある程度配慮している	② 15.6%
あまり配慮していない	③ 0.2%
全く配慮していない	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.7%





# 2017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

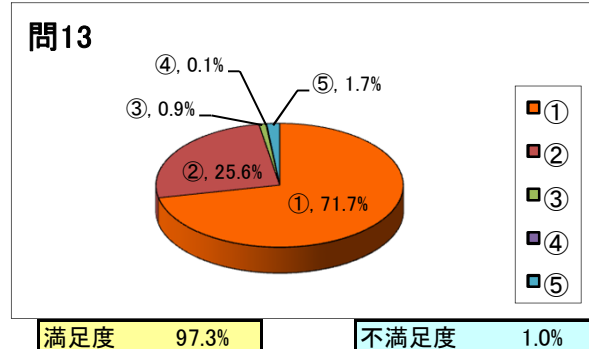
## サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

### 4. 担当事業所の対応について

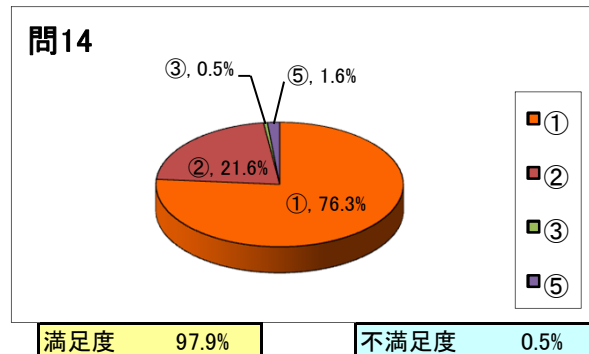
問13 ニチイケアセンターによる福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに関する専門的な助言や支援体制に満足していますか？

	割合
満足	① 71.7%
ほぼ満足	② 25.6%
やや不満	③ 0.9%
不満	④ 0.1%
無回答	⑤ 1.7%



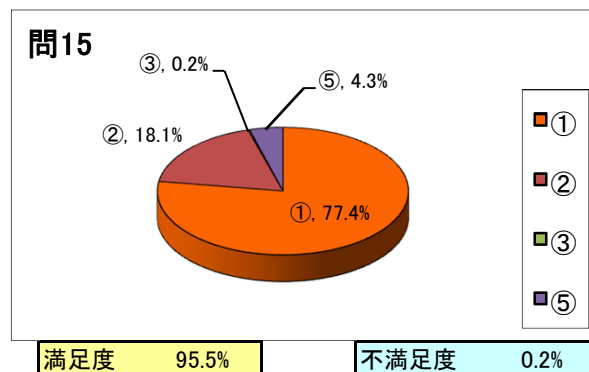
問14 ニチイケアセンターは、介護技術や言葉づかい・身だしなみ・態度等、スタッフ(福祉用具専門相談員)の教育や管理をしっかりと行っていると感じますか？

	割合
しっかり行っていると感じる	① 76.3%
ある程度行っていると感じる	② 21.6%
あまり行っていないと感じる	③ 0.5%
全く行っていないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 1.6%



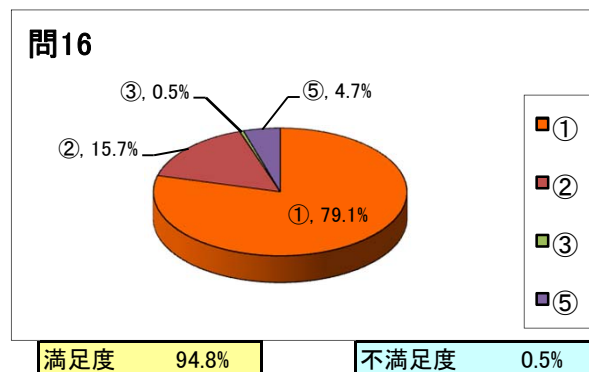
問15 ニチイケアセンターは、福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスの提供の際にお客様及びご家族のプライバシーへの配慮(むやみに個人情報を知りたり、他者の個人情報を話したりしない等)をしていると感じますか？

	割合
よく配慮していると感じる	① 77.4%
ある程度配慮していると感じる	② 18.1%
あまり配慮していないと感じる	③ 0.2%
全く配慮していないと感じる	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.3%



問16 ニチイケアセンターは、お客様及びご家族からの貸与商品の変更や要望の申し出があった際には十分に話を聞いていますか？

	割合
十分に聞いている	① 79.1%
ある程度聞いている	② 15.7%
あまり聞いていない	③ 0.5%
全く聞いていない	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.7%



# 2017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

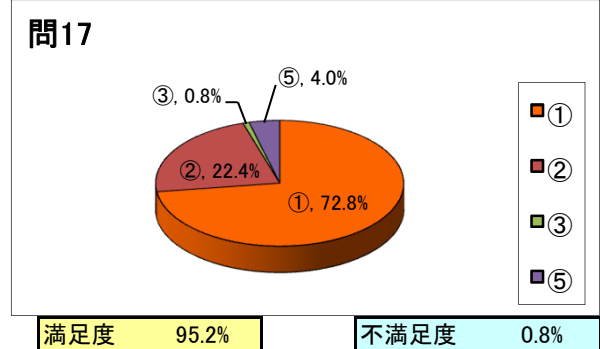
## サービス名

福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービス

### 5. サービスの総合評価

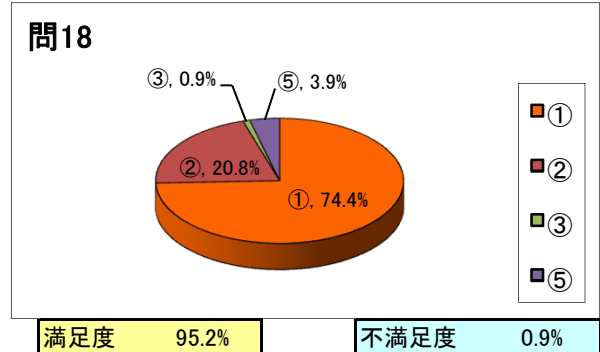
問17 総合的に考えて、ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスに満足していますか？

	割合
満足	① 72.8%
ほぼ満足	② 22.4%
やや不満	③ 0.8%
不満	④ 0.0%
無回答	⑤ 4.0%



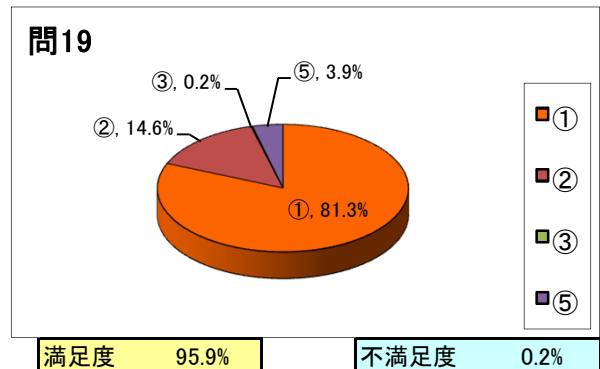
問18 ニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与サービスを利用したことで、お客様本人及びご家族が生活しやすくなりましたか？

	割合
とても生活しやすくなった	① 74.4%
すこし生活しやすくなった	② 20.8%
あまり変わらない	③ 0.9%
生活しにくくなった	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.9%



問19 今後もニチイケアセンターの福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 81.3%
やや続けたい	② 14.6%
あまり続けたくない	③ 0.2%
続けたくない	④ 0.0%
無回答	⑤ 3.9%



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福祉用具貸与・介護予防福祉用具貸与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 59.7%
薦めてもよい	② 34.9%
あまり薦めたくない	③ 1.1%
絶対薦めない	④ 0.1%
無回答	⑤ 4.2%

