

(参考) 日本版C S I について

(参考) 日本版CSIについて

※CSI (Customer Satisfaction Index)

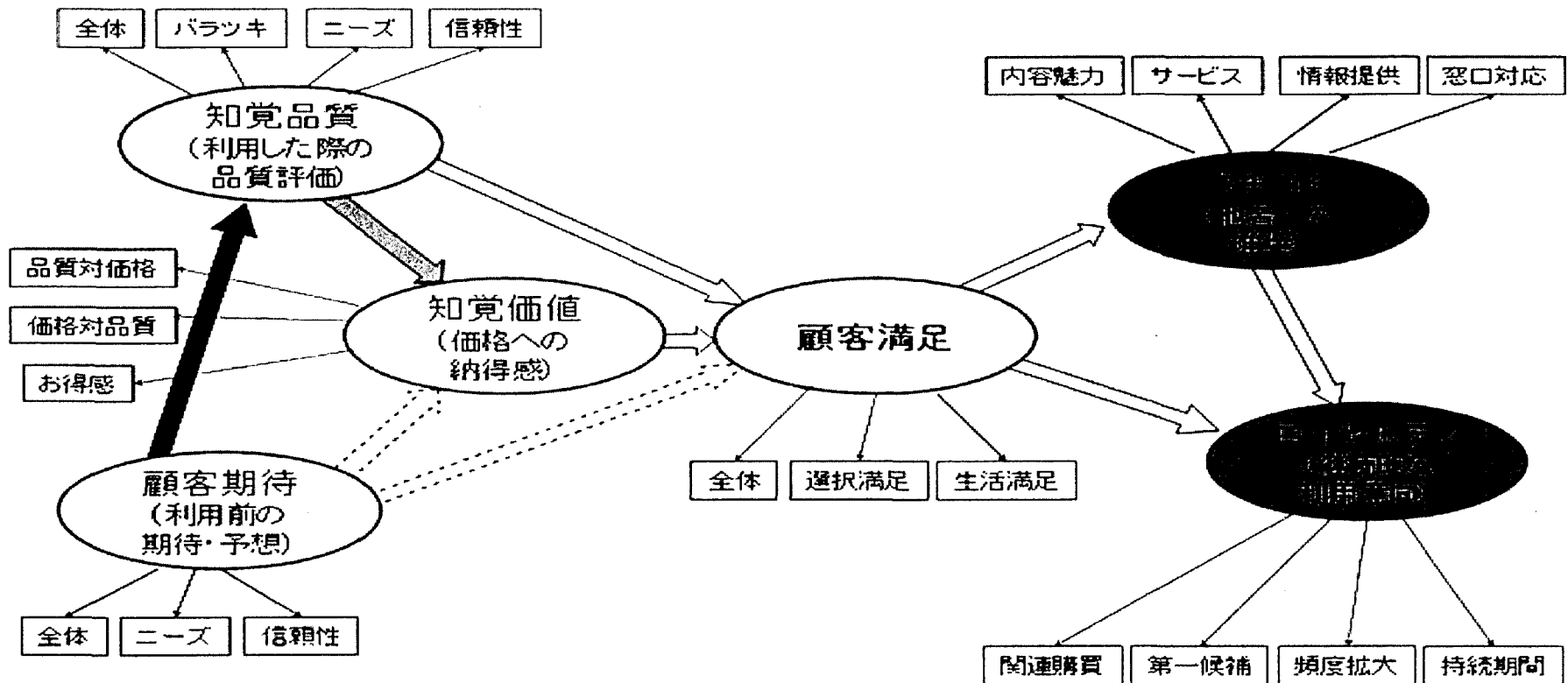
- サービスを顧客視点から評価し、サービスの品質向上につなげるしくみとして、サービス産業生産性協議会(代表幹事:牛尾治朗・ウシオ電機(株)代表取締役会長、事務局 公益財団法人 日本生産性本部)が開発。
- 経済産業省の委託事業として、平成19年度から開発に取り組み、18業種、150社以上の実証調査を通して構築したもの。平成21年度から実用化。
- 介護サービス業界については21年度に下記企業を対象に調査を実施。
ニチイ学館(在宅)、ツクイ、そよ風、やさしい手、ニチイ学館(有料ホーム)
※売上高をベースに、日本国内に一定数以上の利用者がいると思われる企業を対象

■ 日本版CSIの特徴

1. 「全業界共通の質問」による評価・指標化により業界横断的な比較・分析が可能
2. 消費者の購買行動に共通する心の動きをモデル化し、なぜ満足／不満足となったかの「原因」と、満足／不満足がどのような影響をもたらすかの「結果」についても指数化し、それらの因果関係を明らかにする。
3. 顧客満足に関する多面的な評価データの提供により、個別の業界や企業の具体的な経営改善への活用を期待。

■JCSIで指数化する6つの項目

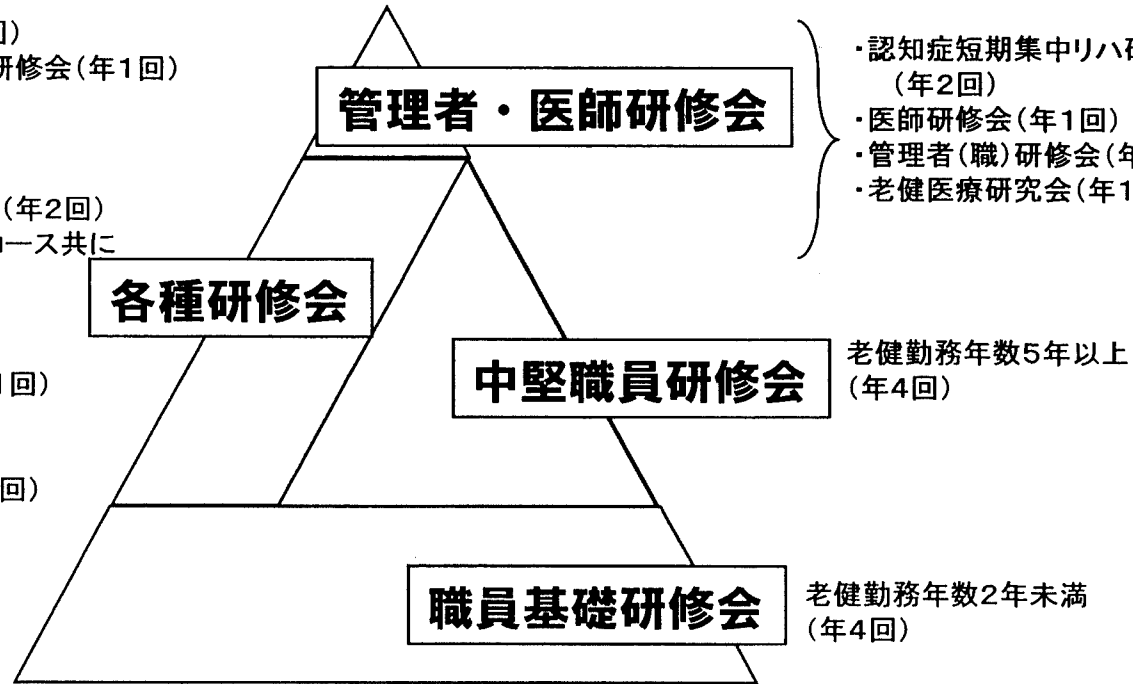
- ①顧客期待... サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている印象や期待・予想
 - ②知覚品質... 実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価
 - ③知覚価値... 受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンス
 - ④顧客満足... 利用して感じた満足の度合い
 - ⑤クチコミ... 利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうか
 - ⑥ロイヤルティ... 今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの利用意向
- これらを共通の質問項目(21項目)、業界個別の質問項目(約70問)等で調査、数値化。



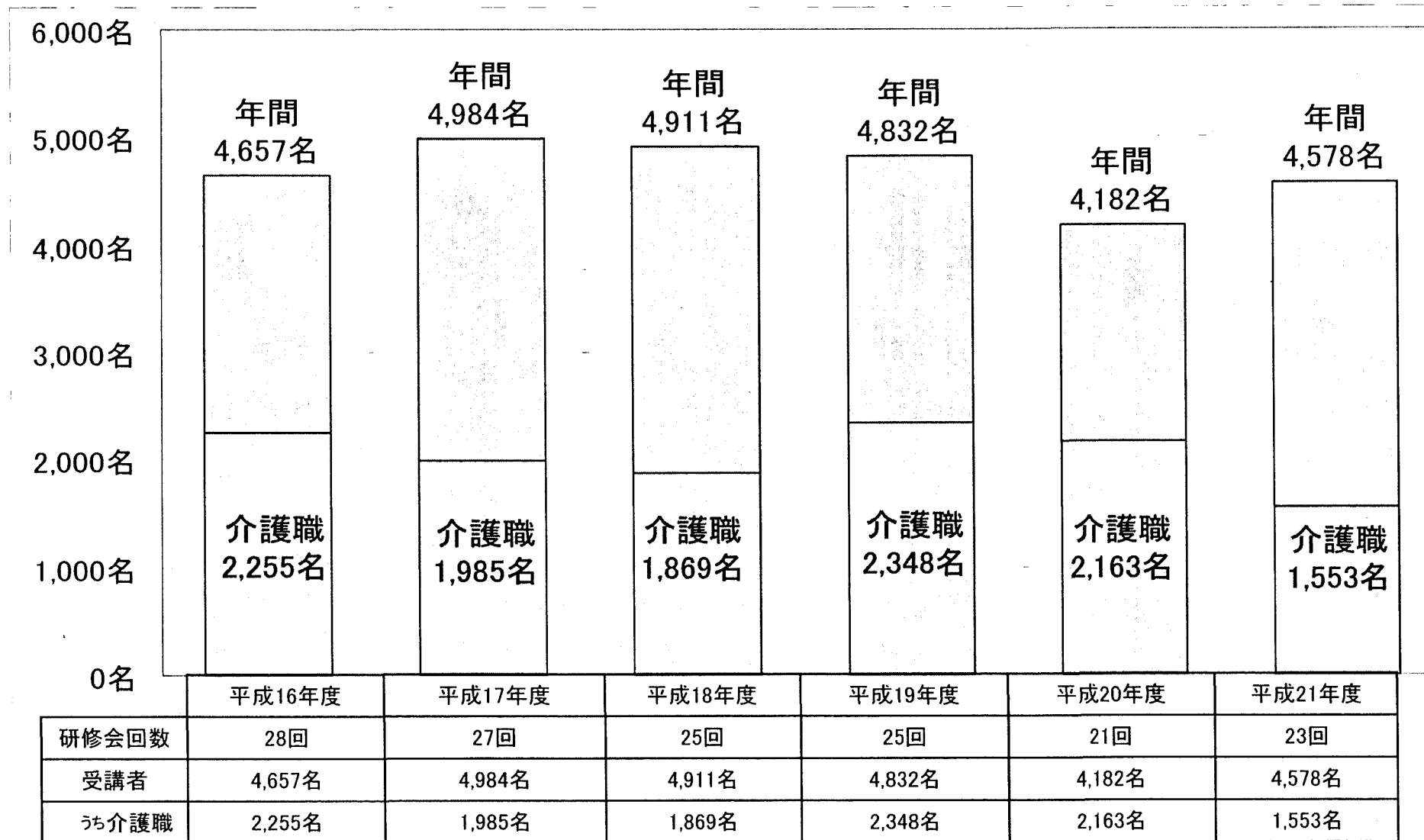
全老健 平成21年度 研修事業等実績

- ・認知症高齢者ケア研修会(年1回)
- ・リハビリテーション研修会(年1回)
- ・通所リハビリテーション研修会(年1回)
- ・施設内感染症防止対策指導者養成研修会(年1回)
- ・看護職員研修会(年1回)
- ・ケアマネジメント実践講座(年1回)
- ・リスクマネジャー養成講座(年4回)
- ・介護老人保健施設安全推進セミナー(年2回)
- ・実地研修(全国92カ所:Aコース・Bコース共に実施している施設あり)
- ・平成21年介護報酬改定『リハビリテーション研修会』(1回)
- ・平成21年度介護報酬改定セミナー(1回)

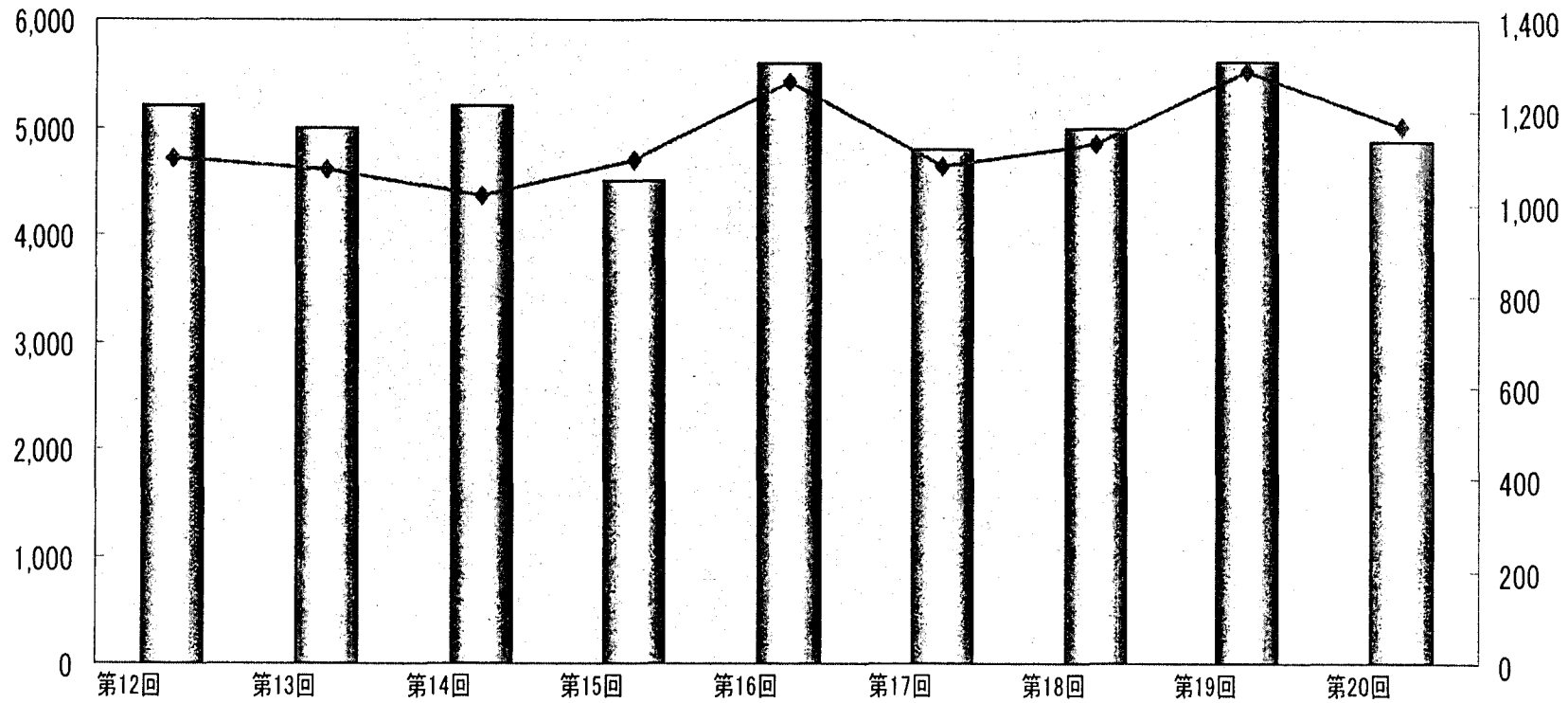
- 全国大会(新潟)
- ・高齢者ケアプラン策定実践講座(年1回)
 - ・摂食・嚥下・栄養(年1回)
 - ・リハビリテーション(年1回)
 - ・現場での認知症ケア(年1回)



全老健の主な研修会の受講者数



全老健全国大会の参加者数と発表演題数



	第12回	第13回	第14回	第15回	第16回	第17回	第18回	第19回	第20回
参加者数	5,200	5,000	5,200	4,500	5,600	4,800	5,000	5,623	4,875
発表演題数	1,100	1,074	1,018	1,097	1,265	1,084	1,134	1,291	1,168

参加者数 発表演題数

年間約30本、合計1万人以上（全国大会含む）が参加

全老健 研修事業実績(平成20年度)等

研修会名		回数等	参加者数	定員	参加率
全国大会	第19回全国介護老人保健施設大会 京都	年1回	5,623	5,500	102.2%
	第19回全国介護老人保健施設大会 京都 研修会	年1回4研修会	829	838	98.9%
基幹研修	職員基礎研修会	年4回	854	1,000	85.4%
	中堅職員研修会	年4回	550	600	91.7%
	実地研修(A・Bコース)	87施設158回	739	1,091	67.7%
	管理者(職)研修会	年1回	256	300	85.3%
資格研修	認知症ケア研修会(医師対象)	年1回	218	300	72.7%
	介護老人保健施設リスクマネジャー養成講座	I、II期(各年2回)	499	400	124.8%
上記以外 研修事業	リハビリテーション研修会	年1回	199	150	132.7%
	施設内感染症防止対策指導者養成研修会	年1回	173	200	86.5%
	認知症高齢者ケア研修会	年1回	125	150	83.3%
	看護職員研修会	年1回	123	150	82.0%
	医師研修会	年1回	93	150	62.0%
	ケアマネジメント実践講座	年1回	53	150	35.3%
	介護老人保健施設安全推進セミナー	年2回	400	450	88.9%
	通所リハビリテーション研修会(平成21年度新規事業)	年1回	—	150(予定)	—
合計		28回	10,734	11,429	93.9%



平成22年度研修事業一覧

研修会名	対象者	開催日	開催地	定員	受講料（税込）	
職員基礎研修会	1 老健実務経験2年未満の会員施設職員 2 賛助会員	6月28日(月)～29日(火) 7月29日(木)～30日(金) 9月30日(木)～10月1日(金) H23年1月27日(木)～28日(金)	宮城県 千葉県 福岡県 大阪府	200名 250名 200名 250名	10,500円	
中堅職員研修会	老健実務経験5年程度の会員施設職員	6月28日(月)～29日(火) 7月29日(木)～30日(金) 9月30日(木)～10月1日(金) H23年1月27日(木)～28日(金)	宮城県 千葉県 福岡県 大阪府	150名 150名 150名 150名	21,000円	
ケアマネジメント実践講座	会員施設職員	6月29日(火) 7月30日(金) 10月1日(金) H23年1月28日(金)	宮城県 千葉県 福岡県 大阪府	100名 100名 100名 100名	10,500円	
実地研修	Aコース(基礎実技修得コース) 老健勤務1年以上の会員施設職員 Bコース(専門実技修得コース) 老健勤務2年以上の会員施設職員	別紙参照	Aコース: 全国48指定施設 Bコース: 全国51指定施設		Aコース:9,450円 Bコース:3,150円/日	
管理者(職)研修会	老健の管理者(職)・開設予定者	10月13日(水)～14日(木)	東京都	200名	21,000円	
ケアマネジメント実践講座	会員施設職員	6月8日(火)～9日(水)	大阪府	150名	21,000円	
リハビリテーション研修会	会員施設職員	H23年2月10日(木)～11日(金)	東京都	150名	21,000円	
通所リハビリテーション研修会	会員施設職員	7月19日(月) 8月22日(日)	大阪府 東京都	200名 200名	10,500円	
医師研修会	会員施設に勤務する医師	H23年1月20日(木)～21日(金)	東京都	150名	31,500円	
認知症ケア研修会 認知症短期集中リハビリテーション研修(医師対象)	老健に勤務する医師	5月8日(土) 5月15日(土)	東京都 大阪府	150名 150名	会員施設 12,600円 非会員 21,000円	
認知症高齢者ケア研修会	会員施設職員	H23年3月17日(木)～18日(金)	東京都	150名	21,000円	
看護職員研修会	会員施設に勤務する看護職員	H23年2月21日(月)～22日(火)	大阪府	150名	21,000円	
施設内感染症防止対策指導者養成研修会	会員施設職員		東京都	200名	21,000円	
介護老人保健施設安全推進セミナー(基礎研修)	実務経験2年未満の会員施設職員および正・準会員	5月28日(金)	東京都	300名	8,400円	
介護老人保健施設安全推進セミナー(ひやり・はっと分析及び苦情対応入門)	実務経験5年以上の会員施設職員および正・準会員	9月2日(木)～3日(金)	東京都	150名	18,900円	
介護老人保健施設リスクマネジャー養成講座	会員の推薦を受けた者 ※全課程修了者は全老健リスクマネジャー試験受験資格が与えられます	<東日本会場> I期: 11月17日(水)～19日(金) II期: H23年2月23日(水)～25日(金) <西日本会場> I期: 11月24日(水)～26日(金) II期: H23年3月2日(水)～4日(金)	東京都 大阪府	1会場/100名	68,000円 (I期・II期の合計)	
介護老人保健施設経営セミナー	介護老人保健施設経営者、従事者	9月17日(金) 9月30日(木)	東京都 大阪府		*独立行政法人福祉医療機構の定めるところとする	
岡山大会研修	新全老健版ケアマネジメント方式～R4システム～ 摂食・嚥下・栄養 リハビリテーション 現場での認知症ケア	11月10日(水)	岡山県	1会場/216名 1会場/216名 1会場/129名 1会場/144名	10,500円	

平成22年度 実地研修指定施設数

コース名	施設数
Aコース(基礎実技修得コース)	48
Bコース(専門実技修得コース)	
リハビリテーション	13
認知症	8
リスクマネジメント	7
栄養・ケアマネジメント	7
在宅復帰・在宅支援	5
摂食・嚥下(口腔ケア)	4
ユニットケア	3
終末期ケア(ターミナルケア)	2
相談業務	1
全職員による施設運営(MST活動)	1
合計施設数 (Bコース)	51
合計施設数 (Aコース+Bコース)	99

※上記は、平成22年6月24日現在