

訪問理美容に関する調査 レポート

2019年9月19日

(株)リクルートライフスタイル ホットペッパービューティーアカデミー





調査概要	P.2
ケアマネージャー編	Р3
対象者プロフィール	P.4
理美容・身だしなみを整えることへの意識・実態	P.5
訪問理美容サービスの認知と利用状況①	P.6
訪問理美容サービスの認知と利用状況②	P.7
訪問理美容サービスの認知と利用状況③	P.8
訪問理美容サービスの利用実態①【介護・福祉施設】	P.9
訪問理美容サービスの利用実態②【介護・福祉施設】	P.10
訪問理美容サービスの利用実態③【在宅】	P.11
訪問理美容サービスの利用実態④【在宅】	P.12
訪問理美容サービスの利用実態⑤【在宅】	P.13
訪問理美容サービスへの満足度①	P.14
訪問理美容サービスへの満足度②	P.15
訪問理美容サービスへの要望①	P.16
訪問理美容サービスへの要望②	P.17
理美容室の併用状況①	P.18
理美容室の併用状況②	P.19
訪問理美容サービス非利用者の理美容室利用状況	P.20
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性①	P.21
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性②	P.22
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性③	P.23
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性④	P.24

ご家族編	P.25
対象者プロフィール	P.26
理美容・身だしなみを整えることへの意識・実態	P.27
訪問理美容サービスの認知と利用状況①	P.28
訪問理美容サービスの認知と利用状況②	P.29
訪問理美容サービスの認知と利用状況③	P.30
訪問理美容サービスの利用実態①【介護・福祉施設】	P.31
訪問理美容サービスの利用実態②【介護・福祉施設】	P.32
訪問理美容サービスの利用実態③【在宅】	P.33
訪問理美容サービスの利用実態④【在宅】	P.34
訪問理美容サービスの利用実態⑤【在宅】	P.35
訪問理美容サービスへの満足度①	P.36
訪問理美容サービスへの満足度②	P.37
訪問理美容サービスへの要望①	P.38
訪問理美容サービスへの要望②	P.39
理美容室の併用状況①	P.40
理美容室の併用状況②	P.41
訪問理美容サービス非利用者の理美容室利用状況	P.42
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性①	P.43
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性②	P.44
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性③	P.45
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性④	P.46



調査目的	▶ 要支援者・要介護者に対する訪問理美容サービスの利用実態把握							
調査手法	▶ インターネット調査(マクロミル アンケートモニター)							
調査エリア								
回収数			ケアマネージャー	要支援レベル1〜2 の方と同居されて いるご家族	ご家族 要介護レベル1〜2 の方と同居されて いるご家族	要介護レベル3〜5 の方と同居されて いるご家族	TOTAL	
	201	5年	100	200	200	100	600	
	2018	8年	100	200	200	100	600	
	2019	9年	135	470	686	699	1990	
実査期間	> 2019⁴	年7月	12日(金)~2019	年7月19日(金)				







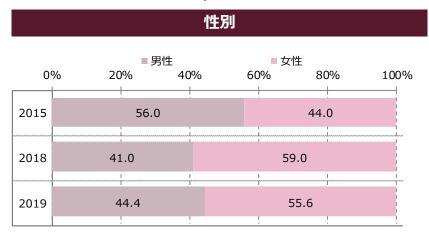
ケアマネージャー編

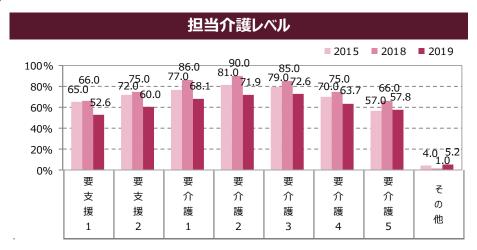




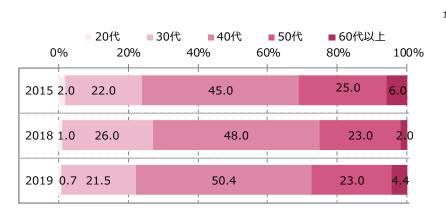
対象者プロフィール

ケアマネージャー (2015/2018 n=100、2019 n=135)

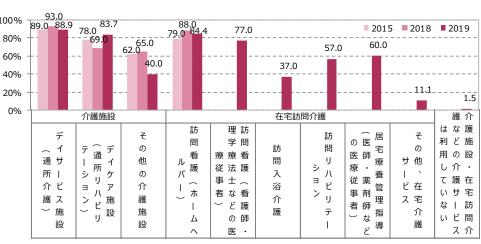




年齢



担当介護支援場所



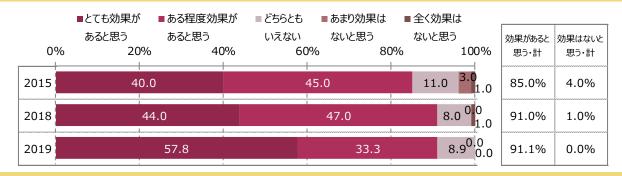




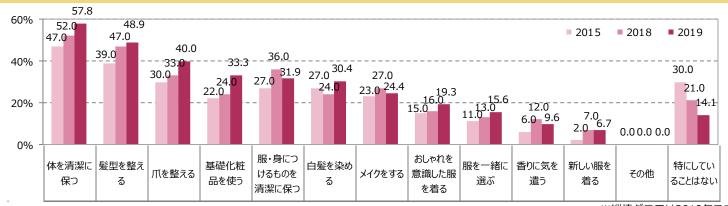
理美容・身だしなみを整えることへの意識・実態マ

理美容や身だしなみを整えることが、被介護者の症状の改善に「とても効果があると思う」と考える人の割合が2018年に比べて10pt以上増加しており、理美容の効果が見直されているといえる。 理美容や身だしなみを整えるためにしていることは、2018年と比べ実施率がアップしている項目が多く、特に「体を清潔に保つ」「爪を整える」「基礎化粧品を使う」「白髪を染める」は5pt以上アップ。ネイルや白髪染めメニューの提供など、訪問理美容がカバーできる内容もあると考えられる。

理美容・身だしなみを整えることの効果 (Q45) (2015/2018 n=100、2019 n=135)



理美容・身だしなみを整えるためにしていること (Q44) (2015/2018 n=100、2019 n=135)



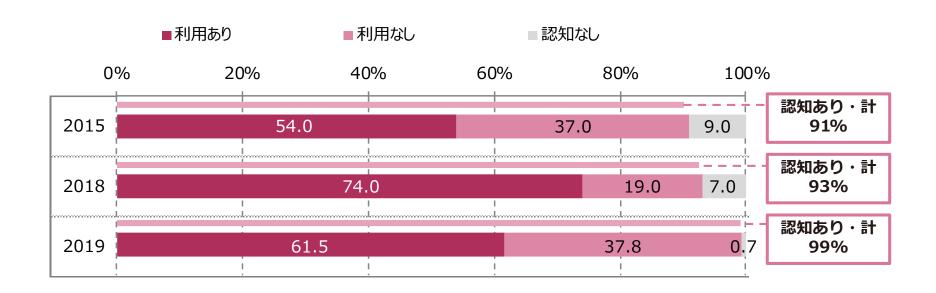
※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート



訪問理美容サービスの認知と利用状況①

訪問理美容サービスの認知率はややアップし、ほぼ100%となった。 今回の対象者のうち、訪問理美容サービスの利用者は61.5%。

訪問理美容サービスの認知、訪問理美容サービスの利用 (Q3、Q5) (2015/2018 n=100、2019 n=135)

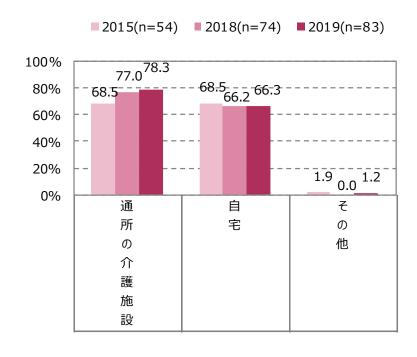


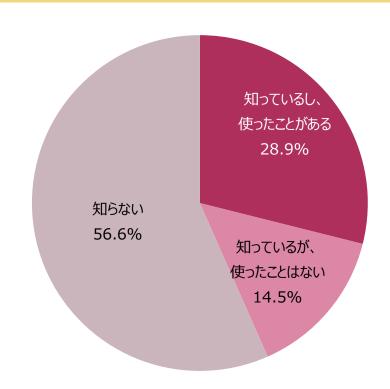
訪問理美容サービスの認知と利用状況②

訪問理美容サービスの利用場所は「通所の介護施設」が最多。2018年からは大きなスコアの変化はない。 今回新規で聴取した理美容チケットの利用率は3割弱。訪問理美容サービス利用者のうち6割弱は理美容 チケットについて認知していない。

訪問理美容サービスの利用場所 (Q6) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

理美容チケットの認知・利用状況 (Q40) (n=83) (※訪問理美容サービス利用者ベース)







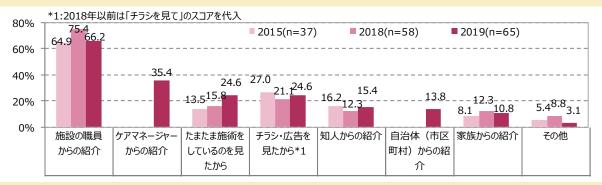
訪問理美容サービスの認知と利用状況③

介護施設での利用きっかけは「施設の職員からの紹介」が、在宅での利用きっかけは「訪問理美容サービスのチラシを見て」がそれぞれトップ。今回新規で聴取した「ケアマネージャーからの紹介」は介護施設・在宅でのきっかけの両方で3割以上となっており、他のケアマネージャーからの口コミがきっかけとなるケースもそれなりに多い。

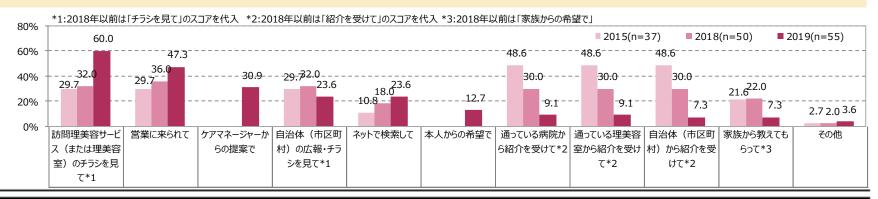
訪問理美容サービスの利用のきつかけ (Q7、Q12)

(※各訪問理美容サービス利用者ベース)

介護施設で利用しはじめたきっかけ



在宅でのサービスを知ったきっかけ

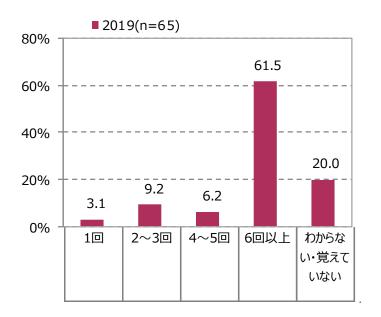


施設訪問理美容サービスのこれまでの利用回数は「6回以上」が6割強と最多。

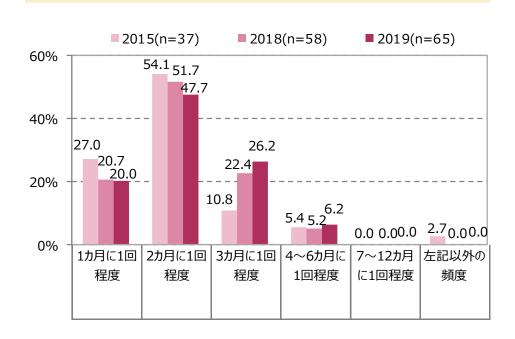
利用頻度は「2カ月に1回程度」が約半数と最も多いが、2015年から徐々に減少している。その一方で「3カ月に1回程度」が増加傾向にあり、全体的な利用頻度はやや低下しているといえる。

【介護・福祉施設】 (※施設訪問理美容サービス利用者ベース)

これまでの利用回数 (Q7)



利用頻度 (Q20_1)







訪問理美容サービスの利用実態②【介護・福祉施設】

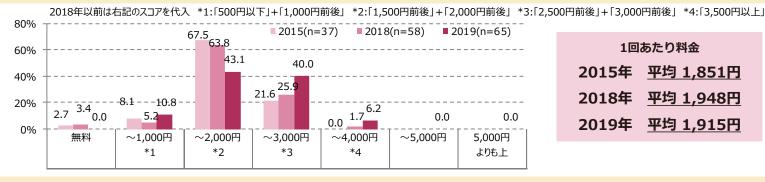
施設訪問理美容サービスの利用価格は「~2,000円」「~3,000円」がボリュームゾーンとなっており、 平均で1,915円。

利用したことのあるメニューでは「パーマ」の利用が年々増加している。また、今回新規で聴取した 「シャンプー」は4割が利用している。

【介護·福祉施設】

(※施設訪問理美容サービス利用者ベース)

利用あたりのカット料金 (Q16)



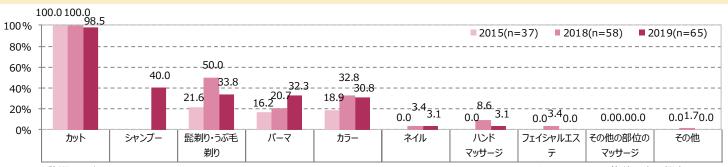
1回あたり料金

2015年 平均 1,851円

2018年 平均 1,948円

2019年 平均 1,915円

利用したことのあるメニュー (Q17)



※2019年スコアで降順ソート



訪問理美容サービスの利用実態③【在宅】

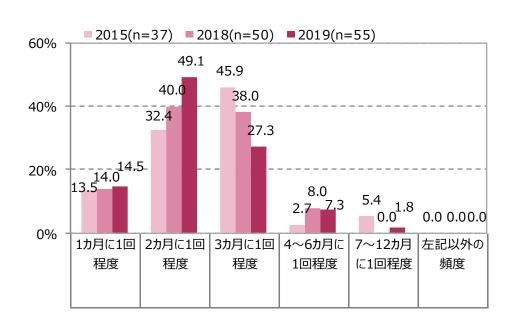
在宅訪問理美容サービスのこれまでの利用回数は「6回以上」が約半数で最多。 利用頻度は「2カ月に1回程度」が約半数と最も多く、経年でみても2015年以降増加傾向にある。その 一方で「3カ月に1回程度」は減少傾向にあり、全体的に利用頻度が増加傾向にあるといえる。

【在宅】 (※在宅訪問理美容サービス利用者ベース)

これまでの利用回数 (O12)

■ 2019(n=55) 80% 60% 47.3 40% 25.5 20% 12.7-10.9 3.6 0% 6回以上 2~3回 4~5回 わからな 10 い・覚えて いない

利用頻度 (Q20_2)





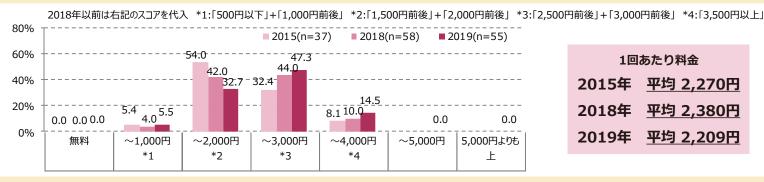


訪問理美容サービスの利用実態④ 【在宅】

在宅訪問理美容サービスの価格は「~3,000円」が約半数で最も多く、平均額は2,209円。 利用したことのあるメニューでは「パーマ」の利用が年々増加している。また、今回新規で聴取した 「シャンプー」は約半数が利用している。

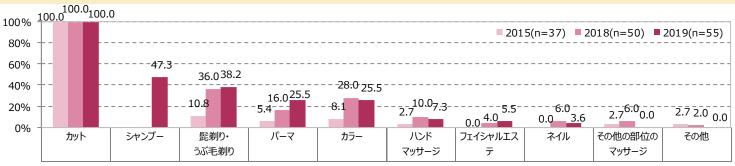
【在宅】 (※在宅訪問理美容サービス利用者ベース)

利用あたりのカット料金 (O9)



1回あたり料金 2015年 平均 2,270円 2018年 平均 2,380円 2019年 平均 2,209円

利用したことのあるメニュー (Q10)



※2019年スコアで降順ソート





訪問理美容サービスの利用実態⑤ [在宅]

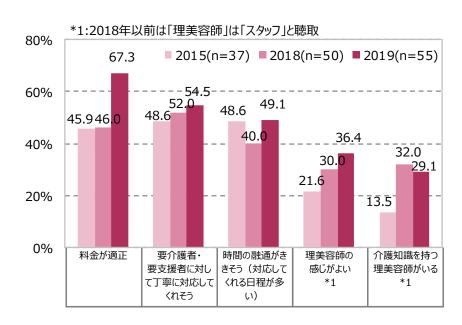
在宅訪問理美容サービスで今までに利用した会社数は年々増加傾向にあり、今回の平均は2.0社。 サービス会社を選んだ理由は、「料金が適正」が大きくスコアを伸ばしトップに。料金を重視する傾向 が強まった。

【在宅】(※在宅訪問理美容サービス利用者ベース)

今までに利用した会社数 (Q13)



そのサービス会社を選んだ理由・TOP5 (Q15)



※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート ※ケアマネージャーは、複数の方を担当している場合があります。



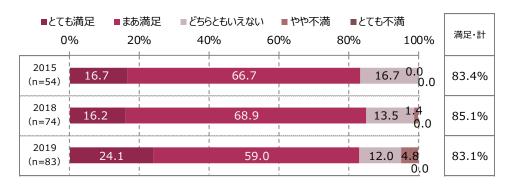
訪問理美容サービスへの満足度①

サービスに対しては2015年、2018年と同様に8割以上が満足している。今回は「とても満足」という強い満足感を得られている人が増えた。

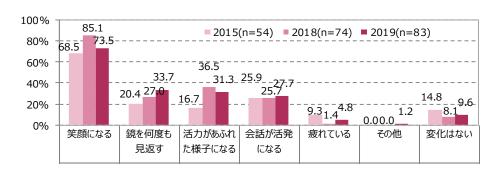
サービスを受けた後の変化は「笑顔になる」が7割強で最も高い。

サービスが被介護者に良い効果を与えていると思う人は9割弱と多い。

サービスの満足度 (Q23) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

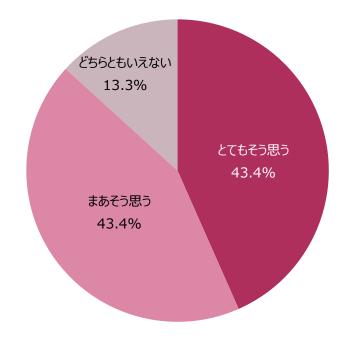


サービスを受けた後の変化 (Q28) (※訪問理美容サービス利用者ベース)



効果実感 (Q29) (n=83) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

Q.訪問理美容サービスを利用することは、あなたが在宅での介護・支援を 提供されている方に何かしらの良い効果を与えていると思いますか。



※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート ※ケアマネージャーは、複数の方を担当している場合があります。





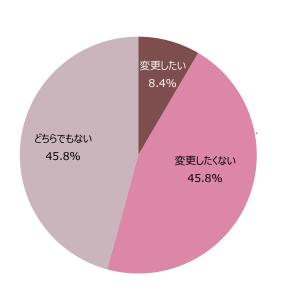
訪問理美容サービスへの満足度②

利用会社を変更したい人は1割弱にとどまる。

満足ポイントは、「料金が適正である」ことが引き続きトップ。また、「スケジュールに融通が利く」 は前回比で10pt以上の大幅アップ。

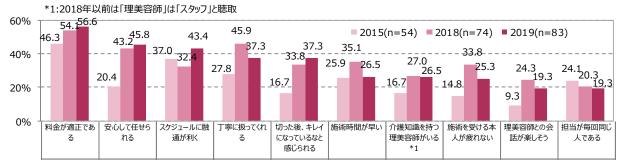
その一方、不満ポイントでは「スケジュールに融通が利かない」がトップにあがっており、スケジュー ル調整の柔軟さを重視する傾向が強いと考えられる。

利用会社の変更意向 (Q27) (n=83) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

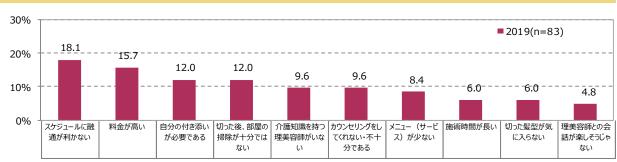


満足ポイント・TOP10 (Q24)

(※訪問理美容サービス利用者ベース)



不満ポイント・TOP10 (Q25) (※訪問理美容サービス利用者ベース)



※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート



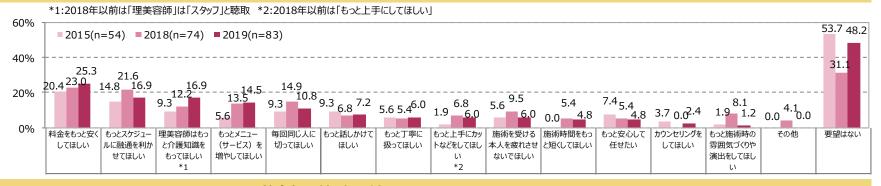


訪問理美容サービスへの要望①

サービスへの要望では「料金をもっと安くしてほしい」がトップ。「理美容師はもっと介護知識をもってほしい」という要望は年々増加している。

理美容師の性別の希望をみると、ご本人が女性の場合に「理美容師が同性」を希望する割合がやや減少した。

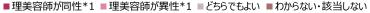
サービスへの要望 (Q26) (※訪問理美容サービス利用者ベース)



理美容師の性別の希望 (Q22) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

【ご本人が男性の場合】

*1:2018年以前は「理美容師」は「スタッフ」と聴取





【ご本人が女性の場合】

*1:2018年以前は「理美容師」は「スタッフ」と聴取

■理美容師が同性*1 ■理美容師が異性*1 ■どちらでもよい ■わからない・該当しない



※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート



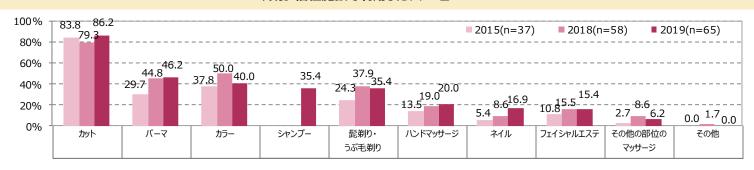


訪問理美容サービスへの要望②

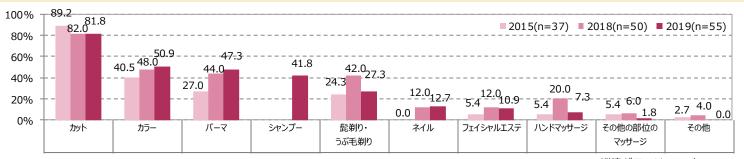
今後利用してみたいメニューは、2015年、2018年と同様に施設・在宅ともに「カット」が最多。 施設では「パーマ」「ネイル」、在宅では「カラー」「パーマ」が年々増加。「カット」や「シャン プー」などのシンプルなメニューに留まらず、幅広いメニューを求める傾向が強まっている。

今後利用してみたいメニュー (Q11、Q18) (※各訪問理美容サービス利用者ベース)

介護・福祉施設で利用したいメニュー



在宅で利用したいメニュー



※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート



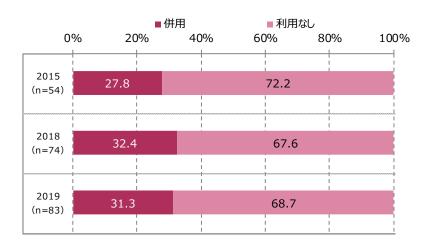


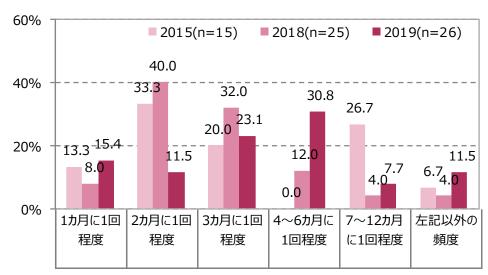
理美容室の併用状況①

理美容室併用は約3割で、2015年、2018年と比べてほぼ変化なし。 併用者の理美容室利用頻度は4~6カ月に1回程度が最も多い。

理美容室の併用状況 (Q19) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

理美容室利用頻度 (Q20_3) (※訪問理美容サービスと理美容室併用者ベース)





※ n > 30のスコアは参考値





理美容室の満足ポイントは「料金が適正である」が最多。

併用理由をみると、被介護者の体調やケアマネージャー本人の負担に合わせて訪問理美容と使い分けている人が多い。

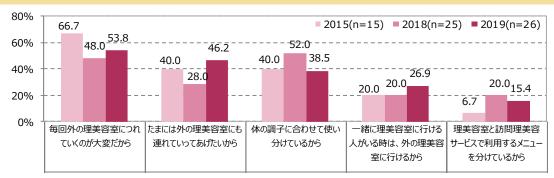
理美容室の満足ポイント·TOP10 (Q31)

(※訪問理美容サービスと理美容室併用者ベース)



理美容室と併用している理由・TOP5 (O21)

(※訪問理美容サービスと理美容室併用者ベース)



※n>30のスコアは参考値

※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート



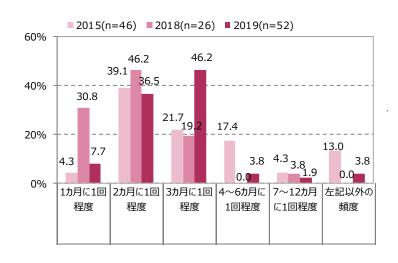
訪問理美容サービス非利用者の理美容室利用状況

訪問理美容サービス非利用者の髪を切る頻度は2~3カ月に1回程度。

理美容室の満足ポイントは「安心して任せられる」が最多。

理美容室で困っていることは「理美容室まで行くのが疲れる」「行く手間がかかる」など、理美容室まで行く負担の大きさが上位にあがる。

髪を切る頻度 (Q30) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



※ n > 30のスコアは参考値

- ※頻度以外の縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート
- ※ケアマネージャーは、複数の方を担当している場合があります。

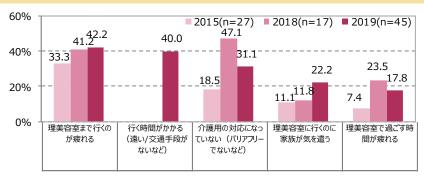
理美容室の満足ポイント・TOP10 (Q31)

(※訪問理美容非利用かつ理美容室利用ベース)



理美容室で困っていること・TOP5 (032)

(※訪問理美容非利用かつ理美容室利用ベース)





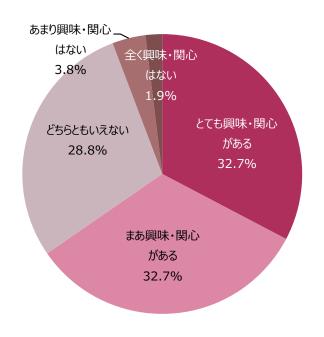
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性①

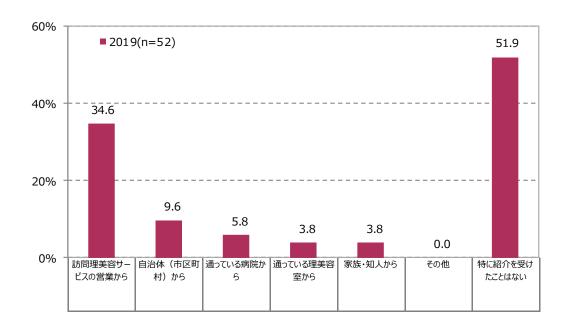
訪問理美容サービスの非利用者のうち、要介護・支援者ご本人が理美容・身だしなみへの興味・関心を持っている人は6割以上いる。

訪問理美容サービスの紹介を受けた経験がある人とない人はおおよそ半々。紹介を受けた人の中では、 「訪問理美容サービスの営業から」紹介を受けた人が最も多い。

ご本人の理美容・身だしなみへの興味 (Q43) (n=52) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)

訪問理美容サービスの紹介を受けた経験(Q36) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



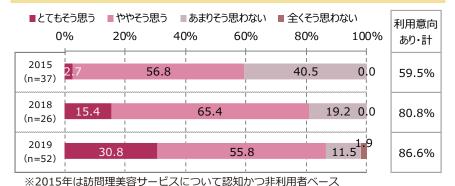


※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート ※ケアマネージャーは、複数の方を担当している場合があります。

非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性②

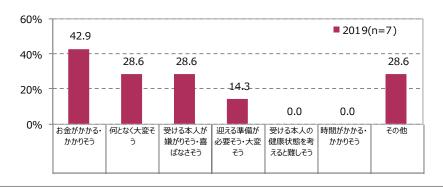
訪問理美容サービス非利用者のうち、利用意向がある人は年々増加しており、今回は86.6%。 理美容チケットの認知者は4割強。理美容チケットについて知った後は、訪問理美容サービスを利用したいかと聞かれて「とてもそう思う」人が増えており、利用意向を強める効果がうかがえた。

訪問理美容サービス利用意向 (Q34) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)

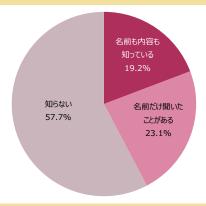


訪問理美容サービス利用意向なしの理由 (o35)

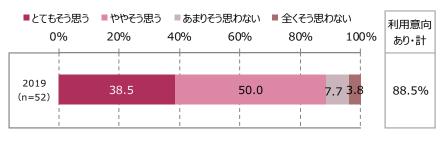
(※訪問理美容サービス非利用者ベース)



理美容チケットの認知 (Q41) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



理美容チケットを知った後の訪問理美容サービス利用意向 (Q42) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



※ n > 30のスコアは参考値 ※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート

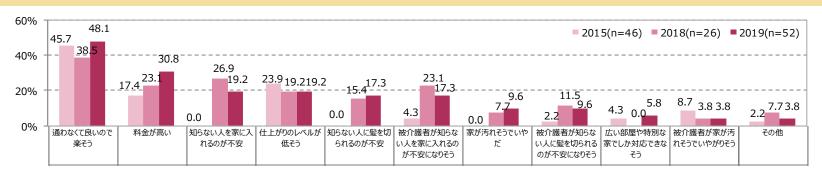


非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性③

訪問理美容サービスのイメージでは2015年、2018年に引き続き「通わなくて良いので楽そう」というポジティブイメージが最多。その一方で「料金が高い」というネガティブイメージも年々上昇している。求めることは、「料金が適正である」が最多となった。

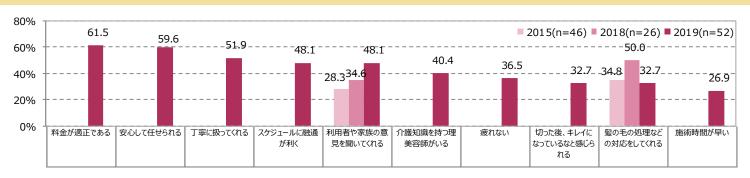
訪問理美容サービスのイメージ (Q33)

(※訪問理美容サービス非利用者ベース)



訪問理美容サービスに求めること (Q37)

(※訪問理美容サービス非利用者ベース)



※ n > 30のスコアは参考値

※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート



非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性④

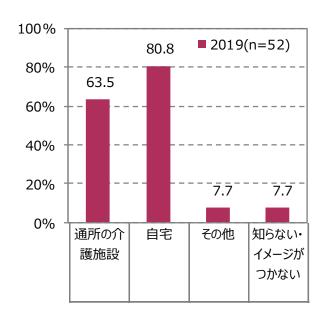
訪問理美容サービス非利用者がサービスにかけてもいい金額は「~2,000円」「~3,000円」がボリュームゾーンで、平均1,969円。

「自宅」でサービスを受けられることは8割が認知しているが、「通所の介護施設」でも受けられることの認知は6割強にとどまる。

訪問理美容サービスにかけてもいい金額 (Q38) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)

60% ■ 2019(n=52) 42.3 38.5 1回あたり料金 40% 2019年 平均 1,969円 20% 7.7 5.8 1.9 1.9 1.9 0.0 0% 無料 \sim 1,000 \sim 2,000 ~5,000 5,000円 相場が全 \sim 3,000 ~4,000 円 円 円 円 円 よりも上 くわからな (1

訪問理美容サービスの提供場所の認知 (Q39) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



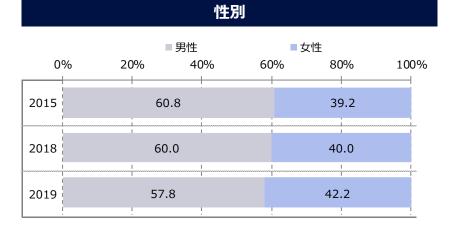


ご家族編



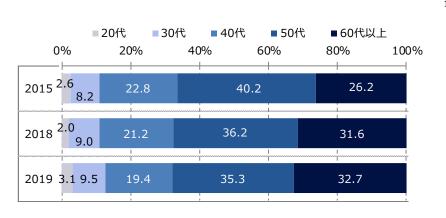


要支援·要介護者と同居されているご家族(2015/2018 n=500、2019 n=1,855)

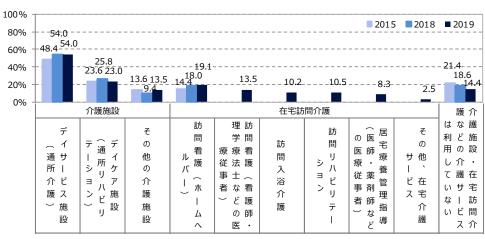




年齢



担当介護支援場所



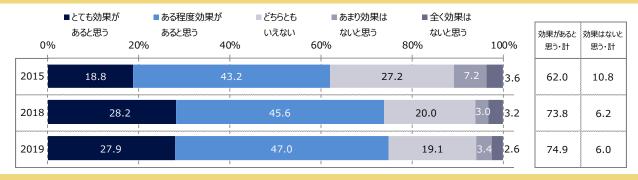


理美容・身だしなみを整えることへの意識・実態

理美容や身だしなみを整えることが、被介護者の症状の改善に効果があると考えているのは2019年で7割強。2015年~2018年にかけて増加した「効果があると思う」意識を維持している。

理美容や身だしなみを整えるためにしていることは、2015年、2018年に引き続き「体を清潔に保つ」が最多。次いで「髪型を整える」が続く。2015年から「特にしていることはない」の減少傾向が続いており、被介護者の理美容や身だしなみに気を遣う人が増えている様子がうかがえる。

理美容・身だしなみを整えることの効果 (Q45) (2015/2018 n=500、2019 n=1,855)



理美容・身だしなみを整えるためにしていること (Q44) (2015/2018 n=500、2019 n=1,855)



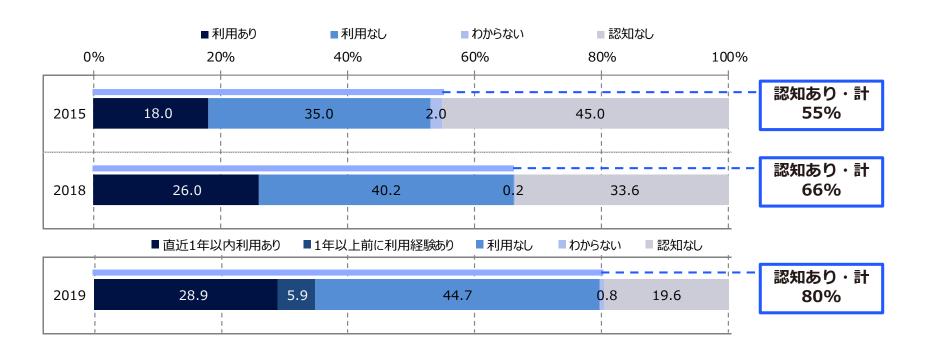




訪問理美容サービスの認知と利用状況①

訪問理美容サービスの認知率は2015年から年々増加しており、2019年には8割に到達。 利用者の割合も同様に増加しており、利用経験者は34.8%(直近1年以内利用あり+1年以上前に利用経験あり)となっている。

訪問理美容サービスの認知、訪問理美容サービスの利用 (Q3、Q5) (2015/2018 n=500、2019 n=1,855)





訪問理美容サービスの認知と利用状況②

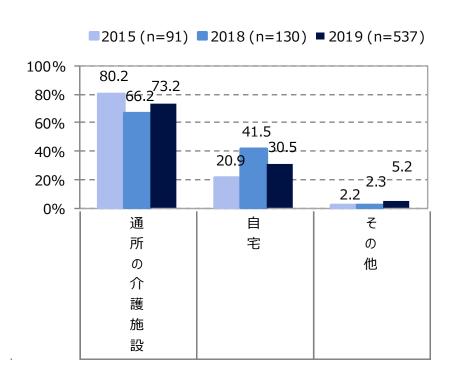


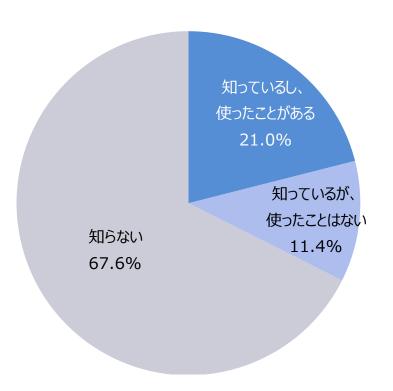
訪問理美容サービスの利用場所は「通所の介護施設」が最多。2015年~2019年で7割弱~8割を推移している。

理美容チケットの認知者は、訪問理美容サービス利用者のうち3割強。また、理美容チケット利用経験者は訪問理美容サービス利用者のうち2割となっている。

訪問理美容サービスの利用場所 (Q6) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

理美容チケットの認知・利用状況 (Q40) (n=537) (※訪問理美容サービス利用者ベース)





訪問理美容サービスの認知と利用状況③

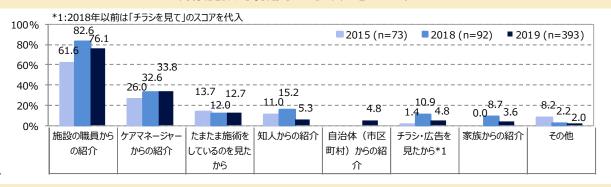
利用のきっかけとして施設は「施設の職員からの紹介」が前回同様トップ。

在宅は「ケアマネージャーからの提案で」が前回同様トップにあがったが2015年からスコアが減少傾向にあり、2015年と比べ10pt強低下。一方で、「訪問理美容サービスのチラシを見て」「自治体の広報・チラシを見て」が2018年以前の「チラシを見て」と比べ高く、チラシによる認知が増加している様子。

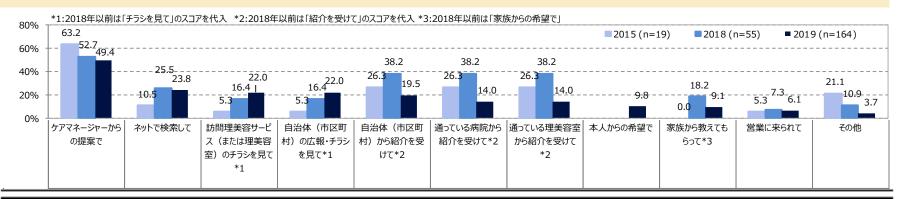
訪問理美容サービスの利用のきつかけ (Q8、Q14)

(※各訪問理美容サービス利用者ベース)

介護施設で利用しはじめたきっかけ



在宅でのサービスを知ったきっかけ





訪問理美容サービスの利用実態①【介護・福祉施設】



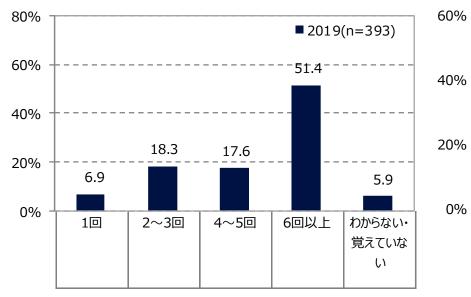
施設訪問理美容サービスの利用回数は「6回以上」が5割と最も多い。また、「1回」は1割弱と少なく、 サービス利用者のリピート率が高い様子がうかがえる。

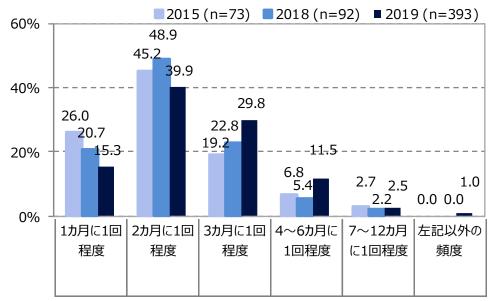
利用頻度は「2カ月に1回程度」が4割で最多。次いで「3カ月に1回程度」が3割で続く。

【介護・福祉施設】 (※施設訪問理美容サービス利用者ベース)

これまでの利用回数 (Q7)

利用頻度 (Q20_1)







訪問理美容サービスの利用実態②【介護・福祉施設】



施設訪問理美容サービスのカット料金の平均は2,000円弱と、2015年からほとんど変わらない。 利用したことのあるメニューでは、今回新規聴取した「シャンプー」を5割弱が利用している。

【介護·福祉施設】

(※施設訪問理美容サービス利用者ベース)

利用あたりのカット料金 (O16)



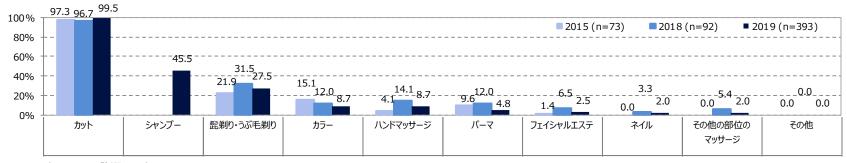
1回あたり料金

2015年 平均 1,726円

平均 1,712円 2018年

2019年 平均 1,797円

利用したことのあるメニュー (Q17)



※2019年スコアで降順ソート





訪問理美容サービスの利用実態③【在宅】

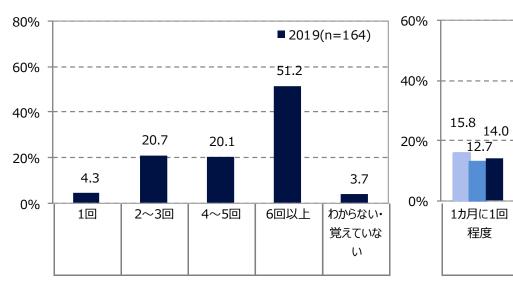
在宅訪問理美容サービスの利用回数は「6回以上」が5割と最も多い。また、「1回」はほとんどおらず、施設訪問理美容サービスと同様、サービス利用者のリピート率が高い様子がうかがえる。 利用頻度は「2カ月に1回程度」が4割弱で最多。

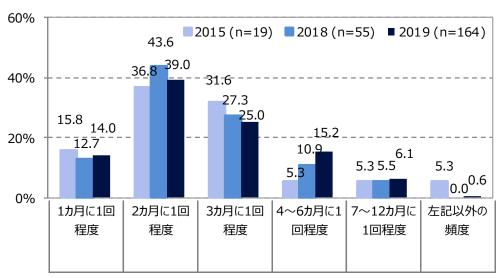
在宅】

(※在宅訪問理美容サービス利用者ベース)

これまでの利用回数 (Q12)

利用頻度 (Q20_2)





※ n > 30のスコアは参考値





訪問理美容サービスの利用実態④ 【在宅】

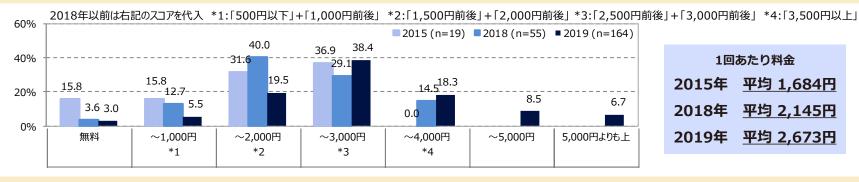


在宅訪問理美容サービスのカット料金の平均は2,673円。2015年から増加傾向にあり、2015年と比べ 約1,000円増加している。

利用したことのあるメニューでは、今回新規聴取した「シャンプー」を5割が利用している。

【在宅】 (※在宅訪問理美容サービス利用者ベース)

利用あたりのカット料金 (O9)

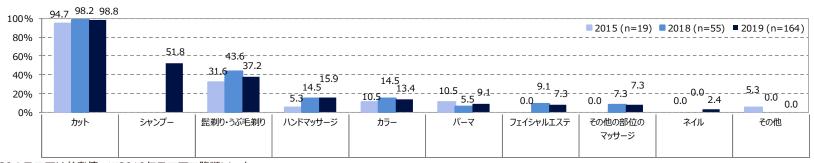


1回あたり料金 2015年 平均 1,684円

2018年 平均 2,145円

2019年 平均 2,673円

利用したことのあるメニュー (010)



※n>30のスコアは参考値 ※2019年スコアで降順ソート





訪問理美容サービスの利用実態⑤【在宅】

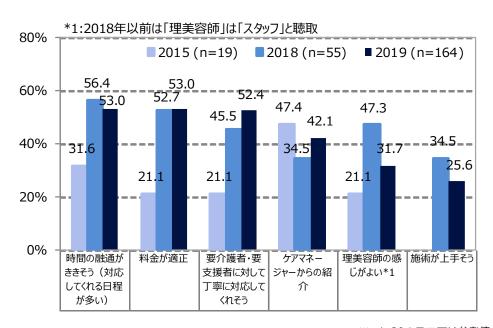
今までに利用した会社数は「2社」が3割弱と、2018年から約10pt増加しており、平均社数も微増。 サービス会社を選んだ理由は、「時間の融通がききそう」「料金が適正」「要介護者・要支援者に対し て丁寧に対応してくれそう」が5割強と多い。一方で、「理美容師の感じがよい」は2018年からスコア を大きく落とし、5割弱から約3割となる。

【在宅】(※在宅訪問理美容サービス利用者ベース)

今までに利用した会社数 (O13)

■ 2 社 ■それ以上 ■ 1 計 ■ 3 社 ウエイト平均 20% 40% 60% 80% 100% 15.80.0 2015 84.2 1.2計 (n=19)2018 78.2 18.2 1.3社 (n=55)2019 66.5 28.7 1.4計 (n=164)

そのサービス会社を選んだ理由・TOP5 (Q15)



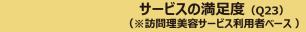
※ n > 30のスコアは参考値 ※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート

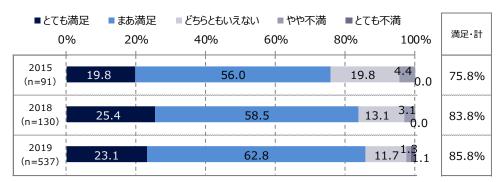




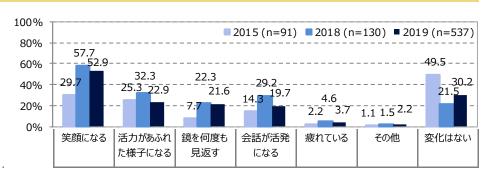
訪問理美容サービスへの満足度①

- サービスに対しては8割以上が満足しており、2015年から増加傾向が続く。
- サービスを受けた後の変化は「笑顔になる」が5割強で最も高い。
- サービス利用によって要介護・支援者への効果を実感している人は8割以上と多い。



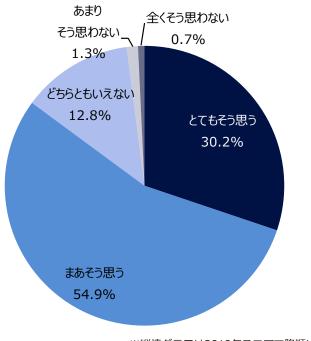


サービスを受けた後の変化 (Q28) (※訪問理美容サービス利用者ベース)



効果実感 (Q29) (n=537) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

Q.訪問理美容サービスを利用することは、あなたが在宅での介護・支援を 提供されている方に何かしらの良い効果を与えていると思いますか。



※縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート

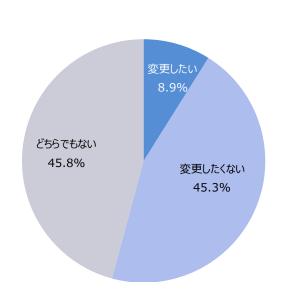


訪問理美容サービスへの満足度②

利用会社の変更について、「変更したい」は1割弱と少ない。

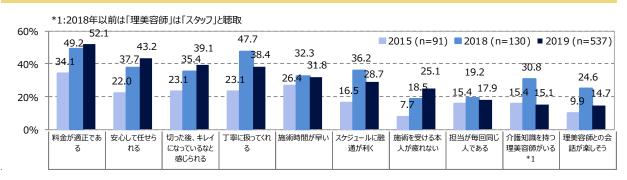
満足ポイントについて、「料金が適正である」が5割程度で前回同様に最も高い。次いで、「安心して任せられる」「切った後、キレイになっているなと感じられる」など理美容師のスキルに関する項目があがる。一方で不満ポイントについてみると、「料金が高い」が最も高く、満足ポイントと同様に料金に関する内容がトップにあがる。

利用会社の変更意向 (Q27) (n=537) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

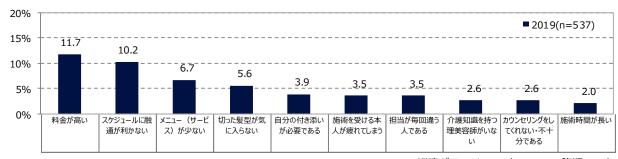


満足ポイント・TOP10 (Q24)

(※訪問理美容サービス利用者ベース)



不満ポイント・TOP10 (Q25) (※訪問理美容サービス利用者ベース)





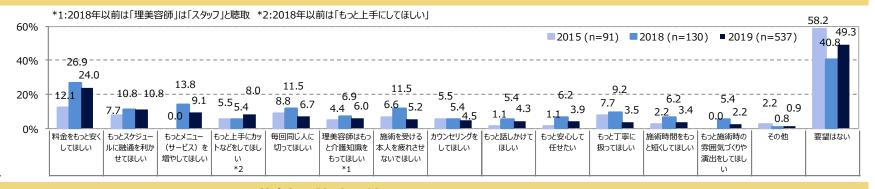


訪問理美容サービスへの要望①

2018年と比べるとサービスへの要望がある人は減っているが、「料金」「スケジュールの融通」への要望は依然として多い。

理美容師の性別の希望をみると、ご本人が男性の場合・女性の場合ともに、「どちらでもよい」回答者の割合が2015年から増加傾向にある。

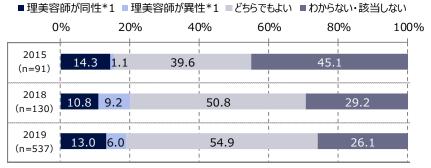
サービスへの要望 (Q26) (※訪問理美容サービス利用者ベース)



理美容師の性別の希望 (Q22) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

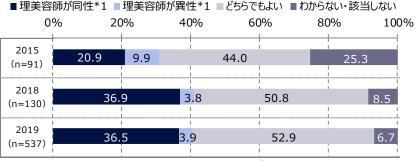
【ご本人が男性の場合】

*1:2018年以前は「理美容師」は「スタッフ」と聴取



【ご本人が女性の場合】

*1:2018年以前は「理美容師」は「スタッフ」と聴取





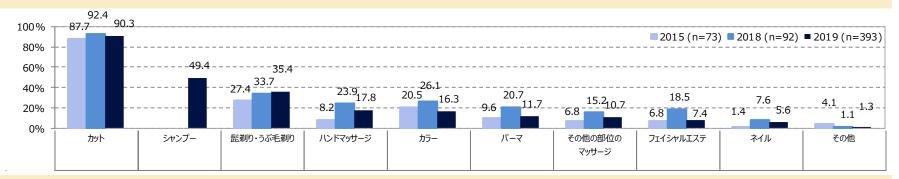


訪問理美容サービスへの要望②

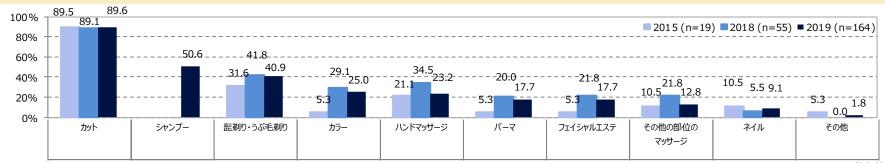
今後利用してみたいメニューは施設・在宅ともに「カット」が2015年、2018年同様に最多。以下「シャンプー」「髭剃り・うぶ毛剃り」と、施設・在宅ともに同じメニューが続く。

今後利用してみたいメニュー (Q11、Q18) (※各訪問理美容サービス利用者ベース)

介護・福祉施設で利用したいメニュー



在宅で利用したいメニュー



※n>30のスコアは参考値

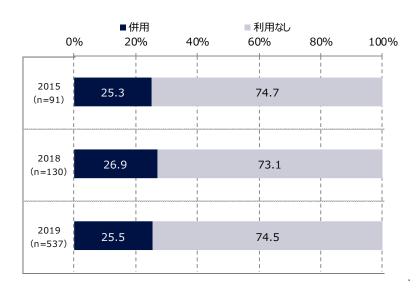


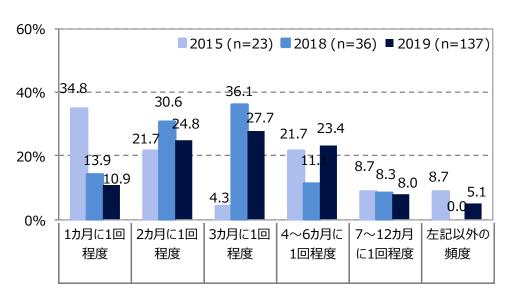


理美容室併用は3割弱で、2015年と比べてほぼ変化なし。 併用者の理美容室利用頻度をみると「3カ月に1回程度」が3割弱と最も多く、「2カ月に1回程度」 [4∼ 6カ月に1回程度 | が2割強で続く。

理美容室の併用状況 (Q19) (※訪問理美容サービス利用者ベース)

理美容室利用頻度 (Q20_3) (※訪問理美容サービスと理美容室併用者ベース)





※ n > 30のスコアは参考値





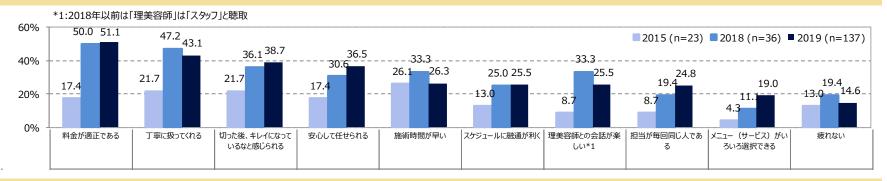
理美容室の併用状況②

理美容室の満足ポイントは「料金が適正である」「丁寧に扱ってくれる」が上位にあがる。また、訪問 理美容サービスへの満足ポイントと同様、料金に関する項目が最も高い。

併用理由をみると、「毎回外の理美容室に連れていくのが大変だから」「たまには外の理美容室にも連れていってあげたいから」がいずれも5割と多く、要介護・支援者やご家族の状況によって使い分けている様子がうかがえる。

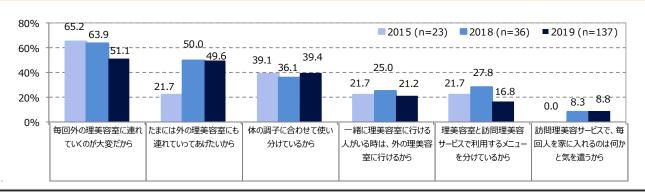
理美容室の満足ポイント・TOP10 (Q31)

(※訪問理美容サービスと理美容室併用者ベース)



理美容室と併用している理由・TOP5 (O21)

(※訪問理美容サービスと理美容室併用者ベース)





訪問理美容サービス非利用者の理美容室利用状況

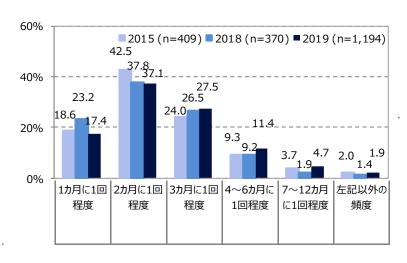


訪問理美容サービス非利用者の髪を切る頻度は2カ月に1回程度が最も多い。

理美容室の満足ポイントは「料金が適正」が最も多い。前回最も多かった「安心して任せられる」はスコアを落とし、2番手となる。

理美容室で困っていることは「理美容室まで行くのが疲れる」が最も多い。

髪を切る頻度 (Q30) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



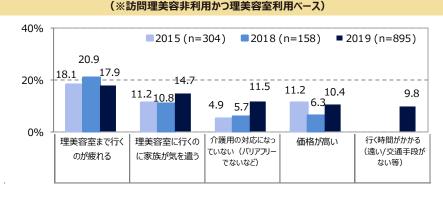
※頻度以外の縦棒グラフは2019年スコアで降順ソート

理美容室の満足ポイント・TOP10 (Q31)

(※訪問理美容非利用かつ理美容室利用ベース)



理美容室で困っていること・TOP5 (Q32)





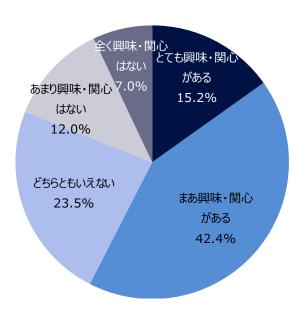
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性①

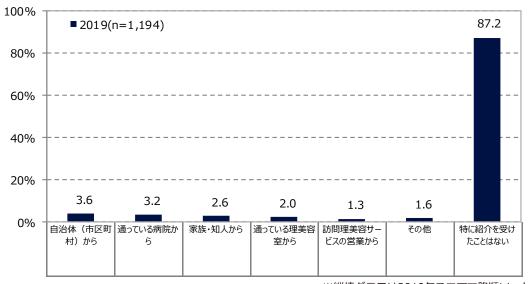


訪問理美容サービス非利用者のうち、要介護・支援者が身だしなみへの興味がある人は6割弱存在する。 しかし、訪問理美容サービス非利用者のうち9割弱が訪問理美容サービスの紹介を受けたことがないと回 答している。

ご本人の理美容・身だしなみへの興味(Q43) (n=1,194) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)

訪問理美容サービスの紹介を受けた経験(Q36) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)





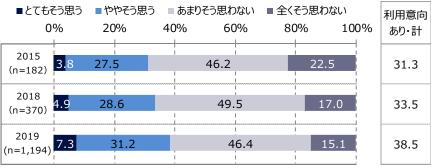


非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性②



訪問理美容サービス非利用者のうち利用意向がある人は4割弱で、2015年から増加傾向にある。 理美容チケットの認知者は1割程度にとどまり、内容まで理解している人は3.9%。 理美容チケットを知った後は6割弱が訪問理美容サービスについて利用意向があると回答しており、認知前後を比べて利用意向が20pt増加していることが分かる。

訪問理美容サービス利用意向 (Q34) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)

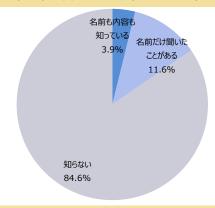


※2015年は訪問理美容サービスについて認知かつ非利用者ベース

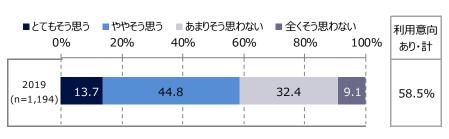
訪問理美容サービス利用意向なしの理由 (Q35) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



理美容チケットの認知 (Q41) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



理美容チケットを知った後の訪問理美容サービス利用意向 (Q42) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)





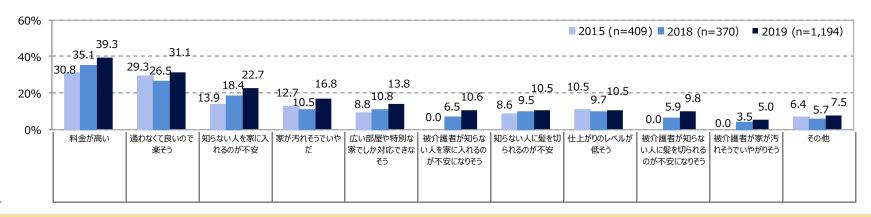
非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性③



訪問理美容サービスのイメージは2015年、2018年と同様「料金が高い」というネガティブイメージが 最多。このイメージは2015年から増加傾向にある。また、「知らない人を家に入れるのが不安」のイ メージも増加傾向にある。

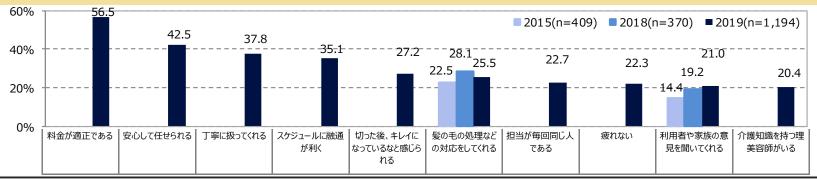
求めることは、「料金が適正である」が最も多く、次いで「安心して任せられる」が続く。

訪問理美容サービスのイメージ(Q33) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)



訪問理美容サービスに求めること (Q37)

(※訪問理美容サービス非利用者ベース)





非利用者の訪問理美容サービスの利用可能性④



訪問理美容サービスにかけてもいい金額として「 \sim 2,000円」「 \sim 3,000円」が多くあがっており、これは前述の在宅訪問理美容サービスの平均金額(2019年:2,673円)と同程度。また、施設訪問理美容サービスの平均金額(2019年:1,797円)を上回る。

訪問理美容サービスの提供場所について「知らない・イメージがつかない」人は4割程度。

訪問理美容サービスにかけてもいい金額 (Q38) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)

訪問理美容サービスの提供場所の認知 (Q39) (※訪問理美容サービス非利用者ベース)

