

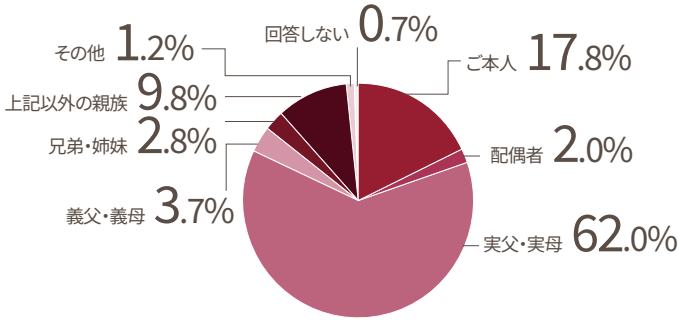
# お客様アンケート集計結果

## 調査概要

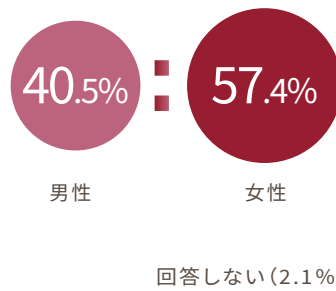
- 期間 2024年7月1日～2024年9月2日
- 調査手法 WEBアンケートフォームによる回答/質問用紙を配布(希望者のみ) ※ともに無記名・選択方式
- 対象者 ご入居者・ご家族 2,775件(合計32拠点 内訳:グッドタイムリビング29拠点、プラテシア3拠点)  
※ご入居者・ご家族専用ページご登録者、月額利用料のご請求書発送先の合計
- 回収件数 563件(回収率:約20.3%)

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%とはなりません。

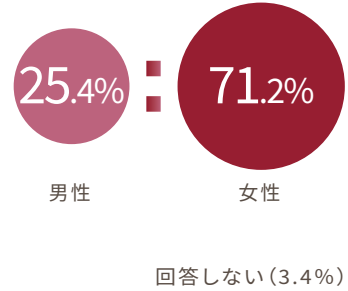
## ご回答者からみたご入居者との続柄



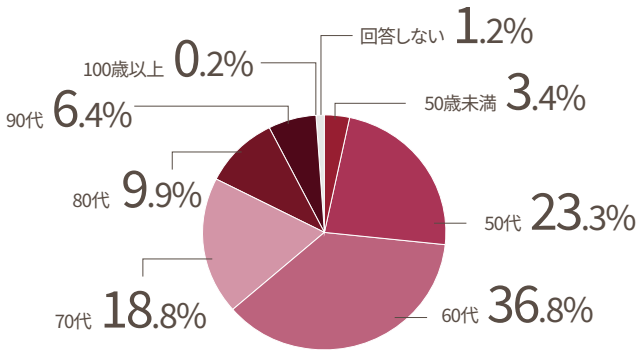
## 回答者ご自身の性別



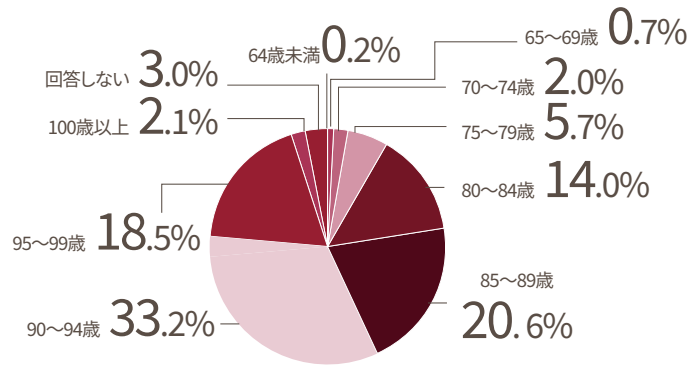
## ご入居者の性別



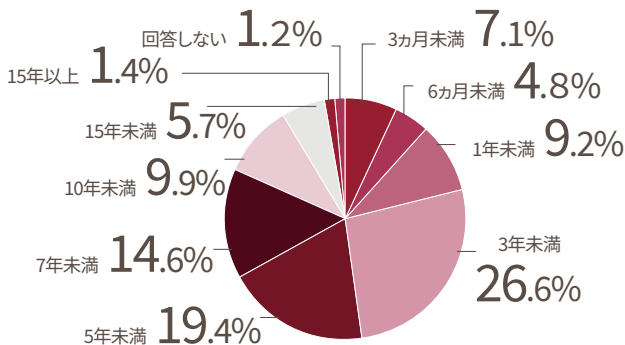
## 回答者ご自身の年齢



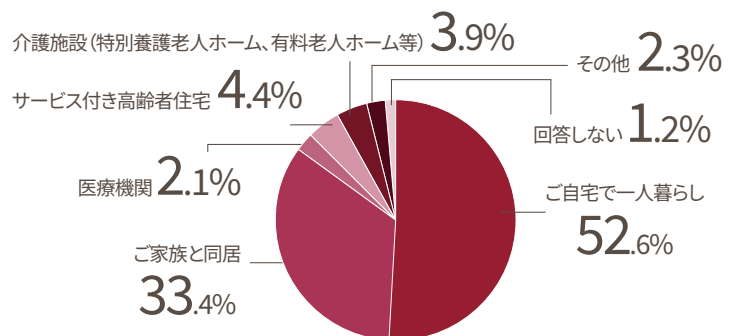
## ご入居者の年齢



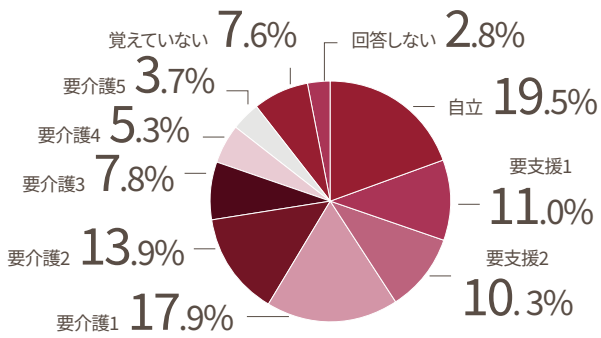
## 入居期間



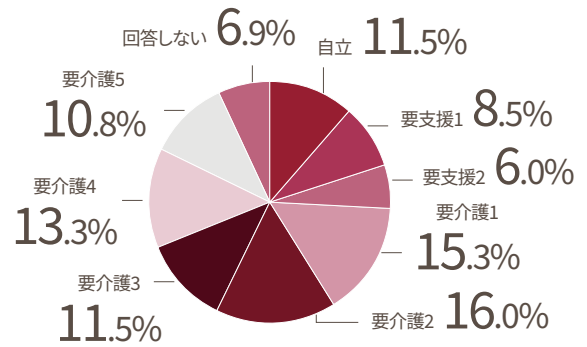
## 入居前のお住まい



## 入居時の要介護度

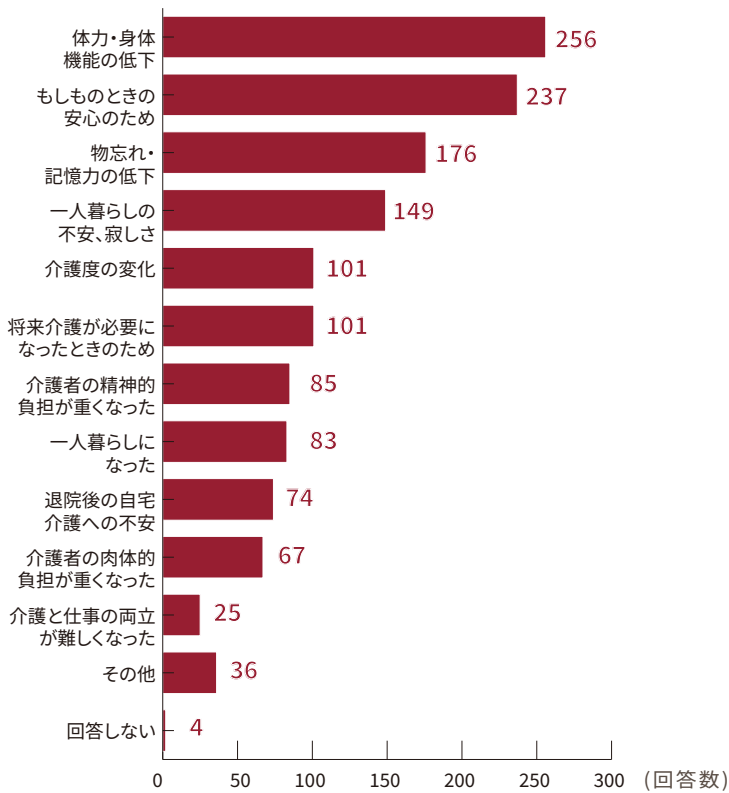


## 現在の要介護度



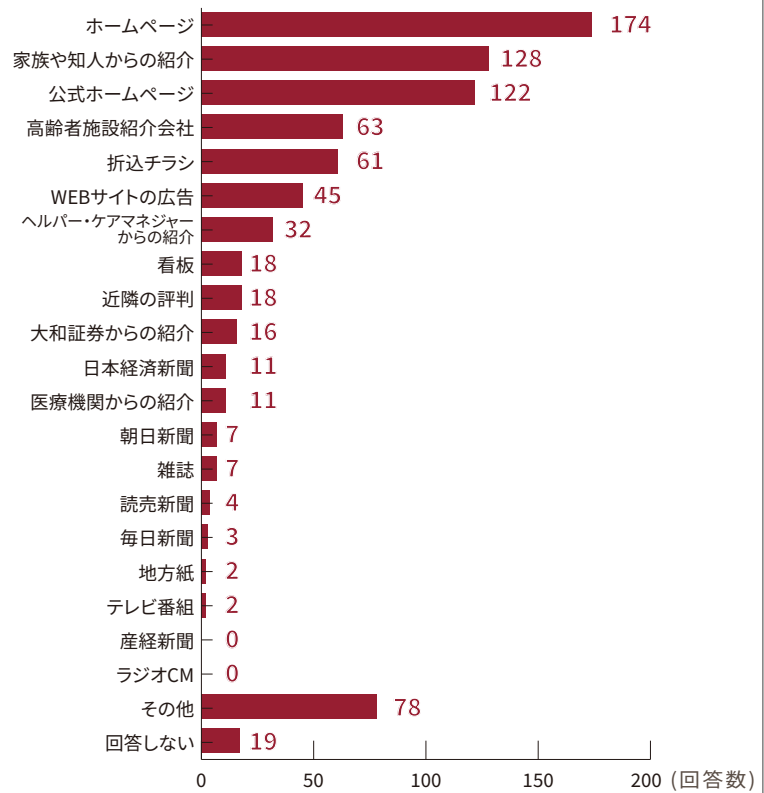
## 高齢者住宅・施設への入居検討のきっかけ・理由

(複数回答)

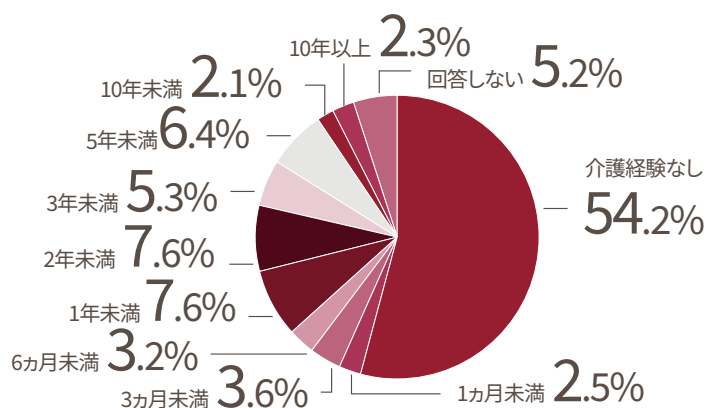


## 初めて「グッドタイムリビング」「プラテシア」を知った媒体

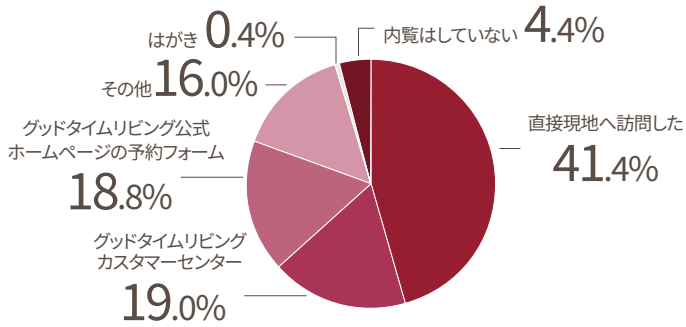
(複数回答)



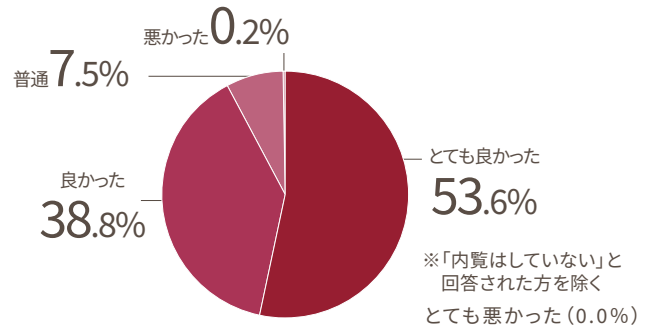
## 入居までに介護した(されていた)期間



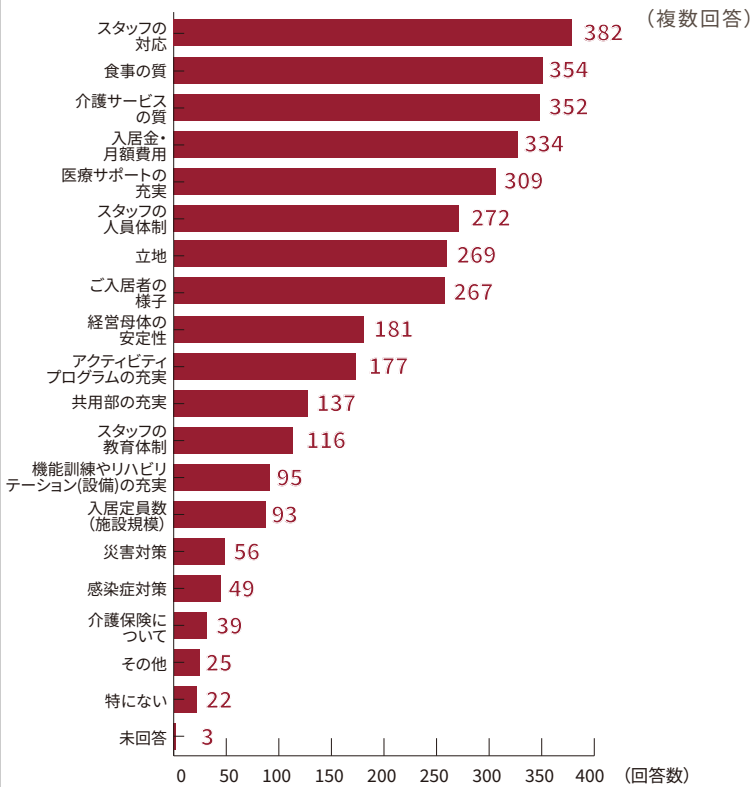
## 内覧をされた際の申込方法



## 内覧時の館内スタッフの対応



## 内覧時に確認した(したかった)こと



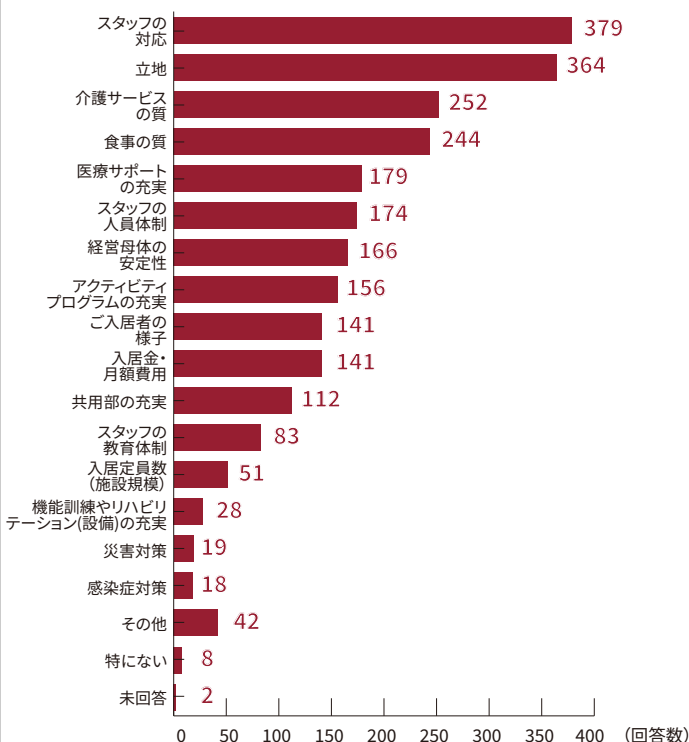
## 内覧時の館内スタッフの対応について

(抜粋・原文ママ)

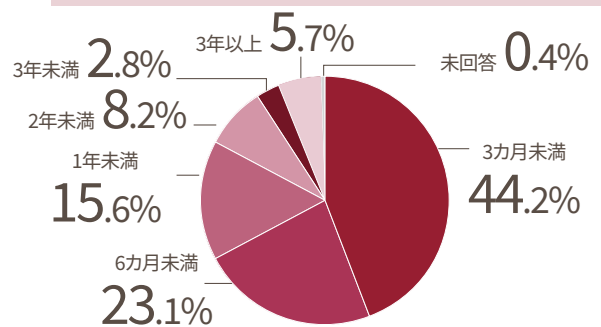
- ・皆さん明るく、にこやかに挨拶してくださり良い印象でした。
- ・入居者に寄り添う姿勢がすごく感じられた。
- ・施設の説明の際、家族向けの内容だったが、同席していた本人への配慮があり、同じ空間だったが、別の相談員の方が本人向けの説明してくれたのがありがたかった。本人の自尊心を大切にしてくれそうだなと思った。
- ・笑顔で質問にもハキハキ答えてくださったので「ここなら大丈夫」と安心感を覚えました。
- ・接客教育が行き届いているのが実感できた
- ・こちらの疑問点や不安に思っている点などに一つ一つ丁寧に答えて下さり、入居を勧めるというのではなくとても公平な視点でお話しくださいました。
- ・住宅型有料老人ホームは一般論として介護度が下がったり看取りになったときに退去を勧められると聞いていたので、その不安が強かったものの、実際の事例や数値を出してもらったことにより安心して入居を決めることができました。
- ・コロナ禍で内覧出来ない施設がほとんどでしたが、グッドタイムリビングでは内覧と丁寧な対応で安心感がありました。

## 入居する際に決め手になった点

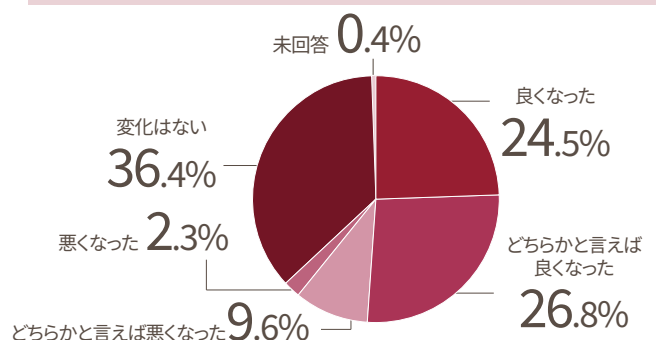
(複数回答)



## 高齢者住宅への入居を検討し始めてから、実際に入居されるまでの期間



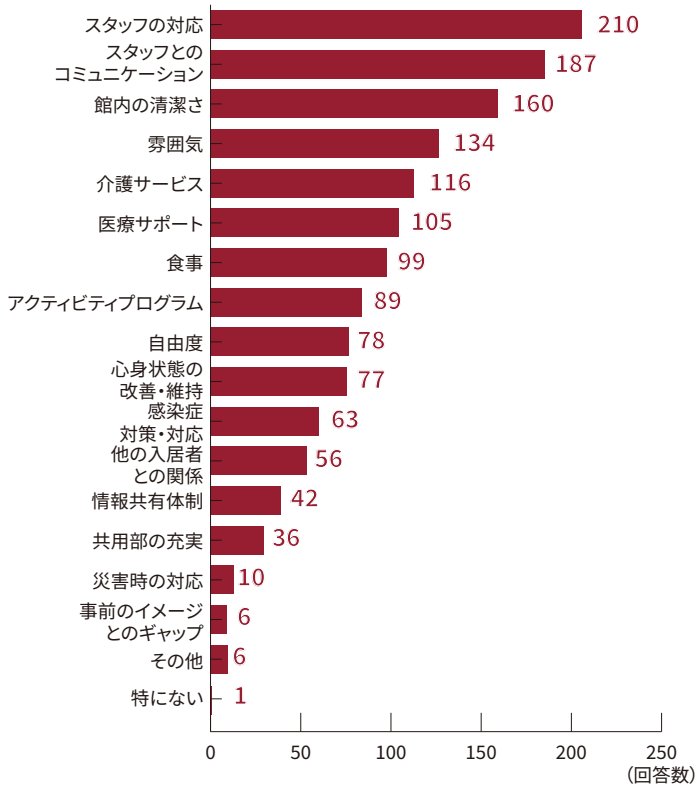
## ご入居後の高齢者住宅に対する印象変化



前問で「良くなった」「どちらかと言えば良くなった」と回答した方

## ご入居後印象が変わった理由やきっかけ

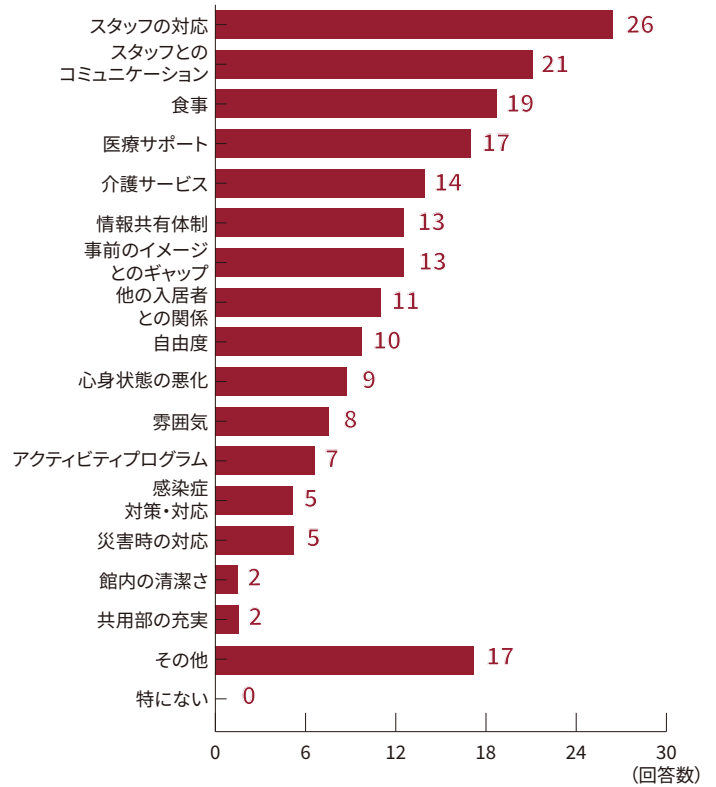
(複数回答)



前問で「悪くなった」「どちらかと言えば悪くなった」と回答した方

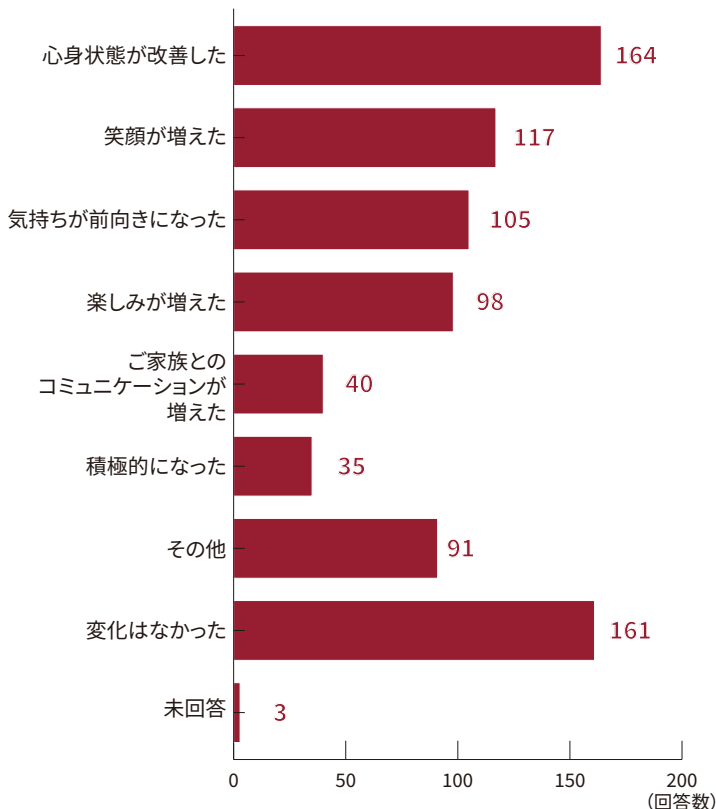
## ご入居後印象が変わった理由やきっかけ

(複数回答)



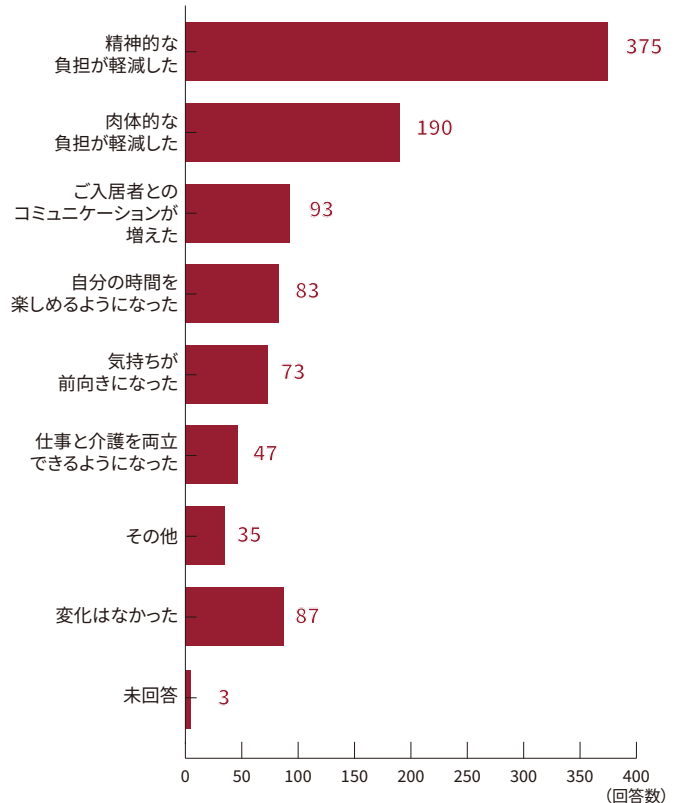
## 入居後のご入居者の変化

(複数回答)



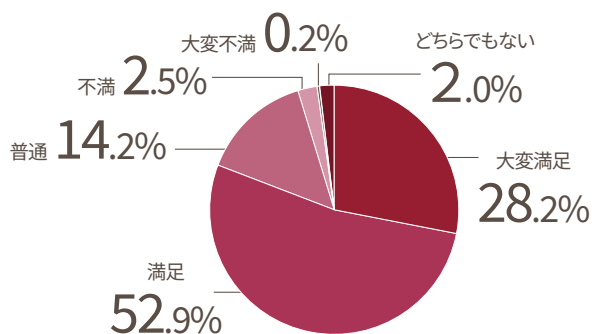
## 入居後のご家族の変化

(複数回答)

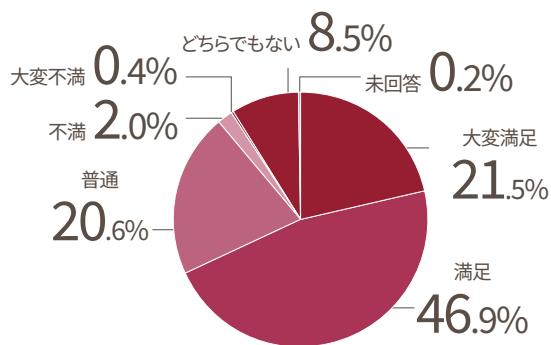


ご入居後の全体満足度及び、各サービスに対する満足度は以下の通りです。

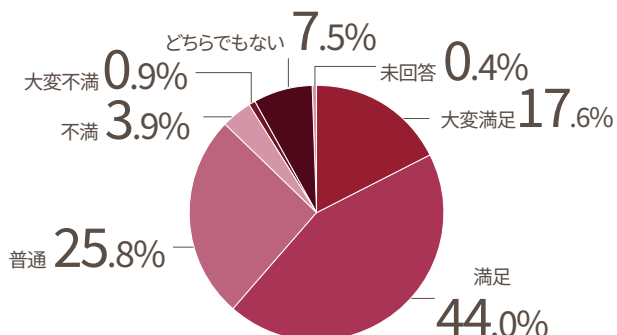
### スタッフの対応



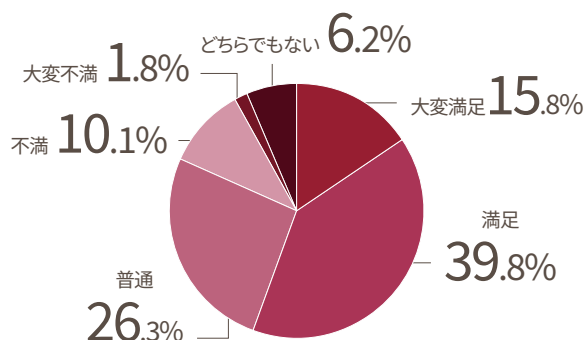
### 介護サービス



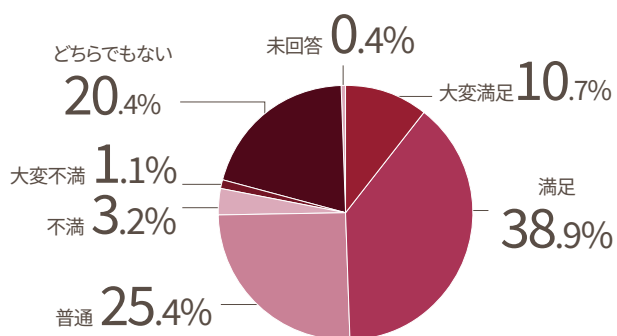
### 医療サポート



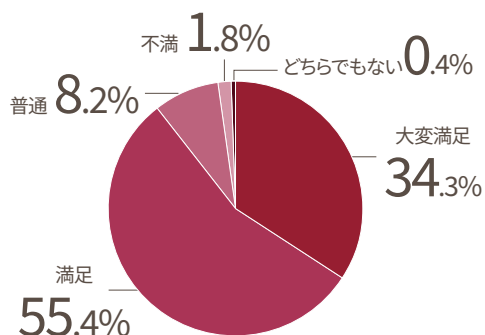
### 食事



### グッドタイムクラブ (アクティビティプログラム)

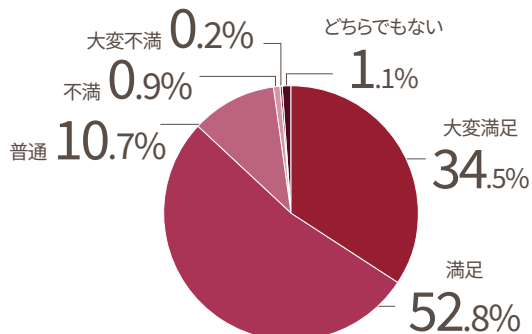


### 館内の清潔さ

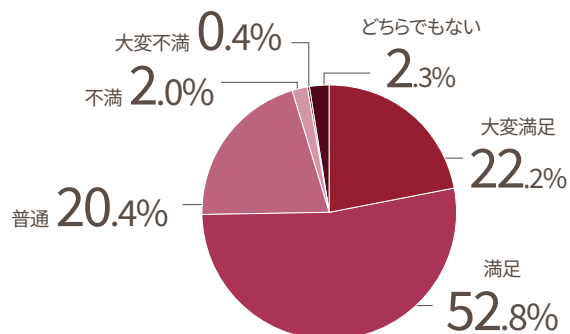


大変不満 (0.0%)

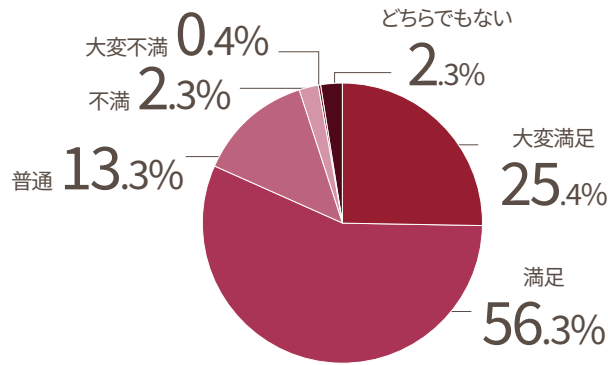
### マナー・接遇



### 感染症の対策・対応



## 入居後の満足度



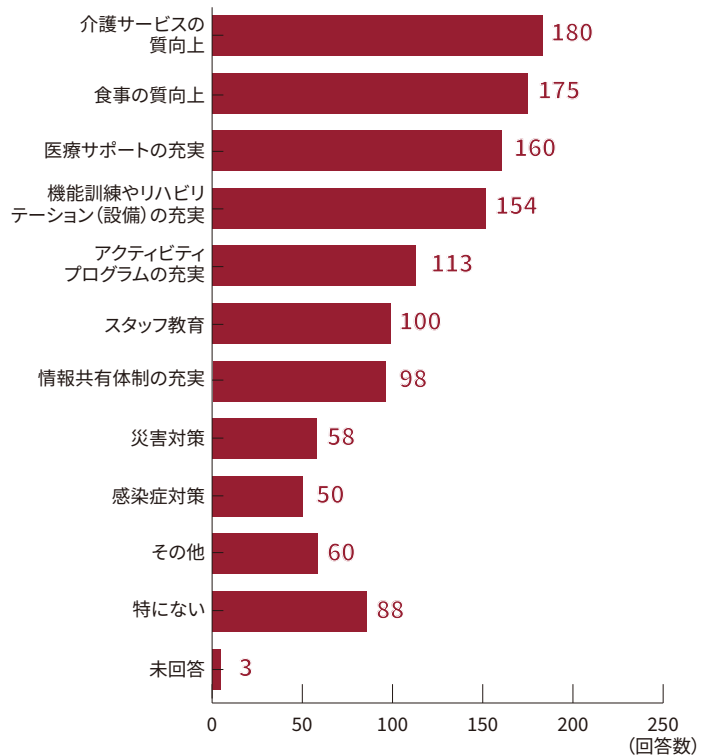
## 入居後の満足度について

(抜粋・原文ママ)

- ・ (全体について) 母の笑顔が増えたことが一番嬉しいです。グッドタイムクラブで絵を描いたり、お花を生けたりする楽しそうな表情を写真館で見られることがとてもいいと思っています。とにかく全体的に大満足です。
- ・ (全体について) スタッフと密にコミュニケーションを取ることで信頼関係を築くことができ、家族としてはサービス全般について満足しています。
- ・ (スタッフの対応/介護サービス/医療サポート/食事/グッドタイムクラブ/館内の清潔さ/マナー・接遇について) 期待通りとはいえ、きれいな館内で日々充実したプログラムがあり、マナーの良いスタッフ、ていねいな介護、そして医療サポートをうけられている。
- ・ (全体について) ロビーで歓談したり、リビングで入居者同志歓談したりともっと開放的になったらいいなと思っています。
- ・ (グッドタイムクラブ (アクティビティ) について) コロナ以来、運動系がぐんと減り、カラオケやコーラスばかりになってしまった。ストレッチも座ったままで、高齢になればなるほど足腰から弱くなるので、もっと転倒防止になるようなアクティビティを取り入れてほしい。
- ・ (感染症対策・対応について) 感染症対策をしっかりとっている点は評価できるが、訪問予約を前日までにしなくてはならないのは、気軽に訪ねられない。
- ・ (食事について) 食事内容に変化がなく、飽きてしまっているようである。入居者の好き嫌いもあるだろうが、生物や、天ぷら等のメニューも少ない。飽きさせない工夫してほしい。

## 今後弊社およびゲストハウスに期待したいこと

(複数回答)



## ご家族やご友人にどの程度おすすめしたいか

