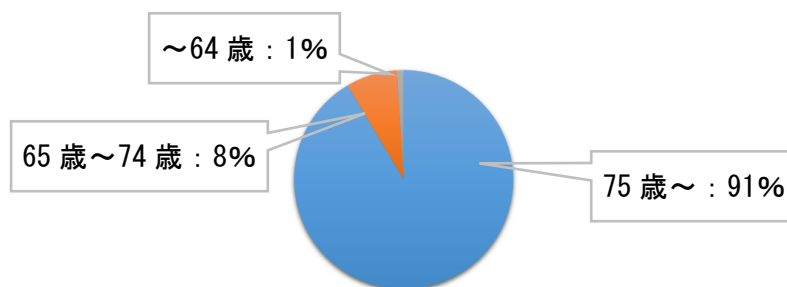


みまもり訪問サービスご利用者への コロナ禍におけるコミュニケーションに関するアンケート結果

1 アンケート概要

調査期間	2023年1月4日～1月31日
調査対象	みまもり訪問サービスのご利用者 有効回答数 1,102※（平均年齢 83.0 歳）
調査方法	郵便局社員による対面でのヒアリング

※有効回答数の世代別割合は以下のとおり。



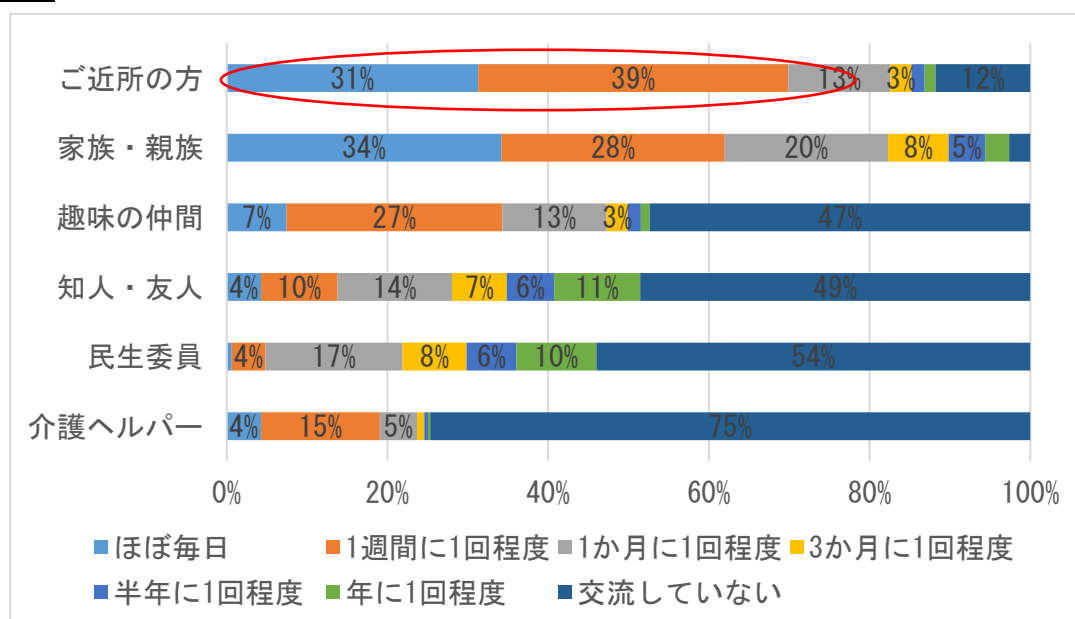
2 アンケート結果

(1) 交流頻度について

アンケート対象者が最も多い頻度で交流しているのは「ご近所の方」、次いで「家族・親族」、「趣味の仲間」の順となっています。

ご近所の方との交流については、「ほぼ毎日交流している」が31%、「1週間に1回程度」が39%となっており、コロナ禍においても、一人暮らしのご高齢者にとっては、地域とのつながりが重要となっていることが窺えます。

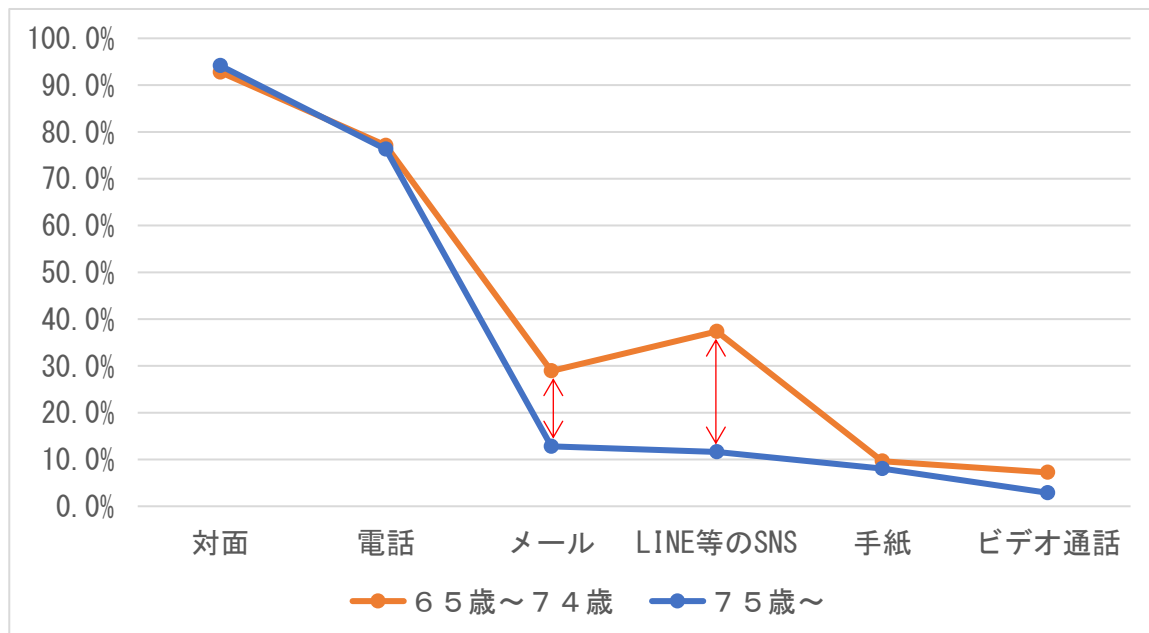
また、地域やご家族と頻繁に交流のある方にも、みまもり訪問サービスをご利用いただいていることが分かりました。



(2) 交流手段について

アンケート対象者の主な交流手段は「対面」と「電話」でした。

また、アンケート対象者のうち、「65歳～74歳」と「75歳以上」を比較すると、SNSの利用に大きな差があることに加え、高齢者の交流手段としては、「メール」よりも「LINE等のSNS」の利用が多く、LINEが高齢者に浸透していることがうかがえます。



【参考】

みまもり訪問サービスとは

- 郵便局社員が月に1回、直接、一人暮らしのご高齢者などを直接訪問して言葉を交わし、写真とともに様子を家族へお伝えします。直接お会いするからこそ分かる、顔色の良しあし、会話の受け答え、ご自宅の様子等、些細な変化に気付くことができるのが強みです。
- 訪問して報告するだけでなく、「入院補償」や「24時間の医療相談窓口」など各種相談窓口が追加料金なしでご利用いただけるほか、「会報誌」や「ホテルご優待」などの特典もついており、離れて暮らす高齢者と家族に『安心』と『楽しみ』を提供したいという想いで提供しているサービスです。

みまもり訪問サービスの顧客満足度調査結果（2022年度実施）

10点満点で、平均8.8点の好評価をいただきました。

評価いただいている主な点

ご利用者（ご高齢者本人）	ご家族
1位 郵便局員という安心感	1位 郵便局員という安心感
2位 写真付きの報告書	2位 対面サービスである
3位 対面サービスである	3位 写真付きの報告書

