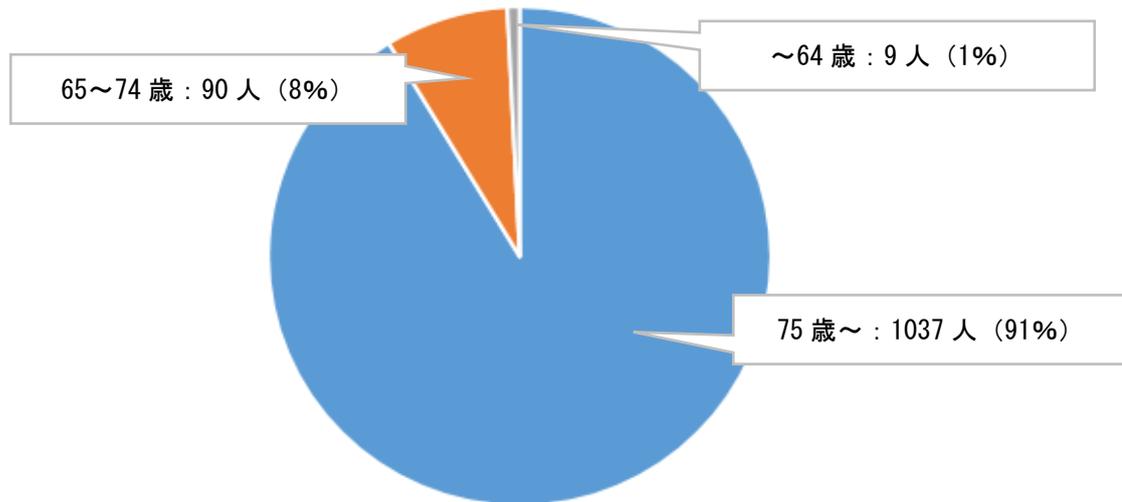


みまもり訪問サービスご利用者への 高齢者の生きがい(喜びや楽しみ)に関するアンケート結果

1 アンケート概要

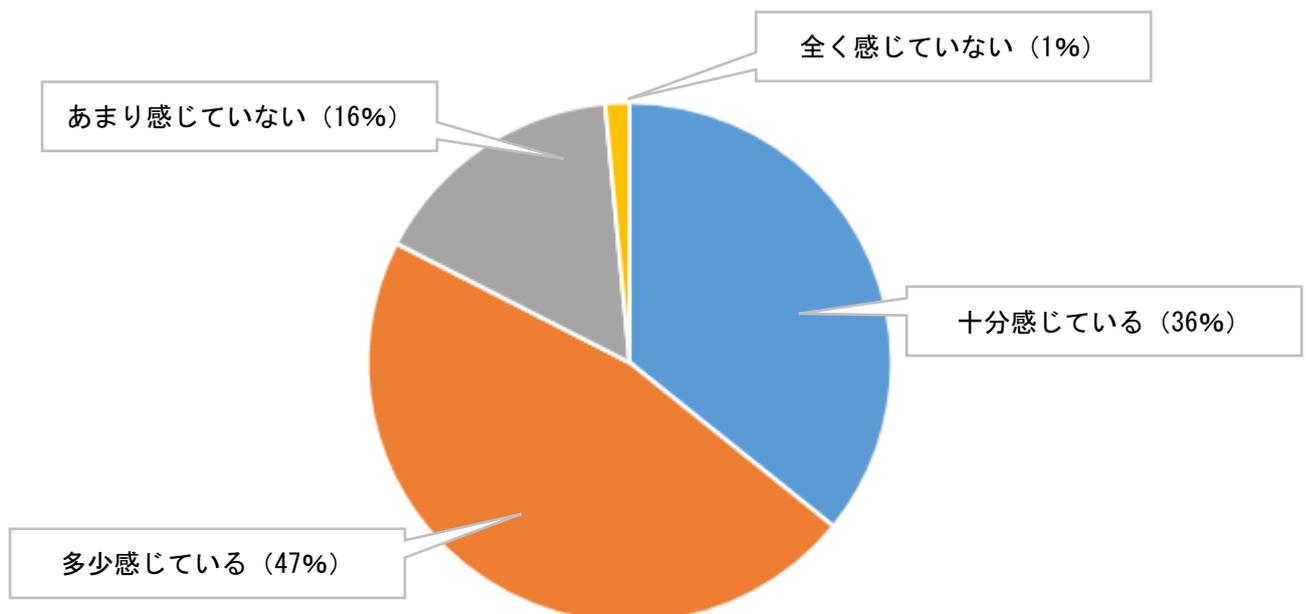
調査期間	2023（令和5）年8月1日（火）～同年8月31日（木）
調査対象	有効回答数 1,136人※（平均年齢84.0歳）
調査方法	郵便局員による対面でのヒアリング

※有効回答数の世代別割合は以下のとおり。

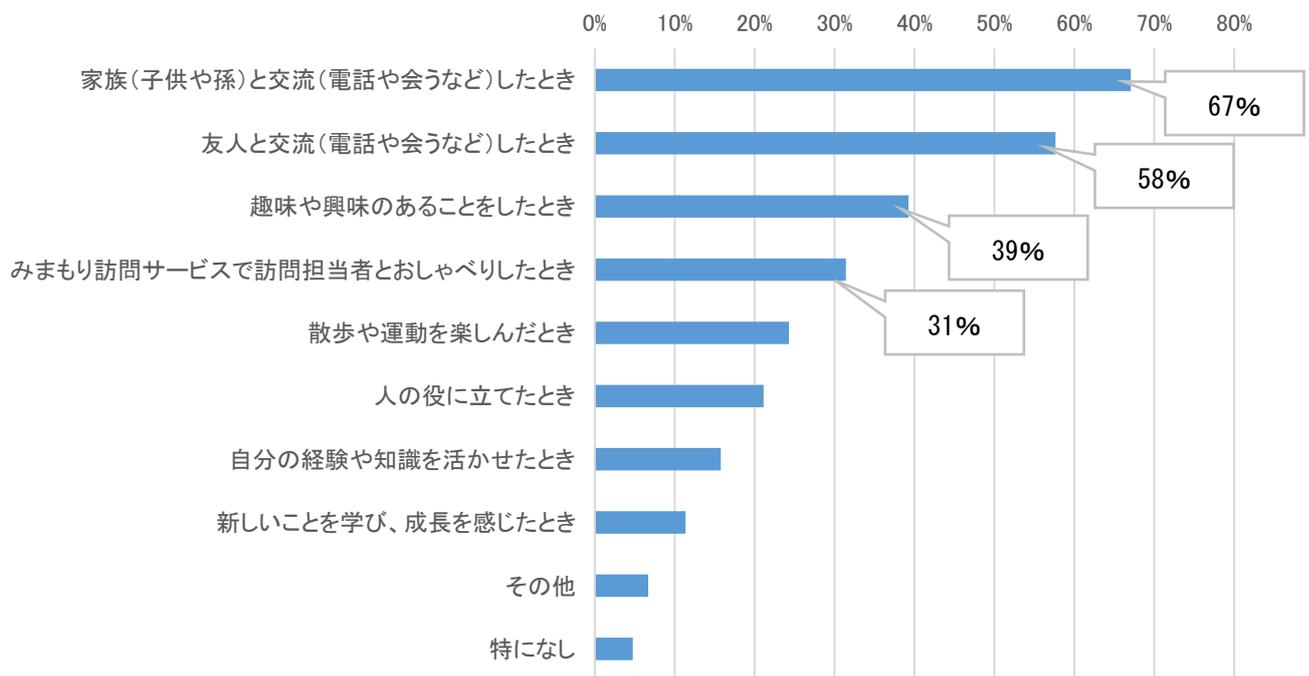


2 アンケート結果

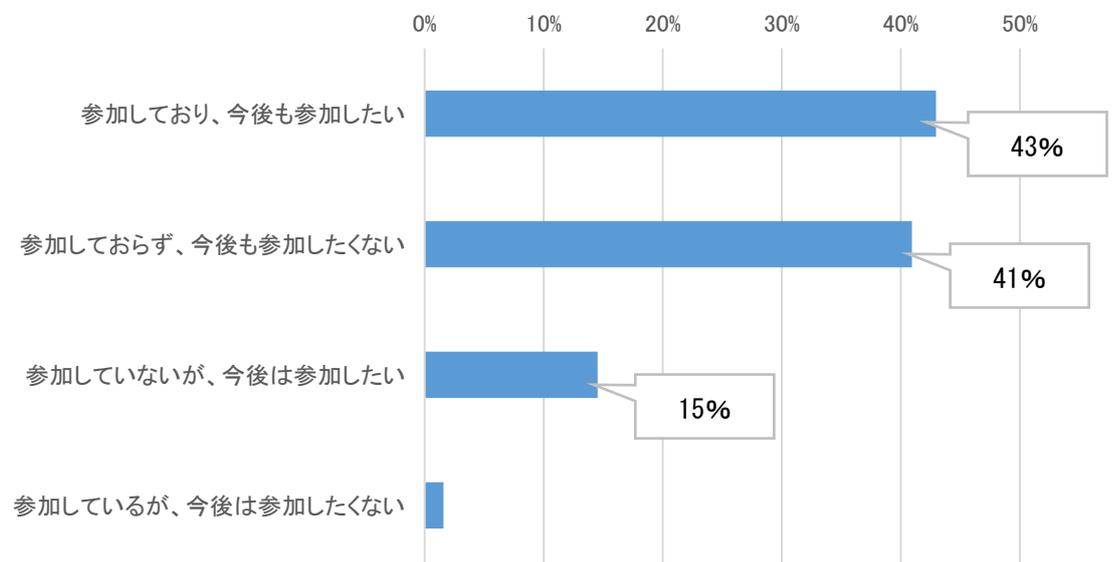
(1) 日常生活の中で、どのくらい生きがい(喜びや楽しみ)を感じていますか？



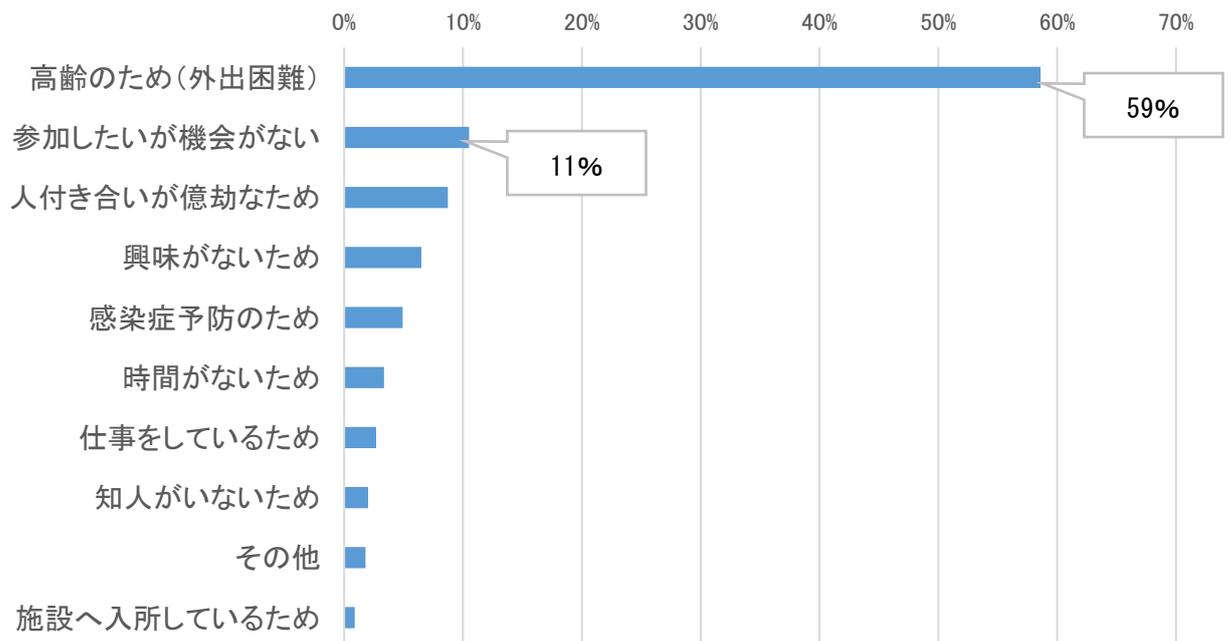
(2) どのようなときに生きがい（喜びや楽しみ）を感じますか？（複数回答可）



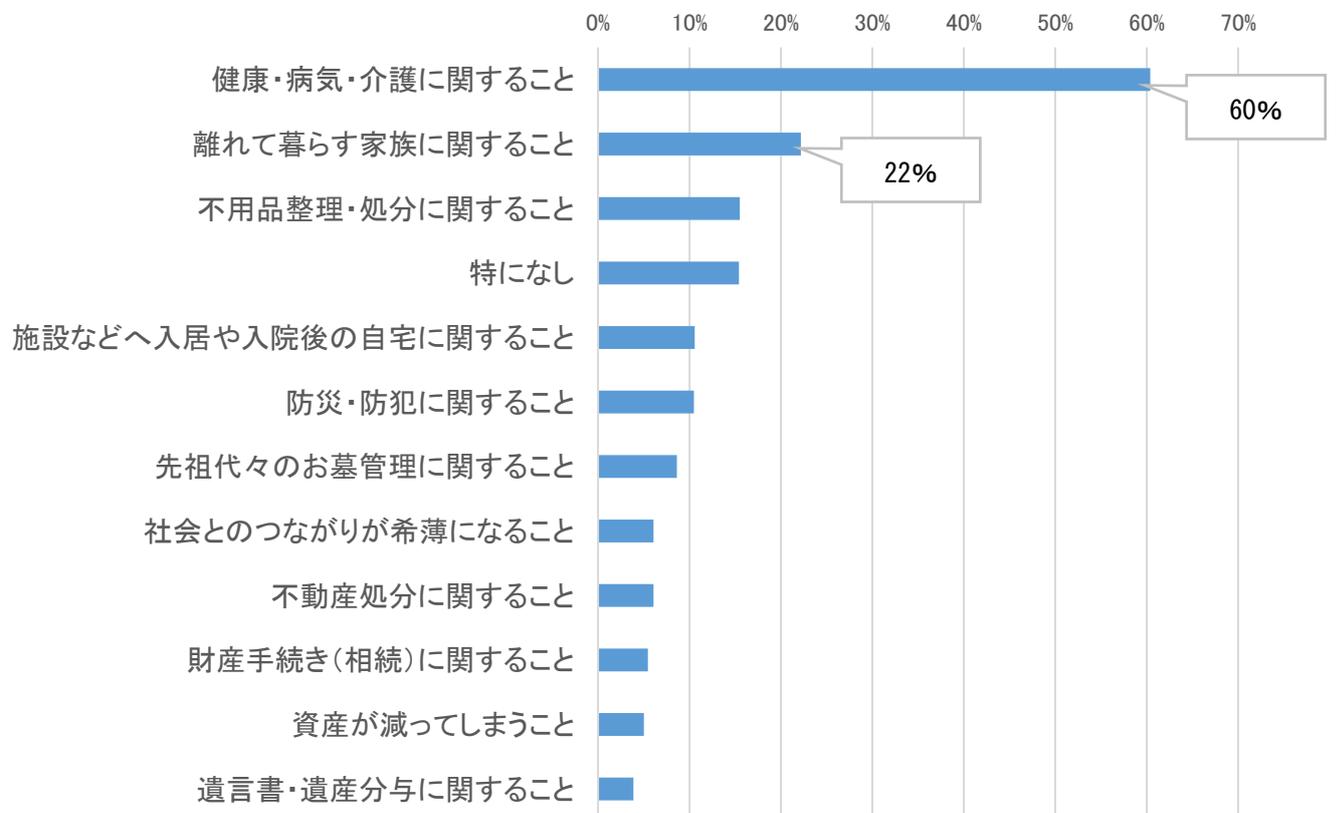
(3) 定期的に地域の活動（ボランティア活動や趣味の集まり、地域のイベントなど）に参加していますか？



(4) 参加していない主な理由は何ですか？（未回答：183件を除く）



(5) 現在、気にかかっている（悩みごと・お困りごと）はありますか？（複数回答可）



【参考】みまもりサービスの顧客満足度結果について

1 サービス満足度（0～10点の11段階評価）

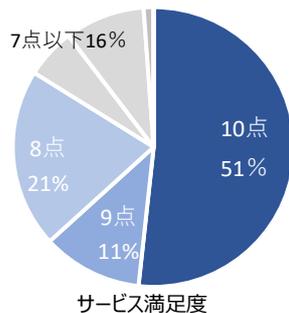
51%のお客様に10点満点と回答いただきました。（参考：NPSは11.6%）

「訪問担当者が親切だ。毎月の会話が楽しい」という多くのお声をいただきました。

2 サービス利用の決め手

最も多かった回答は「郵便局員が訪問する安心感」です。

ご家族への報告書や対面サービスであることも決めての理由として挙がりました。



サービス満足度

ご高齢者		ご家族	
1位	郵便局員が訪問する安心感 (54%)	1位	郵便局員が訪問する安心感 (35%)
2位	家族に報告書が届くから (22%)	2位	対面サービスだから (22%)
3位	対面サービスだから (16%)	3位	家族に報告書が届くから (22%)

サービス利用の決め手