

資料編

# 釧路市社協 視察レポート

- ◇訪問日 平成9年9月30日(火)
- ◇訪問者 市川一宏、稲葉一洋、桜井孝治、大竹宏和、川井誉久
- ◇対応者 鷹田善朗氏(釧路市社協 会長)  
 木村芳人氏( 〃 事務局長)  
 中野孝士氏( 〃 事務局次長)  
 小野信一氏( 〃 在宅福祉課課長補佐)
- ◇ご教示をお願いした点
- 釧路市の地域状況と社会福祉をめぐる課題
  - 貴社協における在宅福祉サービス展開の歴史的な経緯とねらい
  - 委託事業における委託条件の状況と課題
  - 拠点機能を生かした在宅福祉サービスの地域展開の状況
  - 各サービス拠点と事務局の連絡・連携の状況と工夫している点等
  - ボランティア活動や小地域福祉活動などのインフォーマル部門と在宅福祉サービスの連携の状況
  - 介護保険制度等を意識しての今後の課題と展望 など

## ■釧路市の状況

- 人口 — 196,000人 高齢化率 — 13.8% (平成9年4月現在) ※人口は漸減傾向
- ・道東の中核都市として、水産業、鋳工業、紙パルプ産業を中心に発展
  - ・炭坑の廃坑、ラムサール条約国際会議の開催等により、産業構造変化
  - ・降雪こそ少ないが非常に寒冷な気候なため、とくに冬季は福祉施策にも配慮が必要

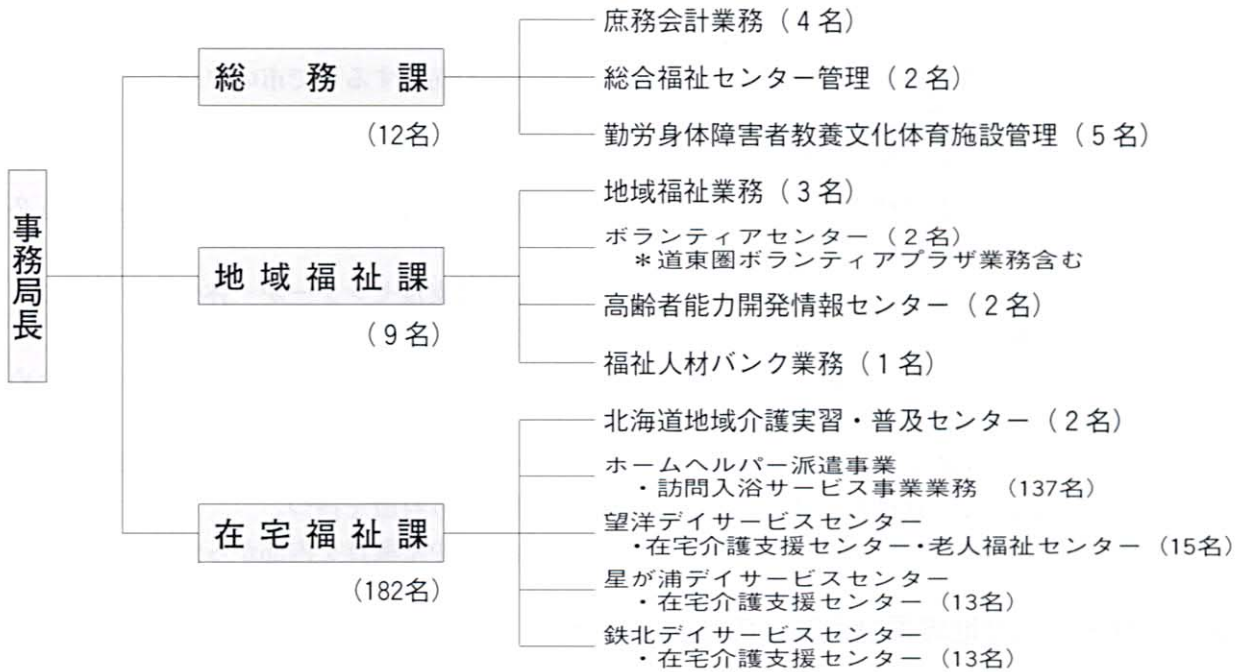
## ■釧路市社協の沿革

- 昭和42年 法人化
- 昭和56年 釧路市総合福祉センター会館 ※社協財産として設立
- 昭和58年 ホームヘルプサービス一部実施
- 昭和60年 ホームヘルプサービス完全実施
- 平成2年 ホームヘルプサービス委託契約締結
- 平成7年 本部(旭)にヘルパーステーション、望洋と星が浦にデイサービスセンター、在宅介護支援センター、ホームヘルパーステーションの併設型を設置
- 平成8年 同、併設型で鉄北に開設
- 平成9年 24時間対応型ホームヘルプサービス開始

☆もともとは市役所の一角にある給付型、行事型のありふれた社協だった。昭和56年の会館設立、58年のホームヘルプ実施を契機に大きく変容した。

☆ホームヘルプの受託は、当時9名の公務員ヘルパーが高齢化し、また財政状況の厳しさからニーズの増大に対してサービスを思うように拡大できないでいた市からの提案ですすめられた。

## ■釧路市社協の組織



区分	事務局長	事務局次長	課長補佐	所長・施設長	主任	主事	担当	合計
派遣	1							1
一般		1	2		1	10		14
嘱託				5			33	38
臨時							3	3
定時							148	148
合計	1	1	2	5	1	10	184	204

## ■ホームヘルプサービス、デイサービスセンターの状況

### 〔ホームヘルプサービス〕

- 職員体制——別紙1参照
- 勤務形態——市内を4エリアに分け、パートヘルパーを直行直帰で派遣
- 派遣対象世帯——約400世帯
- 会議——①定例連絡会議、②全体連絡会議、③派遣調整会議、④統括会議、⑤主任班長会議
- 24時間対応（巡回型）事業——本年度より道単事業として、5世帯を対象に実施。  
現在は夜9時～11時のみ、専任スタッフが2名体制で対応。
- 研修事業——主任・班長研修、採用時研修（3級課程）、ブロック・班別研修、期別研修、全体研修、他都市派遣研修、自主研修の奨励（年3～4回）

### 〔デイサービスセンター、在宅介護支援センター〕

- 職員体制——別紙2参照
- 3センターでそれぞれ1日12名×5日×60名の登録利用者。
- 24時間体制——支援センターは携帯電話を活用する形での24時間相談体制。



- ☆ヘルパーは、各エリアにおいて地元の主婦をパートして採用。⇒低コスト（1時間あたり1800円程度）、地域における雇用機会の確保というだけでなく、地域住民の福祉への参加を促すというねらいをもっている。
- ☆市ワーカーとの密接な連携がとれていることも特徴のひとつ。
- ☆現状では、アセスメント、ケアプランの作成は統括主任が同行する形で市のワーカーが行っている。2度手間の部分もあるので、今後は整理が必要か。
- ☆主婦ヘルパーということで、質の確保が今後の大きな課題。
- ☆事業規模に比して本部機能の体制が脆弱であり、今後は委託管理経費（1～3%）の確保も必要（1%でも140万円程になる）。
- ☆ヘルパーステーション、デイサービスセンター、在宅介護支援センターが一体化していることにより、地域住民にとって福祉の総合的な相談窓口になっている。
- ☆対象ケースが拡大するに従い、地域分散型を目指してきたが、全体の一体性と調整を図るために、短時間でいかに有効な会議を持つかが大きなポイントになっている。
- ☆老健施設を運営する医療法人も在宅介護支援センターを運営しているが、そちらが問題解決型であるのに比して、社協運営は、地域型・住民参加型という特徴を持つ。
- ☆デイサービスの職員には、社協本体との一体性を保つため中堅職員を内部から登用。

## ■在宅サービスと地域福祉活動との連携の状況

- 平成4年度からふれまちの指定を受け、地区センターを活用しての「託老事業」を展開。保健婦、ヘルパー、施設職員等が参画し、年10回ほど実施している。
- ふれまちの相談事業は、在宅介護支援センターでの対応を位置づけている。
- 市内39ブロック（480町会）のうち現在、8ブロックの町会連合会において「地区社協」を設置している。また、全市的に町会には「福祉部」を置くことになっている。
- ☆公的サービスで対応しきれないニーズをボランティアセンターからのボランティア派遣に結びつけたようなケースはまだごくわずか。
- ☆冬季の凍結時における買い物やゴミ出しといったニーズ、災害への対応といった視点から見守り活動の必要性は大きく、今後、各センターを拠点にした住民活動を活性化していく必要がある。
- ☆現状では、ニーズに応えていくだけのインフォーマルな力が十分に育っていない。
- ☆「地区社協」づくりは、町会と民生委員協議会との調整が難しく、これから力を入れて地道にすすめていきたい。
- ☆「地区社協」の事務局は、デイサービスセンターに位置づけることにしており、センターの拠点機能を地域活動に生かすとともに、地域に根ざしたセンターづくりにつなげることを目指している。
- ☆公的サービスを数多く担うことにより、必然的に専門分化がすすむことになってきているが、『総合力』を発揮させなければ社協がサービスを実施している意味がないという基本認識を持っている。今後も地域拠点を活用したインフォーマル機能の強化と、部門を超えた社協総体の連携体制づくりに力を入れていく。



# 「在宅福祉サービスの受託に関するアンケート調査」 集 計 結 果

- 目 的 在宅福祉サービスの受託にいたる経緯や実施状況等を調査し、区市町村社協における在宅福祉サービスの受託事業の現状を分析するとともに、社協の本来機能を活かすような今後の在宅福祉サービスの実施のあり方を検討する材料とする。
- 調査対象 都内の区市町村社協（未法人社協を除く61社協）  
地区別：区部（23社協） 市部（27社協） 町村部（11社協）
- 実施主体 東京都社会福祉協議会／  
在宅福祉サービスと社協機能のあり方に関する調査研究委員会  
（委員長：市川一宏／ルーテル学院大学教授）
- 調査方法 郵送によるアンケート調査
- 実施時期 平成9年3月～4月
- 回収率 100%

## 【Q1】在宅福祉サービスの実施状況

貴社協で実施しているすべての在宅福祉サービスに○をつけ、それぞれ実施形態（委託・補助・自主事業の別）の該当か所に○をつけてください。（※イベント的な事業は除きます。）

在宅福祉サービスの種類	社協数	委託	補助	自主	在宅福祉サービスの種類	社協数	委託	補助	自主
1 ホームヘルプサービス	10	9	1	0	14 高齢者サービスセンター	15	14	0	0
2 有償家事援助サービス	25	1	20	5	15 在宅介護支援センター	1	1	0	0
3 食事サービス（配食）	34	12	15	8	16 福祉会館、福祉センター	11	11	0	0
4 食事サービス（会食）	18	4	5	10	17 老人福祉センター	11	10	0	0
5 入浴サービス	12	4	4	2	18 障害者福祉センター	12	11	0	0
6 移送・送迎サービス	32	4	13	14	19 福祉作業所	10	6	5	0
7 ガイドヘルプサービス	18	17	1	0	20 障害者通所授産・訓練施設	14	9	6	0
8 心配ごと相談事業	28	0	21	8	21 精神障害者通所施設	2	1	1	0
9 その他の相談事業	28	2	13	17	22 友愛訪問・安否確認	16	6	4	7
10 緊通、福祉電話・ベル	11	5	2	3	23 ホームヘルパー養成講習	22	14	6	2
11 介護用品・福祉機器	37	1	6	30	24 介護者の集い	20	0	6	15
12 布団乾燥サービス	2	0	0	2	その他（⇒）	20	10	6	3
13 紙おむつ支給事業	17	1	9	10	その他（⇒）	9	2	2	4

合計 435事業（1社協平均 7.13事業）

委託 155事業（2.54事業） 補助 146事業（2.39事業） 自主 140事業（2.30事業）

☆以下の設問では、行政からの委託により実施している在宅福祉サービスがある社協のみお答え下さい。（～【Q12】まで）

※行政から在宅福祉サービスを受託していない社協は【Q13】におすすみください。

## 【Q2】受託に至った経緯

貴社協が行政からの委託により実施している在宅福祉サービスの事業名を枠の中に記入の上、その事業の受託に至った経緯を下の選択肢から2つまで選んでください。

なお、受託事業が複数ある場合には、そのうち事業規模（予算）が大きい順に2事業を選んで、1事業を本調査票に、もう1事業を別添の〔追加調査票〕にご記入の上、それぞれご回答ください。

1	行政からの要請に応える必要があったから (2つまで)	71.1	①
2	行政との緊密な連携を図るため	14.5	
3	社協として実施する意義が大きいと判断したから	56.6	②
4	住民や関係者の要望やニーズがあったから	24.1	
5	他に適当な実施団体がなかったから	10.8	
6	その他 (⇒ )	1.2	

### 【Q2-2】受託の意義として考えられたこと ※Q2で3または4と答えた方のみ

Q2で太ワクの中に記入した事業について受託を判断する際に、社協がそのサービスを実施する意義としてどのようなことが考えられましたか。(いくつでも)

1	地域の福祉ニーズに柔軟に対応することができる	59.6	②
2	住民に社協を知ってもらうことができる	61.4	①
3	住民から信頼されるようになる	31.6	
4	行政に対する発言力が強まる	7.0	
5	地域の福祉課題を的確につかむことができる	56.1	
6	利用者や地域住民の組織化や仲間づくりを図ることができる	43.9	
7	関係機関との連携やネットワークづくりがすすむ	50.9	
8	ボランティア活動など、他の事業との連携により総合的なサービス展開ができる	56.1	③
9	職員の資質が向上する	17.5	
10	事業規模の拡大により社協の経営が安定する	14.0	
11	活動拠点を確保することができる	22.8	
12	その他 (⇒ )	5.3	

☆以下、【Q11】までの設問は、【Q2】で太ワクの中に記入した事業についてお答えください。

### 【Q3】受託検討委員会等の設置

受託を判断するにあたって、社協の役員や会員などの関係者を交えた受託検討委員会のようなものを設置しましたか。

1	設置した	19.3
2	設置しなかった	80.7

### 【Q4】事業内容についての意見の反映

受託事業の内容等を決定するにあたって、社協としての意見や要望は反映されましたか。

1	かなり反映された	13.3	<table border="1"> <tr> <td>反映された(計)</td> <td>65.1</td> </tr> <tr> <td>反映されなかった(計)</td> <td>30.1</td> </tr> </table>	反映された(計)	65.1	反映されなかった(計)	30.1
反映された(計)	65.1						
反映されなかった(計)	30.1						
2	ある程度は反映された	51.8					
3	あまり反映されなかった	24.1					
4	まったく反映されなかった	6.0					

### 【Q4-2】反映された意見の中身 ※Q4で1または2と答えた方のみ

具体的にどのような事項が社協の意見として委託内容に反映されましたか。

1	事業費の積算方法・予算額	57.4	①
2	人員配置の確保	57.4	①
3	提供するサービスの内容	29.6	
4	サービス実施の手続き	20.4	
5	委託料の清算方法	22.2	

6 その他 (⇒ ) 3.7 )

### 【Q5】委託契約書の有無

Q2で太ワク内に記入した受託事業について、行政との間で委託契約書は取り交わしていますか。

- 1 取り交わしている 95.2  
2 取り交わしていない 4.8

### 【Q5-2】委託契約書の内容 ※Q5で1と答えた方のみ

委託契約書（仕様書も含む）の内容として、以下の事項は盛り込まれていますか。盛り込まれている事項すべてに○をつけてください。（いくつでも）

- 1 事業の目的 87.3 ③  
2 委託期間 96.2 ①  
3 委託業務の内容 91.1 ②  
4 行政との役割分担 29.1 ③  
5 委託料における人件費の積算 49.4  
6 委託料における事務経費（事務用品費等）の積算 62.0  
7 委託料における委託管理経費（労務管理費等）の積算 41.8  
8 契約期間内における委託料の変更 51.9  
9 従事職員の資格 13.9 ②  
10 従事職員の研修の実施 8.9 ①  
11 事故発生時の対応方法 40.5  
12 守秘義務 57.0  
13 契約解除の方法 67.1

### 【Q6】人件費の補助方式

Q2で太ワク内に記入した受託事業について、人件費の補助方式はどのようになっていますか。

- 1 人件費は付いていない 19.3  
2 現員現給方式（※実配置人員の給与実額を保障） 57.8  
3 格付補助方式（※給与実額に関わらず一定基準の給与額を補助） 12.0  
4 その他 (⇒ ) 10.8

### 【Q7】委託料の清算方法

Q2で太ワク内に記入した受託事業について、委託料の執行残が生じた時にどのような清算方法をとっていますか。

- 1 一括返還している 71.1 ①  
2 委託管理経費として一定額を控除した上で返還している 4.8  
3 返還はせず繰越金処理をしている 10.8  
4 その他 (⇒ ) 8.4

### 【Q8】委託契約の問題

委託契約書の有無に関わらず、委託契約の内容として以下のような問題はありますか。該当すると思われる項目に○をつけてください。（いくつでも）

- 1 とくに問題はない 31.3 ②  
2 委託業務の範囲が不明確 8.4  
3 行政との役割分担が不明確 20.5  
4 委託料の積算根拠が不明確 3.6  
5 委託管理経費（労務管理費等）が積算されていない、または不十分 32.5 ①  
6 人件費が積算されていない、または不十分 20.5  
7 その他、必要な経費が確保されていない、または不十分 21.7  
8 事故があった時の責任の所在や対応方法が不明確 26.5 ③



9 契約解除後の職員の身分保障など契約の解除権が実質的に保障されていない	24.1	④
10 予算執行面で、柔軟な運営を図るような裁量権が保障されていない	20.5	
11 サービス実施面で柔軟な運営を図るような裁量権が保障されていない	10.8	
12 その他	2.4	

### 【Q9】受託事業を実施しての成果

在宅福祉サービスを受託し実施したことにより貴社協ではどのような成果があがっていますか。下記の事項ごとに該当する箇所に○をつけてください。

	<small>まったく成果なし</small> <small>ほとんど成果なし</small> <small>多少は成果あり</small> <small>まあまあ成果あり</small> <small>非常に成果あり</small> <small>成果なし</small> <small>成果あり</small>					計	計	
	1	2	3	4	5			
(1)地域の福祉ニーズに柔軟に応えられた	—	9.6	42.2	31.3	9.6	9.6	83.1	③
(2)住民に社協を知ってもらえるようになった	1.2	3.6	39.8	43.4	6.0	4.8	89.2	①
(3)住民から信頼されるようになった	1.2	3.6	47.0	33.7	3.6	4.8	84.3	②
(4)行政に対する発言力が強まった	4.8	32.5	37.3	13.3	—	37.3	50.6	(2)
(5)地域の福祉課題を的確につかむことができた	—	9.6	59.0	20.5	3.6	9.6	83.1	③
(6)利用者や地域住民の組織化を図ることができた	6.0	31.3	36.1	16.9	2.4	37.3	55.4	(3)
(7)関係機関との連携やネットワーク作りがすすんだ	1.2	16.9	45.8	24.1	6.0	18.1	75.8	
(8)ボランティア活動など、他の事業との連携により総合的なサービス展開ができた	1.2	20.5	33.7	33.7	4.8	21.7	72.3	
(9)職員の資質が向上した	2.4	16.9	41.0	26.5	4.8	19.3	72.3	
(10)住民や関係者のための活動拠点を確保できた	12.0	22.9	24.1	26.5	6.0	34.9	56.6	
(11)事業規模の拡大により社協の経営が安定した	12.0	34.9	32.5	12.0	—	47.0	44.6	(1)

### 【Q10】受託による問題

貴社協では、在宅福祉サービスを受託し実施してきたことに関連して、どのような課題や問題が生じていますか。(いくつでも)

1 とくに問題は生じていない	20.5	③
2 委託事業の事業費が不十分なため、十分な事業展開ができない	18.1	
3 委託事業の事業費が不十分なため、十分なサービス提供ができない	13.3	
4 委託事業の人員配置が不十分なため、十分な事業展開ができない	19.3	②
5 委託事業の人員配置が不十分なため、十分なサービス提供ができない	19.3	②
6 事業を行うスペースが不足している	19.3	
7 受託事業を通じて、社協に対する行政からの関与が強まった	18.1	
8 職員間で事業を受託している意義の共通認識ができていない	26.5	①
9 社協の本来的な役割や機能が見失われつつある	18.1	
10 受託部門が孤立化しており、社協総体としての事業展開ができていない	13.3	
11 受託部門とそれ以外の部門間の人事交流がうまくできていない	10.8	
12 職員に受託事業を進めるための専門性(技術や能力)が備わっていない	15.7	

13 その他 (⇒ ) 4.8

**【Q11】 持ち出しの有無**

委託料が不十分なために社協の独自財源を持ち出して充当することがありますか。

- 1 持ち出すことがある 21.7
- 2 持ち出すことはない 72.3

**【Q12】 今後の受託の意思**

Q2の太ワク内に記入した事業に限らず、貴社協として、今後、在宅福祉サービスの受託をどのようにしていきたいと思えますか。

- 1 現在実施しているものも含め、今後は縮小していきたい 0.0
- 2 現状維持でよい 26.2
- 3 機会があれば今後も在宅福祉サービスの受託を検討したい 39.3
- 4 わからない、どちらともいえない 21.3

**【Q12-2】 縮小していきたい事業名** ※Q12で1と答えた方のみ

今後縮小していきたいと考える受託事業の事業名を具体的にご記入ください。(いくつでも)

**【Q12-3】 実施していきたい事業名** ※Q12で3と答えた方のみ

今後新たな受託を検討したいと考える受託事業の事業名を具体的にご記入ください。(いくつでも)

※回答については、P.88ページ〈別紙②〉を参照のこと

- ある 91.7
- なし 8.3

☆以下の設問は、行政からの受託による在宅福祉サービスを実施していない社協のみお答えください。

**【Q13】 受託していない理由**

貴社協で行政から在宅福祉サービスを受託していない理由は何ですか。以下のうちからあてはまるものすべてに○をつけてください。(いくつでも)

- |                                    |      |
|------------------------------------|------|
| 1 行政からそういう要請がない                    | 55.6 |
| 2 在宅福祉サービスの受託・実施は社協の機能に合致しない       | 0.0  |
| 3 地域の組織化等、社協として他に優先的に取り組むべき課題がある   | 11.1 |
| 4 在宅福祉サービスの受託により社協の本来の役割がなおざりになる   | 11.1 |
| 5 行政との間で条件的に折り合わない                 | 11.1 |
| 6 受託事業は自主的に柔軟な運営をすることが困難           | 22.2 |
| 7 在宅福祉サービスを受託するような専門性(技術や能力)が職員にない | 11.1 |
| 8 適切な人材を確保することが難しい                 | 11.1 |
| 9 職制が複雑化する等、労務管理が困難になる             | 22.2 |
| 10 社協よりも適切な実施機関が他にある               | 22.2 |
| 11 理事会・評議員会等で承認が得られない              | 0.0  |
| 12 その他(⇒ )                         | 22.2 |

**【Q14】 今後の受託の意思**

貴社協では、今後、在宅福祉サービスを受託する意思がありますか。(ひとつだけ)

- |                   |      |
|-------------------|------|
| 1 受託していきたい        | 11.1 |
| 2 条件によっては検討する     | 44.4 |
| 3 受託するつもりはない      | 0.0  |
| 4 わからない・どちらともいえない | 44.4 |

**【Q15】 受託の条件** ※Q14で1または2と答えた方のみ

今後、受託の是非を検討する際にどのような条件を重視しますか。とくに重要だと思われる条件を3つまで選んで○を付けてください。(3つまで)

- |                              |      |
|------------------------------|------|
| 1 適切な委託料                     | 80.0 |
| 2 適切な人員配置                    | 80.0 |
| 3 適切な場所・スペースの確保              | 20.0 |
| 4 サービスの運営についての行政からの一定の裁量権の付与 | 20.0 |
| 5 社協内(職員間)の合意形成              | 80.0 |
| 6 社協役員や関係者の理解                | 20.0 |
| 7 契約解除権の保障                   | 0.0  |
| 8 その他(⇒ )                    | 0.0  |

**【Q16】 自由記述** その他、在宅福祉サービスの受託に関して自由に意見等をお書きください。



〈別紙〉

【Q2】 事業名①・②（回答対象の在宅サービス）の内容

在宅福祉サービスの種類	実施数	回答数	在宅福祉サービスの種類	実施数	回答数
1 ホームヘルプサービス	9	$\frac{8}{13.1}$	14 高齢者サービスセンター	14	$\frac{11}{18.0}$
2 有償家事援助サービス	1	$\frac{1}{1.6}$	15 在宅介護支援センター	1	—
3 食事サービス（配食）	12	$\frac{6}{7.8}$	16 福社会館、福祉センター	11	$\frac{7}{11.5}$
4 食事サービス（会食）	4	$\frac{2}{3.3}$	17 老人福祉センター	10	$\frac{4}{6.6}$
5 入浴サービス	4	—	18 障害者福祉センター	11	$\frac{8}{13.1}$
6 移送・送迎サービス	4	$\frac{3}{4.9}$	19 福祉作業所	6	$\frac{4}{6.6}$
7 ガイドヘルプサービス	17	$\frac{10}{16.4}$	20 障害者通所授産・訓練施設	9	$\frac{4}{6.6}$
8 心配ごと相談事業	0	—	21 精神障害者通所施設	1	$\frac{1}{1.6}$
9 その他の相談事業	2	—	22 友愛訪問・安否確認	6	$\frac{2}{3.3}$
10 緊通、福祉電話	5	$\frac{1}{1.6}$	23 ホームヘルパー養成講習	14	$\frac{4}{6.6}$
11 介護用品・機器の貸出	1	—	24 介護者の集い	0	—
12 布団乾燥サービス	0	—	その他（⇒）	10	$\frac{6}{9.8}$
13 紙おむつ支給事業	1	—	その他（⇒）	2	$\frac{1}{1.6}$

計 155/83

〈別紙 ②〉

【Q12-3】実施していききたい事業名（列記）

- 高齢者在宅サービスセンターを拠点としての配食サービス事業
- ホームヘルパー制度
- 在宅サービスセンターを後一ヶ所
- 在宅介護支援センター
- ホームヘルパーサービス事業
- 高齢者在宅サービスセンター（小規模D型）
- ホームヘルパー人材養成事業を受託しているため人材活用できることも考えられ、高齢者在宅サービスセンター
- 在宅介護支援センター
- ホームヘルプサービス
- デイサービスセンター
- 認可施設の受託
- 高齢者在宅サービスセンター
- 在宅介護支援センター
- 福祉機器の展示、貸与
- 地域・福祉センターの管理運営
- 在宅介護支援センター
- ホームヘルパー派遣事業
- 日常生活用具の給付事業
- 住宅改造
- 入浴サービス
- 食事サービス
- 福祉機器レンタル事業
- 在宅介護支援センター
- ホームヘルプサービス
- 高齢者在宅サービスセンター
- ホームヘルプサービス（地域福祉活動計画における構想）
- 老人福祉センター事業
- 障害者福祉センター事業
- 高齢者在宅サービスセンター事業
- 高齢者在宅サービスセンター
- 高齢者福祉センター
- 在宅介護支援センター
- ホームヘルプサービス
- ガイドヘルプサービス
- 移送サービス
- 高齢者在宅サービスセンター等
- 高齢者在宅サービスセンター
- ホームヘルプ事業
- ヘルパー養成
- ヘルパー派遣
- ホームヘルプ

合計40事業	①高齢者在宅サービスセンター	10件
	②ホームヘルパー	10件
	③在宅介護支援センター	6件

## モデル地区A：豊島区社協「デイサービス利用世帯調査」 集 計 結 果

対象者数 — 175名      回答数 — 133名      回収率 76.0%

[基本事業利用者用]

**Q1** あなたご自身（介護者）や高齢者在宅サービスセンターを利用されている方（以下、「利用者」と言います）についてお伺いします。

- ①あなたの性別は。（いずれか一つ）      男 ・ 女      (4)  
16 (12.0%)    115 (86.5%)
- ②利用者の性別は。（いずれか一つ）      男 ・ 女      (5)  
35 (26.3%)    98 (73.7%)
- ③あなたの年齢と利用者の年齢は。      あなた \_\_\_\_\_ 歳      (6)(7)(8)  
平均年齢 60.2  
利用者 \_\_\_\_\_ 歳      (9)(10)(11)  
平均年齢 83.2
- ④あなたと同居されている家族は何人いますか。      あなたを含めて \_\_\_\_\_ 人      (12)(13)  
1人 10 (7.5%)    2人 33 (24.8%)    3人 30 (22.6%)    4人 24 (18.0%)
- ⑤あなたにとって、利用者の続柄は。（例；義父、妻など）      (14)(15)  
義父 6 (4.5%)    義母 37 (27.8%)    配偶者 32 (24.1%)    子 0  
父 4 (3.0%)    母 48 (36.1%)    兄弟姉妹 1 (0.8%)    それ以外 4 (3.0%)  
無回答 1 (0.8%)
- ⑥あなたは現在、働いていますか。（非常勤やパートも含む）  
はい      いいえ      (16)  
51 (38.3%)    78 (58.6%)
- ⑦あなたが利用者の介護を始めておおよそどれくらいになりますか。  
\_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ カ月      (17)(18)(19)(20)  
平均年数 5.5年
- ⑧冠婚葬祭など緊急時に、介護を代われる方はいらっしゃいますか。  
いない    いる → どなたですか。（例；夫、別居している親戚）      (22)(21)(23)  
55 (41.4%)    72 (54.1%)  
夫 0    妻 0    子 33 (24.8)    孫 7 (5.3%)    別居親族 26 (19.5%)  
嫁・婿 9 (6.8%)    その他 4 (3.1%)    無回答 2 (1.5%)
- ⑨豊島区内に住んでどれくらいになりますか。      \_\_\_\_\_ 年      (24)(25)  
平均年数 41.4 年
- ⑩現在のお住まいはどれに該当しますか。      (26)
- |                  |             |
|------------------|-------------|
| 1. 一戸建ての持ち家      | 101 (75.9%) |
| 2. 一戸建ての借家       | 4 ( 3.0%)   |
| 3. 民間の木造アパート     | 6 ( 4.5%)   |
| 4. 賃貸マンション       | 5 ( 3.8%)   |
| 5. 分譲マンション       | 4 ( 3.0%)   |
| 6. 公営住宅（公団・公社含む） | 1 ( 0.8%)   |
| 7. 社宅            | 0           |



8. 間借り、住み込み	0	
9. その他 (→)	10 ( 7.5%)	
無回答	2 ( 1.5%)	
⑪部屋数はいくつありますか。(台所除く、食堂含む)		部屋 (27/28)
	平均部屋数 4.8	

**Q2** 利用者の方の日常生活についてお伺いします。次のそれぞれの動作であてはまるものに○をつけてください。(それぞれ一つずつ)

食事は	1. 全く問題はなく、自分でできる。	39 (29.3%)	
	2. やや時間がかかっても介助なしに食事する	51 (38.3%)	
	3. おかずを刻んでもらうなど一部介助を必要とする	28 (21.1%)	(29)
	4. 全面的に介助を必要とする	14 (10.5%)	
	無回答	1 ( 0.8%)	
排泄は	1. 全く問題はなく、自分でできる。	38 (28.6%)	
	2. やや時間がかかっても介助なしに一人で行える	47 (35.3%)	
	3. 便器に座らせてもらうなど一部介助を必要とする	25 (18.8%)	(30)
	4. 全面的に介助を必要とする	21 (15.8%)	
	無回答	2 ( 1.5%)	
入浴は	1. 全く問題はなく、自分でできる。	26 (19.5%)	
	2. やや時間がかかっても介助なしに一人で行える	29 (21.8%)	
	3. 体を洗ってもらうなど一部介助を必要とする	40 (30.1%)	(31)
	4. 全面的に介助を必要とする	37 (27.8%)	
	無回答	1 ( 0.8%)	
歩行は	1. 全く問題はなく、自分でできる。	22 (16.5%)	
	2. やや時間がかかっても介助なしに一人で歩く	32 (24.1%)	
	3. 手を貸してもらうなど一部介助を要する	53 (39.8%)	(32)
	4. 全面的に介助を要する	25 (18.8%)	
	無回答	1 ( 0.8%)	

**Q3** あなたは現在、介護にあたっていて負担を感じていますか。(一つ)

1. まったく負担に感じない。	3 ( 2.3%)	
2. あまり負担に感じない。	24 (18.0%)	
3. やや負担に感じている。	71 (53.4%)	(33)
4. とても負担に感じている。	32 (24.1%)	
無回答	3 ( 2.3%)	

**Q4** 介護する上で、どのようなことで困っていますか。(いくつでも)

1. とくに大変なことはない	7 ( 5.3%)	
2. 疲れやすい。体力的に厳しい	45 (33.8%)	(34)
3. 病気がちである。健康に自信がもてない	20 (15.0%)	(35)
4. 精神的にとっても疲れる	76 (57.1%)	
5. 十分な睡眠がとれない	31 (23.3%)	
6. 自由になる時間がない	54 (40.6%)	

7. 外出ができない	47 (35.3%)
8. 家事が十分にできない	16 (12.0%)
9. 育児や他の家族の世話ができない	4 (3.0%)
10. 冠婚葬祭や、その他の急用が足せない	34 (25.6%)
11. 仕事に出られない	13 (9.8%)
12. 経済的な負担が大きい	13 (9.8%)
13. 家庭内がうまくゆかない	10 (7.5%)
14. 親戚づきあいがうまくゆかない	3 (2.3%)
15. 近所づきあいがうまくゆかない	1 (0.8%)
16. 自分の介護のやり方が、間違っていないか不安である	13 (9.8%)
17. 将来、介護が自分の手に負えなくなるのではないかと不安である	79 (59.4%)
18. その他 (→ )	5 (3.8%)
無回答	5 (3.8%)

**Q5** 高齢者在宅サービスセンターは、どれくらいの期間、利用されていますか。

1. 6か月未満	27 (20.3%)	
2. 6か月以上1年未満	19 (14.3%)	
3. 1年以上2年未満	30 (22.6%)	
4. 2年以上3年未満	18 (13.5%)	
5. 3年以上5年未満	19 (14.3%)	
6. 5年以上	17 (12.8%)	
無回答	3 (2.3%)	(36)

**Q6** 高齢者在宅サービスセンターを利用するにあたって、はじめどなたに（またはどこに）に相談し、センターのことを知りましたか。（一つ）

1. 親戚、知人、友人	33 (24.8%)	(37)
2. 近隣の人	20 (15.0%)	(38)
3. 民生委員	9 (6.8%)	
4. 社会福祉協議会	0	
5. 保健福祉センター	7 (5.3%)	
6. 介護相談センター、介護支援センター	6 (4.5%)	
7. 保健所	5 (3.8%)	
8. 福祉事務所	16 (12.0%)	
9. 訪問看護ステーション	4 (3.0%)	
10. 高齢者在宅サービスセンター	11 (8.3%)	
11. 病院、医院	17 (12.8%)	
12. その他 (→ )	13 (9.8%)	
無回答	2 (1.5%)	

**Q7** 高齢者在宅サービスセンターの利用を希望した理由は何ですか。あなたのお気持ちに近いものを選んでください。（3つまで）

1. 介護を軽減させ、精神的に余裕をもちたい	61 (45.9%)
2. 疲労感を軽減させたい	23 (17.3%)

3. 睡眠不足を解消したい	5 ( 3.8%)	
4. 介護者が安心して外出できる時間がほしい	54 (40.6%)	(39)
5. どのように介護すればよいか、教えてほしい	4 ( 3.0%)	
6. 利用者の外出機会をつくりたい	68 (51.1%)	
7. 利用者に規則正しい生活サイクルをつくらせたい	49 (36.8%)	
8. 利用者に他の利用者と交流させたい	77 (57.9%)	
9. その他 ( )	13 ( 9.8%)	
無回答	2 ( 1.5%)	

**Q8** 高齢者在宅サービスセンターに通い始めてから、利用者の生活状況は、どのように変化しましたか。(いくつでも)

1. とくに変わらない	22 (16.5%)	
2. 自主的に何かをしようとしている	16 (12.0%)	(40)
3. 家庭の中で、前向きに生活している	16 (12.0%)	
4. 外出機会ができ、気分転換ができています	80 (60.2%)	
5. 表情がやさしくなった(落ちついている)	22 (16.5%)	
6. 規則正しい生活サイクルができています	37 (27.8%)	
7. 健康状態が安定した	34 (25.6%)	
8. その他 ( )	15 (11.3%)	
無回答	5 ( 3.8%)	

**Q9** 高齢者在宅サービスセンターに通い始めてから、あなたを含めた介護者の状況はどのように変化しましたか。(いくつでも)

1. とくに変わらない	15 (11.3%)	
2. 介護が軽減し、精神的に余裕がもてるようになった	67 (50.4%)	
3. 疲労感が軽減し、身体的に楽になった	30 (22.6%)	
4. 時間的余裕ができ、睡眠不足を解消できた	12 ( 9.0%)	(41)
5. 安心して外出する時間ができた	74 (55.6%)	
6. 適切な介護方法を知ることができた	17 (12.8%)	
7. 家庭内の雰囲気がよくなった	17 (12.8%)	
8. 介護者同士の知り合い(交流)ができた	24 (18.0%)	
9. その他 ( )	12 ( 9.0%)	
無回答	8 ( 6.0%)	

**Q10** 高齢者在宅サービスセンターのサービス内容でよかったと思うものに○をしてください。(いくつでも)

1. 健康チェック	70 (52.6%)	
2. プログラム活動(例 うた、作品づくり、ゲームなど)	101 (75.9%)	(42)
3. 介護者教室	31 (23.3%)	
4. 食事	69 (51.9%)	
5. 入浴サービス	36 (27.1%)	
6. 機能回復訓練(例 健康体操)	33 (24.8%)	
7. 健康や生活などに関する相談	20 (15.0%)	
8. 他サービスの紹介	15 (11.3%)	
9. センター便りなどでのお知らせ	39 (29.3%)	



10. その他 具体的に ( ) 4 ( 3.0%)  
 無回答 3 ( 2.3%)

**Q11**

過去1年間に、利用した保健・福祉サービスに○をつけてください。(いくつでも)

1. ホームヘルプサービス ※自宅で家事援助や介護を受けるサービス 32 (24.1%)  
 2. (通所)入浴サービス ※在宅サービスセンターなどでの入浴のサービス 27 (20.3%)  
 3. (巡回)入浴サービス ※巡回入浴車を利用した自宅での入浴のサービス 5 ( 3.8%)  
 4. 配食サービス ※定期的に自宅に食事を配達するサービス 3 ( 2.3%)  
 5. 訪問看護サービス ※看護婦が自宅に訪問して看護をするサービス 11 ( 8.3%)  
 6. ショートステイ ※利用者を一定の期間預かって介護するサービス 51 (38.3%)  
 7. 移送サービス ※介護を必要とする方が外出する際に車で送迎をするサービス 10 ( 7.5%)  
 8. 介護用品の給付・貸与 60 (45.1%)  
 ※車椅子やベッドなどの介護用品や紙おむつ等を給付したり、貸し出すサービス  
 9. 住宅改造 ※介護を必要とする方が自宅で生活しやすいように住宅の内装を改造するサービス 11 ( 8.3%)  
 10. 機能回復訓練 ※身体の機能を回復させたり、悪化を防止す(リハビリ)訓練や体操などのサービス 11 ( 8.3%)  
 11. 緊急通報サービス 0  
 ※発作で倒れた時など緊急時にボタンを押して通報すると安否を確認してもらえるサービス  
 12. 老人ホームや老人保健施設などへの入所 2 ( 1.5%)  
 13. その他 (→ ) 5 ( 3.8%)  
 無回答 34 (25.6%)  
 (43/44)

**Q12**

現在、他に利用してみたいと思うサービスがあれば○をつけてください。(いくつでも)

1. 特にない。  →次ページ【Q13】へ 32 (44.6%)  
 2. わからない  6 ( 4.5%)  
 3. ホームヘルプサービス 12 ( 9.0%)  
 4. (通所)入浴サービス 7 ( 5.3%)  
 5. (巡回)入浴サービス 8 ( 6.0%)  
 6. 配食サービス 17 (12.8%)  
 7. 訪問看護サービス 4 ( 3.0%)  
 8. ショートステイ 27 (20.3%)  
 9. 移送サービス 4 ( 3.0%)  
 10. 介護用品の給付・貸与 6 ( 4.5%)  
 11. 住宅改造 5 ( 3.8%)  
 12. 機能回復訓練 (リハビリ) 11 ( 9.5%)  
 13. 緊急通報サービス 8 ( 6.0%)  
 14. 老人ホームや老人保健施設への入所 20 (15.0%)  
 15. その他 (→ ) 3 ( 2.3%)  
 無回答 21 (15.8%) (46)

※Q12で、利用してみたいと思う保健・福祉サービスに一つでも○を付けた方のみ

74

**Q12-2** Q12で利用してみたいと思っているサービスを現在、利用していない理由は何ですか。(いくつかつでも)

- |                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| 1. 今のところ自分で (あるいは家族で) なんとかする      | 33 (44.6%) |
| 2. サービスの利用を勧めてくれる人がいない            | 1 ( 1.4%)  |
| 3. サービスの具体的な内容がわからない              | 15 (20.3%) |
| 4. サービスの利用方法や申し込み手続きがわからない        | 12 (16.2%) |
| 5. 利用を希望したが条件が合わず受け付けてもらえなかった     | 7 ( 9.5%)  |
| 6. 利用を希望したがサービスが足りないため提供してもらえなかった | 3 ( 4.1%)  |
| 7. 利用したいが利用者 (本人) が同意しない          | 20 (27.0%) |
| 8. 利用したいが家族が反対する                  | 2 ( 2.7%)  |
| 9. 利用したいが世間体が気になる                 | 1 ( 1.4%)  |
| 10. 利用料などの経済的な負担が不安               | 6 ( 8.1%)  |
| 11. その他 (→ )                      | 10 (13.5%) |
| 無回答                               | 7 ( 9.5%)  |

**Q13** あなたは、何か介護について不安なことや困ったことがあった場合、同居の家族以外にどなた (またはどこ) に相談していますか。(いくつかつでも)

- |                           |            |      |
|---------------------------|------------|------|
| 1. とくに相談相手はいない。           | 13 ( 9.8%) |      |
| 2. 別居の家族や親戚               | 51 (38.3%) |      |
| 3. 知人、友人                  | 33 (24.8%) |      |
| 4. 近隣の人                   | 14 (10.5%) |      |
| 5. 民生委員                   | 6 ( 4.5%)  |      |
| 6. 社会福祉協議会                | 2 ( 1.5%)  |      |
| 7. 保健福祉センター (平成8年4月にオープン) | 3 ( 2.3%)  |      |
| 8. 介護相談センター、介護支援センター      | 6 ( 4.5%)  |      |
| 9. 保健所                    | 2 ( 1.5%)  |      |
| 10. 福祉事務所                 | 21 (15.8%) |      |
| 11. 訪問看護ステーション            | 8 ( 6.0%)  |      |
| 12. 高齢者在宅サービスセンター         | 22 (16.5%) |      |
| 13. 病院、医院                 | 39 (29.3%) |      |
| 14. その他 (→ )              | 4 ( 3.0%)  | (49) |
| 無回答                       | 14 (10.5%) | (50) |

**Q14** 現在の、あなたの近所づき合いの状況について、あてはまるものに○をつけてください。(一つ)

- |                               |            |      |
|-------------------------------|------------|------|
| 1. 困ったことを相談できるような親しい人がいる。     | 56 (42.1%) |      |
| 2. 日常会話をかわす程度の親しい人がいる。        | 39 (29.3%) |      |
| 3. あまり親しい人はいない (会釈や回覧板をまわす程度) | 30 (22.6%) | (51) |
| 4. ほとんどつき合っていない               | 6 ( 4.5%)  |      |
| 無回答                           | 2 ( 1.5%)  |      |

**Q15**

今後、困っていることを気軽に話し合えるような親しい近所づき合いをしていきたいと思  
いますか。一つに○をつけたうえで、その理由を下の枠の中に記入してください。

1. そう思う	75 (56.4%)	
2. あまりそうは思わない	38 (28.6%)	(52)
3. 思わない	30 (22.6%)	
無回答	7 (5.3%)	

〔その理由をお書きください〕

(53)

**Q16**

現在、実際にボランティアの方に何かを手伝ってもらうことはありますか。

1. よくある	3 (2.3%)	
2. ときどきある	11 (8.3%)	
3. あまりない	19 (14.3%)	
4. まったくない	94 (70.7%)	(54)
無回答	6 (4.5%)	

**Q17**

今後、何か困ったことがあった時にボランティアの方に何か手伝ってもらいたいと思いま  
すか。一つに○をつけた上で、その理由を下の枠の中に記入してください。

1. そう思う	81 (60.9%)	
2. あまりそうは思わない	23 (17.3%)	(55)
3. 思わない	15 (11.3%)	
無回答	14 (10.5%)	

〔その理由をお書きください〕

(56)

**Q18**

現在あなたは、あなたと同じように家族等の介護にあたっている方たちと交流することが  
ありますか。(一つ)

1. よくある	7 (5.3%)	
2. ときどきある	40 (30.1%)	(57)
3. あまりない	36 (27.1%)	
4. まったくない	43 (32.3%)	
無回答	7 (5.3%)	



**Q19**

今後、機会があれば、あなたと同じように家族等の介護にあたっている方たちと交流したいと思いませんか。一つに○を付けた上で、その理由を下の枠の中に記入してください。

1. そう思う	55 (41.4%)	
2. あまりそうは思わない	47 (35.3%)	(58)
3. 思わない	21 (15.8%)	
無回答	10 (7.5%)	

→ [その理由をお書きください] \_\_\_\_\_ (59)

**Q20**

現在の生活で、あなたが大切に思っていることは何でしょうか。(3つまで)

1. 家族との交流や団らん	54 (40.6%)	
2. 家族や自分の健康	116 (87.2%)	
3. 交友関係	29 (21.8%)	
4. 介護をすること	42 (31.6%)	
5. 子供や孫の成長	15 (11.3%)	
6. 安定した収入	23 (17.3%)	
7. 家事	10 (7.5%)	
8. 仕事	24 (18.0%)	
9. 家財や財産	2 (1.5%)	
10. 自分の趣味活動	25 (18.8%)	(60)
11. 地域や社会への貢献	6 (4.5%)	(61)
無回答	7 (5.3%)	

**Q21**

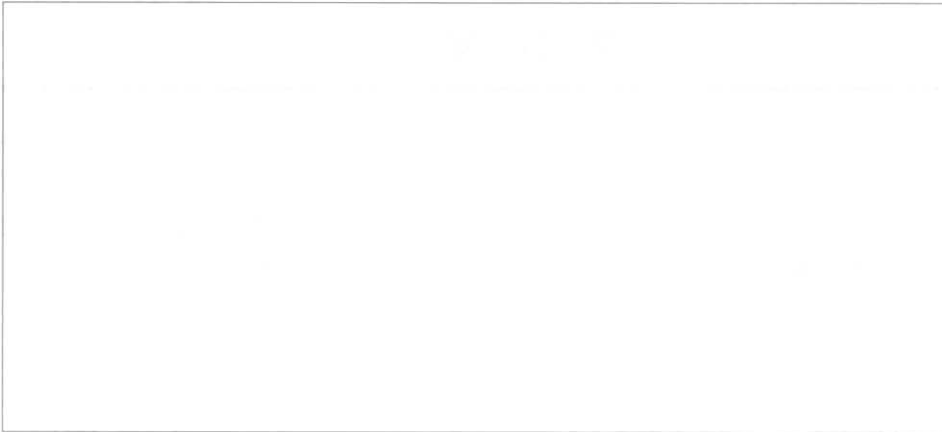
あなたご自身は、将来、高齢者在宅サービスセンターを利用したいと思いませんか。一つに○をつけた上で、その理由を下の枠の中に記入して下さい。

1. 思う	81 (60.9%)	
2. 思わない	10 (7.5%)	(62)
3. わからない	33 (24.8%)	
無回答	9 (6.8%)	

→ [その理由をお書きください] \_\_\_\_\_ (63)

**Q22**

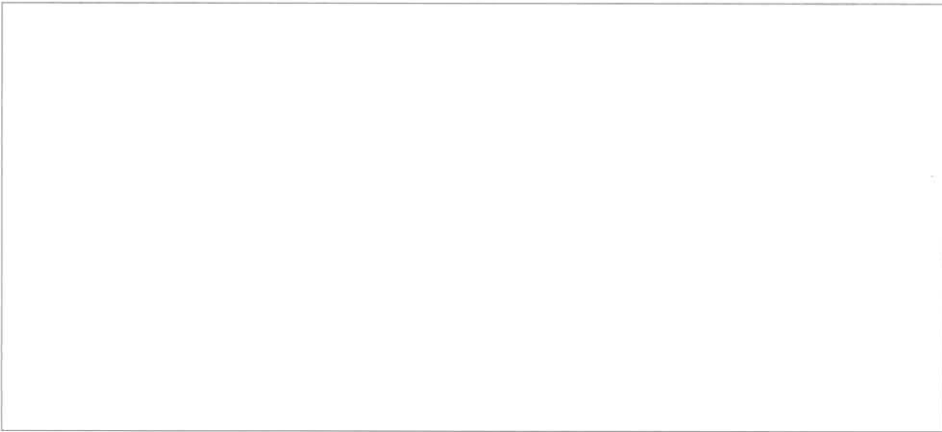
現在の生活で、最も困っていることは何ですか。自由にお書きください。



(64)

**Q23**

社会福祉協議会は、家事援助サービスーりぼんサービスをはじめとする在宅福祉サービスの実施やボランティア活動の支援など、さまざまな活動を行っています社会福祉協議会に期待すること（サービスを利用したい、社協に協力したい、事業に参加できる場があれば参加したいなど）をご記入ください。



(65)

たくさんのご質問にお答えいただき有り難うございました。

## モデル地区A：豊島区社協「配食サービス利用世帯調査」 集計結果

※風……風かおる里利用者

※巢……巢鴨豊寿園利用者

Q1

あなた（配食サービスを利用しているご本人）の日常生活についてお伺いします。次のそれぞれの動作であてはまるものに○をつけてください。（それぞれ一つずつ）

### 食事は（食べる動作）

		※風	※巢
1. まったく問題なく自分でできる	14 (70.0%)	6	8
2. やや時間がかかっても介助なしに食事する	5 (25.0%)	4	1
3. おかずを刻んでもらうなど一部介助を必要とする	1 ( 5.0%)	1	0
4. 全面的に介助を必要とする	1 ( 5.0%)	0	1
5. NA		0	
計	21	11	10

### 排泄は

		風	巢
1. まったく問題なく自分でできる	14 (70.0%)	7	7
2. やや時間がかかっても介助なしに一人でできる	5 (25.0%)	3	2
3. 便器に座らせてもらうなど一部介助を必要とする	0 ( 0.0%)	0	0
4. 全面的に介助を必要とする	1 ( 5.0%)	0	1
5. NA		0	
計	20	10	10

### 入浴は

		風	巢
1. まったく問題なく自分でできる	7 (35.0%)	3	4
2. やや時間がかかっても介助なしに一人でできる	4 (20.0%)	4	0
3. 体を洗ってもらうなど一部介助を必要とする	3 (15.0%)	1	2
4. 全面的に介助を必要とする	5 (25.0%)	1	4
5. NA	1 ( 5.0%)	1	
計	20	10	10

### 歩行は

		風	巢
1. まったく問題なく自分でできる	5 (25.0%)	1	4
2. やや時間がかかっても介助なしに一人で歩く	6 (30.0%)	5	1
3. 手を貸してもらうなど一部介助を要する	6 (30.0%)	4	2
4. 全面的に介助を要する	3 (15.0%)	0	3
5. NA	0 ( 0.0%)	0	
計	20	10	10

Q2

あなたは、現在の生活でどのようなことで困ったり、あるいは不安に思っていますか。（いくつでも）

		風	巢
1. 困っていることや不安なことはとくにない	2 (10.0%)	1	1
2. 健康の問題	16 (80.0%)	7	9
3. 生活費の問題	4 (20.0%)	2	2
4. 近所づきあい	1 ( 5.0%)	1	0



5. 家族との人間関係	0 ( 5.0%)	0	0
6. 友人や仲間とのつきあい	0 ( 0.0%)	0	0
7. 資産や財産の問題	1 ( 5.0%)	0	1
8. 住宅の問題	0 ( 0.0%)	0	0
9. その他	1 ( 5.0%)	0	1
10. N A	1 ( 5.0%)	1	
	計 26	12	14

**Q3** あなたは、生活していく上で不安なことや困ったことがあった場合、どなた（またはどこ）に相談していますか。（いくつでも）

		風	巢
1. とくに相談相手はいない	2 (10.0%)	0	2
2. 別居している家族や親戚	12 (60.0%)	6	6
3. 知人や友人	6 (30.0%)	4	2
4. 近隣の人	4 (20.0%)	3	1
5. 民生委員	0 ( 0.0%)	0	0
6. 社会福祉協議会	2 (10.0%)	1	1
7. 保健福祉センター	2 (10.0%)	1	1
8. 介護相談センター、介護支援センター	1 ( 5.0%)	0	1
9. 保健所	0 ( 0.0%)	0	0
10. 福祉事務所	5 (25.0%)	2	3
11. 訪問看護ステーション	1 ( 5.0%)	0	1
12. 高齢者在宅サービスセンター	1 ( 5.0%)	0	1
13. 病院、医院	2 (10.0%)	1	1
14. その他	3 (15.0%)	2	1
15. N A			
	計 42	20	21

**Q4** あなたは配食サービスを利用するにあたって、どなたに（またはどこに）相談しましたか。（いくつでも）

		風	巢
1. 別居している家族や親戚	5 (25.0%)	2	3
2. 知人や友人	4 (20.0%)	4	0
3. 近隣の人	2 (10.0%)	1	1
4. 民生委員	1 ( 5.0%)	1	0
5. 社会福祉協議会	1 ( 5.0%)	1	0
6. 保健福祉センター	2 (10.0%)	1	1
7. 介護相談センター、介護支援センター	1 ( 5.0%)	0	1
8. 保健所	0 ( 0.0%)	0	0
9. 福祉事務所	8 (40.0%)	4	4
10. 訪問看護ステーション	0 ( 0.0%)	0	0
11. 高齢者在宅サービスセンター	1 ( 5.0%)	1	0
12. 病院、医院	1 ( 5.0%)	0	1
13. その他	4 (20.0%)	1	3
14. N A			
	計 30	16	14

**Q5** あなたが配食サービスの利用を希望した理由は何ですか。あなたのお気持ちに近いものを選んでください。(3つまで)

		風	巢
1. 自分で食事の用意や片付けをするのがきつい	13 (65.0%)	7	6
2. 自分で買い物に行くことが困難	10 (50.0%)	5	5
3. 栄養のバランスのとれた食事をしたい	13 (65.0%)	6	7
4. 人と関わりたい、話し相手がほしい	1 ( 5.0%)	1	0
5. ときどき自分や家庭の様子や安否をみてほしい	0 ( 0.0%)	0	0
6. 規則正しい生活をしたい	3 (15.0%)	1	2
7. その他	3 (15.0%)	1	2
8. NA			
	計 43	21	22

**Q6** 配食サービスを利用するようになって、あなたの生活状況はどのように変化しましたか。(いくつでも)

		風	巢
1. とくに変わらない	2 (10.0%)	1	1
2. 家事がらくになった	16 (80.0%)	7	9
3. 精神的に余裕ができて落ちついた	11 (55.0%)	5	6
4. 話し相手ができるようになった	2 (10.0%)	2	0
5. いろいろなことが相談できるようになった	0 ( 0.0%)	0	0
6. 健康状態が安定した	8 (40.0%)	4	4
7. 規則正しい生活ができるようになった	8 (40.0%)	4	4
8. その他	1 ( 5.0%)	1	0
9. NA			
	計 48	24	24

**Q7** 現在、利用している配食サービスに関して、今後改善してほしい点はどんなことですか。(いくつでも)

		風	巢
1. 配達する日数の増 (現在の週2回を週3回以上にする)	3 (15.0%)	1	3
2. 夕食の配達の実施	6 (30.0%)	4	3
3. 献立、メニューの充実	5 (25.0%)	2	4
4. 献立を選べるようにする	4 (20.0%)	2	3
5. 味の改善	5 (25.0%)	1	4
6. 配達員の対応の改善	1 ( 5.0%)	1	0
7. 利用料金の値下げ	1 ( 5.0%)	0	1
8. 配達時の安否確認の徹底	0 ( 0.0%)	0	0
9. 生活相談、介護相談の充実	0 ( 0.0%)	0	0
10. 他のサービスの紹介	0 ( 0.0%)	0	0
11. NA	6 (30.0%)	3	3
	計 31	14	17

## Q8

過去1年間に、利用した保健・福祉に関するサービスに○をつけてください。(いくつでも)

		風	巢
1. ホームヘルプサービス ※ヘルパーの派遣による家事援助、介護サービス	11 (55.0%)	4	7
2. デイサービス ※高齢者在宅サービスセンターに通っての日中の介護や余暇活動のサービス	0 (0.0%)	0	0
3. (通所) 入浴サービス ※在宅サービスセンターなどでの入浴のサービス	2 (10.0%)	0	2
4. (巡回) 入浴サービス ※巡回入浴車を利用した自宅での入浴のサービス	3 (15.0%)	0	3
5. 訪問看護サービス ※看護婦が自宅に訪問して看護をするサービス	1 (5.0%)	0	1
6. ショートステイ ※利用者を一定の期間預かって介護するサービス	0 (0.0%)	0	0
7. 移送サービス ※介護を必要とする方が外出する際に車で送迎をするサービス	0 (0.0%)	0	0
8. 介護用品の給付・貸与 ※車椅子やベッドなどの介護用品や紙おむつ等を給付したり、貸し出すサービス	5 (25.0%)	1	4
9. 住宅改造 ※介護を必要とする方が自宅で生活しやすいように住宅の内装を改造するサービス	3 (15.0%)	1	2
10. 機能回復訓練 (リハビリ) ※身体の機能を回復させたり、悪化を防止するための訓練や体操などのサービス	1 (5.0%)	0	1
11. 緊急通報サービス ※発作で倒れた時など緊急時にボタンを押して通報すると安否を確認してもらえるサービス	4 (20.0%)	0	4
12. 老人ホームや老人保健施設への入所	0 (0.0%)	0	0
13. その他	1 (5.0%)	0	1
14. NA	1 (5.0%)	0	1
	計 32	6	26



**Q9** 現在、他に利用してみたいと思う保健・福祉に関するサービスがあれば○をつけてください。(いくつでも)

		風	巢
1. 特にない。わからない	9 (45.0%)	3	5
2. ホームヘルプサービス	2 (10.0%)	2	0
3. デイサービス	1 (5.0%)	0	1
4. (通所) 入浴サービス	1 (5.0%)	1	0
5. (巡回) 入浴サービス	0 (0.0%)	0	0
6. 訪問看護サービス	1 (5.0%)	0	1
7. ショートステイ	1 (5.0%)	0	1
8. 移送サービス	0 (0.0%)	0	0
9. 介護用品の給付・貸与	0 (0.0%)	0	0
10. 住宅改造	0 (0.0%)	0	0
11. 機能回復訓練 (リハビリ)	1 (5.0%)	1	0
12. 緊急通報サービス	2 (10.0%)	1	1
13. 老人ホームや老人保健施設への入所	0 (0.0%)	0	0
14. その他	0 (0.0%)	0	0
15. NA	5 (25.0%)	3	2
	計 23	12	11

※Q9で、利用してみたいと思うサービスに一つでも○を付けた方のみ

**Q9-2** Q9で利用してみたいと思っているサービスを現在、利用していない理由は何ですか。(いくつでも)

		風	巢
1. 今のところ自分で (あるいは家族で) なんとかする	10 (50.0%)	4	6
2. サービスの利用を勧めてくれる人がいない	1 (5.0%)	0	1
3. サービスの具体的な内容がわからない	4 (20.0%)	2	2
4. サービスの利用方法や申し込み手続きが分からない	2 (10.0%)	1	1
5. 利用を希望したが条件が合わず受け付けてもらえなかった	1 (5.0%)	0	1
6. 利用を希望したがサービスが足りないため提供してもらえなかった	0 (0.0%)	0	0
7. 利用したいが家族や親戚が反対する	0 (0.0%)	0	0
8. 利用したいが世間体が気になる	0 (0.0%)	0	0
9. 利用料などの経済的な負担が不安	0 (0.0%)	0	0
10. その他	0 (0.0%)	0	0
11. NA			
	計 18	7	11

**Q10** 現在の、あなたの近所づき合いの状況について、あてはまるものに○をつけてください。(一つ)

		風	巢
1. かなり親しい	3 (15.0%)	1	2
2. まあ親しい (日常会話をかわす程度)	11 (55.0%)	6	5
3. あまりつき合っていない (会釈や回覧板をまわす程度)	2 (10.0%)	1	1
4. ほとんどつき合っていない	2 (10.0%)	0	2
5. NA	2 (10.0%)	2	0
	計 20	10	10

**Q11** 今後、困っていることを気軽に話し合えるような親しい近所づき合いをしていきたいと思  
いますか。一つに○を付けたうえで、その理由を下の枠の中に記入してください。

		風	巢
1. そう思う	8 (40.0%)	3	5
2. あまりそうは思わない	5 (25.0%)	2	3
3. 思わない	4 (20.0%)	2	2
4. NA	3 (15.0%)	3	0
	計 20	10	10

〔その理由をお書きください〕

**Q12** 今後、困っていることがあった時に、近隣の人たちからの手助けをしてほしいと思いま  
すか。(一つ)

		風	巢
1. 手助けをしてほしいと思う	8 (40.0%)	4	4
2. あまり手助けをしてほしいとは思わない	5 (25.0%)	2	3
3. 手助けをしてほしいとは思わない	5 (25.0%)	3	2
4. NA	1 ( 5.0%)	1	0
	計 16	10	9

※Q12で1または2と答えた方のみお答えください。

**Q12-2** どのような手助けをしてほしい、あるいは、どのような手助けならしてもらってもよいと  
思いますか。(いくつでも)

		風	巢
1. 定期的な安否の確認	2 (10.0%)	0	2
2. 急に具合が悪くなった時など緊急時への対応	8 (40.0%)	4	4
3. 食事の世話	0 ( 0.0%)	0	0
4. 掃除や洗濯など家事の手伝い	2 (10.0%)	1	1
5. 日常的な介護	0 ( 0.0%)	0	0
6. 話し相手	3 (15.0%)	1	2
7. 困ったときの相談相手	3 (15.0%)	1	2
8. 外出や散歩の付き添い	1 ( 5.0%)	1	0
9. その他	3 (15.0%)	1	2
10. NA	0 ( 0.0%)	0	0
	計 22	9	13

**Q13** あなたは、別居しているご家族や親戚の方に、日常生活の手助けをしてもらいたいと思  
いますか。(一つ)

		風	巢
1. 手助けをしてほしいと思う	13 (65.0%)	5	8
2. 手助けをしてほしいとは思わない	5 (25.0%)	4	1
3. そういう家族や親戚はいない	1 ( 5.0%)	0	1
4. NA	1 ( 5.0%)	1	0
	計 20	10	10

※Q13で1と答えた方のみお答えください。

**Q13-2** どのような手助けをしてほしいと思いますか。(いくつでも)

		風	巢
1. 定期的な安否の確認	10 (50.0%)	3	7
2. 急に具合が悪くなった時など緊急時への対応	7 (35.0%)	2	5
3. 食事の世話	3 (15.0%)	1	2
4. 掃除や洗濯など家事の手伝い	3 (15.0%)	1	2
5. 日常的な介護	1 ( 5.0%)	1	0
6. 話し相手	4 (20.0%)	1	3
7. 困ったときの相談相手	5 (25.0%)	1	4
8. 外出や散歩の付き添い	0 ( 0.0%)	0	0
9. その他	1 ( 5.0%)	0	1
10. NA	0 ( 0.0%)	0	0
	計 34	10	24

**Q14** 現在、実際にボランティアの方に何かを手伝ってもらうことはありますか。

		風	巢
1. よくある	3 (15.0%)	2	1
2. ときどきある	0 ( 0.0%)	0	0
3. あまりない	1 ( 5.0%)	1	0
4. まったくない	12 (60.0%)	6	6
5. NA	4 (20.0%)	1	3
	計 20	10	10

**Q15** 今後、何か困ったことがあった時にボランティアの方に何か手伝ってもらいたいと思いますか。一つに○を付けた上で、その理由を下の枠の中に記入してください。

		風	巢
1. そう思う	7 (35.0%)	4	3
2. あまりそうは思わない	5 (25.0%)	4	1
3. 思わない	2 (10.0%)	1	1
4. NA	6 (30.0%)	1	5
	計 20	10	10

〔その理由をお書きください〕



**Q16** 現在あなたは、ひとり暮らしや夫婦だけで生活をしている高齢者の方たちと交流することがありますか。(一つ)

		風	巢
1. よくある	2 (10.0%)	1	1
2. ときどきある	7 (35.0%)	4	3
3. あまりない	4 (20.0%)	2	2
4. まったくない	6 (30.0%)	2	4
5. NA	1 ( 5.0%)	1	0
	計 20	10	10

**Q17** 今後、機会があれば、ひとり暮らしや夫婦だけで生活をしている高齢者の方たちと交流したいと思いますか。一つに○を付けた上で、その理由を下の枠の中に記入してください。

		風	巢
1. そう思う	7 (35.0%)	2	5
2. あまりそうは思わない	4 (20.0%)	3	1
3. 思わない	8 (40.0%)	4	4
4. NA	1 ( 5.0%)	1	0
	計 20	10	10

→ [その理由をお書きください]

**Q18** 現在の生活で、あなたが大切に思っていることは何でしょうか。(3つまで)

		風	巢
1. 家族との交流や団らん	7 (35.0%)	3	4
2. 家族や自分の健康	15 (75.0%)	6	9
3. 交友関係	5 (25.0%)	3	2
4. 子供や孫の成長	1 ( 5.0%)	0	1
5. 安定した収入、生活費の確保	6 (30.0%)	3	3
6. 家事をこなすこと	2 (10.0%)	2	0
7. 仕事をする事	0 ( 0.0%)	0	0
8. 家財や財産をまもること	0 ( 0.0%)	0	0
9. 自分の趣味活動	5 (25.0%)	3	2
10. 地域や社会に貢献すること	0 ( 0.0%)	0	0
11. その他	1 ( 5.0%)	0	1
12. NA	1 ( 5.0%)	1	0
	計 43	21	22

## モデル地区A：豊島区社協「配食サービス利用者調査」 調査員所感の概要

- 近所はかなり親しい人が2人いて、その内の一人の食事サービス利用者が紹介してくれたとのこと。同居の家族は仕事でかなり遅いようで、夕食は自分で用意しているとのこと。掃除は息子さんが朝早くからやっている。家族が同居していることと、近くに友人がいることから考えても、現在のところ公的、またインフォーマルな活動の必要性は特にないと思われる。
- 背骨をつぶしたということからかなり腰が曲がっている。杖、コルセットをつけているが胃が（腰が曲がっていることで）圧迫され、配食サービスの量を食べきれない（半分で十分）。同じ敷地内に息子夫婦がいるが交流は全くない。自分のことは自分で全て行いたい性格（他人に迷惑をかけたくない）らしい。特に親子間で「世話」を避けている。親族の協力は難しい。しかし長年住んでいることや、話し好きな性格もあって近隣に友人・知人が多い。そこで交流したり相談したりしているようだ。外に出る時の移送サービス、気分転換のためのデイサービス等があれば良いと思う。家事は一通り自分で出来ている。
- 長年地域で役員などをしていた事もあり、近所付き合いも良く見守り的に様子を気にかけてくれる人もいよう。ただ同年代の友人は亡くなるなど少なくなり、自分の判断でホームヘルプから配食サービスの利用に切りかえるなど財政的な事もよく考えているようだ。娘もやってきて、半ば冗談のように口ゲンカをしているようだが、一日中家の中にいることも少なくないので楽しいようだ。ただ娘の夫が病気になったとも言っており、今後状況が変化する可能性もあると思われる。
- 大変立派な持ち家に住まわれているにも係わらず、無年金とのことで医療費が負担となっている様子。庭の手入れに金銭をかけられないのが気にかかっている事が伺われた。
- 今までリボンサービスの会員だったため、社協については良く知っていたし、サービス等も紹介してもらっているらしいが、それでも様々なサービスの種類、内容、手続き方法等を十分把握しておらず、本人はもっと色々なサービスを受けてみたいようだった。通所の入浴サービスに興味を持っていた。周囲に友人知人はおり、昼・夜ともに緊急時には助けを呼べる人がいる。ただ、話し相手をもっと欲しいようだった。買い物が困難な為、今以上の配食サービス（昼・夜、毎日）を希望している。
- 日中は2階でほとんど寝ている。訪問時は体調が悪かったらしく、配食された昼食にも手をつけずにいた。布団の回りに食卓として使っているテーブルがあり、用意してもらったものをそこで食べる。冷蔵庫は1階にあるが何があるか殆ど知らないとのこと。又、バケツも置いてありトイレへ行くのが辛い時はそこで用を足すとのこと。回覧板を回しにきた人などに、バケツの始末を頼むこともあるようで、「“あそこに行くと言いつけられるから”と近所に嫌われている」と笑いながら話されていた。近所の支え合いだけでは限界があり、ヘルパーの派遣回数増加は早急に検討しても良いと思う。
- おじいちゃん、おばあちゃん等同世代の高齢者とはあまり付き合いたくない、若い人は好きだと言っていた。ただし同世代の親戚の人たちとカラオケを楽しんだり、友達付き合いは現にあるようだ。今は借金を返しながらも生保（家賃分を扶助）を受けながら何とか生活できるので決してこれ以上高望みしようとは思わない、無理しない程度で自活できるのであればそれで良いと思う、頑張れるまで頑張りたいと言っている。
- 国民年金月5万円位で、約4万円の家賃の他、光熱水費代がかかるため、毎月収支は赤字になるようで、今まで蓄えた預貯金から補填しているようだ。本人は、できれば収入になる手当等補助してもらいたいと考えている。しかし、高齢者福祉手当（老人福祉手当）等に現在該当する

とは言えない。生活保護は多少の蓄えがあるためか「まだいい」と言い、「そのうち困ってきたらお願いするかもしれない」と言っている。ヘルパーは週2回（火、土）3hずつ、掃除や家事をやって貰っているとのこと。動脈瘤の持病があるので、ヘルパーに来てもらって助かっているとのことだった。配食は400円で食らべれるので特に望むことは無いと言う。こんなに安く食べられるので文句を言ったら悪いという感じだった。

- 本人は良いと思っているようだが、食事サービスの無い日の食事を聞くと夕食は朝食の残り（例えば味噌汁に卵を落とすなどや野菜サラダ）ぐらいで、あまり煮物を作ったりという手間隙はかけていないようだ。後はコンビニでパンやお弁当、ご飯に梅干し、海苔位で済ませているとのこと。総入れ歯なのでゴマは駄目、苺も痛いのでどうしても制限されてしまうとのこと。肉、さかなは糖尿病の関係もあり、極力食べずにいるとのこと。菜食だけで健康が大丈夫なのか心配。
- ゴミだしが大変（近所の方が半分手伝ってくれた時は助かった）。栄養学校の出身で40年以上監事を引き受けていたこともある。食事サービスは、栄養や体の健康を考えて、出されたものは食べるように心掛けているという。
- 配食サービス時にヘルパーさんがいれば良いのだが、不在の時は献立の中身も分からず、フタをあけるのにもかなり時間がかかるとのこと。目の不自由な利用者の場合、フタをあけて中身を教えてあげる所まで配達の方が配慮してほしい。



資料⑥

## モデル地区B：東村山市社協「ホームヘルプサービス利用世帯調査」 集 計 結 果

本人用 — 10件      介護者用 — 17件      合 計 27件

### 【本/Q1】【介/Q1】利用者の日常生活の状況

	本人用	介護者用	合計	%
<b>〔食事〕</b>				
1. まったく問題なく自分でできる	2	3	5	(18.5)
2. やや時間がかかっても介助なしに食事する	6	7	13	(48.2)
3. おかずを刻んでもらうなど一部介助を必要とする	1	4	5	(18.5)
4. 全面的に介助を必要とする	1	3	4	(14.8)
<b>〔排泄〕</b>				
1. まったく問題なく自分でできる	3	2	5	(18.5)
2. やや時間がかかっても介助なしに一人でできる	6	2	8	(29.6)
3. 便器に座らせてもらうなど一部介助を必要とする	1	9	10	(37.1)
4. 全面的に介助を必要とする	0	4	4	(14.8)
<b>〔入浴〕</b>				
1. まったく問題なく自分でできる	1	1	2	(7.4)
2. やや時間がかかっても介助なしに一人で行える	7	2	9	(33.3)
3. 体を洗ってもらうなど一部介助を必要とする	2	6	8	(29.6)
4. 全面的に介助を必要とする	0	8	8	(29.6)
<b>〔歩行〕</b>				
1. まったく問題なく自分でできる	0	1	1	(3.7)
2. やや時間がかかっても介助なしに一人で歩く	7	3	10	(37.1)
3. 手を貸してもらうなど一部介助を要する	3	6	9	(33.3)
4. 全面的に介助を要する	0	7	7	(25.9)

### 【本/Q2】困っていること、不安なこと（複数回答）

	本人用	%
1. 困っていることや不安なことはとくにない	1	(10.0)
2. 健康の問題	9	(90.0)
3. 生活費の問題	2	(20.0)
4. 近所づきあい	2	(20.0)
5. 家族との人間関係	1	(10.0)
6. 友人や仲間とのつきあい	1	(10.0)
7. 資産や財産の問題	0	(—)
8. 住宅の問題	1	(10.0)
9. その他	1	(10.0)

### 【介/Q2】介護にあたっての負担感

	介護者用	%
1. まったく負担に感じない	0	(—)

2. あまり負担に感じない	3	(17.6)
3. やや負担に感じている	8	(47.1)
4. とても負担に感じている	6	(35.3)

### 【介/Q3】介護で困っていること

	介護者用	%
1. とくに大変なことはない	0	(—)
2. 疲れやすい。体力的に厳しい	9	(52.9)
3. 病気がちである。健康に自信がもてない	4	(23.5)
4. 精神的にとっても疲れる	9	(52.9)
5. 十分な睡眠がとれない	8	(47.0)
6. 自由になる時間がない	8	(47.0)
7. 外出ができない	11	(64.7)
8. 家事が十分にできない	5	(29.4)
9. 育児や他の家族の世話ができない	0	(—)
10. 冠婚葬祭や、その他の急用が足せない	8	(47.0)
11. 仕事に出られない	7	(41.1)
12. 経済的な負担が大きい	1	(5.8)
13. 家庭内がうまくゆかない	2	(11.7)
14. 親戚づきあいがうまくゆかない	2	(11.7)
15. 近所づきあいがうまくゆかない	3	(17.6)
16. 自分の介護のやり方が、間違っていないか不安である	4	(23.5)
17. 将来、介護が自分の手に負えなくなるのではないか不安	6	(35.2)
18. その他	4	(23.5)

### 【本/Q3】【介/Q4】相談相手（複数回答）

	本人用	介護者用	合計	%
1. とくに相談相手はいない	3	1	4	(14.8)
2. 別居している家族や親戚	4	9	13	(48.1)
3. 知人や友人	2	6	8	(29.6)
4. 近隣の人	0	3	3	(11.1)
5. 民生委員	1	2	3	(11.1)
6. 社会福祉協議会	4	13	17	(62.9)
7. 保健所	0	0	0	(—)
8. 福祉事務所	1	1	2	(7.4)
9. その他の行政の窓口	1	3	4	(14.8)
10. 在宅介護支援センター	0	0	0	(—)
11. デイサービスセンター	1	2	3	(11.1)
12. 訪問看護ステーション	0	4	4	(14.8)
13. 病院、医院	3	6	9	(33.3)
14. その他	0	2	2	(7.4)

### 【本/Q4】【介/Q5】ホームヘルプの利用にあたって相談した人・機関

	本人用	介護者用	合計	%
1. 別居している家族や親戚	0	2	2	(7.4)

2. 知人や友人	2	1	3 (11.1)
3. 近隣の人	0	1	1 ( 3.7)
4. 民生委員	3	0	3 (11.1)
5. 社会福祉協議会	3	7	10 (37.0)
6. 保健所	0	0	0 (—)
7. 福祉事務所	2	3	5 (18.5)
8. その他の行政の窓口	1	2	3 (11.1)
9. 在宅介護支援センター	0	0	0 (—)
10. デイサービスセンター	0	0	0 (—)
11. 訪問看護ステーション	0	0	0 (—)
12. 病院、医院	1	2	3 (11.1)
13. その他	2	3	5 (18.5)

【本/Q5】 ホームヘルプサービスの利用を希望した理由 (3つまで)

	本人用	%
1. 自分で家事をするのがきつい	9	(90.0)
2. 精神的な余裕をもちたい	3	(30.0)
3. 人と関わりたい、話し相手がほしい	2	(20.0)
4. 生活のことを相談したい	0	(—)
5. 規則正しい生活をしたい	0	(—)
6. その他	1	(10.0)

【介/Q6】 ホームヘルプサービスの利用を希望した理由 (3つまで)

	介護者用	%
1. 介護を軽減させ、精神的に余裕をもちたい	7	(41.1)
2. 疲労感を軽減させたい	7	(41.1)
3. 睡眠不足を解消したい	3	(17.6)
4. 介護者が安心して外出できる時間がほしい	11	(64.7)
5. どのように介護すればよいか、教えてほしい	2	(11.7)
6. 利用者の外出機会をつくりたい	3	(17.6)
7. 利用者に規則正しい生活サイクルをつくらせたい	3	(17.6)
8. 利用者の話し相手がほしい	4	(23.5)
9. 介護者の話し相手がほしい	0	(—)
10. その他	4	(23.5)

【本/Q6】 ホームヘルプサービスの利用による本人の生活状況の変化

	本人用	%
1. とくに変わらない	1	( 10.0)
2. 身体的に楽になった	10	(100 )
3. 精神的に余裕ができて落ちついた	4	( 40.0)
4. 話し相手ができるようになった	4	( 40.0)
5. いろいろなことが相談できるようになった	2	( 20.0)
6. 健康状態が安定した	1	( 10.0)
7. 規則正しい生活ができるようになった	2	( 20.0)

【介/Q7】 ホームヘルプサービスの利用による本人の生活状況の変化

	介護者用	%
1. とくに変わらない	0	(—)
2. 自主的に何かをしようとしている	0	(—)
3. 話し相手ができる	11	(64.7)
4. 家庭の中で、前向きに生活している	2	(11.7)
5. 外出機会ができ、気分転換ができている	7	(41.1)
6. 表情がやさしくなった(落ちついている)	7	(41.1)
7. 健康状態が安定した	4	(23.5)
8. 規則正しい生活サイクルができている	7	(41.1)
9. その他	6	(35.2)

【介/Q8】 ホームヘルプサービスの利用による介護者の生活状況の変化

	介護者用	%
1. とくに変わらない	1	( 5.8)
2. 介護が軽減し、精神的に余裕がもてるようになった	11	(64.7)
3. 疲労感が軽減し、身体的に楽になった	9	(52.9)
4. 時間的余裕ができ、睡眠不足を解消できた	1	( 5.8)
5. 安心して外出する時間ができる	9	(52.9)
6. 適切な介護方法を知ることができた	5	(29.4)
7. 家庭内の雰囲気がよくなった	0	(—)
8. 介護者同士の知り合い(交流) ができる	1	( 5.8)
9. 介護者の話し相手ができる	2	(11.7)
10. その他	3	(17.6)

【本/Q7】 【介/Q9】 ホームヘルプサービスに関して改善してほしい点

	本人用	介護者用	合計	%
1. 派遣回数が増	4	4	8	(29.6)
2. 派遣時間(滞在時間)の拡大	3	8	11	(40.7)
3. 派遣時間帯の拡大(早朝や夜間等)	1	4	5	(18.5)
4. サービス内容の拡大(外出介助、金銭管理など)	0	4	4	(14.8)
5. 提供者の質の向上(接遇、対応面)	1	0	1	( 3.7)
6. 提供者の質の向上(介護技術面)	0	0	0	(—)
7. 緊急時への対応	7	4	11	(40.7)
8. 24時間サービスの導入	0	1	1	(3.7)
9. 利用者負担(利用料)の軽減	0	0	0	(—)
10. 生活相談、介護相談の充実	1	3	4	(14.8)
11. 他のサービスの紹介	0	0	0	(—)

【本/Q8】 【介/Q10】 過去1年間に利用した保健・福祉サービス

	本人用	介護者用	合計	%
1. デイサービス	2	7	9	(33.3)
2. (通所)入浴サービス	1	6	7	(25.9)
3. (巡回)入浴サービス	0	1	1	( 3.7)



4. 配食サービス	5	7	12 (44.4)
5. 訪問看護サービス	1	7	8 (29.6)
6. ショートステイ	0	5	5 (18.5)
7. 移送サービス	0	7	7 (25.9)
8. 介護用品の給付・貸与	1	9	10 (37.0)
9. 住宅改造	1	0	1 (3.7)
10. 機能回復訓練	1	1	2 (7.4)
11. 緊急通報サービス	1	0	1 (3.7)
12. 老人ホームや老人保健施設への入所	2	0	2 (7.4)
13. その他	0	3	3 (11.1)

### 【本/Q9】【介/Q11】他に利用してみたいと思う保健・福祉サービス

	本人用	介護者用	合計	%
1. とくにない	3	4	7 (25.9)	
2. デイサービス	1	6	7 (25.9)	
3. (通所) 入浴サービス	0	3	3 (11.1)	
4. (巡回) 入浴サービス	0	1	1 (3.7)	
5. 配食サービス	2	3	5 (18.5)	
6. 訪問看護サービス	0	4	4 (14.8)	
7. ショートステイ	2	5	7 (25.9)	
8. 移送サービス	0	1	1 (3.7)	
9. 介護用品の給付・貸与	0	1	1 (3.7)	
10. 住宅改造	0	6	6 (22.2)	
11. 機能回復訓練 (リハビリ)	3	3	6 (22.2)	
12. 緊急通報サービス	2	3	5 (18.5)	
13. 老人ホームや老人保健施設への入所	2	1	3 (11.1)	
14. その他	0	0	0 (—)	

### 【本/Q9-2】【介/Q11-2】利用してみたいサービスを利用していない理由

	本人用	介護者用	合計	%
1. 今のところ自分で (家族で) なんとかなる	4	3	7 (25.9)	
2. サービスの利用を勧めてくれる人がいない	1	0	1 (3.7)	
3. サービスの具体的な内容がわからない	1	4	5 (18.5)	
4. サービスの利用方法や申込み手続きが分からない	1	5	6 (22.2)	
5. 希望したが条件が合わず受付けてもらえなかった	1	2	3 (11.1)	
6. 希望したがサービスが足りず提供してもらえなかった	2	0	2 (7.4)	
7. 利用したいが利用者 (本人) が同意しない	—	2	2 (7.4)	
8. 利用したいが家族が反対する	0	0	0 (—)	
9. 利用したいが世間体が気になる	0	0	0 (—)	
10. 利用料などの経済的な負担が不安	2	2	4 (14.8)	
11. その他	0	3	3 (11.1)	

### 【本/Q10】【介/Q12】近所づき合いの状況

	本人用	介護者用	合計	%
1. かなり親しい	0	5	5 (18.5)	

2. まあ親しい（日常会話をかわす程度）	2	4	6	(22.2)
3. あまりつき合っていない（会釈や回覧板程度）	4	7	11	(40.7)
4. ほとんどつき合っていない	4	1	5	(18.5)

【本/Q11】【介/Q13】 今後の親しい近所づきあいの希望

	本人用	介護者用	合計	%
1. そう思う	5	8	13	(48.1)
2. あまりそうは思わない	4	7	11	(40.7)
3. 思わない	1	2	3	(11.1)

【本/Q12】【介/Q14】 近隣の人たちからの手助けの希望

	本人用	介護者用	合計	%
1. 手助けをしてほしいと思う	5	11	16	(59.2)
2. あまり手助けをしてほしいとは思わない	2	4	6	(22.2)
3. 手助けをしてほしいとは思わない	3	2	5	(18.5)

【本/Q12-2】【介/Q14-2】 希望する手助けの内容

	本人用	介護者用	合計	%
1. 定期的な安否の確認	2	0	2	(7.4)
2. 急に具合が悪くなった時など緊急時への対応	9	11	20	(74.0)
3. 掃除や洗濯など家事の手伝い	2	0	2	(7.4)
4. 介護の手助け	1	2	3	(11.1)
5. 話し相手	0	2	2	(7.4)
6. 困ったときの相談相手	2	5	7	(25.9)
7. 利用者の外出や散歩の付き添い	4	2	6	(22.2)
8. 介護者が外出するときの利用者の世話	1	2	3	(11.1)
9. その他	0	1	1	(3.7)

【本/Q13】 別居している家族や親戚からの手助けの期待

	本人用	%
1. 手助けをしてほしいと思う	4	(40.0)
2. 手助けをしてほしいとは思わない	1	(10.0)
3. そういう家族や親戚はいない	4	(40.0)

【本/Q13-2】 期待する手助けの内容

	本人用	%
1. 定期的な安否の確認	5	(50.0)
2. 急に具合が悪くなった時など緊急時への対応	2	(20.0)
3. 食事の世話	0	(—)
4. 掃除や洗濯など家事の手伝い	1	(10.0)
5. 日常的な介護	0	(—)
6. 話し相手	0	(—)
7. 困ったときの相談相手	2	(20.0)
8. 外出や散歩の付き添い	0	(—)

【本/Q14】【介/Q15】 ボランティアからの援助の有無

	本人用	介護者用	合計	%
1. よくある	0	1	1	( 3.7)
2. ときどきある	2	5	7	(25.9)
3. あまりない	1	1	2	( 7.4)
4. まったくない	7	10	17	(62.9)

【本/Q15】【介/Q16】 ボランティアからの援助の期待

	本人用	介護者用	合計	%
1. そう思う	6	10	16	(59.2)
2. あまりそうは思わない	2	4	6	(22.2)
3. 思わない	0	2	2	( 7.4)

【本/Q16】【介/Q17】 同じ立場にある人たちとの交流の有無

	本人用	介護者用	合計	%
1. よくある	1	1	2	( 7.4)
2. ときどきある	4	4	8	(29.6)
3. あまりない	2	4	6	(22.2)
4. まったくない	3	8	11	(40.7)

【本/Q17】【介/Q18】 同じ立場にある人たちとの交流の希望

	本人用	介護者用	合計	%
1. そう思う	4	8	12	(44.4)
2. あまりそうは思わない	4	4	8	(29.6)
3. 思わない	2	4	6	(22.2)

【本/Q18】【介/Q19】 「福祉協力員会」の周知

	本人用	介護者用	合計	%
1. よく知っている	0	3	3	(11.1)
2. あまり知らない (名前ぐらい)	2	3	5	(18.5)
3. まったく知らない	8	11	19	(70.3)

【本/Q19】【介/Q20】 「福祉協力員会」への関わりの希望

	本人用	介護者用	合計	%
1. そう思う	4	6	10	(37.0)
2. あまりそうは思わない	2	5	7	(25.9)
3. 思わない	1	5	6	(22.2)



## モデル地区B：東村山市社協「ホームヘルプサービス利用世帯調査」

### 自由記述欄の概要

---

#### 【介/Q3】介護で困っていること

- ・私自身が精神障害者であり諸々に症状が生じる中での介護ゆえに、病気からか、疲れからか、私自身起きられない事もしばしば。私の兄姉弟は全く理解なし。(介護者)

#### 【介/Q7】ホームヘルプサービスの利用による本人の生活状況の変化

- ・具合が悪い時には集中的に短期間入っていただくことができないか。今のままではギリギリまで自分一人で我慢し、どうしようもなくなって救急車を呼ぶということになっている。買い物などもしましようかと言ってもらっているが、ヘルパーさんも忙しそうで遠慮してしまう。(本人)
- ・発語がないので変化はよく分からないが、ヘルパーの語りかけがとてもありがたいと思っている。それから、身体(特に足)を洗っていただいととても清潔になり喜んでいる。(介護者)

#### 【介/Q8】ホームヘルプサービスの利用による介護者の生活状況の変化

- ・介護者が外出する時間がわずかにできたとは言うものの、時間が少なくてまとまった外出時間はとれません。(介護者)
- ・多少疲労感は軽減したが、私自身の病気の症状が加齢とともに悪化しているゆえに、多少にとどまっている。(介護者)

#### 【本/Q7】【介/Q9】ホームヘルプサービスに関して改善してほしい点

- ・夫婦2人で風邪をひいた時など、通院もままならない。ヘルパーには通院介助はできないと言われた。朝の雨戸あけなど、ちょっとした力仕事ができない。(本人)
- ・利用者は高齢で(96歳)もちろん寝たきり。自分では体も動かさず手足も動かさず食事も口が開かないので開けて食べさせ、水分は吸い呑みで入れるありさま。日によって体の調子も違い、眠っていて目が開かない日もある。それを起こして体を拭き、手足を洗い、下の世話をし、上記のように食事の世話(ペースト状の食事を用意して)を全部こなしてもらうのは大変なこと。さらに手足の運動(リハビリ)目薬、床擦れの始末等々加わる。これらを連続してやるのはヘルパーにも気の毒だし利用者本人もかわいそうだから適当に休憩しながらやらなければならない。とても3時間の間におさまるものではない。どうか必要に応じて派遣時間を拡大する自由を与えてもらいたく是非是非お願いする次第である。(介護者)
- ・今は大丈夫だが将来のことを考えると、とくに夜の対応を拡充してもらえるといいと思う。(介護者)
- ・2時間ではあつという間で、色々なことを話したり、してもらうことができないので、ある日は1時間、ある日は3時間というようにできないか。母をおいて外出できるのが15分程度なので歯医者にも行けないでいる。母の歯科治療もどのようにしていったらいいのか相談にのってほしい。(介護者)
- ・床ずれは看護婦、清拭はヘルパーにやってもらっているが一体化できないか。ひととおりの仕事が済んで時間があるような時には、普段できないようなことを手伝ってほしい。(介護者)



### 【本/Q9】【介/Q11】他に利用してみたいと思う保健・福祉サービス

- ・天気の良い日に車椅子で散歩へ出かけられれば良いと思う。有料の訪問看護サービスは週1回の利用を申請すれば対応してもらえるとのことだったが、週1回だと回数が多い。またその時に体調が良いとも限らないので申込みはしていない。(本人)

### 【本/Q15】【介/Q16】ボランティアからの援助への期待

#### \* 「そう思う」

- ・日常生活のちょっとした力仕事などは、ヘルパーでは対応してもらえないから。(本人)
- ・近隣との付き合いがないため。(本人)
- ・ボランティアが経験のある人だったら相談をしたり、手助けをしてもらえたら嬉しい(ただ少々当方が慣れていないという事はある)。(介護者)

#### \* 「あまりそうは思わない」

- ・慣れるまでは気疲れして大変。気が合う人と出会えれば良いと思うが。(本人)
- ・できればホームヘルパー等公的なサービス利用でやっていきたい。(介護者)

### 【本/Q19】【介/Q20】「福祉協力員会」への関わりの希望

- ・福祉協力員会の内容がよくわかりません。詳しく説明が欲しいと思います。内容によっては関わってみたいと思います。(介護者)
- ・民生委員と福祉協力員に過去にも見守り活動をしてもらった。母(利用者)は多少痴呆があり身障2級に認定されていて、その他にもいくつかの疾病がある。私自身も精神障害者(年金受給者)で2人とも弱い立場にあるゆえに何かと相談にのってほしい(生活程度も生活保護世帯と同等かそれ以下)。(介護者)

### 【本/Q20】【介/Q21】現在の生活で困っていること、社協への要望や意見など

- ・これまではあまり考えなかったが、このアンケートに回答していて、急に具合が悪くなった時の緊急対応をどうすれば良いかということが心配になってきた。現在は長男の会社に電話をし、救急車を呼ぶか、近所の長男の知り合いの奥さんに来てもらって対応している。(本人)
- ・発作か風邪の時でも1人で動けず食事もせず、最後に救急車を呼び入院することになりおおごとである。社協に連絡して至急来てもらえれば助かる。お茶を飲みながらゆっくり話をすることも大切。ヘルパーにそういう余裕がないと新しいことをお願いする雰囲気にもなれない。行政ではなく社協がやっているのだからそういう心の通うやり方を大切にしてほしい。たまにはヘルパーの家庭の話なんかも聞きたい。これからはヘルパーの待遇を良くして、人がどんどん集まるようにしたほうが良い。(本人)
- ・社協がこれほど親切丁寧にサービスしてくれていることは、今まで知らなかった。涙が出るほどありがたい。みんなが優しい。(介護者)
- ・夫は趣味もないのでこれから社会や人づきあいから、どんどん離れていってしまうことが心配。このあたりの高齢者は、自転車にでも乗れないと何処にも行けない。吉田さろんが出来て良かった。草抜きや障子張りなどはどうしたら良いか。(介護者)

## モデル地区B：東村山市社協「ホームヘルプサービス利用世帯調査」

## 調査員所感の概要

- ヘルパーを派遣する程ではないが、布団の上げ下ろしなど、毎日のちょっとしたニーズには社協としてどのように対応すれば良いのか一考を要すると思う。
- 急に通院する場合、社協にヘルパー派遣を依頼したが「人がいない」ということで、何度か断られた経験があり少し諦めている様子。その場合は有償ホームヘルプ団体に依頼しているようである。
- 介護者（妻）が病気時の夫の通院介助、雨戸あけ、草むしり、ワープロを教えてもらうといったちょっとした事を頼める人がいればいいが、どこへ頼めばやってもらえるのか分からないという様子であった。
- 本人の希望が、本人と息子の分も含めた食事づくりなので、自分だけ配食を受けることに抵抗があるようだが、昼食分ということだったら勧められるのではないかと。長年、難病との闘病生活で気のおけない友人を大切に思う一方、気の合わない人と関わることの煩わしさを嫌っており、地道に信頼関係を作った上で何でも社協に相談できるような雰囲気にすることが望まれる。長男が留守の緊急時に、5分以内のところに住む人に見にきてもらえるよう頼んでいる。
- ホームへの入所を希望しているが、家事をせず済むというのが動機ようだ。一緒に暮らしていた姪が先にホームに入所していることもあり、在宅生活を継続することそのものに本人はこだわっていないが、今後、生じてくるであろう不安や孤立感の解決のため、インフォーマルも含めた支援策（ミニデイや協力員による支援など）を知ってもらい、利用を勧めていくことが長期的には必要なのではないかと感じた。
- 介護者自身はサービス利用について、やぶさかでないが利用の仕方やどんなサービスがあるのかわからないということであった。外へ出て他の介護者と交流したいという思いを持っているが、本人（夫）が外出を嫌がるので参加出来ないということであった。今後、フォーマル・インフォーマル両面のサービス情報の提供が望まれる。
- 全くの一人暮らしであることと、引っ越ししてきたために近隣との付き合いがほとんどないことから、ホームヘルパーには家事一般をやってもらうより、話し相手になってほしい等、心の交流を求めている。掃除や買い物サービスは必要だと思われるが、それ以上のことは自分で十分できるようなので今は少しずつでも行動範囲を広げて、家に閉じこもりがちになって気分を落ち込ませないようなサービスが求められる。また、風邪等で具合が悪くなった時には臨時的に集中したヘルパーの派遣が望まれる。
- 申請上は夫がホームヘルプの利用者であるが、実質的には妻も対象としてサービスが提供されていることは否めない。主たる介護者（実子）も日中は仕事があり、1日の半分は2人で過ごしている。こうした実情を夫妻とも不満に思っている様子で「たまには外に出たいが付き添いがいない」「昔のような近所付き合いもなく寂しい」と率直に訴える事もしばしばだった。確かに利用者のADLに即したサービスを提供することは必要だが、一日中家にいるような生活の中でどう「生きがい」を築いてもらえるかは、必ずしもホームヘルプサービスのみが担う課題ではなく、こうした点をどう解決していくかは地域福祉の担い手である社協にとっても、基本的でしかも重要な問題であろうと感じた。
- 社協のホームヘルプと非営利有償ホームヘルプサービスを組み合わせて利用しているが、両者の微妙に異なるサービス内容（派遣日数、派遣時間帯、担当ヘルパーの有無）に多少の不満を感じている様子だった。ホームヘルプサービスの質はもちろんのこと、量についてもなお求められていることを改めて感じる調査だった。
- 本人は以前は仕事で全国を渡っていたようだ。そのせいか、人間関係、金銭管理にはかなりの思



いがあり、人と付き合うことに慎重で、金銭については買い物の値段等はかなり神経を使っている様子。できるだけ近隣やボランティアによる世話は焼いてほしくない、緊急な事態があってもしかるべき時に死ぬ、というような心持ちを漏らしていた。ホームヘルプによる家事援助にはかなり感謝している。しかし出来る限りリハビリを兼ねて自ら身体を動かすことに心がけている様子。本人に負担感を持たせないで、いざという時に役に立つ声かけ相談、緊急通報等のサービスが有効との所感をもった。

- ホームヘルプサービスの利用経路（妻がガイドヘルプを利用して、社協から勧めがあって利用に至った）のように、利用したいサービスがあったり、サービスがあること知っていても、人に勧められるということがない限りは、利用には至らないと思われる。
- 利用者が痴呆、多動のため四六時中そばにいて目を離すことが出来ず介護の負担感はかなり高い。また、会話を交わすことや外出することがほとんど出来ない状況のため、本人の孤独感などもある。反面、特養入所を病院で勧められているが、処遇によって本人の行動が抑圧され、かえって悪化することを心配しており自宅で介護することが適当と思っている。ヘルパーが替わると本人の行動に影響が出るため、有償ホームヘルプを利用すると、ヘルパーがよく替わると不満を感じていた。
- 利用者は立つことはできるが歩くと転倒する危険性がある。自立の意思が高いらしく、歩こうとするので、介護者は目が離せず、外出も15～20分程度を小刻みに繰り返すことで用を済ませること。利用者が歩こうとするのを制限するとストレスになるのではと思い、介護者自身迷っている様子がうかがえた。訪問看護や社協のヘルパー、PTなどで調整し、適切な介護方法を指導し、介護者が少しでも安心できるようにすることが必要と思われる。介護者は福祉サービスについてこれまでほとんど知らず、利用者の状況が悪化してから介護方法等でだいぶ混乱した様子。何でも相談できる窓口として社協は頼りにしているとのこと。もともと利用者が憩いの家へ通っていたので、今回の派遣はスムーズにつながった。いろいろな機関、サービスが横につながることの大切さを再確認した。

資料⑨

## 在宅福祉サービスと社協機能のあり方に関する 調査研究委員会 委員名簿

〔本委員会〕 ◎…委員長、○…副委員長

(敬称略・順不同)

	氏 名	所 属	選 出 区 分
◎	市 川 一 宏	ルーテル学院大学 社会福祉学科 教授	学識経験者
○	稲 葉 一 洋	立正大学 社会福祉学部 教授	〃
○	宮 城 孝	東海大学 健康科学部社会福祉学科 専任講師	〃
	吉 野 政 男	府中市社協 会長	社協連絡協
	鶴 見 友 雄	杉並区社協 事務局長	〃
	濱 野 朝 正	豊島区社協 事務局長	モデル地区（豊島区）代表
	大 竹 宏 和	豊島区社協 区立在宅サービスセンター巣鴨豊寿園 主任主事	〃
	奥 田 曜 子	豊島ボランティア連絡会	〃
	吉 田 潤 子	豊島区民生・児童委員協議会	〃
	小宮山 宰 務	東村山市社協 事務局長（9年3月まで）	モデル地区（東村山市）代表
	当 麻 洋 一	〃（9年4月より）	〃
	桜 井 孝 治	東村山市社協 地域福祉課 在宅福祉サービス係 係長	〃
	藤 井 佳 夫	白十字ホーム 施設長	〃
	坂 口 幸 子	東村山市社協 福祉協力員会	〃
	和 田 敏 明	全社協地域福祉部 部長	
	下 坂 衛	東京都福祉局 地域福祉推進部地域福祉振興課推進係 係長	
	戸 塚 政 男	東社協 常務理事	

〔豊島区社協作業委員会〕 ○…作業委員長、☆…本委員会委員を兼ねる

	氏 名	所 属	選 出 区 分
○☆	宮 城 孝	東海大学 健康科学部社会福祉学科 専任講師	学識経験者 ※本委員会副委員長
	鈴 木 道 代	(福) 豊島区社会福祉事業団 区立高齢者在宅サービスセンター風かおる里 所長	福祉施設（事業団）
	堀 口 つき子	(福) シルバーセンター豊島 区立高齢者在宅サービスセンター高田豊寿園 園長	〃（民間法人）
☆	奥 田 曜 子	豊島ボランティア連絡会	ボランティア団体
☆	吉 田 潤 子	豊島区民生・児童委員協議会	民生・児童委員
	高 見 義 一	豊島区福祉部 高齢者福祉課高齢者施設係 係長	行 政
☆	濱 野 朝 正	豊島区社協 事務局長	豊島区社協
☆	大 竹 宏 和	豊島区社協 区立高齢者在宅サービスセンター巣鴨豊寿園 主任主事	〃
	岡 島 千 秋	豊島区社協 在宅福祉サービス係 主事	〃
	安 藤 雄 太	東社協 地域福祉部 部長	東社協



〔東村山市社協～作業委員会委員名簿〕 ○…作業委員長、☆…本委員会委員を兼ねる

	氏 名	所 属	選 出 区 分
○☆	稲 葉 一 洋	立正大学 教授	学識経験者 ※本委員会副委員長
☆	藤 井 佳 夫	白十字ホーム 施設長	東村山市老人福祉施設連絡会
☆	坂 口 幸 子	青葉町福祉協力員会	東村山市社協福祉協力員会
	猪 野 武 伯	東村山市民生・児童委員協議会	東村山市民生・児童委員協議会
	菊 川 操 子	カルティエおばさん	東村山市民たすけあい活動グループ連絡会
	倉 田 良志子	ボランティア活動推進委員会	ボランティア活動推進委員会
	岸 文 男	東村山市 保健福祉部高齢者福祉課老人福祉係 係長	行 政
☆	小宮山 宰 務	東村山市社協 事務局長（9年3月まで）	東村山市社協
	当 麻 洋 一	〃 （9年4月より）	〃
☆	川 島 正 仁	東村山市社協 地域福祉課 課長	〃
	桜 井 孝 治	東村山市社協 在宅福祉サービス係 係長	〃
	安 藤 雄 太	東社協 地域福祉部 部長	東社協

〔事務局〕 東京都社会福祉協議会 地域福祉部

地域福祉部部長 — 安藤雄太

豊島区担当 — 根岸亞麗朱、堀口美穂、藤原孝公

東村山市担当 — 川井誉久、市丸直美、熊谷紀良

---

---

# 社協機能の活性化をめざして

－在宅福祉サービスの戦略的展開－

平成10年 3月



発行／社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

〒162-8953 新宿区神楽河岸 1－1

TEL. 03-3268-7172 FAX. 03-3235-5979

---

---

\*この調査研究事業は、東京都共同募金会の配分を受けて実施したものです。

