

公益財団法人  
武蔵野市福祉公社  
新規事業に関するアンケート調査結果報告

平成26年6月30日

## I 調査の実施概要

## II 調査の結果

### 1 回答者についての属性

### 2 アンケート内容について

## III 考察

## I 調査の実施概要

- 1 目的 有償在宅福祉サービスの新規事業案について、利用者意見を聴取するために実施。
- 2 調査対象 有償在宅福祉サービス利用者世帯及び権利擁護事業利用者世帯 199 世帯
- 3 調査方法 ・アンケート用紙を郵送し、利用者が記入し郵送回収。
  - ① ソーシャルワーカーによる説明後、意見を聴取しソーシャルワーカーが回収。
  - ② 公社宛て直接郵送。

※ アンケートチェック項目が不十分であったものについては電話・訪問等で再確認した。

- 4 調査期間 平成 26 年 4 月 1 日～5 月 25 日
- 5 回収数

(1) 回収世帯	99 世帯
(2) 回答困難世帯	94 世帯
(3) 拒否世帯	6 世帯
<hr/>	
合計	199 世帯

### ※ 調査単位

有償在宅福祉サービスが世帯単位の利用であるため、世帯単位とした。

#### ① 回収困難世帯（94 世帯）理由

- ・施設入所、入院者は判断能力を喪失、または不十分のためアンケートを行っていない。
- ・精神障害・認知症のため、心身状態が不調で、アンケートに回答することで、かえって本人の不安を助長し、心身状況を悪化させると推認される世帯。

#### ② 無回答世帯（6 世帯）

- ・「答えたくない」等アンケート記入拒否の理由で、回収できていない。

### ※ その他の注記

- ・有償在宅福祉サービスと権利擁護事業の併用世帯について

有償在宅サービスが世帯単位の利用であるのに対し、権利擁護事業は個人単位の利用であり、回答の基本が世帯単位であるため、夫婦の場合どちらか一方が権利擁護事業利用者であれば、権利擁護事業利用とした。

- ・親族の居所

頼れる親族の居所への回答は複数回答がみられたが、市内を最優先とし、順次、都内、国内として回答を 1 つとした。

## II 調査結果

### 1 回答者についての属性

#### ○ 年齢 (n=99)

・ 60代 3世帯 ・ 70代 22世帯 ・ 80代以上 74世帯

■ 回答者の74%以上が80歳以上である。

#### ○ 性別 (n=99)

・ 男 34世帯 ・ 女 65世帯

■ 回答者の男女比は3.5 : 6.5である。

#### ○ 世帯状況等 (n=99)

・ ひとり暮らし 64世帯 ・ 夫婦のみ 16世帯 ・ 兄弟と同居 5世帯  
・ 子と同居 10世帯 ・ 施設入居 4世帯

■ 85%が高齢者のみ世帯である。

#### ○ 頼れる親族の状況 (n=99)

・ 武蔵野市内に在住 20世帯 ・ 都内在住 38世帯 ・ 国内 29世帯  
・ 親しい親族はいない 12世帯

■ 全体の88%に親族がいる。

#### ○ 現在利用しているサービス (n=99)

・ 有償在宅サービス 99世帯 ・ 権利擁護サービス 63世帯

■ 64%が有償在宅福祉サービスと権利擁護サービスを併用している。

#### ○ 介護保険について (n=99)

・ 要支援 22世帯 ・ 要介護 45世帯 ・ 非該当 32世帯

■ 回答者の67%が介護保険の認定を受けている。

#### ○ 協力員サービス (n=99)

・ 利用している 29世帯

内訳：(要支援 8世帯 要介護 12世帯 非該当 9世帯)

■ 29%が協力員を利用している。介護保険非該当利用世帯は9世帯、該当世帯は20世帯、介護保険では提供されない家事援助・通院介助・草取り等のサービスを利用している。

## 2 アンケート内容について

《地域福祉権利擁護事業》についてお伺いいたします。(n=99)

問1 月額7,000円で(有償在宅福祉サービスご利用者の場合は無料)ご利用いただいております「権利擁護事業」に替わり、低料金で、広く市民の方々にご利用いただけるよう、東京都社会福祉協議会の「地域福祉権利擁護事業」を福祉公社が提供することとなりました。「地域福祉権利擁護事業」とは、「軽度のもの忘れのある日常生活に不安を感じている方」にご利用いただけます。サービス内容は下記のとおりです。

- ① 皆様からのご相談ごとを「福祉サービス利用援助」として、ご利用いただけます。
- ② 武蔵野市福祉公社の「専門員」と「生活支援員」が皆様のお手伝いをいたします。
- ③ 金銭出納をご利用いただけます。
- ④ 通帳等書類のお預かりをご利用いただけます。

上記内容となりますが、このサービスをご利用したいとお考えですか？

ア、利用する ⇒問3へお進みください

イ、利用しない ⇒問2へお進みください

理由 1、 制度の対象者にあたらぬ 2、その他 ( )  
ご意見がございましたらご記入ください

ア 利用する 44世帯 (44%)

イ 利用しない 55世帯 (56%)

<利用しない理由>

- ・制度の対象者にあたらぬ (17世帯)
- ・近所に頼む ・娘がいる ・現在必要としない ・今は分らない

<意見> ※利用すると答えた方

- ・現在一人暮らしだが、元気で一人で何でもできるから今は利用しないが、将来利用したい。
- ・子供と同居しているが、子供に万が一のことがあれば利用したい。
- ・将来は利用する。

地域福祉権利擁護事業を利用したいと考えている44世帯の内、現在、公社独自の権利擁護事業を利用しているのは40世帯(90%)。4世帯は有償在宅福祉サービスのみの利用者であるが将来的には地域福祉権利擁護事業を利用したいと考えている。

また、地域福祉権利擁護事業を利用しないという意見が56%あるが、その理由として、現在は「制度の対象にあたらぬ」という回答が17世帯あり、「今は分らない」の方を含めると、「現在は必要ないが、元気でなくなった時、軽度のもの忘れ等必要な状況になった時に利用する」と考えている。「近所に頼む」「娘に頼む」という意見は少数で、将来的には多くの方が地域福祉権利擁護事業を利用すると推測できる。

《日常生活を支援するサービス・「つながりサポート（基本サービス）」についてお伺いいたします。

問1 で利用しないを選ばれた方、わからないと回答された方 (n=55)

問2 独居や頼れる親族等が身近にいない方等、いざという時の安心のため、また、《おい支度》を考える方には、「日常生活の安心をご提供するサービス…つながりサポート」で在宅生活を支援します。具体的には、ご相談、見守りサービスとして、ソーシャルワーカーが3カ月に1回程度の訪問と、月2回程度の電話訪問サービスを提供します。また、このサービスに加入することで、オプションサービスをご利用いただけます。このサービスをご利用したいとお考えですか？

ア、利用する ⇒問3へお進みください

イ、利用しない ⇒問8へお進みください

理由 1、 身近に頼れる親族がいる 2、その他 ( )  
ご意見がございましたらご記入ください

ア 利用する 48世帯 (87%)

イ 利用しない 7世帯

<利用しない理由>

- ・身近に頼れる親族がいる 7世帯  
(内訳 ・ひとり暮らし 4世帯 ・夫婦 1世帯 ・子と同居 2世帯)

<意見>

・複数世帯利用になると2人×3,000円=6,000円。3人だと9,000円の料金になるのは高いのではないか。

域権福祉利擁護事業を利用しないと回答した方55世帯の87%が、つながりサポートを利用したいと考えており、利用しないと答えた方7世帯は、全員が身近に親族がいるためとしている。

その他の意見として、現行の有償在宅福祉サービスは世帯単位加入であるので、2人でも3人でも基本料金が10,000円であるが、新規サービスについては個人単位となっているため、基本料金の割高感に関する意見がある。

「地域福祉権利擁護事業を利用する」「つながりサポートを利用する」と回答した世帯（n＝92）

問3 「地域福祉権利擁護事業」ご利用者と、問2の「つながりサポート」ご利用者に対して、オプションサービスとして「入院入所等支援サービス」「緊急支援サービス」「没後支援サービス」「随時訪問サービス」を提供します。これにより、いざという時の更なる安心を提供させていただきたいと考えております。また、各種サービスを利用する毎に料金を頂くようになります。このサービスをご利用したいとお考えですか？

ア、利用する ⇒問4へお進みください

イ、利用しない ⇒問8へお進みください

理由

---

ご意見がございましたらご記入ください

ア 利用する 90世帯（98%）

イ 利用しない 2世帯

つながりサポートのオプションサービスを利用しないという2世帯は福祉資金貸付利用者であり、貸付継続のためにつながりサポート契約をするものの、オプションは必要ないと回答している。

上記の利用者を除くと全世帯が「つながりサポート」の利用を希望されており、子供や親しい親族がいてもサービスが必要であると考えており、いざという時の安心を求める利用者が大多数である。

「地域福祉権利擁護事業を利用する」「つながりサポートを利用する」と回答した世帯でオプションサービスを利用すると回答した世帯（n=90）

**問4** 「入院入所等支援サービス」についてお伺いいたします。（n=90）

独居や頼れる親族等が身近にいない方に、入院等の不安を解消いただくため、入院中の手続き、病院との調整、医療に関する本人の希望事項の提示、衣類等お届け、郵便物の管理等の支援を行うサービスを提供します。また、事前に福祉公社が預託金をお預かりして、入院・入所時に入院保証人を求める病院、施設等に対し、一定の支払い保証をおこなうことで緊急時も円滑な入院入所が行えるよう支援します。これらのサービスをご利用したいとお考えですか？

ア、利用する

イ、利用しない

理由

---

ご意見がございましたらご記入ください

ア 利用する 74 世帯 (82%)

イ 利用しない 15 世帯

※サービス利用を考慮中という世帯が 1 世帯ある。

<利用しない理由>

- ・娘とか親族がいるので対応してもらえる。

<意見>

- ・預託金の仕組みがわかりづらく、詳細な提示を望む。
- ・入院中に日常生活品を届けるサービスが 4,000 円では高い。ソーシャルワーカーの他にヘルパー、協力員のような生活援助専門の人を配置できないか。

82%の世帯が利用したいと回答している。利用しないと答えた方で理由の記入がある 6 世帯は、親族に頼むという理由である。

入院に関わる利用料は、「支払い保証・身元保証に関わる手続き、医療同意に関わる手続き等」、「入院生活の援助（日用品・衣類購入やお届け）郵便物整理等」、「関係機関との調整」等だが、サービス内容に応じた料金設定を求める意見がある。



「地域福祉権利擁護事業を利用する」「つながりサポートを利用する」と回答した世帯でオプションサービスを利用すると回答した世帯（n=90）

**問5 「緊急支援サービス」についてお伺いいたします。**

急な体調不良による緊急入院・入所、緊急受診時に、ソーシャルワーカーが自宅又は病院に駆けつけ、必要な支援を行います。このサービスをご利用したいとお考えですか？

ア、利用する

イ、利用しない

理由

---

ご意見がございましたらご記入ください

ア 利用する 81 世帯 (90%)

イ 利用しない 9 世帯

<利用しない理由>

- ・親族がいるので対応してもらえる。
- ・介護保険の対応がある。

<意見>

- ・頼りになる親族がいる人でも、同居していない限り緊急時の不安はあり、公社に加入している安心感は何物にも勝る。
- ・付添のみの場合はワーカーではなくヘルパー対応で費用を安くしてほしい。現時点では必要ないが、親族が対応できないときには利用したい。
- ・家族では心もとないので福祉公社に家族と伴に対応してもらいたい。
- ・夜間等は通常とは異なるため、割増料金設定は致し方ない。

90%の世帯が利用すると回答している。家族がいても、緊急時には不在、遠方であったりして常時対応できなかつたり、家族が高齢者・障害者であるため対応が困難であったりするので、公社を家族代わりに利用したいと考えている。

利用しないと答えた方で理由の記入がある2世帯は、親族に頼む、定期巡回・随時対応型訪問介護・看護の利用によるものである。

「地域福祉権利擁護事業を利用する」「つながりサポートを利用する」と回答した世帯でオプションサービスを利用すると回答した世帯（n=90）

**問6** 「没後支援サービス」についてお伺いいたします。（n=90）

親族に頼れない高齢者の皆様にも、安心して最期まで自立した生活を営んでいただけるよう、契約時に支援内容（葬儀内容・家財処理・親族関係への事務連絡等）に応じて預託金をお預かりし、葬儀納骨から、没後の必要な事務手続きまで支援します。

このサービスをご利用したいとお考えですか？

没後支援サービス料金目安（預託金としてお預かりする内容）

- ・葬儀費用は直葬儀で最低 35 万～。
- ・家財撤去は 1LDK で最低 5 万～。
- ・遺言に関する手続き・行政機関等へ手続き・残務金支払い等で約 10 万。
- ・上記以外に予想される医療費・介護施設等への未支払

ア、利用する

イ、利用しない

理由 1、親族がおこなう 2、その他（ ）

ご意見がございましたらご記入ください

ア 利用する 45 世帯（50%）

イ 利用しない 43 世帯

※サービス利用を考慮中という世帯が 2 世帯ある。

<利用しない理由>

- ・利用しない 43 世帯中、31 世帯が「親族がおこなう」との回答。

<意見>

- ・親族ができない部分を公社が行ってほしい。
- ・親族に迷惑を掛けたくない。
- ・親族への連絡はお願いしたい。
- ・是非お願いしたい。

50%が没後支援サービスを利用したいと考えており、利用すると回答した 45 世帯の内訳は、独居 30 世帯、夫婦のみ 7 世帯、兄弟姉妹 2 世帯、子と同居 4 世帯、施設入所 2 世帯である。市内・都内に親族がいても負担をかけたくない、親族が高齢である、障害があるという理由で、福祉公社に没後の対応を依頼したいと考えている。

利用しないと答えた方で理由の記入がある 31 世帯は、親族が行うとしている。

「親族ができない部分を公社が行ってほしい。」というような意見もあり、親族と公社との役割分担も含め、没後支援内容を明確にすることが必要である。

「地域福祉権利擁護事業を利用する」「つながりサポートを利用する」と回答した世帯でオプションサービスを利用すると回答した世帯（n=90）

**問7** 「随時訪問サービス」についてお伺いいたします。（n=90）

ソーシャルワーカーが定期訪問以外に、ご利用者様の必要に応じて訪問し日常生活の相談等必要な支援を行います。このサービスをご利用したいとお考えですか？

ア、利用する

イ、利用しない

理由 1、特に頼みたいことがない 2、その他（ \_\_\_\_\_ ）

ご意見がございましたらご記入ください

ア 利用する 67 世帯（75%）

イ 利用しない 23 世帯

<利用しない理由>

- ・特に頼みたいことがない（4）

<意見>

- ・いろいろの支援事業が将来必要となるので、公社とのつながりを保持していきたい。
- ・頼みたいことがあったら利用する。
- ・3カ月に1回で十分である。
- ・ソーシャルワーカーの訪問が3カ月に1回では少なすぎる、月1回は顔を見ていただきたい。
- ・オプションサービス（入院入所・緊急支援・随時訪問）の利用料金が1時間4,000円というのが高いのではないか。

75%の利用者が随時訪問を利用するとしており、定期訪問以外の利用を希望されている。

特に頼みたいことがないとする利用者も、「頼みたいときに頼める人がいる安心」が必要と感じている。

現有償在宅福祉サービス利用者には「月1万円でいざというときも含めて支援します。」という定額の利用料金で、包括的に支援される安心感が浸透している。

現行サービスの利用頻度から考えれば、訪問サービスは月2回未満であり、つながりサポートの基本サービス料金とオプションサービス料金をあわせても、新サービス利用料は、現行サービス利用料と大きな差はないが、時間単位の出来高払いとなることで、負担感を感じるのではないかと推測される。

問8 平成27年4月から平成29年3月末までは、現在の有償在宅福祉サービス及び権利擁護事業を利用することもできますが、どちらのサービスを利用したいですか。(n=99)

ア、現在のサービスを引き続き利用する。

イ、新規事業を利用する。

ウ、平成27年4月以降、福祉公社のサービスは利用しない。

ご意見がございましたらご記入ください

ア 現在のサービスを利用する 68世帯 (69%)

イ 新サービスを利用したい 23世帯 (23%)

ウ 利用しない 0世帯

※サービス利用を考慮中という世帯が8世帯ある。

#### <意見>

- ・権利擁護事業が有償在宅福祉サービスよりも廉価に利用できるのであれば、前者を選択する。
- ・現在のサービスを3年利用した後、新サービスに移行する。
- ・現行サービスを利用して3年経過した段階でどうするかを決めたい。
- ・今までのサービスを受けさせて頂きたいと考えておりますが、いらしていただいた折に、ご相談をさせていただきます。

回答者全員が公社との契約継続を希望している。その内69%は経過措置を利用して現行サービスを利用したい意思を持つ。今のサービスに不満があるわけではなく、また、高齢者は変化を好まないということも加味し、現行サービスを利用できる期間はそのまま利用したいという気持ちが強いと思われる。8%の利用者が、新サービスへの移行を思案中で、新規サービスの状況をみながら検討するという利用者もいる。また、23%は「是非利用したい。」「頻繁な訪問はいらないので安くていい」等、来年度から直ちに利用したいという利用者である。

問9 前述の「緊急時の支援」「入院入所時の費用管理サービス」「没後支援」「随時訪問」以外に、お困りのことはございませんか？また、皆様はどのようなサービスがあるとよいとお考えでしょうか？ご意見等ございましたら下記にご記入お願いいたします。

※ その他、福祉公社へのご意見・ご要望等ございましたら、下記にご記入お願いいたします。

有償在宅福祉サービス全体的意見：

・公社サービスの改革案は民間に出来ることは民間に移行するという含めてとても良い改革案だと思います。公社が財政的に安泰して末永く支援していただけることを望んでおります。

・介護保険の運用が始まり、公社の有償在宅サービスの役目は終わったということのようですが、公社立ち上がりの時の職員の皆さんの志はどうぞ受け継いでください。民間のサービスは玉石混合で、不安です。第二の家族のような安心を与えてくれた公社の精神を続けてくださいますよう。

・公社の経営も大変でしょうが、ユーザー志向の気持ちをお忘れないように願います。

・いろいろな高齢者がいますから、今回のような新規事業への変更も仕方のない事かと思いますが、高齢者の方にとって、だんだん不安になってゆく日を見守り、一緒に歩んでくれるパートナーとしての福祉公社を頼りにされていた方も多いかと思います。ビジネスライクな方法はサービスを受ける側にも提供する側にもわかりにくく面倒な様にも見えます。

つながりサポートでは廃止予定の看護師・協力員に対する意見：

○看護師

- ・つながりサポートでも、看護師サービスを受けたい。
- ・看護師には来てほしい。
- ・看護婦の電話相談はやってほしい。

○協力員

- ・協力員は引き続きお願いしたい。
- ・協力員サービスを利用し続けたい。
- ・今、協力員に来てもらっているが、新制度にも協力員制度を残してほしい。
- ・協力員制度を続けてほしい
- ・協力員サービスはなくさないでほしい。
- ・現在おねがいしている協力員さんに引き続きおたのみしたいと思っており、又別個にお願いできますでしょうかお伺いしたいです。
- ・家の片付けで、力仕事のような部分でサポートしていただけたら嬉しいです。シルバー人材には頼みたくないです。

### Ⅲ 考察

#### (1) 利用料金と包括的サービス提供

現行サービスの利用頻度から考えれば、訪問サービスは月2回未満であり、つながりサポートの基本サービス料金とオプションサービス料金をあわせても、現行サービス利用料と大きな差はない。しかし、利用料1時間4,000円の料金では高いと感じられる方もあり、サービス利用にあたってその都度4,000円がかかることによる心理的負担感があることが考えられる。

一方で「家族のような安心感を与えてくれている福祉公社、だんだん不安になってゆく日を見守り、一緒に歩んでくれるパートナーとしての福祉公社」への期待が寄せられており、これまでの有償在宅福祉サービスによる包括的なサービスによる安心感が大きいことも分かった。また、看護師による相談の継続を求める声もあり、利用者にとっては大きな安心感となっている。看護師を含む専門職員が随時電話等による相談や関係機関との調整機能等に応じることで、利用者が包括的な安心感を得られるサービスの必要性が感じられる。

また、複数世帯においては、現行サービスが世帯単位の料金設定であったため、料金が高額になることでの不安感があることが分かった。

#### (2) 協力員制度

市の福祉資金貸付制度見直し検討委員会は「介護保険の導入により、有償在宅福祉サービス事業の個別サービス（家事援助・介護サービス）の需要は減少した。同様のサービスは他の民間事業者でも行っているため、今後個別サービスを提供していく必要性は低いと考える。」と提言した。しかし、アンケートでは協力員制度の継続を求める意見がみられた。これは、慣れた協力員に引き続きサービス提供をお願いしたいという事と、サービス単価が安価である事が理由と考えられる。

現在、民間の訪問介護事業所も増え、サービス提供は容易に代替可能になってきている。また、協力員登録者は57名で、内活動者は22名である。平均年齢も66歳を超え高齢化が進んでおり、新規の協力員確保も難しい等の状況から協力員制度は廃止する。しかしながら、現行の協力員利用世帯については制度廃止後のサービスを支援していくことが望ましい。

但し、今後、要支援者へのサービスや介護保険による訪問介護（日常生活援助）の適用が制約される等の場合、協力員制度の根底にある「市民相互扶助の精神」による家事援助サービスは、それを補充補完する役割を担うと考える。広く市民を対象にした、市民が担い手となる家事援助制度や入院時・入所時の日用品の買い物、電球の交換等の軽微な援助サービスを構築することは、全市的な課題である。

#### (3) 預託金について

アンケートでは預託金について詳しく説明してもらいたいという意見が寄せられた。

預託金は、オプションサービスを提供するために福祉公社が預かり、受任事務終了後、清算して相続人等へ返却する預かり金である。サービス内容（入院援助と没後事務処理）により金額は変わることもあり、アンケートの際、預託金について詳しい説明がなかったためわかりづらい面があった。詳しい説明とともに出来るだけわかりやすい内容に改めていく必要がある。