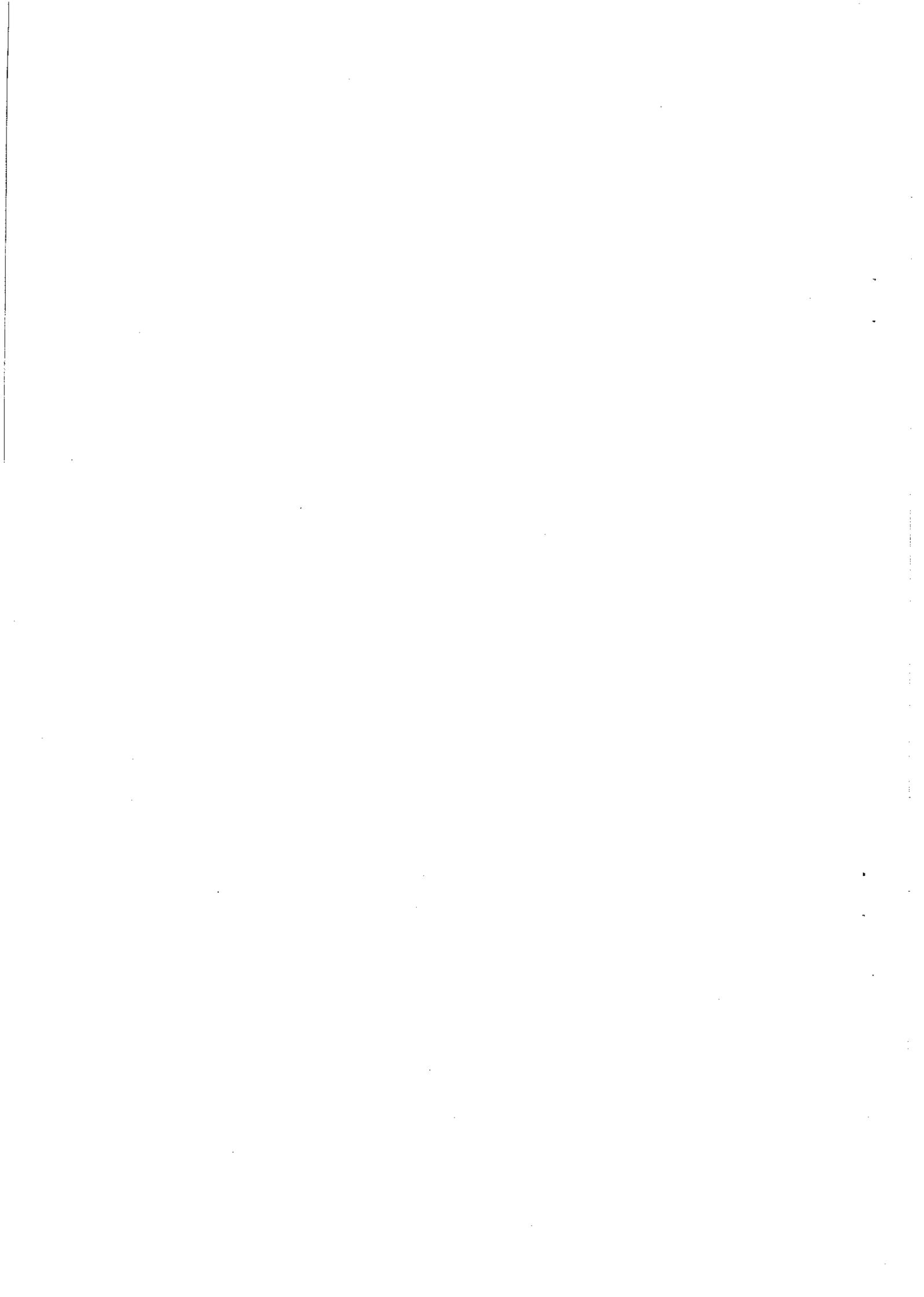


有償在宅福祉サービス  
利用者調査

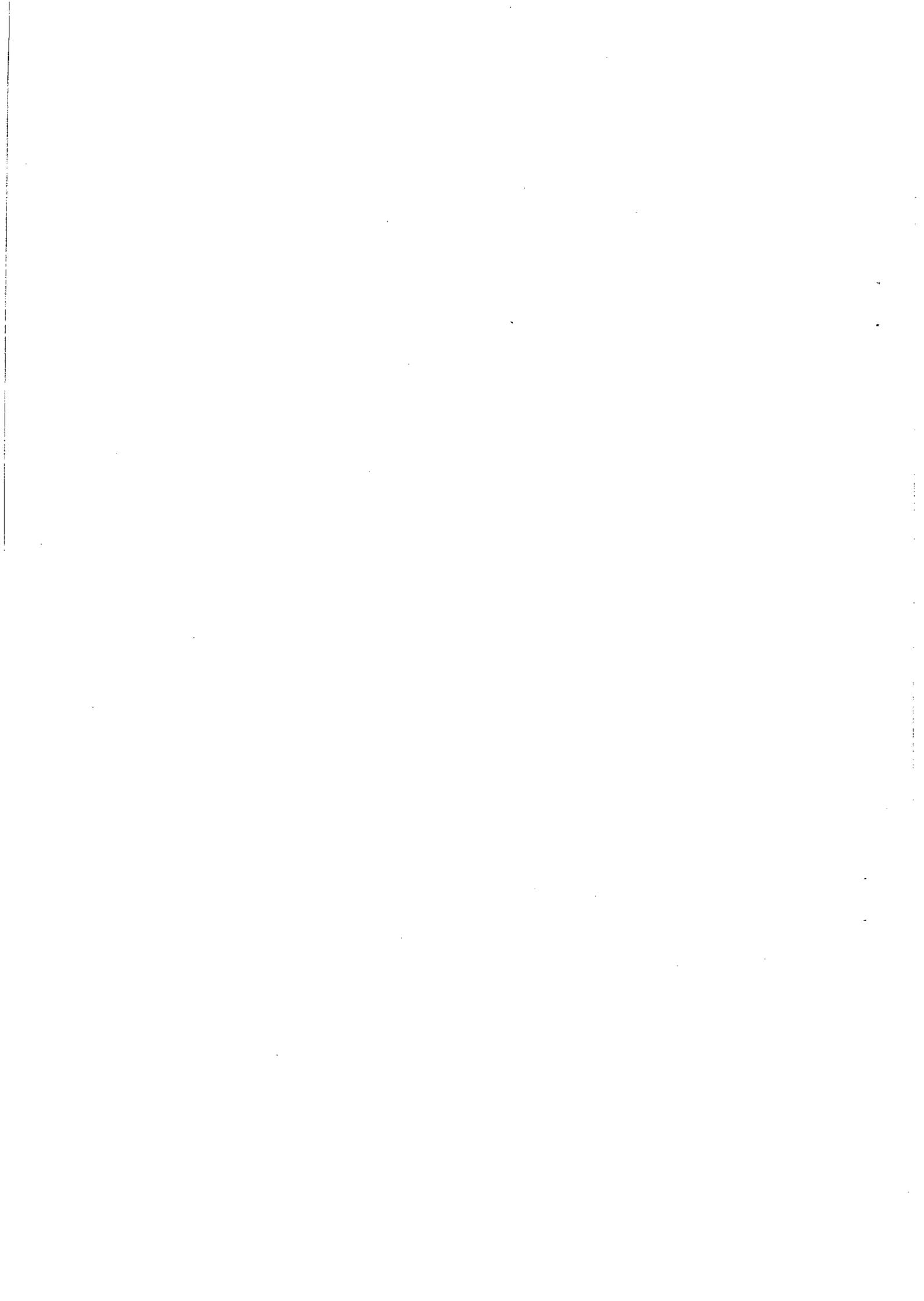
平成17年10月

財団法人 武蔵野市福祉公社



# 目 次

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| <b>調査の概要</b> .....                 | 1  |
| 1 調査の目的 .....                      | 1  |
| 2 調査の内容 .....                      | 1  |
| 3 調査要領 .....                       | 1  |
| 4 回収結果 .....                       | 1  |
| <br>                               |    |
| <b>有償在宅福祉サービス利用者調査 調査結果</b>        |    |
| I 利用者 Q1～Q9 .....                  | 5  |
| II 福祉公社 Q10～Q19 .....              | 9  |
| III 基本サービス Q20～Q36 .....           | 13 |
| IV 協力員による家事援助・介護サービス Q37～Q43 ..... | 21 |
| V 職員の態度・対応 Q44 .....               | 24 |
| VI 権利擁護サービス Q45～Q49 .....          | 25 |
| VII 福祉資金貸付サービス Q50～Q54 .....       | 26 |
| VIII 今後、希望するサービス Q55 .....         | 27 |
| IX 全般的なこと Q56～Q59 .....            | 28 |
| <br>                               |    |
| <b>有償在宅福祉サービス利用者調査 調査票</b> .....   | 35 |



## 調査の概要

### 1 調査の目的

有償在宅福祉サービス利用者の公社のサービスに対する意識、評価や新たなニーズなどを把握し、有償在宅福祉サービス事業のあり方研究会の資料とすると共に、この結果を今後の事業運営に反映させる。

### 2 調査の内容

- 利用者について
- 福祉公社について
- 基本サービスについて
- 協力員による家事援助・介護サービスについて
- 職員の態度・対応について
- 権利擁護サービスについて
- 福祉資金貸付サービスについて
- 今後、希望するサービスについて
- その他、全般的なことについて

### 3 調査要領

- (1) 調査対象 平成 17 年 6 月 30 日（木）現在の有償在宅サービス利用者 228 名の内 170 名を抽出（抽出率 74.6%）。
- (2) 調査方法 郵送発送、郵送回収（一部、直接回収）
- (3) 実施時期 平成 17 年 6 月 30 日（木）から 7 月 20 日（水）まで

### 4 回収結果

有効回答数 108 件（有効回収率 63.5%）



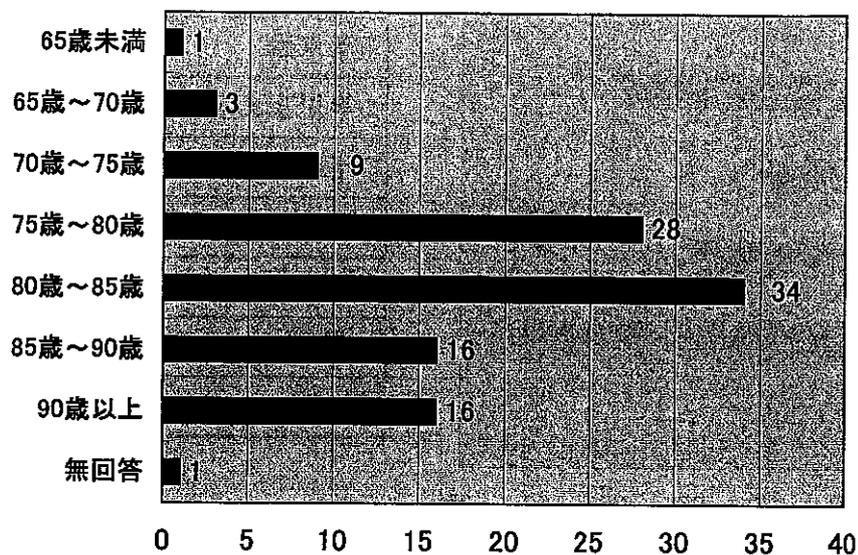
有償在宅福祉サービス利用者調査

調 査 結 果



# I 利用者

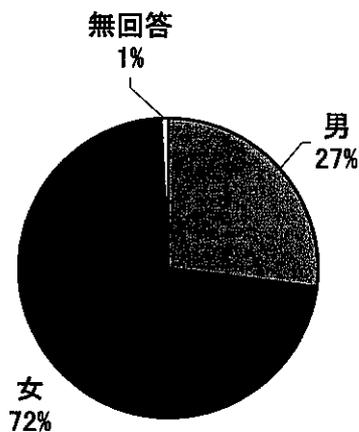
## Q1 年齢別



|         |     |      |
|---------|-----|------|
| 65歳未満   | 1   | 1%   |
| 65歳～70歳 | 3   | 3%   |
| 70歳～75歳 | 9   | 8%   |
| 75歳～80歳 | 28  | 26%  |
| 80歳～85歳 | 34  | 31%  |
| 85歳～90歳 | 16  | 15%  |
| 90歳以上   | 16  | 15%  |
| 無回答     | 1   | 1%   |
| 合計      | 108 | 100% |

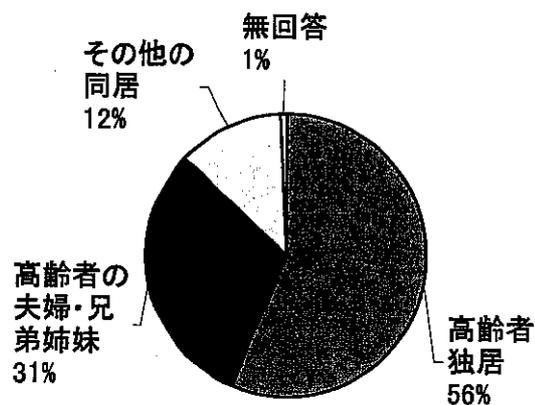
※ 後期高齢者(75歳以上)が全体の87%を占めている。

## Q2 男女別



|     |     |      |
|-----|-----|------|
| 男性  | 29  | 27%  |
| 女性  | 78  | 72%  |
| 無回答 | 1   | 1%   |
| 合計  | 108 | 100% |

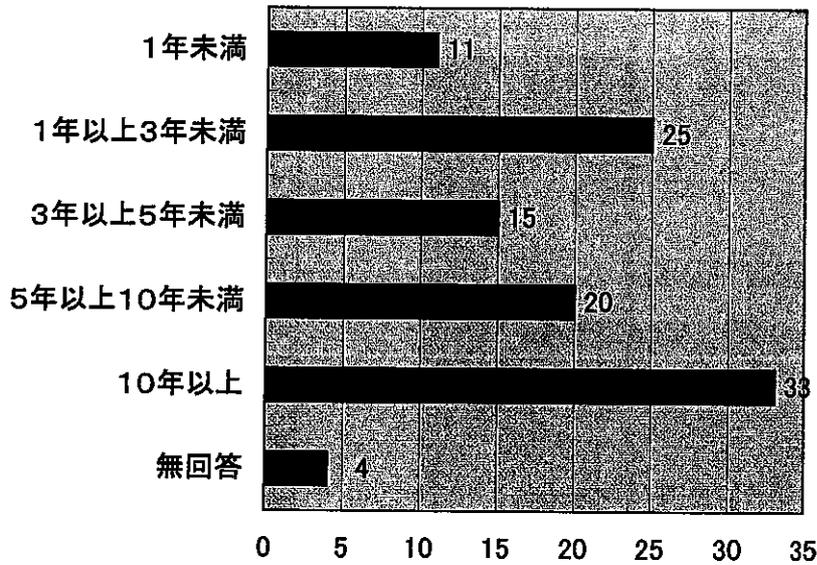
## Q3 世帯構成



|             |     |      |
|-------------|-----|------|
| 高齢者独居       | 61  | 56%  |
| 高齢者の夫婦・兄弟姉妹 | 33  | 31%  |
| その他の同居      | 13  | 12%  |
| 無回答         | 1   | 1%   |
| 合計          | 108 | 100% |

※ 女性の利用者が全体の70%を、独居高齢者が半数を占めている。

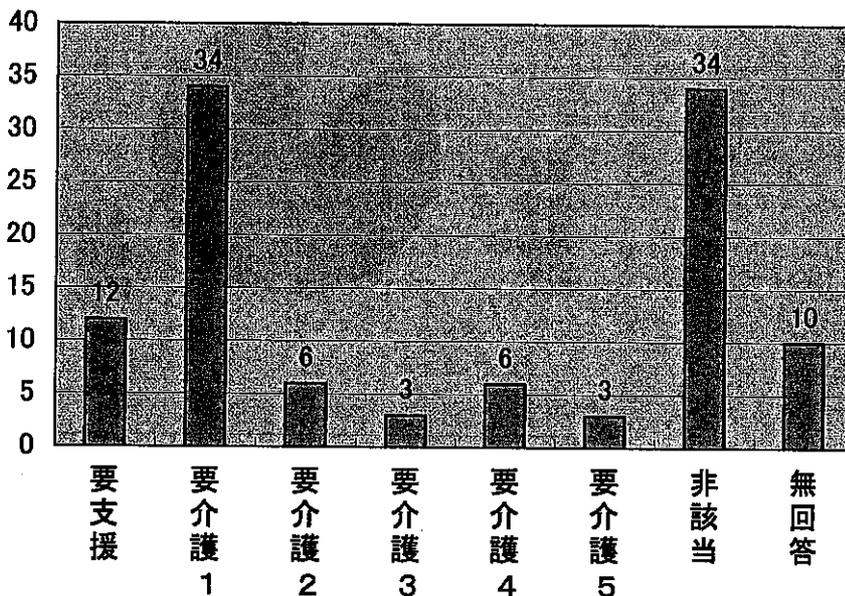
### Q4 有償在宅福祉サービスの利用年数



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| 1年未満      | 11  | 10%  |
| 1年以上3年未満  | 25  | 23%  |
| 3年以上5年未満  | 15  | 14%  |
| 5年以上10年未満 | 20  | 19%  |
| 10年以上     | 33  | 30%  |
| 無回答       | 4   | 4%   |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 利用年数が「3年未満」の利用者は36%、「3年以上10年未満」が35%、「10年以上」が33%で、5年以上の利用者が過半数を占めている。

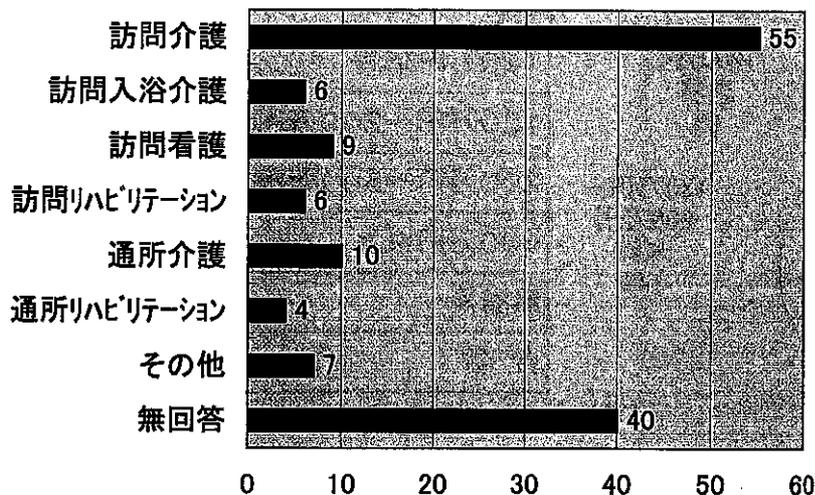
### Q5 要介護度別



|      |     |      |
|------|-----|------|
| 要支援  | 12  | 11%  |
| 要介護1 | 34  | 31%  |
| 要介護2 | 6   | 6%   |
| 要介護3 | 3   | 3%   |
| 要介護4 | 6   | 6%   |
| 要介護5 | 3   | 3%   |
| 非該当  | 34  | 31%  |
| 無回答  | 10  | 9%   |
| 合計   | 108 | 100% |

※ 要介護認定を受けている利用者が全体の60%を占めている。

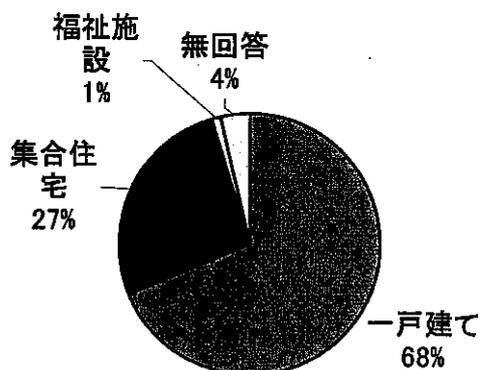
### Q6 介護保険サービス利用別



|             |     |      |
|-------------|-----|------|
| 訪問介護        | 55  | 40%  |
| 訪問入浴介護      | 6   | 4%   |
| 訪問看護        | 9   | 7%   |
| 訪問リハビリテーション | 6   | 4%   |
| 通所介護        | 10  | 8%   |
| 通所リハビリテーション | 4   | 3%   |
| その他         | 7   | 5%   |
| 無回答         | 40  | 29%  |
| 合計          | 137 | 100% |

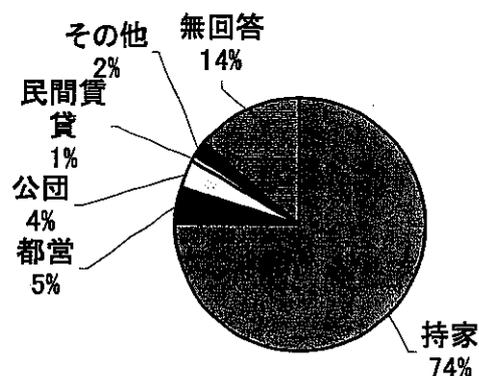
※ 訪問介護利用者が4割に上っており、他のサービスとの組み合わせは通所介護、訪問看護の順になっている。

### Q7-1 住宅種別



|      |     |      |
|------|-----|------|
| 一戸建て | 74  | 68%  |
| 集合住宅 | 29  | 27%  |
| 福祉施設 | 1   | 1%   |
| 無回答  | 4   | 4%   |
| 合計   | 108 | 100% |

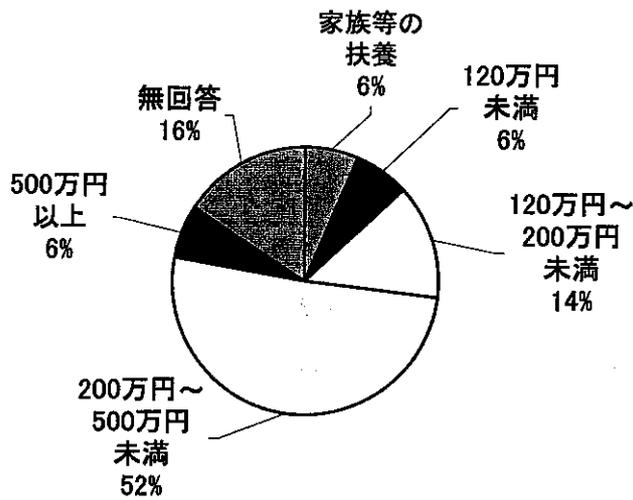
### Q7-2 持家率



|      |     |      |
|------|-----|------|
| 持家   | 81  | 74%  |
| 都営   | 5   | 5%   |
| 公団   | 4   | 4%   |
| 民間賃貸 | 1   | 1%   |
| その他  | 2   | 2%   |
| 無回答  | 15  | 14%  |
| 合計   | 108 | 100% |

※ 一戸建ての割合が68%、持家の割合が74%と、持家率が高い。

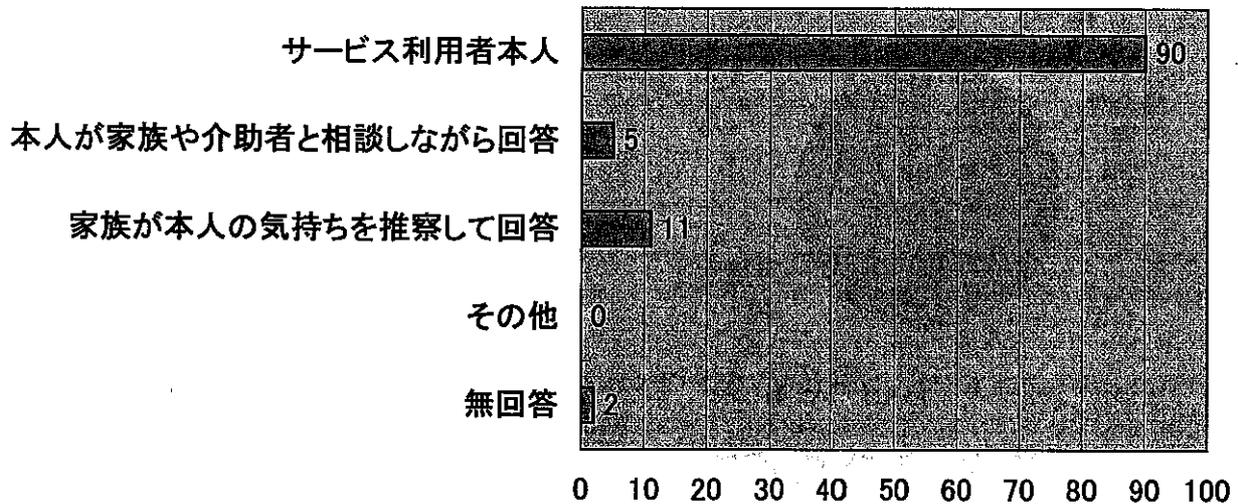
**Q8 年収別**



|               |     |      |
|---------------|-----|------|
| 家族等の扶養        | 7   | 6%   |
| 120万円未満       | 7   | 6%   |
| 120万円～200万円未満 | 15  | 14%  |
| 200万円～500万円未満 | 55  | 52%  |
| 500万円以上       | 7   | 6%   |
| 無回答           | 17  | 16%  |
| 合計            | 108 | 100% |

※ 年収200万円以上500万円未満の利用者が半数を上回っている。500万円以上の高所得者も6%おり、平均的な武蔵野市民の加入状況となっている。

**Q9 回答者別**



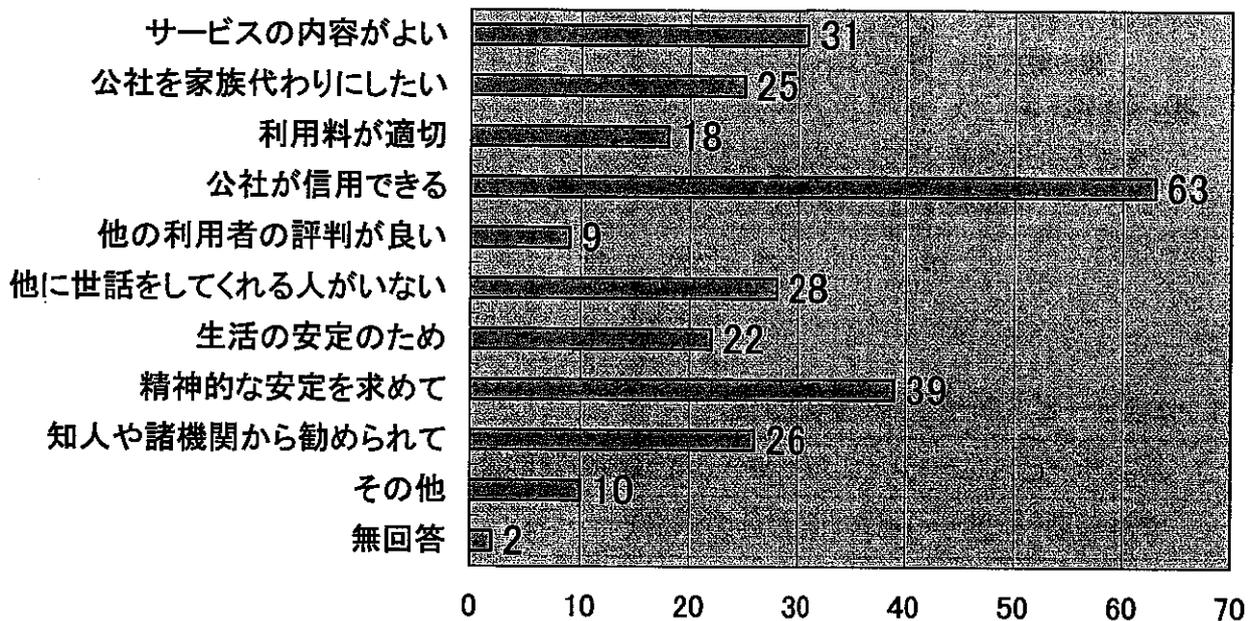
**Q9 今回、調査票に回答された方はどなたですか？**

|                    |     |      |
|--------------------|-----|------|
| サービス利用者本人          | 90  | 83%  |
| 本人が家族や介助者と相談しながら回答 | 5   | 5%   |
| 家族が本人の気持ちを推察して回答   | 11  | 10%  |
| その他                | 0   | 0%   |
| 無回答                | 2   | 2%   |
| 合計                 | 108 | 100% |

※ 今回のアンケートに8割を超える利用者が自ら回答している。

## II 福祉公社

### Q10 有償在宅福祉サービスを利用した動機



### Q10 有償在宅サービスを利用した動機（複数回答）

|                 |    |     |               |     |      |
|-----------------|----|-----|---------------|-----|------|
| サービスの内容がよい      | 31 | 11% | 生活の安定のため      | 22  | 8%   |
| 公社を家族代わりにしたい    | 25 | 9%  | 精神的な安定を求めて    | 39  | 14%  |
| 利用料が適切          | 18 | 7%  | 知人や諸機関から勧められて | 26  | 10%  |
| 公社が信用できる        | 63 | 23% | その他           | 10  | 4%   |
| 他の利用者の評判が良い     | 9  | 3%  | 無回答           | 2   | 1%   |
| 他に世話をしてくれる人がいない | 28 | 10% | 合計            | 273 | 100% |

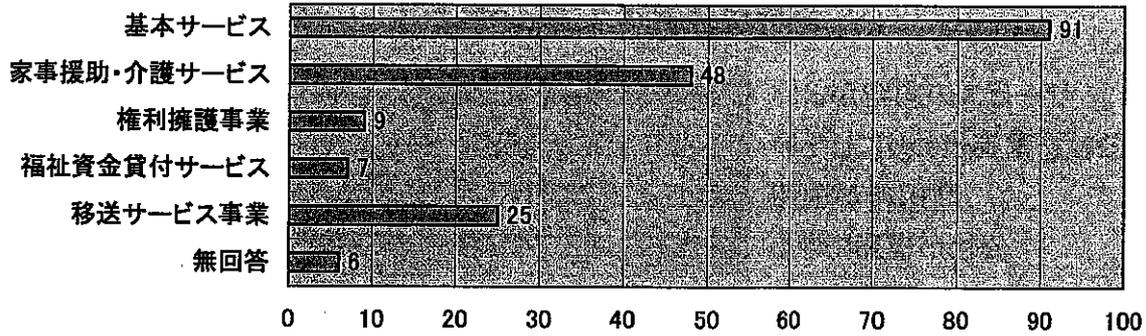
### Q10のその他の主な内容

1. 公社の設立の趣旨に賛同して
2. 妻が身体障害者となったため
3. 利用したいサービスがあるため
4. 市報を見て
5. 他に利用する機関がなかったため

※ 公社の信用度の高さが利用動機の中で最も多い。

※ 「公社を家族代わりにしたい」、「他に世話をしてくれる人がいない」、「精神的な安定を求めて」を選択した利用者が33%おり、公社の家族機能への期待の大きさを示している。

### Q11 公社サービス利用状況



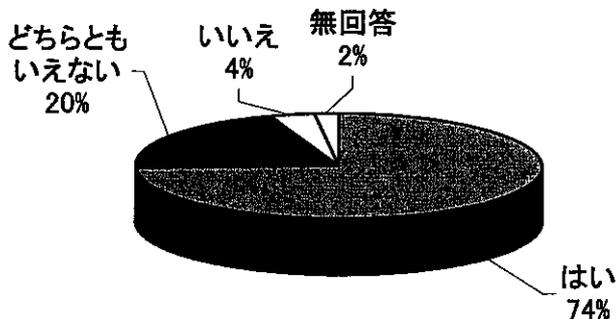
### Q11 公社サービス利用状況(複数回答)

|                                    |     |      |
|------------------------------------|-----|------|
| 1 基本サービス(ソーシャルワーカー、看護師の訪問及び緊急時の対応) | 91  | 49%  |
| 2 家事援助・介護サービス(協力員の派遣)              | 48  | 26%  |
| 3 権利擁護事業                           | 9   | 5%   |
| 4 福祉資金貸付サービス                       | 7   | 4%   |
| 5 移送サービス(レモンキャブ)事業                 | 25  | 13%  |
| 6 無回答                              | 6   | 3%   |
| 合計                                 | 186 | 100% |

※ 「基本サービス」のみの利用者が49%、協力員派遣の利用者は26%となっている。

※ 協力員派遣の利用者が減ってきているのは、介護保険の影響か。

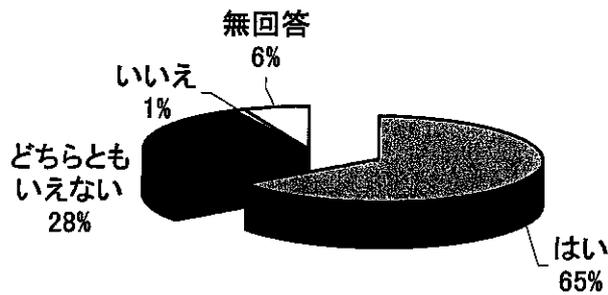
### Q12 サービスに関し十分な説明があったか



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 80  | 74%  |
| どちらともいえない | 22  | 20%  |
| いいえ       | 4   | 4%   |
| 無回答       | 2   | 2%   |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 74%の利用者がきちんと説明を受けたが、「いいえ」が4%いる。説明責任を果たす努力が必要である。

**Q13 公社サービスの利用により生活がよくなったか**



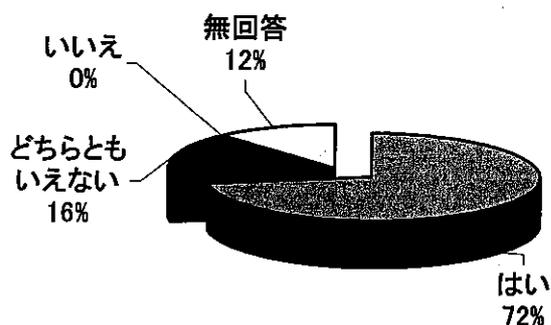
|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 70  | 65%  |
| どちらともいえない | 30  | 28%  |
| いいえ       | 1   | 1%   |
| 無回答       | 7   | 6%   |
| 合計        | 108 | 100% |

**Q14 「はい」と答えた主な理由**

- 1 心理的に安心感があるような気分がいたします。
- 2 今は特別障害はありませんが、いざという時の為に安心していられる。
- 3 弁当(食事支援)、医療介護などに関する地域に密着したアドバイス。
- 4 ソーシャルワーカーは相談相手になって下さった。看護師が非常時に助けてくださった。
- 5 独り暮らしの寂しい生活の時、何か起きた時、公社がいて下さる安心感。
- 6 入退院の時病院まで送ってくれる
- 7 家族の負担が軽くなったこと。困った時にご相談できること。
- 8 家事代行がありがたい。公社サービスを受け始めた当初の驚きは家がきれいになったこと。
- 9 精神的な支え。レモンキャブにより身体の具合の悪い時、すごく助かります。
- 10 日常生活が安心して送れるようになりました。
- 11 加齢により、重い物が持てない時、高い所に手が届かない時等に手助けしていただき嬉しい。
- 12 日常問題の解決に力になってくださること。
- 13 食事の環境がよくなり安心です。
- 14 居室清掃、外部コミュニケーションと情報の入手。身体介護。
- 15 病院について行って下さるので安心。介護保険がまだ使えませんので家事援助は助かります。
- 16 生活の安定。公社が家族代わりになってくれているので精神的にとても楽になってきました。
- 17 入院費の支払い、通院付添及び介助。
- 18 資金貸付けを受けるようになり生活が安定しました。

※ 生活が良くなったと答えた利用者が65%いるものの、28%が「どちらともいえない」、1%が「いいえ」と答えている。サービスに対するモニタリングを実施し、質の向上を図る努力が必要である。

**Q15 公社は利用者の意思を尊重しているか**



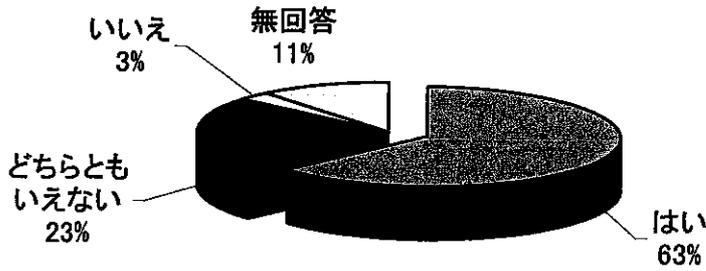
|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 78  | 72%  |
| どちらともいえない | 17  | 16%  |
| いいえ       | 0   | 0%   |
| 無回答       | 13  | 12%  |
| 合計        | 108 | 100% |

**Q16 「はい」と答えた主な理由**

- 1 具体的な決定にあたって話をよく聞いて下さる点など。
- 2 サービスの希望が叶うよう努力して下さいますのでありがたいです。
- 3 今までには必ずしもそうではなかったが、17年度6月よりの会社の前向きな姿勢に希望をつなぎます。
- 4 生活状況、家族の気持ちを理解して頂いている。
- 5 こちらの気持ちを聞いてそれを第一に考えて下さること。
- 6 困っている時などすぐ処理して下さいました。
- 7 生活上の安心感。
- 8 話をよく聞いて下さるし、質問に対してよく答えて下さる。
- 9 心からの笑顔で気持ちよく行動して下さいのため。
- 10 必要な時に必要な事を提供してくれる。
- 11 何年も協力員さんの態度、言葉遣いが変わらない、また仕事の面でも陰日向なくよくしてくれる。
- 12 頼んだことを気持ちよくやってくれる。
- 13 何か起きればすぐに応じて来てくださること。
- 14 安心していろいろなことが話せます。
- 15 まず優しく気を遣ってくださる。
- 16 ソーシャルワーカーさん、看護師さんが親切に相談にのってくださり、急病の際に対応していただき家族のいない私にとりましては何よりの心の支えでございます。いつも感謝しております。

※ 7割の利用者が「はい」と答えている。利用者意思の尊重は、いかなる場合にも優先されなければならないものであり、更に徹底していく必要がある。

**Q17 不満や要望を会社に  
伝えられるか**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 68  | 63%  |
| どちらともいえない | 25  | 23%  |
| いいえ       | 3   | 3%   |
| 無回答       | 12  | 11%  |
| 合計        | 108 | 100% |

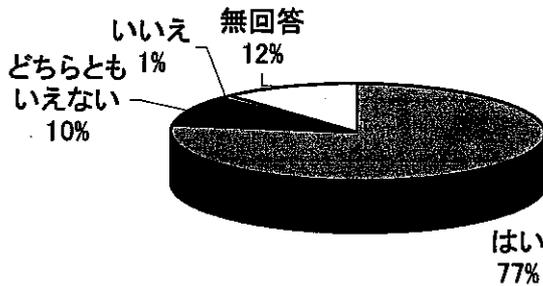
**Q18 「はい」と答えた主な理由**

- 1 お忙しいのではないかと、ちょっと遠慮してしまいます
- 2 言いにくい感じがしている

※ 不満等を会社に率直に言えない利用者が37%に上ることは憂慮すべきことである。

※ 代弁機能を果たすため、利用者の声を引き出す努力が必要である。

**Q19 不満・要望への対応  
に対する満足度**



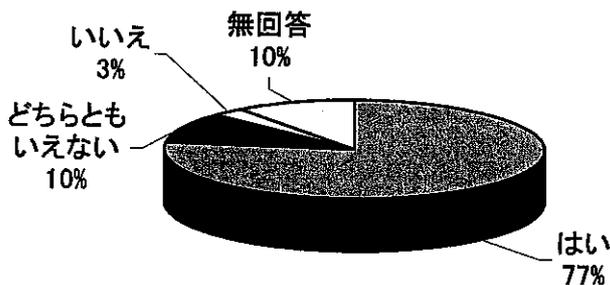
|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 83  | 77%  |
| どちらともいえない | 11  | 10%  |
| いいえ       | 1   | 1%   |
| 無回答       | 13  | 12%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 77%の利用者が会社の対応に満足しているが、「いいえ」の利用者も皆無ではない。

※ 顧客満足度調査のようなものも検討すべきである。

**Ⅲ 基本サービス**

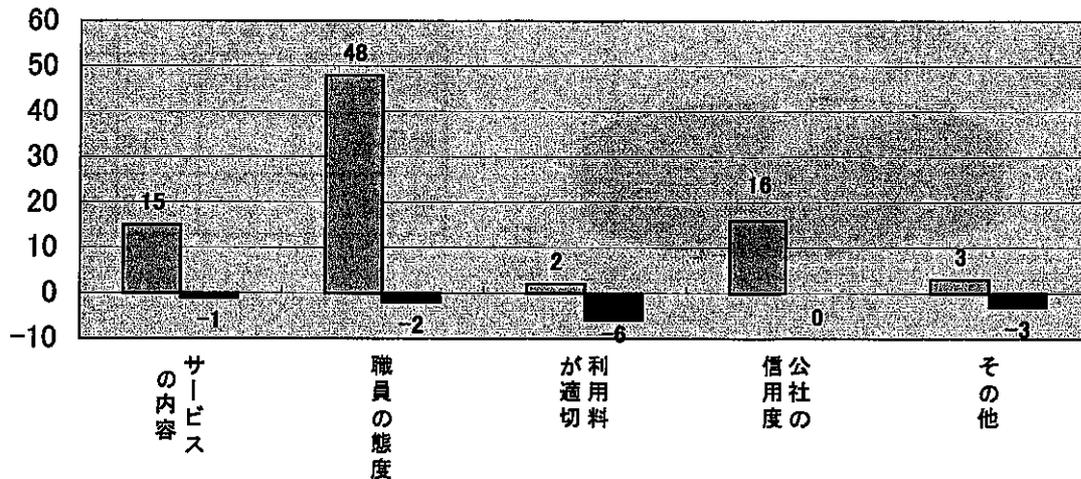
**Q20 基本サービス満足度**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 83  | 77%  |
| どちらともいえない | 11  | 10%  |
| いいえ       | 3   | 3%   |
| 無回答       | 11  | 10%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 8割近くの利用者が「基本サービス」に満足している。

## Q21・22 基本サービスに満足している理由



### Q21

### Q22

|            |     |      |            |     |      |
|------------|-----|------|------------|-----|------|
| サービスの内容が良い | 15  | 14%  | サービスの内容が悪い | 1   | 1%   |
| 職員の態度が良い   | 48  | 44%  | 職員の態度が悪い   | 2   | 2%   |
| 利用料が適切     | 2   | 2%   | 利用料が高い     | 6   | 6%   |
| 公社が信用できる   | 16  | 15%  | 公社が信用できない  | 0   | 0%   |
| その他        | 3   | 3%   | その他        | 3   | 3%   |
| 無回答        | 24  | 22%  | 無回答        | 96  | 88%  |
| 合計         | 108 | 100% | 合計         | 108 | 100% |

#### Q21 その他の主な内容

- 1 緊急時に安心感がある。
- 2 態度がわかりやすくよくなってきた。今まではよくなかったが6月より少しずつよくなってきた。

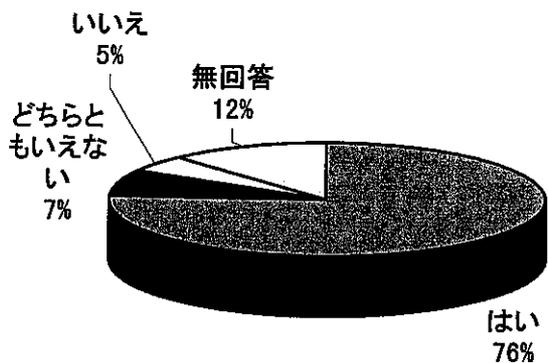
#### Q22 その他の主な内容

- 1 職員数が利用者に対して少ないように思う。
- 2 親しみがない。
- 3 土日の休日、事故の時困った。
- 4 過去に身体の不調を訴えた時、電話でアドバイスされただけで速やかな対応をして貰えなかった。
- 5 何をしてくれるのかよくわからなかった。

※ 職員の態度については概ね評価されている。

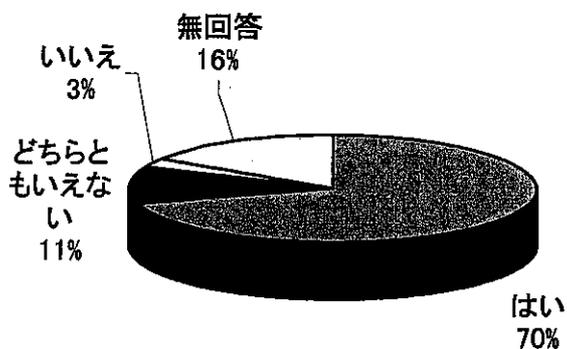
※ 今後は、第三者評価にも耐えられるよう、サービスの向上に努めたい。

**Q23 訪問は必要か**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 82  | 76%  |
| どちらともいえない | 8   | 7%   |
| いいえ       | 5   | 5%   |
| 無回答       | 13  | 12%  |
| 合計        | 108 | 100% |

**Q24 あなたの生活を支えている**

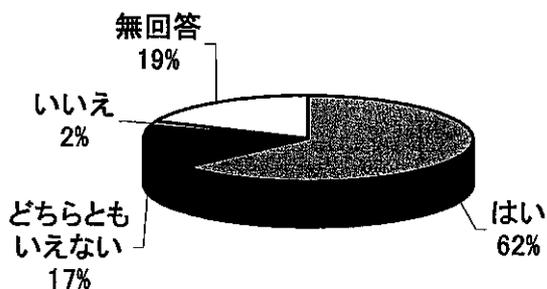


|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 76  | 70%  |
| どちらともいえない | 12  | 11%  |
| いいえ       | 3   | 3%   |
| 無回答       | 17  | 16%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ ソーシャルワーカーの訪問については76%の利用者が必要と答えている。また、7割の利用者が、ワーカーは自分の生活を支えてくれていると答えている。

※ その一方で「どちらとも…」 「無回答」が多く、これはワーカーの仕事の曖昧さからきているものと思われる。

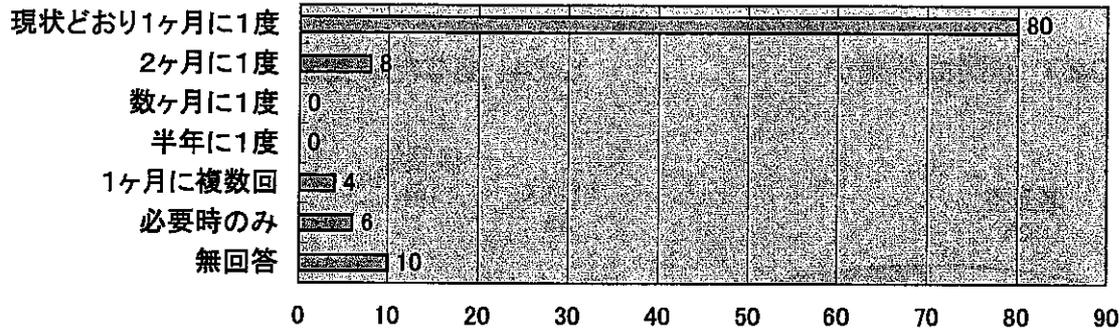
**Q25 利用者の意見を代弁し利益を保護してくれるか**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 68  | 62%  |
| どちらともいえない | 18  | 17%  |
| いいえ       | 2   | 2%   |
| 無回答       | 20  | 19%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 設問が難しかったせいかもしれないが、6割の利用者しか「はい」と答えていない。無回答も含め、4割の利用者に対して満足感を与えることのできる対応が望まれる。

## Q26 適度な訪問頻度

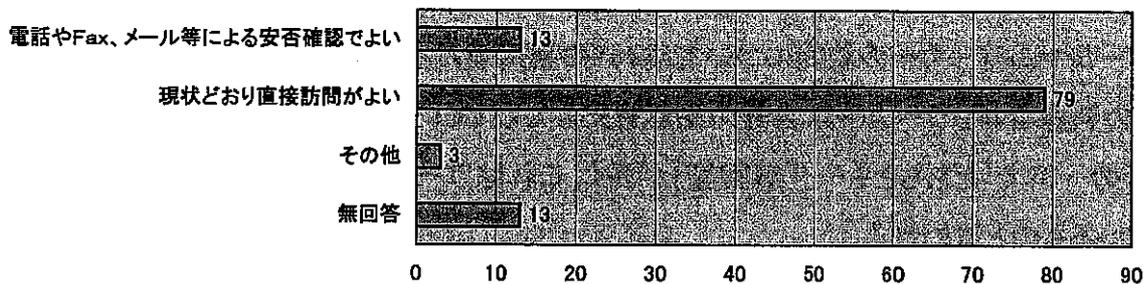


|             |    |     |
|-------------|----|-----|
| 現状どおり1ヶ月に1度 | 80 | 74% |
| 2ヶ月に1度      | 8  | 7%  |
| 数ヶ月に1度      | 0  | 0%  |
| 半年に1度       | 0  | 0%  |

|         |     |      |
|---------|-----|------|
| 1ヶ月に複数回 | 4   | 4%   |
| 必要時のみ   | 6   | 6%   |
| 無回答     | 10  | 9%   |
| 合計      | 108 | 100% |

※ 7割を超える利用者が月に1回の訪問を希望している。

## Q27 訪問方法



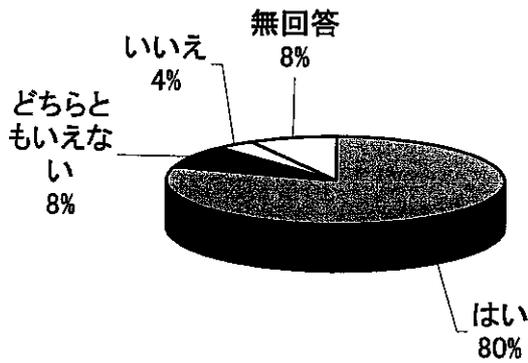
|                       |     |      |
|-----------------------|-----|------|
| 電話やFax、メール等による安否確認でよい | 13  | 12%  |
| 現状どおり直接訪問がよい          | 79  | 73%  |
| その他                   | 3   | 3%   |
| 無回答                   | 13  | 12%  |
| 合計                    | 108 | 100% |

### Q27 その他の主な内容

- 1 できれば当日でなく、前日に訪問予定時刻を知らせてほしい。
- 2 回数にこだわらなくてよい。
- 3 必要時に直接訪問がよい。

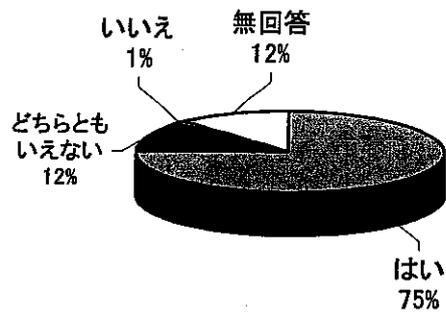
※ 7割を超える利用者が直接訪問を希望しているが、電話等による安否確認でよいと答えた利用者が1割以上おり、今後の訪問活動のあり方の参考になると思われる。

**Q28 看護師の訪問は必要か**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 86  | 80%  |
| どちらともいえない | 9   | 8%   |
| いいえ       | 4   | 4%   |
| 無回答       | 9   | 8%   |
| 合計        | 108 | 100% |

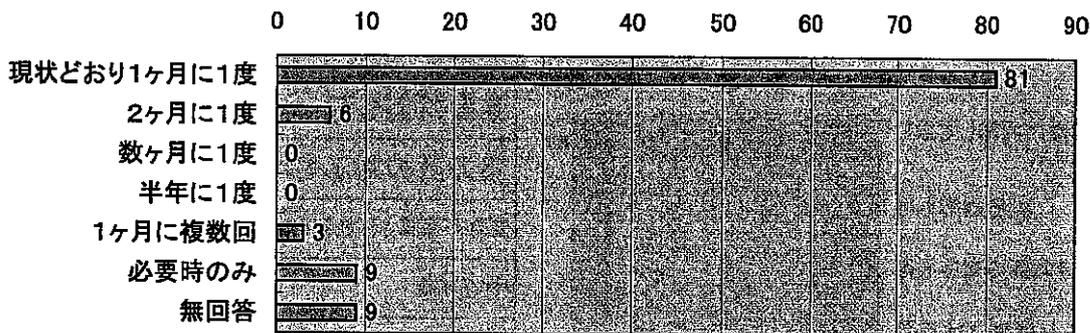
**Q29 看護師はあなたの生活を支えているか**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 81  | 75%  |
| どちらともいえない | 13  | 12%  |
| いいえ       | 1   | 1%   |
| 無回答       | 13  | 12%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 80%の利用者が看護師の訪問を必要としており、また、75%が看護師により生活を支えられていると回答している。ワーカーの76%、70%と比較しても、その必要度の高さが分かる。

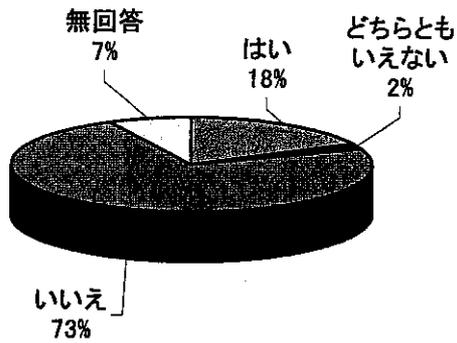
**Q30 適度な訪問頻度**



|             |    |     |         |     |      |
|-------------|----|-----|---------|-----|------|
| 現状どおり1ヶ月に1度 | 81 | 75% | 1ヶ月に複数回 | 3   | 3%   |
| 2ヶ月に1度      | 6  | 6%  | 必要時のみ   | 9   | 8%   |
| 数ヶ月に1度      | 0  | 0%  | 無回答     | 9   | 8%   |
| 半年に1度       | 0  | 0%  | 合計      | 108 | 100% |

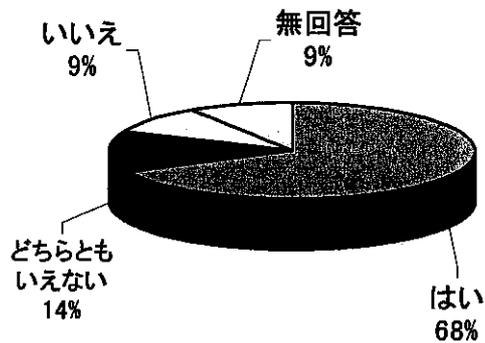
※ 75%の利用者が1か月に1度の訪問を希望している。必要時のみと回答した利用者は8%にとどまった。

**Q31 夜間・休日の  
緊急対応の依頼**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 19  | 18%  |
| どちらともいえない | 2   | 2%   |
| いいえ       | 79  | 73%  |
| 無回答       | 8   | 7%   |
| 合計        | 108 | 100% |

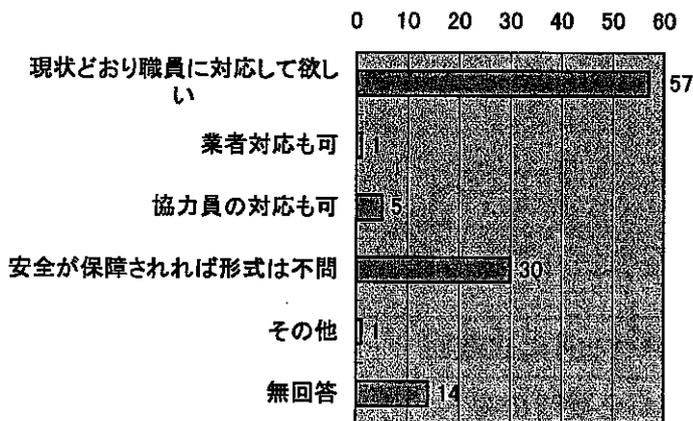
**Q32 夜間・休日の  
緊急対応の必要性**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 73  | 68%  |
| どちらともいえない | 15  | 14%  |
| いいえ       | 10  | 9%   |
| 無回答       | 10  | 9%   |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 緊急対応の依頼をしたことのある利用者は18%と少ないが、約7割の利用者がその必要性を認めている。

**Q33 緊急対応者について**

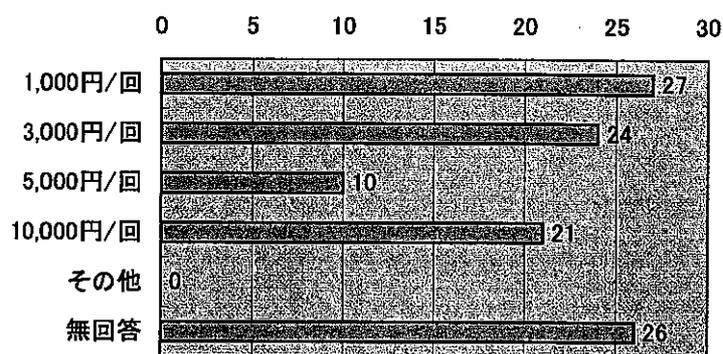


|                 |     |      |
|-----------------|-----|------|
| 現状どおり職員に対応して欲しい | 57  | 52%  |
| 業者対応も可          | 1   | 1%   |
| 協力員の対応も可        | 5   | 5%   |
| 安全が保障されれば形式は不問  | 30  | 28%  |
| その他             | 1   | 1%   |
| 無回答             | 14  | 13%  |
| 合計              | 108 | 100% |

※ 約半数の利用者は職員対応を希望している。

※ 3割を超える利用者が他の形式による対応でも可と回答していることから、今後の緊急対応のあり方について研究をしていく必要がある。

**Q34 緊急対応に係る別途利用料負担額について**



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| 1,000円/回  | 27  | 26%  |
| 3,000円/回  | 24  | 22%  |
| 5,000円/回  | 10  | 9%   |
| 10,000円/回 | 21  | 19%  |
| その他       | 0   | 0%   |
| 無回答       | 26  | 24%  |
| 合計        | 108 | 100% |

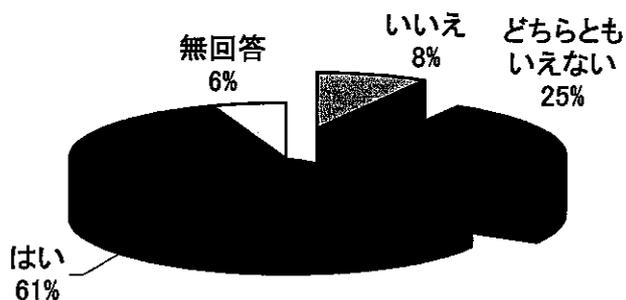
**Q34 「その他」の主な理由・意見**

- 1 事の重大さによるので金額は常識程度
- 2 1千円～5千円 依頼内容による
- 3 できるだけ実費
- 4 定額は不合理。軽・中・重の3ランクにしては？
- 5 月1万円の利用料金は緊急時対応の費用と考えている

※ 緊急対応時に別途、料金を徴収することについて、特に反対意見はなかった。

※ 金額については個々人により考えがさまざま、傾向性を把握することは困難であるが、「依頼の内容による」という意見が多かった。

**Q35 月額1万円は妥当か**

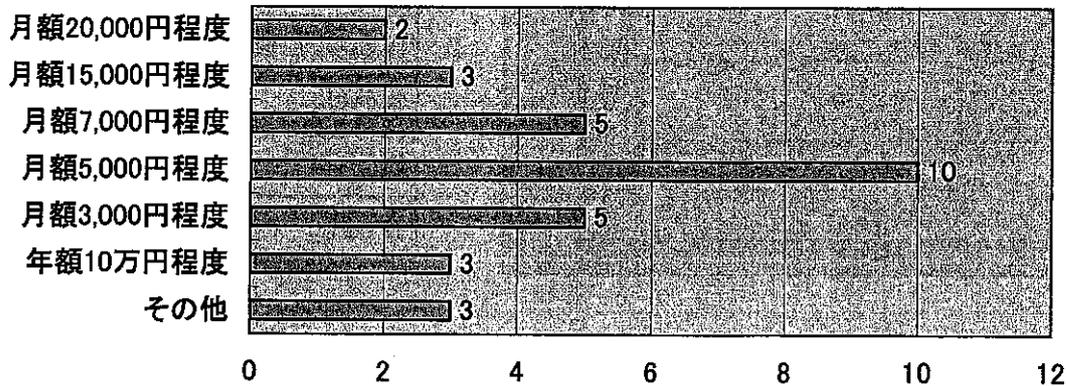


|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 66  | 61%  |
| どちらともいえない | 27  | 25%  |
| いいえ       | 9   | 8%   |
| 無回答       | 6   | 6%   |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 6割の利用者が妥当であると答えている。「どちらとも…」と回答している利用者は更なるサービスの向上を求めていると思われる。

Q36 Q35で「いいえ・どちらともいえない」と回答した利用者への質問

Q36 妥当な金額は？



|             |    |     |          |    |      |
|-------------|----|-----|----------|----|------|
| 月額20,000円程度 | 2  | 6%  | 年額10万円程度 | 3  | 8%   |
| 月額15,000円程度 | 3  | 8%  | その他      | 3  | 8%   |
| 月額7,000円程度  | 5  | 14% | 無回答      | 5  | 14%  |
| 月額5,000円程度  | 10 | 28% | 合計       | 36 | 100% |
| 月額3,000円程度  | 5  | 14% |          |    |      |

Q36 その他の内容

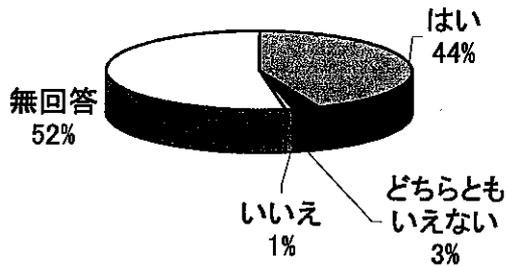
- 1 契約内容がよくなれば少々高くてもよい。
- 2 現在は月一度書類の手続きだけなので月5,000円位が希望。
- 3 入退院等があった時は臨時に徴収すればよい。
- 4 3クラス以上の細分化は価格表化してほしい。
- 5 分割例 A. 5,000 B. 10,000 C. 15,000
- 6 現在は3か月に1回程度の金銭借用のみ。それで1万円は高すぎる。
- 7 保険料と思って払っているが、これもサービスの中味を三階層くらいに分けてはどうか？

※ 月額3,000円から7,000円が妥当、と回答した利用者が全体の56%を占めている。  
15,000円以上と回答した人も14%いる。

※ 段階的な料金体系を望む声や、内容が良ければ少々高くてもよいという回答があり、今後研究していく必要がある。

#### IV 協力員による家事援助・介護サービス

Q37 家事援助・介護サービス満足度



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 47  | 44%  |
| どちらともいえない | 3   | 3%   |
| いいえ       | 1   | 1%   |
| 無回答       | 57  | 52%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 無回答の利用者は協力員の派遣を受けていない利用者が大半である。

※ 家事援助・介護サービスの満足度はかなり高い(92%)。

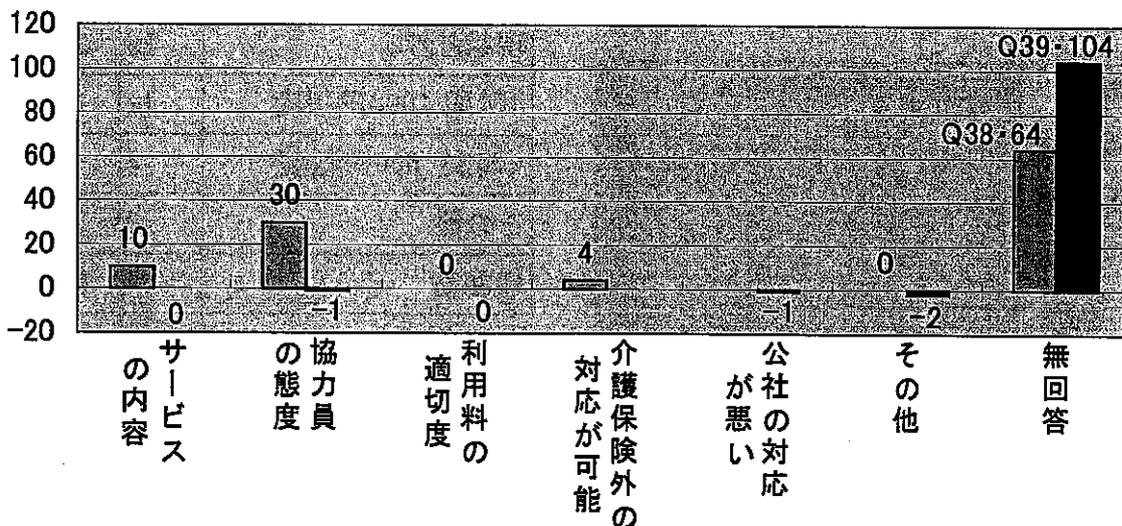
Q38 「はい」と回答した利用者への質問

|             |     |      |
|-------------|-----|------|
| サービスの内容が良い  | 10  | 9%   |
| 協力員の態度が良い   | 30  | 28%  |
| 利用料が適切      | 0   | 0%   |
| 介護保険外の対応が可能 | 4   | 4%   |
| その他         | 0   | 0%   |
| 無回答         | 64  | 59%  |
|             | 108 | 100% |

Q39 「どちらでもない・いいえ」と回答した利用者への質問

|            |     |      |
|------------|-----|------|
| サービスの内容が悪い | 0   | 0%   |
| 協力員の態度が悪い  | 1   | 1%   |
| 利用料が高い     | 0   | 0%   |
| 会社の対応が悪い   | 1   | 1%   |
| その他        | 2   | 2%   |
| 無回答        | 104 | 96%  |
|            | 108 | 100% |

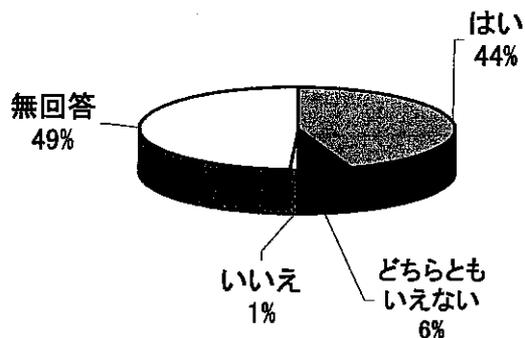
Q38-39 満足・不満足の原因



※ Q38は複数回答者が多かった。

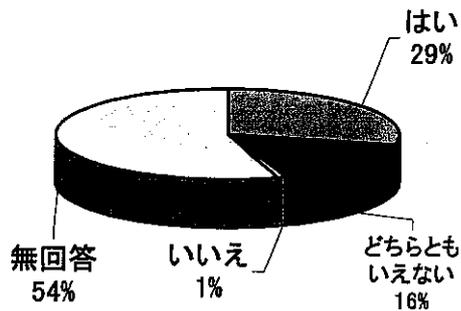
※ 協力員の態度とサービスの質の良さが、非常に高い評価を受けている。

### Q40 協力員の援助は必要か



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 48  | 44%  |
| どちらともいえない | 6   | 6%   |
| いいえ       | 1   | 1%   |
| 無回答       | 53  | 49%  |
| 合計        | 108 | 100% |

### Q41 協力員の不満・要望を会社に言えるか

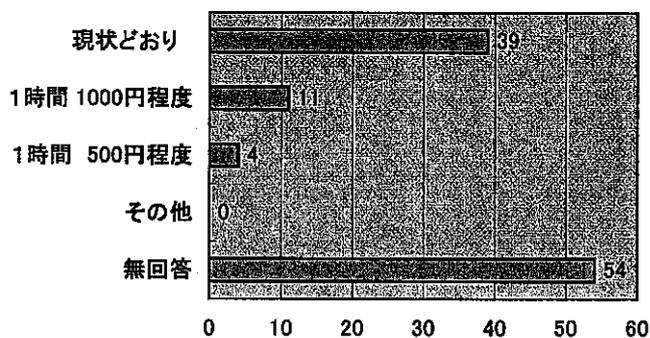


|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 31  | 29%  |
| どちらともいえない | 17  | 16%  |
| いいえ       | 1   | 1%   |
| 無回答       | 59  | 54%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 協力員の利用者は、やはり協力員の必要度が高いということがわかる。

※ 協力員に対する要望等について、ソーシャルワーカーが利用者からきちんと聞き取ることが大切である。

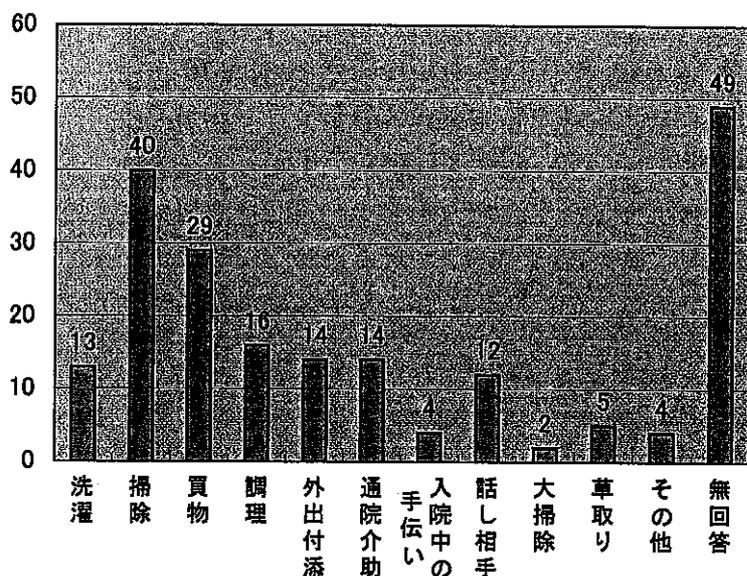
### Q42 どのくらいの利用料が適当か



|             |     |      |
|-------------|-----|------|
| 現状どおり       | 39  | 36%  |
| 1時間 1000円程度 | 11  | 10%  |
| 1時間 500円程度  | 4   | 4%   |
| その他         | 0   | 0%   |
| 無回答         | 54  | 50%  |
| 合計          | 108 | 100% |

※ 協力員の活動費については、現状維持を望む声が多いようだ。

**Q43 協力員に依頼して  
よかったサービス**



|         |     |      |
|---------|-----|------|
| 洗濯      | 13  | 6%   |
| 掃除      | 40  | 20%  |
| 買物      | 29  | 14%  |
| 調理      | 16  | 8%   |
| 外出付添    | 14  | 7%   |
| 通院介助    | 14  | 7%   |
| 入院中の手伝い | 4   | 2%   |
| 話し相手    | 12  | 6%   |
| 大掃除     | 2   | 1%   |
| 草取り     | 5   | 2%   |
| その他     | 4   | 2%   |
| 無回答     | 49  | 25%  |
| 合計      | 202 | 100% |

※ 介護保険ではカバーしきれない部分で、協力員が活躍している。掃除が最もよかったサービスに選ばれたのは、普段使用していない居室や玄関等の掃除を頼めたからではないか(介護保険制度の下ではサービスに制限がある)。

※ 今後は、通院介助等について協力員が活躍する場面が増えてくると思われる。

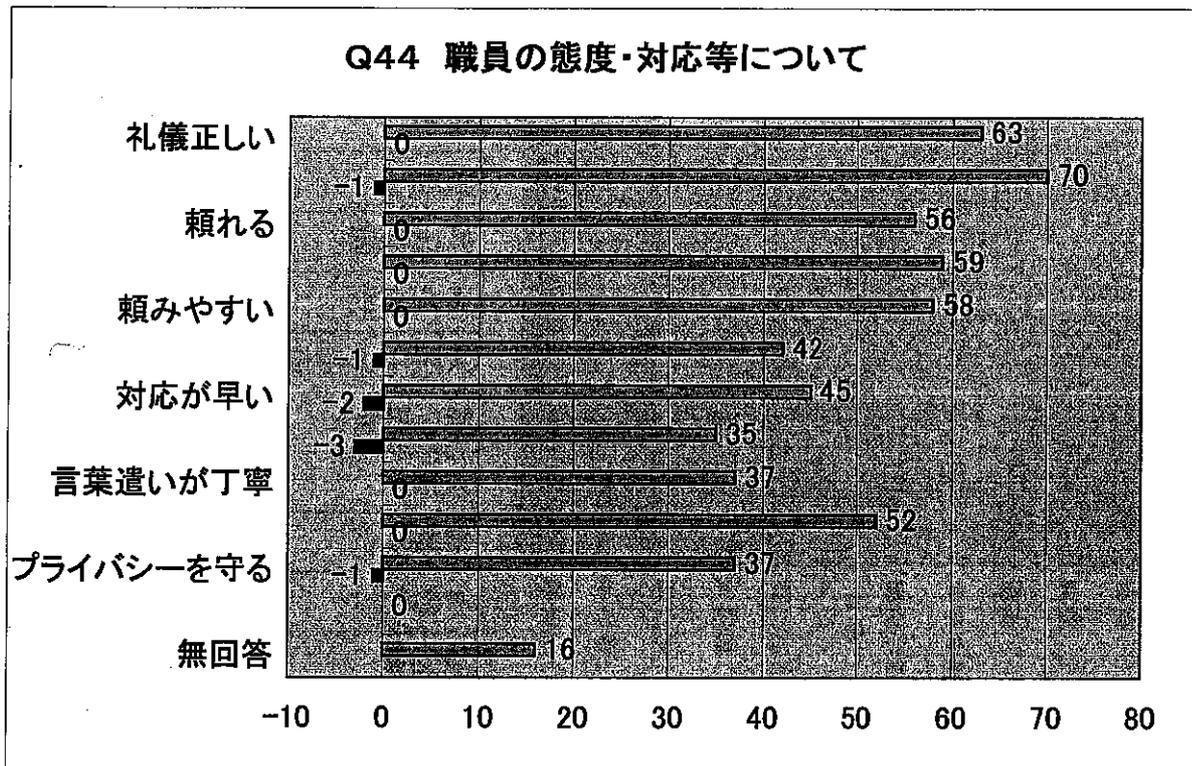
**Q43 回答 11 (その他)**

- 1 会話しながらいつも一緒に二人で掃除。二人でのおしゃべりがとっても楽しくて火曜日と金曜日がとっても楽しみです。今までの協力員さんはハイレベルの優しい方々でした。
- 2 夫の病院つきそい、葬式の留守番。
- 3 季節の衣替え、模様替え、花を飾る、雛人形、五月人形の出し入れ。
- 4 植木などベランダの整理。

※ 介護保険制度では頼めないことも、協力員には依頼できることがわかる。

※ 協力員の派遣が、利用者の生活の安定につながっているようだ。

## V 職員の態度・対応



**Q44 職員の態度・対応について(複数回答)**

|           |    |           |     |
|-----------|----|-----------|-----|
| 礼儀正しい     | 63 | 礼儀知らず     | 0   |
| 親切        | 70 | 不親切       | 1   |
| 頼れる       | 56 | 頼れない      | 0   |
| 相談しやすい    | 59 | 相談し辛い     | 0   |
| 頼みやすい     | 58 | 頼みにくい     | 0   |
| 優しい       | 42 | 怖い感じ      | 1   |
| 対応が早い     | 45 | 対応が遅い     | 2   |
| 理解力がある    | 35 | 理解力不足     | 3   |
| 言葉遣いが丁寧   | 38 | 言葉遣いが乱暴   | 0   |
| 温かみがある    | 52 | 接し方が冷たい   | 0   |
| プライバシーを守る | 37 | プライバシーを侵害 | 1   |
|           |    | その他       | 6   |
|           |    | 無回答       | 16  |
|           |    | 合計        | 585 |

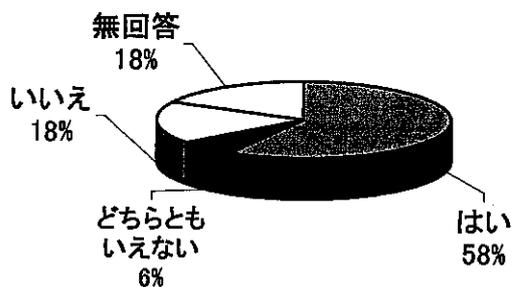
### Q44 その他

- 1 コミュニケーションがうまくとれていると思う。
- 2 担当ソーシャルワーカーが頻繁に変わりお返事できません。
- 3 殆ど接することがないので答えられない。
- 4 職員の言葉がわからない。ホームヘルパー、ソーシャルワーカー、看護師、公社内の方ですか。
- 5 職員の皆さんのマナーは良いと思います。

※ 職員に対する評価は全体的にかなり高いことがわかる。

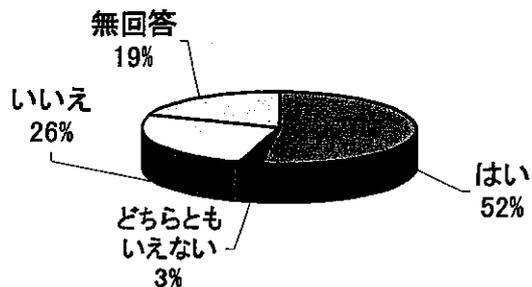
## VI 権利擁護サービス

Q45 金銭管理サービスを知っているか



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 63  | 58%  |
| どちらともいえない | 7   | 6%   |
| いいえ       | 19  | 18%  |
| 無回答       | 19  | 18%  |
| 合計        | 108 | 100% |

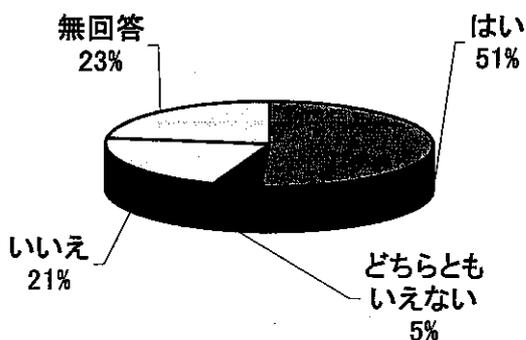
Q46 財産保全サービスを知っているか



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 56  | 52%  |
| どちらともいえない | 3   | 3%   |
| いいえ       | 28  | 26%  |
| 無回答       | 21  | 19%  |
| 合計        | 108 | 100% |

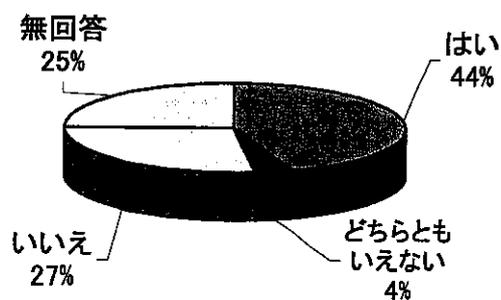
※ 金銭管理・財産保全の両サービスについては過半数の人に知られていることが分かる。

Q47 成年後見制度を知っているか



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 55  | 51%  |
| どちらともいえない | 5   | 5%   |
| いいえ       | 23  | 21%  |
| 無回答       | 25  | 23%  |
| 合計        | 108 | 100% |

Q48 公社と任意後見契約を締結できることを知っているか

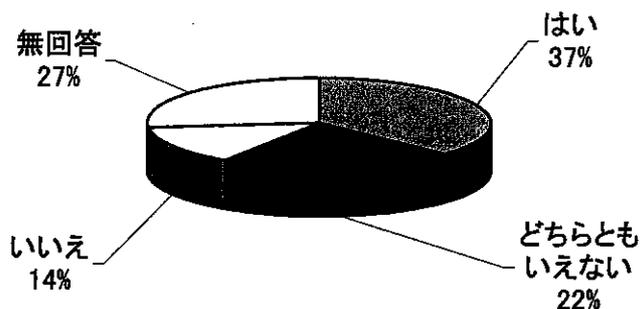


|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 48  | 44%  |
| どちらともいえない | 4   | 4%   |
| いいえ       | 29  | 27%  |
| 無回答       | 27  | 25%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 成年後見制度についてもかなり知られていることが分かる。

※ 任意後見契約の締結については、今後、PRすることが必要である。

### Q49 権利擁護制度を利用したいか



|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 40  | 37%  |
| どちらともいえない | 24  | 22%  |
| いいえ       | 15  | 14%  |
| 無回答       | 29  | 27%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 権利擁護制度の利用を希望する利用者が37%に上る。

## VII 福祉資金貸付サービス

### Q50 福祉資金貸付により

生活は安定しているか

|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 9   | 8%   |
| どちらともいえない | 7   | 6%   |
| いいえ       | 2   | 2%   |
| 無回答       | 90  | 84%  |
| 合計        | 108 | 100% |

### Q51 改善してほしい点(複数回答)

|                   |     |      |
|-------------------|-----|------|
| 利用要件の緩和           | 1   | 1%   |
| 担保不動産に関する条件の緩和    | 2   | 2%   |
| 貸付金の使途の条件緩和       | 3   | 3%   |
| 生活費等の1ヵ月の貸付限度額の緩和 | 2   | 2%   |
| 評価額に対する貸付限度額の緩和   | 3   | 3%   |
| 貸付利率の低率化          | 6   | 5%   |
| 特にない              | 6   | 5%   |
| その他               | 2   | 2%   |
| 無回答               | 85  | 77%  |
| 合計                | 110 | 100% |

※ 貸付利用者はその利用が生活の安定につながっているようだが、「いいえ」と回答した利用者もいる。

※ 貸付利率の低率化については、今年度、改定を行っている。

※ 限度額の緩和等については、アンケートの結果を参考に、市と協議していきたい。

**Q52 福祉資金貸付サービスを  
知っているか**

|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 42  | 39%  |
| どちらともいえない | 2   | 2%   |
| いいえ       | 15  | 14%  |
| 無回答       | 49  | 45%  |
| 合計        | 108 | 100% |

**Q53 福祉資金貸付サービスを  
利用してみたいか**

|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| はい        | 5   | 5%   |
| どちらともいえない | 13  | 12%  |
| いいえ       | 31  | 29%  |
| 無回答       | 59  | 54%  |
| 合計        | 108 | 100% |

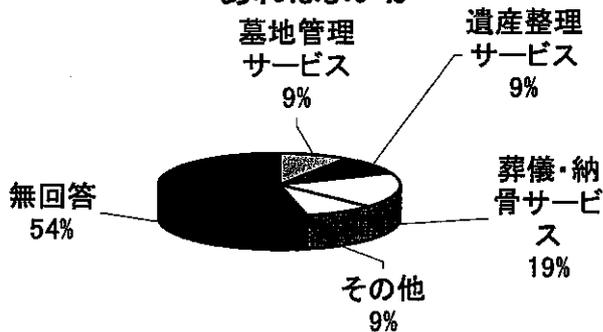
**Q54 福祉資金貸付サービスを利用してみたい方、利用するにあたっての障害とは？**

|                |   |    |               |    |     |      |
|----------------|---|----|---------------|----|-----|------|
| 市内居住期間が1年未満    | 0 | 0% | マンションの建築年数が古い | 2  | 2%  |      |
| 所有不動産が根抵当権付    | 0 | 0% | その他           | 5  | 5%  |      |
| 所有不動産が賃貸借されている | 2 | 2% | 無回答           | 99 | 91% |      |
|                |   |    |               | 合計 | 108 | 100% |

※ 福祉資金貸付制度についてはかなり知られていることがわかる。ただし、制度の利用を希望する人は5%にとどまっている。

**VIII 今後、希望するサービス**

**Q55 どのようなサービスが  
あればよいか**

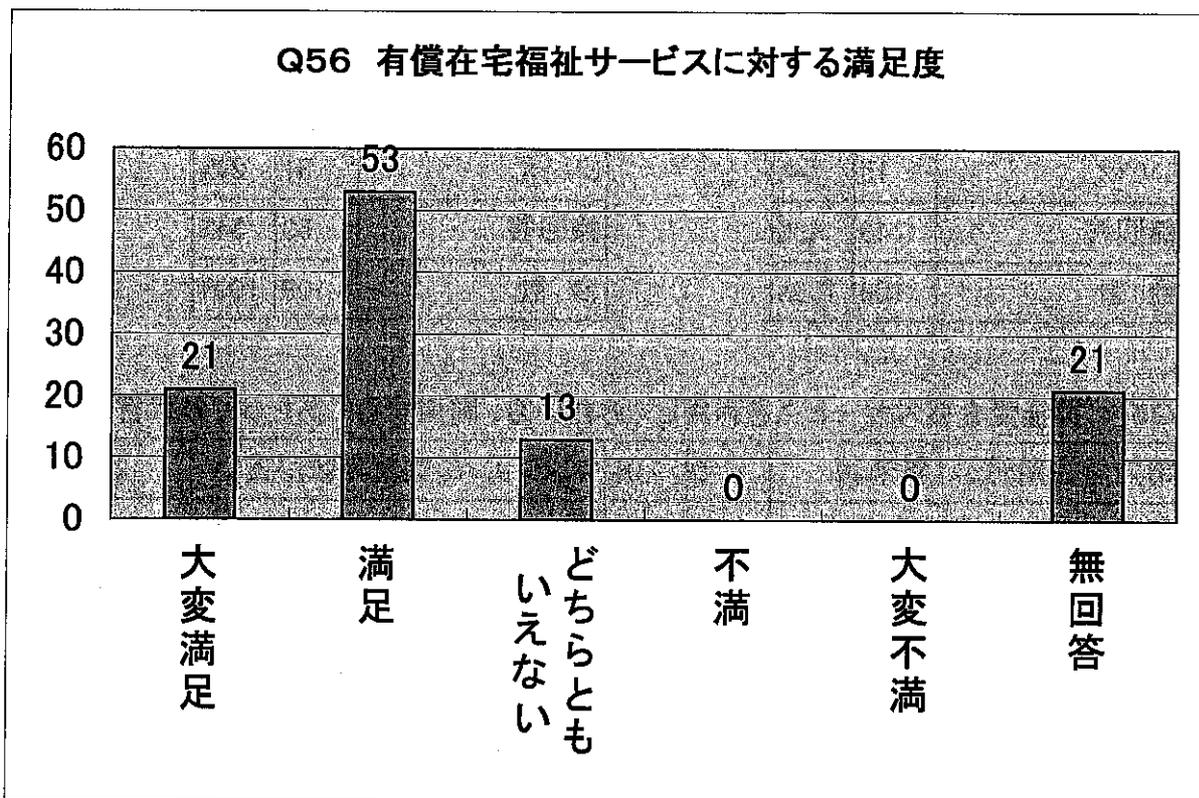


|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| 墓地管理サービス  | 10  | 9%   |
| 遺産整理サービス  | 10  | 9%   |
| 葬儀・納骨サービス | 20  | 19%  |
| その他       | 10  | 9%   |
| 無回答       | 58  | 54%  |
| 合計        | 108 | 100% |

※ 葬儀・納骨を会社に依頼したい利用者が多くいることが分かる。

※ 墓地管理、遺産整理等の「古い仕度」に関する新規サービスが必要かもしれない。

## Ⅸ 全般的なこと



|           |    |     |      |     |      |
|-----------|----|-----|------|-----|------|
| 大変満足      | 21 | 19% | 大変不満 | 0   | 0%   |
| 満足        | 53 | 50% | 無回答  | 21  | 19%  |
| どちらともいえない | 13 | 12% | 合計   | 108 | 100% |
| 不満        | 0  | 0%  |      |     |      |

※ 「大変満足」、「満足」と答えた利用者が全体の7割近くおり、「不満」、「大変不満」と答えた利用者は一人もいなかった。

※ 「大変満足」と回答してくれる利用者が高い割合を示すよう、不断の努力が大切である。

## Q57 公社に加入して「よかった」こと

- 1 公社ならと安心して相談させていただける信頼と、ほのぼのとした安心感が私の生きがいでございます。
- 2 主に亡き母についてですが、当時の看護師さんに対してはよくしていただいて本当に感謝いたしております。
- 3 福祉公社に入会を希望したのは私自身で相談場所を見つけた気持ちでした。高齢と共に不自由となり健康体でなくなった今、一人暮らしをしていけるのは公社のお陰と思っております。
- 4 母が20年近く、主人が6年間お世話になり、とても感謝しております。私は75歳で元気になっておりますが、何らかの時のために安心感があります。
- 5 病気のため緊急入・退院時世話になったこと。
- 6 とても安心感があり、武蔵野市に住んでいてよかったと存じます。
- 7 いざという場合にどんなにお世話になったか知れませんが、きめ細やかな対応に大感謝です。
- 8 独り暮らしですが安心して過ごすことができます。病気になった時のこと等、考えると公社の存在は大きいです。
- 9 昨今、老人の一人暮らしの私たちを狙う悪徳業者を撃退して守ってくださるので心強いと思っています。
- 10 書類の書き換え等、生活全ての点に良く相談にのっていただき、ありがたく思っております。
- 11 何かあった時頼れると思う。高齢のため緊急な時、すぐに対応してもらえと思う。
- 12 職員のあたたかい言動。
- 13 バス旅行などに参加でき楽しかった。
- 14 独り暮らしには心強い。
- 15 精神的な安定。ちょっと困った時相談できる。
- 16 別に住む家族(子どもや孫)はありますが、別居ですので個人的なことを相談して力になっていただくのをありがたく思います。
- 17 なるべくお世話をかけないよう心がけますが、いざという時の頼りに心丈夫でありがたいと思っております。
- 18 加齢による今後の心配もなくなり、安心して生活していけることです。
- 19 生活の不安が少し軽減してきたこと。
- 20 生活に余裕ができた。
- 21 趣味を十分楽しむことができありがたい。
- 22 民間と違って信用できること。職員の方を大切にしてください。それが私たちを守ってくださることにつながります。

- 23 独り暮らしの不自由、寂しさ等、公社職員によって癒されることがありました。
- 24 身内が少なく、身近にいないので公社が頼りになります。
- 25 家事援助は本当に助かっています。お陰様で気持ちよく生活できます。緊急時に対応してもらえるとと思うと安心して暮らせます。
- 26 財産管理をしてくれて安心。
- 27 困った時にいつでも相談できるという安心感。
- 28 独り暮らしなので話をよく聞いていただけなのがよかったと思います。
- 29 独居高齢者としては福祉公社は生活の中心的支柱です。
- 30 家族がいないのでいろいろと相談にのってもらえるので助かります。
- 31 加入してから少し安心感があります。
- 32 問題があれば気軽に対応してくれること。
- 33 入・退院時には事務処理など対応していただいてありがたかった。
- 34 妻没後の生活運営の方針が決まり、あれこれ必要がなくなった。
- 35 心配事を相談できること。対応が早いこと。
- 36 福祉公社に加入してまだ日が浅いので詳しくは書けませんが、病気のと看家族に代わって病院に付き添ってくれますので家族も安心しております。身体の調子の悪い時、協力員の方をお願いできるのでよかったと思います。
- 37 介護者が私(娘)一人なので何かと頼りにさせていただいております。いつも優しい言葉をかけていただきホッといたします。
- 38 看護師さんが定期的に訪問してくれ、健康状態をチェックできるので安心しています。
- 39 通院介助と付添い。入院費の支払い。
- 40 ほぼ一年中お弁当がとれること。
- 41 食事の提供、家の中の清掃。
- 42 時々のお集まりなど思い出の旅も忘れられません。貸付けのおかげで生活も安定して楽しく過ごしてまいりました。

## Q58 会社に対する意見・要望

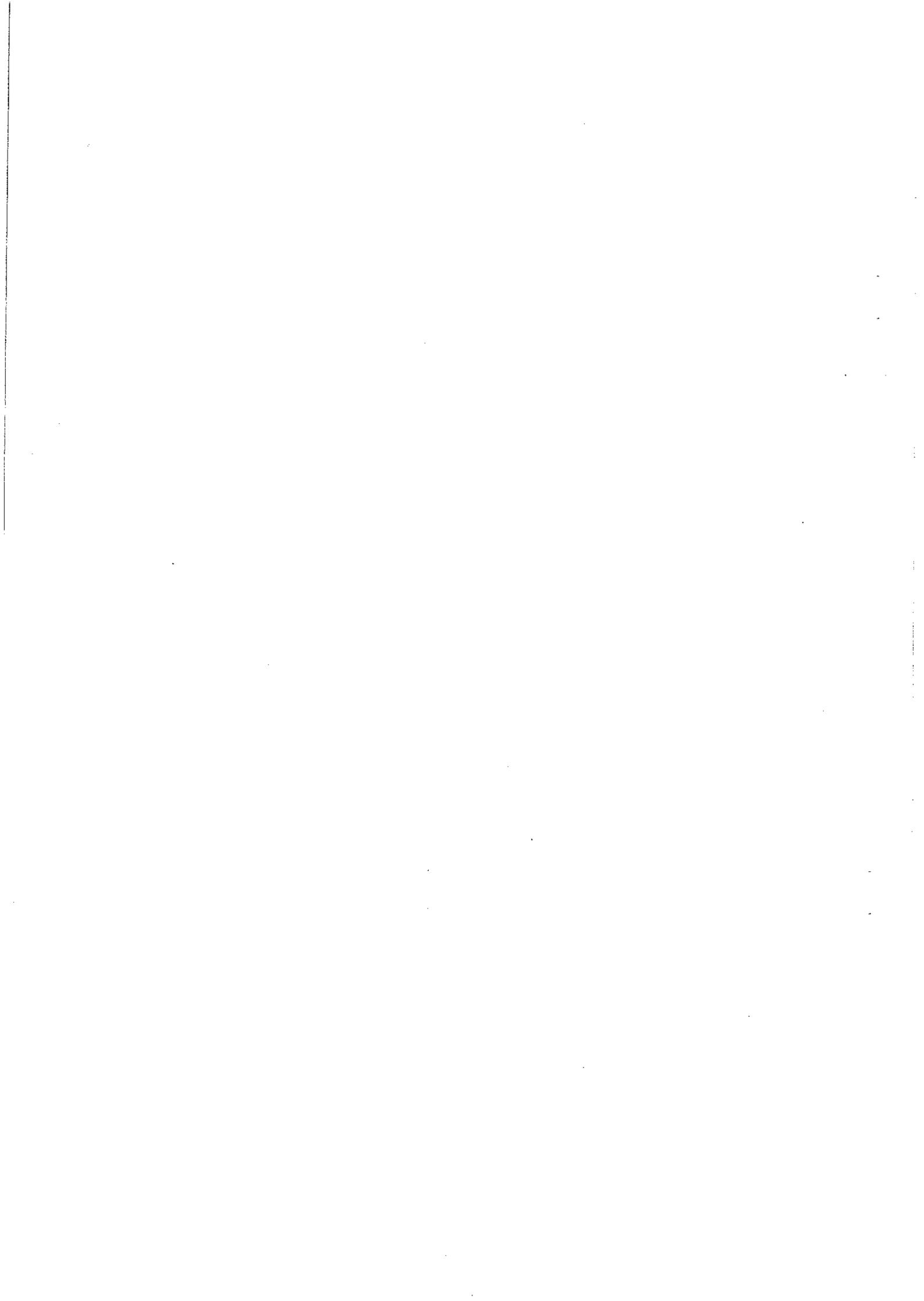
- 1 会社に相談で出向いた時や、会社だよりで読んだ折、職員の方々が利用者のためにより良いようにと計画して下さっていることを嬉しく感じております。毎月の会社だよりは楽しみです。
- 2 看護師さん、ワーカーの方々の人数・利用者数に対してあまりに少数ではないかと思っております。20人～30人に対して1人～2人の対応にして下されば安心できるかと存じます。
- 3 だんだん年もと姉妹もあてにならなくなりました。会社へお任せいたしますから、私が死亡しまして遺産が残りましたらその整理、葬儀、納骨、いろいろ全てお願い申し上げます。以上のことに関する説明、手続き等、是非ご指導願います(文書で)。基本サービス料金現在は1万円ですが、値上げして職員、看護師の人数をぜひ増員して下さい。心からお願い申し上げます。
- 4 長い年月の間、家の改修、母の入院など貸し付けていただきありがとうございました。昨年のお夫の大病の際も急変の相談、病院の相談、介護の相談等親身になって援けていただきました。利息が重荷になっておりますが、相続人になった姪も立場が違ったので、使うな、借りるなど申します。最初のうちは心配で仕方ありませんでしたが、昨年お夫の入院の際も、心丈夫でした。
- 5 おおむね満足しておりますが、ソーシャルワーカーが頻繁に変わるので残念に思います。  
13年間に9人も変わりました。やっとなじんできたところで配置換えになったり全く落ち着けません。なんとかありませんか？葬儀は行いませんがごくささやかなお別れ会を望んでおります。  
お世話願えれば幸いです。
- 6 遺言書の実施等。遺言状の保管。遺産の税金等を知りたい。
- 7 土曜日、日曜日にあたってどんな形で対応してもらえるかが心配である。
- 8 利用の種類に応じて基本サービスの利用料金に差があってもいいのではとも思いますが…。
- 9 今は違う方になってよかったが、今までは酷かった。若い看護師にいたっては他人にしゃべる話題が酷く、自分の友達とか母親とかにしゃべる話題で驚いた。「こころに友達がいないの？淋しいね」こんなこと言われたら落ち込むんじゃないかしら。こちらの洋服についてもけなしっぱなしです。ケースワーカーにいたっては、こちらのしゃべる単語についていちいちけなすのは不愉快です。  
本の並べ方や靴の並べ方までけなすのです。こういう人は福祉の仕事にあわないのでは。どんな職業でも訓練を受けてから入るべきでは。この人達は市のいろんな仕事をしてほんと公社に入って何もわからなく働いている。こんな人がまだ公社にいるとは驚きである。  
病気持ちで近所の開業医には風邪をひいても行かれない身体なので、我慢して家にいたら前々のケースワーカーから早く医者にかかれと鬼のように言われました。今まであった他人様より異常なケースワーカー、看護師がいるので驚きます。ご自分に迷惑がかかるからということで最初の看護師にいたっては1年に3回しか会っていないので、病気がうんと進行していたのに、

アドバイスがなかったので病気が重症になっていた。

- 10 別居している子供の家族はありますが、その世帯に頼ることなく独りで日々の暮らしを自分の考えで過ごせることは公社のご支援のお陰で感謝申し上げます。
- 11 行き届いた福祉に心から感謝しております。
- 12 現状に満足しております。今後ともよろしく願い申し上げます。
- 13 歩行困難者の銀行預金引出・振替等の依頼を代行すること。
- 14 歩行困難な人の為の援助を望みます。お医者様に行くことができないため、身体の不調も見ていただくのが困難。往診制度があればと思います。眼科、内科、皮膚科(爪が硬くて自分で切れなくて困っている)。
- 15 公社職員の方々が皆いい人で安心しています。評価額の再検討と貸付限度額の拡大を。
- 16 リバースモーゲージの評価額に対する貸付限度額の再検討を特にお願いしたいと思います。
- 17 看護師さんが3人から2人になった時には本当に不安でした。3人でも大変なことを実感していました。それでも頑張っている方々が倒れてしまったらどうなるのでしょうか。正直公社は何を考えているのかと思いました。直接私たちに接して下さる方々を大切にしてください。
- 18 緊急対応について、夜間、休日などの対応は不十分だと思います。現在は殆どこの対応はあてはまらないと不安です。是非解決策を望みます。
- 19 公社に対する意見、要望というのではなく、このような意見書は利用者に対して細かく知っていただくのにはよいのではないのでしょうか。
- 20 介護保険制度がスタートして公社の事業にも何となくとまどいがありではないかと感じられます。でも、いざ！という時には頼れるシステムがあるので自信を持って続けて下さい。
- 21 ますますよいサービスをお願いします。
- 22 できれば女性は女性職員のほうが良いと思います。前は男性の方だったのですが良い方でした。体調が悪くなったりした時は、大変だと思います。
- 23 身体の不調は得てして公休日等に起こるもの。そうした時の対応をもっと考えて欲しい。訪問は前もって予約してできるだけ変更しないように。
- 24 貸付サービス月一人¥80,000 が長年据え置かれているのは不合理。物価反映の要あり。
- 25 抵当物件の評価で貸付限度額に差異が出るので、利用者の安全、市側の安全双方を考えて貸付サービス月額に等級を設ける(例えばA. 100,000円 B. 200,000円 )などして契約時に合意するのが望ましい。
- 26 組織が生き生きとして活躍されることを望んでいます。

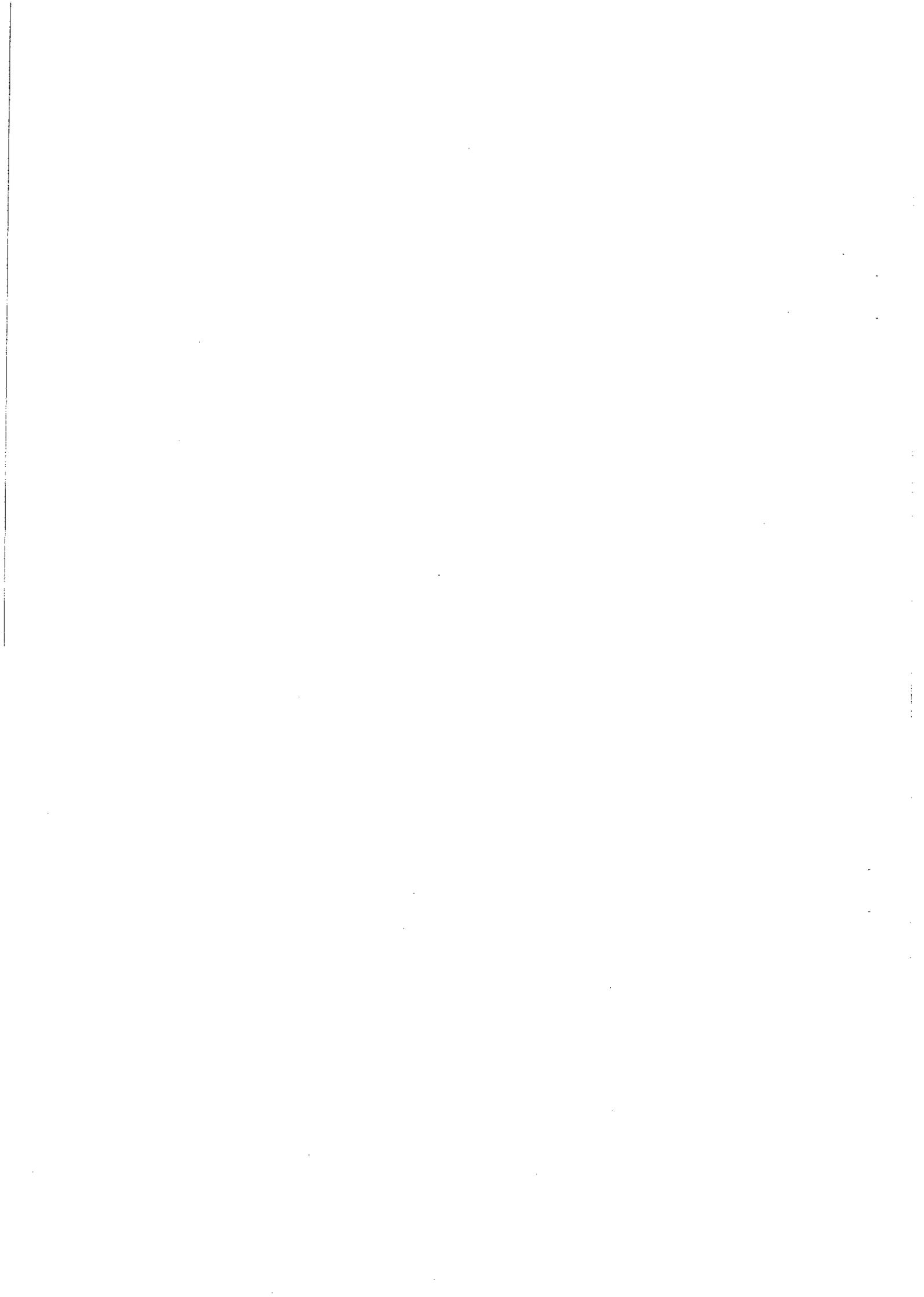
## Q59 自由記入

- 1 利用者のために事細かく調査表を作ってください「さすが・」と感動しております。
- 2 なかなか書くということは難しいので、できれば訪問して話し合いの中で意見を聞いて欲しいと思います。本人がさらさらと書けないので、代弁・代筆ですが具体的な感想など特に訪問によって聞きだしていただければ幸いに思います。
- 3 アンケート調査をしていただきましてありがとうございました。時々していただけると有難いです。年をとり、答えが不備ですいません。詳しいサービス内容の本の発行をお待ちしています。
- 4 武蔵野市役所より時々よく似たアンケートをいただきますが、質問の方法がよく考えてあります。もう少し参考にさせていただきたいと思います。
- 5 公社とのコミュニケーションを大切にしたいと存じます。Q52のようなことはそれぞれの業者に任せればよいと思います。高齢者にはなくてはならぬ公社なので、「サービス」という以上、利率、会費等、一考していただくとありがたい。
- 6 要望の易しい事項は会議に諮って取り入れていただければと存じます。
- 7 大変有意義な調査である。
- 8 福祉公社の誠意努力を感じました。なお一層よい方向に改善されることを望んでいます。
- 9 全国にさがけた武蔵野市のリバースモーゲージ制度は素晴らしいものです。今後も更なる卓見と実行を期待しています。
- 10 リバースモーゲージに入ったことで友達から羨ましがられています。皆さんの反応もだいぶあるように感じられます。
- 11 公社が公社であることを、公社創業当時の志を忘れないでください。そのための調査と意思をお答えしました。
- 12 細やかな問題も聞きもらすことなく、調査する公社に充分答えられたか考えております。
- 13 横文字言葉が度々出てきます。分からないこと、職員、協力員、ソーシャルワーカー、介護福祉士、介護支援。私どもには必要のないことかもしれませんが。
- 14 質問がずいぶんありましたが、お答えできないことがかなりあり残念でした。
- 15 よい調査です。
- 16 年会費12万円(月額1万円)は日頃あまり利用回数の少ないものにとっては痛い金額です。できれば半額ほどになればと思います。
- 17 調査項目が多すぎて書くのが大変である。
- 18 疲れました。
- 19 福祉の仕事は個人の資質に負う所が大きいと思いますので、この様な調査により基本方針を確立されるのなら個人の生き生きとした活動ができるような配慮をされることを望みます。



有償在宅福祉サービス利用者調査

調 査 票



平成 17 年度  
(財)武蔵野市福祉公社  
有償在宅福祉サービス利用者調査

調査のお願い

このたび(財)武蔵野市福祉公社では、よりよいサービスをめざして、有償在宅福祉サービスの利用者が、提供されているサービスに対して、どのように感じておられるかを把握するため、アンケート調査を実施することになりました。

調査結果は「有償在宅福祉サービス利用者調査」としてまとめ、それを基に「有償在宅福祉サービスのあり方について(最終報告)」と題する報告書を作成の上、事業に反映させていきます。

調査は統計的に処理し、記入者を特定したり、調査結果の内容を上記の目的以外に使用することは絶対にいたしません。

ご多忙の折恐縮ですが、調査の趣旨をご理解の上、ぜひともご協力くださいますようお願いいたします。

☆ 記入に当たって

- ・ この調査はサービスを利用されているご本人自身がご回答ください。
- ・ 1世帯に2人以上利用者の方がいらっしゃる場合は、お手数ですがそれぞれご記入ください。
- ・ あてはまる番号に○をつけてご回答ください。
- ・ ご自分にあてはまらない質問については、何も記入しないでください。
- ・ この調査票は、別添の返信用封筒をご利用の上、平成17年7月20日までに投函してください。

この調査に関してのお問い合わせは、下記にお願いします。

**問い合わせ先**

財団法人武蔵野市福祉公社

在宅サービス課 在宅サービス係

倉島

在宅サービス課 権利擁護係

服部

〒180-0004

武蔵野市吉祥寺本町 4-10-10 大信ビル 4階

Tel.23-1165 / Fax.23-1164

**最初に利用者(ご本人)についておたずねします**

Q1 ご利用者本人の年齢 (1つに○)

- |            |            |            |
|------------|------------|------------|
| 1 65歳未満    | 2 65～70歳未満 | 3 70～75歳未満 |
| 4 75～80歳未満 | 5 80～85歳未満 | 6 85～90歳未満 |
| 7 90歳代以上   |            |            |

Q2 ご利用者本人の性別 (1つに○)

- |     |     |
|-----|-----|
| 1 男 | 2 女 |
|-----|-----|

Q3 世帯構成 (1つに○)

- |          |               |          |
|----------|---------------|----------|
| 1 高齢者の独居 | 2 高齢者の夫婦・兄弟姉妹 | 3 その他の同居 |
|----------|---------------|----------|

Q4 公社サービスの利用年数 (1つに○)

- |             |            |            |
|-------------|------------|------------|
| 1 1年未満      | 2 1年以上3年未満 | 3 3年以上5年未満 |
| 4 5年以上10年未満 | 5 10年以上    |            |

Q5 介護保険における要介護度 (1つに○)

- |        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|
| 1 要支援  | 2 要介護1 | 3 要介護2 | 4 要介護3 |
| 5 要介護4 | 6 要介護5 | 7 非該当  |        |

Q6 現在受けている介護保険サービス (該当するもの全てに○)

- |                    |                |        |
|--------------------|----------------|--------|
| 1 訪問介護(ホームヘルプサービス) | 2 訪問入浴介護       | 3 訪問看護 |
| 4 訪問リハビリテーション      | 5 通所介護(デイサービス) |        |
| 6 通所リハビリテーション      | 7 その他( )       |        |

Q7 住まい (それぞれ1つに○)

- |        |                     |        |
|--------|---------------------|--------|
| 1 一戸建て | 2 集合住宅(マンション・アパート等) | 3 福祉施設 |
|--------|---------------------|--------|

- |      |      |      |        |       |
|------|------|------|--------|-------|
| 1 持家 | 2 都営 | 3 公団 | 4 民間賃貸 | 5 その他 |
|------|------|------|--------|-------|

Q8 年収 (1つに○)

- |                |           |                |
|----------------|-----------|----------------|
| 1 家族等の扶養       | 2 120万円未満 | 3 120万～200万円未満 |
| 4 200万～500万円未満 | 5 500万円以上 |                |

Q9 今回、調査票に回答された方はどなたですか (1つに○)

- |                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| 1 サービス利用者本人        | 2 本人が家族や介助者と相談しながら回答 |
| 3 家族が本人の気持ちを推察して回答 |                      |
| 4 その他 ( )          |                      |

**福祉公社についておたずねします**

Q10 公社サービスを利用された動機を教えてください (該当するもの全てに○)

- |                   |                 |             |
|-------------------|-----------------|-------------|
| 1 サービスの内容が良い      | 2 公社を家族代わりにしたい  |             |
| 3 利用料が適切          | 4 公社が信用できる      | 5 利用者の評判が良い |
| 6 他に世話をしてくれる人がいない | 7 生活の安定のため      |             |
| 8 精神的な安定を求めて      | 9 知人や諸機関から勧められて |             |
| 10 その他 ( )        |                 |             |

Q11 現在ご利用の公社サービスはどれですか (該当するもの全てに○)

- |                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| 1 基本サービス (リ-ツァルワ-カ-、看護師の訪問及び緊急時の対応) |              |
| 2 家事援助・介護サービス (協力員の派遣)              |              |
| 3 権利擁護事業                            | 4 福祉資金貸付サービス |
| 5 移送サービス (レモンキャブ) 事業                |              |

**☆契約について☆**

Q12 契約の際、サービス等の内容について十分な説明がありましたか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

☆生活支援について☆

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

Q13 公社サービスを受けるようになって、あなたの生活がよくなりましたか

Q14 Q13で「はい」と答えた方、それはどのような点かご記入ください

☆利用者意思の尊重について☆

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

Q15 サービス提供にあたって、あなたの気持ちを大事にしてくれていますか

Q16 Q15で「はい」と答えた方、それはどのような点から感じられるかご記入ください

☆不満や要望への対応について☆

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

Q17 不満や要望を公社に気軽に言うことができますか

Q18 Q17で「いいえ」と答えた方、それはどのような理由からなのか、ご記入ください

Q19 公社職員は不満や要望をよく聞いて対応  
してくれていますか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

**基本サービスについておたずねします**

Q20 基本サービスに満足していますか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

1 はい                      2 どちらともいえない、いいえ → Q19へ

↓  
Q21 満足している理由は何ですか (1つに○)

- |              |                                |          |
|--------------|--------------------------------|----------|
| 1 サービスの内容が良い | 2 職員の態度が良い                     | 3 利用料が適切 |
| 4 公社が信用できる   | 5 その他 (                      ) |          |

Q22 不満の理由はなんですか (1つに○)

- |              |                                |          |
|--------------|--------------------------------|----------|
| 1 サービスの内容が悪い | 2 職員の態度が悪い                     | 3 利用料が高い |
| 4 公社が信用できない  | 5 その他 (                      ) |          |

サービスの内容についてお聞きします

**☆ソーシャルワーカーについて☆**

Q23 あなたにとってソーシャルワーカーの訪  
問は必要ですか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

Q24 ソーシャルワーカーは、生活その他に関す  
る情報提供・相談・助言等によりあなたの生活を  
支えていますか

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|



☆夜間・休日の緊急時の対応について☆

Q31 公社職員に夜間・休日の緊急時の対応を依頼したことがありますか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

Q32 夜間・休日の緊急時の対応は必要ですか

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|

Q33 契約では「緊急時の可能な限りの対応」をお約束していますが、職員以外の者が対応するシステムについてどう考えますか

- 1 現状どおり職員に対応してほしい    2 業者対応も可  
 3 協力員の対応も可    4 安全が保障されれば形式は不問  
 5 その他 ( )

Q34 「緊急時の対応」について、仮に、別途利用料を請求するとすれば、対応一回につき、どの程度のご負担であれば納得できますか

- 1 1,000 円/回    2 3,000 円/回    3 5,000 円/回  
 4 10,000 円/回    5 その他 (                      円/回)

☆基本サービスの利用料金について☆

Q35 月額 1 万円の利用料金は妥当ですか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

- 1 はい                      2 どちらともいえない、いいえ



Q36 どの程度の金額が妥当だと思いますか

- 1 月額 2 万円程度    2 月額 15,000 円程度    3 月額 7,000 円程度  
 4 月額 5,000 円程度    5 月額 3,000 円程度    6 年額 10 万円程度  
 7 その他 (                      円程度)

**協力員による家事援助・介護サービスを利用されている方におたずねします**

Q37 家事援助・介護サービスに満足していますか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

1 はい                      2 どちらともいえない、いいえ → Q39へ

↓  
Q38 満足している理由は何ですか

- |               |                                |          |
|---------------|--------------------------------|----------|
| 1 サービスの内容が良い  | 2 協力員の態度が良い                    | 3 利用料が適切 |
| 4 介護保険外の対応が可能 | 5 その他 (                      ) |          |

Q39 不満の理由はなんですか

- |              |                                |          |
|--------------|--------------------------------|----------|
| 1 サービスの内容が悪い | 2 協力員の態度が悪い                    | 3 利用料が高い |
| 4 会社の対応が悪い   | 5 その他 (                      ) |          |

サービスの内容についてお聞きします

**☆家事援助等の給付について☆**

Q40 あなたにとって協力員の援助は必要ですか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

Q41 協力員について、不満や要望を会社に気軽に言うことができますか

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|



**権利擁護サービスについておたずねします**

**☆権利擁護サービスについて☆**

Q45 金銭管理サービス（預貯金の出納代行，公共料金等の支払い代行，福祉サービスや保険・年金の受給等に係る手続きの代行，等）をご存知ですか

| はい | どちらとも<br>いえない | いいえ |
|----|---------------|-----|
| 1  | 2             | 3   |

Q46 財産保全サービス（金融機関の貸金庫にて，現金・通帳・有価証券・実印等をお預りするサービス）をご存知ですか

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|

Q47 成年後見制度（判断能力が低下した方のための制度で，法定後見と任意後見がある）をご存知ですか

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|

Q48 公社と任意後見契約（判断能力を失った場合に備え，予め信頼できる人に財産管理等の代理権を付与する契約）が締結できることをご存知ですか？

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|

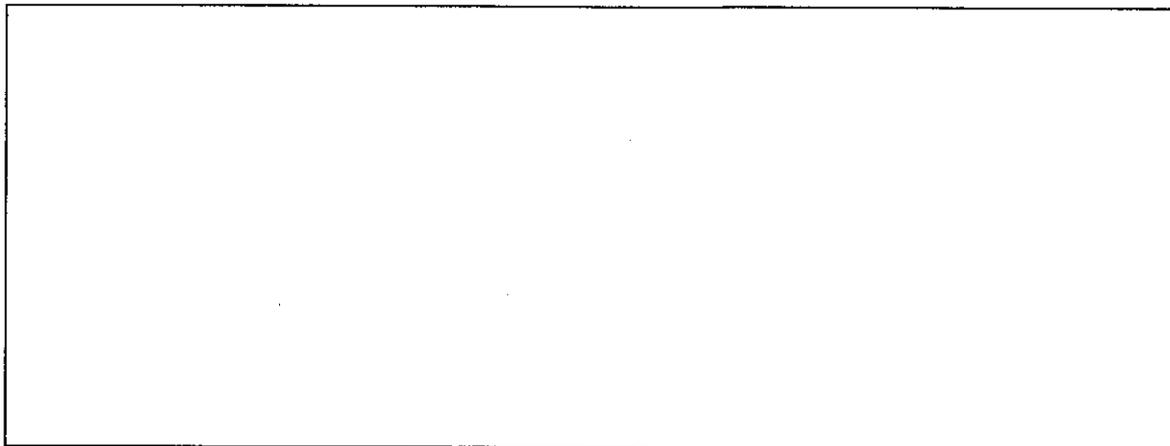
Q49 これらのサービスは，権利侵害を受けやすい高齢者等の権利を守る制度ですが，利用したいと思われませんか

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|

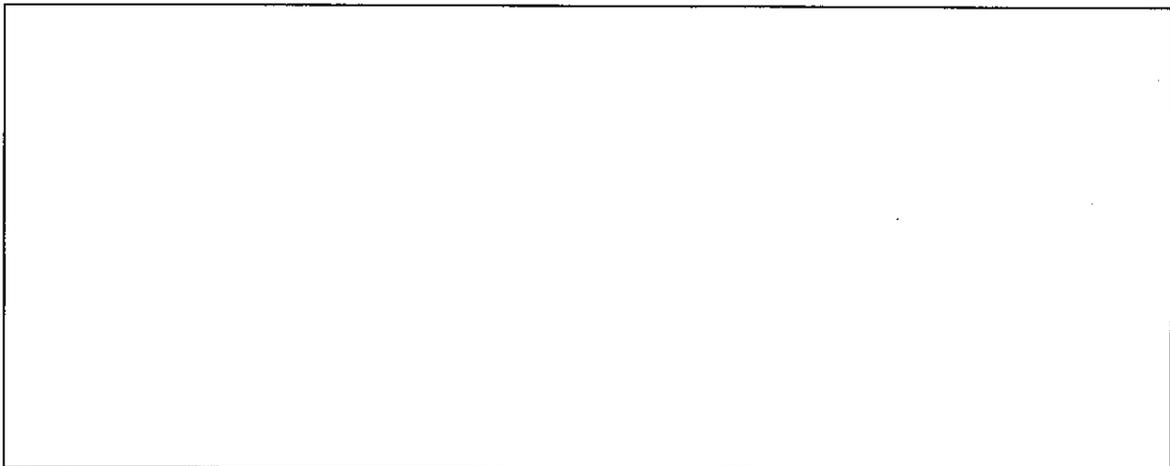




Q58 日頃お感じになっている福祉会社に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください。



Q59 今回の調査についてお気づきになった点等、ご自由にお書きください。



ご協力ありがとうございました。この調査票は、別添の封筒をご利用の上、7月20日までにご返送願います。



## 有償在宅福祉サービス利用者調査

発行日 平成 17 年 10 月 20 日

編 集 有償在宅福祉サービス事業のあり方研究会

発 行 財団法人 武蔵野市福祉公社

武蔵野市吉祥寺本町 4-10-10

電話 0422-23-1165

