

ところ、「（本人が）明るくなった」「寝たきりの状態から、座っている状態が長くなった」「安心して生活できるようになった」といったように、本事業がそのご家庭にとってよい方向で展開されていることがわかりました。

8. 家庭介助員派遣事業を通して何か他のサービスを利用されましたか？という問から、66.7%の方が本事業以外のサービスを利用していることがわかりました。サービス協会がトータルケアの視点に立って設立されたことを考えると、こうした回答がより一層増えるよう、ケア計画の段階から社会資源の効果的活用について考慮しておく必要があるものと考えられます。
9. 訪問している介助員の仕事ぶり・態度・言葉づかいなどについてお聞かせ下さいーという記述式の設問に対し、「とても親切にしてくれる」「介助者の支えになっている」「安心できる」などといったような好意的なご意見が多数を占めました。しかし、その一方で複数の介助員が関わっている世帯からは、「介助員によってその対応が異なる」とのご意見も寄せられています。今後ケース会議などを充実させ、介助員間の横のつながりを強化するとともに、介助員の水準を一定に保持・向上させるための研修制度の確立に努めていきたい考えです。
10. 家庭介助員派遣事業についてのご希望をお聞かせ下さいーという問に対し、多くの方が訪問時間の延長・回数の増を望んでいることがわかりました。こうした市民ニーズに答えていくためには、マンパワーの確保対策が必要となってきます。しかし、闇雲に市民要求に応えるのではなく、その世帯について客観的にアセスメント（評価）できる（専門性を兼ね備える）コーディネーター、及びホームヘルパーの育成が重要な課題となってくるでしょう。
また、少数ではありますが、入浴介助に関し「大変有り難く思っています」というご意見もあり、今後介護中心型サービスが増大してくであろうことを予感させます。ただし、介護中心型サービスについては、現場援助が先行している現状に鑑み、医師会を始めとする市内医療機関との連携システムの確立、研修制度などについて緊急に整備する必要があると思われれます。

④ハンディキャブ運行事業に関するアンケート結果と分析

回答率は67.4%でした。(利用者数43人中29人でした)

◎このアンケートにお答え下さる方はどなたですか？

回答者	回答者数	回答率
本人	6人	20.7%
介護者	21人	72.4%
その他	2人	6.9%
合計	29人	100.0%

◎対象者のことについてお聞かせ下さい。

項目		人数	率
性別	男	10人	34.5%
	女	18人	62.1%
年齢	20代	2人	6.9%
	30代	1人	3.4%
	50代	6人	20.7%
	60代	8人	27.6%
	70代	7人	24.1%
	80代	4人	13.8%
地区	三崎	14人	48.3%
	南下浦	5人	17.2%
	初声	8人	27.6%

分析

1. ハンディキャブ運行事業をどこで知りましたか？という問に対して37.9%の方が「福祉事務所から」、そして31.0%の方が「保健婦から」と回答しています。前回のアンケート調査でも「福祉事務所から」という回答が34.8%を占めていましたが、今後は「病院から」「民生委員から」というように、福祉事務所以外の関係機関から紹介が増えるよう連携の強化と、紹介システムの確立を図っていきたい考えです。
2. ハンディキャブ運行事業を利用された動機はなんですか？という問に対して34.5%の方が「通院などに不自由していたため」、そして27.6%の方が「普通乗用車の利用が困難なため」と回答しています。前回の調査では「通院に不自由していたため」という回答が50%を占めていました。

3. このサービスは利用しやすいですか？という問に対して93.1%の方が「利用しやすい」と回答されており、高い評価を得ることができました。その理由として「電話一本で利用することができる」「すぐに対応してくれる」といったご意見が挙げられています。また、「家族がいなくてもよいから」という理由が述べられていますが、一人暮らしの老人などには、ホームヘルパーが自由契約派遣などによって付き添い介助を実施していることを意味し、この事業に横のつながりがあることを表しています。
4. このサービスを利用したことによって生活などに変化がありましたか？という問に対して32.6%の方が「経済的に助かる」、次いで「時間が節約できる」「体力的に助かる」というご意見が、ともに30.4%という数字を示しました。人口の逆ピラミッド現象でもわかるように介護者の高齢化も進んでいます。そうした現象を考えると、この「体力的に助かる」というご意見はより重みを増してきます。
5. この事業についてのご意見・ご希望をお聞かせ下さい—という問には①運行時間について②利用回数について③対象者の範囲について④使用目的について⑤その他—というように具体的な設問を用意しました。
- ①については「希望時間に対応していただけて助かった」というご意見がもっとも多く、本事業が市民のニーズに即して展開されていることがわかります。ただし少数意見ではありますが「午後の運行時間をもう少し延長してほしい」という要望もありました。
- ②については「満足している」というご意見が多数を占めました。前回のアンケートでは「予約がいっぱいで、なかなか利用できない」というご意見が目につきましたが、平成2年度においては、ハンディキャブを増車（美山老人ホームのハンディキャブをお借りして対応）したことによって、こうした苦情が少なくなったものと思われます。
- ③については「従来通りでよい」というご意見がもっとも多くありました。
- ④で目についたのが、「買い物・娯楽などに使用させてほしい」というご意見です。障害者の社会参加について考えるとき、見逃すことのできない要望だといえるでしょう。
- ⑤については「よい制度ができて安心した」というご意見がもっとも多く、高い評価を得ています。

◆高齢者テレホンサービスアンケート結果と分析

回答率は61.7%でした。(利用者数47人中29人でした)

◎対象者についてお聞かせ下さい。

項目		人数	率
性別	男	6人	20.7%
	女	23人	79.3%
年齢	60代	2人	6.9%
	70代	15人	51.7%
	80代	11人	37.9%
	90代	1人	3.5%
地区	三崎	17人	58.6%
	南下浦	3人	10.3%
	初声	6人	20.7%

分析

1. 本調査の基本的属性について分析してみたところ、男女の割合では、女性が79.3%を占め、サービス利用者の在住地区では、三崎地区が58.6%と、高い数字を示しました。三崎地区は他2地区と比較しても老年人口比率が高いことから、こうした結果になったものと考えられます。また、年齢では、70歳代が51.7%を占めました。
2. このサービスがあることをどこで知りましたか?という問に対して55.2%の方が「福祉事務所から」そして10.3%の方が「民生委員から」と回答しています。
3. このテレホンサービスについてどう思われますか?という記述式の設問に対して、大半の方から「大変よい」「心強い」「楽しみ」「感謝している」と高い評価をいただきました。しかし、一部の方から回数の増減に対する要望が出ています。対象者の範囲、回数などについて検討しておく必要がありそうです。
4. テレホンサービス相談員についてどう思われますか?という問に対して50.0%の方が「話しやすい」、そして38.1%の方が「信頼している」と回答しています。
5. このテレホンサービスを通して何か他のサービスを利用されましたか?という問から44.8%の方が、本事業を通して他のサービスを利用することになったことがわかりました。もっとも多かったのが「保健婦の訪問」で、次いで「ホームヘルパーの派遣」「生活保護」となっています。本調査では、回答がありませんでしたが「緊急時の対応」

や「保健巡回相談」につながったケースも少なくありません。

6. このサービスについてのご意見・ご希望は？という問に対して多くの方が「続けてほしい」といったように、感謝の気持ちをお寄せ下さいました。ただし、「相談員の顔が見たい」というご希望も出ており、サービス利用者と相談員の交流の場面も設定していかねばならないようです。