

三浦市保健福祉サービス協会の主要事業に対する

利用者評価アンケート調査結果報告書

■ 社会福祉法人三浦市社会福祉協議会 発行

三浦市保健福祉サービス協会の主要事業 に対する利用者評価アンケート調査結果 報告書

はじめに

市民ニーズの把握は、社会（福祉）資源の管理・充実と同時に新しい市民サービス（新規事業）の創設にも大きな役割を果たすものと考えられる。

そこで、サービス事業の改善という視点から、三浦市保健福祉サービス協会事業（三浦社会福祉協議会内）に関する事業評価アンケートを実施した。

調査の目的

協会事業改善の視点であるが、①そのサービスは利用しやすいか②そのサービスは知られているか（十分に広報が行き届いているか）というもので、利用者のニーズに立脚したサービス事業の改善・創出を目的とする。

調査の方法

このアンケートは、協会事業の利用者とその介護者を調査対象としており、各サービス事業ごとにアンケート用紙を設定、平成5年4月31日現在での利用世帯に対し、同年5月7日付でアンケート用紙を郵送。

そして、返信方式により同月21日までに回収されたアンケートを集計・分析したものが、この報告書である。

アンケートの特徴

このアンケート調査の特徴は、サービス事業の実質的な利用者のみならず、介護者の状況把握についても留意している点で、その対象を個人ではなく、世帯単位としていることにある。

調査結果の活用

調査結果については、協会事業の改善に資することはもとより、三浦市保健福祉サービス調整機構事務局にも提出し、同局が進行管理する「三浦市保健福祉計画」そして「老人保健福祉計画」の実施に際し（細部にわたる実施計画の参考資料として）、役立てていただきたい意向である。

調査したサービスの

利用者数及び回答者数

このアンケート調査で対象としたサービスは以下のとおり。

- ①訪問看護事業
- ②訪問機能訓練事業
- ③家庭介助員派遣事業
- ④訪問入浴サービス事業
- ⑤ハンディキャップ運行事業
- ⑥高齢者テレホンサービス事業

協会事業利用者の特徴

1. 協会事業利用者を男女別にみると、女性が圧倒的に多いことがわかる。
2. また、地域別に比較すると、どのサービスをとっても三崎地区に利用者が集中しており、それに南下浦地区、初声地区が続く。但し、人口密度、高齢化率を鑑みると妥当なデータだといえるだろう。
3. 障害区分では、脳血管性疾患後遺症が最も多く、予防の重要性を痛切に感じる。
4. さて、際立ったところから各事業ごとに利用者の分析を試みる。まずは家庭介助員派遣事業。協会ホームヘルプサービスの特徴でもあった介護型主導（一時期は利用者の9割が介護型だった）のサービス内容も、家事援助型の増加によって均衡がとれ、ほぼ5割づつとなった。これは、協会ヘルパーが無料世帯にも対応するようになったことと無縁ではない。何故ならば、無料世帯の多くが生活保護法による被保護世帯であり、こうした世帯へのサービスの多くが、家事援助を中心としたものだったからだ。逆に行政ヘルパー（常勤3名）も、有料世帯に対応するよ

うになった。

5. 続いて訪問入浴サービス事業。在宅においては、最も介護度の高いサービスの一つといわれる入浴サービスを、平成4年度から本格的に実施するに至った。利用者の90%が完全な寝たきり状態にあったということで、入浴を諦めていたケースも少なくなかった。「本来こうしたサービスは、行政のすべき仕事だ!」といった批判の声も聞こえてきそうだが、行政サービスに欠くものを社協として具現できたことは、それなりに評価されてもよいのではないか。但し、財政逼迫の状況を考えると、効率的な補助金の導入について検討せざるを得ない。
6. それでは、ハンディキャブ運行事業の利用者はどうだろう。移送別の比較でも、通院が圧倒的に多いことがわかる。逆に親類の冠婚葬祭などで利用するケースは皆無に等しい。利用範囲についての周知がなされていないこともその一因だろうが、極端なデータだといえる。また、中には定期的に受診を要するケースも多く、ある意味で“常連”的になってしまっている利用者もいる。公平性を重視すると見逃してはられない問題だ

が、相手の事情がわかる分、予約の受付、そして、調整には慎重になる。

7. 最後に、訪問看護事業と訪問機能訓練事業について。訪問看護事業の担当スタッフである訪問看護婦が、訪問機能訓練事業の担当をも兼任していることが、人員配置における両事業の特徴といえる。また、中には両事業とも利用している対象者もいる。もっとも、この2つの事業を分かつ明確な基準はなく、それが混乱を招いていることも事実。訪問看護事業利用者の多くには機能訓練的なアプローチがなされているし、逆に訪問機能訓練事業利用者の多くにも、看護的なケアがなされている、といった具合に。

デイケア事業との連携

さて三浦市社会福祉協議会では、平成4年度より、市地域福祉センターにおいて老人と身体障害者の2つのデイサービスを実施するに

至った。

利用者にとっては、待ちに待ったサービスの開始である。

ところが、例えば協会の訪問機能訓練事業などは、デイサービスの利用が決定した時点で、訪問が中止となる。要綱上、その利用条件の中に「通所困難な在宅療養者」とあるので、それもやむを得ないのだが、時にはそれが残念でならないケースもある。

利用者にとっては「新しいサービスができた」と「新しいサービスができたので、今まで利用していたサービスがなくなってしまう」とのでは、雲泥の差があるはず。

特に訪問看護事業と訪問機能訓練事業については、デイサービスの施行以来、それに繋がるまでの中継ぎサービスとして捉られる傾向にある。ここで今一度、通所ケアと訪問ケア、それぞれの優位性を考慮し、より効果的な運営と連携が保てるよう、双方の事業を関連付けていく必要がある。

事業別回答率

事業名	利用者	回答者	回答率
訪問看護事業	17人	16人	94.12%
訪問機能訓練事業	9人	5人	55.56%
家庭介助員派遣事業	34人	31人	91.18%
訪問入浴サービス事業	10人	8人	80%
ハンディキャブ運行事業	47人	31人	65.96%
高齢者テレホンサービス事業	35人	18人	51.43%

協会事業組み合わせ別対象者数と回答者数

利用事業	対象者数	回答者数
訪問看護	5人	4人
訪問機能訓練	2人	0人
家庭介助員派遣	13人	12人
訪問入浴	3人	3人
テレホンサービス	31人	15人
ハンディキャブ運行	27人	16人
家庭介助員派遣+訪問看護+ハンディキャブ運行+訪問入浴	1人	0人
家庭介助員派遣+訪問看護+ハンディキャブ運行	5人	5人
家庭介助員派遣+ハンディキャブ運行	5人	5人
家庭介助員派遣+訪問看護	3人	3人
家庭介助員派遣+訪問機能訓練	2人	2人
家庭介助員派遣+訪問機能訓練+ハンディキャブ運行	1人	0人

家庭介助員派遣+テレホンサービス	3人	3人
家庭介助員派遣+訪問入浴+ハンディキャブ運行	1人	1人
訪問看護+訪問機能訓練+ハンディキャブ運行	1人	1人
訪問看護+ハンディキャブ運行	1人	1人
訪問看護+訪問入浴	2人	2人
訪問機能訓練+訪問入浴	1人	1人
訪問機能訓練+ハンディキャブ運行	2人	1人
訪問入浴+ハンディキャブ運行	2人	1人
テレホンサービス+ハンディキャブ運行	1人	0人

上表を御覧いただいてもわかるとおり、調査対象者を利用事業別に21の組み合わせに分類し、アンケート用紙を発送した。アンケートの対象者数（発送者数）は112人。うち76人の方からご回答いただく。

回答率は67.86%であった。

さらに各事業ごとにアンケート結果を集計・分析してみる。