

住民参加型サービスに関するアンケート  
調査報告書  
— 概要版 —

平成30(2018)年3月

公益財団法人調布ゆうあい福祉公社

# 「住民参加型サービスに関するアンケート調査報告書」（概要版）

## 1 調査目的

本調査「住民参加型サービスにおけるアンケート調査」の目的は、以下の2点とする。

- ① 公益財団法人調布ゆうあい福祉公社（以下「公社」という。）の有償在宅福祉サービス事業（以下、「住民参加型サービス」という。）のホームヘルプサービス（※1）、食事サービス（配食）（※2）に係る利用者・参加者・紹介者それぞれの立場から、事業に対する満足度・評価・現状認識などを把握し、サービスの強み・弱みを知ることや、公社職員の対応改善、さらに、活動を通しての住民意識の傾向を知ることによって人材育成につなげ、将来にわたり事業継続が可能となるよう事業の充実（拡充）を図ることである。
- ② 住民参加型事業の生活支援コーディネート事業「ちょこっとさん」（以下「ちょこっとさん」という。）は、一人暮らしの高齢者などの日常生活で生じる「ちょっとしたお困りごと」を、住民参加型サービスと同じく「住民参加」の仕組みにより支援する取組であることから、今回は、利用会員、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターでの利用実態やニーズを把握することである。

※1. ホームヘルプサービス…以下「ホームヘルプ」という。

※2. 食事サービス（配食）…以下「食事（配食）」という。

**表1. 住民参加型事業の一覧**

(1) 有償在宅福祉サービス事業 ①ホームヘルプ ②食事（配食）
(2) 生活支援コーディネート事業「ちょこっとさん」
(3) その他事業 福祉講演会、生きがい介護予防講座、認知症サポーター養成講座事業、 調布市認知症高齢者等を介護するケアラー支援マップ など

## 2. 住民参加のサービスの仕組み

### (1) 有償在宅福祉サービス事業の仕組み

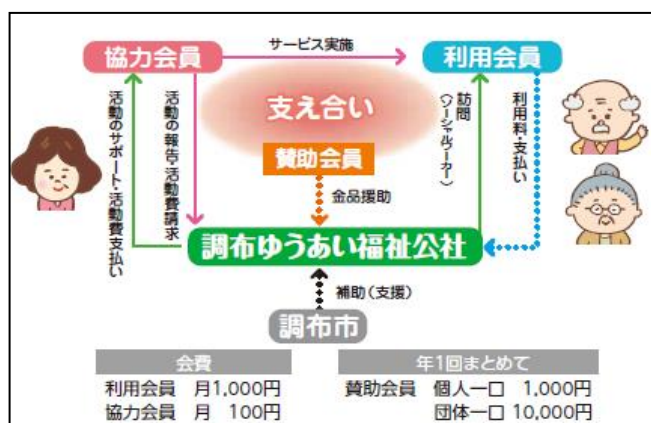
有償在宅福祉サービス事業は、「市民相互の支え合い」を基本とした「会員制度」により、在宅サービス（有料）を提供している。協力会員（有償ボランティア）が担い手になり、支援を行っている。

#### 対象者（利用会員）

調布市内にお住まいの概ね65歳以上の方、心身に障害のある方、病気療養中の方、ひとり親家庭の方、産前産後の方など。

#### 担い手（協力会員）

心身ともに健康な18歳以上の方で、社会福祉、地域福祉に関心があり、熱意をもってサービスを提供できる方。性別、住所（市内・市外）、資格は問わない。



#### サービス内容

##### ①ホームヘルプ

掃除、調理、外出の付きそい、庭の手入れなど、自立した生活を送るために必要な支援を行っている。

※介護保険制度の訪問介護（ホームヘルプ）とは異なり、公社が独自に行っているものである。

○時 間 午前9時～午後5時（日・祝日は除く）

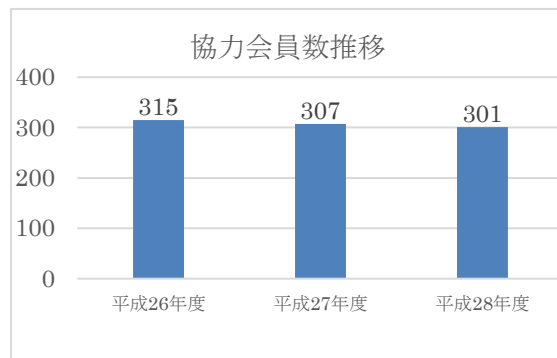
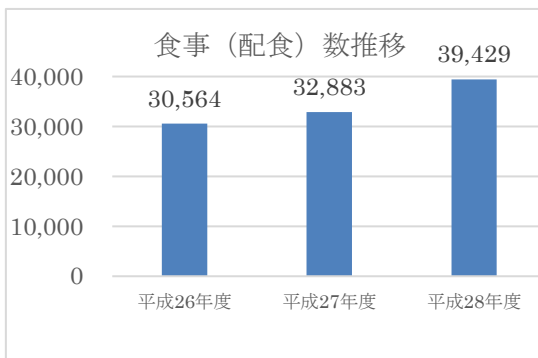
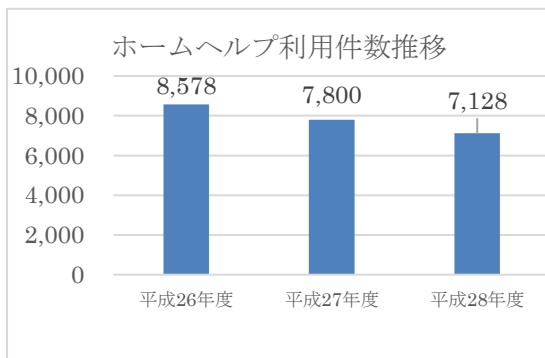
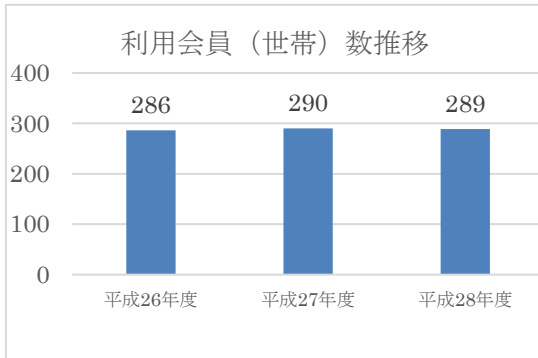
○利用料 1時間800円（税込）、時間外は1時間150円増

##### ②食事（配食）

栄養のバランスを考え、季節の旬の食材を取り入れた手づくりの食事を配達し、見守りを行っている。（365日/昼・夕）

○利用料 1食750円（税込）

## サービス推移



## (2) 生活支援コーディネート事業「ちょこっとさん」の仕組み

登録ボランティアの方が身の回りのちょっとしたお困りごとをお手伝いする。

**対象者** 65歳以上の一人暮らしの方、  
65歳以上の方のみの世帯

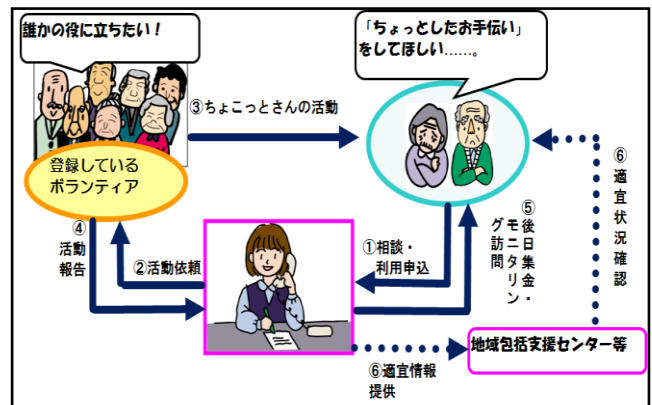
**内容** 専門性、継続性、緊急性がなく、  
30分程度で行えるもの

○利用例 電球・蛍光灯の取り替え、  
壁かけ時計の電池交換、ビンや  
缶のフタ開け、高い所にある荷物  
の上げ下ろしなど

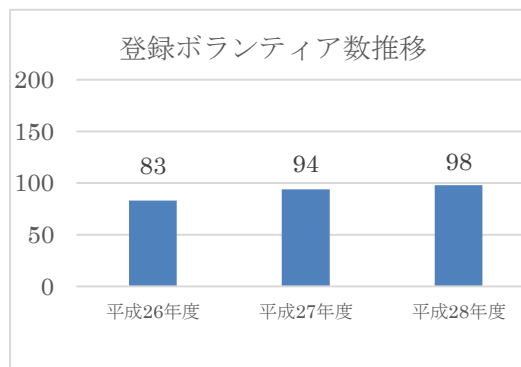
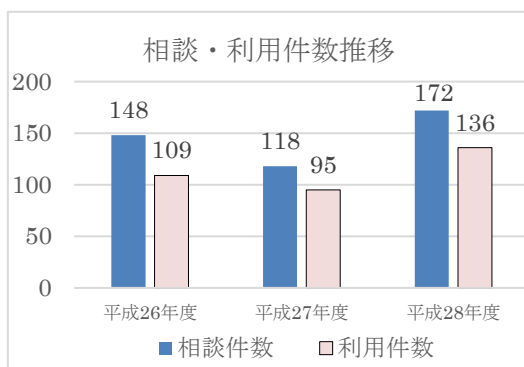
※掃除、買い物、洗濯、調理、ゴミ捨てなど、既存サービスで提供されて  
いるものは除く。

○時間 1回30分程度（平日 午前9時～午後5時）

○利用料 1回300円



## サービス推移



### 3. 調査対象者

調査対象者は利用する側「利用会員」、担い手側「協力会員」、紹介する側「居宅介護支援事業所（市内）、地域包括支援センター（市内）」とする。（今回、調査対象から「賛助会員」は除く）（平成29年9月29日現在）

表2. 各調査の一覧（調査対象者と回収率）

	調査対象者		調査数	回答数	回収率
調査1	利用会員	303世帯 369人 (施設5ヶ所 46人除く)	303	178	58.7%
調査2	協力会員(※)	284人	284	155	54.6%
調査3	居宅介護支援事業所	53ヶ所(市内) (介護付き有料老人ホームの居宅介護支援事業所1ヶ所、サービス付高齢者向け住宅2ヶ所含む) (休止1ヶ所除く)	53	30	56.6%
調査4	地域包括支援センター	10ヶ所	10	10	100.0%
合計			650	373	57.4%

(※) 協力会員は登録のみの方も含む。

備考：調査数，回答数 単位  
 利用会員：世帯  
 協力会員：人  
 居宅介護支援事業所：ヶ所  
 地域包括支援センター：ヶ所

#### 4. 調査方法・期間

配布、回収ともに郵送による無記名の自記式質問紙法で実施した。アンケート票には、調査趣旨を説明する依頼文を同封し、回答を任意として返信をもって同意が得られたものとした。

利用会員は本人（記入が難しい場合は家族の代筆可）、協力会員は本人、市内の居宅介護支援事業所は管理者、地域包括支援センターはセンター長の回答とした。

調査期間は、平成29年9月29日（金）～10月27日（金）。

#### 5. 調査項目

調査項目は、本調査の目的に基づき、公社が平成15年度に実施した「利用会員・協力会員に関する調査報告書」、世田谷ふれあい公社在宅サービス開発研究会サービス改善委員会が平成元年に報告した「住民参加型在宅サービス提供組織のサービス利用者および担い手に関する調査―世田谷ふれあい公社利用会員および協力会員アンケート調査を中心に―」などを参考にし、①利用会員、②協力会員、③居宅介護支援事業所、④地域包括支援センター向けのアンケート票を作成した。

「ちょこっとさん」のニーズを把握するために、利用会員、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターに①現時点の利用状況や紹介状況と、②現時点での枠組みに関係なく、今後、頼みたい内容についての調査項目を設定した。

協力会員の福祉意識を把握するために、平成28年度 調布市民福祉ニーズ調査「調布市民の福祉意識と地域生活に関する調査」と「高齢者の生きがいと地域生活に関する調査」（※3）の「地域で困っている人へ手助け経験、今後の手助けの意向」、「地域活動・ボランティア活動の取組状況」についての項目を設定した。

これらの調査項目の回答のしやすさ、内容の適切さなどについて、利用会員3人、協力会員5人、居宅介護支援事業所1ヶ所、地域包括支援センター1ヶ所へブレ調査を実施した。

※3 <http://www.city.chofu.tokyo.jp/www/contents/1493034706040/index.html> , 2018.3.1.

## 6. 分析方法

### 1) 全体集計

回答者全員、もしくは質問に該当する者のみで集計した結果である。

### 2) クロス集計

全体集計のうち、共通質問項目を比較集計した結果である。なお、「無回答」は掲載を省略している。したがって、回答者数の合計は、全体と一致しない。

### 3) 自由記述の整理

自由記述は、主な意見を抜粋して掲載している。（「概要版」は省略）

## 7. 倫理的配慮

目的・方法・拒否の自由・匿名性の確保・公表方法を明記した依頼文を送付し返送をもって同意を得られたものとした。

## 8. 本報告書を読むにあたっての留意事項

### ① 「回答者数」について

それぞれの質問の回答者は、全体の場合はN (Number of cases), それ以外の場合にはnと表記している。

また、項目より有効回答者が異なるため、各項目のグラフに有効回答数を記載している。

### ② 図表の単位について

回答は、それぞれの質問の回答者数を基数とした百分率(%)で示している。%は小数点以下第2位を四捨五入し、小数点以下第1位までを表記している。したがって、回答の合計が必ずしも100.0%にならない場合(例えば99.9%, 100.1%, 100.2%)がある。

また、回答者が2つ以上回答することのできる質問(複数回答)については、%の合計は100.0%にならないことがある。

### ③ 協力会員の活動の表記について

協力会員のホームヘルプの活動は、「ホームヘルプ」と表記する。協力会員の食事(配食)の活動は、「調理」、「配達」、「洗浄」に分けて表記する。

## 9. 調査結果・考察「今後の事業展開に向けた考察（現状と課題）」

### <住民主体のサービス全体（住民参加型事業）>

- 今回、明らかになったホームヘルプ、食事（配食）、ちょこっとさん、それぞれのサービスの改善を図っていくことはもとより、アンケート調査結果からサービスに関わる関係者の現状認識や改善意見などを踏まえ、サービス全体を俯瞰的にみながら、活動を円滑に進めるための仕組みにも言及していく必要がある。
- この事業が介護保険制度など公的制度では充たしきれない生活の困りごとの補完の役割にとどまらず、「住民相互の助けあいが地域に根ざす」ことを事業目的にしていることなどコーディネート役として公社担当職員が、その事業展開の特徴や魅力を、市内全域にどのように伝え、事業を広めていくか検討を進める必要がある。これは公社の理念として「市民相互の助け合い」である互助や公社ビジョンの「絆」や「地域の輪」が、これからの時代により強く求められているからである。
- 住民主体のサービスであるがゆえ、事業全体の改善・強化は、コーディネート役である公社担当職員のみでは成しえない。公社内で協議し、利用会員と協力会員の理解を得ながら活動内容の充実に取り組む必要がある。また、紹介する側の居宅介護支援事業所、地域包括支援センターと連携を図り協力関係を維持していくことも市内全域に事業を広めていくためには重要となる。

### <住民参加型サービス（有償在宅福祉サービス事業）>

#### ○ ホームヘルプ

- ・公社担当職員が、利用会員と協力会員の相互の良好な関係性の維持向上に働きかけていく必要がある。そのことは利用会員がホームヘルプを利用した感想で「協力会員が親身に対応してくれること（45.9%）」が最も多いこと、一方、協力会員が活動をしていて「良かった」、「嬉しかった」と感じるものが「利用会員から感謝された時（66.7%）」が最も多いことから分かる。

- ・このことから、公社担当職員がコーディネート役として利用会員と協力会員

表3. 利用会員利用状況

	平成29年9月1日現在 利用状況		利用したこと がある	
	人数	割合	人数	割合
ホームヘルプ	129	72.5%	133	74.7%
食事（配食）	86	48.3%	104	58.4%
基本会員のみ	4	2.2%	—	—
無回答	4	2.2%	—	—

N=178



双方のサービス前後の状況を把握しておく重要性が伺える。なぜなら、サービス利用前後の利用会員の心身の状況や、協力会員の活動希望や経験などを把握、調整した上でサービスに入り、利用後には個々の活動のアセスメントが重要になるからである。

- 利用会員と居宅介護支援事業所と地域包括支援センターの改善点についてのクロス集計では、「ホームヘルプサービスを利用したい時に待たずに利用できるようにする」や「30分程度の家事支援など短時間でも利用できるようにする」が共通して割合が高く、その結果を踏まえ、利便性の向上を検討していく必要性が伺える。
- 「1回あたりの利用時間をながくすること」や「利用できる回数を増やす」などの意見もあるが、一方で協力会員不足の影響もあることから、協力会員募集の強化も並行して進める必要がある。

表4. 利用会員「ホームヘルプ」感想

	人数	割合
満足	79	59.4%
やや満足	35	26.3%
どちらともいえない	8	6.0%
やや不満足	2	1.5%
不満足	0	0.0%
無回答	9	6.8%
合計	133	100.0%

表5. 居宅介護支援事業所・地域包括支援センター「ホームヘルプ」感想

	居宅介護支援事業所		地域包括支援センター	
	人数	割合	人数	割合
良い	7	35.0%	4	40.0%
おおむね良い	11	55.0%	6	60.0%
どちらともいえない	1	5.0%	0	0.0%
やや悪い	0	0.0%	0	0.0%
悪い	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	5.0%	0	0.0%
合計	20	100.0%	10	100.0%

## ○ 食事（配食）

- 食事（配食）の「家庭料理」を届けるというコンセプトを大切にしながら、提供できる食事内容の充実を検討していくことが求められている。そのことは、利用会員と居宅介護支援事業所と地域包括支援センターの食事（配食）の感想や改善点に関する回答結果から推測できる。
- 食事（配食）を利用した利用会員の感想は、「満足」と「やや満足」が75.9%で、その理由として「食事の内容（味付け、献立、量、彩りなど）のバランスがとれているから（56.7%）」や「出汁にこだわり、協力会員が丁寧に手づくりしているから（47.1%）」が上位にあげられている。一方、改善点について聞いた質問では37.5%の利用会員が回答しなかった。その中には改善の必要がないと思っている利用会員も含まれていると推測できる。次に多いのが、「食事内容（味付け、献立、量、彩りなど）を工夫する（27.9%）」や「対応できる食事の種類（おかずのきざみ、おかゆなど）を増やす（16.3%）」である。この設問の居宅介護支援事業所と地域包括支援センターでは「対応できる食事の種類（おかずのきざみ、おかゆなど）を増やす」が比較的高いことが利用会員の結果と共通している。このことから、食事の内容・種類の充実の検討が必要である。

- 食事（配食）の配達時、協力会員が届けることが食事（配食）の魅力であり、そのことを協力会員と公社担当職員が再共有していくことが重要である。そのことは、利用会員が「食事サービス（配食）のほか、配達時の様子の確認、見守りがある」が41.3%と高く、サービス利用の満足につながっていることから分かる。また、協力会員が利用会員へ食事を手渡しするという短い時間の中でも交流や新しいつながりが生まれている。このことは、利用会員は「協力会員が親身に対応してくれるから（25.0%）」、「配達してくれる協力

表 6. 利用会員「食事（配食）」感想

	人数	割合
満足	49	47.1%
やや満足	30	28.8%
どちらともいえない	10	9.6%
やや不満足	7	6.7%
不満足	2	1.9%
無回答	6	5.8%
合計	104	99.9%

表 7. 居宅介護支援事業所・地域包括支援センター「食事（配食）」感想

	居宅介護支援事業所		地域包括支援センター	
	人数	割合	人数	割合
良い	7	46.7%	4	40.0%
おおむね良い	7	46.7%	3	30.0%
どちらともいえない	0	0.0%	3	30.0%
やや悪い	1	6.7%	0	0.0%
悪い	0	0.0%	0	0.0%
合計	15	100.1%	10	100.0%

会員との会話や交流が楽しみだから（19.2%）」との回答が一定数あることから伺える。

- 食事バランスガイド（※4）、食事バランスガイドチェックシート（※5）の活用など低栄養予防に留意した食事内容を検討し、配達時の様子確認、見守りも含め、食のトータルコーディネートが必要である。

※4 「食事バランスガイド」とは、①1日に、「何を」、「どれだけ」食べたらよいかを考える際の参考にしていただけるよう、食事の望ましい組み合わせとおおよその量をイラストでわかりやすく示したもの。②健康で豊かな食生活の実現を目的に策定された「食生活指針」（平成12年3月）を具体的に行動に結びつけるものとして、平成17年6月に厚生労働省と農林水産省が決定した。

([http://www.maff.go.jp/j/balance\\_guide/](http://www.maff.go.jp/j/balance_guide/), 2018.3.1).

※5 [http://www.maff.go.jp/j/syokuiku/zissen\\_navi/yun/sheet.html](http://www.maff.go.jp/j/syokuiku/zissen_navi/yun/sheet.html), 2018.3.1.

#### ○ 定期的な訪問・電話連絡（モニタリング）

• 定期的な訪問・電話連絡（モニタリング）では、利用会員の「生活」の視点を重視したモニタリングの充実や、そのモニタリングの結果を居宅介護支援事業所と地域包括支援センターに定期的に報告するなど、専門職相互の連携が求められている。

• 公社担当職員は、「様子確認」、「日常生活の相談」、「利用会員と協力会員のつなぎ役」などの役割を担っている。その役割について聞いた質問では、利用会員は

「公社職員の定期的な訪問（様子確認）を増やして欲しい（7.9%）」と「公社職員の定期的な電話連絡（様子確認）を増やして欲しい（10.1%）」との意見がある。また、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターでは連携する上で、公社担当職員が「定期的な訪問・電話連絡（モニタリング）をした状況について報告する」という回答が最も多い。このことは、食事（配食）の配達時の様子の確認・見守りや公社担当職員による定期的な訪問・電話連

表 8. 利用会員「モニタリング」感想

	人数	割合
満足	85	47.8%
やや満足	27	15.2%
どちらともいえない	35	19.7%
やや不満足	2	1.1%
不満足	2	1.1%
無回答	27	15.2%
合計	178	100.1%

絡（モニタリング）など、民間企業にはない付加的なサービスは専門職同士が連携する上で強みとなる。

- ・公社担当職員が居宅介護支援事業所、地域包括支援センターと連携する上での定期的な訪問・電話連絡（モニタリング）の評価は、次の質問項目の回答からも伺える。ホームヘルプを紹介した理由は「公社担当職員からホームヘルプサービスの利用について報告がある」の割合が、

居宅介護支援事業所は 30.0%，地域包括支援センターは 50.0%と一定数あることか分かる。また、食事（配食）を紹介した理由は「公社担当職員から食事サービス（配食）の利用について報告がある」について、居宅介護支援事業所は 40.0%，地域包括支援センターは 20.0%と一定の評価があることから分かる。

表 9. 居宅介護支援事業所・地域包括支援センター「モニタリング」感想

	居宅介護支援事業所		地域包括支援センター	
	人数	割合	人数	割合
良い	3	15.0%	3	30.0%
おおむね良い	11	55.0%	6	60.0%
どちらともいえない	5	25.0%	0	0.0%
やや悪い	0	0.0%	0	0.0%
悪い	0	0.0%	0	0.0%
モニタリングをしていることを知らない	1	5.0%	1	10.0%
合計	20	100.0%	10	100.0%

### <ちょこっとさん（生活支援コーディネート事業）>

- ちょこっとさんは、利用会員と居宅介護支援事業所の回答結果から認知度の向上や利用可能なサービスの範囲を広げ多様化していくことが求められている。

認知度向上の必要性は、利用したことがない利用会員が 79.2%おり、その理由の 36.2%が『ちょこっとさん』を知らなかったから」と回答したことから判断できる。また、居宅介護支援事業所の 73.3%が「ちょこっとさん」を紹介したことがなく、その理由として 18.1%が『ちょこっとさん』は知っているが、どのようなサービスか分からないから」と『ちょこっとさん』を知らなかったから」を選んだことから伺える。また、「ちょこっとさん」のサービスの仕組みをアンケート調査票で説明した上で、今後、「ちょこっとさん」で頼みたいサービスについて質問したところ（自由回答）、利

表 10. 「ちょこっとさん」利用・紹介状況

	利用・紹介したことがある	
	人数	割合
利用会員 (N=178)	23	12.9%
居宅介護支援事業所 (N=30)	8	26.7%
地域包括支援センター (N=10)	10	100.0%

用会員は 35.4%が回答し、居宅介護支援事業所の 26.7%、地域包括支援センターの 50.0%が回答していることから、一定のサービス需要があることが分かる。

### <利用会員>

- 利用会員はホームヘルプ、食事（配食）の利用、あるいは利用がなくても基本会員でいることで、サービス提供（協力会員活動）以外に、困った時の相談先と捉えることで、安心した生活が送れると感じていることが伺える。そのことは、住民参加型サービスに決めた理由に「困った時に、公社担当職員へ相談できるサービスだから」と「生活の安心につながるから」が同数で 42.1%と最も多く、次に「公社が行っているので安心だから（37.1%）」が続くことから分かる。また、ホームヘルプ、食事（配食）を選んだ理由（自由記述）や、基本会員になった理由（自由記述）は、「生活の安心感」に関する記述が散見されることから分かる。
- ホームヘルプの感想は「満足」と「やや満足」を合わせ 85.7%と高い。食事（配食）の感想も「満足」と「やや満足」を合わせ 75.9%と高い。それぞれ感想を選んだ理由について、肯定的な回答項目をのばし、否定的な回答項目と改善点の改善方法を検討する/ことが、利用会員の満足度を上げていくことにつながる。

表 11. 利用会員「年齢層」

	人数	割合
30 歳代	1	0.6%
40 歳代	3	1.7%
50 歳代	1	0.6%
60 歳代	4	2.2%
70 歳代	32	18.0%
80 歳代	101	56.7%
90 歳代	29	16.3%
無回答	7	3.9%
合計	178	100.0%

平均年齢 82.7 歳

表 12. 利用会員「家族構成」

	人数	割合
一人暮らし	95	53.4%
夫婦二人	30	16.9%
家族と同居	43	24.2%
その他	9	5.1%
無回答	1	0.6%
合計	178	100.2%

○ ホームヘルプのサービス内容については「掃除」が79.8%と最も多いことから、担い手である協力会員に対して公社担当職員は定例会（研修）を通して、そのフォローをしていく必要がある。

○ 公社担当職員は、定期的な訪問・電話連絡（モニタリング）を通して、ホームヘルプ、食事（配食）を利用したことがない利用会員にも、そのサービスが必要になった際、円滑につなげていくことが大切である。このことは、ホームヘルプを利用していない利用会員が、今後、利用したいと思うか、質問したところ、思

うは55.6%であり、利用したいと思う内容は「掃除」が56.0%と最も多いことから分かる。また、食事（配食）を利用していない利用会員が、今後、利用したいと思うか質問したところ、思うは37.8%であることから分かる。

また、利用したことがない理由に「公社のホームヘルプがあることを知らなかったから（13.3%）」や「公社の食事（配食）があることを知らなかったから（9.5%）」との意見があることに留意する必要がある。このことは、ホームヘルプか食事（配食）それだけしか利用していない方の中に他のサービスを知らない方が一定数おり、その方々へ公社が様々なサービスを用意していることを、定期的な訪問・電話連絡（モニタリング）や、協力会員の定例会（研修）など様々な機会を通じて説明する必要性が伺える。

表 13. 利用会員歴

	人数	割合
1年未満	43	24.2%
1年以上3年未満	56	31.5%
3年以上5年未満	30	16.9%
5年以上7年未満	17	9.6%
7年以上9年未満	6	3.4%
9年以上	19	10.7%
無回答	7	3.9%
合計	178	100.2%

### <協力会員>

○ 協力会員がやりがいを持って活動に参加できるよう、活動しやすい環境づくりなど、利用会員と協力会員のコーディネート役として公社担当職員がその役割を果たしながら、協力会員と公社担当職員の緊密で良好な協力関係の構築が必要である。

表 14. 協力会員「年齢層」

	人数	割合
30歳代	1	0.6%
40歳代	6	3.9%
50歳代	22	14.2%
60歳代	53	34.2%
70歳代	57	36.8%
80歳代	12	7.7%
無回答	4	2.6%
合計	155	100.0%

平均年齢 67.2 歳

- 協力会員に会員登録した後、公社活動を通じて生まれる互助の意識やボランティア精神などが、他の地域活動・ボランティア活動へつながっていくよう、公社担当職員が互助活動のひろがり意識、期待しながらコーディネート、サポートしていく必要がある。
- そのことは、協力会員に登録したいと思った理由で「地域活動・ボランティア活動に参加してみたいと思ったから」と「誰かのために役に立ちたいと思ったから」が同数で52.3%と最も多く、協力会員登録や活動経験が自身の生活に「役立っている」は72.3%であることから分かる。

また、そのことは調布市内在住の協力会員（147人）が、地域で困っている人への手助け経験、今後の手助けの意向、地域活動・ボランティア活動の取組状況が、平成28年度調布市民福祉ニーズ調査結果と比較し、8割以上の項目で本アンケート調査の割合の方が高いことから推測できる。（※6）（資料

「協力会員向けアンケート調査と市民調査と高齢者調査の結果比較」17～19ページ参照）

- 協力会員の登録・活動以外に、定例会（研修）の内容の充実が必要である。そのことは、協力会員が定例会（研修）の感想で「満足」と「やや満足」と合わせ41.3%、「どちらともいえない」と「やや不満足」と「不満足」と合わせ23.2%、「参加したことがない」は28.4%である回答結果から分かる。
- 協力会員の定例会（研修）で希望が多かった企画は、「調布市の福祉制度（34.8%）」が最も多く、次いで「介護保険制度（27.7%）」、「高齢者の疾病予防（23.9%）」、「認知症の理解（21.9%）」、「掃除のコツ（21.9%）」と続いている。また、最も多い利用サービス

表 15. 協力会員歴

	人数	割合
1年未満	18	11.6%
1年以上3年未満	19	12.3%
3年以上5年未満	20	12.9%
5年以上7年未満	17	11.0%
7年以上9年未満	15	9.7%
9年以上	63	40.6%
無回答	3	1.9%
合計	155	100.0%

表 16. 参加したことがある協力会員活動

	人数	割合
ホームヘルプ	105	67.7%
配達	52	33.5%
調理	47	30.3%
洗浄	20	12.9%
活動したことがない	11	7.1%
無回答	5	3.2%

N=155

表 17. 参加した協力会員活動の感想

	人数	割合
満足	60	41.7%
やや満足	44	30.6%
どちらともいえない	26	18.1%
やや不満足	3	2.1%
不満足	1	0.7%
無回答	10	6.9%
合計	144	100.1%

は、ホームヘルプの「掃除」を79.8%と最も多く利用していることから、「掃除のコツ」なども定例会（研修）に組み込みながら実施することが求められている。

※6 協力会員へ「協力会員活動，ちよこっとさんの活動を除く」と質問している。

### ＜居宅介護支援事業所，地域包括支援センター＞

○ 公社担当職員と居宅介護支援事業所，地域包括支援センターとの連携・協力関係は，それら事業所の職員が，公社の住民主体のサービスを，介護保険サービスを補完するサービスとして選択する時や，利用会員へのサービスの効果を事業所が把握・検証する時に必要である。そのことは，居宅介護支援事業所と地域包括支援センターが紹介した理由で「介護保険制度や障害者総合支援法などの公的な制度では対応できない」と回答した事業所が最も多いことから分かる。

表 18. 住民参加型サービス「紹介状況」

	内容	紹介したことがある	
		人数	割合
居宅介護支援事業所 (N=30)	ホームヘルプ	20	66.7%
	食事 (配食)	15	50.0%
地域包括支援センター (N=10)	ホームヘルプ	10	100.0%
	食事 (配食)	10	100.0%

○ そのことから公社担当職員が住民参加型のサービスを実施する際には，居宅介護支援事業所と地域包括支援センターへ定期的な訪問・電話連絡（モニタリング）をした状況について詳細に報告することを，より意識的に行うことが重要である。そのことは，居宅介護支援事業所と地域包括支援センターが公社担当職員の改善点として「ケアマネジャー・地域包括支援センターへ定期的な訪問・電話報告（モニタリング）した状況について報告」が最も多いことから推測できる。

### ＜広報＞

○ 公社の住民主体のサービスの広報では，①利用会員の増加，②協力会員の確保，③居宅介護支援事業所と地域包括支援センターからの認知度・理解度の向上を目的にし，サービスの特徴・機能を分かりやすく，効果的に広報していく必要がある。

○ そのことは，協力会員が活動を継続していくために公社に期待することと



して「社会的に認知されるよう、広報、普及啓発を活発に行って欲しい(34.2%)」の回答が最も多いことから分かる。

- 会社が重点的に行う広報先、媒体については、利用会員は「地域包括支援センター、ケアマネジャー(47.8%)」から紹介されることが最も多いことから、そこを基点に広報していくことが効果的であるといえる。その居宅介護支援事業所と地域包括支援センターは、「会社のパンフレット、チラシ、ホームページ、広報紙、機関紙」と「市の窓口、市の発行物(くらしの案内など)」が住民参型サービスを知った経路として多いことから、様々な広報媒体を活用し、その内容を充実し、市の窓口との連携を進めることが重要である。

また、協力会員では協力会員活動を知った経路として「市の窓口、市の発行物(くらしの案内など)(36.8%)」が最も多く、次に「協力会員の友人・知人(28.4%)」と続く。協力会員の募集については、「協力会員の友人・知人」からの紹介が特徴的である。つまり現在、活動している協力会員が活動で良い体験を積み、その体験の口コミが協力会員の増加につながるということが伺える。

#### <会社の「人づくり」、「地域づくり」>

- 住民主体のサービスを通じて得られる利用会員と協力会員の満足度や達成感の向上は、「人づくり」、「地域づくり」につながるものであり、そのような地域活動・ボランティア活動を活性化していくことで多様な効果が表れてくることを改めて認識し、事業運営に活かしていく必要がある。そのために、会社担当職員は「利用会員のために、市民のために」を第一に考え、それぞれの市民の生活に寄り添いながら、事業展開していく必要がある。
- この事業の特徴は、協力会員、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターと連携・協力し、会社の「人づくり」から「地域づくり」へ循環していく事業展開によって、市民である利用会員と協力会員の生活に欠かさないものとなり、地域福祉の推進につながっていくことにあり、そのことをより意識する必要がある。

資料「協力会員向けアンケート調査と市民調査と高齢者調査（※7）の結果比較」

① 地域で困っている人への手助けの経験

（協力会員）

問15 全員の方にうかがいます。

高齢者や障害のある方，子育てなどで困っている近所のご家庭などに対して，次のような手助けをしたことがありますか。（協力会員，ちよこっとさんの活動を除く）

（1）～（8）について，どちらか1つに○をつけてください。

「協力会員 問15」と「市民調査 問14 ②」との比較を行った。

「協力会員 問15」は、「協力会員，ちよこっとさんの活動を除く」地域活動・ボランティア活動の取組状況についてたずねた。

全8項目で、「協力会員 問15」は、「市民調査 問14 ②」より、「したことがある」と回答した割合が多い。

表 19. 地域で困っている人への手助けの経験＜「したことがある」の割合＞

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	安否確認の声かけ	ちょっとした買物やゴミ出し	食事や掃除・洗濯の手助け	通院や送迎の外出の手助け	子どもの預かり	話し相手や相談相手	災害時避難の手助けの準備	具合がよくないときに，病院などへ連絡する
協力会員 (n=147)	38.8%	28.6%	19.7%	20.4%	19.0%	43.5%	6.1%	15.0%
市民調査 (N=731)	10.8%	9.8%	6.2%	7.9%	15.6%	15.9%	3.4%	6.2%

※7 市民調査は「調布市民の福祉意識と地域生活に関する調査」のことであり、高齢者調査は「高齢者の生きがいと地域生活に関する調査」のことである。

② 地域で困っている人への今後の手助けの意向

(協力会員)  
**問 16 全員の方にうかがいます。**  
 高齢者や障害のある方、子育てなどで困っている近所のご家庭などに対して、次のような手助けを今後したいと思いませんか。(協力会員、ちよこっとさんの活動を除く)  
 (1)～(8)について、どれか1つに○をつけてください。

「協力会員 問16」と「市民調査 問14 ③」との比較を行った。

「協力会員 問16」は、「協力会員、ちよこっとさんの活動を除く」地域活動・ボランティア活動の取組状況についてたずねた。

8項目中、「安否確認の声かけ」、「ちょっとした買物やゴミ出し」、「食事や掃除・洗濯の手助け」、「通院や送迎の外出の手助け」、「話し相手や相談相手」、「具合がよくないときに、病院などへ連絡する」の6項目で、「協力会員 問16」は、「市民調査 問14 ③」より、「したいと思う」と回答した割合が多い。

表 20. 地域で困っている人への今後の手助けの意向<「したいと思う」の割合>

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	安否確認の声かけ	ちょっとした買物やゴミ出し	食事や掃除・洗濯の手助け	通院や送迎の外出の手助け	子どもの預かり	話し相手や相談相手	災害時避難の手助けの準備	具合がよくないときに、病院などへ連絡する
協力会員 (n=147)	66.0%	59.2%	29.9%	34.7%	20.4%	51.7%	42.9%	53.7%
市民調査 (N=731)	49.4%	32.8%	20.9%	25.0%	24.2%	34.6%	49.5%	51.4%

### ③ 地域活動・ボランティア活動の取組状況

(協力会員)

問17 全員の方にうかがいます。

次のような地域活動・ボランティア活動に取り組んでいますか。(協力会員、ちよこっとさんの活動を除く)

(1)～(8)について、どちらか1つに○をつけてください。

「協力会員 問17」と「市民調査 問15」と「高齢者調査 問11」との比較を行った。

「協力会員 問17」は、「協力会員、ちよこっとさんの活動を除く」地域活動・ボランティア活動の取組状況についてたずねた。

8項目中、「高齢者を支援する活動」、「障害のある人を支援する活動」、「お祭りや運動会などのレクリエーション活動、地域の伝統や文化を伝える活動」、「防災訓練や災害時に救援・支援をする活動」、「地域の環境美化、環境保全・自然保護などの活動」、「自治会・地区協議会・老人クラブなどの活動」の6項目で、「協力会員 問17」は、「市民調査 問15」と「高齢者調査 問11」より、「取り組んでいる」と回答した割合が多い。

表21. 地域活動・ボランティア活動の取組状況<「取り組んでいる」の割合>

	(1) 子育て世帯・青少年を支援する活動、子ども会やPTAの活動	(2) 高齢者を支援する活動	(3) 障害のある人を支援する活動	(4) お祭りや運動会などのレクリエーション活動、地域の伝統や文化を伝える活動	(5) 交通安全や犯罪防止など地域の安全を守る活動	(6) 防災訓練や災害時に救援・支援をする活動	(7) 地域の環境美化、環境保全・自然保護などの活動	(8) 自治会・地区協議会・老人クラブなどの活動
協力会員 (n=147)	12.2%	27.2%	15.0%	19.7%	6.1%	10.9%	16.3%	33.3%
市民調査 (N=731)	10.3%	3.4%	2.7%	9.8%	4.4%	4.9%	3.6%	6.0%
高齢者調査 (N=1,399)	2.4%	5.8%	2.8%	8.6%	4.3%	5.8%	5.9%	15.2%