

高齢者の利用状況からみた地域福祉サービスの評価

—愛知県安城市の福祉センターにおける検討—

小川 正光, 竹内 裕子*

1. はじめに

我が国では高齢化が進行し、今後、「団塊の世代」が 65 歳以上となり、さらに高齢化するものと予測される。高齢化が進む中、高齢者が有意義に生活する上で必要なものは、住宅、医療、地域福祉サービスの 3 点ある。本研究では、このうち地域福祉サービスに着目した。

核家族が一般的である現在、高齢者のみの単身世帯、夫婦世帯の増加が顕著である。同居する家族がいない高齢者の場合には、地域における近隣居住者との付き合いや社会的な施設・サービス体制の整備が必要であり、地域に依存する割合は高くなる。高齢者を孤立した状態に置かないために、地域の福祉施設やサービスが必要なのである。その中でも、高齢者が受け身ではなく、自身で働きかけることによって、高齢者同士のつながりが得られ、コミュニティが生まれる地域老人福祉センターは基本的なものと考えられる。

老人福祉センターとは、地域の 60 歳以上の高齢者に対して各種相談に応じると共に、健康の増進、教養の向上及びレクリエーション等の便宜を総合的に提供する老人福祉法¹⁾に規定された施設のことをいう。高齢者が新しい友人の輪を広げたり、生き甲斐を見つけたりすることができる場である。これらの老人福祉センターを調査することで、現在の課題や利用者のニーズを知り、これからの老人福祉センターのあり方を検討する。そして、より多くの高齢者が老人福祉センターを利用し、これからの人生をよりよいものとすることを目的とする。

2. 研究の方法

中学校区ごとに、老人福祉センターを 1 ヶ所整備することを原則としている愛知県安城市の各老人福祉センターを対象とした（図 1）。調査検討内容は、以下の 2 点である。

- (1) 市のデータによる利用者数の検討
- (2) 利用者を対象にしたセンターの利用実態と評価に関するアンケート調査の分析

(2) に示した調査の概要は、以下の通りである（表 1）。

開館時間である午前 9 時～午後 9 時までを調査時間とし、可能な限り利用者全員に、無記名によるアンケート調査を実施した。アンケート用紙は、利用者が来館時に調査員が



図 1 安城市内の中学校区と福祉センターの立地

* 家政教育講座・学生

手渡しで配り、その場で記入してもらった。または、帰りに提出してもらい、調査員が確認した。利用者が自身で記入できない場合は、調査員が口頭で質問し、記入を行った。

3. 利用状況

3.1 年間利用状況

安城市より入手した平成 20 年 4 月～平成 21 年 3 月の年間利用状況をみると（図 2）、6 月、8 月、12 月で大きく下がっている。それぞれ梅雨の時期であること、暑い時期であること、寒い時期であることや、年の瀬で忙しい時期であることが影響していると考えられる。また、各センターごとに最大利用者数の月をみると、5～10 月に集中している。これは、5～10 月までは風呂の時間が 10～16 時であり、1 時間長いことが利用状況に関係していると考えられる。

これらの老人福祉センターの中で、総合福祉センターは市の中心部に立地し、他の福祉センターと利用状況が大きく異なることから条件が異なると判断し、(2) の調査対象から除外し、他の 5 センターを対象として、比較検討した。

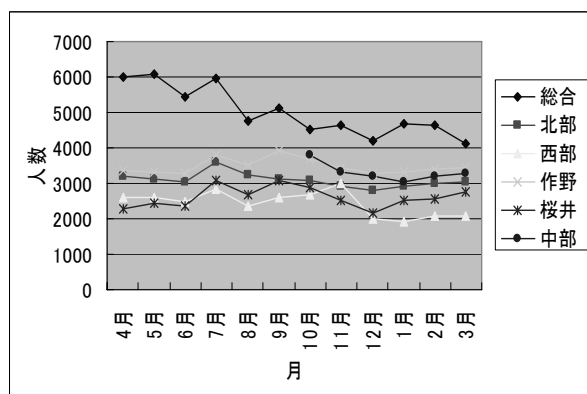
3.2 時間帯別、利用状況

各センターに共通する施設である「風呂」、「休憩室」、「機能回復訓練室」、「囲碁・将棋コーナー」にいる利用者の人数を、1 時間毎に巡回して、それぞれ数え、グラフ化した（図 3）。

各福祉センターを比較すると、利用者数に差はあるものの、どのセンターも同じような形のグラフである。最も利用者が多い時間帯は 14～15 時であり、次いで、10～11 時の時間帯である。1 日の変化をみると、開館から増加していき、正午でやや減少する。この減少傾向は、利用者が昼食をとるためであると考えられる。その後は増加していき、14 時にピークになる。これは、風呂が 15 時までであることが原因であると考えられる。ピークを過ぎると、17 時に向けて、徐々に減少していく。17 時以降は、少ないながらも一定の人数を保っている。このグラフから、利用者は、主に次の 3 つのグループに分けられる。第 1 は、午前中に利用するグループである。開館から 11 時にかけて来館し、昼頃になると帰る。第 2 は、午後に利用するグループである。昼食後來館し、17 時頃に帰る。第 3 のグループは、人が少なくなった夜に来館する人たちである。第 3 のグループの特徴としては、機械の利用のみを目的とし、他の人との交流や、センターの改善

表 1 福祉センター調査概要

	調査日	回収数
桜井福祉センター	11 月 18 日 (水)	58
中部福祉センター	11 月 20 日 (金)	83
西部福祉センター	12 月 4 日 (金)	32
北部福祉センター	12 月 9 日 (水)	61
作野福祉センター	12 月 16 日 (水)	86



＊）個人の高齢利用者のみとする。中部福祉センターは平成 20 年 10 月に開館したためデータが 10 月からとなっている。

図 2 年間利用者数

などを求めない傾向にある。これは、仕事帰りの人や、機械が空いていることを見込んだ人などが来るためである。

続いて、部屋毎にグラフをみていくと、風呂は、どのセンターも2つの山で構成されたM字型のグラフになっている。1つ目の山は、10時頃である。その後は、正午に向けて、減少していく。これは先ほど述べた理由と同様に、昼食をとる時間帯であるためと考えられる。そして、昼を過ぎると、13～14時にかけて、2つ目の山になる。これは最も風呂が混み合っている時間になる。この原因として、昼食の後であること、調査期間中の風呂は15時までであったこと、の2点が考えられる。

休憩室は、他の部屋とは異なり、11時から13時にかけて増加している。これは、風呂を利用

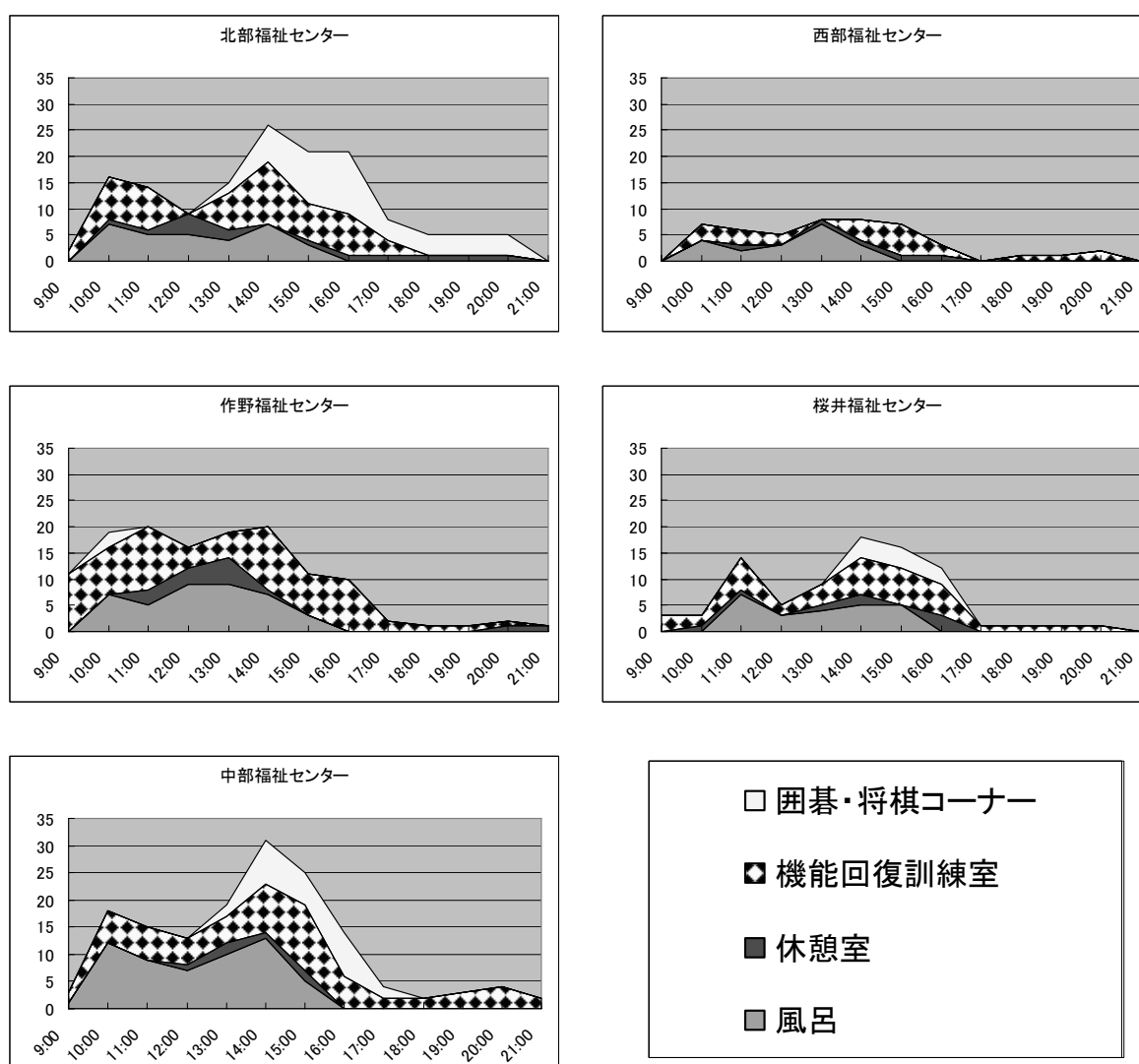


図3 各福祉センター、部屋別、利用者数

した人がその後に利用することと、休憩室で昼食をとること、の2つが要因であると考えられる。に少しの人数しか利用していないことも特徴的である。風呂が閉まる15時以降に少し増加するが、その後はほとんど利用されていない。

機能回復訓練室には、3つの山がみられる。1つ目の山は、開館から11時までである。作野福祉センターでは、開館と同時に多くの人でにぎわっている。風呂と同様に、正午になると利用者は急激に減少する。この原因は先ほど述べた通りで、昼食に向かうためである。次に、14時から16時にかけての増加がみられる。これは、風呂から出た人が利用するためと考えられる。そして、17時になると、再び急激に減少する。最後に、20時頃に小さな3つ目の山がみられる。

囲碁・将棋コーナーは、施設により、大きな差異がみられた。西部福祉センターと作野福祉センターでは、ほとんど利用されていなかった。それらに対し、他の3つのセンターでは、13時から16時をピークに、ある程度の人数が定着して利用している。センターにより、囲碁・将棋を利用する人に差があることが分かる。

4. 利用目的

福祉センターが、利用者にとってどのような存在であるかを明らかにするために、福祉センターへ来る目的を、複数回答をより求めた(図4)。最も多かったのは、「設備を利用するため」という回答であり、回答者320人の149人が目的にあげた。福祉センターにある風呂や、電気按摩などの機器を利用することを目的に、福祉センターへ訪れる人が多かった。次いで、「時間があるため」(91人)、「生活のリズムになっっているため」(86人)が続き、比較的時間に余裕のある高齢者が、時間を有効に使う手段として福祉センターを利用していることが分かる。「健康のため」(75人)も多かった。福祉センターにある器具を使うことが、健康のためであるのはもちろんのこと、家を出て福祉センターへ来ることこそが、健康になるのである。「友人に会うため」(74人)、「雰囲気の良いため」(52人)など、福祉センターの実用的なメリットだけではなく、精神的なメリットも目的としていることが分かる。これは、高齢者の生活をより魅力的なものにするためにも必要なことである。「買い物などのついで」(32人)は、やや低い結果であった。福祉センターを何

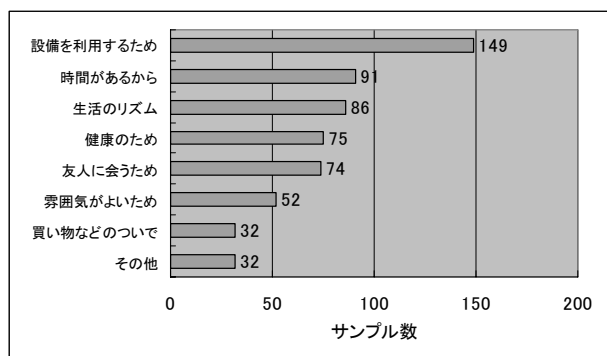


図4 利用目的

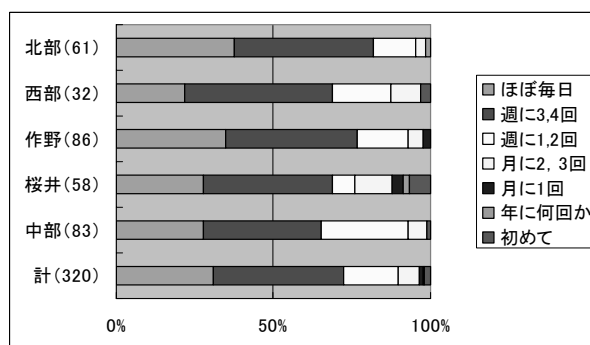


図5 来館頻度

かのついでにするのではなく、福祉センターへ行くこと自体を外出する目的とする人が、大部分であることが分かる。

5. 来館頻度

利用者にとって、福祉センターへ来ることがどのくらい日常化しているかを明らかにするため、「福祉センターの来館頻度」を聞いた（図 5）。利用頻度で最も多いのが、「週に 3, 4 回」で 41.6%、次いで、「毎日」が 30.9%、「週に 1, 2 回」が 17.2%、「月に 2, 3 回」が 6.6%、「初めて」が 1.9%、「月に 1 回」が 1.3%、「年に何回か」が 0.6%であった。これは、風呂の利用日が週に 4 回であることが影響している結果と考えられる。また、ほぼ「毎日」来る人と、「週に 3, 4 回」来る人を合わせると、全体の 7 割を占めていることから、福祉センターが利用者にとって生活の一部になっていることが分かる。

施設別にみると、昔からあるセンターの方が、利用頻度が高く、それに比べて中部福祉センターの利用頻度が低い。これは、開館後 1 年に満たない施設であるためと考えられる。利用者の生活の一部になるためには、ある程度の時間が必要である。

また、距離感（「家から福祉センターへの距離についてどう思うか」）の関係をみると、「毎日」、「週に 3, 4 回」利用する人では、半数以上の人福祉センターへの距離を「近い」と感じていた（図 6）。そして、福祉センターへ来る頻度が少なくなるほど、「普通」、「遠い」と感じる人が多くなるという結果であった。福祉センターの存在を近く感じる事が頻度の高い利用へつながることが分かった。

年齢との相関をみると、年齢が上がるにつれて、来館頻度が高くなっており、70 歳代になると 8 割近くに及ぶ（図 7）。年齢が高くなるにつれて、福祉センターが利用者の生活の一部になっていることが分かる。しかし、85 歳以上になると、来館頻度は低くなる。高齢のため、外出できなくなるからと考えられる。

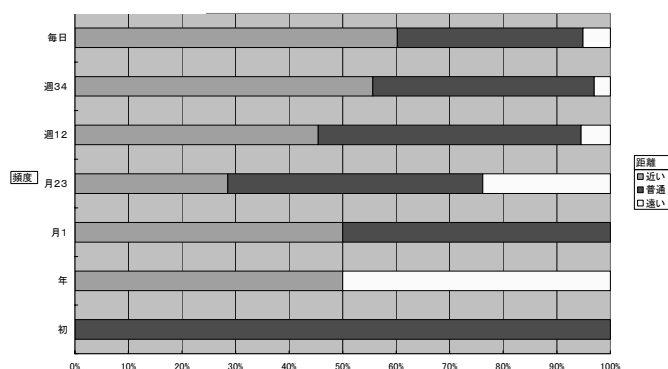


図 6 来館頻度と距離感

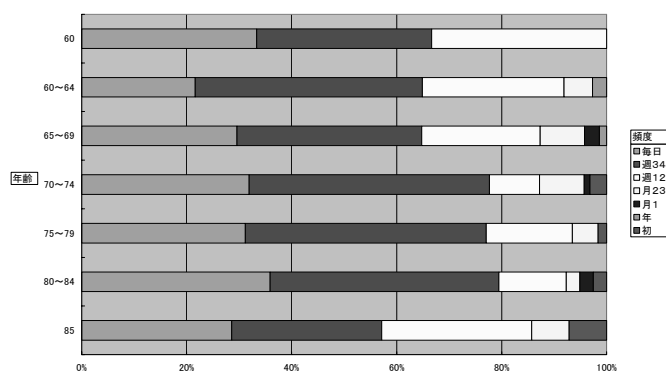


図 7 年齢と来館頻度

6. 利用者の交友関係

福祉センターが、利用者にとって新しいコミュニティを作る場になっているか否かを明らかにするため、「福祉センターで新しい友人はできたか」という質問をした（図8）。その質問に対して「できた」と答えた人は、全体の8割に及んだ。「何人できたか」という問いに対して、最も多かったのが、「1～5人」で、全体の45.1%、次いで、「6～10人」が23.2%、「いない」が18.8%、「みんな」と答えた人が7.2%であった。このことから、福祉センターが高齢者にとって新しいコミュニティの場になっていることが分かる。センター別にみると、昔からあるセンターの方が「できた」と答える割合が高かった。また、作野福祉センターは、他施設と比較して高齢者同士の会話がが多く、それが、人数が多い部分が占める比率が高いことにつながっていた。また、ここでは、高齢者と施設スタッフの会話もよくみられた。

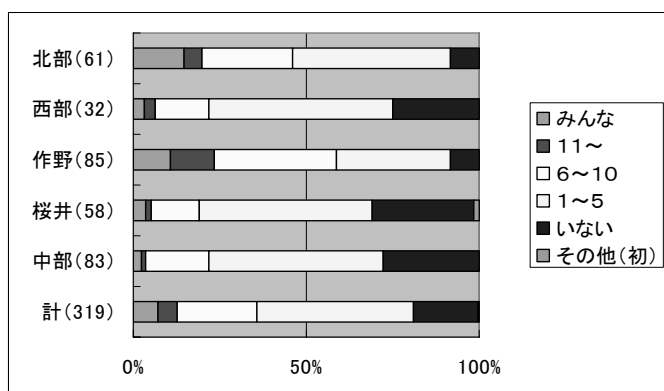


図8 福祉センターでできた友人の数

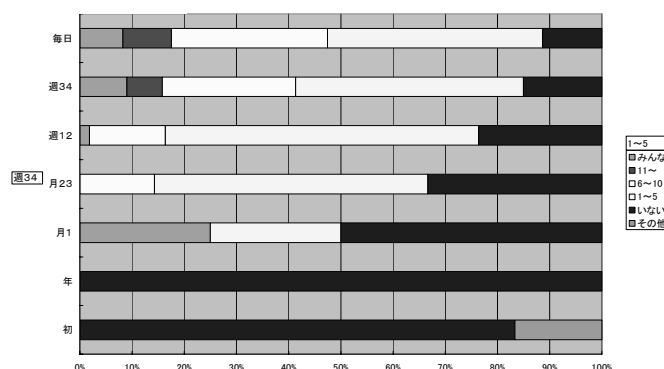


図9 来館頻度とできた友人の数

来館頻度との相関をみたところ、来館頻度が高くなるにつれて、できた友人の数も増加することが分かった（図9）。高齢者が、より多くの新しい友人を作るためには、来館頻度が高いことが望ましいといえる。

「現時点では友人はいないが、友人が欲しい」といった意見も多く、高齢者同士の新しい交流を図るために行事を行ったり、スタッフが積極的に喋りかけたりすることも必要であると考えられる。

7. 交通手段

7.1 来館手段

利用者が、どのような交通手段を利用しているかを明らかにするため、来館手段を調べた（図10）。最も多いのは「自転車」で、40.9%であり、4割の人が「自転車」で来ることが出来る範囲に住んでいることが分かる。次いで、「車（自分で運転）」28.4%、「徒歩」21.3%となった。また、「その他」と答えた人の交通手段は、原動機付き自転車、電動車、バイクであった。

センター別にみると、北部福祉センター、作野福祉センター、中部福祉センターは、「自転車」を利用する人が最も多く、西部福祉センター、桜井福祉センターは、「車（自分で運転）」を利用する人が最も多いことが分かる。これらを比較すると、前者は、「自転車」で行くことが可能な距離であることや、設置されている中学校校区が狭いことがあげられる。これらのことが、「自転車」で来館することを可能にしている要因であると考えられる。これに対して、後者は、広い中学校校区の中で、他福祉センターとも距離があることで、「車（自分で運転）」で来る人が多いと考えられる。

7.2 交通手段と年齢の関係

年齢別の来館手段をみると、60～64歳では、「車（自分で運転）」が最も多く、全体の半数を占める（図 11）。しかし、年齢が上がると、「車（自分で運転）」の割合が減少する。反対に、増加するのが、「自転車」である。「車」に乗るためには免許や維持などいくつかの手続きや費用負担がある。また、視力の衰えなどから、高齢者は「車」を運転することが困難になるのに対し、「自転車」には法的な規制もなく、気軽に乗ることができるからと考える。もしくは、自身の健康を気遣って「自転車」を利用することも考えられる。

また、「あんくるバス」の利用者も、全体の割合では少ないものの、高齢の方が多い傾向にある。

また、年齢と距離感との相関をみると（図 12）、高齢になるにつれて、距離を「近い」と感じる人の割合が減少し、「普通」と感じる人の割合が増加していることが分かる。高齢になると、同じ距離でも感じ方が変わってくるのである。

これらの結果から、高齢になるにつれて、自身で「車」や、「自転車」を運転することが困難に

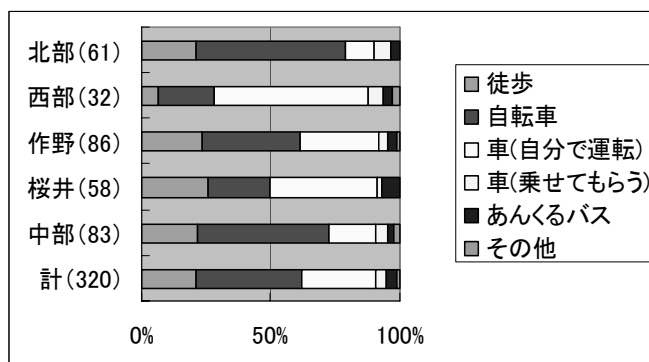


図 10 福祉センター別、交通手段

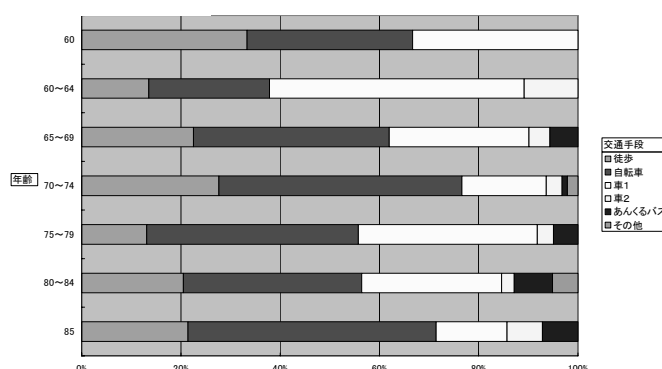


図 11 年齢と交通手段

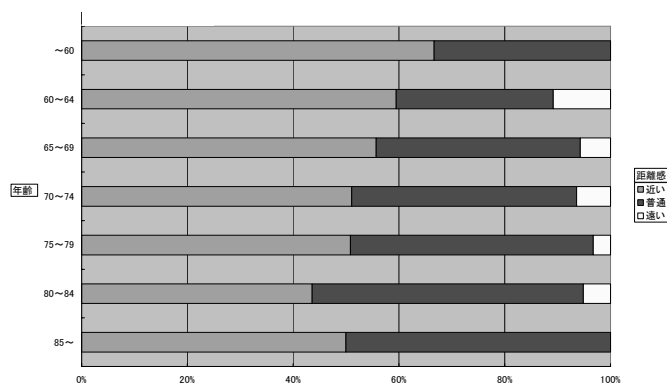


図 12 年齢と距離感

なる傾向があり、その結果、「徒歩」で行くことが多くなると考えられる。したがって、「徒歩」でも行くことが容易な距離に福祉センターを設置することが重要である。その設置場所も検討する必要があり、歩行者が安心して行くことができるように、歩道が整備されている場所が望ましい。また、「あんくるバス」というサービスがあるにも関わらず、今回のアンケートの有効回答数320人のうち、わずか14人、4.4%の利用であった。利用者の意見を取り入れ、「あんくるバス」を一層普及させる改善が望まれる。

7.3 福祉センターと自宅の距離

自宅から福祉センターまでの距離を求め、距離感との相関をみると（図13）、利用者の自宅と福祉センターとの距離が1km未満の場合、距離を「近い」と感じる人が8割近いが、1～2kmになると急激に減少し、5割に満たなくなる、という結果が出た。このことから、利用者にとって、「近い」と感じる距離は1km未満であることが分かる。「遠い」と感じる割合が増加しない2km以下の圏内に立地する必要があり、「近い」と感じる1km未満に立地することが望まれる。

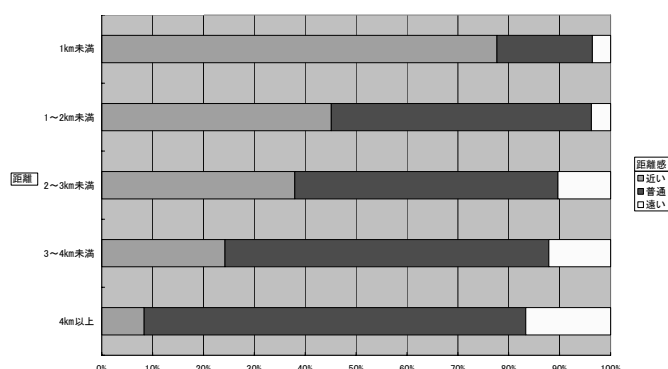


図13 距離と距離感

7.4 利用者の距離と交通手段

距離と交通手段の相関をみた（図14）。その際に、「車（自分で運転）」、「車（誰かに乗せてもらう）」を一緒にの項目として、「車」とした。これは、距離との関係を見るもので、同一項目にしても問題はないと考えたためである。

交通手段別にみると、「徒歩」は、1km未満では42人である（図15）。1～2km未満になると、半分の21人になる。しかし、3km以上になると、わずか5人になる。この結果より、利用者が「徒歩」で行こうとする距離は2kmが上限であることが分かる。

「自転車」は、1km未満では42人であるが、1～2km未満になると、69人になる。このことから、2kmほどの距離になると、利用者は「自転車」を使用するようになるということが分かる。2～3km未満になると、11人になり、「徒歩」と同様、急激に減少する。したがって、「自転車」で行こうとする距離の上限も2kmほどであることが分かる。

「車」は、1km未満が23人、1～2km未満が41人、2～3km未満が10人、3～4km未満が22人、それ以上が9人という結果であった。「徒歩」や、「自転車」とは違い、グラフにばらつきがあり、距離に関係する傾向はみられない。そのため、「車」の場合には、距離に上限はなく、4km以上でも一定の来館者がみられる。

「あんくるバス」を利用する人は少ないものの、1～2km未満が多く、8人である。「あんくるバ

ス」の路線の関係で、利用者の住む地域から近い福祉センターへ行ったのではないかと考えられる。

全体の割合をみると、1 km未満では「徒歩」と「自転車」がともに 37.5%と同じ割合で、大半を占める。「車」は 20.7%である。1～2 km未満になると、「徒歩」の割合が減少する。その逆に、「自転車」の割合が 49.3%に増加し、約半数を占めるようになる。「車」の割合も増加し、29.3%である。2～3 km未満でも「自転車」が最も多いが、42.3%と、1～2 km未満より、やや減少している。次いで、「車」が 38.5%と増加している。3～4 km未満になると、「自転車」の割合が急激に減少し、「車」が 75.9%と大半を占める。「自転車」は 17.2%、「徒歩」は 6.9%ほどである。4 km以上になると、「車」が 64.3%、「自転車」が 28.6%である。また、「徒歩」は 0%である。このことから、利用者は 3 kmを超える範囲になると、「車」を利用せざるを得ないことになる。

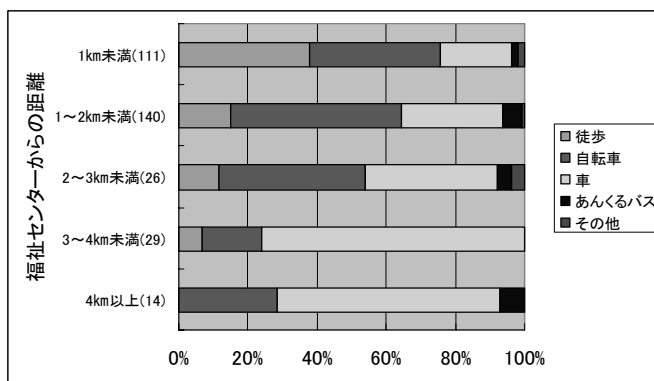


図 14 距離と交通手段

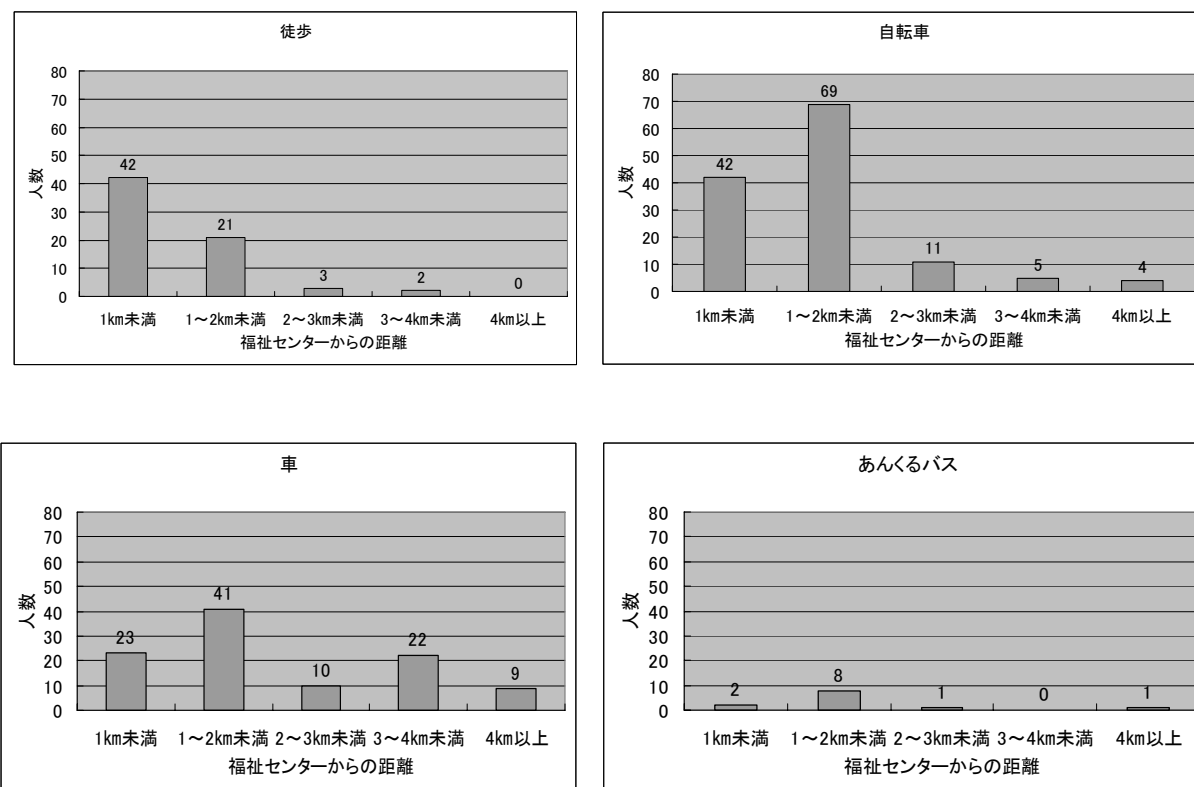


図 15 交通手段別、距離の分布

7.5 利用者の来館頻度と交通手段

続いて、交通手段と来館頻度との関係を見る（図 16）。すると、「徒歩」や「自転車」を利用する人は、来館頻度が高いことが分かる。同様に、交通手段と距離感をみると、「徒歩」や「自転車」を利用する人ほど、距離感は「近い」と答える人が多い（図 17）。これらのことから、利用者は徒歩で行くことが出来る距離を「近い」と感じ、頻繁に通うようになることが分かる。「徒歩」で通えるほどの近い距離の方が、気軽に行くことができるためである。したがって、利用者に頻繁に利用してもらうためには、「徒歩」で通える距離に福祉センターがあることが望ましい。

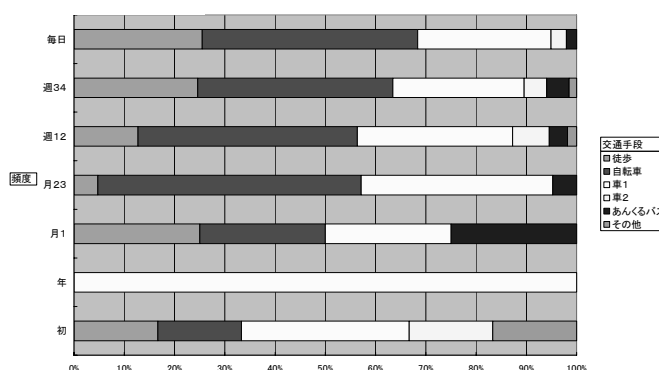


図 16 来館頻度と交通手段

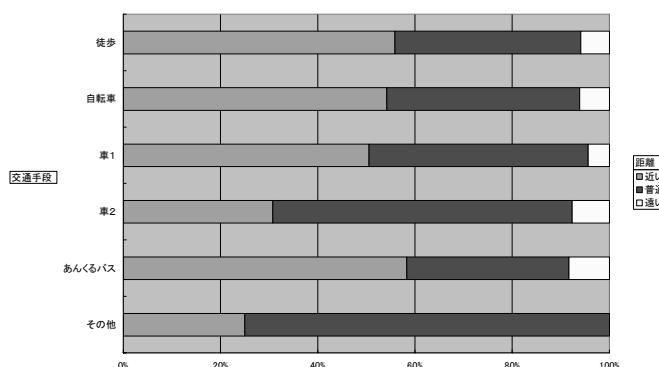


図 17 交通手段と距離感

8. 満足度と要望

8.1 行って欲しいサービス

利用者が福祉センターに求めるものを明らかにし、これからの福祉センターのあり方を検討するために、福祉センターに行って欲しいサービスを、複数回答で求めた（図 18）。

「ない」と答えた人が最も多く、全体の 4 割を占めた。これは満足度からみても分かることである。風呂や電気按摩といった特定の設備のみを目的としている利用者もあり、「特に何も望まない。」といった声もあった。

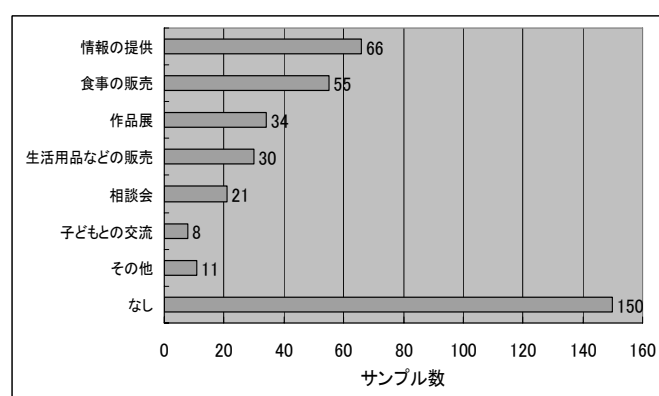


図 18 行って欲しいサービス

最も多いものは「情報の提供」であり、66 サンプルであった。掲示やチラシで行事や催物について知らせることが必要である。次いで、「食事の販売」が 55 サンプルであったが、この項目は賛否両論があった。「1 日福祉センターで過ごすことが出来るからよいことである。」「総合福祉センターのように喫茶店があったらいいのに。」といった意見もあれば、「金銭面でのトラブルが

起こる。」「ゴミがでて汚くなる。」といった反対意見もあった。現時点で、一日中福祉センターで過ごしている人は、家から弁当を持って来たり、コンビニで買ったりしている。また、福祉センターで用を済ませた後に、そのまま友人とランチに行くという人もいた。食事の提供という問題は、利用者に喜ばれるメリットはあるが、同時にスタッフの負担や、ゴミの処分もあるため、検討課題である。「作品展」は、34 サンプルであった。すでに作品展は行われているが、その上で作品展を求める声がある。中には、製作する側の意見として「感想を聞きたい。」という声があった。「相談会」は 21 サンプルであった。「法律について」、「病気のこと」、「囲碁の交友」、「昔あったことについて」、「色々」といった要望があり、内容は様々であった。「子どもとの交流」は、8 サンプルと低い結果であった。

8.2 利用者の声

福祉センターや、この調査に対する意見や要望、改善点を、自由に求めた。その中で、最も多かった意見は、「風呂」に関してであった。要望は、主に 3 点である。1 つは、風呂の時間帯についてである。冬になると、風呂の時間が 1 時間短くなることを不満に思う声や、午後 5、6 時くらいまで開いて欲しいという声が多かった。2 つ目は、風呂を利用できる日数についてである。利用者の多くは、風呂を福祉センターですませることが多い。そのため、土日に使っていないと、休館日の月曜も含めて 3 日間風呂に入ることができなくなってしまうのである。「風呂の日数を増やせないのなら、せめて曜日をずらして欲しい。」または、「市内の全福祉センターを月曜休みにするのではなく、それぞれずらして欲しい。」という意見もあった。3 つ目は、風呂の温度についてである。「風呂の温度がぬるく、風邪を引いてしまう。」という意見がいくつかあった。その他にも、「風呂にある椅子と洗面器の数を増やして欲しい。」「風呂にゴミ箱を設置して欲しい。(湿布などをはがしてそのままにする人がいるため。）」、「風呂にある体重計の目盛りが見づらい。」などという意見があった。風呂については利用者が多いため、要望も多かったのである。

8.3 福祉センターの満足度

最後に、利用者が今の福祉センターに満足している程度、また、各センターによる違いを明らかにするため、満足度を聞いた（図 19）。

「大変満足」と答えた人が最も多く、全体の 44.4% を占める。次いで、「やや満足」と答えた人が 33.2% で、これらを合わせて約 8 割の利用者が満足していることが分かる。「普通」は 19.8%、「やや不満」が 2.2%、「大変不満」が 0.3% であった。

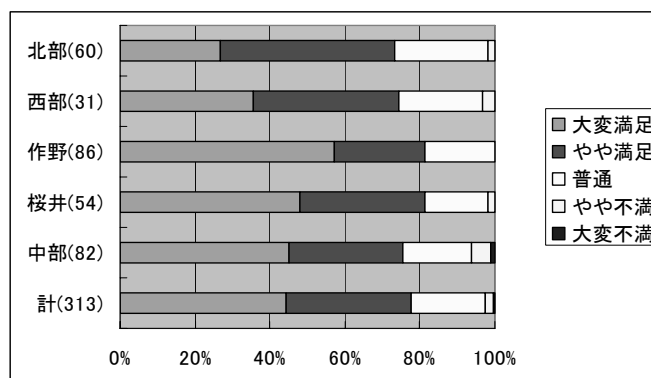


図 19 福祉センター別、満足度

調査をしていても、「このような施設があることは大変ありがたい。」といった声を多く聞いた。センター別にみると、作野福祉センターが「大変満足」と答える人の割合が高く、次いで、桜井福祉センター、中部福祉センターの順であった。北部福祉センター、西部福祉センターが他の3施設と比較して、「大変満足」と答える人がやや少ない。これは、開館後の時間の長さが影響していると考えられる。

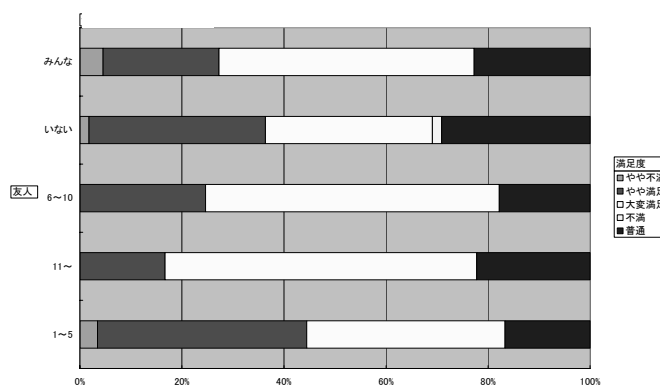


図 20 できた友人の数と満足度

次いで、「福祉センターでできた友人の数」と満足度の関係を検討してみると、友人の数が6人以上になると、「大変満足」の割合が4割以上を占め、高い傾向にあることが分かる（図20）。利用者にとって、交友関係が満足度に影響を与えていることが分かる。

9. まとめ

福祉センターの目的は、高齢者が活性化することと、交友関係の充実である。より多くの人に利用されるためには、2点の改善が重要である。

第1は、風呂の利用日時の改善である。風呂を目的とする利用者が多く、来館頻度も風呂が開かれている「週3~4回」が最も多かった。また、福祉センターに対する要望も、風呂に対するものが大部分であった。このことから、風呂の利用日時が利用者を与える影響は大きいことが分かる。利用者の意見をもとに、工夫することが望ましい。

第2は、福祉センターの立地条件である。高齢になるにつれて、車を自身で運転することが困難になってくる。そのため、高齢者が可能な交通手段として、徒歩、自転車あげられる。また、車を利用している人は、福祉センターを遠く感じるため、来館頻度が低い傾向がある。これらのことから、利用者が徒歩、自転車であることを中心にして考えると、利用者の上限は2km圏内になる。したがって、2km圏内ごとに福祉センターを設置することが望ましいと考えられる。利用者が徒歩圏内に居住している場合、福祉センターを身近に感じ、来館頻度が高いことが予想される。この時、徒歩圏内とは1km圏内のことをいう。今回調査を行った安城市では中学校区ごとに福祉センターを設置していた。しかし、中学校区は、住人の数などを基本として分けられているため、高齢者が福祉センターを利用する圏域とは対応しない。この点についても、検討が必要である。

註

- 1) 老人の福祉を図ることを目的とし、健康保持や生活の安定のために必要な措置について定めた法律。

参考文献

- 1) 安城市保健福祉部（2008） 「福祉のあらまし」
- 2) 安城市（2009） 「第 5 次安城市高齢者保健福祉計画 あんジョイプラン 5」
- 3) 安城市保健福祉部社会福祉課（2009） 「第 2 次安城市地域福祉計画」