

高齢単身者への在宅支援サービス

— 神戸市東灘区の場合 —

研究開発室 下開 千春

- 要旨 -

高齢単身世帯の増加に伴い、高齢単身者が自宅での生活を維持し続けるため、自治体が提供する在宅支援サービスの役割が次第に大きくなっている。

神戸市東灘区の高齢単身者129名を対象とした調査から、在宅支援サービス（緊急通報システムケアライン119、配食サービス、生きがい対応型デイサービス）の利用者は約1割であり、非利用者の各サービスの認知度は概ね6割以上と高いことが分かった。

非利用者のケアライン119の利用希望者は約3割と高い。特に、さみしいと感じる頻度の高い高齢単身者で利用意向が高い。希望しても利用できなかったと語った高齢単身者が少なくなかったが、市の消防局では、台数に制限のある緊急通報用装置を使用しなくても同様のサービスが受けられる一般電話機を用いた緊急通報システムを2001年から実施していることから、情報を入手できていない高齢者も少なくないと思われる。

配食サービスは、関心を持つ人は約4割を占めるが、個別のニーズに対応できないなどの理由から、利用希望者は1割と低い。今後、サービスの個別対応が充実するならば、利用希望者は増加することが予測される。

デイサービスも、利用希望者は約1割にとどまる。関心を持つ人は約4割いるが、利用したいが時間があわない、元気な高齢者が利用するサービスではないなどの理由から、利用につなげていない高齢単身者もいる。

1. 在宅支援サービスの役割

国立社会保障・人口問題研究所の「日本の世帯数の将来推計」（2003年）によると、2025年には、世帯主が65歳以上の世帯のうち約4割が高齢単身世帯となることが予測されている。これらの高齢者のみ世帯は、身体的な衰えなどから、日常生活がこれまでと同じようにできなくなった際に、家族による支援を受けることが困難な（あるいは受けられない）層であるといえる。一方、内閣府の「高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査」（2001年）にみるように、高齢者の6割は介護が必要になっても現在の自宅での生活を継続することを望んでいる。こうした現実と理想のギャップを埋め、高齢者が住み慣れた環境の中で最期まで暮らすことができるよう、各自治体では、介

護保険制度とは別に、高齢単身者を主な対象とした在宅支援サービスを提供している。

本研究は、神戸市東灘区で実施したアンケート調査をもとに、在宅支援サービスの利用状況と、非利用者のサービスの認知や利用意向などを明らかにすることによって、今後の有効なサービス提供に向けて示唆を得ることを目的とした。

2.対象とする3つの在宅支援サービス

神戸市は、都市化に伴う高齢単身世帯の増加や阪神・淡路大震災による高齢単身者の住居の喪失や移動などの経験から、高齢単身者を主な対象とした在宅支援サービスに力をいれてきた。以下では、神戸市東灘区の高齢単身世帯について、在宅支援サービスのうち3つのサービスの利用実態を詳しくみていきたい。ここでの3つのサービスとは、緊急通報システムケアライン119（以下、ケアライン119）、配食サービス、生きがい対応型デイサービス（以下、デイサービス）である。その詳細な内容は図表1に示した通りである。それぞれについて、利用の有無、満足度、認知度、関心度、利用希望の有無などをたずねた。

図表1 神戸市の在宅支援に関するサービス（一部）

	緊急通報システム ケアライン119	配食サービス	生きがい対応型 デイサービス
窓口・ 実施主体	・神戸市 ・各消防署予防査察係	あんしんすこやかセンター（在宅 介護支援センター）	神戸市内の指定居宅介護 支援事業者
実施内容	火災、急病、事故など非常の 場合に、身につけたペンダント を押すだけで、緊急通報用装 置（専用装置）が自動的に消 防局の受信センターに通報 し、近隣協力者や消防署が救 護を行うシステム	・調理・買い物等が困難な場合 に安否確認をかねて月～土曜 日に栄養のバランスのとれた 食事（昼食）を定期的に配食 業者が届ける有料サービス ・午前11時から午後1時の間に 配送されるが、不在の場合に は持ち帰り、午後5時までに連 絡がとれない場合は、緊急連 絡先に連絡する	・地域福祉センターや公営 住宅集会所で、給食、日 常動作訓練、趣味活動な どを実施（週1回） ・入浴、送迎などのサービス はなし
目的	高齢者等の家庭内での急病、 火災、事故など非常の際に、 すみやかな救護を行うこと	高齢者等の食生活の改善と健 康の増進を図るとともに、安否 確認を行い、自立した生活を支 援すること	高齢者等の自宅への閉じこ もり防止を図る
対象者	主に一人暮らしまたは高齢者 のみ世帯で緊急事態に機敏に 行動することが困難な人	調理が困難な一人暮らし高齢 者など	おおむね65歳以上の一人 暮らし高齢者
協力者ま たは事業 実施者	・民生委員 ・協力員（近隣の家族・親族、 住民ボランティア）	・民間事業者 ・生協 など	・企業 ・NPO ・社会福祉法人 など
利用料金	・基本的には無料 ・収入に応じて有料	1食当たりの費用800円（利用者 負担450円、公的補助350円）	有料（1回当たり300円、ほか 食事代など実費）
利用者数 （市全体）	約5,800人	約2,900人	約2,900人

資料 神戸市資料、ホームページ資料などから作成

3.調査概要

調査対象：神戸市東灘区在住の65歳以上の単身世帯、男女350人

抽出方法：住民基本台帳による無作為抽出

有効回答数（率）：155（49.8％＝調査不可能39人を除いた311人に占める割合）

分析対象者：有効回答のうち、単身世帯の男性24人、女性105人の合計129人

調査方法：訪問面接法（不在の対象者には質問紙郵送法）とヒアリング調査（一部の対象者）

調査時期：2004年9月～10月

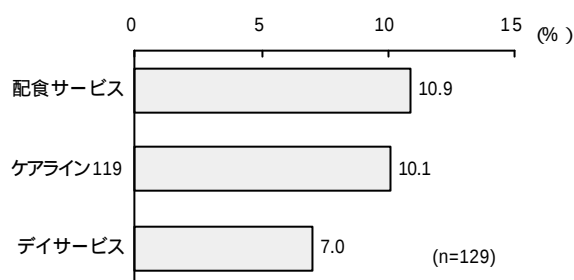
なお、調査は甲南大学文学部社会学科宮垣研究室との共同研究として実施し、神戸市東灘区社会福祉協議会の協力を得た。

4.高齢単身者の在宅支援サービスの利用状況と非利用者の意識

(1)利用率

3つの在宅支援サービスのうち、調査対象者の利用率は、配食サービス（10.9％）、ケアライン119（10.1％）、デイサービス（7.0％）で、いずれのサービスも1割前後となっていた（図表2）。特に男女別では利用率に差はみられない（図表省略）。

図表2 在宅支援サービスの利用率



(2)利用者の満足度

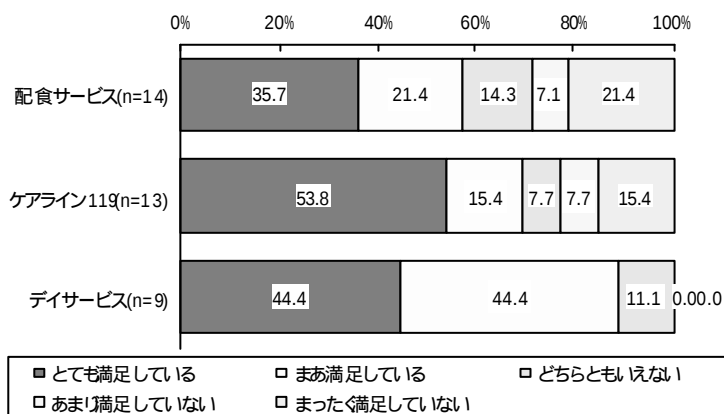
在宅支援サービスの利用者は少ないため参考値となるが、利用者の満足度をみてみたい。

「とても満足している」と「まあ満足している」の合計は、デイサービス（88.8％）、ケアライン119（69.2％）、配食サービス（57.1％）であった（図表3）。

配食サービスでは「まったく満足していない」と答えた割合が21.4％みられた。

その理由として、ヒアリングした結果、食材の好き嫌いや味付けの好みなど、サービスに対する要望の個人差が大きいため、画一的なサービス内容

図表3 在宅支援サービス利用者の満足度



では満足度を高めることが難しい実態がみられた。では、なぜ満足していないのに利用を続けているのかたずねたところ、“買い物に行くのが容易でない”、“調理が困難である（調理をして動くことで、転んでけがをしたり、ガスでやけどをする危険があるなど）”、“調理が不得意であるために仕方がない”、“1人分を作ることが難しい（残ってしまい、捨てることになってしまう）”などが理由としてあげられた。

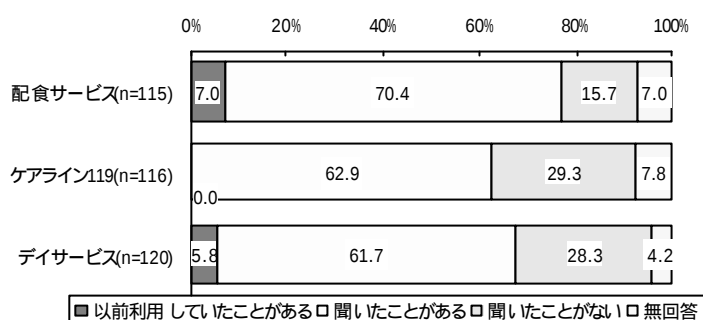
(3) 非利用者の認知度

次に、在宅支援サービスの非利用者の認知度をみると、いずれのサービスについても、認知度「以前利用していたことがある」+「聞いたことがある」の合計）は、配食サービスが77.4%、

デイサービスが67.5%、ケアライン119が62.9%と高い（図表4）。一方、ケアライン119とデイサービスについては「聞いたことがない」と答えた割合もそれぞれ29.3%、28.3%を占めており、全ての高齢単身者に情報が伝わっているわけではないようだ。

認知度が高い理由として、配食サービスについては“ダイレクトメールやチラシなどの配布があるから”という高齢単身者が多かった。また、「以前利用していたことがある」割合が7.0%を占めていた。利用をやめた理由としては、“味が合わなかった”、“食器が汚れていたので嫌になった”など、利用者の不満と同じく、食に関するサービスだけに、個々人のニーズに対応することが難しい様子がヒアリングからうかがえた。デイサービスを知っている理由としては、“妻が入っている老人ホームでデイサービスをしているのをみた”などがあげられた。

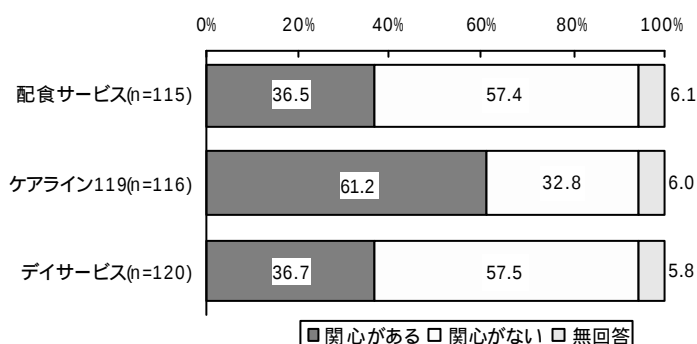
図表4 在宅支援サービスを利用していない人の認知度



(4) 非利用者の関心度

非利用者は、各サービスに関心を持っているのだろうか。関心の有無をたずねたところ「関心がある」と答えた割合は、ケアライン119(61.2%)、デイサービス(36.7%)、配食サービス(36.5%)の順となった（図表5）。

図表5 在宅支援サービスを利用していない人の関心度



特に、ケアライン119に関心を示す人が多く、何かあったときに夜中でもだれかに頼れるという安心感を求める高齢単身者は少なくないようだ。配食サービスにも約4割の高齢単身者が関心を持っている。その理由としては、“1人分の食事を作ることが難しい”、“品数を多く作れない”、“身体がだるく、食事を作るのがつらいことがある”など、食事の支度に苦労している高齢単身者が多いことがヒアリングであげられた。そうした高齢単身者では、惣菜などの中食を利用しているという声が多く聞かれた。

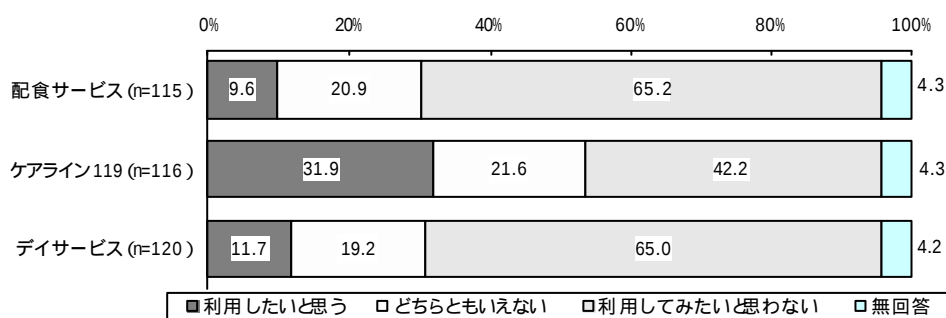
(5) 非利用者の利用希望

では、実際に各サービスを利用したいと思うかどうかたずねたところ、「利用したいと思う」と答えた割合は、ケアライン119(31.9%)が最も高く、次いでデイサービス(11.7%)、配食サービス(9.6%)の順となった(図表6)。いずれも「どちらともいえない」と答えた割合が2割前後みられたが、ヒアリングから、“いまは元気だけれど、いつどうなるか分からないから回答を選びにくい”という人が多かった。

ケアライン119の利用希望者は多い。しかし、ヒアリングからは、“利用したいと思い、申請に行ったがまだ元気なのでだめだといわれた”など、申請したが利用できなかった、申請しても通りにくいという話を人づてに聞いたと語る人が少なくなかった。

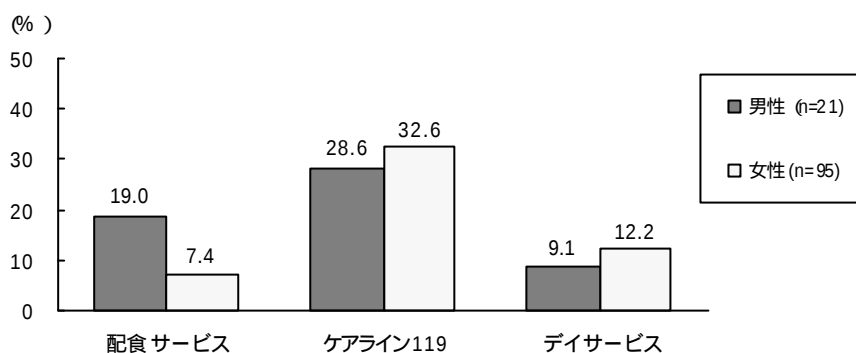
一方、「利用してみたいと思わない」と答えた理由をヒアリングからみると、デイサービスについては、“デイサービスを受けるほど弱ってはいない”という回答が多く、“デイサービスを受ける人は元気な人ではない”というイメージを持つ高齢単身者が多い。中には、そうしたイメージから、“元気でなくなっても参加したくない”と語る高齢単身者もいた。逆に、“デイサービスを受けたいが、内容についていけず、周りの人に迷惑をかけては悪い”、“外出するには時間がかかるため、遅刻するのではないかと不安”、“女性が多いので男性は行きづらい”など、回答者とその他の参加者の身体的なレベルが異なる(また境遇が異なるためにグループに入れない)ことを危惧している高齢単身者や、時間が決まったサービスに自分が合わせられるかどうか不安を持つ高齢単身者が少なくなかった。

図表6 在宅支援サービスを利用していない人の利用希望

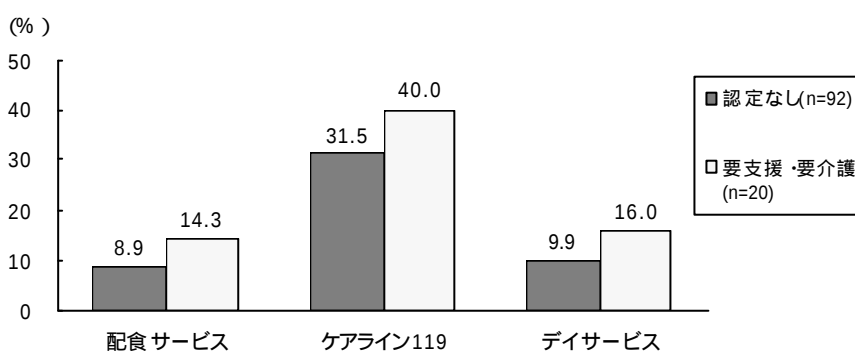


配食サービスを「利用してみたいと思わない」割合も、デイサービスと同様に65.2%と高い。ヒアリングから、既に利用している人や利用をやめた人から、前述したような不満理由を聞いたことや、チラシでみた食事の内容が好みと合わないなどがあげられた。それでも関心を持つ人が約4割と多い理由としては、健康状態が悪くなり、自分で食事が支度できなくなった場合の対策のひとつとして、情報を得ておきたいという事情があるためではないかと思われる。

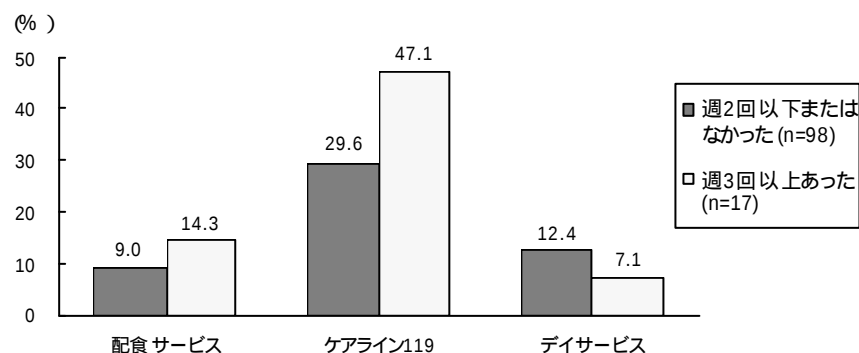
図表7 在宅支援サービスを利用していない人の「利用したいと思う」割合（性別）



図表8 在宅支援サービスを利用していない人の「利用したいと思う」割合（介護保険の認定別）



図表9 在宅支援サービスを利用していない人の「利用したいと思う」割合（さみしいと感じた頻度別）



注 調査時点から1週間以内に、一人ぼっちでさみしいと感じた頻度。週2回以下またはなかった（まったくなかった）+ 週に1～2回または 週3回以上あった（週に3～4回）+ 「ほぼ毎日」

次に、より詳しく非利用者の状況をみるために、性別、介護保険の認定別、さみしいと感じた頻度別に利用希望をみてみた。なお、さみしいと感じた頻度とは、調査時点から1週間以内に、一人ぼっちでさみしいと感じた頻度をたずねたものである。

まず、性別で「利用したいと思う」と答えた割合をみると、配食サービスでは男性（19.0％）の方が女性（7.4％）よりも利用希望は高い（図表7）。男性は、女性に比べて食事の準備などは不慣れな人が多いためではないかと考えられる。ケアライン119やデイサービスは、やや女性が高いが、特に差はみられない。

介護保険の認定別では、いずれのサービスについても「要支援・要介護」の方が「認定なし」よりも利用希望が高い傾向にある（図表8）。しかし、「認定なし」の高齢単身者であっても、ケアライン119の利用意向は3割以上と高い。介護保険の認定を受けていなくても、家族と同居していない高齢単身者にとって、緊急時にいつでも誰かを頼ることができるサービスへのニーズは高いことがうかがえる。

さみしいと感じた頻度別では、さみしいと感じた日が「週3回以上あった」人では、ケアライン119の利用希望が47.1％と高い（図表9）。一方、さみしいと感じた日が「週2回以下またはなかった」人でも、ケアライン119の利用希望者は29.6％を占めており、さみしいと感じた頻度が少ない人でも、何かあった場合に頼れるツールを必要としている人は少なくないことがうかがえる。

5.まとめ

高齢単身者に限らず、高齢者の多くは、住みなれた市町村で、元気に生活し続けることを希望している。しかしながら、全ての高齢者が元気に支援を受けることなく生活を維持できるわけではない。なかでも高齢単身者は、家族によるサポートを受けることが難しいため、生活の一部を支援するサービスが各自治体から提供されている。

本調査では、3つの在宅支援サービス（ケアライン119、配食サービス、デイサービス）について、神戸市東灘区の高齢単身者の利用状況と非利用者の実態をみてきた。その結果、東灘区の高齢単身者の利用は、各サービスのいずれも1割前後となっており、非利用者が大半を占めていた。一方、非利用者の各サービスの認知度は6割から8割と高く、サービスの情報がないために利用していないという状況は少なかった。

各サービスの非利用者のうち、関心を持つ人の割合は4割から6割を占める。しかしながら、実際に利用を希望する割合は、ケアライン119で約3割みられたが、配食サービスとデイサービスでは1割にとどまっている。

ケアライン119については、利用を希望しても設置してもらえなかったという高齢者が少なくなく、阪神・淡路大震災による死亡や転居によって、親しくしていた人を失ったことなどが利用希望としてあげられた。神戸市消防局によれば、確かに以前はサービスの利用申請数が機器台数を上回り、身体的状況が悪い人などに優先的に設置

し、利用できない高齢者がいたという。しかし、2001年以降、専用装置を用いない一般電話機登録による緊急通報システムを導入し、台数に制限のある専用装置の利用申請にもれてしまった高齢者には、一般電話機登録でケアライン119と同様のサービスが受けられるようになった。実際に、申請にもれた高齢者の大半が登録を行っているという。このことから、今回の調査でみられた“利用しても設置してもらえなかった”という高齢者は、一度申請にもれてしまったために、再度申請することがためらわれるなど、一般電話機登録に関する新しい情報を入手できていない状況にあることが推測される。その他、市では2002年から、高齢単身世帯の安否確認のため、通信機能付きガスメーターでガスの使用状況を在宅介護支援センターや家族に e-mail で送信する事業に取り組んでいるが、センサーを用いた同様のモデル事業も開始している。これらの新しいサービスは、設置が必要と思われる高齢者宅に市の側から設置するものであり、ケアライン119のように利用申請による設置ではないが、類似するサービスの併用で、より多くの高齢単身者の安心が確保されることが期待される。

配食サービスは、サービス内容に満足している人もいるが、一部の利用者では不満も聞かれた。非利用者でも、現状としては惣菜などの中食産業を利用することで乗り切りながらも、いざというときには利用も考えなければいけないためか、関心を持つ人は約4割を占めた。栄養バランスや嗜好などを考慮した個別ニーズへの対応が進み、高齢単身者の食生活を支えるサービスとなることが求められる。

デイサービスについては、人に迷惑をかけてしまうなどの懸念から利用を躊躇する高齢単身者がいた一方で、“このサービスは元気でない高齢者が利用するものであり、たとえ自分が元気でなくなっても利用したくない”という意見を持つ高齢単身者も少なくない。また、デイサービスの主な目的は閉じこもり防止であるが、デイサービス以外にも趣味の会や老人クラブなど、その対策の選択肢は多い。閉じこもり防止に役立つ多様な選択肢の情報提供を行いながら、デイサービスの利用のハードルを低くすることやイメージの改善などの対策が必要だろう。

(研究開発室 副主任研究員)

【謝辞】

本調査にご協力いただいた神戸市東灘区社会福祉協議会の関係者の皆様に深謝いたします。

【参考文献】

- ・ 社団法人シルバーサービス振興会, 2002, 「デイサービス・ショートステイ・痴呆性高齢者グループホームにおける実態調査事業 報告書(平成13年度 長寿社会福祉基金助成事業)」.
- ・ 社団法人シルバーサービス振興会, 2003, 「配食サービスの実施状況およびサービス事業者の事業実態に関する調査研究事業 報告書」.