

4. 介護福祉事業関係団体ヒアリング調査結果

4. 介護福祉事業関係団体ヒアリング調査結果

4-1 介護福祉事業関係団体ヒアリング調査結果の概要

1) 調査の目的

商業活性化の一つの方策として考えられる買い物支援策を検討するために、高齢者と接する機会の多い介護福祉事業関係団体の職員にヒアリング調査を実施し、高齢者の買い物に関する実態とニーズを把握するものである。

2) 調査対象、方法など

①調査対象事業所

居宅介護支援事業所 : 5 事業所

通所系サービス事業所 : 5 事業所 計 10 事業所

※市民アンケート調査結果から「問 17 自宅周辺での買い物における不便」と「問 19 買い物における移動に関する不便」の質問に対して、「不便を感じている」という回答割合の合計値が高かった上位 10 校区、または、その近隣校区において、介護・福祉サービスを実施している事業所の中から対象事業所を選定した。

②調査方法

事業所で働く職員 1～4 人に対して面談による聞き取り

③調査期間

平成 25 年 10 月 28 日～11 月 13 日

④ヒアリング調査項目

- (1) 日常の買い物に対する高齢者の不便、不安、不満について
- (2) 買い物支援に関する取り組みについて
- (3) 買い物支援の取り組みにおける課題について
- (4) 商業者と介護事業者が協力できることについて
- (5) その他

3) 分析上の留意点

○回答いただいた内容については、わかりやすくするために修正した部分や類似した複数の意見を統合した部分などがあるが、原文の意味を変えるような修正は行っていない。

4-2 介護福祉事業関係団体ヒアリング調査結果

1) 日常の買い物に対する高齢者の不便、不安、不満について

①介護・福祉サービスを利用している高齢者の買い物の現状

- ・家族と同居している高齢者の場合、日常生活に必要なものは家族が買い物しているケースが多い。
- ・一人暮らしの高齢者でも、時々家族が来て手伝ったり、宅配サービスや配食サービスを利用したり、ホームヘルパーの支援を受けたりすることで、生活に必要なものは入手できているようである。
- ・近所から野菜を分けてもらうなど、地域での助け合いの中で成り立っている部分もある。
- ・身寄りがない人であっても、民生委員などが関わっているため、全く支援がないという状況はほとんどないものと考えられる。
- ・自宅周辺に買い物できる場所がないため“要支援”の高齢者が自家用車を運転して買い物に出かけるといったケースも見られる。

②介護・福祉サービスを利用している高齢者の買い物における不便、不安、不満について

- ・自分で買い物に行きたくても移動手段がない、一人で出かけることが不安、買い物に行く機会がほとんどなくなったという声も聞く。また、家族が高齢者と一緒に買い物に行くことは少ないようである。
- ・利用可能な公共交通機関がない、また、車で送迎してくれる人もいない。タクシーを利用したくても料金が高いため、買い物に出かけることができないという話をよく聞く。
- ・近くの店舗まで歩いていくことはできても、買い物をした荷物を持って帰るのが困難である。
- ・“要介護”であれば、ホームヘルパーによる生活必需品の買い物代行や、デイサービス施設での食事の提供などにより、生活に支障が出ることは少ないのに対して、“要支援”の場合はホームヘルパーの支援も週1~2回程度の利用に限られる場合があることから、仮に、買い物に関するサービスを受けると、その他の支援が受けにくくなるケースがある。
- ・宅配サービスや家族へ買い物をお願いできる方の中には、「その都度頼むのは面倒」という意見や「なかなか自分の好みのものが手に入らない」、「自分の目で見て買い物をしたい」という意見がある。

2) 買い物支援に関する取り組みについて

- ・機能訓練などを目的として、年に数回程度、買い物に出かけている事業所もある。
- ・誕生月には、利用者と施設職員が 1 対 1 で、利用者が希望する場所に外出するイベントを実施している事業所もある。外出先の希望としては、買い物ができる場所が多い。
- ・一人暮らし、または、高齢者のみの世帯の利用者で、同居していない家族からの依頼により、事業所から近所の商店やコンビニエンスストアに商品を電話注文し、自宅に配達してもらうよう対応しているケースもある。

3) 買い物支援の取り組みにおける課題について

- ・デイサービス利用者の中の比較的元気な方を買い物に連れて行った際でも、広い店内での移動やエスカレーターに乗ることは難しく、買い物時の対応が難しい。
- ・デイサービス利用者の買い物に使える金額に差があることから、事業所に商業者が来て買い物の場を提供することは難しい。
- ・デイサービス施設では、認知症の高齢者の利用もあるため、施設内に金銭等を持ち込むと、紛失などが考えられるので、買い物の場を提供することは難しい。
- ・デイサービス施設の前にパン屋さんの移動販売が来ていたが、時間帯が午前中だったこともあり、購入したパンを昼食前に食べる、他の利用者に配る状況が見られた。また、糖尿病で食べることができない利用者もいるため、パン屋さんに事情を説明し、サービス提供を断った経緯がある。
- ・デイサービス施設に移動販売が来ても、何か問題が発生した場合には施設側の責任になってしまう部分がある。

4) 商業者と介護福祉事業者が協力できることについて

①移動販売サービスについて

- ・有料老人ホームであれば、移動販売などは喜ばれるのではないか。

②送迎サービスについて

- ・月に一回程度、高齢者を対象とした中心市街地への買い物ツアーを組んではどうか。買い物先で高齢者を介助してくれる人がいれば、希望者を集めて送迎するなどの協力は可能である。また、様々な分野が連携して取り組んでいく必要があると思う。

③宅配サービスについて

- ・宅配サービスに関しては、注文時および商品受取時だけでもホームヘルパーが手伝うような形で宅配事業者と連携することができれば効率的だと思うが、現状では配達時間を調整することが難しい。

④各種サービス全般について

- ・各種支援サービスを実施する場合、関係者間で密に情報共有をしていくことが重要である。実施されるサービスの内容などを知っていれば、周知や利用促進などの部分で協力できることはたくさんあるのではないかと考えられる。

5) その他

- ・自分の目で直接見て買いたい、という欲求は非常に強いため、宅配サービスではなく移動販売サービスのような買い物支援策を導入することが一番良いのではないかと思う。また、移動販売サービスが来る時間にあわせて、自宅から移動販売サービスを実施している場所までの送迎があればさらに望ましいと考えられる。
- ・移動販売サービスを実施する場所が自治会単位となれば、デイサービスを利用している人や外出しない人に外出の楽しみを提供することができる。また、地域のつながりの強化や安否確認などの効果も期待できるのではないか。
- ・コミュニティセンターなどで移動販売サービスを実施する場合、地域の受け入れ体制の問題がある。地域によって状況は大きく違うため、場合によっては状況に応じてやり方を変える必要もある。また、キーマンとなる人の協力が欠かせない。曜日や時間帯によって人の集まり方も違ってくると考えられるため、そういったことも含めて地域の実情把握が重要になってくると考えられる。
- ・移動販売サービスの場合、販売スペースの関係上、たくさんの商品を取り扱うことは難しいと考えられるが、利用者の要望に応じて柔軟に商品構成を見直していかないとニーズに答えられない。個別の商店などが単独で実施するのではなく、多様な商品を取り扱えるような体制を整えることが必要ではないか。

- ・ 移動販売サービスをコミュニティセンターなどで実施する場合、大型の車両は入れないところも多いため、軽自動車などで実施することも考えられるが、その場合には、“品ぞろえ”の問題があるのではないかと考える。例えば、曜日によって取扱商品を変える、注文を受けて次の週に持ってくるなどの工夫で品ぞろえ不足をカバーしていくことも考える必要があるのではないかと考える。
- ・ 移動販売サービスなどを実施する場合、何かの基準を満たした事業者を久留米市が認定するような制度があれば安心して利用できる。
- ・ 移動支援サービスには、通常の公共交通機関のようなものと利用できる高齢者は限られるため、福祉的な視点からサービスを検討する必要があると考える。ドアツードアのデマンド交通で、ドライバーがホームヘルパーの資格を持っていて乗降時に介助してくれる、買い物先のスーパーで店員が支援をしてくれる、というように“支援メニュー”が増えるほど、利用できる人も増えるのではないかと考えられる。
- ・ コミュニティバスなどが走るようになれば助かる高齢者は多いのではないかと考える。高齢者の外出機会が増加し、元気な高齢者を増やしていくことにもつながるのではないかと考える。特に一人暮らしの高齢者にとっては、外出のための移動手段が必要だと思える。
- ・ 時間帯によって駅員が不在になる駅がある。駅員がいる時はシルバーカー（手押し車）などを利用している人の乗降を手助けしてくれるが、こうした手助けがないと電車に乗ることがかなり厳しい。
- ・ 現状では生活支援に関連するサービスについての情報が不足している。それぞれの地域の中で介護サービスを受ける方が買い物に活用できる様々なサービスの情報が整理されていけば便利だと思える。
- ・ 高齢者が安心して買い物支援サービスを利用するためには、サービス内容や質、安全などを確保する仕組みが必要であり、行政による認証制度のようなものがあると望ましい。
- ・ 高齢者が日常的に困るのは買い物に限ったことではないため、買い物支援に特化した形ではなく、“総合生活支援制度”というような形での包括的な取り組みが必要であると考えられるのではないかと考える。

