

第3章 あったか利用者データ管理システムの開発と中間評価

1節 あったかふれあいセンター利用者管理・分析ソフトの開発

分担研究者 齊藤 雅茂¹⁾
研究協力者 藤田 欽也²⁾

1) 日本福祉大学地域ケア研究推進センター主任研究員

2) 日本福祉大学福祉政策評価センター研究員

研究要旨：従来のデータ管理システムの課題を踏まえて、あったかふれあいセンター利用者に関する最低限の情報を継続的に把握するソフトとして「あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト（Ver.1.0）」を開発した。本ソフトは、当該センターにおけるケース管理と実績評価をするうえで一定の有用性が期待される。他方で、当該事業では、流動的な運営が望まれている点や利用者という概念が必ずしもあてはまらない点を考慮すると、本ソフトは1つのツールであり、各あったかふれあいセンターの事業展開にあわせた評価方法を検討する必要があることが確認された。

A. 目 的

前述したように、これまでのところ「事業実績報告書」という形であれば、県庁において各事業所の基本情報が把握されていた。しかし、報告される内容は、人件費の配分や新規雇用者の人数、新規雇用に占める失業者の割合などについては詳しく記載されているが、当該センターにおいて、サービス利用者一人一人がどのようにあったかふれあいセンターを利用しているのかまでは把握されていなかった。具体的には、下記に示した様式（図表1）によって、「集う」「泊まる」「預ける」等それぞれについて、1ヵ月ごとの開催回数と利用人数が報告されていた。しかし、この様式では、事業所単位で集計された値のみが収集されるため、行政の監査資料としては一定の意義があるものと考えられるが、1年間を通じた利用者の動向や変化を把握できないだけでなく、そもそも毎月の利用者実人数の実績すら正確に把握できないという問題があった。

こうした限界に対応するためには、あったかふれあいセンターに関して、利用者個人単位でのデータ収集・蓄積が必要になる。他方で、近年、個人情報保護法との関連から特定の事業所が個人を特定する情報を扱うことに対して、過剰に敏感になっている側面もある。しかし、当該事業の利用者実人数すら分からない従来の様式では、当然、あったかふれあいセンターで対応している個人の状態像やニーズを把握することができず、当該事業の実績を適切に評価することができない。また、事業所のアカウントビリティ（自主的説明責任）という点を考慮すると、たとえば、個人情報の取り扱いを警戒するあまりに、事故や火災などの際に利用者の名前すら把握していないことが明らかになれば、社会的な責任が問われるものと考えられる。その点では、当該センターの適切な評価以前の問題として、利用者の個人情報を最低限度の把握・管理しておく必要があると考えられる。

以上の背景を踏まえて、本研究事業

図表 1 業務実績報告書のレイアウト（一部）

別紙7-4 事業実績報告書（あったかふれあいセンター（集い）利用状況）
※（ ）内に実施した検数を記載してください。複数のある場合は、横欄ごとに別表に記入してください。

	開所・実施日数 ①(日)	延べ利用者数(人) ※下段()内には実人数を記載					
		高齢者	障害者	子ども	その他	合計②	平均(②/①)
4月		()	()	()	()	()	
5月		()	()	()	()	()	
6月		()	()	()	()	()	
7月		()	()	()	()	()	
8月		()	()	()	()	()	
9月		()	()	()	()	()	
10月	21	0	()	()	()	0	0

では、あったかふれあいセンターでの利用者に関する最低限の情報を継続的に把握するソフトとして、「あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト（Ver.1.0）」を独自に開発した。

本ソフトの設計に際しては、1）各あったかふれあいセンターの事業実績をより正確に把握するために、利用者一人ひとりの情報を入力・管理できること、2）利用者個々人を継続的に把握することによって、利用者の維持・変化という観点からあったかふれあいセンターの効果を検証できること、3）本ソフトを契機にして、あったかふれあいセンターにおいてケース記録（業務日誌の習慣化）の必要性を普及させること、の3点を重視した。

B. 方 法

本ソフトの開発は、研究班内のワーキンググループのメンバー（藤田欽也、斉藤雅茂、奥田佑子、平野隆之、冷水豊）によって複数回の検討会議、および、実践主体である高知県庁職員との意見交換を重ねて行われた。

ソフトの導入に際しては、事前に全ての「あったかふれあいセンター」が出席する推進会議の場を借りて説明会を行い、本ソフトの導入に賛同した事

業所においてのみソフトを配布している。ソフト導入に伴う個別の質問については、日本福祉大学福祉政策評価センターで対応した。

C. 結 果

；利用者管理ソフトの開発

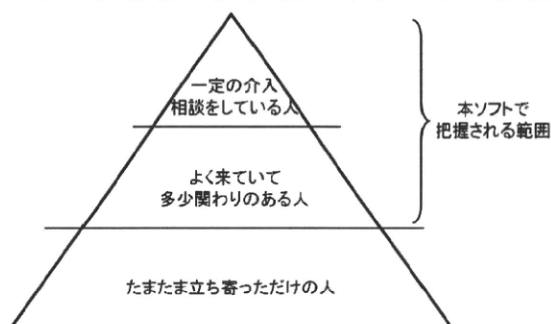
① あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフトの対象範囲

あったかふれあいセンターは、「誰もが自由に日中過ごすことができる」という性質上、このセンターに何らかの形で関わっている人すべてについて、個人単位で情報を蓄積していくことは必ずしも容易ではない。具体的には、あったかふれあいセンターの利用者には、図表2に示したような3つの層(a) たまたま来ただけの人、b) よく来ていて多少関わりのある人〔名前・住所等を把握している層〕、c) 一定の介入・相談をしている人〔個人情報+αの情報がある層〕があると想定される。本ソフトでは、当面の課題として、少なくともb) とc) に該当する利用者個人の情報を収集・蓄積することを意図している。

② 当該ソフトで把握・集積される情報

本ソフトでは、以下に示した入力画

図表2 あったか利用者の多様性と本ソフトで把握される対象



図表3 利用者データ管理ソフトのレイアウト

利用者登録

処理区分 ☐ 新規 ☒ 変更

利用者の検索(カナ入力により検索が可能です。)

カナ検索

氏名

入力年月 平成 年 月

氏名(漢字) カナ変換

のナ

居住地・町名

番地

性別 ☐ 男性 ☐ 女性

年齢区分

同居している人(世帯構成)

☐ 一人暮らし ☐ 不明

☐ 配偶者

☐ 子ども

☐ 父

☐ 母

☐ その他

介護認定・要介護度

障がい種別 ☐ なし ☐ 知的 ☐ 不明

☐ 身体 ☐ 精神

高齢者の場合、介護保険サービスを利用していますか？

障がい者の場合、自立支援給付のサービスを利用していますか？

児童の場合、学童保育や保育園を利用していますか？

あったか利用開始時期 平成 年 月

あったか事業で関わっている内容

☐ 集う ☐ 泊まる ☐ 預ける ☐ 訪ねる

☐ 働く ☐ 送る ☐ 交わる ☐ 学ぶ

その他

あったか利用の背景や目的

☐ 既存のサービスが住み慣れた地域でなかったため

☐ 既存のサービスはあるが、それでは対応できなかったため

☐ 既存のサービスを利用したくなかったため

☐ 相談ののって欲しかったため

☐ 日中活動の場や、居場所が欲しかったため

その他

あったか事業で関わっている頻度

☐ 1回/毎日 ☐ 月に1回

☐ 週2-3回 ☐ 2-3ヶ月に1回

☐ 週1回 ☐ 半年に1回

☐ 月2-3回 ☐ 年に1回

本人から相談を受けたことがありますか(生活上のちょっとした事柄を含む)

☐ なし ☐ 少しある ☐ かなりある

現在抱えている課題

メニューへ戻る

新規登録 更新 更新(訂正のみ) 削除

面によって、あったかふれあいセンターの利用者一人一人の情報を管理することができる。なお、本ソフトの操作方法については、操作マニュアル（別添資料を参照）を配布し、必要に応じて大学（日本福祉大学福祉政策評価センター）が対応を重ねてきた。本ソフトで入力する項目は、利用者の管理業務の負担軽減を考慮し、必要最小限のものに留めている。

具体的には、利用者の基本情報とし

て、氏名と居住地のほか、性別、年齢、世帯構成（同居者の続柄）を入力できるようになっている。なお、世帯構成については、現在同居している人全てにチェックを入れる形式にしている。そのうえで、公的なサービスの利用状況に関しては、利用者が高齢で介護認定を受けている場合には、要介護度が「要支援1」から「要介護5」までで該当するものをチェックすることになる。同じく、利用者が障がい者の

図表 4 利用者データ管理ソフトで把握される項目

項 目	選択肢
利用者の基本属性	
入力年月	(実数)
利用者氏名	(自由記入)
居住地域・町名	(自由記入)
性 別	男性、女性
年 齢	(実数)
同居者(世帯構成)	一人暮らし、配偶者、子ども、父、母、その他、不明
要介護度	要支援 1、要支援 2、要介護 1、要介護 2、要介護 3、 要介護 4、要介護 5
障がい種	なし、身体、知的、精神、不明
公的サービスの利用状況	
介護保険サービスの利用	利用していない、訪問系サービスのみ、通所系サービスのみ、訪問系+ 通所系サービス、その他
自立支援給付サービスの利用	利用していない、訪問系サービスのみ、通所系サービスのみ、訪問系+ 通所系サービス、その他
学童保育等の利用	利用していない、学童保育を利用、保育園を利用
あったかの利用状況	
あったか利用開始時期	(実数)
利用場所	(サテライトがある場合のみ選択肢あり)
あったか事業で 関わっている内容	集う、泊まる、預ける、訪ねる、働く、送る、交わる、 学ぶ、その他
移動支援の内容	買い物(代行を含む)、外出、通院、 あったか事業への送迎、その他
訪問支援の内容	見守り、配食、家事、その他
あったか利用の背景 や目的	既存のサービスが住み慣れた地域になかったため 既存のサービスでは対応できなかったため 既存のサービスを利用したくなかったため 相談にのって欲しかったため 日中活動の場や居場所が欲しかったため
あったか事業で関わって いる頻度	ほぼ毎日、週に 2・3 回、週に 1 回、月に 2・3 回、月 に 1 回、2・3 ヶ月に 1 回、半年に 1 回、年に 1 回
本人からの相談	なし、少しある、かなりある
現在抱えている課題	(自由記入)

場合には、(障害手帳の有無に関わらず)障がい種が「身体障害」「知的障害」「精神障害」から該当するものをチェックする。また、介護サービスの利用と自立支援給付の利用については、「利用していない」「訪問系サービスのみ」「通所系サービスのみ」「訪問系+通所系サービス」「その他」という選択肢を設けている。利用者に児童が関わっている場合には、学童保育・保育園の利用として、「学童保育を利

用」「保育園を利用」「利用していない」を選択するようになっている。

さいごに、あったかふれあいセンターの利用状況に関しては、まず、利用内容については、下表に示した「集う」「泊まる」「預ける」「訪ねる」「働く」「送る」「交わる」「学ぶ」「その他」のうち、当該利用者に対してあったかふれあいセンターの事業として関わっているものを全てを選択するようになっている。そのうえで、この中で

図表5 あったか事業の内容

集 う	日中の居場所、仲間作りや日中の話し相手などを求め、本人の意思で利用をしている場合など
泊まる	泊まり機能を利用している場合
預ける	1人では日中過ごすことができないため、センターを利用している場合
訪ねる	配食サービスや軽度の家事援助、見守りなどをふくめ、職員が訪問している場合
働く	障害者や引きこもりの若者などが社会復帰や就労に向けた活動の場として利用している場合など
送 る	センター利用のための送迎だけでなく、外出支援や※1 買い物支援などに必要な送迎機能を利用している場合など
交わる	センターの利用者同士の交流ではなく、他施設や団体、地域住民との交流会などに参加している場合など
学 ぶ	利用者を対象に開催したミニ講座や研修会、視察などに参加している場合など
その他	買い物代行、入浴サービス、各種相談事業など

高知県作成の資料より

も、中山間地域の生活維持における移動支援と訪問支援の重要性を考慮し、移動支援にあたる「集う」、および、訪問支援にあたる「訪ねる」に該当する場合には、その支援内容の詳細を把握できるようにしている。具体的には、「送る（その他を含む）」については、その内容が「買い物支援（買い物代行を含む）」、「通院支援」、「外出支援（温泉までの送迎など）」、「あったか事業所までの送迎」のいずれにあたるのか、同様に、「訪ねる（その他を含む）」については、その内容が「見守り」、「配食サービス」、「家事支援」のいずれかをチェックするようになっている。

また、県が当初、期待していた「既存の制度では対応することが困難な状況を解消するために地域のニーズに応じたインフォーマルサービスを提供する事業」が達成されているか否かを把握するものとして、各個人が当該センター利用にいたる背景や利用動機をチェ

ックできるようにしている。具体的には、あったかふれあいセンターの利用に至る背景として、「既存のサービスが住み慣れた地域になかったため」「既存のサービスでは対応できなかったため」「既存のサービスを利用したくなかったため」「相談にのって欲しかったため」「日中活動の場や居場所が欲しかったため」という選択肢を設けている。さらに、あったかふれあいセンターの重要な機能として、ちょっとした相談機能が挙げられるため、利用者一人一人について、当該個人からの相談が「かなりある」「少しある」「なし」のいずれにあてはまるかをたずねている。このほかに、当該事業で関わっている頻度を「ほぼ毎日」から「年に1回」までの8カテゴリーで把握している。また、現在抱えている課題を自由記入で記録できるように設計してあるため、あったかふれあいセンターにおける日常業務データの蓄積が中長期的になされれば、センターの実績を評

価する際に有用なデータベースになるものと考えられる。

③ 倫理的配慮

本データはまさに個人を特定する情報で構成されている。そこで、大学を含め、他の関係機関に対して、本データを提供する際には、自動的に個人情報（氏名と居住地の番地）を削除するように設計してある。このため、本報告書の作成にあたり、大学がデータ提供を受けているが、大学側は一切の個人情報には触れていない。また、データファイルの拡張子を削除し、パスワードによる保護を行うことにより、不特定多数の人が閲覧できないように配慮している。

D. 考 察

以上のように、今回、新たに開発した「あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト（Ver.1.0）」は、あったかふれあいセンターにおけるケース管理と実績評価をするうえで一定の有用性が期待される。他方で、本ソフトの導入と期待される効果に対して、いくつかの限界も予想される。

第1に、本来、あったかふれあいセンター事業として期待される流動的な事業運営である場合には、こうしたデータ管理・蓄積と評価という手続きが活動や事業展開の自由度を抑制する可能性があるという点は否定できない。具体的には、対象者が比較的固定しているサロン系の事業であれば、本ソフトの適用は難しくないと思われるが、住民のニーズに合わせて新たな事業を次々と展開しているような事業の場合には、本ソフトを活用することは難しい。このため、全てのあったかふれあいセンターにおいて、本ソフトを強制的に導入するのではなく、それぞれの事業展開にあわせて、導入の有用性を検討する必要があると考えられる。

第2に、とりわけ、本来、あったかふれあいセンターで想定している「誰

でも集える場」においては、「利用者」という概念が必ずしもあてはまらない点である。いくつかの先進的な事例をみた範囲では、ある時には利用者（サービスの受け手）であった人が、別の場面では支援者（サービスの提供者）になったり、継続的な参加を通じて利用者から支援者への変容することがあるようである。また、実践のなかでは、利用者本人に大きな変化がなくても、支援者側や家族、近隣の人びとが変容するという波及効果があるという指摘もされていた。しかし、少なくとも本研究事業で開発したデータ管理ソフトは、これらの現象を集計・把握することはできない。今後に残された課題と言わざるを得ない。

こうした課題が残されているものの、今後の課題としては、1）各事業所向けの分析支援機能の追加、2）県向けの各事業所データの加工ソフトの開発に取り組む。前者は、現在のソフトの追加機能として想定しているものであり、自らの事業所の現在の取り組み状況について、クリッカー一つで主要な結果を図表にして出力できる機能を準備している。これによって、当該事業所内での自己評価の定着とともに、事業実績報告書の作成にかかる労力を軽くし、本来の支援業務の充実に寄与することが期待される。

第3章 あったか利用者データ管理システムの開発と中間評価

2節 あったかふれあいセンターの利用者特性 ～利用者データ管理ソフトを用いた実績把握～

分担研究者 齊藤 雅茂
(日本福祉大学地域ケア研究推進センター主任研究員)

研究要旨：本研究で独自に開発した「あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト」を用いて、あったかふれあいセンター利用者の基本属性、および、当該センターの利用状況を分析した。分析の結果、(1) あったかふれあいセンターは「誰でも集える場」であるが、少なくとも現時点では高齢者、とくにより高齢な人の利用が中心になって展開されていること、(2) 当該センターの利用者の多くは趣味や居場所を求めた参加であり、有償運送や買物サービスなどの生活課題を訴える段階には至っていないこと、(3) 実績としては相談機能はあまり果たせていないが、「集うのみ型」から他の利用形態へと誘導することによって相談機能の充実が図られる可能性があること、(4) 多くの事業所では利用者が増加傾向にあり、当該センターとの関わりを通じて、中山間地域独自の移動支援への意向が高まっていることが確認された。

A. 目 的

本研究で独自に開発した「あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト」を用いて、あったかふれあいセンター利用者の基本属性、および、当該センターの利用状況を検討した。具体的には、(1) あったかふれあいセンター利用者の年齢・性別・世帯構成、公的サービスの利用状況、当該センターの利用期間・利用頻度、(2) あったかふれあいセンターに至る利用背景と相談機能、(3) あったかふれあいセンターの利用内容、(4) あったかふれあいセンターの利用頻度と相談頻度の変化という4点を分析した。

B. 方 法

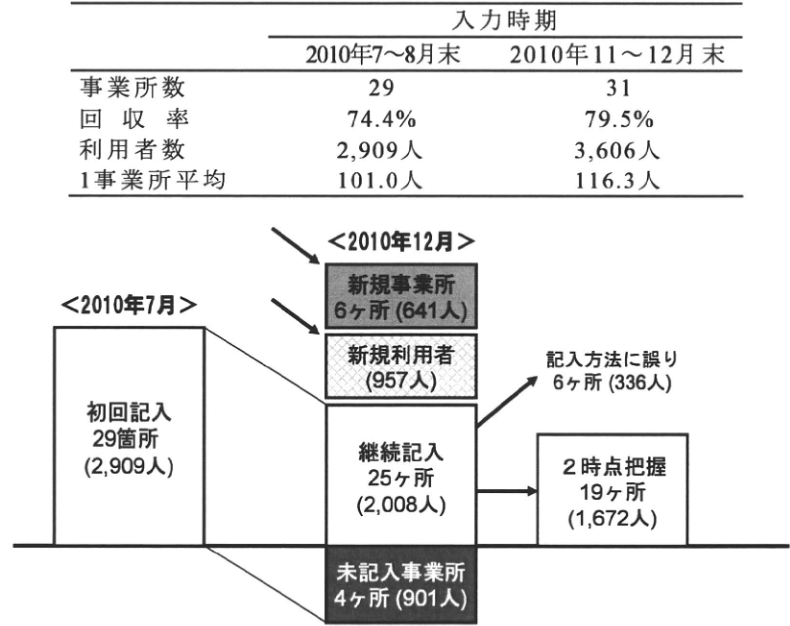
1) データの収集方法

2010年7月7日に開催された「あったかふれあいセンター連絡協議会」において、高知県下の全あったかふれあい

センター（39事業所）を対象にした説明会を開き、2010年7月末ないし8月末までの当該センター利用者全員の情報入力を依頼した。データ入力および送付に際しては、前述した「あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト」を用いた。

この結果、29事業所（74.4%）の協力が得られ、2,909名の情報が収集された（1事業所平均＝101.0名）。本節では、基本的にこの2,909名について分析を行う。なお、追跡データとして、2010年11～12月末までの当該センター利用者全員の情報入力を依頼したところ、31事業所（79.5%）の協力が得られ、3,606名の情報が収集された（1事業所平均＝116.3名）。このうち、両時点で情報が収集されたのは25事業所（2,008名）であった。しかし、6事業所はデータの入力・管理方法に誤り（同一個人の性別が異なる、年齢が若返るなど）が確認されたため、個人レベルでの変化については、19事業所の1,672名を分

図表 1 あったかふれあいセンター利用者情報の把握状況



析した（図表 1 参照）。

C. 結 果

2）倫理的配慮

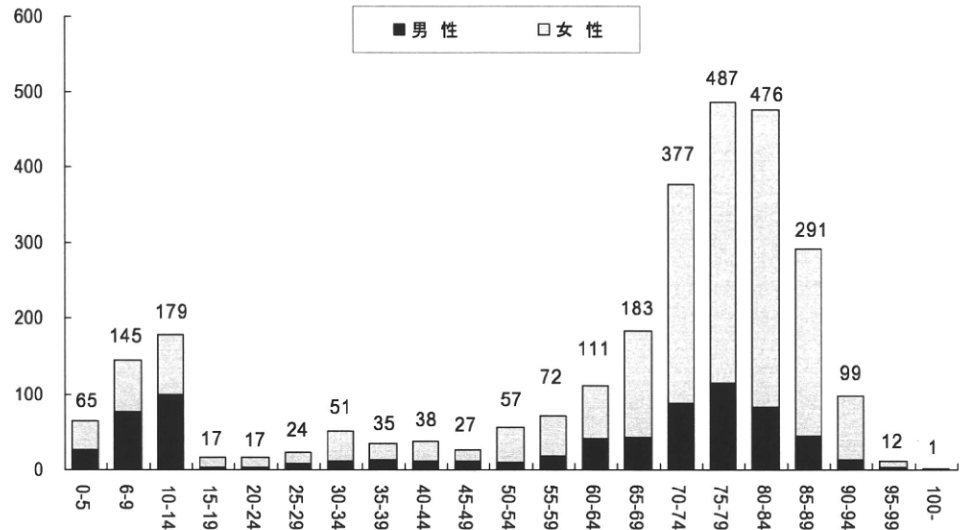
データの取り扱いに際しては、前述の通り、大学側は氏名・住所等の一切の個人を特定する情報を扱わないように配慮しているほか、分析に際しても個別ケースではなく集計値のみを扱っている。

1）利用者の基本属性（2010年7月時）

① あったか利用者は高齢者と若年者で 2つの山があり

あったかふれあいセンター利用者の年齢については、高齢者と若年者の2つの山があり、14歳以下が14.1%を占め、65歳以上が全利用者の69.6%を占めていた（図表 2）。なかでも、75歳以上

図表 2 男女別利用者の年齢分布



の利用者が圧倒的に多いという特徴があった。また、全体的に女性が圧倒的に多く、全利用者の7割強が女性であった。年齢階層別にみると、高齢利用者のなかでとくに女性の割合が高くなっていた。さらに、利用者の世帯構成に着目すると、若年の利用者では「片親と同居」が比較的多いのに対し、80歳以上の高齢の利用者では、その半数近くがひとり暮らし世帯となっていた。

②公的サービスの利用者は少ない
高齢分野の介護保険制度に関しては

「要支援1・2」が106名、「要介護1～3」が50名、「要介護4～5」が3名であり、それぞれ当該センターを利用している高齢者のうち、4.9%、2.3%、0.1%と少数であった(図表3)。また、要介護度は不明である人を含めて、介護サービスの利用状況は、「訪問系のみ」が41名、「通所系のみ」が71名、「訪問系+通所系」が22名、「その他」が40名であり、いずれも高齢利用者の1.9%、3.3%、1.0%、1.8%程度でしかなかった。言い換えれば、あったかふれ

図表3 介護保険サービスの利用状況

	度数	全体%	対象別%		度数	全体%	対象別%
要支援1・2	106	3.6	4.9	利用していない	91	3.1	4.2
要介護1～3	50	1.7	2.3	訪問系のみ	41	1.4	1.9
要介護4・5	3	0.1	0.1	通所系のみ	71	2.4	3.3
不明(サービスあり)	127	4.4	5.8	訪問+通所	22	.8	1.0
未認定(含、無回答)	1,891	65.0	86.9	その他	40	1.4	1.8
合計	2,177	74.8	100.0	不明(認定あり)	21	0.7	1.0
非該当(高齢者以外)	732	25.2		未認定(含、無回答)	1,891	65.0	86.9
				合計	2,177	74.8	100.0
				非該当(高齢者以外)	732	25.2	

図表4 自立支援給付サービスの利用状況

	度数	%	有効%		度数	%	有効%
障害あり	266	8.3	16.7	利用していない	111	3.8	41.7
障害なし	1,198	41.2	83.3	訪問系のみ	5	0.2	1.9
合計	1,438	49.4	100.0	通所系のみ	20	0.7	7.5
不明	1,445	50.6		訪問+通所	3	0.1	1.1
				その他	3	0.1	1.1
				不明(障害あり)	124	4.3	46.6
				合計	266	9.1	
				非該当(障害なし)	1,198	41.2	
				障害有無不明	1,445	49.7	

図表5 学童保育・保育園の利用状況

	度数	全体%	対象別%
利用している	64	2.2	14.5
利用していない	327	11.2	74.1
不明	50	1.7	11.3
合計	2909	15.2	100.0
非該当(児童なし)	2468	84.8	

あいセンターを利用している高齢者の9割弱がそもそも介護保険サービスを利用しておらず、また、利用していても、軽度の要介護度であることが確認された。

同様に、障がい分野の自立支援給付に関しては、当該センター利用者のうち、障害がある人自体が必ずしも多くなかった（8.3%：266名）。そのうえで既に何らかの自立支援給付サービスを利用していることが分かっている人は1割程度でしかなかった（図表4）。学童保育ないし保育園の利用状況についても、当該サービスに該当しない世帯を除いても、利用者の割合は14.5%でしかなかった（図表5）。

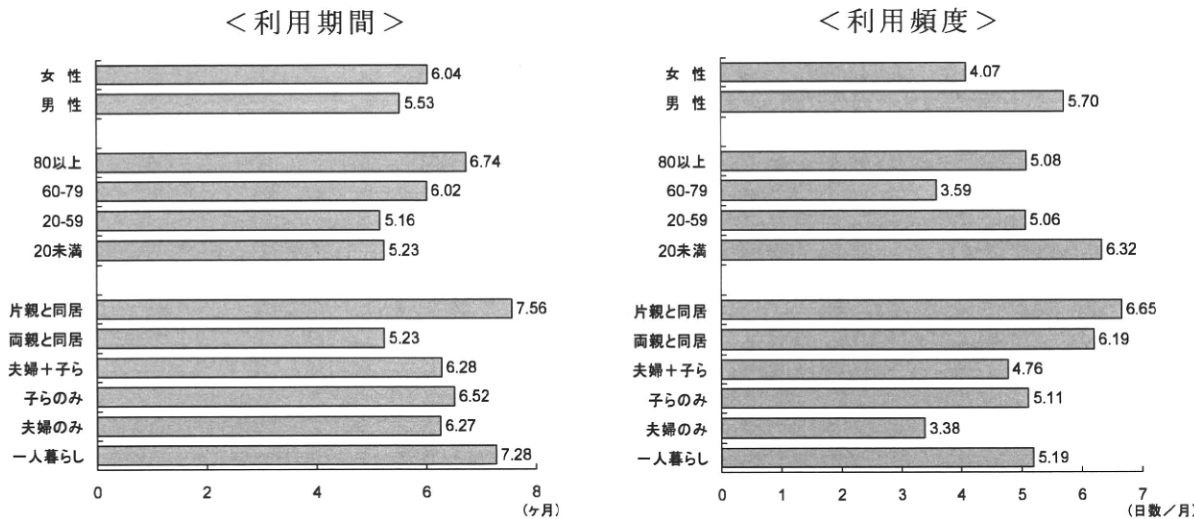
③女性の利用期間が長く、男性は利用頻度が多い。

あったかふれあいセンターの利用期間に関しては、1ヶ月未満～20ヶ月までいるが5ヶ月（2010年3月末ごろから利用開始）が726名で最も多かった。

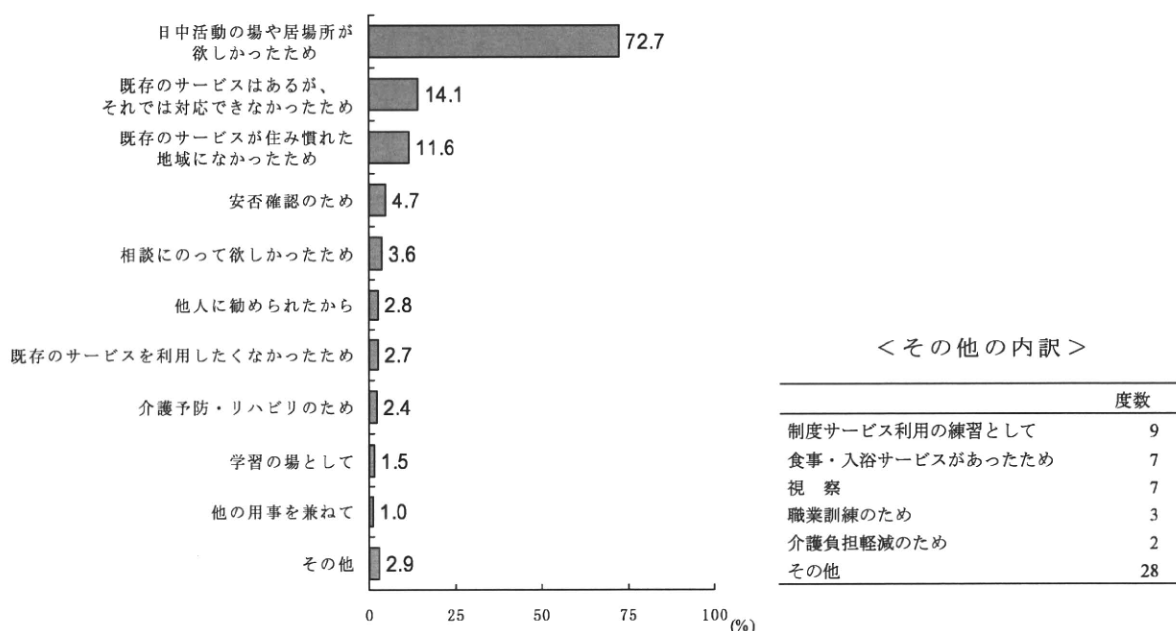
性別、年齢別、世帯構成別に利用期間を集計したところ、男性の平均期間が5.53ヶ月に対して、より女性は6.04ヶ月と長くなっていた。同じく、年齢別にみると、60～79歳では6.02ヶ月、80歳以上では6.74ヶ月と、より高齢であるほど利用期間が長い傾向にあった

（図表6）。また、世帯構成別では、両親と同居している世帯は5.23ヶ月と比較的短いのに対し、一人暮らし世帯は7.28ヶ月、片親と同居している世帯は7.56ヶ月と比較的長くなっていた。一方、あったかふれあいセンターの利用頻度に関しては、「ほぼ毎日」から「年に1回」までほぼ正規分布に近い状態であり、月に1回が527名で最も多く、次いで、週に1回（445名）、月に2～3回（413名）であった。上と同じく、性別、年齢別、世帯構成別に平均的な利用頻度を整理したところ、下図のようになった。なお、平均利用頻度の算出に際しては、月に1回を基準にして、ほぼ毎日＝30、週に2～3回＝10、週に1回＝4、月に2～3回＝2.5、月に1回＝1、2～3ヶ月に1回＝0.4、半年に1回＝0.17、年に1回＝0.08とした。この結果、女性の平均利用頻度が1ヶ月平均4.07日であるのに対して、男性は5.70日／月とより頻繁に関わっていることを示している。年齢別では、60～79歳が3.59日／月に対して、80歳以上および20～59では1ヶ月に約5日、20歳未満では6.32日／月と利用頻度が多くなっていた。また、世帯構成別では、夫婦のみ世帯が3.38日／月と比較的少ないのに対し、片親と同居および

図表6 あったかふれあいセンターの利用期間と利用頻度



図表 7 あったか利用の背景や目的〔複数回答〕



両親と同居では1ヶ月に約6～7日は当該センターと関わっているという結果であった。

2) あったかふれあいセンターの利用背景と相談機能（2010年7月時）

①利用動機の7割強が「活動の場や居場所が欲しかったため」

あったかふれあいセンターの利用背景については、「既存のサービスが住み慣れた地域になかったため」、「既存のサービスはあるがそれでは対応できなかったため」、「既存のサービスを利用しなくなかったため」、「相談にのって欲しかったため」、「日中活動の場や居場所が欲しかったため」という選択肢を設けた。また、収集された自由記入についてはできる限り集約（アフターコーディング）した。この結果、当該センターの利用背景はかなり多様であるが、利用背景で圧倒的に多いのは「日中活動の場や居場所が欲しかったため」であり、全利用者の72.7%を占めていた（図表7）。

他方で、「既存のサービスはあるがそれでは対応できなかったため」、「既存のサービスが住み慣れた地域になか

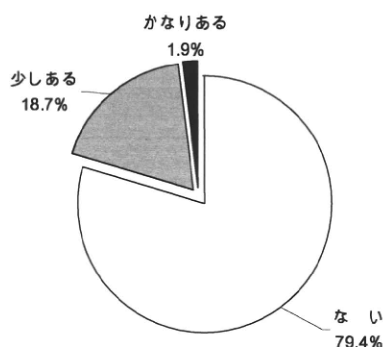
ったため」など既存の公的サービス不備との関連からあったかふれあいセンターを利用している人は必ずしも多くなかった（それぞれ14.1%、11.6%）。また、なかには、「安否確認のため」や「他人に勧められたから」、「介護予防・リハビリのため」、「学習の場として」、「他の用事を兼ねて」、「制度サービス利用の練習として」などもあったがいずれも少数であった。

あったかふれあいセンター利用者的大半は現在、既存の公的サービスを利用していない（必要としていない）人びとであったことを考慮すると、このセンターの利用に際しても、公的サービスの不足や限界云々ではなく、何らかの活動や趣味、居場所を求めて参加している人が大半であることを示す結果といえる。

②利用頻度が多いほど相談につながる

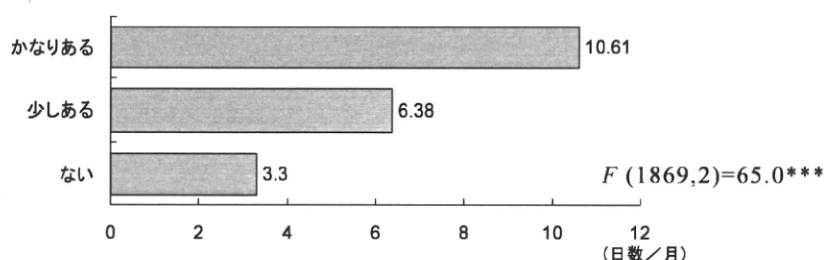
あったかふれあいセンターの機能として期待されていた日常生活の相談機能については「本人から相談を受けたことがない」が79.4%で圧倒的に多かった。また、年齢階層別にみると、「20～59歳」では「かなりある」が多くなっているほか、「80歳以上」では「少

図表 8 本人から相談を受けたことがあるか



	ない	少しある	かなりある	合計
20歳未満	146	6	0	152
	96.1%	3.9%	.0%	100.0%
20～59歳	104	28	17	149
	69.8%	18.8%	11.4%	100.0%
60～79歳	731	127	6	864
	84.6%	14.7%	.7%	100.0%
80歳以上	518	210	13	741
	69.9%	28.3%	1.8%	100.0%

図表 9 相談の有無とあったかの利用頻度



しある」が比較的多くなっていた（図表 8）。

なお、ここでは「相談」という概念を必ずしも明確に定義しておらず、相談自体が評価者によってかなり多様に捉えられている点是否定できない。実際に、事例分析の中では、相談というほどではないが、ちょっとした話から個別支援や地域支援を行っている事例はいくつか確認されていた。しかしながら、本人からの相談の有無をたずねた場合には、8割弱が「ない」とチェックされる利用者であったという事実も無視すべきではない。

また、あったかふれあいセンターの利用頻度との関連からみると、相談がない人の間では1ヶ月の平均利用日数が3.30日であるのに対し、相談が少しある人では6.38日、かなりある人では10.61日と、利用頻度が多い人ほど相談の頻度が多い傾向にあることが示された（図表 9）。すなわち、あったかふれあいセンター利用者は、もともと何らかの相談をするために利用に至っているわけではないが、利用の頻度が増

えてくるほど、ちょっとした困りごと等を相談する雰囲気や機会ができて、結果として相談にも繋がる可能性があることを示唆するものといえる。

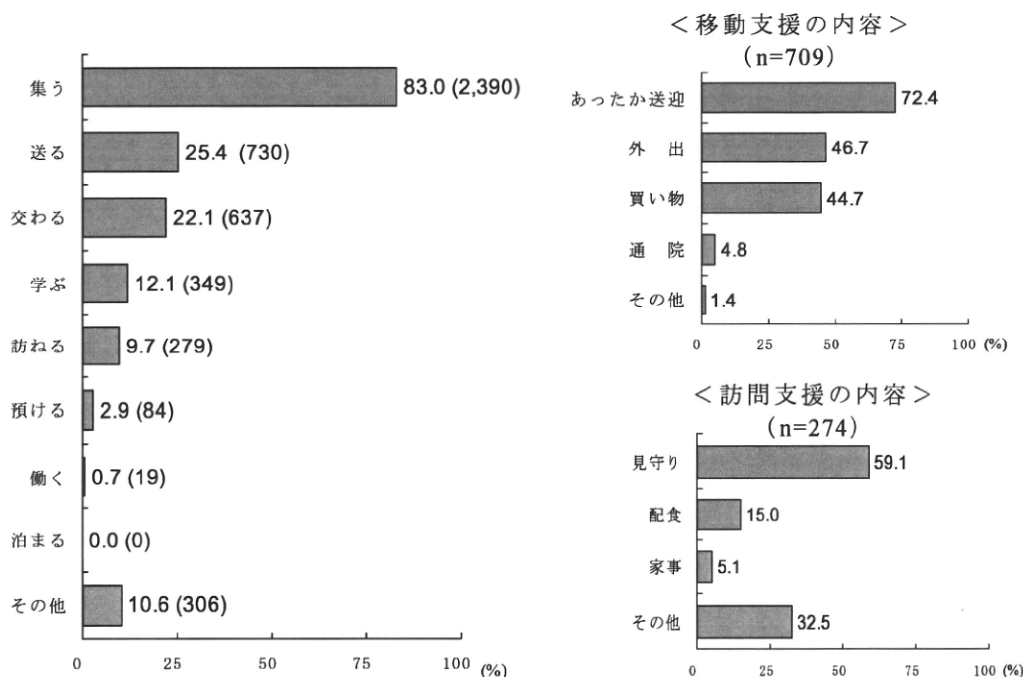
3) あったかふれあいセンターの利用タイプ（2010年7月時）

①約 4 人に 1 人が「送る」ないし「交わる」を利用している

あったかふれあいセンターで関わっている内容、利用者単位でみると「集う」が83.0%と最も多いが、当該センターの必須要件であるにもかかわらず、利用者の全員が必ずしも「集う」に関わっていないという結果が得られた（図表 10）。「集う」に次いで多いのは、「送る」「交わる」「学ぶ」「訪ねる」であり、それぞれ25.4%、22.1%、12.1%、9.7%であった。

さらに、「送る」の内訳としては、「あったかへの送迎」が72.4%を占めているほか、「外出」と「買物支援（代行）」がそれぞれ半数くらいを占めていた。しかし、利用者全体でみると、

図表 10 あったか事業で関わっている内容〔複数該当〕



外出支援と買物支援のいずれも全体の1割程度であった。とくに「通院」は4.8%と極めて少なかった。一方、「訪ねる」の内訳としては、「見守り」を受けている人が多かった（59.1%）が、配食や家事は比較的少なくなっていた。

②利用者からみた当該センターの利用タイプ（5類型）

つぎに、あったかふれあいセンター利用者個人からみた当該センターの主要な利用の仕方を検討した。ここではクラスター分析（非階層的クラスタリング）を用いて、各利用者の主要な事業内容の組み合わせの類型化を試みた。クラスター数を3～6に固定して、クラスター別の集中度と解釈の容易さを考慮した結果、以下の5クラスター（5つの利用タイプ）を採用した（図表11）。

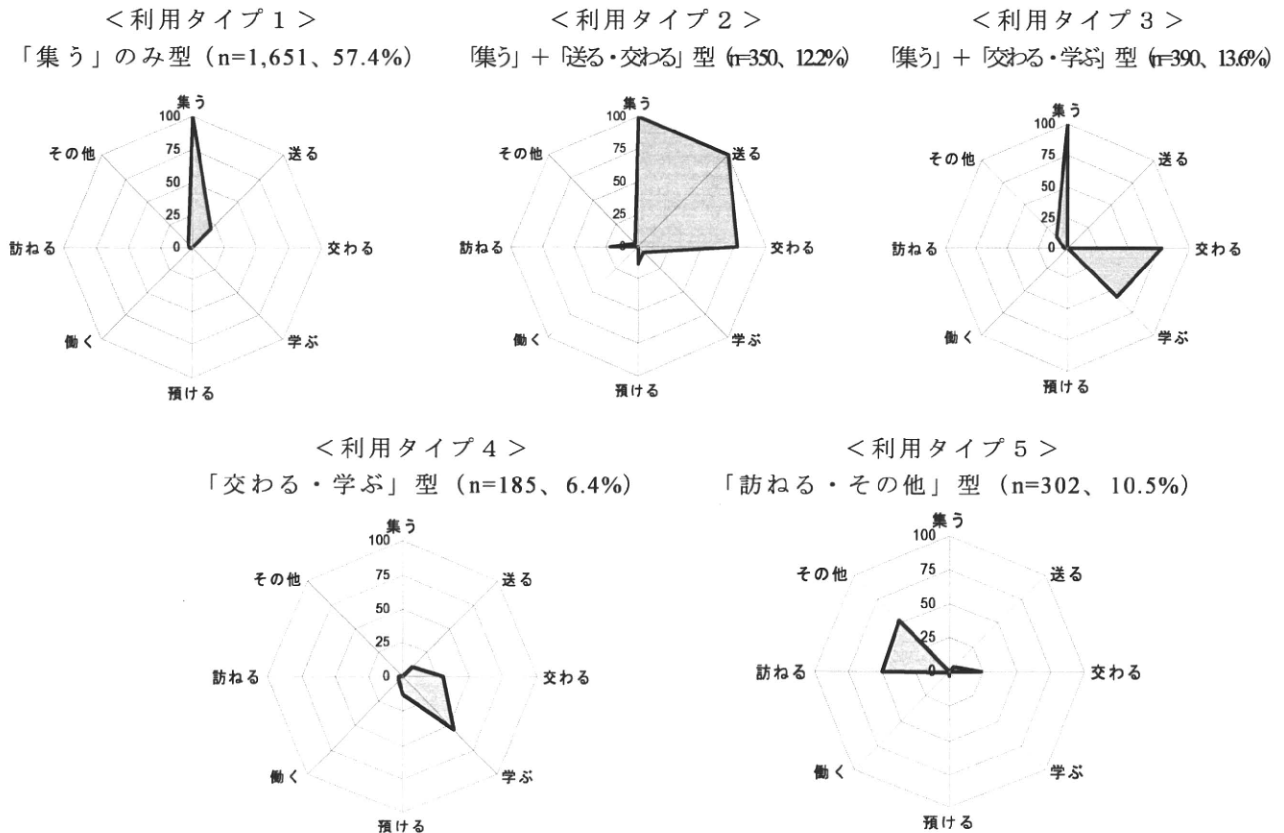
1つ目のタイプは、「集うのみ型」と命名できる利用の仕方であり、これに該当する利用者は「集う」には参加しているが、それ以外のものにはほとんど参加していない。あったかふれあいセンター利用者のうち、57.4%と最も多くがこのタイプに該当していた。

2つ目のタイプは、「集う＋送る・交わる型」と命名できる利用形態であり、このタイプの利用者のほぼ全員が「集う」と「送る」に参加しているほか、大半が「交わる」にも参加していた。この利用形態は、いわゆる通常のデイサービスと同じ利用をしている人々といえる。あったかふれあいセンター利用者の12.2%がこのタイプに該当していた。

3つ目のタイプは、「集う＋交わる・学ぶ型」であり、「送る」に関わっている人は一切おらず、「集う」に「交わる」ないし「学ぶ」を組み合わせている人びとである。「交わる」ないし「学ぶ」として参加していることを考慮すると、各種のイベント型のサロン活動に参加している人々と考えられる。

4つ目のタイプは、「交わる・学ぶ型」と呼べるグループであり、あったかふれあいセンターの必須要件である「集う」には関わっておらず、「学ぶ」や「交わる」のみに参加している人々である。このタイプへの該当者は、あったかふれあいセンター利用者の6.4%

図表 1 1 あったかふれあいセンターの利用タイプ



のみと最も少なく、いわゆる研修プログラムのみに参加している人々と考えられる。

5つ目のタイプは、「訪ねる・その他型」と呼べる人びとであり、4つ目と同じく、「集う」には参加していないが、「訪ねる」ないし「その他」のみで関わっている人々である。「集う」に参加していないことから、これらの人々は、本人自らが外出し各種サロンに参加することはできず、見守りや安否確認などの訪問活動のみを受けている人びとであると考えられる。このタイプはあったかふれあいセンター利用者の概ね1割程度を占めていた。

③「集うのみ」は相談につながりにくい

以上の5つの利用タイプと基本属性および相談の有無との関連を集計した(図表12)。この結果、いわゆる通常のデイサービスに近い利用形態であ

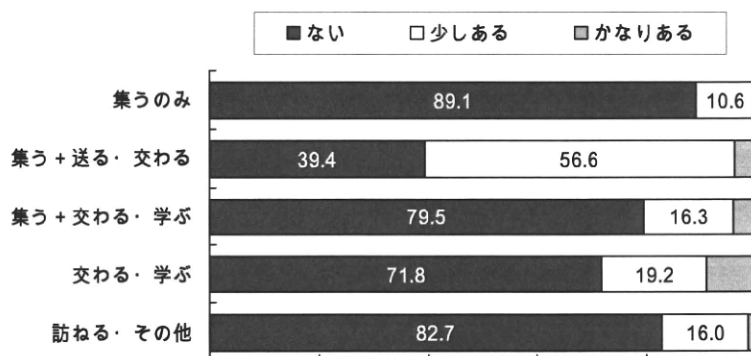
る「集う+送る・交わる型」は女性の割合が比較的高くなっていった。これに対して、各種イベント型のサロン活動や見守りや安否確認などの訪問活動と想定される「集う+交わる・学ぶ型」と「訪ねる・その他型」では男性の割合が比較的高かった。

また、年齢においては、「訪ねる・その他型」は60～79歳および80歳以上が比較的多く、「集う+送る・交わる型」では80歳以上が7割弱を占めるのに対し、「交わる・学ぶ型」では20～59歳といった壮年・中年層が半数を占めるといった相違が確認された。さらに、世帯構成別においても、「訪ねる・その他型」と「集う+送る・交わる型」では一人暮らしが5～7割を占めるのに対し、「集う+交わる・学ぶ型」と「交わる・学ぶ型」では夫婦と子ら、両親と同居、片親と同居の割合が高く、これらで4～6割を占めていた。

図表 1 2 あったか利用タイプと基本属性

		集うのみ	集う＋送る ・ 交わる	集う＋ 交わる・学ぶ	交わる ・ 学ぶ	訪ねる ・ その他	合計
	N	1645	349	390	184	301	2869
性別	男性	26.5	14.9	31.8	25.5	34.2	26.6
	女性	73.5	85.1	68.2	74.5	65.8	73.4
年齢	20未満	18.3	4.3	20.7	9.8	3.5	14.8
	20-59	11.0	3.8	9.0	52.6	2.8	11.6
	60-79	45.1	26.4	48.4	27.2	44.7	42.0
	80以上	25.6	65.5	21.8	10.4	48.9	31.5
世帯類型	一人暮らし	27.0	45.0	18.1	10.3	68.2	34.1
	夫婦のみ	30.4	11.4	27.9	16.2	13.9	24.0
	子らのみ	10.7	22.5	10.6	10.3	8.6	12.4
	夫婦＋子ら	14.6	14.3	15.9	22.1	6.4	13.9
	両親と同居	12.1	4.4	18.1	20.6	1.1	10.2
	片親と同居	5.3	2.3	9.3	20.6	1.9	5.3

図表 1 3 あったか利用タイプと相談の有無



相談の有無との関連についても、これらの利用タイプによって異なる傾向が示された（図表 1 3）。具体的には、「集うのみ型」に該当した利用者のうち、89.1%が相談を受けたことがないという結果であった。これに対して、たとえば、「集う＋送る・交わる型」では、利用者の6割が相談を受けたことがあり、他のタイプにおいても、概ね2割～3割程度が相談を受けたことがあるとなっていた。

4) 利用者の二時点間での変化 (2010年7月→2010年12月)

① 同一事業所内で利用者は増加

2010年7月から2010年12月までのお

よそ5ヶ月の間での利用者数の変化を集計したところ、あったかふれあいセンターにおいて利用者数が減少しているところは、(24)と(27)の2事業所のみであった（図表 1 4）。とくに増加人数の規模は、10人未満の比較的少ない規模の事業所〔(3)、(7)、(10)、(17)、(22)、(25)、(26)、(25)〕から100人を超える大幅な増加傾向の事業所までであることが確認された〔(5)、(12)、(13)〕。これらの数値の意味については、事業展開や提供サービスの内容別に解釈していく必要があるが、少なくとも、現時点ではあったかふれあいセンターに関する住民のニーズは増加傾向にあることを示唆するものと考えられる。

図表 1 4 事業所別のあったかふれあいセンター利用者数の変化

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
2010年7月	79	39	42	117	58	81	31	119	101	56	58	160	123	502	59
2010年12月	93	-	50	134	193	101	38	141	122	59	78	400	239	-	109
増減数	14	-	8	17	135	20	7	22	21	3	20	240	116	-	50
	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)
2010年7月	264	9	99	51	49	36	56	75	203	94	72	49	157	70	-
2010年12月	327	12	99	69	59	73	63	-	169	100	78	44	-	115	172
増減数	63	3	0	18	10	37	7	-	- 34	6	6	- 5	-	45	-
	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)										
2010年7月	-	-	-	-	-										
2010年12月	43	57	72	294	3										
増減数	-	-	-	-	-										

図表 1 5 利用頻度と相談頻度の変化と性別・年齢

	利 用 頻 度			相 談 頻 度		
	増 加	変化なし	減 少	増 加	変化なし	減 少
(n)	16	1,586	35	15	1,332	34
男 性	31.3%	22.0%	42.9%	6.7%	20.9%	8.8%
女 性	68.8%	78.0%	57.1%	93.3%	79.1%	91.2%
平均年齢 ^{a)}	72.0歳	71.2歳	39.8歳	81.7歳	73.5歳	85.5歳

a) 各カテゴリーの中央値に置き換えて平均値を算出した。

(例：55～59歳→57、60～64歳→62、65～69歳→67)

②利用者個人の変化はほとんどない

約5ヶ月という非常に短期間であるが、あったかふれあいセンターを通じた利用者個人の変化を試行的に分析した。とくに、本データは、観察期間の短さのほかに、(1) 当該時点間で必ずしも明確な介入を行っていないこと、(2) 利用開始前（ベースライン）の情報がないこと、(3) 対象群を設定できないことから厳密な評価を行うことは不可能である。

そのうえで、2時点間での個人レベルでの変化を集計したところ、利用頻度と相談頻度のいずれについても約9割ないしそれ以上は変化がみられなかった。他方で、個別に見れば、変化している事例はいくつか確認でき、利用頻度においては、5ヶ月前より増えた人が16名(1.0%)、減った人が15名(2.1%)であった。同じく、相談頻度においては、5ヶ月前より増えた人が15名(1.1%)、減った人が34名(2.6%)であった。

これらの変化した利用者の性別をみると、利用頻度が変化（増加・減少）している人には男性が多く（男性の方が利用頻度が変わりやすい）、相談頻度においては、女性の方が変化（増加・減少）している人に多い傾向にあるという結果が得られた（図表15）。一方、平均年齢をみると、利用頻度が減少している人は比較的若い人に多く、70歳以上のより高齢な利用者では、利用頻度が変化しない、ないし、増加している人が多い傾向にあることが示された。また、相談頻度に関しては、相談頻度が変化（増加・減少）している人には、より高齢の人が多いという結果であった。

③あったか事業内容の変化

さいごに、事業所自体の変化を把握するために、二時点間において、同一個人に対してあったか事業で関わっている内容を集計した（図表16）。こ

図表 1 6 同一個人のあったか事業で関わっている内容の変化

	2010年7月	2010年12月	増 減
集 う	84.8% (1,412)	84.9% (1,419)	+0.1 pt
送 る	36.7% (611)	38.4% (642)	+1.7 pt
交わる	26.7% (444)	26.6% (445)	-0.1 pt
訪ねる	11.3% (188)	11.5% (193)	+0.2 pt
学 ぶ	5.7% (95)	5.6% (93)	-0.1 pt
預ける	4.1% (69)	4.1% (69)	-
働 く	0.7% (12)	0.7% (12)	-
泊まる	0.0% (0)	0.0% (0)	-

両時点に記載のある1,672名について。()内は人数。

の結果、ごくわずかな変化であるが、「交わる」と「学ぶ」への参加者はやや減少しているのに対し、「集う」、「送る」、「訪ねる」に関わっている利用者はやや増加していることが明らかになった。なかでも、「送る」に関しては、この短期間で特定の介入をしていないにも関わらず、同一利用者の間が1.7ポイント（31名）も増加しているという結果が得られた。

D. 考 察

本研究では、通常の郵送調査ではなく、独自に開発した「あったかふれあいセンター利用者データ管理ソフト」を用いることによって、当該センターの利用者の基本特性について幅広く情報を収集することができた。

本分析の結果、第1に、あったかふれあいセンターは「誰でも集える場」であるが、少なくとも現時点では高齢者、とくにより高齢な人の利用が中心になっているほか、若年の場合には片親、高齢の場合には一人暮らしの人びとが主たる対象になっていることが明らかになった。すなわち、現時点では女性や高齢の人、一人暮らしへの呼びかけが進んだためか、特定の層に利用者が集中しているが、今後は「誰でも」が集える場として展開されるような利用者・参加者の確保が課題になるものと考えられる。とくに、女性より男性

の方が、親と同居している20歳未満の人の方が頻繁に利用していることを踏まえると、現在の当該センターの主要な利用者像以外にも潜在的な利用ニーズがあることが予想される。また、当該センターの主要な利用タイプが性別や年齢、世帯構成によって異なっていたことは、利用者の基本特性によって嗜好されるサービス内容（事業の組み合わせ）が異なることを示唆するものである。このため、「誰でも集える場」になるためにも、センターの事業展開の多様性を維持することが重要な課題になると考えられる

第2に、高齢、障がい、児童のいずれの分野においても、既存の公的サービスを利用しながら、あったかふれあいセンターも利用しているという人は極めて少なかった。それと関連して、当該センターの利用に至る経緯は、公的サービスの不足や限界云々ではなく、何らかの活動や趣味、居場所を求めて参加している人が大半であることが確認された。すなわち、少なくとも現状をみる限りでは、当初、この事業が想定していた現在の公的サービスが行き届いていない人びとへの新たな生活支援サービスとしてはまだ十分に展開しきれていないことが明らかになった。しかし、この点については、住民側のニーズが有償運送や買物サービスなどの生活課題を訴える段階にはなく、まずは居場所への潜在的なニーズが相当

あったともいえ、当該センターの存在意義を否定するものではないと考えられる。

第3に、現在のあったかふれあいセンターの実績としては、相談機能はあまり果たせていないことが示唆された。これは、上記の利用背景において「相談にのって欲しかったため」が利用者全体の3.6%と極めて少数であったこととも関連するものであり、利用者自身がまだ相談を望んでおらず、事業所としても積極的な対応をできていないことを示すものと考えられる。他方で、当該センターの利用タイプ別にみると、少なくとも「集うのみ型」では必ずしも相談にはつながりにくいという結果が得られていた。すなわち、あったかふれあいセンターの活動自体は「集う」が中心となって展開されているが、「集う」のみの利用形態では、当初の目的として考えられていた相談機能を果たすことは難しく、「集うのみ型」から他の利用形態へ誘導する支援が必要であることを示唆している。とりわけ、いわゆるサロン活動であれば、従来の地域支援事業等で対応できる内容であるため、あったかふれあいセンターの独自性を活かすためには、柔軟な相談機能と生活支援の基盤整備の充実が重要になると考えられる。その際に、相談支援が進んでいる事業所におけるコーディネーターの業務内容を明らかにすることによって、他事業所への普及の可能性も検討する必要がある。

第4に、約5ヶ月という非常に短期間であり、いくつかの限界もあるが、2時点間で事業を比較したところ、少なくとも現時点では、多くの事業所では利用者は増加傾向にあり、当該センターで対応できる住民のニーズは十分に満たされていない可能性があることが示唆された。なかでも、「送る」を利用する人が増加していたことは、中山間地域における移動支援に対する住民のニーズを改めて示すものである。とくに、この結果は、同一個人内での変化であったため、あったかふれあいセンター利用開始時には「送る」機能を利用していなくとも、当該センターと

の関わりを通じて移動支援への意向が高まる可能性があることを示唆している。まだ萌芽的な段階であるが、今後のあったかふれあいセンター独自の機能としては、条件不利地域における移動支援が重要な役割を果たす可能性があるものと考えられる。

第3章 あったか利用者データ管理システムの開発と中間評価

3節 あったかふれあいセンター事業による雇用の効果

分担研究者 齊藤 雅茂
（日本福祉大学地域ケア研究推進センター主任研究員）

研究要旨：本研究では、中間的な評価の試みとして、既存の統計資料を用いて、高知県で展開されたあったかふれあいセンター事業における雇用効果を検討した。分析の結果、(1) 県下の失業対策という意味では雇用規模は極めて小さいこと、他方で、(2) 社会福祉・地域福祉の分野において年間に数十名もの雇用を創出している点で大規模な雇用事業であること、(3) 当該事業を通じた新規雇用者は全国の完全失業者層とは異なり、比較的若年の女性の雇用を創出している点での意義があることが確認された。

A. 目 的

あったかふれあいセンター（フレキシブル支援センター）は、「既存の制度では対応することが困難な状況を解消するため、地域のニーズに応じたインフォーマルサービスを提供する事業を新たに企画して行う」および「子どもから高齢者まで誰もが気軽に集い、子育て、生活支援、介護サービス等を受けることができる拠点を整備し、見守り・支え合いの地域づくり活動の推進を図る」事業所である。それと同時に、当該事業は、国の「ふるさと雇用再生特別交付金」に基づくため、失業者への雇用対策という目的が根底にある。

実際に、高知県ふるさと雇用再生あったかふれあいセンター事業費補助金交付要綱では、上記のサービス内容の規定と同時に、当該事業に必要となる職員を新たに雇用する際に失業者を必ず含め、新規雇用した職員に対する研修計画の立案、委託事業の執行管理等の全体調整にかかわる運営責任者（コーディネーター）を必ずおかなければならないとしている。また、特定の失業者のみを対象としてはならないほか、当該事業にかかる経費のうち新規雇用

の失業者の人件費が2分の1以上でなければならないと明記されている。

このため、当該事業を評価する際には、その雇用の効果は重要な評価項目である。そこで、本研究では、中間的な評価の試みとして、既存の統計資料を参考にして当該事業における雇用効果を検討した。

B. 方 法

各事業所が毎年県に提出する「事業実績報告書」に記載されている情報に基づいて、当該センターにおける新規雇用者の人数と特性を把握した。なお、本分析で扱ったデータは、2009（平成21）年度のものである。高知県庁地域福祉政策課との共同研究協定に基づいて本データを収集した。

また、既存の統計資料として、総務省統計局労働力調査（2009）から全国と高知県における失業者数の推移と基本特性を把握した。

C. 結 果

1）高知県の失業率

総務省統計局労働力調査（2009）によれば、平成21年（2009年）時点で、全国の完全失業率は5.1%であるのに対

し、高知県の完全失業率は5.9%と高くなっていた。他県と比較すると高知県は、沖縄県（7.5%）、青森県（6.8%）、大阪府（6.6%）、宮城県（6.4%）に次いで、全国的にみても悪い状況に位置していることがわかった。

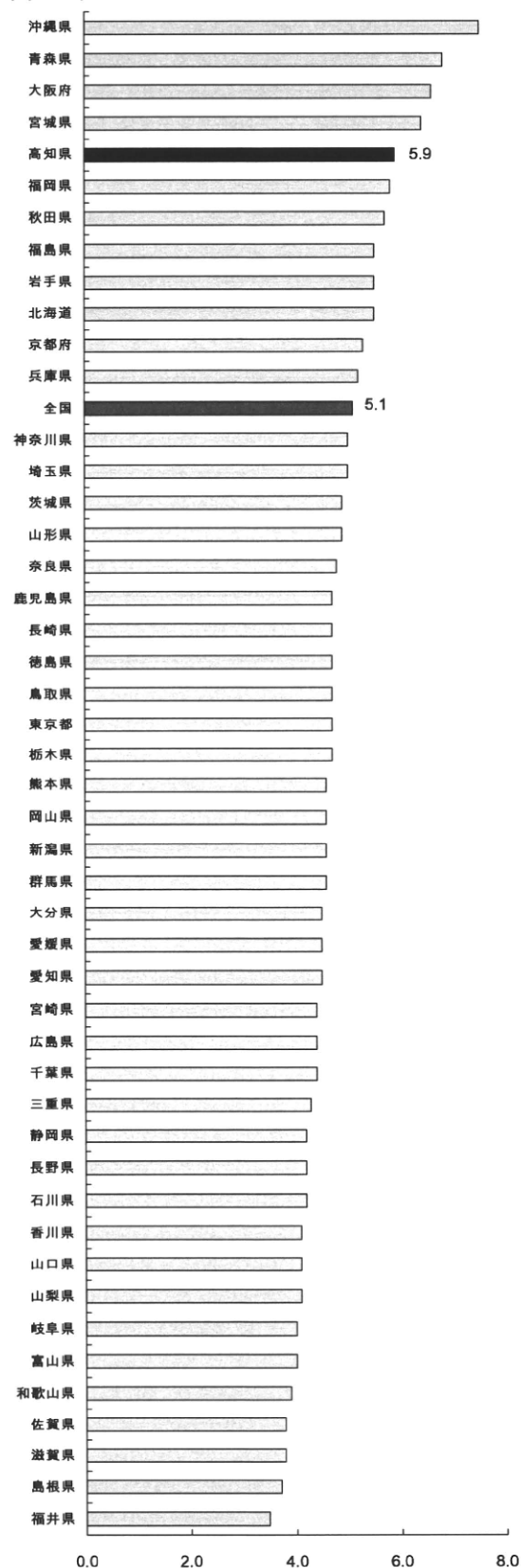
高知県での年次推移をみると、1997年の4.0%から2001年の5.7%をピークにして減少傾向にあったが、2009年は再び大きく増加している。実数でみると、2009年の完全失業者数は約23,000人であり、2008年と比べて4000人程度増加している。

2) 雇用規模は大きくないが中山間での福祉分野での雇用創出

これに対して、2009年の高知県ふるさと雇用再生特別基金事業の実績としては、年間約10億円の事業費であり、1年間で新規に雇用された人の数は「393人」であった（図表2）。前述した県下の失業率との関連でみると、この新規雇用者が完全失業者数に占める割合は「1.6%」でしかない。このため、県下における失業者対策という意味の雇用創出効果の規模はまだ極めて小さいといわざるを得ない。

しかし、当該事業のなかでも、あったかふれあいセンター事業に限定すると、新規に雇用された人（コーディネーターを除く）の数は「76名」であった（途中退職を除く）。社会福祉・地域福祉の分野で1年間に新規で76名もの雇用を創出したという意味では大規模な雇用事業といえる。また、これはふるさと雇用事業による新規雇用者の約2割（19.3%）を占める規模であり、高知県では当該事業を通じて、社会福祉分野での雇用創出が進められたという意味では評価されるべき事業といえる。とくに、あったかふれあいセンター以外の介護・福祉分野での新規雇用者までを含めると年間の新規雇用者は90名となり、当該事業の22.9%を占めていた。

図表 1
高知県における完全失業者の推移



総務省統計局労働力調査（2009）より作成