

2. 利用者ニーズについて

(1)調査方法等 ソーシャルワーカー5名と担当係長に対する聞き取り(平成24年11月8日、12日)

(2)調査項目:福祉公社利用者は以前と比べ変化しているか

1	介護保険実施以前は、個別サービスが必要な利用者が公社に加入され、サービスを利用しつつ老後の安心を得て、いざという時に備えるという利用者が多かった。
2	現在は 基本サービスでの老後の安心、老いじたくに備えてという利用者と直ちにサービス(金銭出納・財産保管・退院/入所)が必要なケースがある。
3	相談機能の充実により、当面の安心は在宅介護支援センター・地域包括支援センターで対応できているということではないか。
4	子供がなく真剣に「老いじたく」を考える人は元気なうちから家族機能の代行としての公社と繋がってほしいと考える人もいる。

(3)調査項目:利用者が公社に期待していることは何か

1	家族関係が希薄な利用者にとっては家族の代わりに機能すること(親族機能代行)
2	サービス開始から死亡終了時まで生じる生活ニーズへの対応・調整
3	いざという時の安心(緊急対応とその事後処理をすること)
4	緊急時に駆けつけ、救急車を呼び、同乗し、救急病院にて日頃の利用者の様子を説明し、入院手続きをし、親族等に連絡すること
5	入院中の細かな買い物・自宅の管理・親族ケア
6	入院する程ではない急病時の対応
7	没後対応
8	各種手続き(役所関係・保険・諸々の書類整理)
9	協力員による家事援助サービス
10	健康面でのアドバイス、マイナースとしての気軽な医療相談、精神的支えになること
11	入院保証人
12	病状説明同席、転院・施設入所の際の情報提供をすること

(4)利用者のニーズを把握するためにどうしているか

1	定期的な訪問による、信頼関係の構築
2	関係機関との連絡調整

3. 平成24年度相談における公社サービスを求める理由

(権利擁護・成年後見の相談が95件、有償在宅サービスへの相談29件の相談記録よりの抜粋)

	相談内容	結果
1	息子は施設に来てくれるが、衣類の整理や購入が頼めない。	権利契約⇒権利・有償契約
2	通帳が分かれていてよくわからない。支払いが来ても手続きが億劫でできない。	権利・有償契約
3	入院中の妻の対応を相談したい、自分に何かあった時に備えたい。	権利・有償契約
4	頼るところが近くにない。自分に何かあった時に備えておきたい。	保留
5	一人で銀行に行けないので預金を下ろしてきてほしい。	保留
6	書類の整理が思うようにできない。	権利・有償契約
7	押し売りを断られず困っている。	権利・有償契約
8	老健入所中。今後の金銭管理や有料老人ホームの援助を頼みたい。	権利・有償契約
9	金銭管理や入退院を頼みたい。	権利・有償契約