

# 地域福祉活動の住民満足度分析に関する研究

## —地域福祉活動計画への活用—

マスコ タダシ  
増子 正\*

**目的** 地域福祉は、住民の生活の満足度を向上させるという目標を有している。本研究では、市町村社会福祉協議会が実施している地域福祉事業への住民満足度に影響を与えている要因を分析して、地域福祉計画、地域福祉活動計画策定に反映させることで、住民ニーズに立脚した計画の策定とアカウンタビリティ（説明責任）確保の遂行に寄与することを目的としている。

**方法** 著者が日本学術振興会の科学研究費補助を受けて開発した「ベンチマーク方式による社会福祉協議会の事業評価」の手法を活用して、秋田県A町在住の18歳以上の男女1,197名を対象に、同町社会福祉協議会が実施している地域福祉事業に対する住民意識調査の結果からデータベースを構築し、地域福祉活動や事業に対する住民の満足度に影響を及ぼしている要因を分析した。

**結果** 事業に対する満足度と、周知度、居住地、居住年数、年齢との関係性を分析した結果、活動や事業に対する住民の周知度の違いが、それぞれの事業への期待度と満足度に大きく影響を及ぼして、事業に対する周知度が低い集団で満足度のスコアが極端に低いことがわかった。

**結論** 地域福祉計画、地域福祉活動計画の策定段階で、住民満足度を的確に分析し、ニーズ把握に活用することは、計画のアカウンタビリティ確保に有用であり、事業に対する住民の周知度を高めることが住民の生活の満足度の向上に寄与することが検証された。

計画策定の目標のなかに、地域福祉活動や事業に対する住民の認識度を向上させるための情報提供システムを再構築することの重要性が示唆された。

**キーワード** 地域福祉活動、住民満足度、地域福祉計画、地域福祉活動計画、事業評価

### はじめに

平成12年に改正された社会福祉法で地域福祉の推進が明文化され、平成15年以降、市町村における地域福祉は、地域福祉計画に基づいて推進されることになった<sup>1)</sup>。

地域福祉をとり巻く環境がめまぐるしく変化するなかで、従来の福祉制度の枠組みだけでは住民ニーズに十分な対応できなくなっている側面が顕在化しており、民間レベルでの地域福祉活動計画の策定にも大きな期待が寄せられている。地域福祉活動計画とは、公的なサービスのみに頼らずに、民間レベルの施設・保健福祉関

連団体・住民などが協力しあっていく方策をまとめたもので、計画策定の中心的役割を担うのが社会福祉協議会である<sup>2)</sup>。

地域福祉計画の策定に当たっては、社会福祉法において、幅広い市民の意見を反映させる措置を講ずることが求められており、「地域福祉計画の最大の特徴は、地域住民の参加がなければ策定できない」としている点があげられる<sup>3)</sup>。

代表的な地域福祉の担い手である社会福祉協議会でも、住民参加をいかに実現し、住民の地域福祉ニーズに基づいた根拠ある計画を策定するかが課題になっている。すなわち、的確に住民のニーズを反映させた地域福祉活動計画を策定するとともに、策定した活動計画を具現化す

\* 東北学院大学教養学部助教

るためには、地域の生活課題に関する住民へのニーズ調査とその分析が必要とされ、サービス量や質、住民の満足度など、提供しているサービスの点検と評価、計画の進捗状況を適切に管理するためのモニタリングが不可欠になっている<sup>4)</sup>。

地域福祉は、住民の生活の満足度を向上させるという目標を有しており、地域福祉計画や活動計画を策定するに当たり、提供している地域福祉サービスに対する住民の満足度に影響を与える要因を明らかにしていくことが重要な課題で、住民ニーズに立脚した計画を策定するための要件である。

すなわち、行政計画、民間の計画によらず、地域福祉活動に対する住民の満足度を高めることが地域福祉の究極の目的を達成するための要件といえよう。

本研究では、秋田県A町社会福祉協議会が実施している地域福祉事業への住民意識調査結果からデータベースを構築して、提供している地域福祉事業に対する住民の満足度を左右する要因を明らかにする。住民満足度分析に基づいた計画の策定と修正を行うことで、効果的・効率的な地域福祉サービスの提供と、事業の改善、住民に対する計画策定のアカウンタビリティ確保に寄与することを目的としている。

## 研究の方法

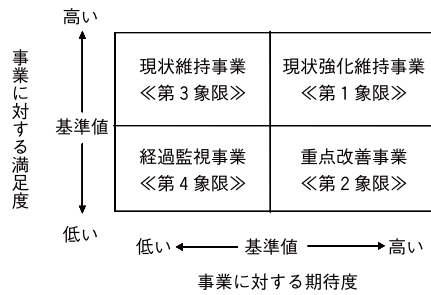
秋田県A町社会福祉協議会が実施している主たる46事業に対して、著者が日本学術振興会の科学研究費補助を受けて開発した「ベンチマーク方式による社会福祉協議会の事業評価」の手法<sup>5)</sup>による住民意識調査を行い、地域福祉事業に対する住民の満足度に影響を与えている要因を分析した。

### (1) 調査の対象と期間

調査の対象はA町に住居のある18歳以上の男女3,897名から1,197名を無作為抽出した。

調査の期間は、平成17年2月1～25日で地区福祉員による留め置き調査とした。回収数(率)は950件(79.4%)であった。

図1 期待度と満足度の相関図



注 基準値=60点

### (2) 分析方法

A町社会福祉協議会の実施している「社会福祉協議会の事業に関する意識調査」の回答を基にデータベースを構築し、調査結果を単純集計した。

事業に対する周知度、期待度と満足度はクロス集計して、4つの象限にグラフ化した(図1)。

### (3) 調査票の設計

調査では、調査票に社会福祉協議会が取り組んでいる地域福祉事業の基本計画、基本目標とそれら計画を実現するために実施している事業の具体的な事項に関する説明文を調査票説明のページに盛り込んでおいた(図2)。

調査対象者は社会福祉協議会が取り組んでいる事業の目的や計画、具体的な取り組みでの説明を読み、事業の理解度を高めた上で、地域福祉事業に対する周知度、期待度(どれだけ重要と感じているか)、満足度(どれだけ満足と感じているか)をリニアアナログスケール(0～100点)で回答してもらった(図3)。

#### 1) 満足度評価に用いたスケール

リニアアナログスケールを用いた期待度と満足度の測定尺度は、期待度に関しては、全く期待していない(0～40点)、あまり期待していない(41～60点)、ある程度期待している(61～80点)、非常に期待している(81～100点)としており、満足度に関しては、とても不満である(0～40点)、やや不満である(41～60点)、ある程度満足である(61～80点)、非常に満足している(81～100点)と期待度、満足度ともに100

図2 調査票（説明のページ）

説明と回答記入例のページ

**1. 福祉ニーズと情報の把握**

社会福祉協議会では地域福祉活動推進のために、福祉ニーズと情報の把握に対する計画と目標を立てています。次の説明文を読んで、右ページの質問にお答えください。（下記の記入例を参考にしてください）

**福祉ニーズと情報の把握に対する計画と目標**

少子高齢化や社会情勢の変化により、地域福祉を取り巻く環境が一変し、地域での福祉に対する住民の要望も多様化してきています。

社会福祉協議会では、住民ニーズ（必要としていること）を的確に把握するため、民生委員協議会と連携して要援者（さまざまな福祉の制度やサービスを必要とする人）の問題把握に努めるとともに、行政サービスと併せ、更にきめ細かな福祉サービスを提供するため、行政区を単位とする小地域福祉活動を推進しています。

また、住民の生活に関わる問題や不安を解消するために、身近なところで気軽に相談できるよう地域福祉センター内相談室において『生活相談所』を開設しています。

さらに住民の生活に密着した「いつでも・どこでも・誰にでも」提供できる柔軟な体制整備を図るため、社会福祉協議会長が支援基盤として協力団体を委嘱し「社協だより」に対する意見や、住民の要望など情報の把握を行っています。

※注：住民からの生活支援に対する要望があった場合、社会福祉協議会の総合相談窓口に通称したり、地域の調査員の役割を担う人

**回答記入例**

左側の記入例を参考に右ページの質問にお答えください。

**周知度**

全く知らなかった 1 | 聞いたことはある 2 | 良く知っている 3

「全く知らなかった」と回答された方は、説明文を読んでください。 **3** 点

**期待度**

全く期待していない | あまり期待していない | ある程度期待している | 非常に期待している

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 点

「全く期待していない」と回答された方は、期待度を記入してください。 **83** 点

**満足度**

とても不満である | やや不満である | ある程度満足である | 非常に満足している

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 点

「とても不満である」と回答された方は、満足度を記入してください。 **72** 点

1. 福祉ニーズと情報の把握

図3 調査票（回答のページ）

質問と回答のページ

**質問1** 左ページの、社会福祉協議会が計画している『福祉ニーズと情報の把握』の説明文を読んで、計画と目標に対するあなたの周知度、期待度、満足度を各欄から教えてください。

※周知度（どれだけ知っていますか）、期待度（どのくらい重要だと考えますか）、満足度（どのくらい満足していますか）

↓

**周知度**

全く知らなかった 1 | 聞いたことはある 2 | 良く知っている 3

点

『全く知らなかった』と回答された方は、説明文を読んでください。期待度、満足度で答えてください。

**期待度**

全く期待していない | あまり期待していない | ある程度期待している | 非常に期待している

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 点

点

**満足度**

とても不満である | やや不満である | ある程度満足である | 非常に満足している

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100 点

点

**質問2** 福祉ニーズと情報の把握に関してのご意見、ご要望があればご記入ください。

＜記入欄＞

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1. 福祉ニーズと情報の把握

点満点による点数記入方式とした。

2) 期待度と満足度の関係と事業評価

期待度と満足度は散布図で分析した<sup>6)</sup>。散布図は、横軸に期待度、縦軸に満足度とし期待度と満足度60点（＝基準値）をクロスして4つの象限にグラフ化して、住民の期待度と満足度から地域福祉事業に関する事業評価にも活用できるよう工夫してある。

第1象限（現状強化維持事業）は、期待度&満足度60点以上の領域で、事業に対する意識の割合が、期待度、満足度ともに高く、住民は現状で満足しているが、さらなる展開を望んでいる事業または活動である。

第2象限（重点改善事業）は、期待度60点以上&満足度60点以下の領域で、事業に対する意識の割合は、期待度は高いが現状には満足しておらず、さらなる展開を望んでいると思われる象限であり、社協事業に対する要望が最も高い分野であると考えられる事業または活動である。

第3象限（現状維持事業）は、期待度60点以下&満足度60点以上の領域で、事業に対する満

足度が高く、その期待度は低いとされる分野で、住民は現状に満足しており、さらなる展開を望んでいないと思われる事業または活動である。

第4象限（経過監視事業）は、期待度60点以下&満足度60点以下の領域で、事業に対する満足度が低く、その期待度も低いとされる分野で、住民は現状に満足していないが、さらなる展開も望んでいないと思われる事業または活動である。

なお、調査の対象とした46の事業については表1を参照。

結 果

調査結果から、事業や活動に対する住民の周知度と期待度、満足度の関連性を中心に分析を行った。

分析では周知度の違いごとに、周知度を考慮しない群、事業を良く知っている群、事業を聞いたことがある群、全く知らなかった群の4つの群で、周知度が期待度と満足度に与

える影響を明らかにした。

それぞれの群における詳細なサンプル数，周知度，期待度，満足度に関するスコアは，表1に示すとおりである。

(1) 事業全体の期待度と満足度

事業に対する周知度を考慮しない全体的な期待度と満足度では，ほとんどの事業で期待度と満足度が基準値の60点に達している。周知度を考慮しなければ順調に運営されている事業であ

ると判断することができる。

期待度は高いが満足度が基準値に達していない事業は，ネットワーク活動（図4中の1），福祉員研修事業（図4中の3），苦情処理（図4中の24）であり，事業評価の視点では重点的に改善すべき事業であると判断できる。

また，期待度と満足度がともに基準値の60点に達していない事業は，地域権利擁護事業（図4中の21），金銭等管理支援事業（図4中の22）であり，今後の事業の継続性を含めて経

表1 事業ごとの周知度，

		全体（周知度を考慮しない）			周知度（全く知らない）		
		回答者数(人)	期待度(点)	満足度(点)	回答者数(人)	期待度(点)	満足度(点)
1	小地域ネットワーク活動	787	64.0	59.4	295	56.1	52.0
2	ネットワーク活動の充実	782	64.8	62.0	236	56.6	53.6
3	福祉員研修の実施	749	61.0	59.5	336	53.6	52.8
4	除排雪事業の実施	788	72.5	65.5	228	64.5	54.4
5	当事者交流会	766	66.7	63.1	279	59.4	56.4
6	在宅介護者の集い事業	751	70.0	63.9	265	63.0	58.2
7	知的障害者家族交流会	735	65.5	62.0	389	60.9	57.2
8	高齢者男性料理教室	729	66.1	63.0	223	61.4	57.1
9	たすけあい資金貸し付け事業	738	65.6	62.8	428	61.5	58.5
10	生活福祉資金貸し付け事業	718	63.6	60.9	419	59.7	57.2
11	ふれあい安心電話事業	748	71.3	67.2	275	63.7	59.3
12	歳末たすけあい運動の実施	779	72.0	68.2	42	55.3	54.4
13	団体活動育成・援助・助成	743	65.1	63.0	307	56.9	55.3
14	老人クラブ連合会活動	751	67.7	66.0	202	58.1	55.9
15	手をつなぐ育成会	712	64.0	62.0	483	60.9	57.8
16	遺族会	718	64.0	62.8	176	53.7	53.4
17	ボランティア活動の活性化	735	68.1	64.0	187	59.4	54.8
18	ふれあい弁当の実施	721	72.8	68.5	183	63.7	53.0
19	ふれあい・いきいきサロンの推進	708	65.7	60.0	449	62.7	55.7
20	総合相談窓口	731	69.0	64.0	195	61.2	55.2
21	地域権利擁護事業の推進	704	59.4	56.8	578	57.5	54.7
22	金銭等管理支援事業の推進	694	56.5	54.9	592	55.2	53.4
23	居宅介護支援事業	739	72.0	67.7	148	60.8	57.6
24	苦情処理	689	63.3	59.2	436	60.2	55.7
25	ケアマネジメントリーダー活動支援事業	685	64.4	60.6	412	59.8	55.9
26	地域ケア会議	689	64.6	60.4	467	61.6	57.5
27	訪問介護事業	732	75.2	70.2	92	62.1	56.1
28	通所介護事業	755	79.3	75.6	37	57.8	55.7
29	生活支援ハウス運営事業	732	70.4	65.3	102	61.3	56.6
30	外出支援サービス事業	716	73.0	68.0	252	64.6	60.4
31	シルバーバンク事業	704	69.1	65.4	249	58.3	55.4
32	住民福祉意識調査の実施	686	65.8	61.4	391	61.4	57.1
33	地域福祉活動計画策定委員会	673	64.3	60.2	480	61.4	56.7
34	福祉大会の開催	731	68.6	66.8	143	56.4	55.0
35	広報「社協だより」の発行	772	74.7	72.5	37	50.9	54.2
36	2級ヘルパー養成研修事業の実施	709	73.1	69.7	119	64.6	60.6
37	地区座談会の実施	689	67.7	63.7	383	63.4	59.3
38	福祉教育推進事業	690	70.8	67.0	299	63.9	59.7
39	役員研修	685	64.1	61.0	419	60.0	57.1
40	職場内研修の実施	606	66.1	62.3	457	62.4	58.3
41	社協会員加入促進	728	67.4	65.0	167	53.1	51.6
42	A町敬老式	752	77.3	76.0	21	56.5	55.0
43	長寿祝い金	695	75.1	73.0	39	62.1	66.0
44	A町民生児童委員	713	69.5	64.9	105	59.6	55.9
45	はり・きゅう・マッサージ施術費用助成事業	691	68.5	64.6	420	65.0	60.5
46	治療継続支援事業	674	72.9	68.5	492	70.9	65.8

過監視を必要とする事業であると判断できる。

(2) 事業をよく知っている群の期待度と満足度

事業に対する周知度で、それぞれの事業を良く知っている群では、46の全ての事業の期待度と満足度が基準値の60点に達していた(図5)。

(3) 事業についてきいたことがある群の期待度と満足度

周知度を、事業について聞いたことがある群

期待度、満足度

周知度(聞いたことがある)			周知度(良く知っている)		
回答者数(人)	期待度(点)	満足度(点)	回答者数(人)	期待度(点)	満足度(点)
373	66.2	61.6	119	76.1	70.0
418	65.5	62.4	128	77.8	75.0
355	65.3	62.7	58	80.6	78.5
414	73.2	67.4	146	83.6	77.1
467	70.8	66.3	20	83.2	81.4
458	73.6	66.5	28	80.0	77.3
334	71.0	67.1	12	78.3	77.5
498	67.4	64.3	8	73.0	61.3
291	70.2	67.7	19	84.4	83.5
286	68.4	65.1	13	92.7	87.3
455	73.9	72.0	18	81.8	79.7
218	66.2	62.3	519	76.3	71.8
339	68.6	65.9	97	81.0	76.9
450	69.0	67.0	99	83.9	83.1
194	69.5	70.2	35	82.2	76.8
400	63.5	62.1	142	79.2	76.6
431	69.2	64.8	117	81.5	76.6
336	72.2	68.9	202	84.4	82.4
223	70.6	67.1	36	81.2	72.2
501	71.2	66.1	35	82.9	80.7
115	69.1	66.3	11	75.8	70.0
95	64.6	63.8	7	74.2	70.0
409	71.9	67.5	182	83.3	77.6
224	68.5	64.7	29	80.7	74.1
232	69.9	66.0	41	83.9	77.7
195	69.3	65.0	27	82.6	73.9
608	77.3	72.1	32	82.0	78.9
627	79.8	75.8	91	86.1	83.2
411	69.5	64.5	219	77.0	70.8
339	74.4	69.0	125	86.5	81.1
338	72.6	67.6	117	84.1	80.0
245	69.8	65.5	50	81.0	73.2
171	69.7	66.9	22	69.7	66.9
433	68.3	65.8	155	81.5	79.8
213	65.3	62.7	522	80.8	78.1
566	75.1	71.5	24	74.0	73.4
241	76.8	66.7	65	82.4	77.4
320	75.3	70.7	71	83.9	78.9
239	70.2	65.8	27	78.2	73.2
119	72.9	69.6	30	80.8	74.5
232	65.4	63.0	329	76.2	72.8
149	71.1	68.8	582	79.4	78.3
249	70.7	67.5	407	79.3	77.6
308	66.7	62.0	300	77.2	71.2
236	77.8	74.3	35	87.6	83.9
149	73.8	70.0	33	81.3	82.7

でみると、45の事業では、事業に対する期待度と満足度は基準値に達しているが唯一、広報「社協だより」の発行に対しての期待度が基準値の60点に達しているものの、満足度が52.7点で基準値に達していない(図6中の35)。

事業的には今後重点的に改善が求められる事業であると判断することができる。

(4) 事業についてまったく知らなかった群の期待度と満足度

周知度ごとの分類を、事業を全く知らなかった群でみると、事業に対する期待度と満足度が基準値の60点に達している事業は、外出支援サービス事業(図7中の30)、2級ヘルパー養成研修事業(図7中の36)、行政が実施している長寿祝い金事業(図7中の43)、同じく行政が実施しているはり・きゅう・マッサージ施術費用助成事業(図7中の45)、治療継続支援事業(図7中の46)の5つの事業だけであった。

その他の事業では、ほとんどが、期待度は基準値に達しているが、満足度が達していない。また、期待度・満足度がともに基準値に達していない象限にプロットされた事業が多数あり、事業的には重点改善事業と、経過監視事業であると評価することができる(図7)。

(5) 周知度に影響を与える要因の分析

周知度に影響を及ぼしている要因として、年齢、居住年数と周知度の関連性の相関と居住している行政区と周知度の関連性をみていく。

1) 年齢と周知度の相関分析

年齢と周知度に関連性が認められなかった事業は(有意水準1%)、福祉教育推進事業( $r = 0.002$ )とは

図4 周知度を考慮しない事業の評価

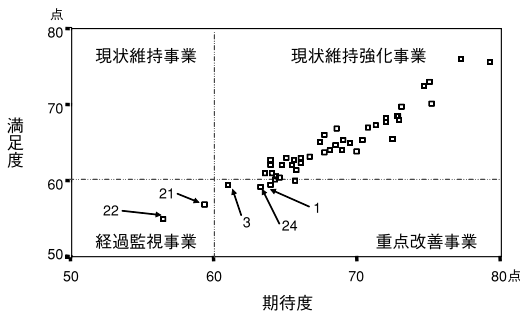


図5 周知度（良く知っている）

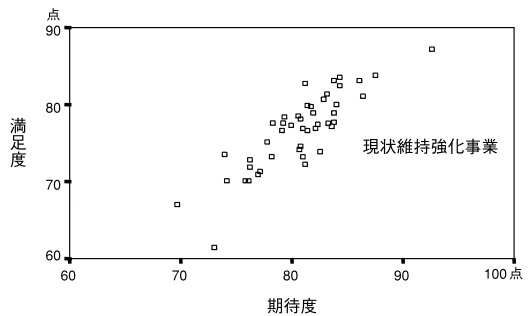


図6 周知度（聞いたことがある）

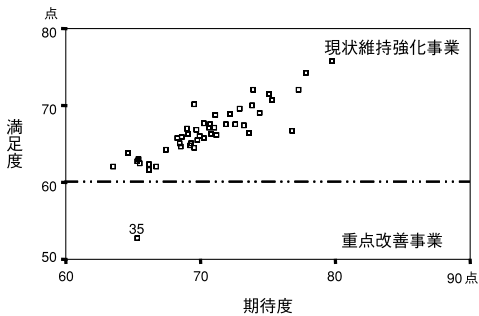
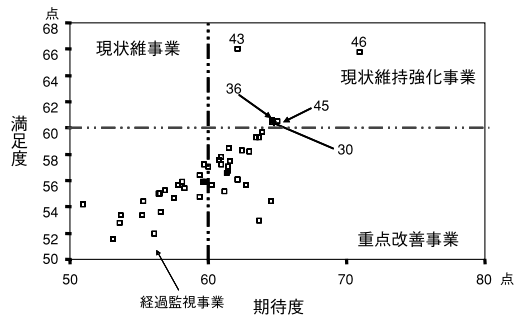


図7 周知度（全く知らなかった）



り・きゅう・マッサージ施術費用助成事業 ( $r = -0.009$ ) の2つだけであり、その他の事業の周知度は回答者の年齢と関連性が強いことが認められた。マッサージ施術費用助成事業では、回答者の年齢が高くなるほど周知度が低くなる傾向がみられた。

特に年齢と周知度の関連性の高い事業は長寿祝い金事業 ( $r = 0.401$ )、老人クラブ連合会活動 ( $r = 0.399$ )、社協会員加入促進 ( $r = 0.364$ )、A町敬老式 ( $r = 0.338$ ) などの事業で、年齢が高くなるほど周知度が高くなっている。

年齢と周知度の関連性が低い傾向にある事業は、除排雪事業の実施、訪問介護事業 ( $r = 0.114$ )、団体活動育成・援助・助成 ( $r = 0.125$ ) であった。

#### 2) 居住年数と周知度の相関分析

居住年数と周知度に関連性が認められなかった事業は、生活福祉資金貸し付け事業 ( $r = 0.026$ )、金銭等管理支援事業 ( $r = 0.067$ )、訪問介護事業 ( $r = 0.064$ )、2級ヘルパー養成研修事業 ( $r = -0.023$ )、福祉教育推進事業 ( $r = -0.012$ )、はり・きゅう・マッサージ施

術費用助成事業 ( $r = 0.012$ ) であり、その他の事業の周知度は回答者の居住年数との関連性が認められた。

2級ヘルパー養成研修事業と福祉教育推進事業では、居住年数が長いほど周知度が低い傾向がみられた。最も居住年数と周知度の関連が高かった事業は、社協会員の加入促進であった。

#### 3) 居住地域と周知度の関連分析

居住している行政区の違いが事業に対する周知度と関連性を有しているかを $\chi^2$ 検定を行った。高齢者男性料理教室 ( $p < 0.05$ )、ふれあい安心電話事業 ( $p < 0.05$ )、シルバーバンク事業 ( $p < 0.05$ )、福祉大会の開催 ( $p < 0.01$ ) の4事業で周知度が居住している行政区により違いが認められたが、その他の事業では居住地区での違いは認められなかった。

## 考 察

期待度と満足度の相関図から、地域福祉事業や活動の評価分析を行うと、周知度が高い群およびある程度の周知度が得られている群では地

域福祉事業への期待度と満足度がともに高く、事業の実施主体としても提供している事業が順調に運営されていると評価することができるが、周知度が低い群での期待度と満足度のスコアは極端に低いことがわかる。

住民の満足度に影響を与えている要因である周知度は、居住年数や年齢との関連性が強い傾向が認められ、年齢と居住年数の高い高齢者群で高くなる傾向はあるものの、A町の地域的特徴である豪雪と高齢化に関連する事業では年齢や居住年数などの影響を受けていない。

すなわち、地域住民の間には、特に自らの生活に直結する課題や高齢者福祉に関連する事業でなければ周知度は全般的に低くなる傾向がみられることから、周知度を高めるための積極的な情報提供が必要である。

また、2級ヘルパー養成研修事業や福祉教育推進事業については、新しくこの地に移り住んだ居住年数が短い、比較的年齢層が若い群で周知度が高く、長年同町に居住している住民との間には、地域福祉サービスに対する認識の違いがあることがわかる。新しく移り住んだ住民の計画策定委員会への参加の機会を確保することも地域福祉事業推進の課題であることを示唆している。

同町は55の行政区から構成されているが、居住地域と周知度の関連分析の結果では、周知度の違いが一部の事業を除いて認められないことから、A町社会福祉協議会が実に281.98km<sup>2</sup>という広大な面積と中山間地域を抱えながら、行政区間の地理的ハンディを感じさせない均一な地域福祉活動を展開している姿をうかがうことができる。

本研究のテーマである地域福祉活動の住民満足度分析結果から、地域福祉計画や地域福祉活動計画の策定と修正にあたっては、地域での情報を把握して、地域性や住民の属性を十分に考慮した検討が必要であり、それらのプロセスとして、ニーズ調査や課題分析を徹底的に行い、広報、啓蒙活動を通して、住民の周知度と関心度を高めることが地域福祉活動の効果を高めるための重要な課題であることを導き出すことが

できたと考えている。

## 結 論

調査結果を基にデータベースを構築して、地域福祉事業に対する住民の満足度を分析した結果、事業に対する周知度の違いが満足度を左右している要因であることを明らかにすることができた。

本研究の住民の地域福祉事業に対する満足度調査では、回答者が対象となる事業に対する解説を読み、事業の認識を高めた上で、回答できるよう配慮して調査票の設計を行ったことで、事業に対する周知度ごとの期待度と満足度の評価が可能になっている。

また、本研究で採用した住民満足度調査・分析の手法は、地域福祉計画や地域福祉活動計画を策定、修正する際の、行政や社会福祉協議会での事業評価として活用することが可能であり、住民ニーズを反映させたアカウンタビリティを確保する計画策定に寄与するものと考えている。

本研究のフィールドとなったA町は、平成の市町村合併をせず単独立町を宣言している町であるが、既に合併を終えた市町村または、今後合併を予定している市町村をフィールドとして本研究のテーマである住民満足度分析を活用した地域福祉事業の整理統合方法と地域福祉計画、地域福祉活動計画策定への活用を検討することが今後の課題として残されている。

## 文 献

- 1) 全国社会福祉協議会地域福祉部編，地域福祉活動計画策定指針．全国社会福祉協議会，2003；2-4.
- 2) 武川正吾．地域福祉計画．有斐閣アルマ，2005；75.
- 3) 全国社会福祉協議会地域福祉部編，地域福祉活動計画策定指針．全国社会福祉協議会，2003；5．
- 4) 増子正，三浦輝美，他．地域福祉活動計画策定における社会福祉協議会の事業評価に関する研究．日本の地域福祉，2002；16：42-53.
- 5) 増子正．ベンチマーク方式による地域福祉計画のモニタリングと評価手法の体系化に関する研究．平成16年日本学術振興会科学研究費補助金研究成果報告書．
- 6) 阿部重樹，阿部裕二，他．社会福祉の理論的・実践的研究．青踏社，2002；90-111.