

# Withコロナ時代と 学生の社会貢献に関する アンケート ～結果まとめ～



交通医療事業部 学生インターン・みっちゃん

1. アンケートの概要
2. アンケート結果・定量編
3. アンケート結果・定性編
4. アンケートの課題、対応、改善策
5. 今後の学生へのアプローチ案、実行中の施策

# 1. アンケートの概要

---

# アンケートの概要

---

1. 目的
  - a. 学生の方のドコケアに対する認知度向上
  - b. そもそも社会貢献、移動支援をしたいというニーズはあるのか
  - c. 学生の方がドコケアに介助者として関わる場合、どこに障壁があるのか
2. 対象
  - a. 大学生・大学院生
  - b. 若手社会人
3. 方法: Googleフォーム
4. 質問内容
  - a. コロナ禍における社会貢献への関心
  - b. 交通弱者、移動支援への関心
  - c. ドコケアへの関心
  - d. ドコケアへの不安・懸念点

# アンケートの概要

---

5. 期間:5月8日～5月20日
6. 告知方法
  - a. ケアプロ株式会社が運営するホームページやSNS
  - b. 上智大学学生サークルウェブサイト「アリオーズ」記事掲載
  - c. 学生留学を支援する「トビタテ」のメーリングリスト
  - d. 新型コロナウイルス感染症についての学生による「できること会議」のSNS
  - e. その他
7. 倫理的配慮:匿名性を保持して分析、公表することを伝えた上で、アンケート回答を依頼
8. 回答件数:62件

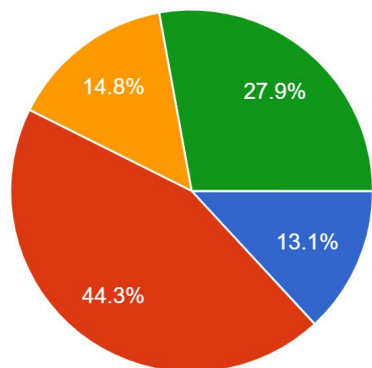
## 2. アンケート結果 定量編

---

# ①回答者の属性

年齢

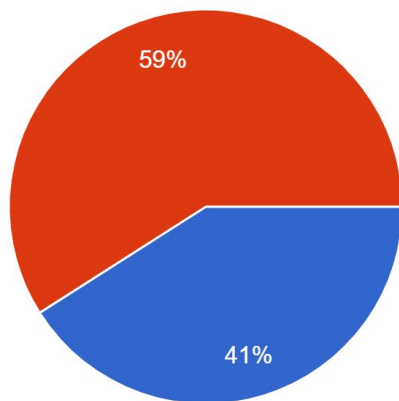
61件の回答



大学生~大学院生にあたる  
18歳~24歳で72.2%

性別

61件の回答

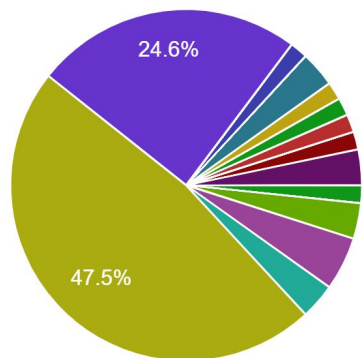


男:女=約4:6

# ①回答者の属性

## 居住地

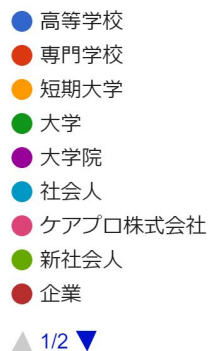
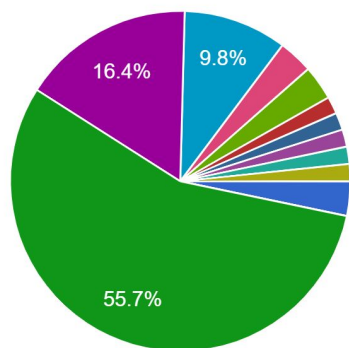
61件の回答



東京都:47.5%  
神奈川県:24.6%  
埼玉県:4.9%  
千葉県、茨城県、大阪府、  
海外:各3.3%

## 学校の所属分類を教えてください

61件の回答



大学+大学院で72.1%

社会人は24.4%



## ①回答者の属性

---

所属学校名(回答数27件、カッコ内数字は回答者数、無印は回答者1名)

### 大学

大阪大学、群馬大学、慶應義塾大学(3)、国際医療福祉大学、上智大学、成蹊大学、帝京科学大学、東京医療保健大学、東京女子大学、東洋大学、明治大学、山口大学、立教大学、和光大学、早稲田大学(5)、  
Imperial College London

### 大学院

信州大学大学院、奈良先端科学技術大学院

### 高等学校

宮城県農業高等学校

# ①回答者の属性

学部、学科、専門

(回答数45件、カッコ内数字は回答者数、無印は回答者1名、順不同)

医療・看護・介護・福祉系...12件

看護(6)、健康マネジメント、ヘルスケア、公衆衛生、医、社会福祉(2)

文系...22件

法(2)、国際政治、アメリカ政治、経済(2)、経営(2)、ソーシャルアントレプレナーシップ(2)、商、国際関係、国際教養、国際関係、国際、マスメディア、心理、社会、教育、文化構想、文、美学美術史、

理系...9件

化学、自然環境、地理、生物、総合理工、理学(2)、人間科学、健康スポーツ

高等学校...2件

農業園芸、普通科

医療系：非医療系=12:33

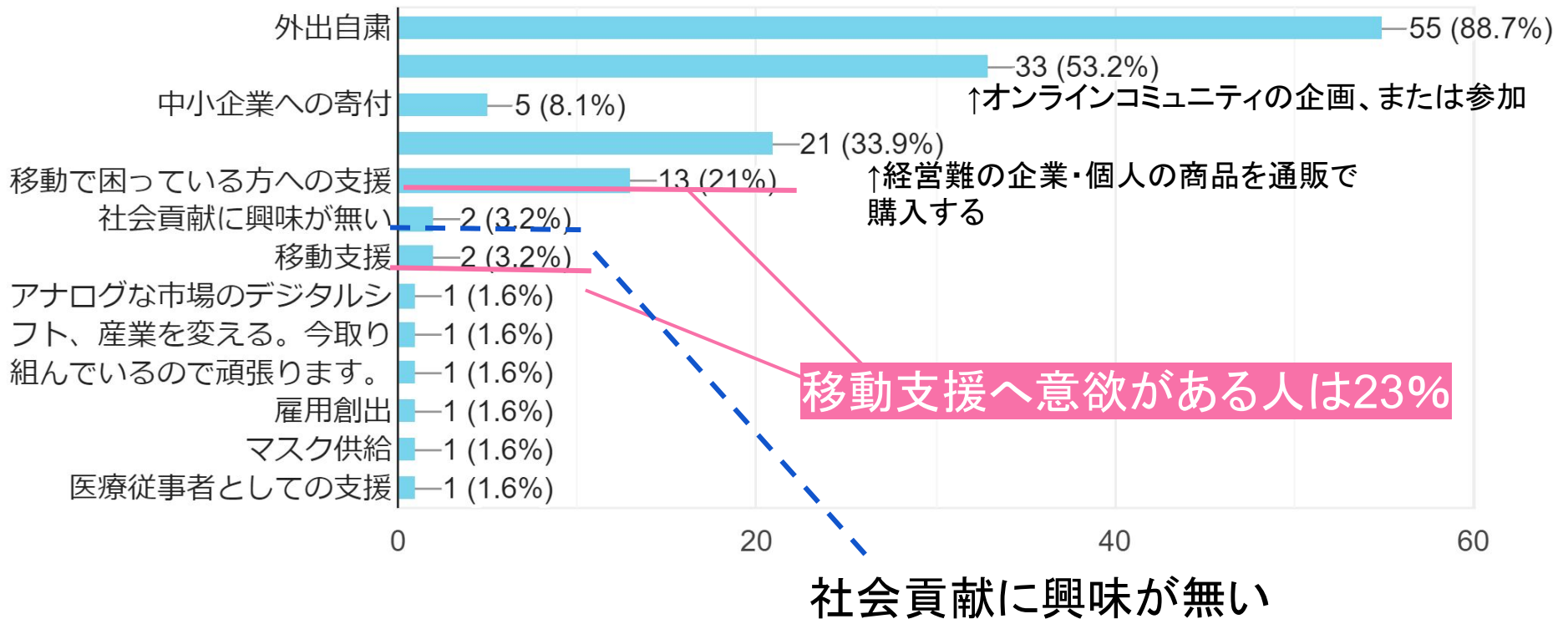
回答者の約75%が非医療系

## ②社会貢献・移動支援について

※[学生向けドコケアサービスガイド](#)を見てもらう前の質問

あなたはWithコロナ時代においてどんな社会貢献をしたいですか？(複数回答可)

62件の回答

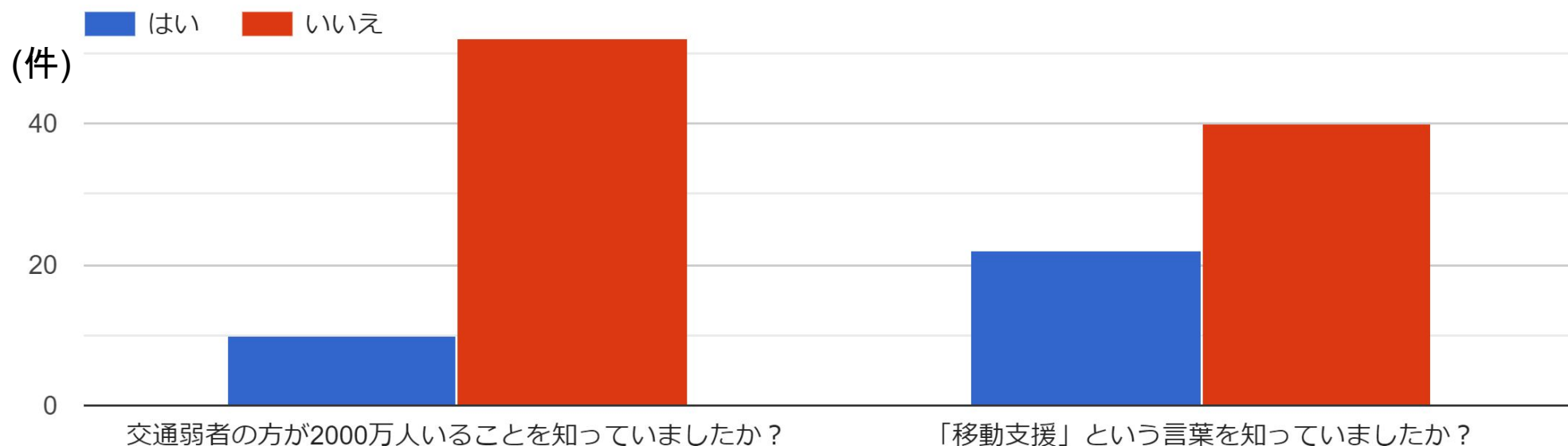


その他:アナログな市場のデジタルシフト、産業を変える、医療商品の販売、雇用創出、マスク供給、医療従事者としての支援

## ②社会貢献・移動支援について

※[学生向けドコケアサービスガイド](#)を見てもらう前の質問

移動支援についてお聞きします。



交通弱者2000万人を知っている...16.1%  
交通弱者2000万人を知らない...83.9%

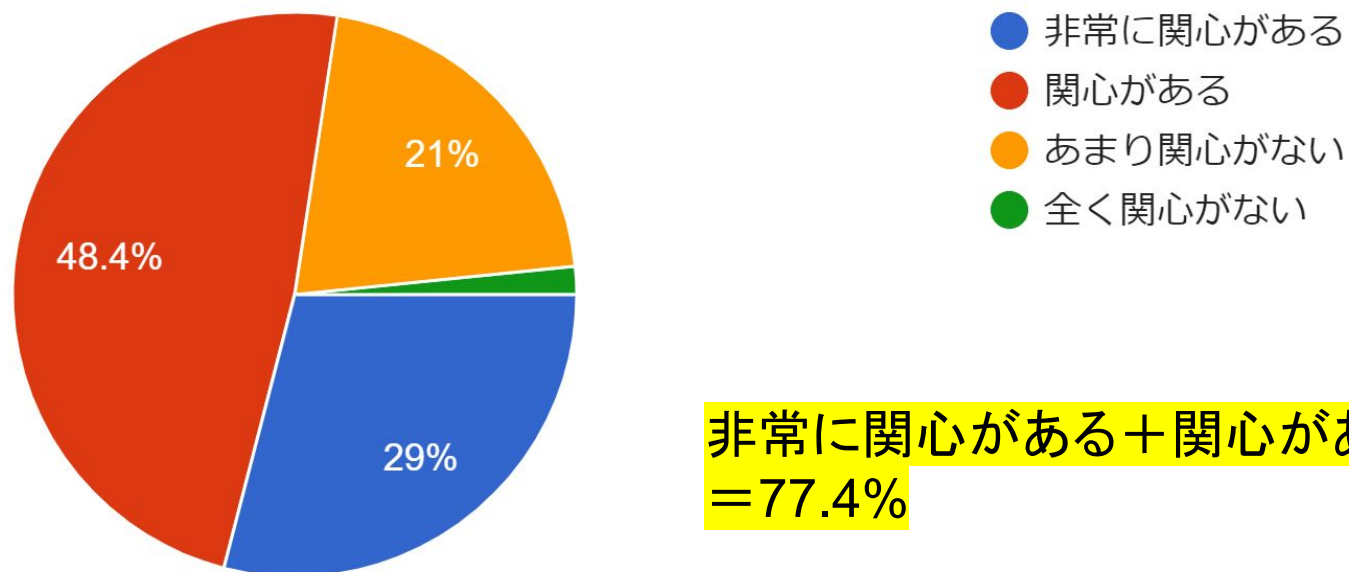
移動支援を知っている...35.5%  
移動支援を知らない...64.5%

## ②社会貢献・移動支援について

※[学生向けドコケアサービスガイド](#)を見てもらった後の質問

移動支援に関心がありますか？

62件の回答



非常に興味がある＋興味がある  
＝77.4%

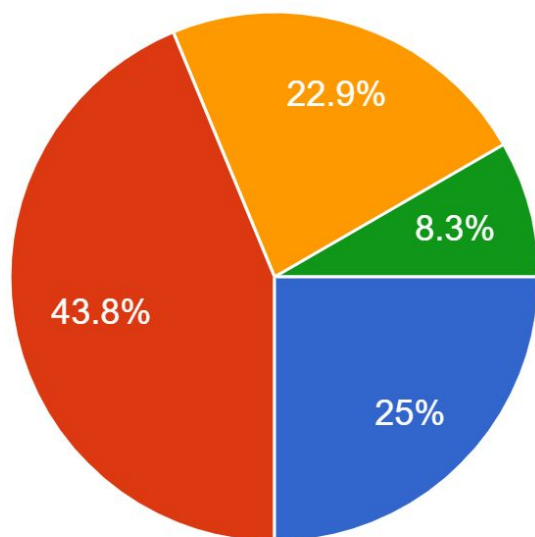
## ②社会貢献・移動支援について

※[学生向けドコケアサービスガイド](#)を見てもらった後の質問

※移動支援に関心があると回答した48人の回答結果

ドコケアにどの程度関心がありますか

48件の回答



- 積極的に関わっていきたい
- 状況が許せば関わっていきたい
- 情報を知る程度でよい
- どのように関わるか検討中
- 関わるつもりはない

積極的に関わっていきたい.....	25%
状況が許せば関わっていきたい...	43.8%
情報を知る程度でよい.....	22.9%
どのように関わるか検討中.....	8.3%
関わるつもりはない.....	0%

# 定量回答まとめ

- 回答者の約75%が非医療系を専攻
- 移動に困っている人を支援をしたい人は22.3%
  - 一方で社会貢献に関心が無い人も3.3%いる
- 交通弱者が2000万人いることを知らなかった人は83.6%
- 移動支援という言葉を知らなかった人は63.9%
  - 2つともまだまだ認知度が低い
- 移動支援に関心がある人は77%...かなり多い！
  - サービスガイドで情報提供すると移動支援への関心が22.3%→77%へ

回答者全体＝100%

移動支援に関心がある77%

※アプローチの優先順位...◎→○→△

ドコケアに...

積極的に関わっていききたい.....	19.3%	◎登録のご案内
状況が許せば関わっていききたい...	33.7%	◎心理的ハードルを下げる
情報を知る程度でよい.....	17.6%	○ドコケアへの関心を高める
どのように関わるか検討中.....	6.4%	○ドコケアへの関心を高める

移動支援に関心がない25% △移動支援への関心を高める工夫

# 3. アンケート結果 定性編

---

総コメント数: 51件、複数回答可



# 定性回答の質問文

---

- 「移動支援に関心がありますか？」
  - はいと回答した人へ
    - 「ドコケアで移動支援するときの不安・懸案事項を教えてください。」
  - いいえと回答した人へ
    - 「移動支援に関心がない理由を、教えてください。」

# 心理的ハードル:28件、49.1%

大項目	コメントの種類	コメント詳細	関心がある人	関心が無い人	コメント合計	
心理的ハードル	性格	相手がどのような人かわからない、非常識な利用者だと怖い、知らない人へ仕事をするのが不安	6		28	
		支援中のトラブルへの対応(急な要望、無理難題やクレーム、介助途中での打ち切り)	4			
	安全性、責任	安全か	2			
		社会的責任が大きくないか				
		素人が利用者に迷惑をかけないか	1			
	モチベーション	金銭面以外のメリット、将来役立ちそうなスキルが身につかないと思う	1	1		
		知らない人と話すことが楽しくない		1		
		本気で取り組めない		1		
		自分でないとできないことではない、と感じてしまう。		1		
	副業	今すぐ介助をするのは難しい		1		
		本業との両立	1			
	緊急時	急な容態の変化	2			
		事故	2			
			責任、責任はだれがとるのか、訴訟とか	2		1
	依頼者と利用者 の関係	依頼者と利用者が異なり、利用者が非協力的だと介助しにくい	1			

# 具体的な仕事内容: 17件、29.8%

大項目	コメントの種類	コメント詳細	関心がある人	関心が無い人	コメント合計
具体的な仕事内容	介助方法	体力・力が必要かどうか、飲食バイトよりキツそう	1	1	17
		女性でもできるか	1		
		大学生でもできるか、	1	1	
		介助の仕方が分からない、研修の有無	2		
		貢献できない、どれくらい役立つかイメージできない		1	
		具体的な業務内容、自分に何ができるか分からない	1	2	
	介助以外	所要時間	1		
		支援後の申し送り、FB	1		
		被支援者の家と介助者の自宅の距離	1		
		最終的な決済のやり取りが難しそう	1		
時間・予定を合わせる事が難しい		1			
	支援中のトラブル発生時の連絡先	1			

# コロナ:4件、7.0%

大項目	コメントの種類	コメント詳細	関心がある人	関心が無い人	コメント合計
コロナ		お互いの感染リスク、対策	3		4
		コロナ禍で高齢者の賛同があるか分からない	1		

## 移動支援の必要性:5件、8.8% その他

移動支援の必要性		身近に移動支援が必要な人がいない		3	5
		移動支援の雇用創出なら興味がある		1	
		自力で移動が出来なくなるのは己の限界であり、他人に負担をかけてまで移動することはもたれ掛かりである。社会貢献とはいえ我々若者が必死に積み立てた貰えるのか分からない年金を食いつぶしている高齢者を支える気にはならない。		1	
その他		オフラインでの付加価値を作るのは難しいが、変えていく必要はある		1	3
		移動支援も、概念として対面での実行、物理的な実行が前提であるが、その概念を壊すと面白いかも		1	
		ただ手伝います、ではダメ。移動+心の安らぎなど、利用者にとっての他のメリットを加えるべき。そのような心の安らぎ、メンタルヘルス領域とのシナジーが気になる。ただメンタルヘルス、コーチングを専門でやる人は少ないので、もしメンタルヘルス領域も仕事に含むのであれば質の担保が難しくなる		1	

# 定性回答まとめ

---

- 最多:「心理的ハードル」
  - 相性、安全性、緊急事態への不安、責任、モチベーションなど
    - 仕事内容がイメージできないことも関係しているのではないか
- 次点:「具体的な仕事内容」
  - 介助方法がイメージしづらい
  - 介助以外のシステム面が十分に理解してもらえてない

移動支援への意欲が高いのに、上記のせいで介助者になりたくない

⇒利用者・介助者双方が安心・安全なサービスを目指す！

## 4. アンケートの課題 対応、改善策

---

課題	対応	今後の改善策
メールアドレスが必須だったが、webで回ってきたアンケートにメールアドレスを回答したくない	8日夜にメールアドレスの収集設定をオフにし、メールアドレスは任意回答にした	
メールアドレスの回答必須のとき、メールアドレスの使い道が載ってなかった	メールアドレスを任意回答に変更後、「インタビューにご協力いただける方はメールアドレスを教えてください」と記載した	メールアドレスは任意回答、用途を記載する
アンケートの目的、質問概略、アンケート結果の用途が不明瞭		<p>以下のように、アンケートの目的等を明記する</p> <p>ケアプロ株式会社では、障がいや病気があっても、その人らしく生きていくことを支えるため、革新的なヘルスケアサービスを提供しています。この度、弊社はドコケア( <a href="https://dococare.com/">https://dococare.com/</a> )という交通医療サービスをリリースすることになりました！ドコケアは、外出に困っている障がいや持病のある方、高齢者などの方々を対象に、介助者をマッチングさせるサービスです。今回のアンケートの目的は①学生の方はドコケアに関心があるのか、③学生の方がドコケアで介助をする際にどこに障壁があるのか、を明らかにするためです。アンケート結果は今後のドコケアのプロモーション向上に使用させていただきます。</p>
具体的な仕事内容が分かりづらかった		具体例は次のスライドを参照
アンケートのURLをcuttlyで短縮し、流入経路を分析できるようにしておけば良かった		サービスガイド、介助者登録者ページはアナリティクス可。
ドコケアへのポジティブなコメントを聞いていない		「その他、ご意見・ご感想がありましたらお願いします」のコメント欄をつくる

# 学生ができる外出支援の一例

- 近所に住む山田さん(80歳・女性・杖で歩行)に対し、自分が通学するときに通院に同行して介助する。階段の昇り降り、荷物番など
- 自分の学校の近くに住んでいて、妊娠中で外出の制限がある田中さん(34歳・女性)に代わって、空きコマで上の子の幼稚園の送迎をする
- 隣に住む鈴木さん(27歳)の買い物を手伝う。休日に車椅子でユニクロへ行くので、段差でサポートしたり、買い物かごを持ったりする。
- 近くの障がい者施設に入居している佐藤さん(30歳・車椅子)が散歩をするときに付添う。
- 足を骨折した木村くん(17歳)の通学を手伝う

⇒医療行為を必要としないケースを伝えることで、学生もドコケアで介助できることをアピールする



# 5. 学生へのアプローチ案 と実行中の施策

---

# 本アンケートの目的と回答結果の相関

## 1. 目的

- a. 学生の方のドコケアに対する認知度向上
  - i. アンケート回答者へは認知してもらえたが、それ以外の人にはアプローチできていないので不十分
  
- b. そもそも社会貢献、移動支援をしたいというニーズはあるのか
  - i. 社会貢献をしたい人はほぼ100%
  - ii. 移動支援に関心がある75%⇒ニーズは十分にある！
  - iii. ドコケアへ積極的に関わっていきたいの25%、状況が許せば関わっていきたいの43.8%、を取り込む。
  
- c. 学生の方がドコケアに介助者として関わる場合、どこに障壁があるのか
  - i. 最多:「心理的ハードル」
    - 1. 相性、安全性、緊急事態への不安、責任など
  - ii. 次点:「具体的な仕事内容」
    - 1. 介助方法がイメージしづらい
    - 2. 介助以外のシステム面が十分に理解してもらえてない

# 定量回答まとめ(抜粋)

回答者全体=100%

移動支援に関心がある75%

※アプローチの優先順位...◎→○→△

ドコケアに...

積極的に関わっていきたい.....19.3%

◎登録のご案内

状況が許せば関わっていきたい...33.7%

◎心理的ハードルを下げる

情報を知る程度でよい.....17.6%

○ドコケアへの関心を高める

どのように関わるか検討中.....6.4%

○ドコケアへの関心を高める

移動支援に関心がない25% △移動支援への関心を高める工夫

# 一般の方が介助者になるプロセスと段階ごとのアプローチ案

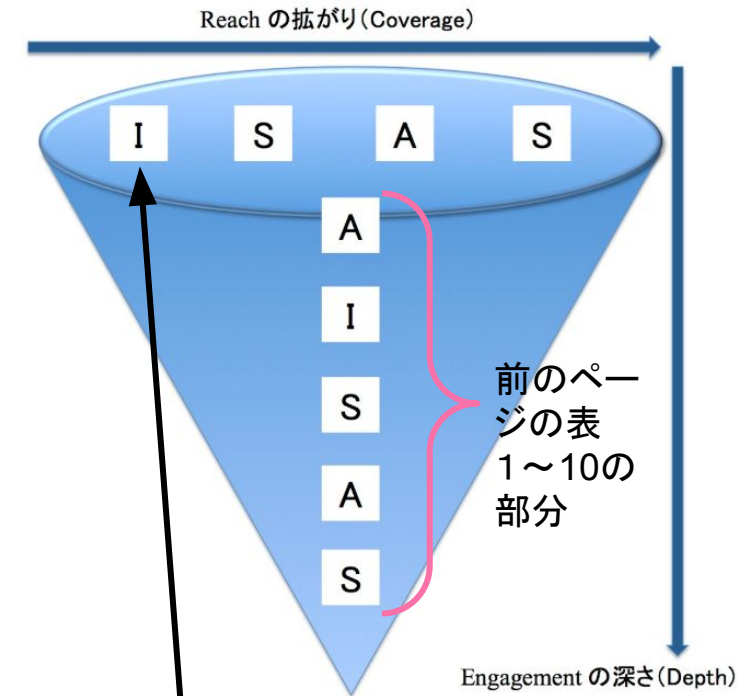
プロセス	一般の方が次のステップに進めない原因	アプローチ
1. Attention: 知る ※最近では広告を打っただけでは知ってもらえないので注意が必要	ドコケア、移動支援知らない	オンライン...HP、ブログ、SNS、インタビュー、座談会、外部メディアへの掲載 オフライン...ビラ配り・設置、営業、口コミの協力、紹介特典 ドコケア利用中の介助者・利用者にネームタグを首にかけてもらう
2. Interest: 興味を持つ	移動支援に関心がない 25%、 アンケートに回答しない	移動支援の必要性の周知、身近に移動支援が必要な人がいることを知ってもらうような広報、講演会など
3. Memory: 覚えている	思い出せない	ダイレクトメールの送付、1. Attentionでのオフラインのアプローチを定期的にする
4. Search: ウェブで検索する	検索しようと思わない ドコケアのHP、SNSに辿り着かない	webマーケティング対策、SNSの更新

(参考・態度変容モデルAMTUL、AISCEAS)

# 一般の方が介助者になるプロセスと段階ごとのアプローチ案

プロセス	一般の方が次のステップに進めない原因	アプローチ
5. Comparison: ボランティア・接客バイトと比較、やるかどうか検討	サービスの内容・特徴が分からない 良いと思わない 情報を知る程度でよい 17.2%	具体的な仕事内容の紹介、研修プログラムの作成・公開、体験会の実施、介助者へのメリットを明確にする、Q&Aコーナーの充実、安心・安全対応策 トラブルケースの洗い出し、トラブル要因分析、トラブル対応 Q&A の設置
7. Tria: 試す	良いと思うが、したいとは思わない どのように関わるか検討中 6.2%	介助者へのメリットを明確にする、Q&Aコーナーの充実
8. Usage: 初めて介助する	やるか否を迷っている、やりたいができない 状況が許せば関わっていききたい 32.9% ドコケアに積極的に関わっていききたい 18.8%	介助者へのインタビュー、座談会(企画中)ドコケア体験会を開催、登録のご案内、先輩ドコケアさんと一緒に介助を試してみる
9. Share: 口コミ・SNSをする	他者におススメできない	カスタマーサクセス
10. Loyalty: 2回目以降も介助する	続けて介助するか迷っている	カスタマーサクセス、システムの問題解決、継続特典

# 参考: Attention:認知へのアプローチができなくなっている



ターゲットの人々に対し、  
横のInterestに沿った情報提供が  
成功すればリーチが広がっていく

Attention、つまり広告によるリーチが難しくなっている

→現代社会は情報があふれすぎてて、広告を打つても埋もれる、リーチしても忘れられる

↓  
Attentionの上に、横並びでISASを置いて  
Attentionを補う

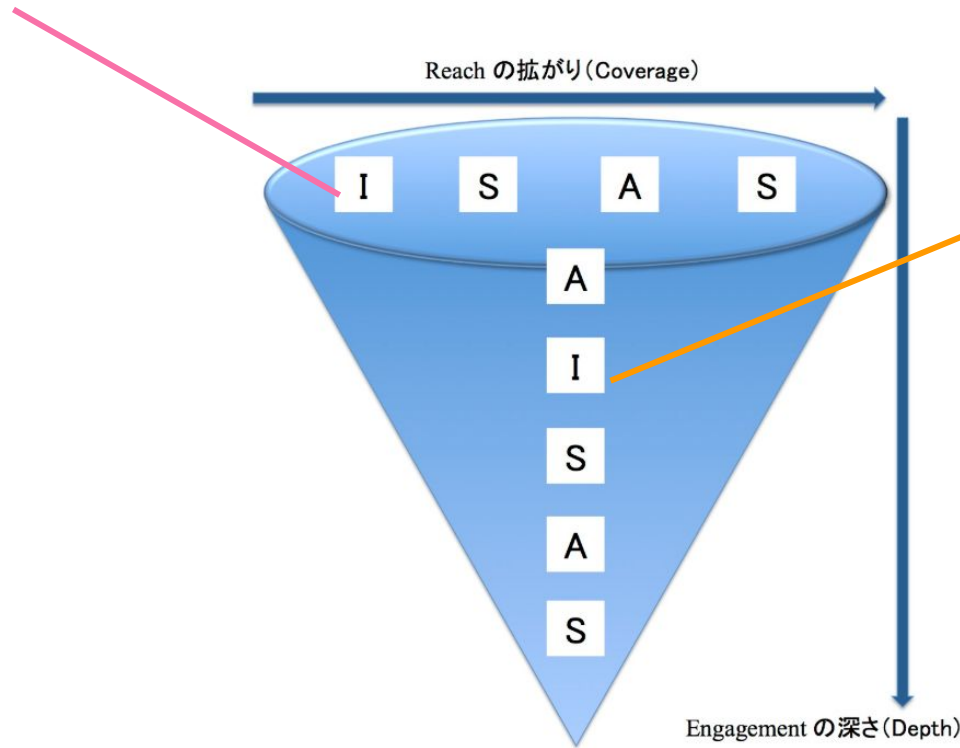
- 「I」は、Interestで、「興味」「共感」  
縦のInterestにはなかった「共感」を含む
- 「S」は、Shareで、SNSなどのシェア
- 「A」は、Acceptで、「受容」「共鳴」。Shareされた情報を他の人(第三者)が受け入れて(Accept)、さらに、Shareしてくれる。
- 「S」は、Spreadで、「拡散」  
Acceptで第三者が受け入れて、さらに、Shareするという連鎖が生まれることで、「拡散」(Spread)という現象につながる。

# 参考: Dual AISASの横と縦のInterestは違う!

## 横のInterest

拡散に向かっていくInterest。興味をもって、すぐにShareして、そして第三者がAcceptして、最後は、Spreadに向かっていく。

→感情を共有する、第三者の共感を求めること。興味・関心・共感



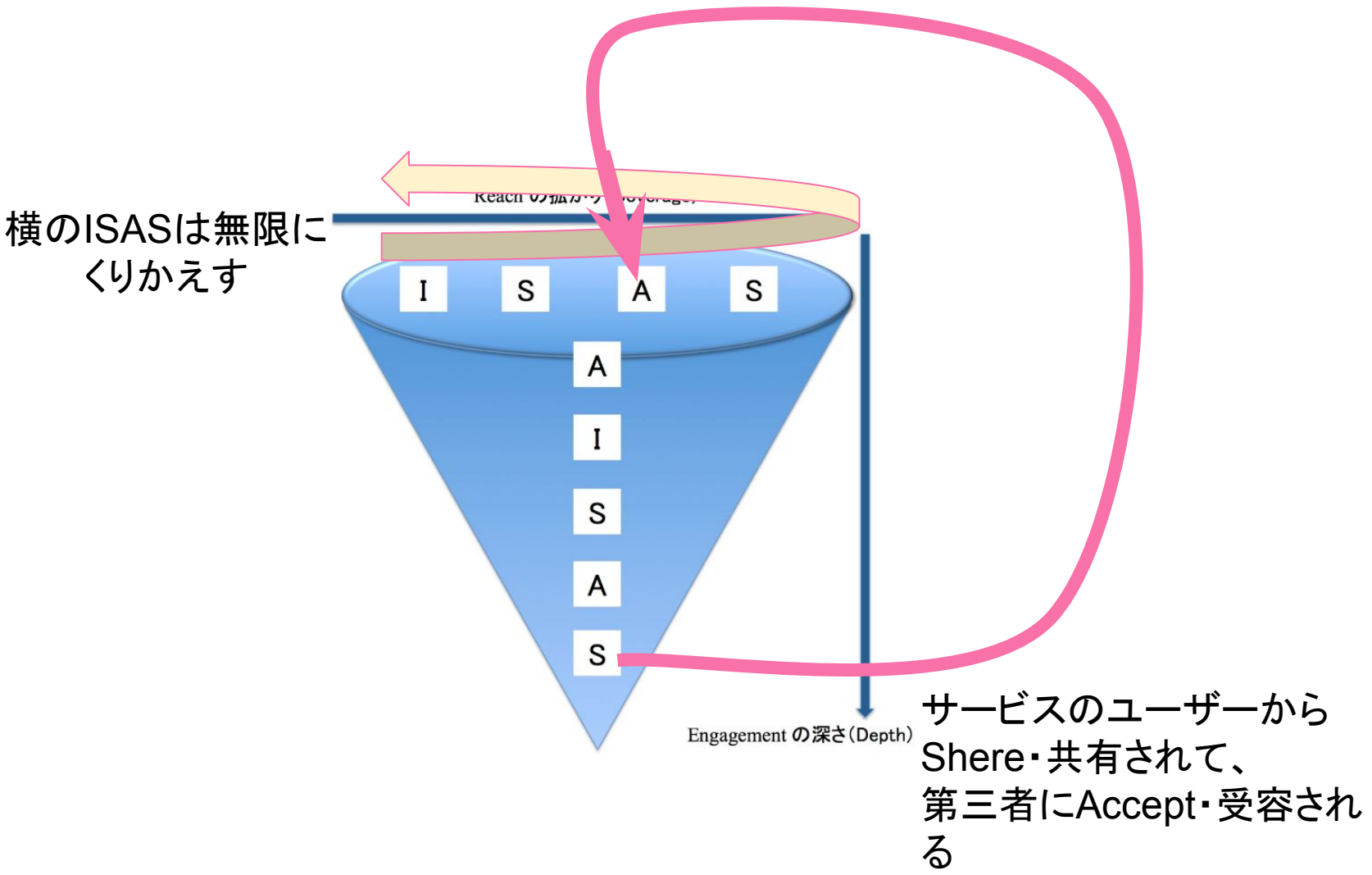
## 縦のInterest

購入に向かっていくInterest。興味をもって、Searchして、そして、Actionに向かっていく。

↓  
コンバージョンへと気持ちを  
駆動しつつ、購入したらお得  
かな? 利益あるかな?  
という興味・関心・利益

2つのInterestの違いを意識して広告を打つ  
ドコケアはどちらのInterestが合うのか...?

# 参考:横のISAS、縦のAISASが連動するようにプランニングする





# そもそも学生は介助者になりえるのか？

学生は医療行為が必要ない利用者の移動支援ができる

- 高齢者だけではなく、障がい者、ケガをして一時的に介助が必要な方、妊産婦など、利用者はたくさんいる
- 電車やバスの優先席シートを使う方をイメージすると分かりやすい

ドコケアの第一ターゲットは利用者。利用者のニーズを満たすことを優先

- 医療的ケアが必要ない利用者はどれくらいの割合か
  - 医療的ケアができない学生登録者が多：医療的ケアを必要とする利用者が少、だとマッチングが成立しにくい
    - 学生登録者の満足度が下がる、サービス評価も下がる
    - ⇔サービスが拡大し、医療行為を必要としない利用者が増えれば学生介助者の活躍も見込めそう

やる気のある学生に、今すぐ活躍してもらえないか？

- サッカーナースへ学生介助者を派遣する
- 学生が介助者研修プログラムを担当する

# サッカーナースへ学生介助者を派遣する

---

- 学生・社会人のサッカーの試合、ブラインドサッカーの試合といったサッカーのイベントに看護師を派遣するサービス。ドコケアを運営するケアプロ株式会社によって運営
- サッカーのルールを熟知し、スポーツで発生しやすい傷病の看護ができることが特徴
  - スポーツへの関心・知識をを活かして活躍してもらえる
  - バイトの集合時間を早めれば看護、競技ルール等の研修が可能
  - ドコケアは1時間1500円からなので、一般的なイベントバイトよりも高収入
  - サッカーナースにとってはより専門的なケアに注力できるようになる

# 学生が介助者研修プログラムを担当する

---

- 長期インターンシップの仕事として、介助者研修プログラムの企画・作成、マーケティング、プロモーション、実行、学生インターン生のマネジメントなどができるようにする。
  - 自分の仕事がダイレクトに社会貢献になると実感してもらえる
  - ドコケアにとっては介助を知らない学生だからこそ分かる介助のポイントを入れてもらえるし、学生にとっても介助の勉強になる
  - 企画から実行、マネジメントまで幅広く仕事をする事で、ビジネスのやりがい・難しさを学んでもらえる

# 看護師など専門職の介助者を増やすほうが先ではないか？

---

現段階の利用者が求めているのは、医療行為ができる専門職の介助者

- 介助者の個人契約では介助者が増えないのではないかと？
  - 課題: 責任の所在、副業不可の施設がある、潜在看護師がフリーランスになることへの不安
    - 在宅看護ステーションへ法人営業をし、副業OKにしてもらい、副業の規定を作り、ドコケアを導入までサポートしてはどうか
- 個人契約だとマネタイズが大変そう
  - BtoBで在宅看護、在宅介護など施設への営業をする。ドコケア介助者登録を法人でしてもらう
  - 法人側にも売上の何割かが入る仕組みにする

# 今回のアンケートの一番の成果

- 回答者の約75%が非医療系を専攻
- 移動に困っている人を支援をしたい人は22.3%
  - 一方で社会貢献に関心が無い人も3.3%いる
- 交通弱者が2000万人いることを知らなかった人は83.6%
- 移動支援という言葉を知らなかつた人は63.9%
  - 2つともまだまだ認知されていない
- 移動支援に関心がある人は77%...かなり多い！
  - サービスガイドで情報提供すると移動支援への関心が22.3%→77%へ

回答者全体=100%

移動支援に関心がある77%

※アプローチの優先順位...◎→○→△

ドコケアに...

積極的に関わっていききたい.....	19.3%	◎登録のご案内
状況が許せば関わっていききたい...	33.7%	◎心理的ハードルを下げる
情報を知る程度でよい.....	17.6%	○ドコケアへの関心を高める
どのように関わるか検討中.....	6.4%	○ドコケアへの関心を高める

移動支援に関心がない25% △移動支援への関心を高める工夫

ご協力ありがとうございました。

---