

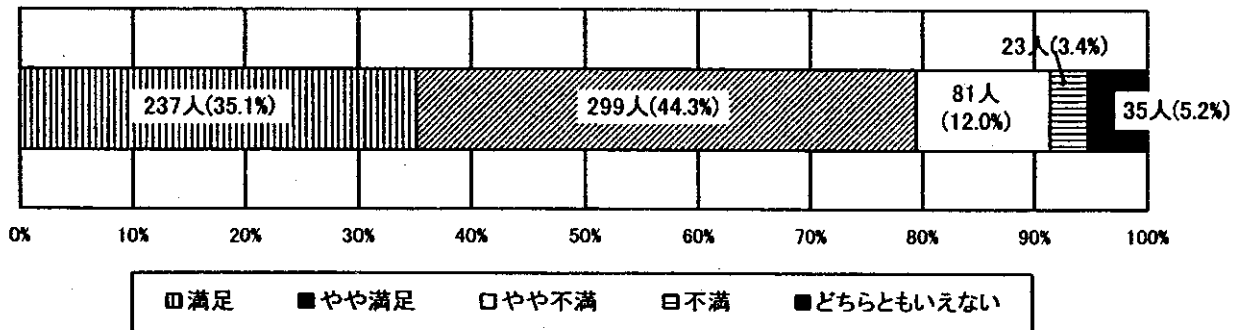
(3) 受給者証別・サービス種類別

区 分		居宅介護 (身体)	居宅介護 (家事)	居宅介護 (日常)	居宅介護 (移動)	デ イ サー ビ ス	短 期 入 所	合 計	比 率
身 体 障 害 者	満 足	46人	45人	4人	28人	16人	1人	140人	79.6%
	ほぼ満足	35	35	5	28	22	8	133	
	やや不満	14	15	1	7	8	5	50	17.5%
	不 満	2	1	0	3	1	3	10	
	わからない	2	2	0	4	1	1	10	3.0%
	合 計	99	98	10	70	48	18	343	100%
	(無回答)	(2)	(0)	(0)	(0)	(3)	(0)	(5)	
知 的 障 害 者	満 足	4	4		22	4	11	45	64.5%
	ほぼ満足	4	4		31	4	12	55	
	やや不満	2	7		16	2	10	37	30.3%
	不 満	0	0		6	2	2	10	
	わからない	1	0		4	1	2	8	5.2%
	合 計	11	15		79	13	37	155	100%
	(無回答)	(1)	(0)		(3)	(0)	(0)	(4)	
児 童	満 足	2	1		7	1	2	13	58.6%
	ほぼ満足	5	2		15	7	9	38	
	やや不満	5	0		7	3	5	20	36.8%
	不 満	1	0		3	3	5	12	
	わからない	0	0		2	0	2	4	4.6%
	合 計	13	3		34	14	23	87	100%
	(無回答)	(0)	(0)		(0)	(0)	(0)	(0)	
身 体 ・ 知 的 両 方	満 足	4	2	0	4	2	1	13	71.7%
	ほぼ満足	5	0	0	9	10	6	30	
	やや不満	3	1	0	2	3	2	11	23.3%
	不 満	0	1	0	1	0	1	3	
	わからない	0	1	0	1	1	0	3	5.0%
	合 計	12	5	0	17	16	10	60	100%
	(無回答)	(0)	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(1)	
受 給 者 証 不 明 者	満 足	0	1		0	0	0	1	92.3%
	ほぼ満足	3	3		3	2	0	11	
	やや不満	0	0		0	0	0	0	0%
	不 満	0	0		0	0	0	0	
	わからない	0	1		0	0	0	1	7.7%
	合 計	3	5		3	2	0	13	100%
	(無回答)	(0)	(0)		(0)	(0)	(0)	(0)	

質問 12 現在受けているサービスの質(内容)に関する満足度

- 累計 675 人の方から回答があった。
- 利用者のサービスの質(内容)に関する満足度についてみると、「満足」又は「ほぼ満足」と回答した方が約 79%、「やや不満」又は「不満」と回答した方が約 15%となっている。
- サービスの種類ごとにみると、「満足」又は「ほぼ満足」と回答している方の比率が居宅介護(身体介護中心)で最も高く(約 89%)、次いで居宅介護(家事援助中心)(約 85%)、居宅介護(日常生活支援中心)(80%)の順となっており、居宅介護全体では約 82%であるのに対し、デイサービス・短期入所では約 72%となっている。
- サービスの種類ごとの「やや不満」又は「不満」と回答している方の比率は、短期入所が約 28%、次いでデイサービスが約 20%となっている。

(1) 全体 (N=675)



(2) サービス種類別

区分	居宅介護(身体)	居宅介護(家事)	居宅介護(日常)	居宅介護(移動)	デイサービス	短期入所	グループホーム	合計	比率
満 足	55人	55人	4人	63人	25人	17人	18人	237人	79.4%
	40.4%	44.4%	40.0%	32.0%	27.5%	20.0%	56.3%		
ほぼ満足	66	50	4	88	46	39	6	299	
	48.5%	40.3%	40.0%	44.7%	50.5%	45.9%	18.7%		
小 計	385人(82.4%)				127人(72.2%)		75.0%		
やや不満	10	13	1	29	13	13	2	81	15.4%
	7.4%	10.5%	8.7%	14.7%	14.3%	15.3%	6.3%		
不 満	3	1	0	9	5	5	0	23	
	2.2%	0.8%	0%	4.6%	5.5%	5.9%	0%		
小 計	66人(14.1%)				36人(20.5%)		6.3%		
どちらともいえない	2	5	1	8	2	11	6	35	5.2%
	1.5%	4.0%	10.3%	4.1%	2.2%	12.9%	18.8%		
合 計	136	124	10	197	91	85	32	675	100%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(無回答)	(5)	(2)	(0)	(10)	(5)	(3)	(2)	(27)	

(注)各項目下段の比率は、サービス種類別の「満足」等の比率

(3) 受給者証別・サービス種類別

区 分		居宅介護 (身体)	居宅介護 (家事)	居宅介護 (日常)	居宅介護 (移動)	デイ サービス	短期 入所	グループ ホーム	合計	比率	
身体 障害者	満 足	45人	44人	4人	22人	17人	5人		137人	84.0%	
	ほぼ満足	44	40	4	31	21	7		147		
	やや不満	8	9	1	10	6	2		36	13.6%	
	不 満	2	1	0	3	2	2		10		
	どちらか	0	4	1	1	0	2		8	2.4%	
	合 計	99	98	10	67	46	18		338	100%	
	(無回答)	(2)	(0)	(0)	(3)	(5)	(0)		(10)		
知的 障害者	満 足	5	6		24	4	11	18	68	72.7%	
	ほぼ満足	4	6		34	4	11	6	65		
	やや不満	1	3		12	2	8	2	28	19.1%	
	不 満	0	0		4	2	1	0	7		
	どちらか	1	0		3	1	4	6	15	8.2%	
	合 計	11	15		77	13	35	32	183	100%	
	(無回答)	(1)	(0)		(5)	(0)	(2)	(2)	(10)		
児 童	満 足	2	1		10	1	1		15	72.9%	
	ほぼ満足	7	2		14	9	15		47		
	やや不満	1	0		6	3	2		12	21.2%	
	不 満	1	0		2	1	2		6	5.9%	
	どちらか	1	0		1	0	3		5		
	合 計	12	3		33	14	23		85	100%	
	(無回答)	(1)	(0)		(1)	(0)	(0)		(2)		
身体・ 知的 両方	満 足	3	2		5	3	0	0	13	78.9%	
	ほぼ満足	8	0		8	10	6	0	32		
	やや不満	0	1		1	2	1	0	5	8.8%	
	不 満	0	0		0	0	0	0	0		
	どちらか	0	1		3	1	2	0	7	12.3%	
	合 計	11	4		17	16	9	0	57	100%	
	(無回答)	(1)	(1)		(1)	(0)	(1)	(0)	(4)		
受給者証 不明者	満 足	0	2		2	0	0		4	100%	
	ほぼ満足	3	2		1	2	0		8		
	やや不満	0	0		0	0	0		0	0	0%
	不 満	0	0		0	0	0		0	0	
	どちらか	0	0		0	0	0		0	0	0%
	合 計	3	4		3	2	0		12	100%	
	(無回答)	(0)	(1)		(0)	(0)	(0)		(1)		

質問 13 サービスの量や質に「満足」、「ほぼ満足」の理由(複数回答)(N=348)

- サービスの量や質に「満足」又は「ほぼ満足」している理由を回答しているのは、348人である。
- サービスの量や質に「満足」又は「ほぼ満足」の理由のうち、最も多いのは

「希望の時間にサービスを受けているから」であり、次いで「希望した事業者のサービスを受けているから」、「ヘルパーなど介護をしてくれる人の接遇態度がよいから」を挙げている。

区 分	人 数	比 率
希望の時間にサービスを受けているから	186	53.4%
希望した事業者のサービスを受けているから	163	46.8%
ヘルパーなど介護をしてくれる人の接遇態度がよいから	148	42.5%
希望回数どおりのサービスを受けているから	144	41.4%
受けているサービスの量の割には利用者負担額が安いから	58	16.7%
今までよりも多くのサービスを受けられるようになったから	52	14.9%
ヘルパーなど介護をしてくれる人の介護技術などが高いから	33	9.5%
その他	14	4.0%

質問 14 サービスの量や質に「不満」、「やや不満」の理由（複数回答）（N=130）

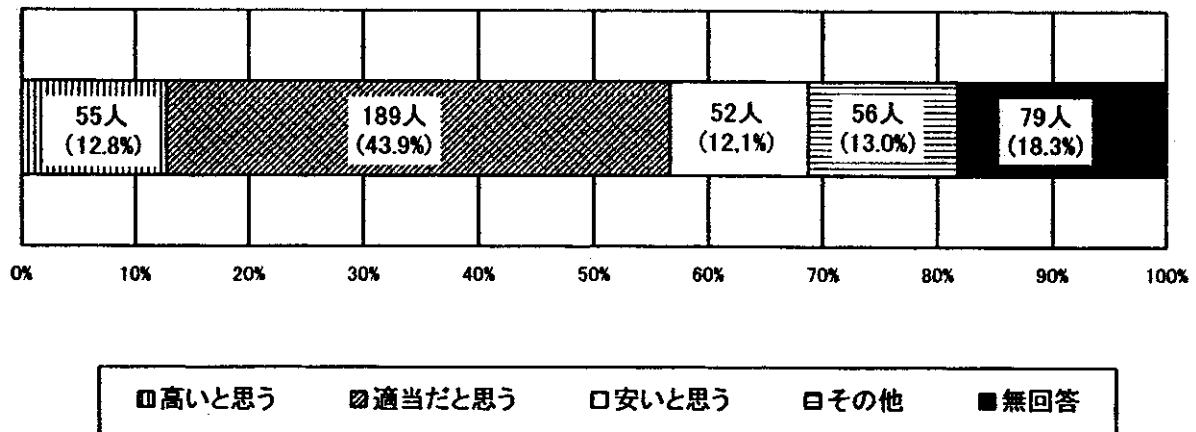
- サービスの量や質に「不満」又は「やや不満」の理由を回答しているのは、130人である。
- サービスの量や質に「不満」又は「やや不満」の理由のうち、最も多いのが「希望回数どおりのサービスが受けられないから」であり、次いで「希望の時間帯にサービスが受けられないから」を挙げている。

区 分	人 数	比 率
希望回数どおりのサービスが受けられないから	58	44.6%
希望の時間帯にサービスが受けられないから	33	25.4%
ヘルパーなど介護をしてくれる人の介護技術などが低いから	22	16.9%
希望した事業者のサービスが受けられないから	21	16.2%

ヘルパーなど介護をしてくれる人の 接遇態度がよくないから	16	12.3%
利用者負担額が高く、あまり多くの サービスを利用できないから	16	12.3%
その他	34	26.2%

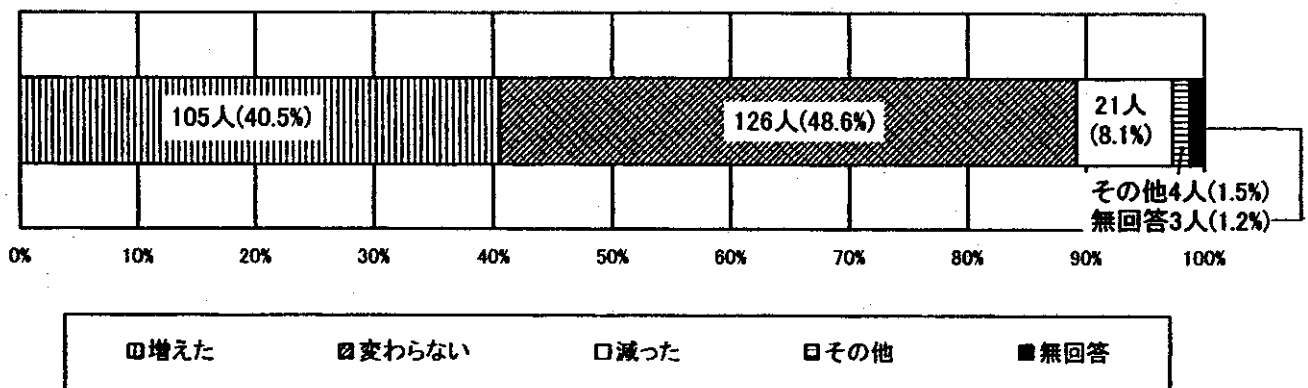
質問 15 受けているサービスの量や質からみた利用者負担額について (N=431)

- 受けているサービスの量や質からみた利用者負担額について「適当だと思う」又は「安いと思う」と回答した方を合わせると約 56%、「高いと思う」と回答した方は約 13%となっている。
- 「その他」と無回答の方を合わせると約 31%となっている。



質問 16 支援費制度の開始前後での利用サービスの増加について (N=259)

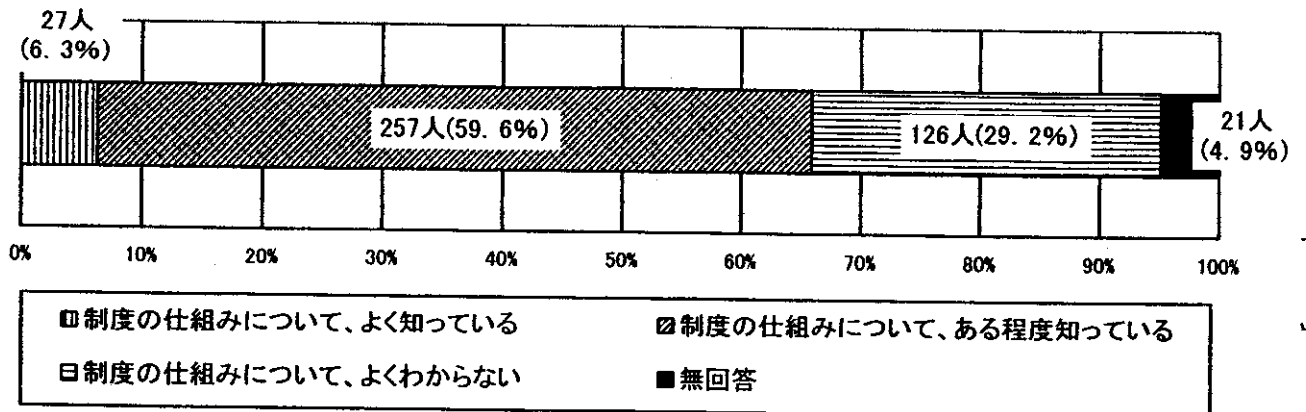
- 質問 5 で支援費サービスを平成 15 年 3 月以前から利用していると回答した方 259 人について、支援費制度の開始前後で利用しているサービスの増減について尋ねたところ、約 41%の方が「増えた」と回答している。



質問 17 支援費制度についての理解度 (N=431)

- 支援費制度についての理解度については、制度の仕組みについて「よく知っている」又は「ある程度知っている」と回答した方の割合は約 66%、「よくわから

ない」と回答した方の割合は約 29%となっている。



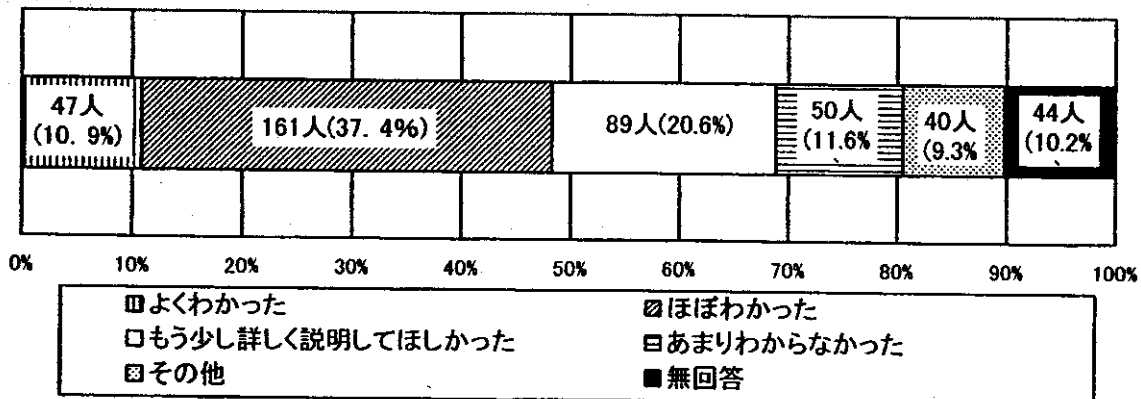
質問 18 支援費制度についてよくわからないときの相談先(複数回答) (N=418)

- 支援費を利用している方 431 人のうち、418 人から回答があった。
- 支援費制度についてよくわからないときの相談先としては、「区役所など行政窓口」が約 65%と最も多く、次いで「サービス提供事業者」が約 46%となっている。

区分	回答者数	回答者に対する割合
区役所など行政窓口	272 人	65.1%
サービス提供事業者	193	46.2%
障害者地域生活支援センターの相談窓口	82	19.6%
知人や友人	80	19.1%
家族	39	9.3%
身体障害者相談員又は知的障害者相談員	20	4.8%
どこにも相談しなかった	14	3.3%
その他	25	6.0%

質問 19 区役所の窓口の説明について (N=431)

- 相談窓口の説明は、「よくわかった」「ほぼわかった」を合わせると約 48%であり、「あまりわからなかった」は約 12%となっている。



質問 20 障害者地域生活支援センターについて(N=431)

(1) 障害者地域生活支援センターを知っていますか。

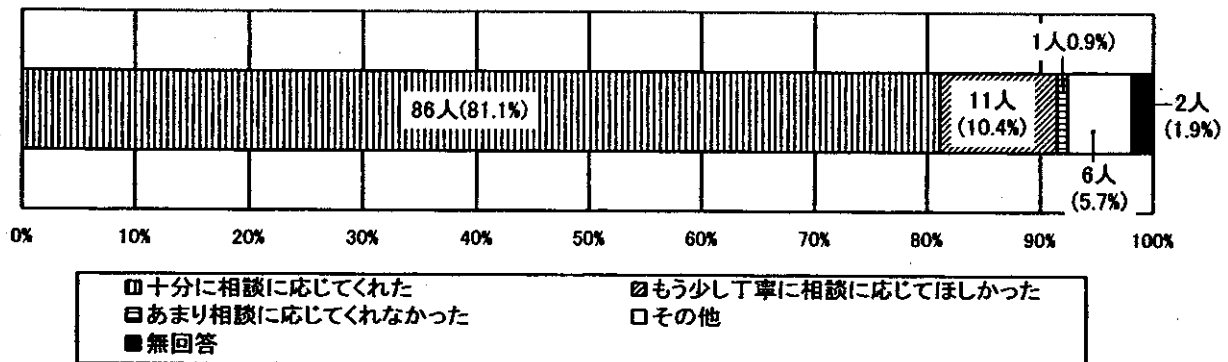
(2) 知っている方のうち、利用したことがありますか。

- 約 57%の方が「知っている」と回答している。
- 「利用したことがある」のは 106 人であり、これは「知っている」方 246 人の約 43%であり、全回答者の約 25%にあたる。

区 分	利用したこ とがある	利用したこ とがない	無回答	合 計
知 っ て い る	106(24.6%)	140(32.5%)		246(57.1%)
知 ら な い		171(39.7%)		171(39.7%)
無 回 答			14(3.2%)	14(3.2%)
合 計	106(24.6%)	311(72.2%)	14(3.2%)	431(100%)

質問 21 障害者地域生活支援センターの相談窓口の対応について(N=106)

- 障害者地域生活支援センターを利用したことがあると回答した方 106 人に相談窓口の対応について尋ねたところ、約 81%の方が「十分に相談に応じてくれた」と回答している。



質問 22 支援費制度を今後よりよい制度にしていくために、特に改善すること
(複数回答) (N=397)

- 支援費を利用している方 431 人のうち、この設問に回答のあった 397 人の約半数の方が「わかりやすい情報の提供など、利用者が事業者を選びやすくすること」「サービス提供事業者の数を増やすなど、サービス提供の量(時間・回数)に関すること」「サービス提供事業者の指導の強化や研修の充実など、サービスの質の確保に関すること」をあげている。

区 分	人 数	比 率
わかりやすい情報の提供など、利用者が事業者を選びやすくすること	206	51.9%

サービス提供事業者の数を増やすなど、サービス提供の量(時間・回数)に関すること	188	47.4%
サービス提供事業者の指導の強化や研修の充実など、サービスの質の確保に関すること	184	46.3%
利用の手続きの改善など、サービスの使いやすさに関すること	141	35.5%
丁寧な聴き取りなど、区役所の支給決定に関すること	110	27.7%
相談できる場所を増やすなど、相談体制に関すること	78	19.6%
その他	30	7.6%

支援費を利用していない方に対するアンケート

支援費を利用していないと回答した方は、154人/590人(26.1%)

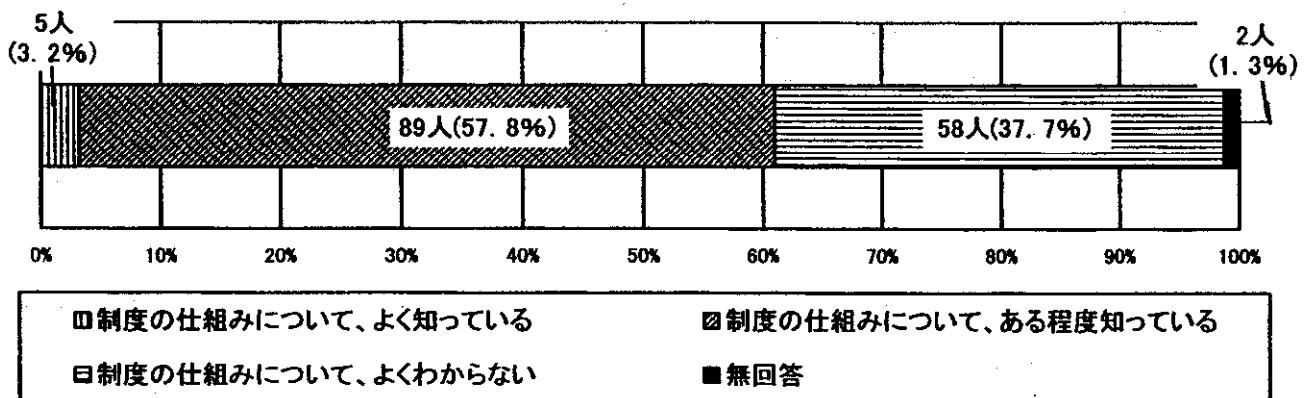
質問 23 支援費を利用していない理由(複数回答)(N=150)

- 利用していないと回答した154人のうち、その理由を回答した方は150人、無回答の方は4人であった。
- 利用していない方のうち約79%の方が「まだ利用していないが、いずれ利用する予定」と回答しているが、20%の方が「利用したいが、応じてくれる事業者がない」と回答している。

まだ利用していないが、いずれ利用する予定	118	78.7%
利用したいが、応じてくれる事業者がない	30	20.0%
支給量が少なく、希望するサービスが受けられない	17	11.3%
サービス内容に満足できる事業者がない	14	9.3%
その他	19	12.7%

質問 24 支援費制度についての理解度(N=154)

- 支援費制度についての理解度については、制度の仕組みについて「よく知っている」又は「ある程度知っている」と回答した方の割合は約61%、「よくわからない」と回答した方の割合が約38%となっている。



質問 25 支援費制度についてよくわからないときの相談先(N=152)

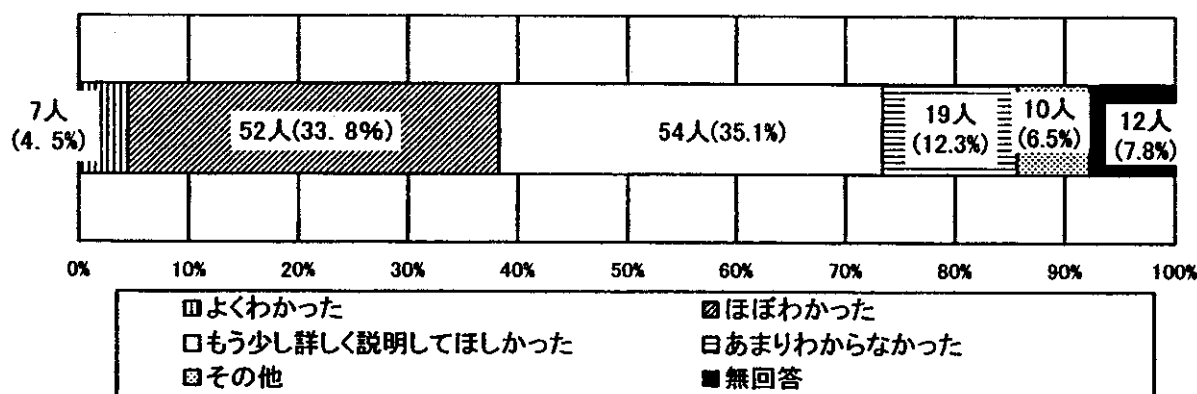
- 支援費を利用していない方のうち、152人から回答があった。
- 支援費制度についてよくわからないときの相談先としては、「区役所など行政

窓口」が約 40%と最も多く、次いで「障害者地域生活支援センターの窓口」が約 24%となっている。

区 分	回答者数	回答者に対する割合
区役所など行政窓口	61人	40.1%
障害者地域生活支援センターの相談窓口	36	23.7%
知人や友人	24	15.8%
家族	10	6.6%
サービス提供事業者	8	5.3%
身体障害者相談員又は知的障害者相談員	7	4.6%
どこに相談すればいいのかわからない	4	2.6%
その他	2	1.3%

質問 26 区役所の窓口の説明について (N=154)

- 相談窓口の説明は、「よくわかった」「ほぼわかった」を合わせると約 38%であり、「あまりわからなかった」は約 12%となっている。



質問 27 障害者地域生活支援センターについて (N=154)

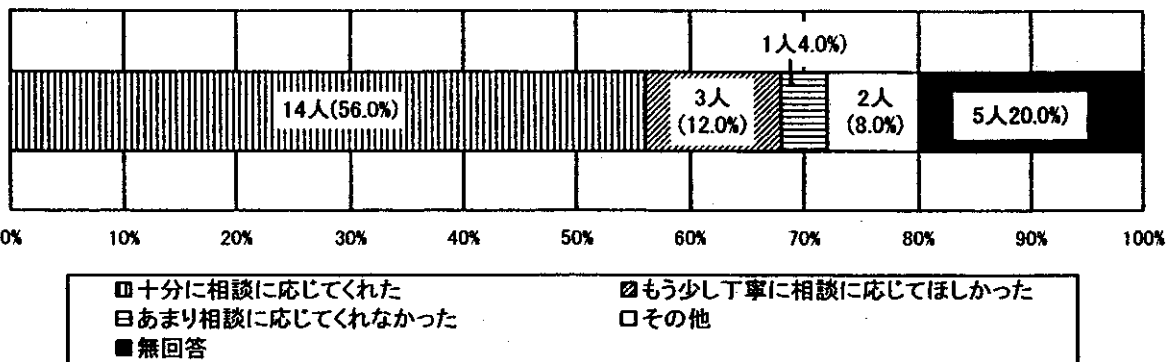
- (1) 障害者地域生活支援センターを知っていますか。
 (2) 知っている方のうち、利用のしたことがありますか。

- 約 54%の方が「知っている」と回答している。
 ○ 「利用したことがある」のは 25 人であり、これは「知っている」方 83 人の約 30%であり、全回答者の約 16%にあたる。

区 分	利用したことがある	利用したことがない	無回答	合 計
知っている	25(16.2%)	58(37.7%)		83(53.9%)
知らない		70(45.5%)		70(45.5%)
無 回 答			1(0.6%)	1 (0.6%)
合 計	25(16.2%)	128(83.1%)	1 (0.6%)	154(100%)

質問 28 障害者地域生活支援センターの相談窓口の対応について (N=25)

- 障害者地域生活支援センターを利用したことがあると回答した方 25 人に相談窓口の対応について尋ねたところ、56%の方が「十分に相談に応じてくれた」と回答している。



質問 29 支援費制度を今後よりよい制度にしていくために、特に改善すること (複数回答) (N=147)

- 支援費を利用していない方 154 人のうち、この設問に回答のあった 66%の方が「わかりやすい情報の提供など、利用者が事業者を選びやすくすること」をあげている他、約 55%の方が「サービス提供事業者の数を増やすなど、サービス提供の量(時間・回数)に関する事」、約 44%の方が「サービス提供事業者の指導の強化や研修の充実など、サービスの質の確保に関する事」と回答している。

区 分	人 数	比 率
わかりやすい情報の提供など、利用者が事業者を選びやすくすること	97	66.0%
サービス提供事業者の数を増やすなど、サービス提供の量(時間・回数)に関する事	81	55.1%
サービス提供事業者の指導の強化や研修の充実など、サービスの質の確保に関する事	64	43.5%
利用の手続きの改善など、サービスの使いやすさに関する事	50	34.0%
丁寧な聴き取りなど、区役所の支給決定に関する事	39	26.5%
相談できる場所を増やすなど、相談体制に関する事	35	23.8%
その他	4	2.7%

今回のアンケートでは、回答者に支援費制度への意見を自由に記入する欄を設けたところ、267人から意見が寄せられた。

支援費制度への主な意見

○相談、申請に関すること

- ・区役所や地域生活支援センターの人が親身になって相談にのってくれた。
- ・区役所でもう少しわかりやすく説明してほしい。
- ・区役所によって支給決定量のアンバランスがあるように感じる。

○情報提供に関すること

- ・4月より事業所が増えたことは喜んでいるが、事業所のリストだけでは具体的にどこを選んでよいか分からないため詳しく説明した資料があるとよい。制度の周知もしてほしい。

○利用者負担について

- ・支援費制度のおかげで個人負担が低く抑えられて助かっている。
- ・所得が高いと税金も高く利用者負担も高く不公平である。利用者負担がないため無駄な利用をしている人がある。税金を大切に使うしてほしい。

○サービスに関すること

- ・移動介護の事業者が見つからずに困っている。
- ・移動介護に車が利用できるようになるとよい。
- ・ショートステイが身近なところで、緊急時に気軽に使えるようになってほしい。
- ・中高生のデイサービスがあるとありがたい。
- ・預かるだけでなくデイサービスのサービス提供内容の質をあげてほしい。
- ・同性介護、男性のマンパワーが必要である。
- ・障害者の特性を理解して対応できるようヘルパーの質を高めてほしい。
- ・グループホーム、施設など知的障害者の親亡き後安心できるようにしてほしい。

○制度全般に関すること

- ・支援費制度にはケアマネージャーがないが、やはりケアマネージャーがいて障害に適切なケアを考えてあげることが必要である。
- ・手続きが複雑でわかりにくい。
- ・契約制度になって事業者を選べるようになり利用しやすくなった。
- ・支援費制度が始まってほんとうに助かっている。

自分(家族)だけががんばってやらなければという気持ちから、人(事業所)に頼ってもいいんだという気持ちが少しずつ感じられて、少しずつ心を開けられたり自分の時間を持てたりできるようになった。(障害者)本人も家族や学校以外で色々な人と接する機会が増え社会性がでてきた。

- ・地域での生活を支援できる制度として期待している。はじまったばかりなので、制度をよりよくしてほしい。