

Ⅲ サービス提供団体の満足度

【サービス提供団体への評価】

図 27 サービス提供団体への評価（高齢協）

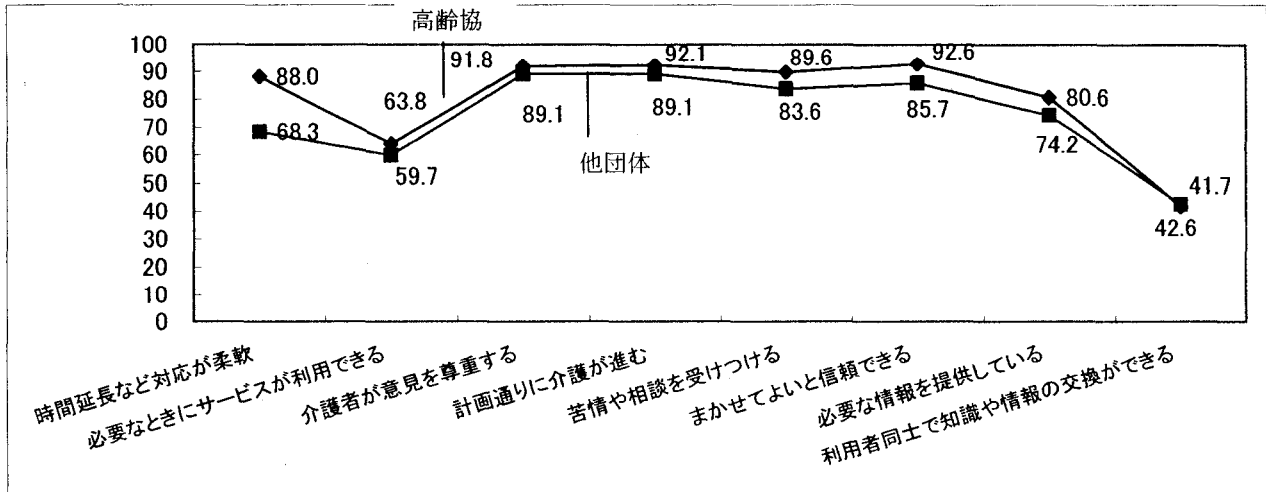


表 1 サービス提供団体への評価（高齢協）

評価項目	高齢協	他団体	高齢協- 他団体	評価項目	高齢協	他団体	高齢協- 他団体
時間延長など対応が柔軟である	88.0%	68.3%	19.8%	苦情や相談を受けつける	89.6%	83.6%	6.0%
必要などきにサービスが利用できる	63.8%	59.7%	4.2%	まかせてよいと信頼できる	92.6%	85.7%	6.9%
介護者が意見を尊重する	91.8%	89.1%	2.7%	必要な情報を提供している	80.6%	74.2%	6.4%
計画通りに介護が進む	92.1%	89.1%	3.0%	利用者どうして知識や情報 交換ができる	41.7%	42.6%	-0.9%

図 28 サービス提供団体への評価（CIL）

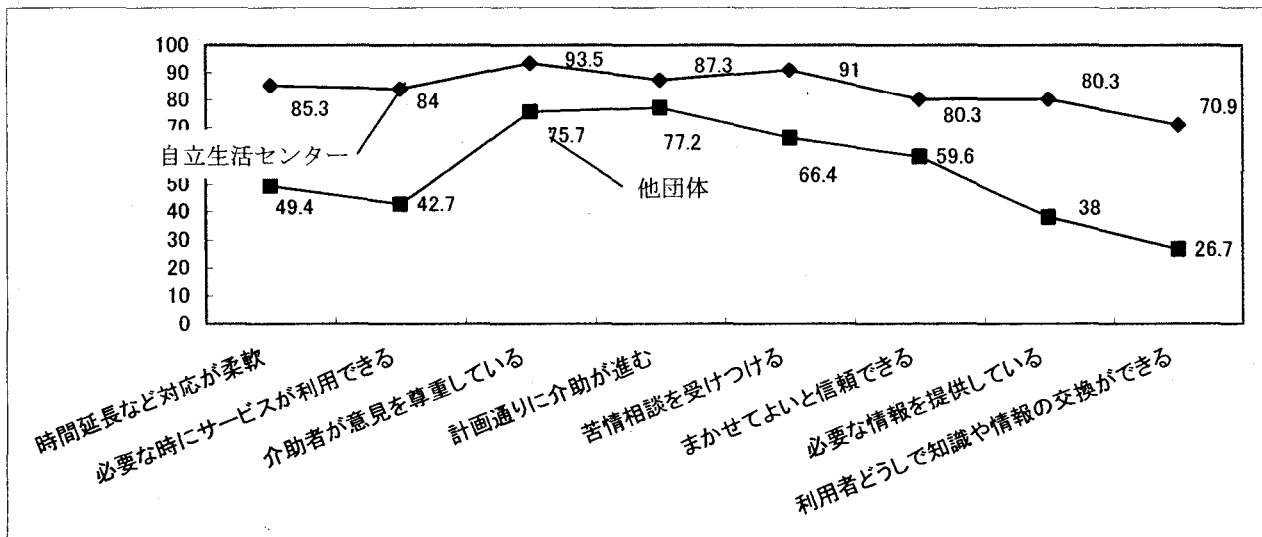


表 2 サービス提供団体への評価 (CIL)

評価項目	自立生活センター	他団体	自立生活センター —他団体評価	評価項目	自立生活センター	他団体	自立生活センター —他団体評価
時間延長など対応が柔軟	85.30%	49.40%	35.90%	苦情相談を受けつける	91%	66.40%	24.60%
必要な時にサービスが利用できる	84%	42.70%	41.30%	まかせてよいと信頼できる	80.30%	59.60%	20.70%
介助者が意見を尊重している	93.50%	75.70%	17.80%	必要な情報を提供している	80.30%	38%	42.30%
計画通りに介助が進む	87.30%	77.20%	10.10%	利用者同士で知識や情報の交換ができる	70.90%	26.70%	44.20%

高齢協

高齢協への評価は高い。それぞれの項目では、平均して 80%の人が満足している。25.3%の人が全ての点において満足。最も評価が高いのは、「まかせてよいと信頼できる」「計画通りに介護が進む」点であり、一方他の項目と比較すると、「必要なときにサービスが利用できる」63.8%、「利用者どうして知識や情報の交換ができる」41.7%と評価が低い。

他のサービス提供団体と比較すると、「利用者同士で知識や情報の交換ができる」点を除く、その他全ての点において高齢協の方が評価が高い。特に、「時間延長など対応が柔軟」な点において、高齢協は高く評価されている。

CIL

自立生活センターへの評価は高い。それぞれの項目では、平均して 84%の人が満足している。42%の人が全ての点において満足。最も評価が高いのは、「介助者があなたの意見を尊重している」「苦情や相談を受けつける」点にあり、一方他の項目と比較すると「利用者同士で知識や情報の交換ができる」のみが 70%と相対的にみて、評価が低い。

他のサービス団体と比較すると、全での項目において自立生活センターの方が評価が高い。特に、自立生活センターは、サービス提供だけでなく、利用者同士のつながりや情報提供の点において評価が高い。ピアカウンセラーや自立生活体験室などの、当事者による情報提供が、高く評価されているといえよう。

【サービス利用と生活の変化】

図 29 サービスの利用と生活の変化（高齢協）

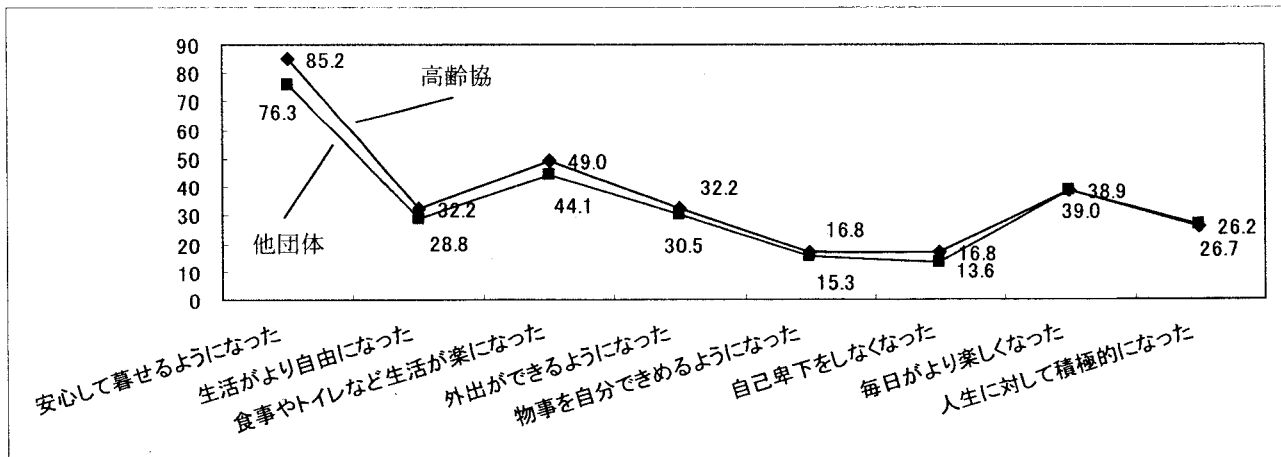


表 3 サービス利用と生活の変化（高齢協）

項目	高齢協	他団体	高齢協-他団体	項目	高齢協	他団体	高齢協-他団体
安心して暮せるようになった	85.20%	76.30%	9.00%	物事を自分で決められるようになった	16.80%	15.30%	1.50%
生活がより自由になった	32.20%	28.80%	3.40%	自己卑下をしなくなった	16.80%	13.60%	3.20%
食事やトイレなど生活が楽になった	49.00%	44.10%	4.90%	毎日がより楽しくなった	38.90%	39.00%	-0.10%
外出が可能になった	32.20%	30.50%	1.70%	人生に対して積極的になった	26.20%	26.70%	-0.50%

図 30 サービスの利用と生活の変化（CIL）

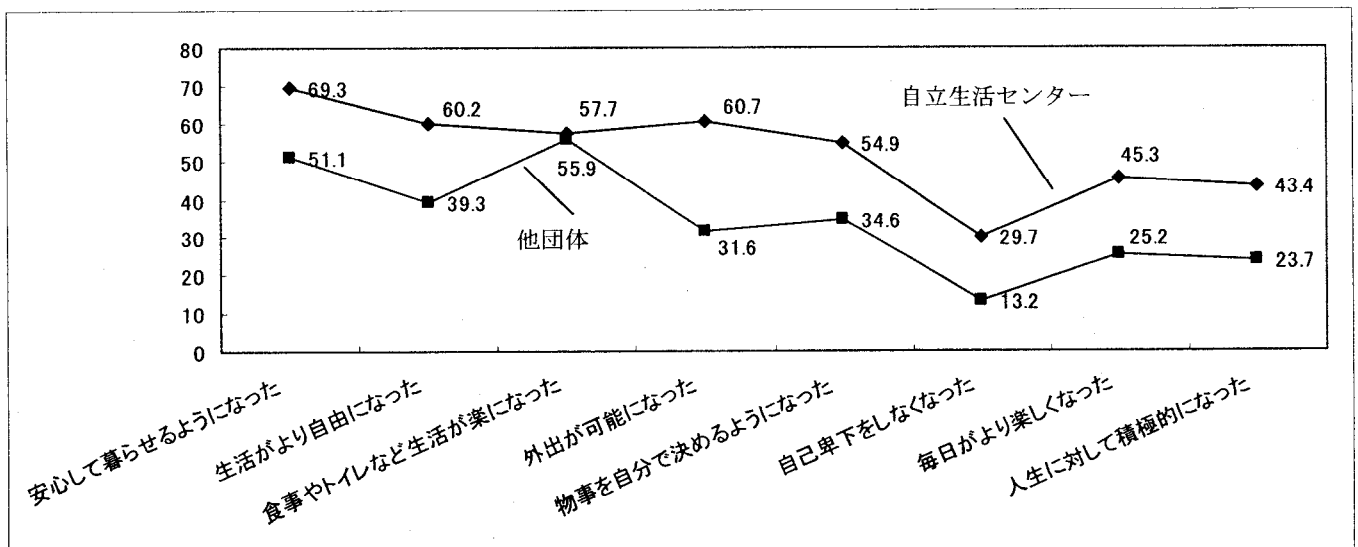


表4 サービスの利用と生活の変化（CIL）

項目	自立生活センター	他団体	自立生活センター — 他団体	項目	自立生活センター	他団体	自立生活センター — 他団体
安心して暮らせるようになった	69.30%	51.10%	18.20%	物事を自分で決めるようになった	54.90%	34.60%	20.30%
生活がより自由になった	60.20%	39.30%	20.90%	自己卑下をしなくなった	29.70%	13.20%	16.50%
食事やトイレなど生活が楽になった	57.70%	55.90%	1.80%	毎日がより楽しくなった	45.30%	25.20%	20.10%
外出が可能になった	60.70%	31.60%	29.10%	人生に対して積極的になった	43.40%	23.70%	19.70%

高齢協 高齢協のサービスを利用して最も変化したと評価されているのは、「安心して暮らせるようになった」ことである。85.2%の人がこの点を評価していることから、高齢協のサービスは利用者に生活の「安心」を与えているといえよう。次いで、「食事やトイレなど生活が楽になった」とする人が、半数近くいる。他のサービス供給団体と比較すると、「安心して暮らせるようになった」において高齢協の評価が高い。

CIL 自立生活センターのサービスを利用することで、もっとも変化したと評価されているのは「安心して暮らせるようになった」（69.3%）点である。次に、「外出が可能になった」（60.7%）「生活がより自由になった」（60.2%）の選択が高い割合を示している。自立生活センターの利用によって、生活の「安心」と「自由」が得られていることがうかがえる。

他のサービス供給団体と比較すると、利用者は自立生活センターを利用することで、他団体も提供している生活の利便性や安心だけでなく、外出を可能になるなど、生活の自由を得ていることが明らかになった。自立生活センターは、利用者の生活を支えるだけでなく、日々の生活により積極的な価値をも見出す助けになっていることがわかる。このことは、「外出が可能になった」「生活がより自由になった」だけでなく、「毎日がより楽しくなる」「物事を自分で決めるようになる」「人生に積極的になる」等の選択の割合も、他団体に比べ20%前後高いことから推測できるだろう。

【他団体との比較評価】

図 31 他団体との比較評価（高齢協）

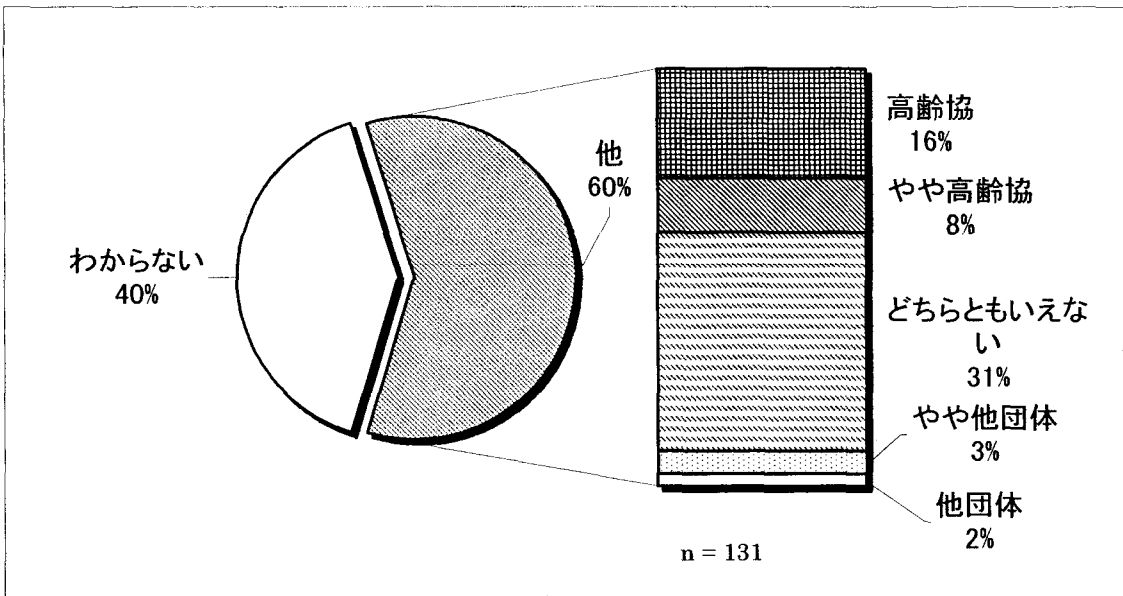
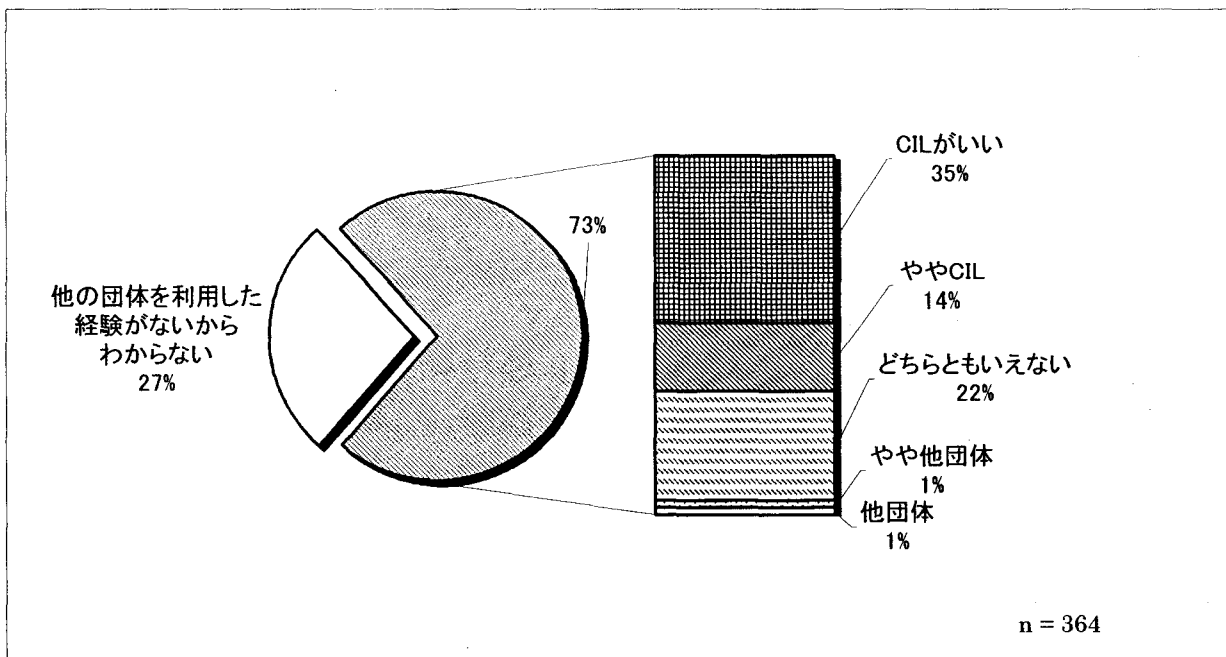


図 32 他団体との比較評価（CIL）



高齢協 評価した人のうち、16%の人が高齢協の方がいいと評価している。全体で40%の人が「他の団体を利用した経験がないからわからない」とし、評価不可能。

CIL 評価した人のうち、35%の人が、自立生活センターの方がいいと評価している。全体で27%の人が「他の団体を利用した経験がないからわからない」としている。

IV 介護内容、依頼先、介護者の決定

【依頼先、介護内容、ケアマネージャーの決定者】

図 33 依頼先、介護内容、ケアマネージャーの決定者 (高齢協)

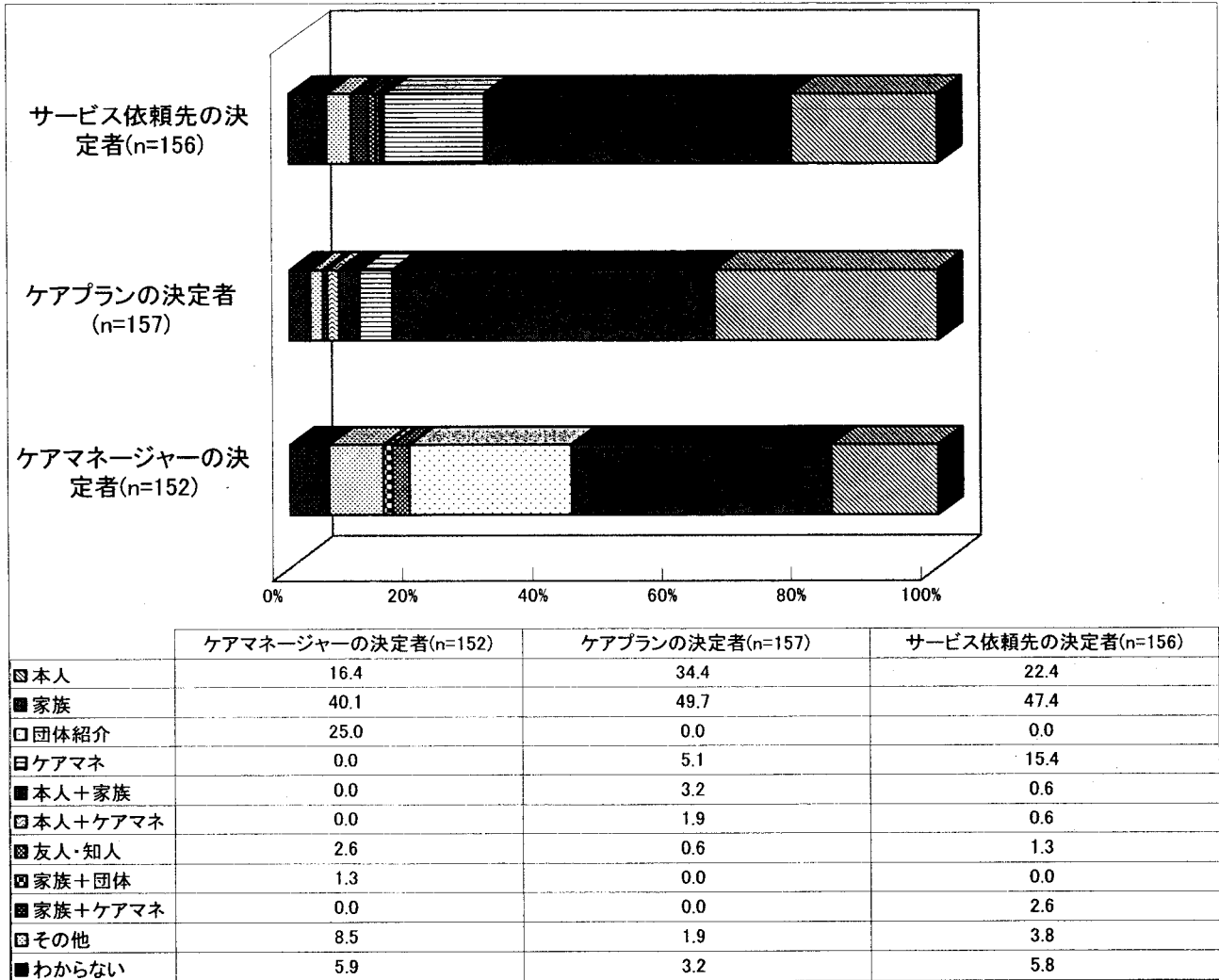
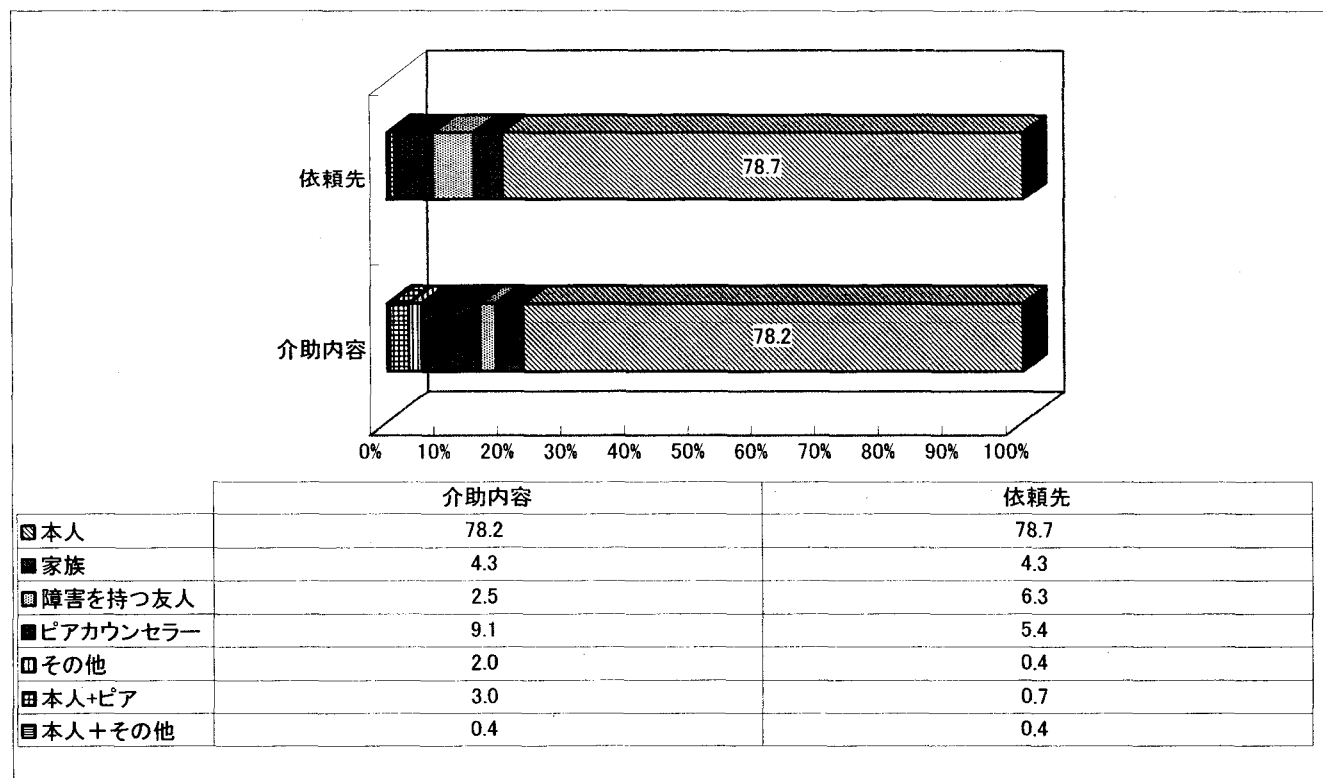


図 34 依頼先、介助内容の決定者 (CIL)



高齢協

依頼先、介護内容、ケアマネージャーを「誰の意見を中心に決めたか」の問いに対して、ともに家族が 4 割以上を占めている。どの問いに対しても「家族」が最も多い。依頼先の決定で 47.4%、介護内容の決定で 49.7%、ケアマネージャーの決定で 40.1%を「家族」が占める。介護内容の決定では「本人」34.4%が次に来るが、依頼先の決定では「ケアマネージャー」15.4%、ケアマネージャーの決定では、「サービス依頼先団体の紹介」が 25%で 2 番目に多くなる。

また、居住形態では、1 人暮らしおよび親族と同居しながら他人介護を主に受けている人では、「本人」(60%)が介護内容を決めた割合が高い。一方、主に介護を受ける親族と同居している人では、「家族」が介護内容を決めた割合が高い(高齢協版 20 頁図 30)。

CIL

介助内容、依頼先ともに「本人」が 8 割近くを占めている。特徴としては、依頼先の決定では、「障害をもつ友人」の意見を中心に決めた人の割合が、介助内容では「ピアカウンセラー」の割合が多くなっている。

介助内容の主な決定者では、一人暮らしの年数が短い人は、「障害を持つ友人」や「ピアカウンセラー」の意見を主として決定している(CIL 版 18 頁図 26)。一人暮らしを始めた時期には、これら「障害を持つ友人」や「ピアカウンセラー」といった人々の存在が重要なことが示唆される。また居住形態では、主に介護を受ける親族と同居している人では「家族」の割合が 15%と、他と比較して家族が主に介助内容を決めた割合が高くなる(CIL 版 18 頁図 25)。

【介護（助）者の決定】

図 35 サービス提供先別介護者の決定（高齢協）

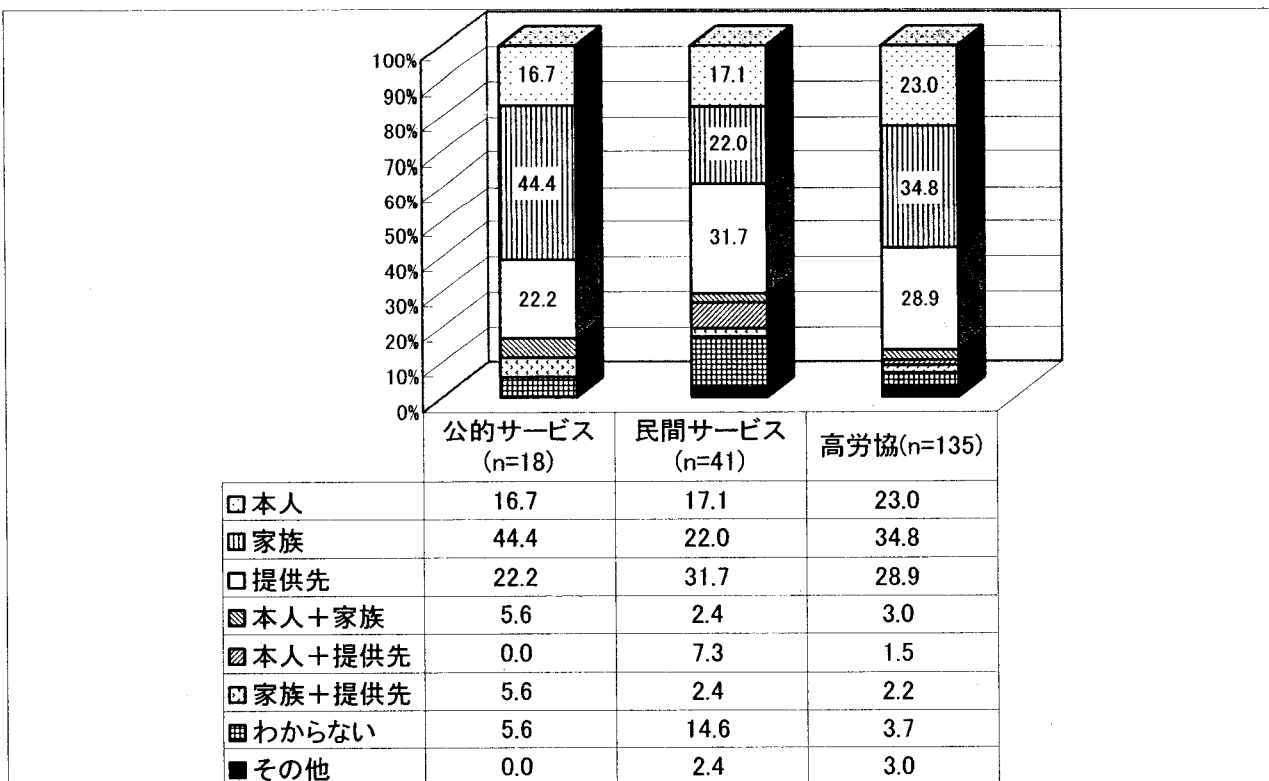
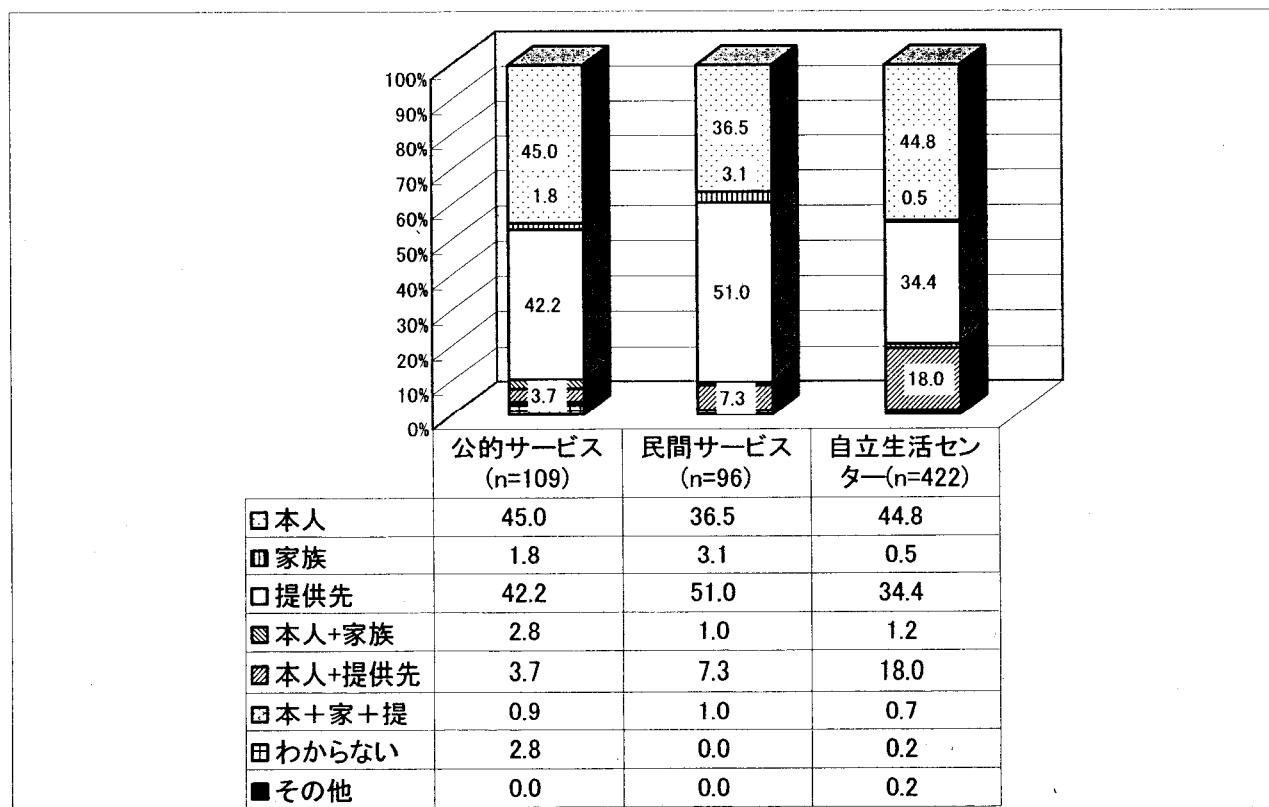


図 36 サービス提供先別介助者の決定（CIL）



高齢協

「誰が介護者を決定したか」の質問に対して、公的サービス、高齢協では「家族」(34.8%)が、民間サービスでは「提供先」(31.7%)の割合が最も高い。また、高齢協では、本人(23%)の割合が他と比べ高い。いずれの機関でも、「家族」の割合が高い(公的サービス44.4%、高齢協34.8%、民間サービス22%)。高齢協では「家族」の次に、「提供先」28.9%、「本人」23%と続く。公的サービスも同様の順。民間サービスでは「わからない」の割合が高く、14.6%に及ぶ。

CIL

民間サービスでは「提供先」が、自立生活センターおよび公的サービスでは「本人」が決定している場合が多い。自立生活センターでは、「本人とサービス提供先」の協力で決定しているケースが多いのが特徴である。介助内容の決定者に、ピアカウンセラーが多かったことから、自立生活センターではサービス提供先もピアカウンセラーとの協力で決定されることが多いと言えよう。