

利用者アンケートについて（ご報告）

1 実施時期：平成26年12月～平成27年1月末日

2 実施機関：

(1) 実施主体 横浜市健康福祉局障害企画課
障害者後見的支援推進法人（横浜市社会福祉協議会障害者支援センター）

(2) 配付協力 障害者後見的支援運営法人
11区（鶴見、西、南、保土ヶ谷、旭、磯子、金沢、港北、緑、都筑、栄）

3 アンケート対象と回答率などについて

【本人からの回答】

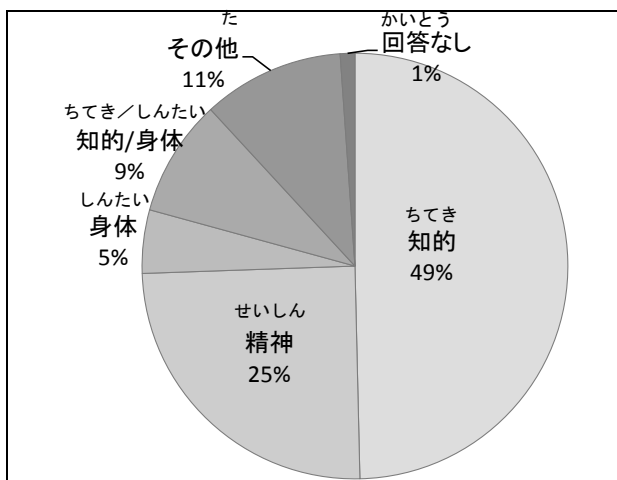
はいふすう 配布数	けん 426件 (67.9%)
かいとうすう 回答数	けん 270件 (43.1%)

【家族からの回答】

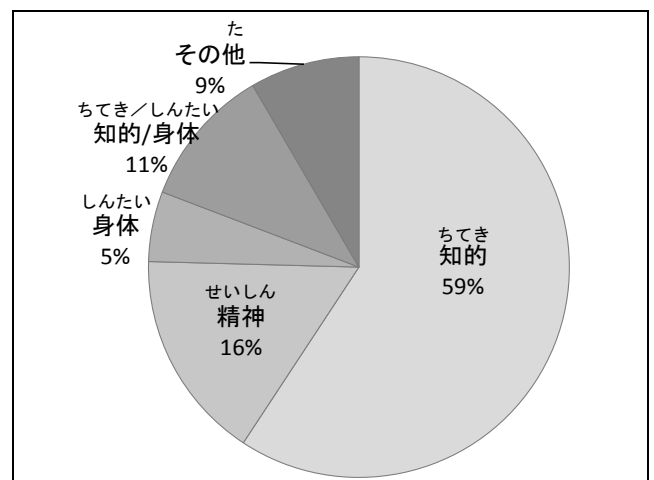
はいふすう 配布数	けん 437件 (69.7%)
かいとうすう 回答数	けん 297件 (47.4%)

平成26年11月末日現在の登録者627人のうち、各支援室を通じてアンケートの配布可能な登録されている本人とその家族合計863件に協力の依頼をし、合計567件(65.7%)の回答をいただきました。

【本人回答の障害別内訳】



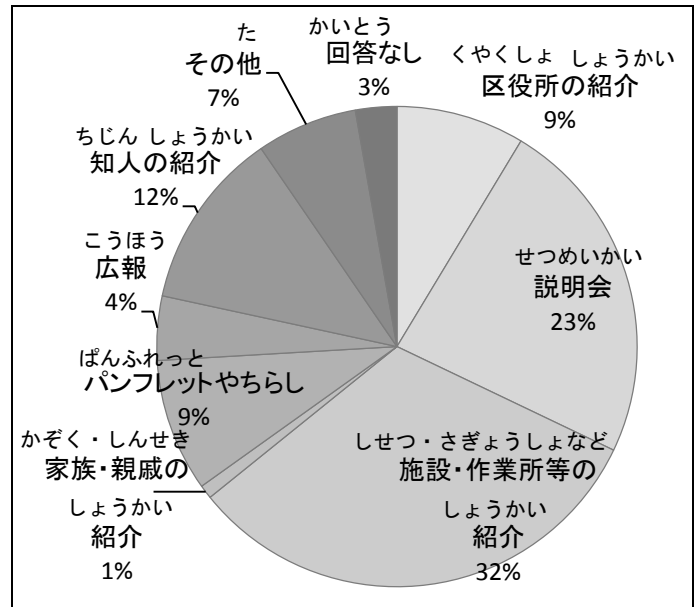
【家族回答の障害別内訳】



回答をいただいた方の障害別の内訳は上記のとおりです。知的障害や精神障害の方の割合は、本人と家族で少し差がみられました。

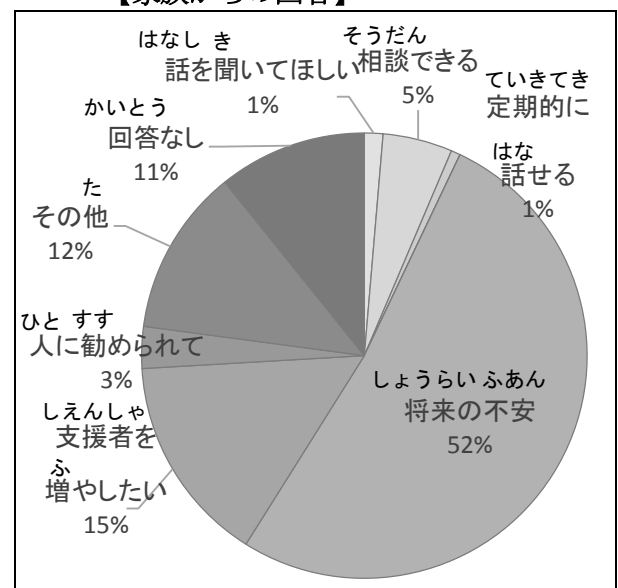
(1) この^{せいど}制度^しを知ったきっかけについて

【家族からの回答】



(2) この制度に^{せいど}登録^{とうろく}した^{りゆう}理由について

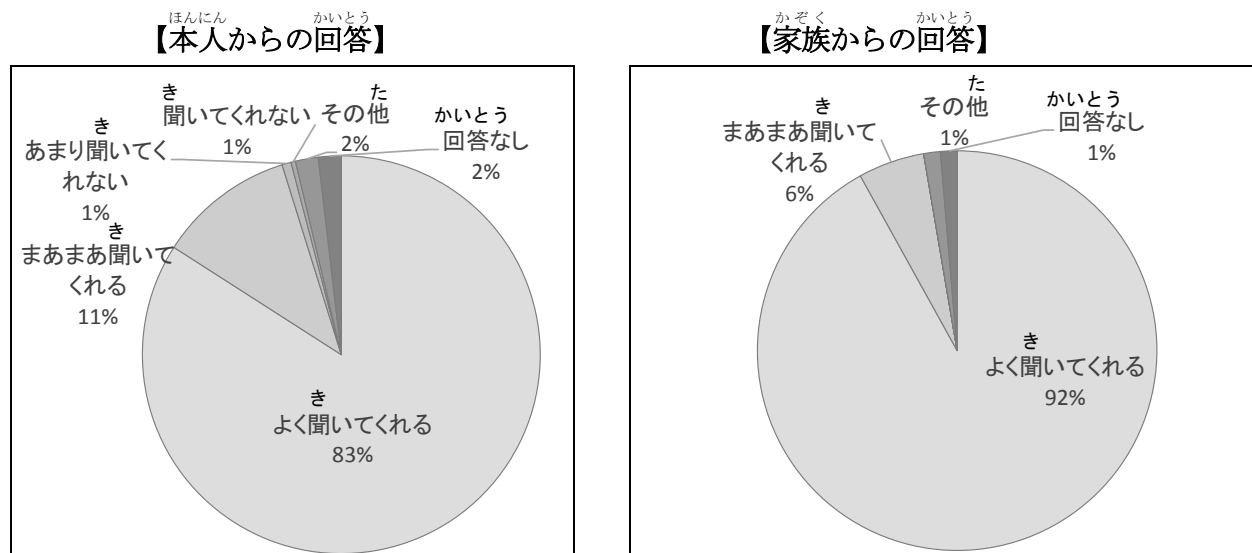
【家族からの回答】



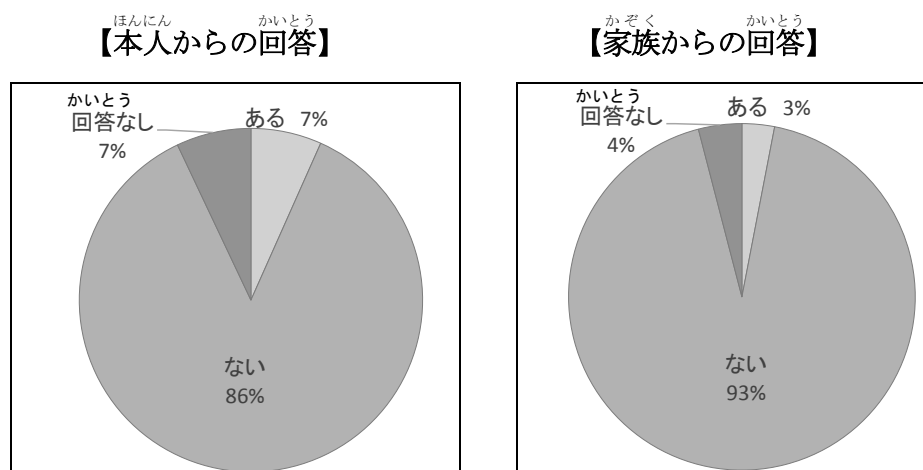
自由記述を傾向別に分けてみたところ、制度に登録した理由に「将来の不安」という言葉が多く含まれていました。この制度の目的である将来への漠然とした不安に対して寄り添い、一緒に考えていくことの大切さを改めて確認しました。

(3) 訪問や面接をするスタッフについて

① スタッフは話をよく聞いているかどうか



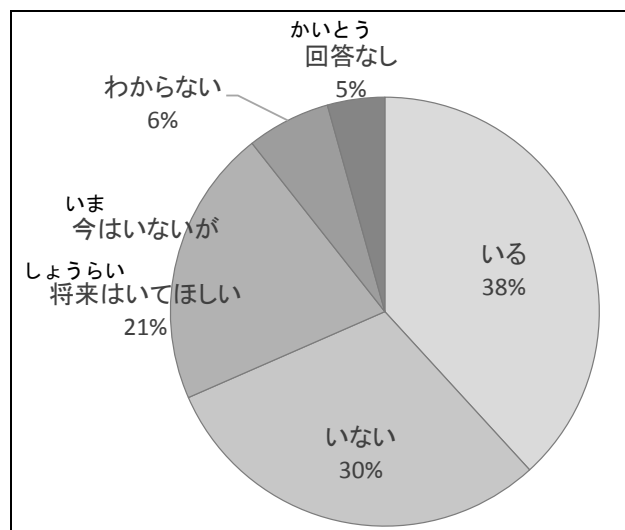
② スタッフへ不快な思いをしたことがあるかどうか



「よく聞してくれる」「まあまあ聞してくれる」を合わせた回答がそれぞれ9割以上になっています。しかし、一部の方からは、スタッフに対して「不快な思いをしたことがある」という回答をいただきました。「励ましのつもりでも本人には難しいことを言われた」「相談したくても忙しそうだった」等のご意見がありましたので、改善に取り組んでまいります。

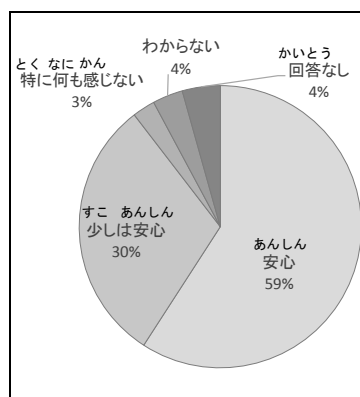
① 「あんしん^{きーぱー}」がいるかどうか

【家族からの回答】



ほんにん かいとう
【本人からの回答】

【家族からの回答】



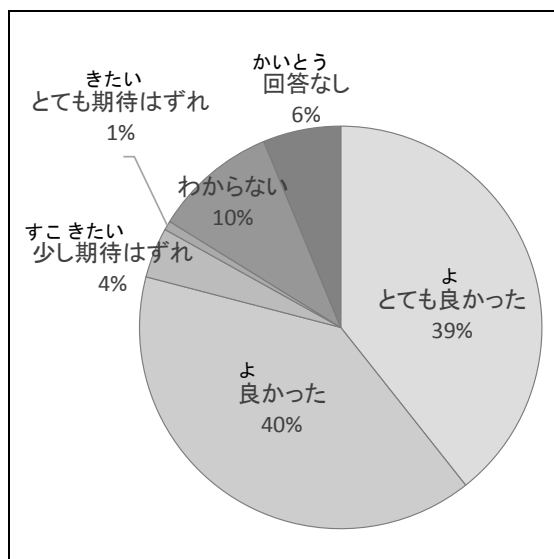
また、キーパーへ期待することとしては「本人が気軽に話ができる」「普段の暮らしを見守ってほしい」「困った時に助けてもらいたい」等との記載があった他、「プライバシーには配慮してほしい」といったご意見も寄せられました。

本人の地域生活を支援できるチームの一員としてのあんしんキーパーを増やしていくために、今後ともさまざまな視点で検討を重ねていきます。

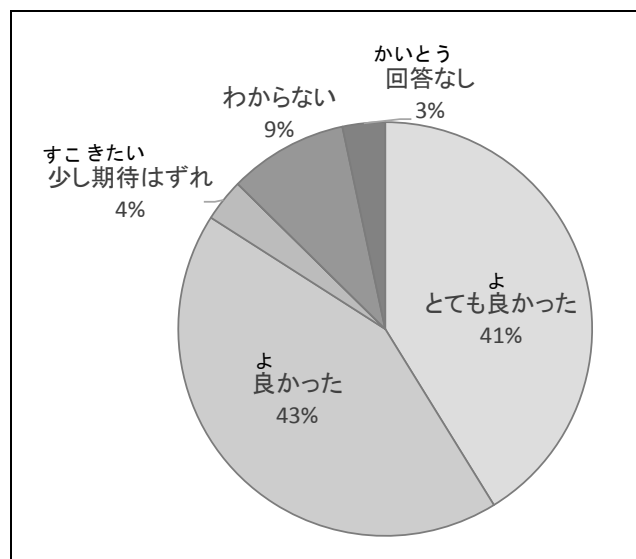
(5) 登録して良かったかどうか

① 後見的支援制度に登録して良かったか

【本人からの回答】

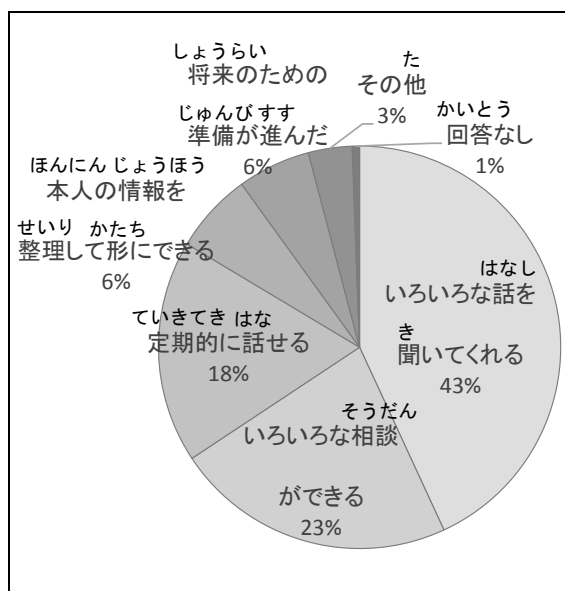


【家族からの回答】

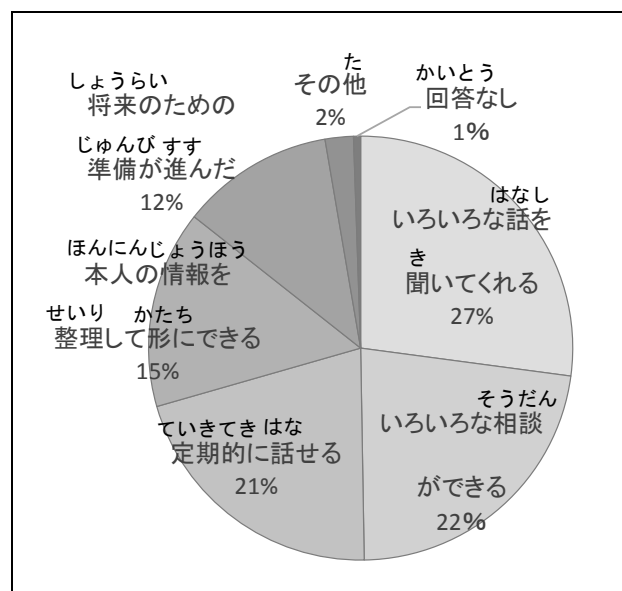


② どんなことが良かったか

【本人からの回答】



【家族からの回答】



「とても良かった」「良かった」の回答を合わせると、本人・家族ともに約8割になりました。
 また、良かった理由として多かったのは「いろいろな話をき聞いてくれる」「いろいろな相談ができる」という回答で、約1/4の家族から「情報を整理して形にできる」もしくは「将来のための準備が進んだ」という回答もいただきました。

「その他」や自由記述においては、本人との関係ができていくなかで「気持ちが軽くなった」
「これから少しずつ将来に向けた準備ができそう」といった回答をいただきました。
一方、「少し期待外れ」「とても期待外れ」と回答された方が10人程度いらっしゃった他、「わからない」と回答された方も複数いらっしゃいました。理由としては「もっと具体的な支援をしてくれると思った」「なかなか前に進まない」といったご意見でした。
これらのご意見を踏まえ、引き続き、丁寧にこの制度ができた背景等をお伝えしながら、より多くの方達に「登録してよかった」と感じていただけるよう取り組んでいきたいと思ひます。

5 まとめ

この制度は、「親亡き後の将来の不安」の解消や「本人の立場に寄り添う存在」の必要性をもとに、平成22年度からスタートしました。「住みなれた地域で、安心して暮らすことを願う障害のある人とその家族の思ひを支援する」ものであり、「本人に寄り添ひ、将来を一緒に考える」ことと「地域や人とのつながりをつくっていく」ことを大切にしています。

今回のアンケートでは、「本人に寄り添ひ一緒に考える」という点を評価いただき、8割の方達から「登録してよかった」との回答をいただく結果になったと考へています。

しかし、数人の方達から「不快な思ひをしたことがある」「期待はずれだった」というご意見もいただきました。

アンケートを通じていただいたご意見を関係者間でしっかりと共有し、今後の取り組みに活かしていきます。

また、研修会等を通じて、スタッフの人材育成にも力を入れていきます。

さらに、あんしんキーパーをはじめ、地域の方々や関係機関によるつながりを充実・強化し、地域の方々や関係機関に本制度を理解・協力していただく取り組みを進めていきます。