

平成29年度横浜市障害者後見的支援制度

利用者アンケート結果概要（報告）

1. 目的

障害者後見的支援制度の登録者及びその家族から、利用した感想や期待、不満等を伺い現状と課題等を明確にすることで、よりよい制度にしていくための一助とする。

2. 実施主体（共催）

横浜市健康福祉局障害企画課・横浜市社会福祉協議会障害者支援センター

3. 配布協力

障害者後見的支援運営法人の後見的支援室

18区（鶴見・神奈川・西・中・南・港南・保土ケ谷・旭・磯子・金沢・港北・緑・青葉・都筑・戸塚・栄・泉・瀬谷）

4. 実施期間

平成30年3月1日～4月30日

5. アンケート配布件数と回収率

対象：障害者後見的支援制度の登録者ならびにその家族

内 容		人 数	縦 占 率	
登録者数		1,272	100%	
配 布 数	本人	1,021	本人への配布数 /登録者数	80.3%
	家族	961	家族への配布数 /登録者数	75.6%
	合計	1,982	合計配布数 /登録者数*2	77.9%
回 答 数	本人	585	本人からの回答数 /配布数	57.3%
	家族	606	家族からの回答数 /配布数	63.1%
	合計	1,191	合計回答数 /配布数	60.1%

- ※補足
- ① 登録者数は平成29年9月末日時点
 - ② 登録者中、以下に該当する方には配布していない。
（休止中、支援計画書提示前の段階、回答が困難 他）
 - ③ 「家族」の配布率は登録者数を母数としている。
 - ④ 「合計」の配布率は登録者数×2の値を母数として計算している。
 - ⑤ 縦占率は小数点第二位にて四捨五入しているため、合計しても必ず100とはならない。

【ご本人からの回答】

問1①ご本人の障害種別

障害種別	件数	縦占率
知的	298	50.9%
身体	40	6.8%
精神	116	19.8%
その他	3	0.5%
知的／身体	68	11.6%
知的／精神	29	5.0%
知的／その他	7	1.2%
身体／精神	10	1.7%
身体／その他	1	0.2%
精神／その他	2	0.3%
知的／身体／精神	2	0.3%
知的／身体／その他	1	0.2%
回答なし	8	1.4%
合計	585	100.0%

【前回(平成26年度)回答】

障害種別	件数	縦占率
知的	134	49.6%
身体	13	4.8%
精神	67	24.8%
身体／精神	6	2.2%
精神／その他	2	0.7%
知的／身体	24	8.9%
知的／身体／精神	1	0.4%
知的／精神	13	4.8%
知的／その他	1	0.4%
その他	6	2.2%
回答なし	3	1.1%
合計	270	100%

問1②ご本人の年齢

年齢	件数	縦占率
10代	3	0.5%
20代	140	23.9%
30代	134	22.9%
40代	187	32.0%
50代	85	14.5%
60代以上	32	5.5%
回答なし	4	0.7%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

年齢	件数	縦占率
10代	8	3.0%
20代	57	21.1%
30代	64	23.7%
40代	93	34.4%
50代	35	13.0%
60代以上	10	3.7%
20代／40代／50代	1	0.4%
回答なし	2	0.7%
合計	270	100%

問1③ご本人の暮らし方

暮らし方	件数	縦占率
一人暮らし	65	11.1%
家族と同居	404	69.1%
グループホーム	98	16.8%
一人暮らし／グループホーム	1	0.2%
家族と同居／グループホーム	3	0.5%
一人暮らし／家族と同居／その他	1	0.2%
その他	4	0.7%
回答なし	9	1.5%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

暮らし方	件数	縦占率
一人暮らし	31	11.5%
家族と同居	182	67.4%
グループホーム	49	18.1%
家族と同居／グループホーム	3	1.1%
その他	3	1.1%
回答なし	2	0.7%
合計	270	100%

問2 記述している人

記述者	件数	縦占率
本人	369	63.1%
家族	170	29.1%
支援者	30	5.1%
代理	8	1.4%
本人／家族	1	0.2%
本人／支援者	1	0.2%
その他	1	0.2%
回答なし	5	0.9%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

記述者	件数	縦占率
本人	169	62.6%
家族	73	27.0%
支援者	11	4.1%
本人／家族	4	1.5%
本人／支援者	5	1.9%
その他	4	1.5%
回答なし	4	1.5%
合計	270	100%

問3 利用している区

利用区	件数	縦占率
鶴見区	42	7.2%
神奈川区	33	5.6%
西区	19	3.2%
中区	6	1.0%
南区	44	7.5%
港南区	21	3.6%
保土ヶ谷区	64	10.9%
旭区	46	7.9%
磯子区	30	5.1%
金沢区	19	3.2%
港北区	48	8.2%
緑区	28	4.8%
青葉区	15	2.6%
都筑区	44	7.5%
戸塚区	31	5.3%
栄区	57	9.7%
泉区	21	3.6%
瀬谷区	7	1.2%
回答なし	10	1.7%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

利用区	件数	縦占率
鶴見区	29	10.7%
西区	8	3.0%
南区	50	18.5%
保土ヶ谷区	38	14.1%
旭区	13	4.8%
磯子区	17	6.3%
金沢区	11	4.1%
港北区	25	9.3%
緑区	8	3.0%
都筑区	31	11.5%
栄区	34	12.6%
回答なし	6	2.2%
合計	270	100%

問4 登録後経過年数

経過年数	件数	縦占率
1年未満	61	10.4%
1年～3年未満	222	37.9%
3年～6年未満	205	35.0%
6年以上	66	11.3%
回答なし	31	5.3%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

経過年数	件数	縦占率
半年未満	26	9.6%
半年～一年未満	63	23.3%
一年～二年未満	78	28.9%
二年～三年未満	38	14.1%
三年～四年未満	27	10.0%
四年以上	27	10.0%
回答なし	11	4.1%
合計	270	100%

問5 この制度を何で知りましたか【複数回答可】

制度を知った機関等	件数	縦占率
区役所の紹介	58	8.4%
相談の機関の紹介	97	14.1%
施設・作業所などの紹介	161	23.4%
説明会	62	9.0%
家族・親戚の紹介	133	19.4%
パンフレットやちらし	50	7.3%
広報誌(市・区)	19	2.8%
知人の紹介	47	6.8%
その他	24	3.5%
回答なし	36	5.2%
合計	687	100%

【前回(平成26年度)回答】

※複数回答

制度を知った機関等	件数	縦占率
区役所の紹介	28	10.1%
説明会	32	11.6%
施設・作業所等の紹介	77	27.8%
家族・親戚の紹介	62	22.4%
パンフレットやちらし	21	7.6%
広報	8	2.9%
知人の紹介	25	9.0%
その他	17	6.1%
回答なし	7	2.5%
合計	277	100%

※複数回答

- 「パンフレットやちらし／広報」が1件
- 「パンフレットやちらし／知人の紹介」が2件
- 「区役所の紹介／施設・作業所等の紹介」が1件
- 「区役所の紹介／説明会／パンフレットやちらし」が1件
- 「説明会／施設・作業所等の紹介」が1件

問6 この制度に登録した理由【複数回答可】

区分	件数	縦占率
話を聞いてほしい	183	14.7%
いろいろな相談をしたい	269	21.6%
定期的に話をしたい	124	10.0%
自分の情報を整理したい	62	5.0%
将来への不安	219	17.6%
見守ってくれる人が欲しい	217	17.4%
人に勧められた	81	6.5%
その他	17	1.4%
回答なし	74	5.9%
合計	1,246	100%

【前回(平成26年度)回答】

区分	件数	縦占率
回答あり	182	67.4%
回答なし	88	32.6%
合計	270	100%

問7 訪問や面談をするスタッフは、あなたの話をよく聞いてくれますか

内容	件数	縦占率
よく聞いてくれる	366	62.6%
まあまあ聞いてくれる	173	29.6%
あまり聞いてくれない	3	0.5%
聞いてくれない	0	0.0%
その他	11	1.9%
複数回答	4	0.7%
回答なし	28	4.8%
合計	585	100%

内容	件数	縦占率
よく聞いてくれる	227	84.1%
まあまあ聞いてくれる	30	11.1%
あまり聞いてくれない	2	0.7%
聞いてくれない	1	0.4%
その他	5	1.9%
回答なし	5	1.9%
合計	270	100%

問8 訪問や面談をするスタッフに、不快な思いをしたことがありますか

内容	件数	縦占率
ある	33	5.6%
ない	520	88.9%
回答なし	32	5.5%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

内容	件数	縦占率
ある	18	6.7%
ない	233	86.3%
回答なし	19	7.0%
合計	270	100%

問9 「あんしんキーパー」がいますか

内容	件数	縦占率
いる	218	37.3%
いない	191	32.6%
今はいないが将来はいてほしい	71	12.1%
わからない	82	14.0%
複数回答	3	0.5%
回答なし	20	3.4%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

内容	件数	縦占率
いる	114	42.2%
いない	79	29.3%
今はいないが将来はいてほしい	36	13.3%
わからない	17	6.3%
回答なし	24	8.9%
合計	270	100%

問10 「あんしんキーパー」がいて安心ですか(問9で「いる」の回答者対象)

内容	件数	縦占率
安心	147	67.4%
少しは安心	51	23.4%
特に何も感じない	7	3.2%
わからない	9	4.1%
回答なし	4	1.8%
合計	218	100%

内容	件数	縦占率
安心	68	59.6%
少しは安心	30	26.3%
特に何も感じない	9	7.9%
わからない	4	3.5%
回答なし	3	2.6%
合計	114	100%

問11 「あんしんキーパー」にどのようなことを期待しますか(自由記述)

区分	件数	縦占率
回答あり	151	25.8%
回答なし	434	74.2%
合計	585	100%

区分	件数	縦占率
回答あり	83	30.7%
回答なし	187	69.3%
合計	270	100%

問12 後見的支援制度を利用してどのように感じましたか

内容	件数	縦占率
とても良かった	246	42.1%
良かった	222	37.9%
少し期待はずれ	25	4.3%
とても期待はずれ	3	0.5%
わからない	62	10.6%
複数回答	3	0.5%
回答なし	24	4.1%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

※複数回答

内容	件数	縦占率
とても良かった	107	39.3%
良かった	108	39.7%
少し期待はずれ	11	4.0%
とても期待はずれ	2	0.7%
わからない	27	9.9%
回答なし	17	6.3%
合計	272	100%

※複数回答

「良かった/少し期待はずれ」が2件

問13 どんなところが良かったですか【複数回答可】
 (問12で「とても良かった」「良かった」の回答者対象)

内容	件数	縦占率
いろいろな話を聞いてくれる	332	27.7%
いろいろな相談ができる	260	21.7%
定期的に話せる	204	17.0%
本人の情報を整理できる	100	8.3%
将来のための準備が進んだ	77	6.4%
見守ってくれる人ができた	207	17.3%
その他	8	0.7%
回答なし	12	1.0%
合計	1200	100%

【前回(平成26年度)回答】※複数回答あり

内容	件数	縦占率
いろいろな話を聞いてくれる	147	43.1%
いろいろな相談ができる	77	22.6%
定期的に話せる	61	17.9%
本人の情報を整理して形にできる	22	6.5%
将来のための準備が進んだ	20	5.9%
その他	12	3.5%
回答なし	2	0.6%
合計	341	100%

問14 どんなことが期待はずれでしたか(自由記述)
 (問12で「少し期待はずれ」「とても期待はずれ」の回答者対象)

区分	件数	縦占率
回答あり	21	75.0%
回答なし	7	25.0%
合計	28	100%

【前回(平成26年度)回答】

区分	件数	縦占率
回答あり	9	69.2%
回答なし	4	30.8%
合計	13	100%

問15 自由に意見をお書きください

区分	件数	縦占率
回答あり	205	35.0%
回答なし	380	65.0%
合計	585	100%

【前回(平成26年度)回答】

区分	件数	縦占率
回答あり	112	41.5%
回答なし	158	58.5%
合計	270	100%

【ご家族からの回答】

問1①ご本人の障害種別

障害種別	件数	縦占率
知的	357	58.9%
身体	30	5.0%
精神	81	13.4%
その他	7	1.2%
知的／身体	68	11.2%
知的／精神	34	5.6%
知的／その他	3	0.5%
身体／精神	6	1.0%
身体／その他	2	0.3%
精神／その他	2	0.3%
知的／身体／精神	1	0.2%
知的／身体／その他	3	0.5%
回答なし	12	2.0%
合計	606	100.0%

【前回(平成26年度)回答】

障害種別	件数	縦占率
知的	176	59.3%
身体	16	5.4%
精神	48	16.2%
身体／精神	3	1.0%
精神／その他	2	0.7%
知的／その他	3	1.0%
知的／身体	32	10.8%
知的／精神	11	3.7%
知的／精神／その他	1	0.3%
その他	5	1.7%
合計	297	100%

問1②ご本人の年齢

年齢	件数	縦占率
10代	2	0.3%
20代	167	27.6%
30代	165	27.2%
40代	167	27.6%
50代	69	11.4%
60代以上	29	4.8%
回答なし	7	1.2%
合計	606	100%

【前回(平成26年度)回答】

年齢	件数	縦占率
10代	9	3.0%
20代	84	28.3%
30代	74	24.9%
40代	95	32.0%
50代	25	8.4%
60代以上	10	3.4%
合計	297	100%

問1③ご本人の暮らし方

暮らし方	件数	縦占率
一人暮らし	24	4.0%
家族と同居	449	74.1%
グループホーム	115	19.0%
家族と同居／グループホーム	5	0.8%
その他	4	0.7%
回答なし	9	1.5%
合計	606	100%

【前回(平成26年度)回答】

暮らし方	件数	縦占率
一人暮らし	13	4.4%
家族と同居	215	72.4%
グループホーム	60	20.2%
グループホーム／その他	1	0.3%
家族と同居／グループホーム	1	0.3%
家族と同居／その他	1	0.3%
その他	4	1.3%
回答なし	2	0.7%
合計	297	100%

問2 記述している人

続柄	年齢	件数	縦占率
父	50代	3	0.5%
	60代	24	4.0%
	70代	30	5.0%
	80代	18	3.0%
	90代	2	0.3%
母	40代	13	2.1%
	50代	128	21.1%
	60代	159	26.2%
	70代	135	22.3%
	80代	38	6.3%
	90代	6	1.0%
	不明	3	0.5%
父母	60代	1	0.2%
	70代	4	0.7%
	80代	1	0.2%
	70代、60代	1	0.2%
祖母	80代	1	0.2%
伯父	40代	1	0.2%
伯母	50代	1	0.2%
	70代	1	0.2%
夫	70代	1	0.2%
妻	60代	1	0.2%
	70代	1	0.2%
母の夫	40代	1	0.2%
親	80代	1	0.2%
兄	50代	1	0.2%
姉	30代	1	0.2%
	40代	1	0.2%
	50代	4	0.7%
	60代	3	0.5%
	70代	1	0.2%
義姉	70代	1	0.2%
妹	40代	2	0.3%
	50代	2	0.3%
	60代	2	0.3%
本人	不明	1	0.2%
不明	70代	5	0.8%
	80代	1	0.2%
	不明	1	0.2%
回答なし		5	0.8%
合計		606	100.0%

【前回(平成26年度)回答】

続柄	年齢	件数	縦占率
父	50代	2	0.7%
	60代	11	3.7%
	70代	11	3.7%
	80代	5	1.7%
	90代	1	0.3%
	不明	3	1.0%
母	40代	12	4.0%
	50代	69	23.2%
	60代	73	24.6%
	70代	72	24.2%
	80代	16	5.4%
	90代	1	0.3%
	不明	3	1.0%
父・母	80代・70代	1	0.3%
	90代・80代	1	0.3%
	60代・50代	1	0.3%
	70代	1	0.3%
祖母	80代	1	0.3%
長男	70代	1	0.3%
長女	30代	1	0.3%
姉	40代	1	0.3%
	50代	2	0.7%
妹	60代	1	0.3%
	40代	1	0.3%
従兄	60代	1	0.3%
	不明	1	0.3%
従姉	40代	1	0.3%
	60代	1	0.3%
不明	50代	1	0.3%
	80代	1	0.3%
	不明	3	1.0%
	不明	1	0.3%
合計		297	100%

問3 利用している区

利用区	件数	縦占率
鶴見区	41	6.8%
神奈川区	33	5.4%
西区	13	2.1%
中区	8	1.3%
南区	49	8.1%
港南区	26	4.3%
保土ヶ谷区	54	8.9%
旭区	45	7.4%
磯子区	33	5.4%
金沢区	23	3.8%
港北区	46	7.6%
緑区	29	4.8%
青葉区	14	2.3%
都筑区	60	9.9%
戸塚区	28	4.6%
栄区	65	10.7%
泉区	26	4.3%
瀬谷区	9	1.5%
回答なし	4	0.7%
合計	606	100%

【前回(平成26年度)回答】

利用区	件数	縦占率
鶴見区	26	8.8%
西区	12	4.0%
南区	46	15.5%
保土ヶ谷区	27	9.1%
旭区	18	6.1%
磯子区	16	5.4%
金沢区	16	5.4%
港北区	34	11.4%
緑区	9	3.0%
都筑区	46	15.5%
栄区	44	14.8%
回答なし	3	1.0%
合計	297	100%

問4 登録後経過年数

経過年数	件数	縦占率
1年未満	51	8.4%
1年～3年未満	227	37.5%
3年～6年未満	223	36.8%
6年以上	70	11.6%
回答なし	35	5.8%
合計	606	100%

【前回(平成26年度)回答】

経過年数	件数	縦占率
半年未満	34	11.4%
半年～一年未満	77	25.9%
一年～二年未満	84	28.3%
二年～三年未満	33	11.1%
三年～四年未満	31	10.4%
四年以上	32	10.8%
回答なし	6	2.0%
合計	297	100%

問5 この制度を何で知りましたか【複数回答可】

制度を知った機関等	件数	縦占率
区役所の紹介	62	7.7%
相談の機関の紹介	86	10.7%
施設・作業所などの紹介	208	25.9%
説明会	151	18.8%
家族・親戚の紹介	11	1.4%
パンフレットやちらし	102	12.7%
広報誌(市・区)	38	4.7%
知人の紹介	70	8.7%
その他	38	4.7%
回答なし	38	4.7%
合計	804	100%

【前回(平成26年度)回答】 ※複数回答

制度を知った機関等	件数	縦占率
区役所の紹介	28	8.6%
説明会	76	23.5%
施設・作業所等の紹介	104	32.1%
家族・親戚の紹介	3	0.9%
パンフレットやちらし	29	9.0%
広報	14	4.3%
知人の紹介	39	12.0%
その他	22	6.8%
回答なし	9	2.8%
合計	324	100%

問6 この制度に登録した理由【複数回答可】

区分	件数	縦占率
話を聞いてほしい	109	7.3%
いろいろな相談をしたい	297	19.8%
定期的に話をしたい	77	5.1%
自分の情報を整理したい	110	7.3%
将来への不安	384	25.6%
見守ってくれる人が欲しい	433	28.9%
人に勧められた	36	2.4%
その他	10	0.7%
回答なし	42	2.8%
合計	1,498	100%

【前回(平成26年度)回答】

区分	件数	縦占率
回答あり	265	89.2%
回答なし	32	10.8%
合計	297	100%

問7 訪問や面談をするスタッフは、あなたの話をよく聞いてくれますか

内容	件数	縦占率
よく聞いてくれる	425	70.1%
まあまあ聞いてくれる	148	24.4%
あまり聞いてくれない	1	0.2%
聞いてくれない	1	0.2%
その他	8	1.3%
複数回答	8	1.3%
回答なし	15	2.5%
合計	606	100%

※複数回答

内容	件数	縦占率
よく聞いてくれる	274	91.9%
まあまあ聞いてくれる	16	5.4%
あまり聞いてくれない	0	0.0%
聞いてくれない	0	0.0%
その他	4	1.3%
回答なし	4	1.3%
合計	298	100%

※複数回答

「よく聞いてくれる／その他」が1件

問8 訪問や面談をするスタッフに、不快な思いをしたことがありますか

内容	件数	縦占率
ある	19	3.1%
ない	563	92.9%
回答なし	24	4.0%
合計	606	100%

内容	件数	縦占率
ある	9	3.0%
ない	276	92.9%
回答なし	12	4.0%
合計	297	100%

問9 「あんしんキーパー」がいますか

内容	件数	縦占率
いる	221	36.5%
いない	193	31.8%
今はいないが将来はいてほしい	114	18.8%
わからない	47	7.8%
複数回答	11	1.8%
回答なし	20	3.3%
合計	606	100%

【前回(平成26年度)回答】 ※複数回答

内容	件数	縦占率
いる	115	38.2%
いない	91	30.2%
今はいないが将来はいてほしい	63	20.9%
わからない	19	6.3%
回答なし	13	4.3%
合計	301	100%

※複数回答

「いない／今はいないが将来はいてほしい」が4件

問10 「あんしんキーパー」がいて安心ですか(問9で「いる」の回答者対象)

内容	件数	縦占率
安心	121	54.8%
少しは安心	80	36.2%
特に何も感じない	8	3.6%
わからない	8	3.6%
安心／少しは安心	1	0.5%
回答なし	3	1.4%
合計	221	100%

内容	件数	縦占率
安心	68	59.1%
少しは安心	35	30.4%
特に何も感じない	3	2.6%
わからない	4	3.5%
回答なし	5	4.3%
合計	115	100%

問11 「あんしんキーパー」にどのようなことを期待しますか(自由記述)

区分	件数	縦占率
回答あり	252	41.6%
回答なし	354	58.4%
合計	606	100%

区分	件数	縦占率
回答あり	128	43.1%
回答なし	169	56.9%
合計	297	100%

問12 後見的支援制度を利用してどのように感じましたか

内容	件数	縦占率
とても良かった	231	38.1%
良かった	261	43.1%
少し期待はずれ	29	4.8%
とても期待はずれ	5	0.8%
わからない	50	8.3%
複数回答	10	1.7%
回答なし	20	3.3%
合計	606	100%

問13 どんなところが良かったですか【複数回答可】

(問12で「とても良かった」「良かった」の回答者対象)

内容	件数	縦占率
いろいろな話を聞いてくれる	289	20.5%
いろいろな相談ができる	261	18.5%
定期的に話せる	222	15.8%
本人の情報を整理できる	183	13.0%
将来のための準備が進んだ	100	7.1%
見守ってくれる人ができた	335	23.8%
その他	9	0.6%
回答なし	9	0.6%
合計	1408	100%

問14 どんなことが期待はずれでしたか(自由記述)

(問12で「少し期待はずれ」「とても期待はずれ」の回答者対象)

区分	件数	縦占率
回答あり	30	88.2%
回答なし	4	11.8%
合計	34	100%

問15 自由に意見をお書きください

区分	件数	縦占率
回答あり	369	60.9%
回答なし	237	39.1%
合計	606	100%

【前回(平成26年度)回答】

内容	件数	縦占率
とても良かった	124	41.2%
良かった	129	42.9%
少し期待はずれ	10	3.3%
とても期待はずれ	0	0.0%
わからない	28	9.3%
回答なし	10	3.3%
合計	301	100%

【前回(平成26年度)回答】

内容	件数	縦占率
いろいろな話を聞いてくれる	151	27.1%
いろいろな相談ができる	126	22.6%
定期的に話せる	116	20.8%
本人の情報を整理して形にでき	84	15.1%
将来のための準備が進んだ	65	11.7%
その他	12	2.2%
回答なし	3	0.5%
合計	557	100%

※複数回答あり

【前回(平成26年度)回答】

区分	件数	縦占率
回答あり	9	90.0%
回答なし	1	10.0%
合計	10	100%

【前回(平成26年度)回答】

区分	件数	縦占率
回答あり	191	64.3%
回答なし	106	35.7%
合計	297	100%