

1 実施時期について

平成24年8月～10月

2 実施機関について

アンケート配布：障害者後見的支援運営法人（南区、都筑区、保土ヶ谷区、栄区）

アンケート回収・集計：障害者後見的支援推進法人

3 アンケート対象者・回答者について

《利用者》

全登録者 232人（100%）
【配付数】 170枚（73.3%）
【回答数】 115枚（50%）

《家族》

全登録者 232人（100%）
【配付数】 168枚（72.4%）
【回答数】 126枚（54.3%）

※ 運営法人の判断により、後見的支援制度に登録をしたばかりの方、障害の状況等によりアンケートに対する回答が困難な方に対し、今回のアンケート対象としていないケースがあります。

4 アンケート集計結果から考えられることについて

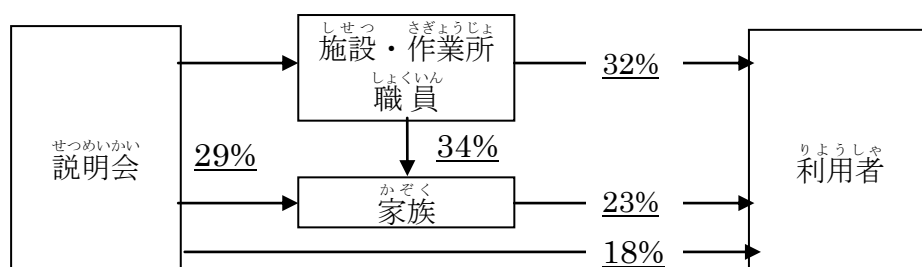
（1）制度の周知

利用者回答によると、「施設・作業所からの紹介」が32%、「家族・親戚の紹介」が23%と、利用者と日常的に接する方からの紹介が50%以上を占めています。

一方、家族回答では、「施設・作業所等への紹介」が34%、次に「説明会」が29%です。

このことから、まずは利用者と日常的に接する方（施設・作業所職員、家族など）に制度を正しく理解していただくことが必要であると推測されます。“利用者同士から”“家族同士から”繋がるなど、より身近な方々からこの制度へ繋がれるようにしていく必要があると推測されます。

この利用者（家族）同士から繋がるには、制度実施・推進機関はもちろんですが、登録している利用者（家族）からの制度に対するご理解・ご協力は欠かせないものと考えておりますので、引き続きよろしくお願いいたします。



(2) 登録の理由

利用者回答によると、「将来の不安」による理由が約23%、「生活の質の向上」による理由が約20%と、「現在と将来の生活」を考えたうえで登録した方が約43%となり、それ以外では「周囲の紹介」が約15%、「その他」が約8%、「無回答」が約34%となりました。

一方、家族アンケートでも、「現在と将来の生活」を考えた登録した方は、約86%と高くなっていますので、利用者、家族ともに多くの方が「将来の不安」や「生活の質の向上」について考え登録していることが分かります。

また、このことから「将来の不安」の解消や「生活の質の向上」を希望している障害のある方やそのご家族が多くいることも推測されます。こうした方へのアプローチの仕方を検討していく必要があることも推測されます。

※制度へ登録した理由

【利用者回答】

制度への登録理由	回答率 (%)
将来への不安	23.3
生活の質の向上	19.8
周囲の紹介	14.7
その他	8.6
無回答	33.6

【家族回答】

制度への登録理由	回答率 (%)
将来への不安	55.6
生活の質の向上	30.2
周囲の紹介	9.5
その他	2.4
無回答	2.3

(3) 訪問・面接する職員

訪問や面接する職員について、「よく話を聞いてくれる」「まあまあ話を聞いてくれる」を合わせて、利用者アンケートでは94%、家族アンケートでは約99%となりました。この結果から、職員に対して「寄り添い、一緒に考える」という意識付けがなされており、かつ実践出来ていることが推測されます。

ただし、少数ではありますが、「不快な思いをしたことがある」という回答もありました。これからさらなる信頼関係を築くうえで、いただいたご意見を運営法人とともに共有していきます。

【利用者アンケート】

あなたの話をよく聞いてくれますか。	回答率 (%)
よく聞いてくれる	82.8
まあまあ聞いてくれる	11.2
あまり聞いてくれない	0.0
聞いてくれない	0.9
その他	5.2

【家族アンケート】

あなたの話をよく聞いてくれますか。	回答率 (%)
よく聞いてくれる	95.2
まあまあ聞いてくれる	4.0
あまり聞いてくれない	0.0
聞いてくれない	0.0
その他	0.8

(4) あんしんキーパー

① あんしんキーパーの有無

「あんしんキーパーがいますか」との回答について、利用者回答では、「いる」が56%、「いない」が約16%、「分からない」が約14%となりました。

一方、家族回答では、「いる」が約60%、「いない」が約15%、「分からない」が約5%となりました。

“地域で支える”仕組みづくりについて、あんしんキーパーの存在は欠かせないものですが、利用者回答では、あんしんキーパーがいるか・いないかが「分からない」という回答が10%を超えるなど、あんしんキーパーの存在を意識されていない方が多数いることが分かります。

【利用者アンケート】

あんしんキーパーがいますか	回答率 (%)
いる	56.0
いない	16.4
今はいないが将来はいてほしい	8.6
分からない	13.8
無回答	5.2

【家族アンケート】

あんしんキーパーがいますか	回答率 (%)
いる	60.3
いない	15.1
今はいないが将来はいてほしい	18.3
分からない	5.6
無回答	0.8

② あんしんキーパーがいる（将来いてほしい）と答えた方の自由意見

自由回答では、「生活や災害で困った時に手助けしてもらおう」や「町であった時、声をかけて欲しい」など、あんしんキーパーがいることでの安心感や期待が多く記載されていました。

しかし、一方で、「月2回来ていただけたら大変うれしい」や「親に言えないことを聞いていただくなど、親が気づかない事で本人に気づいてほしい事を教えていただきたい」など、“あんしんサポーター”と混同しているように思われる方がいました。

③ まとめ

①と②から

1) 説明会・登録の場で“あんしんキーパー”の役割を正しく伝えること

2) “あんしんキーパー”（特に地域の方）が“あんしんサポーター”の訪問時に利用登録者と会って話す機会を設ける等、お互いの情報交換や認識の共有を行った方が良い場合があること

以上の2点が必要であると推測されます。

(5) 制度に期待していること

自由意見欄に記載されたご意見を見ると、多くの方は、現在の“あんしんサポーター”との関係性や制度の仕組み等が今後とも維持されていくことを望んでいることがわかります。

《自由意見》

利用者：「担当の人が変わってしまったら、なじめるか不安。」
 「親亡き後、親身になって、相談相手になって欲しい。」
 「障害者は一人では判断など困ることも多いので、今の制度がもっと広まったらいいと思う。」

家族：「訪問してくれる方が今はずっと同じ人なので、安心している。これからも同じ人が続けて来てもらえることをお願いしたい。」
 「実際にお世話になりたいのは、10年・20年後先。その時まで、この制度がより充実したものになっていることを期待している。」
 「本人、親に何かあった時、情報がこれから係わってくれる人達にスムーズに伝わるよう、その中心になってほしい。」

このことから、同じ担当者の継続的な訪問に対する安心感が分かります。利用者にとって安心して取り組むを持続的に進めていくためにも、引き続き、制度を検証しながら進めていきます。

5 まとめ

この制度が開始して以来、登録している方々からご意見をいただく「アンケート」を初めて実施しました。この制度が開始して3年が経過し、試行錯誤のなか制度を進めてきましたが、今回のアンケートでは「登録して良かった」と感じた方が、利用者の方で約78%、ご家族の方が約89%となるなど、制度の方向性として一定の評価をいただいたものと感じております。

しかし、一方で「まだどう利用したら良いかわからない」や「職員の対応を不快に感じたことがある」などのご意見をいただきました。このようなご意見を関係機関で共有するとともに、この制度に係わる職員のノウハウ向上を目指す研修を引き続き実施し、より利用しやすい制度になるように取り組んでいきます。

また、アンケートにあるように、「身近な相談者」から制度に繋がった場合が多いため、当事者・家族、さらには支援者・地域住民への制度の理解促進を行い“地域”で支える仕組みづくりを構築していきたいと思えます。

《参考》

- ・この制度に登録して良かったか。

【利用者回答】

登録して良かったか	回答率 (%)
とても良かった	42.2
良かった	36.2
少し期待はずれ	3.4
期待はずれ	0.0
わからない	12.1

【家族回答】

登録して良かったか	回答率 (%)
とても良かった	38.1
良かった	50.8
少し期待はずれ	0.8
期待はずれ	0.8
わからない	6.3