

別添資料 3

名古屋市が実施した支援費制度支給決定者
アンケートの結果について

平成16年3月3日（水）

社会・援護局障害保健福祉部

障害福祉課

障害者支援費制度支給決定者アンケートの結果の概要

1 調査の目的

障害者支援費制度が始まって6ヵ月が経過した時点での障害者の居宅支援サービスの利用状況、満足度、問題点及び課題等を把握し、支援費制度をよりよいものにしていくための資料とする。

2 調査期間

平成15年10月15日～11月15日

3 調査対象

支援費の居宅支援の支給決定を受けた人の中から無作為抽出した900人(20%相当)

4 回収数及び回収率

590人、65.6%

5 主な調査結果

事 項	割 合															
1 居宅支援のサービスの支給決定者のうち、サービスを利用している方の割合	73.1%															
2 上記1の方のうち、支援費制度開始後になって初めてサービスを利用した方の割合	39.9%															
3 居宅支援のサービスを利用していない方のうち、「まだ利用していないが、いずれ利用する予定」の方の割合	78.7%															
4 利用者のうち、サービスの量や質に「満足」又は「ほぼ満足」している方の割合																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">区 分</th> <th style="width: 20%;">居宅介護 (ホームヘルプ)</th> <th style="width: 20%;">デイサービス・ 短期入所</th> <th style="width: 20%;">グループホーム</th> <th style="width: 25%;">全 体</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>量(時間や回数) の 満 足 度</td> <td style="text-align: center;">75.7%</td> <td style="text-align: center;">65.2%</td> <td style="text-align: center;">75.0%</td> <td style="text-align: center;">72.8%</td> </tr> <tr> <td>質 (内 容) の 満 足 度</td> <td style="text-align: center;">82.4%</td> <td style="text-align: center;">72.2%</td> <td style="text-align: center;">75.0%</td> <td style="text-align: center;">79.4%</td> </tr> </tbody> </table>	区 分	居宅介護 (ホームヘルプ)	デイサービス・ 短期入所	グループホーム	全 体	量(時間や回数) の 満 足 度	75.7%	65.2%	75.0%	72.8%	質 (内 容) の 満 足 度	82.4%	72.2%	75.0%	79.4%	
区 分	居宅介護 (ホームヘルプ)	デイサービス・ 短期入所	グループホーム	全 体												
量(時間や回数) の 満 足 度	75.7%	65.2%	75.0%	72.8%												
質 (内 容) の 満 足 度	82.4%	72.2%	75.0%	79.4%												
5 支援費制度をよりよい制度にするために特に改善すること (利用者のうち、回答した方の割合)																
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	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	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	46.3%															
利用の手続きなどの改善など、サービスの使いやすさに関すること	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	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	19.6%															

障 害 者 支 援 費 制 度
支 給 決 定 者 ア ン ケ ー ト 結 果 報 告

平成 16 年 2 月

名古屋市健康福祉局障害施設課・障害福祉課

目 次

	ページ
I 調査の概要	
1 調査の目的	1
2 調査の対象及び方法	1
3 調査期間	1
4 調査票	1
5 回収数及び回収率	1
6 集計方法	1
II 調査結果	
(共通事項)	
質問 1 回答者	2
2 性別・年齢・居住区	2
3 同居者	3
4 受給者証の種類	3
5 居宅サービスの利用状況と開始時期	3
(支援費を利用している方に対するアンケート)	
質問 6 利用しているサービス	5
7 サービスの平均利用量	5
8 事業者の選択方法	6
9 事業者からの重要事項の説明について	7
10 当初の介護計画どおりにサービスが提供されないことがあるか	7
11 サービスの量に関する満足度	7
12 サービスの質に関する満足度	10
13 満足・ほぼ満足の理由	11
14 不満・やや不満の理由	12
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	13
16 支援費制度開始前後での利用サービスの増加について	13
17 支援費制度についての理解度	13
18 支援費制度についての相談先	14
19 区役所の窓口の説明について	14
20 障害者地域生活支援センターについて	15
21 障害者地域生活支援センターの相談窓口の対応	15
22 支援費制度をよりよい制度にしていくために特に改善すること	15
(支援費を利用していない方に対するアンケート)	
質問 23 支援費を利用していない理由	17
24 支援費制度についての理解度	17
25 支援費制度についての相談先	17
26 区役所の窓口の説明について	18
27 障害者地域生活支援センターについて	18
28 障害者地域生活支援センターの相談窓口の対応	19
29 支援費制度をよりよい制度にしていくために特に改善すること	19
(支援費制度への主な意見)	20
III 参考資料	
支援費支給決定者アンケート票	21~38

1 調査の概要

1 調査の目的

支援費制度が始まって6ヶ月が経過した時点での障害者の居宅支援サービスの利用状況、満足度及びサービス利用者が感じている問題点や課題を把握し、支援費制度をよりよいものにしていくための資料とするもの。

2 調査の対象及び方法

支援費の居宅支援の支給決定を受けた人のうち、無作為抽出した900人を対象とし、配付・回収とも郵送で実施。

3 調査時点

平成15年10月1日

4 調査期間

平成15年10月15日～11月15日

5 調査票

別添のとおり(21～38ページ)

6 回収数及び回収率

590件(65.6%)

(注)

(1) 図表に表示されている構成比(%)は、四捨五入によるため、合計が100%にならない場合がある。

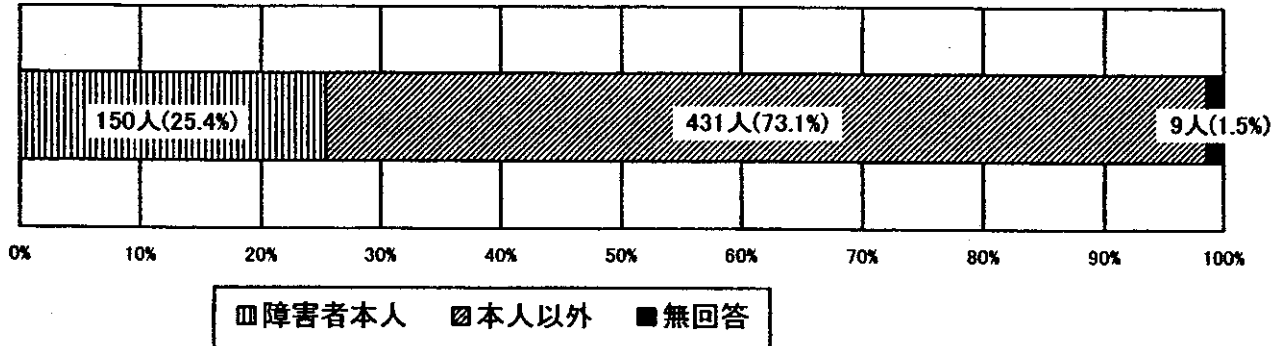
(2) 構成比は、下記(3)の場合を除き、無回答者を含めた全回答者に対する比を表した。

(3) 1つの設問について複数回答できるものについては、設問ごとにその旨を記載し、構成比は、無回答者を除いた回答者に対する比を表した。

II 調査結果

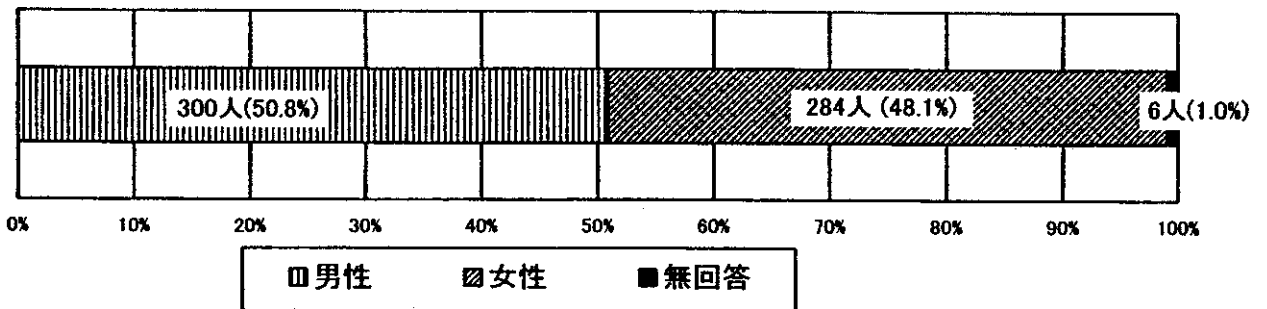
共通事項

質問1 回答者 (N=590)

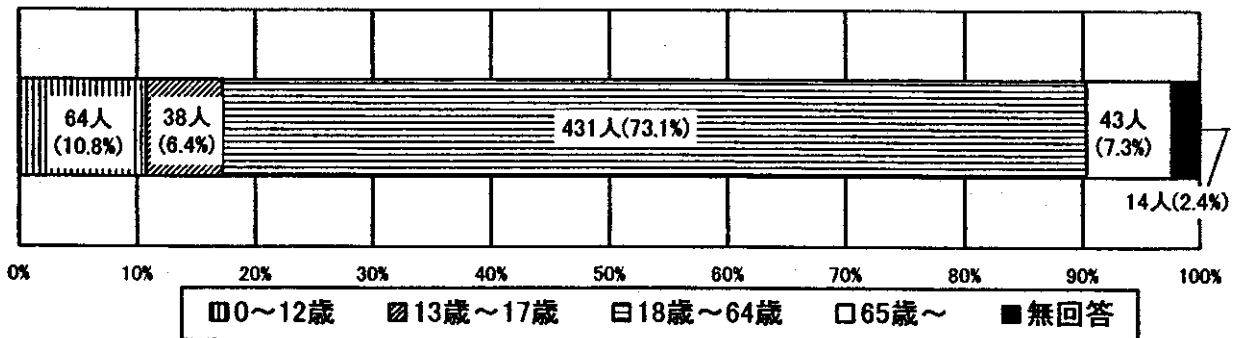


質問2 性別・年齢・居住区 (N=590)

(1) 性別



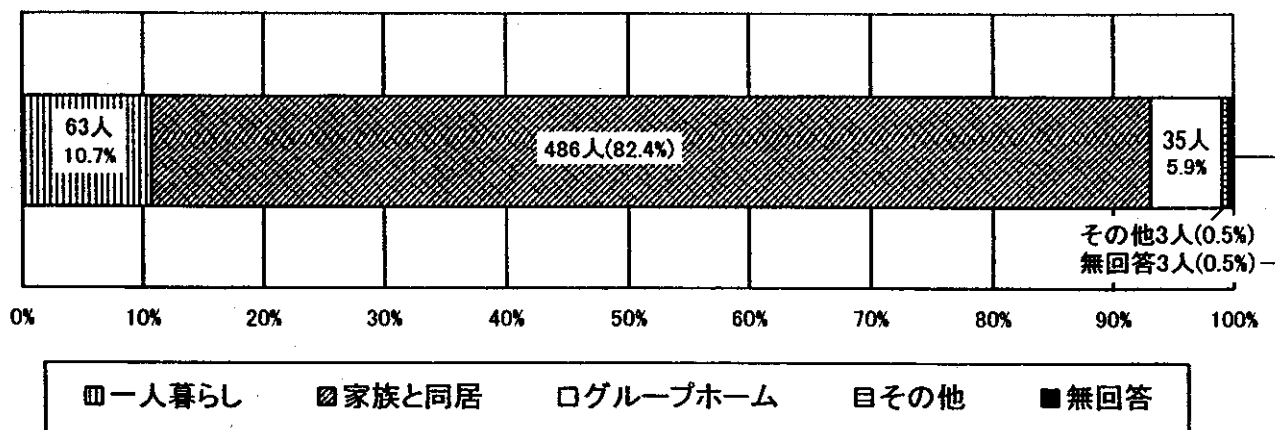
(2) 年齢



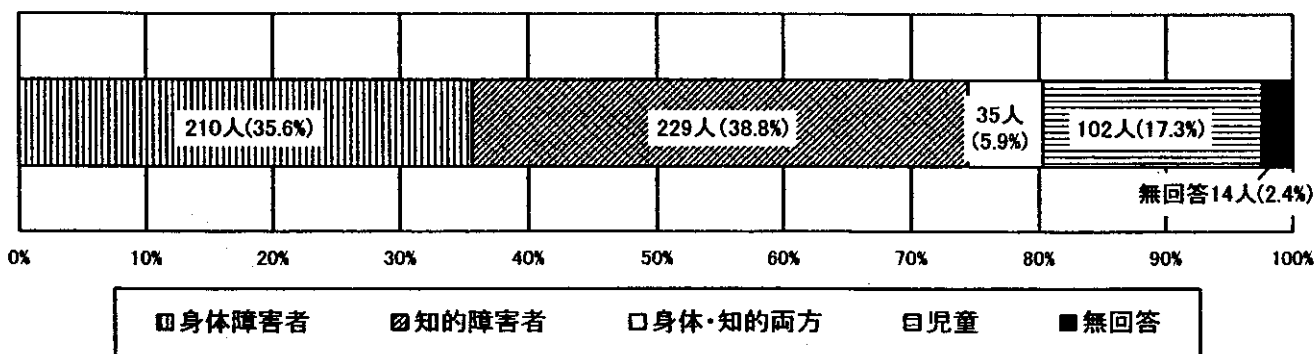
(3) 居住区

区名	人数	比率	区名	人数	比率	区名	人数	比率
千種区	39	6.6%	昭和区	25	4.2%	守山区	38	6.4%
東区	13	2.2%	瑞穂区	22	3.7%	緑区	51	8.6%
北区	50	8.5%	熱田区	17	2.9%	名東区	37	6.3%
西区	34	5.8%	中川区	61	10.3%	天白区	38	6.4%
中村区	42	7.1%	港区	50	8.5%	無回答	5	0.8%
中区	13	2.2%	南区	55	9.3%	合計	590	100%

質問3 同居者 (N=590)

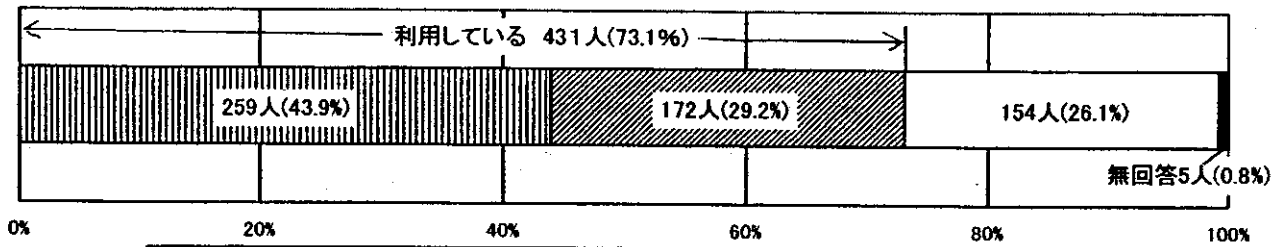


質問4 受給者証の種類 (N=590)



質問5 居宅サービスの利用状況と開始時期 (N=590)

- 居宅支援の支援費支給決定者のうち、約 73%の方が居宅サービスを利用している。
- 支援費支給決定者のうち居宅サービスを利用している方を障害別にみると、身体障害者で約 92%、知的障害者で約 63%、児童で約 57%の方が利用している。
- 居宅サービスを利用している方のうち約 40%の方は、支援費制度になって初めて利用した方である。
- 居宅サービスを利用している方であって、支援費制度になって初めて居宅サービスを利用した方を障害別にみると、身体障害者で約 26%、知的障害者で約 47%、児童で約 66%である。



平成15年3月以前から利用している 支援費制度になって初めて利用した
 利用していない 無回答

区 分	利用している方			利用して いない方	無回答	合 計
	開始前から	開始後から	小 計			
身体障害者受給者証	143 人	50 人	193 人	15 人	2 人	210 人
	68.1%	23.8%	91.9%	7.1%	1.0%	100%
	(利用者中の比率)	(74.1%)	(25.9%)	(100%)		
知的障害者受給者証	77 人	67 人	144 人	83 人	2 人	229 人
	33.6%	29.3%	62.9%	36.2%	0.9%	100%
	(利用者中の比率)	(53.5%)	(46.5%)	(100%)		
身体・知的両方	15 人	14 人	29 人	6 人	0 人	35 人
	42.9%	40.0%	82.9%	17.1%	0%	100%
	(利用者中の比率)	(51.7%)	(48.3%)	(100%)		
児 童 受 給 者 証	20 人	38 人	58 人	44 人	0 人	102 人
	19.6%	37.3%	56.9%	43.1%	0%	100%
	(利用者中の比率)	(34.5%)	(65.5%)	(100%)		
無 回 答 (不 明)	4 人	3 人	7 人	6 人	1 人	14 人
	28.6%	21.4%	50.0%	42.9%	7.1%	100%
	(利用者中の比率)	(57.1%)	(42.9%)	(100%)		
合 計	259 人	172 人	431 人	154 人	5 人	590 人
	43.9%	29.2%	73.1%	26.1%	0.8%	100%
	(利用者中の比率)	(60.1%)	(39.9%)	(100%)		

支援費を利用している方に対するアンケート

支援費を利用している方は、431人/590人(73.1%)

質問6 利用しているサービス(複数回答)

- 支援費を利用していると回答した方431人のうち、428人が質問6に回答した。
- 利用しているサービスを種類別に見ると、居宅介護(移動介護中心)が最も多く、次いで居宅介護(身体介護中心)、居宅介護(家事援助中心)の順となっている。
- 障害別では、身体障害者は居宅介護(身体介護中心)、居宅介護(家事援助中心)が、知的障害者と児童は居宅介護(移動介護中心)、短期入所の利用が高い。

(1) 全体 (N=428)

区 分	人 数	比 率
居宅介護(身体介護中心)	141	32.9%
居宅介護(家事援助中心)	126	29.4%
居宅介護(日常生活支援中心)	10	2.3%
居宅介護(移動介護中心)	207	48.4%
デイサービス	96	22.4%
短期入所(ショートステイ)	88	20.6%
知的障害者グループホーム	34	7.9%

(2) 受給者証別 (N=身体:193、知的:144、両方:29、児童:58)

区 分	身体障害者 受給者証		知的障害者 受給者証		身体・知的 両 方		児 童 受給者証	
	人 数	比 率	人 数	比 率	人 数	比 率	人 数	比 率
居宅介護(身体介護中心)	101	52.3	12	8.3	12	41.4	13	22.4
居宅介護(家事援助中心)	98	50.8	15	10.4	5	17.2	3	5.2
居宅介護(日常生活支援中心)	10	5.2			0	0		
居宅介護(移動介護中心)	70	36.3	82	56.9	18	62.1	34	58.6
デイサービス	51	26.4	13	9.0	16	55.2	14	24.1
短期入所(ショートステイ)	18	9.3	37	25.7	10	34.5	23	39.7
知的障害者グループホーム			33	22.9	1	3.4		

(注) 回答者428人のうち受給者証不明の者は除く。

質問7 サービスの平均利用量(1ヶ月当たり)

- 利用者1人あたりの1ヶ月平均利用量は次の表のとおりである。

区 分		平均利用量	障 害 者 別		
			身体障害者	知的障害者	児 童
居 宅 介 護	身体介護中心	36.2 時間	39.9 時間	15.2 時間	35.3 時間
	家事援助中心	25.2 時間	26.1 時間	22.2 時間	24.6 時間
	日常生活支援	230.6 時間	230.6 時間		
	移動介護中心	32.6 時間	46.2 時間	23.2 時間	28.8 時間
デ イ サ ー ビ ス		10.2 日	9.1 日	12.7 日	6.5 日
短 期 入 所		3.3 日	3.6 日	3.7 日	2.0 日

(注)サービス利用者のうち、利用量について回答のあった下表の人数の方の平均値。障害者別の平均利用量の計算にあたっては、身体・知的両方の受給者証を持っている方と受給者証不明の方は除いてある。

区 分		回答者	左の受給者証別内訳				
			身体	知的	児 童	身知両方	不明
居 宅 介 護	身体介護中心	135 人	99 人	11 人	12 人	10 人	3 人
	家事援助中心	122	95	16	3	4	4
	日常生活支援	8	8			0	
	移動介護中心	178	56	71	32	16	3
デ イ サ ー ビ ス		89	47	12	12	16	2
短 期 入 所		82	18	33	21	10	0

質問8 事業者の選択方法(複数回答)(N=379)

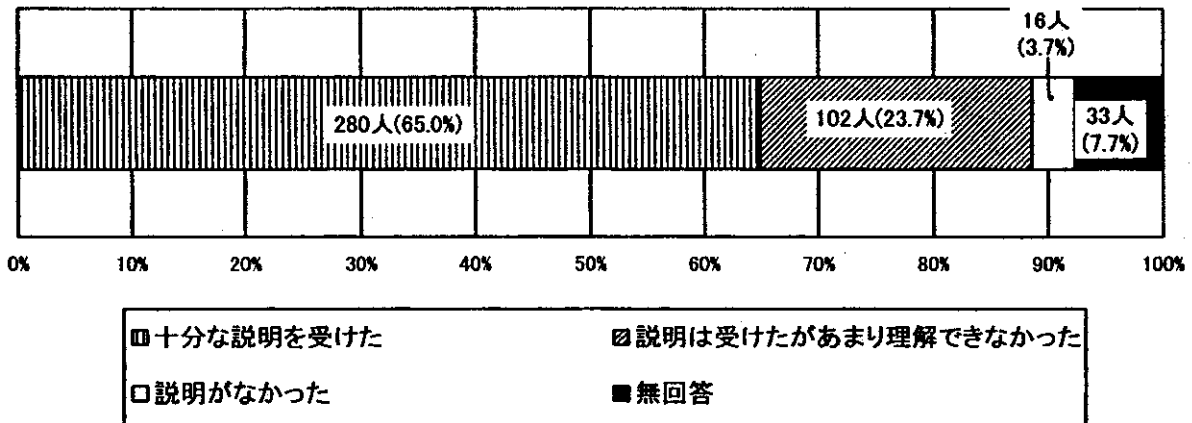
- 支援費利用者 431 人のうち、事業者の選択方法を回答した方は 379 人。
- 「今まで利用していた事業者(施設)を引き続き選んだ」(55.9%) が最も多く、次いで「家族や知人にすすめられた」(21.6%)、「支援費制度事業者一覧表を見て選んだ」(20.3%)の順となっている。

区 分	人 数	比 率
今まで利用していた事業者(施設)を引き続き選んだ	212	55.9%
家族や知人にすすめられた	82	21.6%
支援費制度事業者一覧表を見て選んだ	77	20.3%

障害者地域生活支援センターに相談して選んだ	49	12.9%
新聞や広告を見て選んだ	5	1.3%
インターネットを利用して選んだ	4	1.1%
その他	36	9.5%

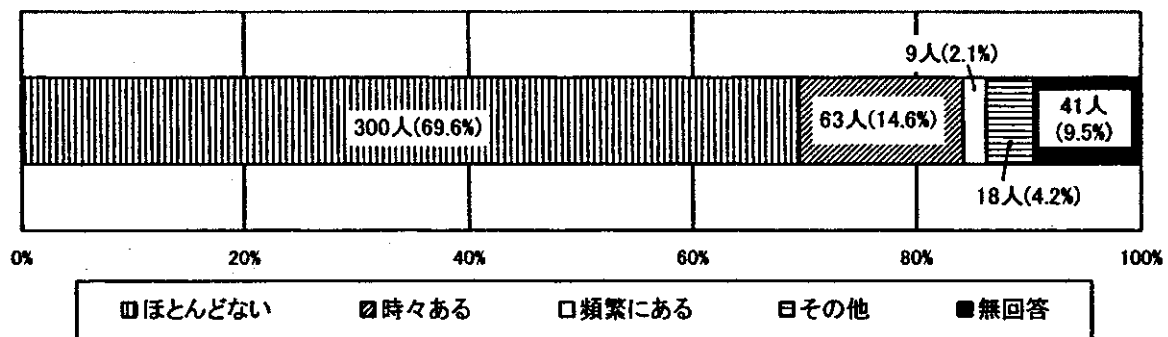
質問9 事業者からの重要事項の説明について (N=431)

○ 「十分な説明を受けた」が65%、「説明がなかった」が約4%となっている。



質問10 事業者の都合で、当初の介護計画どおりにサービスが提供されないことがあるか (N=431)

○ 「ほとんどない」が約70%、「時々ある」・「頻繁にある」が合わせて16.7%となっている。

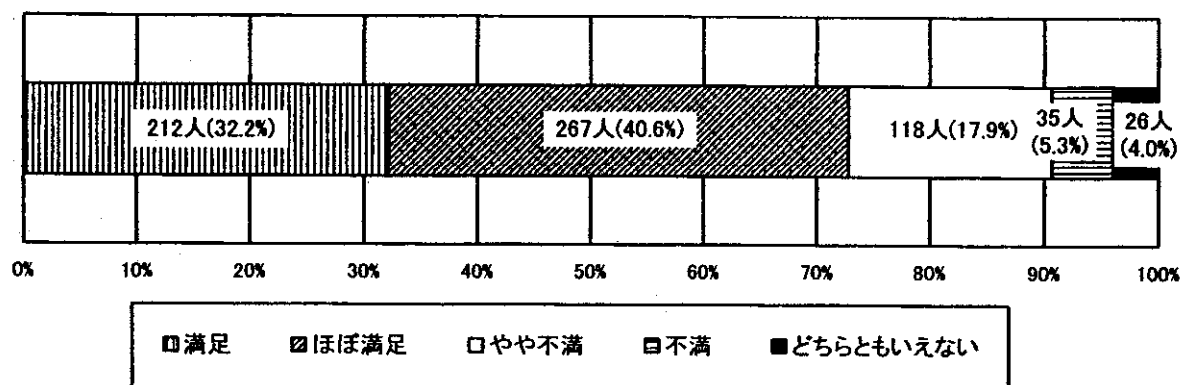


質問11 現在受けているサービスの量(時間や回数)に関する満足度

○ サービス種類ごとに「満足」・「ほぼ満足」・「やや不満」・「不満」・「どちらともいえない」かどうか尋ねたところ、累計658人の方から回答があった。

- 利用者のサービスの量(時間や回数)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73%、「やや不満」又は「不満」と回答した方が約23%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(日常生活支援中心)で最も高く(90%)、次いで居宅介護(身体介護中心)(約78%)、居宅介護(家事援助中心)(約77%)の順となっており、居宅介護全体では約76%であるのに対し、デイサービス・短期入所では約65%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38%、次いでデイサービスが約24%となっている。

(1) 全 体 (N=658)



(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	合計	比率
満 足	56人	53人	4人	61人	23人	15人	212人	72.8%
	40.6%	42.1%	40.0%	30.0%	24.7%	17.0%		
ほ ぼ 満 足	52	44	5	86	45	35	267	
	37.7%	34.9%	50.0%	42.4%	48.4%	39.8%		
小 計	361人(75.7%)				118人(65.2%)			
や や 不 満	24	23	1	32	16	22	118	23.3%
	17.4%	18.3%	10.0%	15.8%	17.2%	25.0%		
不 満	3	2	0	13	6	11	35	
	2.2%	1.6%	0%	6.4%	6.5%	12.5%		
小 計	98人(20.5%)				55人(30.4%)			
ど ち ら と も い え ない	3	4	0	11	3	5	26	4.0%
	2.2%	3.2%	0%	5.4%	3.2%	5.7%		
合 計	138	126	10	203	93	88	658	100%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(無 回 答)	(3)	(0)	(0)	(4)	(3)	(0)	(10)	

(注)各項目下段の比率は、サービス種類別の「満足」等の比率