

横浜市障害者移動支援事業アンケート調査報告書

横浜市健康福祉局障害福祉課

■目次

1.アンケート調査実施概要	1
2.アンケートの分析結果	2

単純集計

- 1) 利用者の年齢・障害種別（事業者回答）
- 2) 従業員の所持資格内訳・賃金加算の有無（事業者回答）
- 3) 利用申込期日及び1日の利用上限時間の有無（事業者回答）
- 4) 事業者との契約状況及び利用状況（支給決定者回答）
- 5) 利用依頼内容（事業者回答・複数回答あり）
- 6) 利用してよかったこと（支給決定者回答）
- 7) 利用依頼を断った理由（事業者回答・複数回答あり）
- 8) 依頼を断ったときの対応・横浜市に求める対策（事業者回答）
- 9) 改善・拡大の要望（支給決定者回答）
- 10) 外出範囲等の拡大と、通学・通所拡大時の対応（事業者回答）
- 11) ガイドボランティアについて

クロス集計

- 1) 障害別：改善してほしいもの
- 2) 障害別：外出範囲の拡大要望

3. 自由意見欄分析	9
------------	---

- 1) 記入率・内容集計
- 2) 支給決定者・自由意見（抜粋）
- 3) 事業者・自由意見（抜粋）

1. アンケート調査実施概要

■調査目的：横浜市の地域生活支援事業である移動支援事業は、障害者の外出をに係る人的支援策として位置付けられているが、利用範囲や対象者の見直し等、当事業に対する利用者ニーズが従前より強くあり、制度の見直しを検討している。

また、障害者ガイドボランティア事業と制度内容に重複部分があるなど、移動支援における人的施策全体の課題も多く、整理が必要となっていることから、今回のアンケート調査では、移動支援事業者の事業実施規模や従業者状況等の参考データの把握、利用者の利用実態等を把握し、移動支援施策再構築の制度設計の検討材料とすることを目的とする。

■調査対象：（１）移動支援事業支給決定者 約7000名のうち358名を無作為抽出※
（２）移動支援事業者 約350事業所
※平成23年10月支給決定者のうち視覚障害者を除く

■実施時期：平成23年12月～平成24年1月

■回収数：（１）移動支援事業支給決定者 185名
（２）移動支援事業者 169事業所

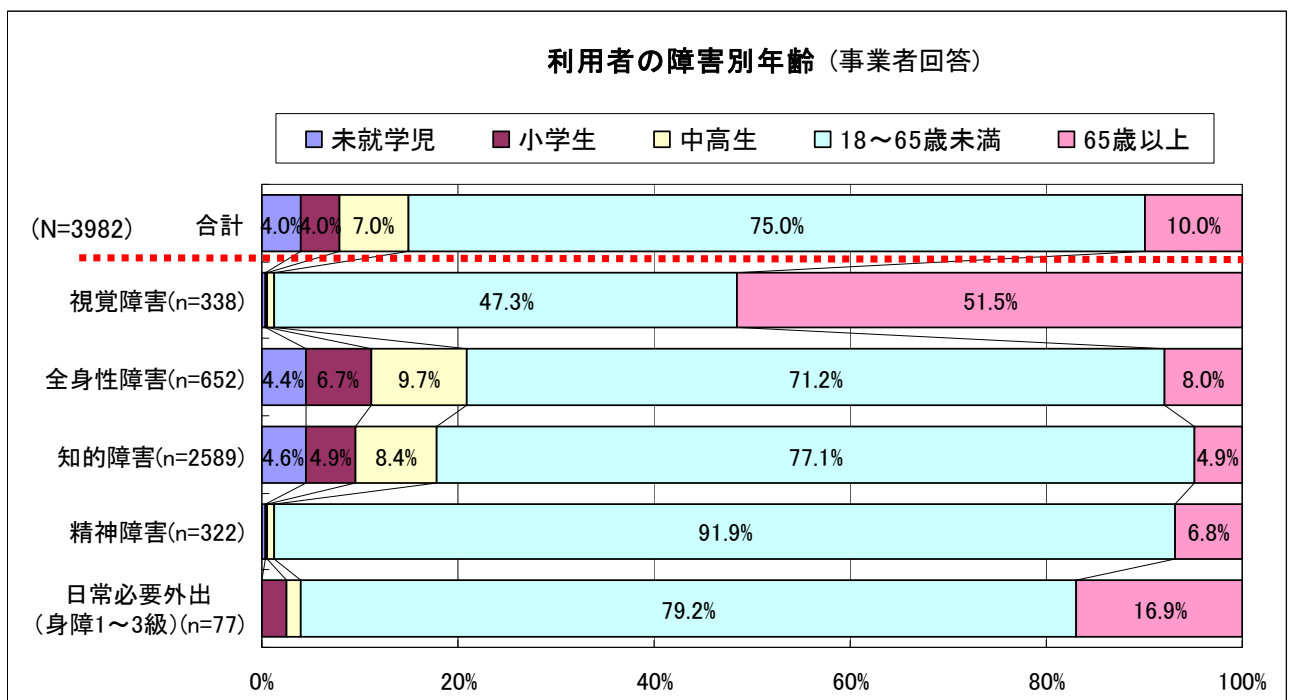
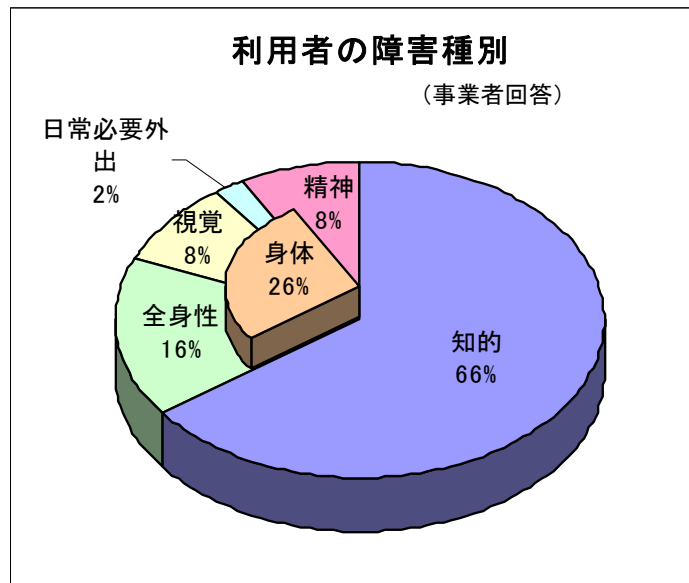
■回収率：（１）移動支援事業支給決定者 51.7%
（２）移動支援事業者 44.5%

2. アンケートの分析結果

単純集計

1) 利用者の年齢・障害種別（事業者回答）

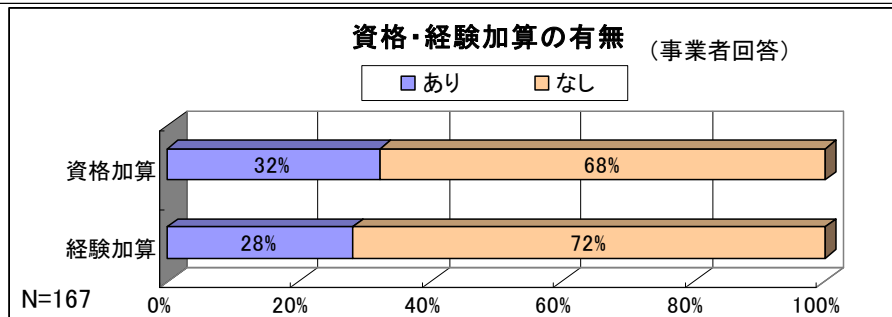
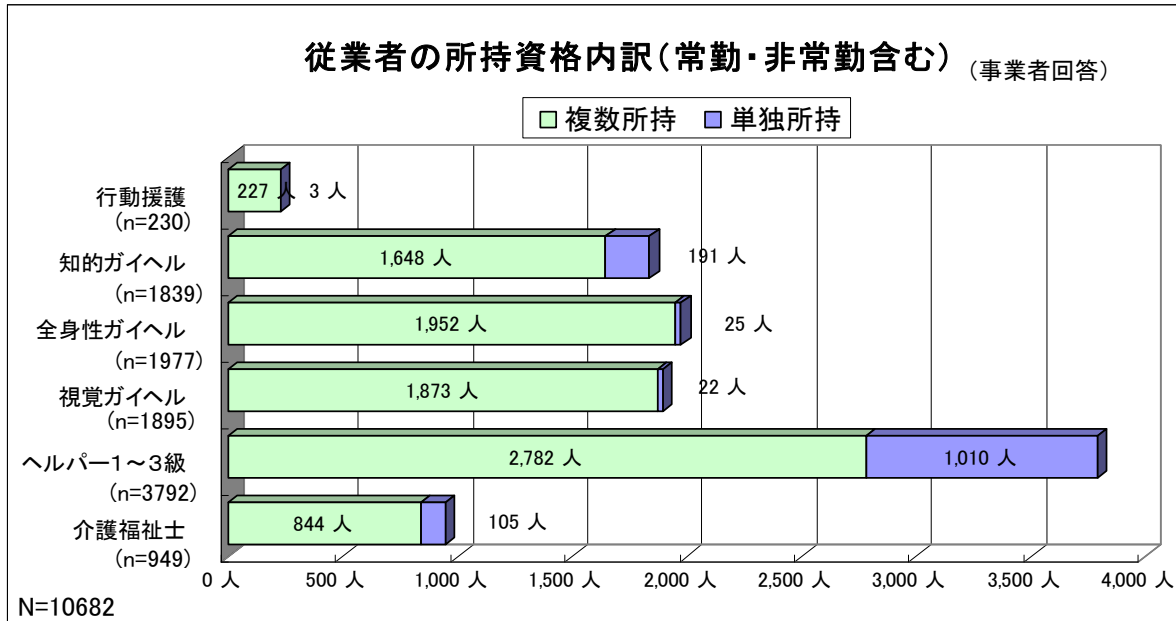
事業者回答による障害種別では、知的障害者が66%、身体障害者が26%、精神障害者が8%となっている。年齢別では18～64歳が75%、65歳以上が10%、中高生以下が15%程度であった。



2) 従業員の所持資格内訳・賃金加算の有無（事業者回答）

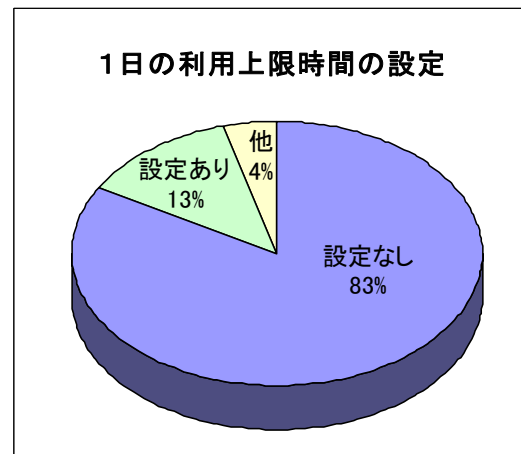
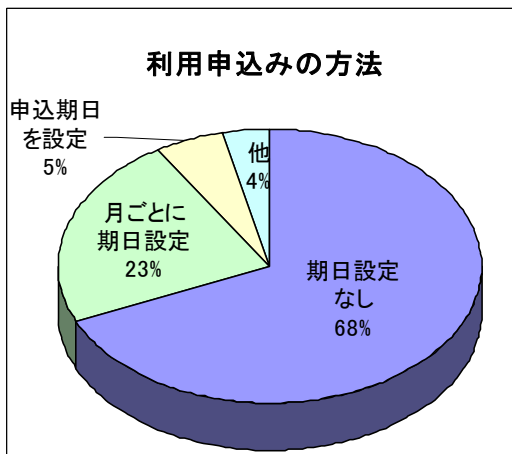
移動支援事業の従業員のうち、ホームヘルパー1～3級を所持している者が最も多く、次に知的・全身性・視覚のガイドヘルパー資格所持者がそれぞれ同程度となっている。

ガイドヘルパーの単独所持者は、延べ資格所持者のうち2%程度いることから、従業員の資格要件の見直しを行う際には、経過措置の設定や研修の位置づけ等の検討が必要となる。また、資格・経験による賃金加算を行っている事業者は30%前後となっている。



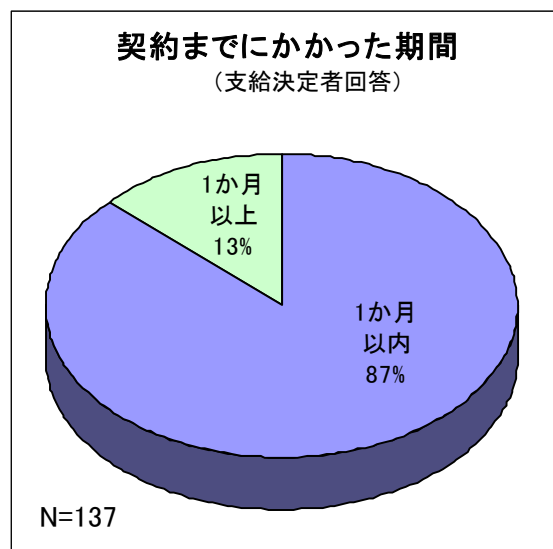
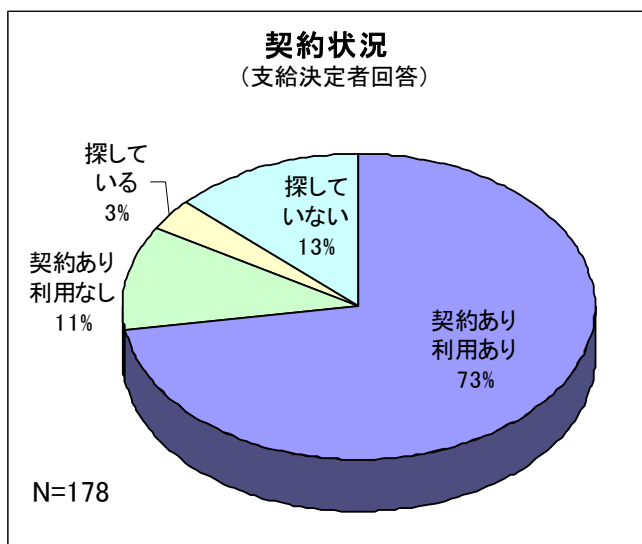
3) 利用申込期日及び1日の利用上限時間の有無（事業者回答）

利用申込期日を設定していない事業者が68%、1日の利用時間を設定していない事業者が83%と、特に申込みや利用時間に制限がないところが多かった。利用上限時間を設定している事業者の平均上限時間は7.4時間だった。



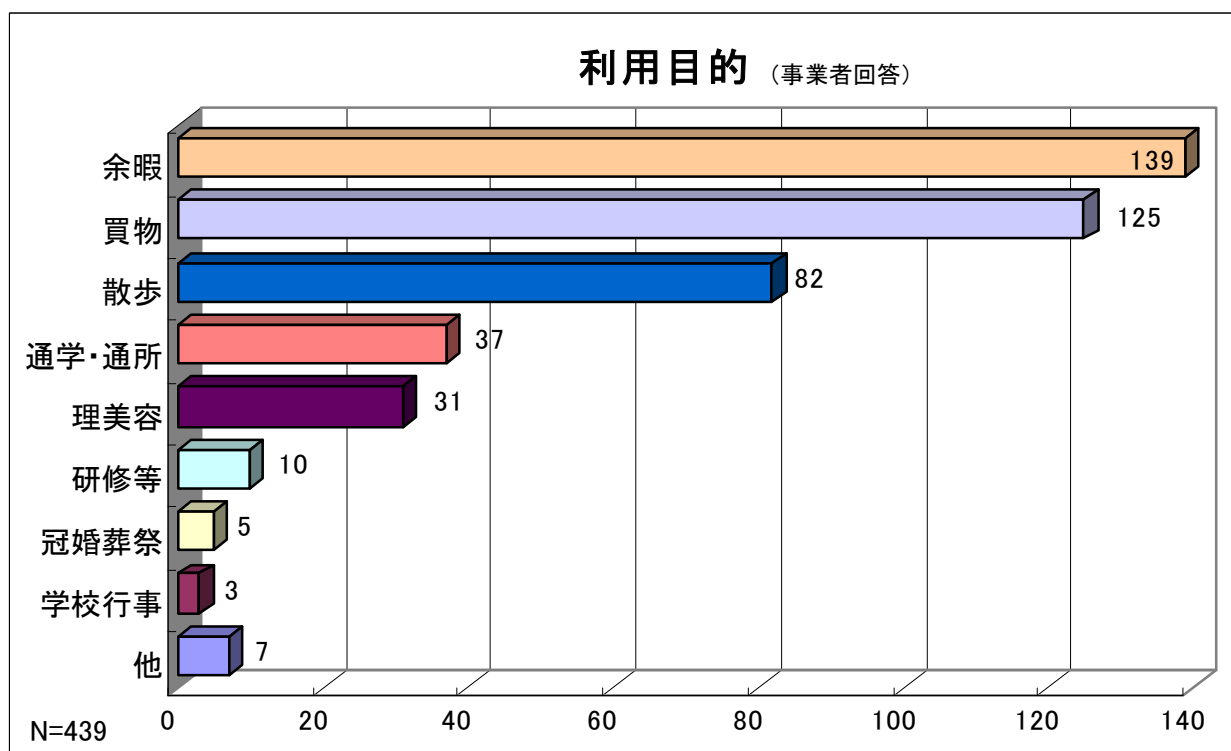
4) 事業者との契約状況及び利用状況（支給決定者回答）

移動支援事業の支給決定者のうち、現在、事業所と契約して利用している者は73%、契約して利用していない者は11%であり、そのうち1か月以内に契約ができた者の割合は、87%となっている。支給決定はされているが、事業者と契約に至っていない者は16%となっている。



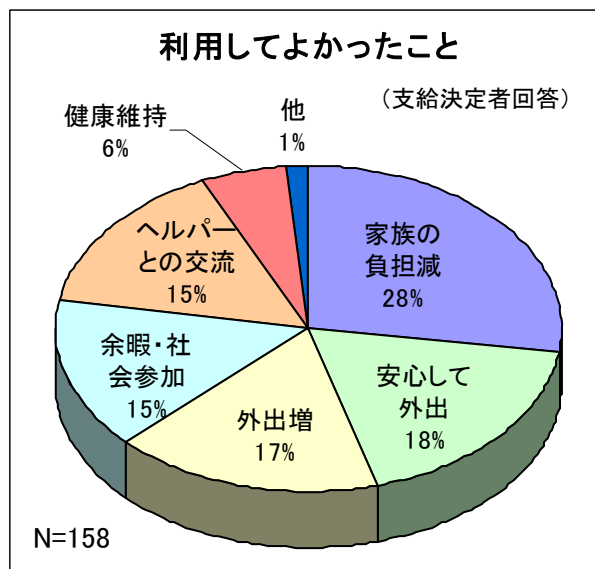
5) 利用依頼内容（事業者回答・複数回答あり）

余暇利用が最も多く、次に買物、散歩となっている。通学・通所は通年かつ長期の外出のため、一時利用しか認めていないが、約2割の事業者が主な利用依頼内容に挙げていることから、通学・通所に対するニーズが高いことがわかる。支給決定者の利用目的の回答も利用目的の割合はほぼ同じだったが、突発的通院利用をあげる者が5%程いた。



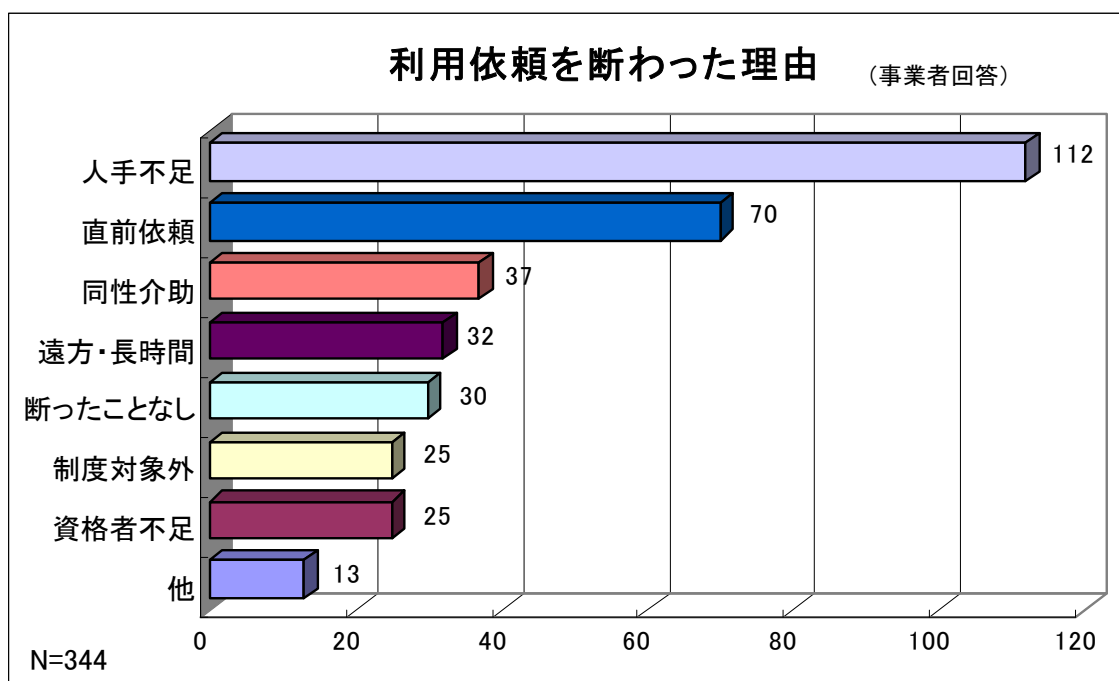
6) 利用してよかったこと（支給決定者回答）

移動支援事業の利用により、家族の負担が軽減されたという者が28%と、最も多い。次に「安心して外出できるようになった」「外出機会が増えた」「余暇・社会参加ができた」「ヘルパーと交流が持てた」などが同程度の割合となっており、移動支援事業の利用によって多岐に渡る効果があるものと推測される。



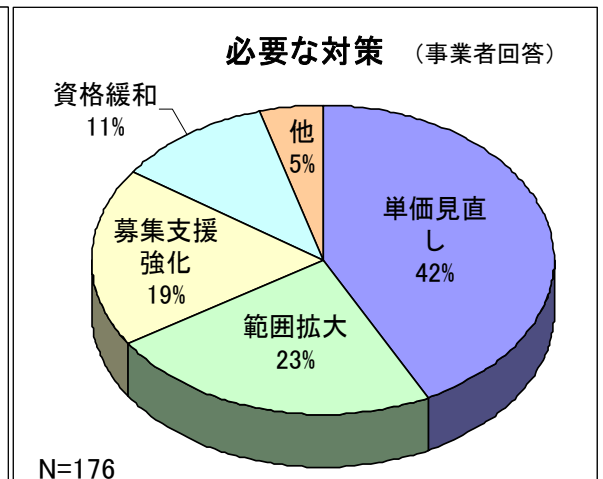
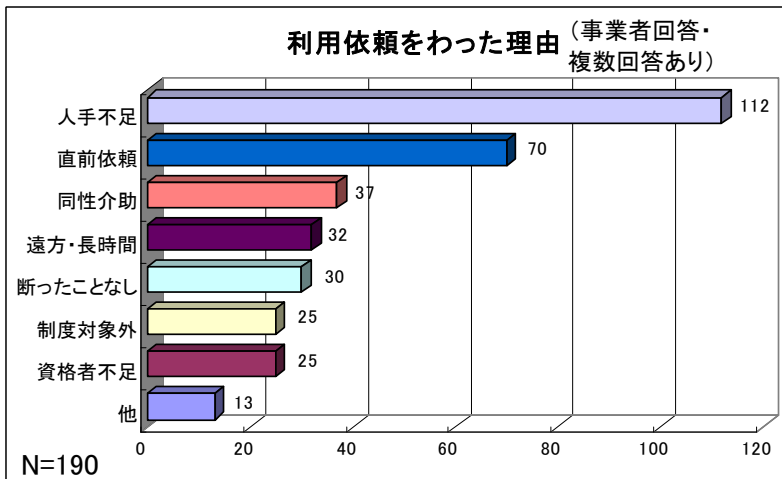
7) 利用依頼を断った理由（事業者回答・複数回答あり）

事業所が利用を断った理由のうち、人手不足や直前の依頼だったこと、同性ヘルパー不足によるもの等が多く、利用ニーズに対するヘルパー数の不足が読み取れる。支給決定者の回答でも、「利用依頼を断られた理由」については「人手不足」をあげた者が最も多かった。



8) 依頼を断ったときの対応・横浜市に求める対策（事業者回答）

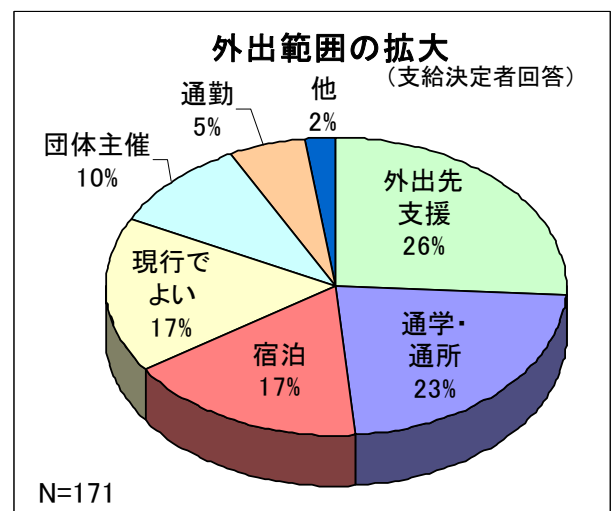
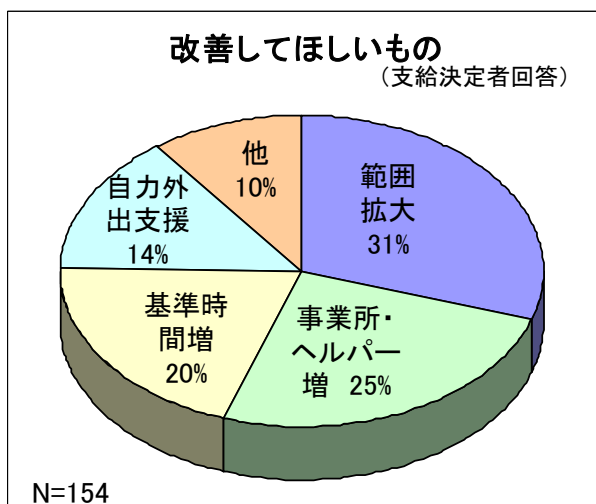
事業者が利用者の依頼を断ったときには、他事業所を紹介したり、今後対応できるようヘルパー募集を行うなどの体制強化策を取ったりしており、その他回答の多くは、別日程の提案や、対象外の外出に対する説明等だった。また、利用依頼に対応するために『横浜市に求める対策』については、「単価の見直し」が42%と最も多いが、次に利用範囲の拡大が23%を占めている。これは、現在対象となっていない外出範囲や目的（外出先支援や通学・通所等）に対する依頼が多くあることが推測される。



9) 改善・拡大の要望（支給決定者回答）

改善してほしいものとして、「利用範囲の拡大」が31%を占め、次に「事業所・ヘルパー数の増」が25%、「基準時間数の増」が20%となっている。利用範囲の拡大の内容としては、プールや温泉と一緒に入る等の「外出先の支援」が26%と最も多く、次に「通学・通所」が23%、「宿泊を伴う外出（宿泊先を含む）」が17%となっている。

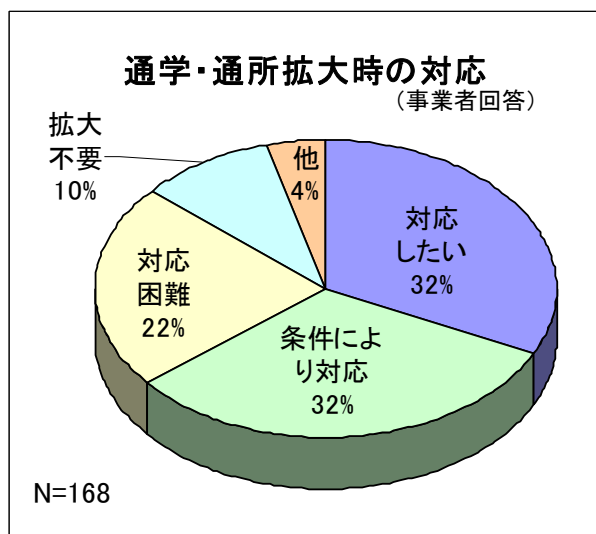
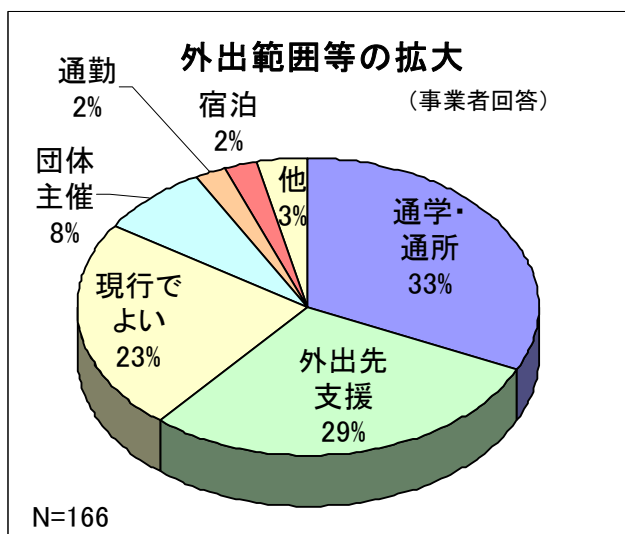
現在、サービス提供者に当事業以外の資格や用具の準備が必要な活動、危険を伴う活動等については対象外としているが、一定の基準を設けて「外出先の支援」や「宿泊を伴う外出（宿泊先を含む）」の拡大を行うことがニーズへの対応につながると推測される。また、通学・通所についてのニーズも高いことが伺える。



10) 外出範囲等の拡大と、通学・通所拡大時の対応（事業者回答）

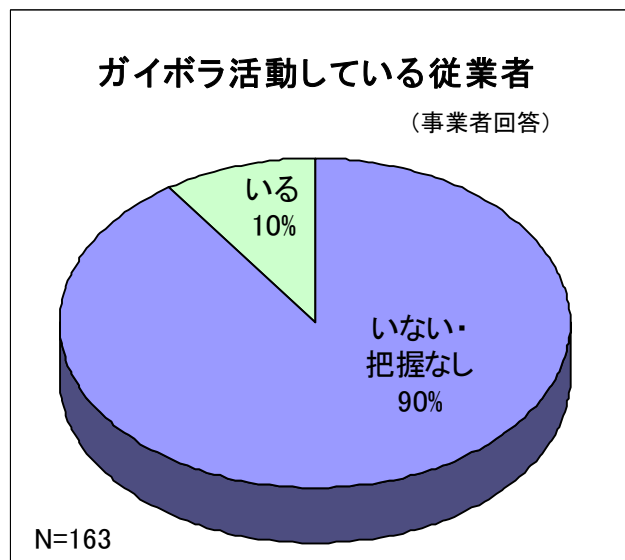
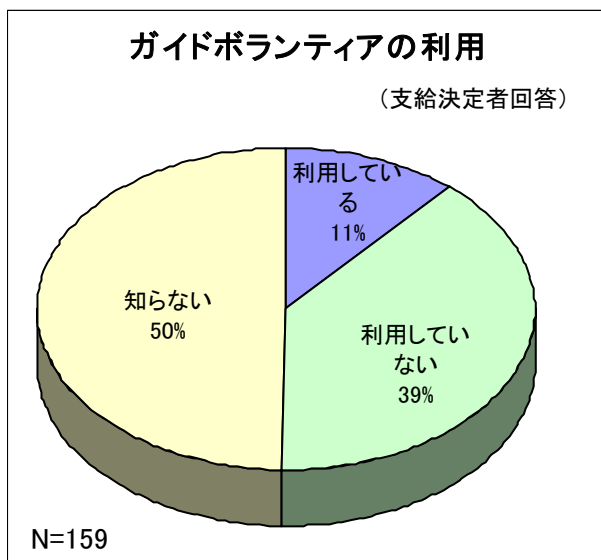
外出範囲等の拡大要望として、「通学・通所」をあげた事業者が33%と最も多く、次に、プールや温泉と一緒に入る等の「外出先の支援」が29%となっている。9)の支給決定者の回答と比較すると、大きく異なるのが「宿泊を伴う外出（宿泊先を含む）」で2%と少なく、宿泊は事業の対象外と考える事業者の意見と、利用者ニーズとの差が伺える。

また、利用範囲が通学・通所にも拡大された場合の事業者の対応については、「対応したい」が32%となっており、「条件により対応」32%を合わせると6割を超え、拡大した場合の事業者の対応が一定程度見込まれることが分かる。ただし、「条件により対応」「対応困難」と回答した事業者の、条件・困難理由の多くには「人員の確保」があげられており、通学・通所の対応のためには人材確保が重要課題であることがわかる。



11) ガイドボランティアについて

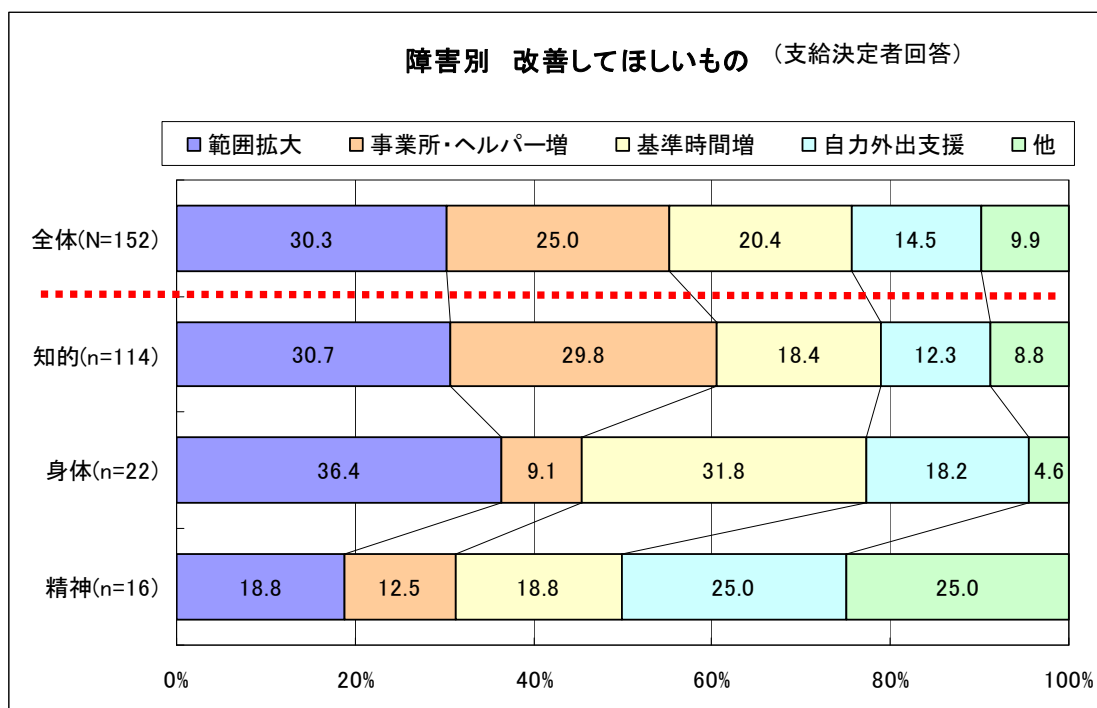
移動支援事業とガイドボランティア事業の利用対象者は同じであるにもかかわらず、ガイドボランティア事業を知っている移動支援事業支給決定者は半分しからおらず、利用も11%にとどまっている。また、ガイドボランティア活動をしている従業者がいる事業者は10%となっている。



クロス集計

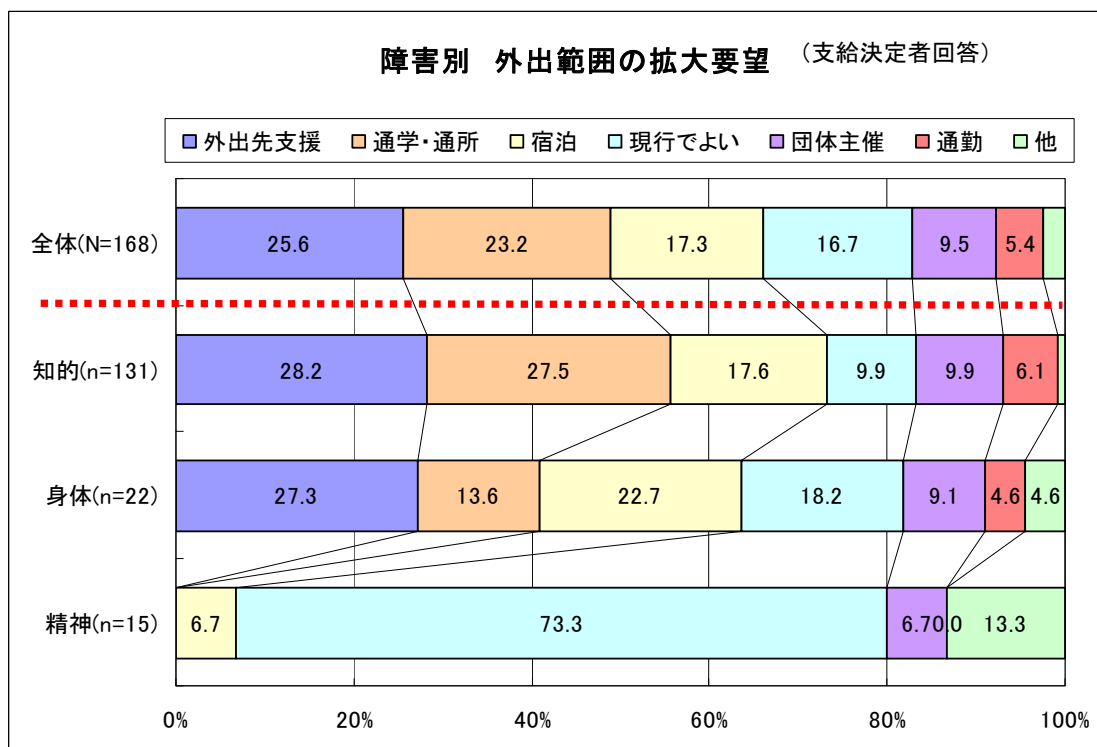
1) 障害別：改善してほしいもの

身体障害者・精神障害者と比較して、知的障害者が「事業者・ヘルパー数の増」を望んでいる者が多いのがわかる。利用範囲の拡大も大きな課題だが、支給決定者全体に占める知的障害者の割合からも、知的障害者に対応できる事業者・ヘルパーの増が望まれている。また、精神障害者においては「自力外出の支援」を望む声が一番多かった。



2) 障害別：外出範囲の拡大要望

「通学・通所」への拡大要望は特に知的障害者の割合が高い。



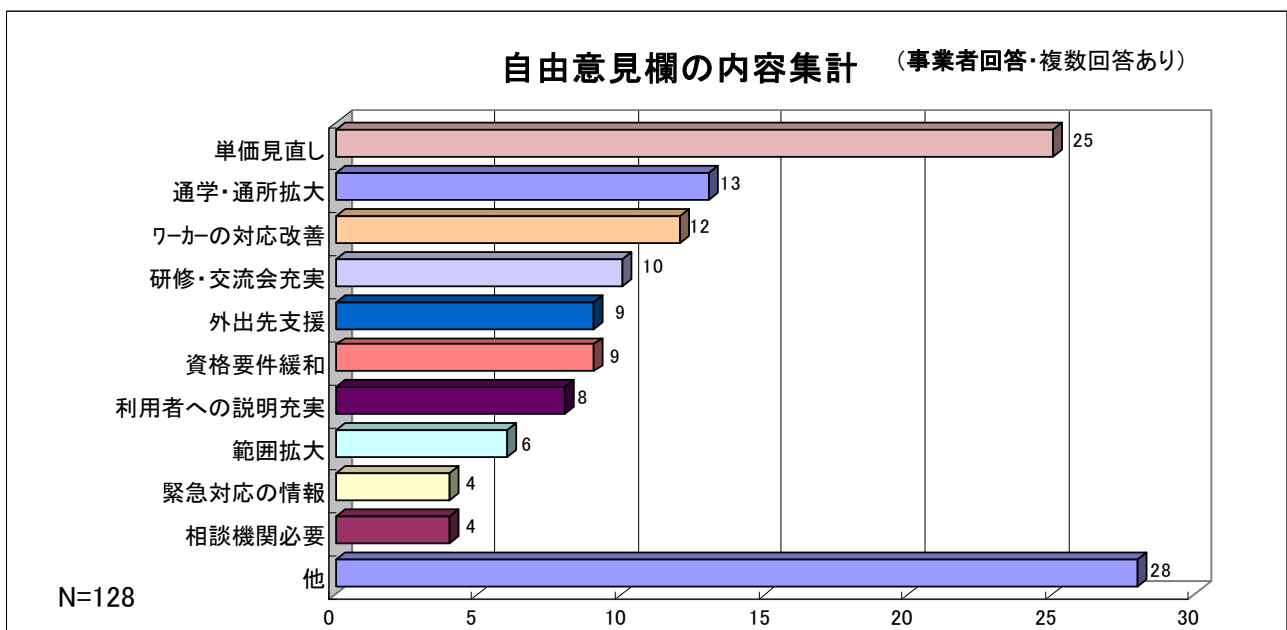
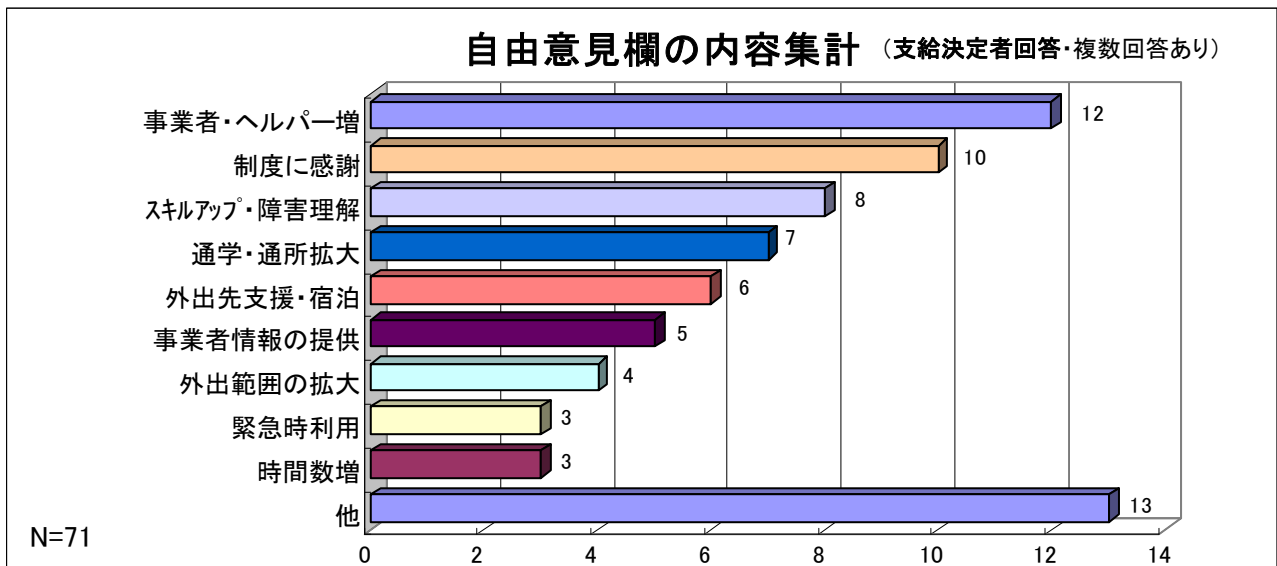
3. 自由意見欄の分析

1) 記入率・内容集計

自由意見欄記入率は、支給決定者が回答全体の33%、事業者が回答全体の46%であり、事業に対する関心の高さが伺える。

支給決定者の自由意見の内容では、事業者やヘルパー数の増を要望するものが最も多く、次に制度に対する感謝、ヘルパーのスキルアップや障害理解の充実、通学・通所への範囲拡大を要望する意見が多くあった。

事業者の自由意見の内容では、ヘルパー確保や安定運営のための単価見直しを求める声が多く、次に通学・通所への範囲拡大、区ケースワーカーごとに判断の違いがあるなど対応の改善を求める意見が多くあった。



2) 支給決定者・自由意見（抜粋）

分 類	自由意見
1.事業者・ヘルパー増	<ul style="list-style-type: none"> ・若いヘルパーや学生ヘルパーが登録してくれるような制度にしてほしいです。 ・ガイドさんの数も質も不足しているように思います。 ・常にヘルパーの数が足りないとのことで、依頼しても手配していただけないので、今では諦めています。 ・どこでも男性ヘルパーさんが少ない為、休日に利用したいと思っても出来ない。
2.制度に感謝	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーさんの対応がとても親切で温かです。 ・特に夏休みは外出できないと精神的におかしくなってしまうので、利用できて大変助かっています。 ・現在ヘルパーさんとの外出だけが楽しみで、よく分かってくださり安心してお願いしています。
3. ヘルパーのスキルアップ、障害理解を	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所、または個人の資質によりガイドヘルパーの実力、意欲に大きな差がある。研修強化を。 ・もう少し知的障害そのものや障害者に対する知識のある人がいるといいです。 ・病気であるALSについての理解をしてほしい。 ・研修に自閉症児・者に対してのものを増やしてほしい。
4.通学・通所へ拡大を	<ul style="list-style-type: none"> ・ぜひ通所を含めてほしい。親が高齢になって来たため。 ・通学も範囲に含めて欲しいと切に願っております。 ・「通学」「通所」「通勤」は含まれていませんが、親が介助をしている場合、親の病気・突発的な事情でできない場合があるので、拡大して頂きたいと思います。

分 類	自由意見
5.外出先・宿泊支援	<ul style="list-style-type: none"> ・「行くために同行はするが、その先（プール・風呂）は何も出来ません」では、実質利用制限されている。（家族の負担は軽減されていない） ・宿泊を伴う外出は実現していただきたいです。
6.事業者情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・今、事業所を探しているところですが、どこがどんな感じか少しでも分かっていたら探しやすい。 ・子どもの状況に応じた、おすすめのような事業所の紹介（アドバイス）をして頂けると本当にありがたいと思う。
7.外出範囲の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・外出目的の範囲が狭く、制限が多いので困る。 ・もう少し利用できる範囲や利用のあり方の実態を踏まえ、利用しやすくして頂けるとうれしいです。
8.緊急時利用	<ul style="list-style-type: none"> ・急な時の利用を特にしたいので頼めると助かる。 ・急な体調悪化の時に身障者の移動支援事業が可能になってほしい。
9.時間数増	<ul style="list-style-type: none"> ・時間数を増やしてもらいたいです。48時間以上。
10.その他	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所は、二人対応なら負担が（二人分の交通費）増えるので、1人対応でお願いしていただきと言われ、結局は利用したくても出来ていない状態です。 ・事故があった場合のフォローは事業所なのか行政なのか、何らかのカタチで広報して頂けるとありがたいです。

3) 事業者・自由意見（抜粋）

分 類	自由意見
1.報酬単価の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・ お願いしたいのは報酬単価の見直しです。弊社でも、報酬単価の関係で在宅より時給を低く設定せざるをえません。 ・ 通所、通学の移動支援については、現地までに時間がかかり、更に戻ってくるのに時間がかかる事を考えると、現在の報酬単価は低すぎると思われる。 ・ 移動支援単体の事業で見ると、事業所の経営努力では安定的な事業運営を行う収支状況にはならないため、報酬単価を含め事業運営を安定化する経済的な助成が必要ではないかと考える。
2.通学・通所へ拡大を	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通所・通学の支援は、ニーズが非常に高いため応えるべき。 ・ 通学、通所に使えるようになれば親御さんの就労が進む。 ・ 通学・通所・通勤についても、家庭の事情を考慮して、利用を週何回や月何回などの制限を設けた形で許可するなど、利用範囲の拡大を考えていただきたいと存じます。
3. 区ケースワーカーの対応改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ CWの制度理解（支給決定方法等）をしっかりとしてほしい。 ・ 区の担当CWにより解釈が違い現場での混乱を招いている。 ・ 区CWは一人ひとりを把握できていないように感じる。
4.研修・交流会の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に障害別（自閉症、アスペルガー、ダウン症、脳性麻痺、中途障害、高次脳機能、精神）研修をお願いしたい。 ・ 事例検討会、今後の移動支援を含めた地域生活支援事業の施策の動向の勉強会など、事業所間の横のつながりを作る為の研修実施を ・ ガイドヘルパーの現任研修をおこなってほしい

分 類	自由意見
5. 外出先支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドで身体を使って利用者に動作を促したりする余暇支援などを、移動支援の中に正式に認めて頂きたい。 ・水泳時の対応についての講習を受けたヘルパーに限り、プールの支援を許可するといった措置が取れないか。 ・プールが好きな利用者はとても多いので、一緒にプールに入る援助もとても必要だと思う。
6. 資格要件の緩和	<ul style="list-style-type: none"> ・全身性障害は介護福祉士の資格があれば対応可能に。 ・ヘルパー2級は持っているが、全身性の講習は受けていないという方が多く、ガイドヘルパーの人数が確保しにくい。 ・介護福祉士であれば車イス及びリフターの操作は習得済の場合も多いと思いますので、全身性障害ガイドヘルパー講習の受講は任意でいいのではないか。
7. 説明資料作成を	<ul style="list-style-type: none"> ・移動支援において可能な範囲をイラストなどで紹介している資料があれば有難いです。 ・利用者ご本人・その家族、作業所・グループホーム職員等に理解して貰う為の、移動支援の制度を簡単に説明したポスター・リーフレットの作成
8. 範囲の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・外出先の活動の支援の範囲の拡大など時間数の中で利用者がある程度の自由を持って利用できる制度が望ましい。 ・主催者団体へのイベントのガイド利用ができるようになることを望みます。
9. 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・外出中の災害で帰宅困難時、共通ルールを作ってほしい。
10. 相談機関設置	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者間の調整、利用者様と事業所の調整をするための専門的な立場の人がほしい。

分 類	自由意見
11.その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 男性ヘルパー不足で募集してもなかなか集まらない。 ・ 家族のレスパイト的に受けている利用者さんのサービスで、悪天候などで外出困難な場合における自宅での対応を可能にしてほしい。 ・ 先駆的な実践を行っている事業所のノウハウを共有するなど、事業所の質を高める運営マニュアルの作成 ・ 事業所が抱えているケースは、区CWはもちろん、相談支援や他関係機関との交流も必要不可欠と感じています。