

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				
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%	/	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。

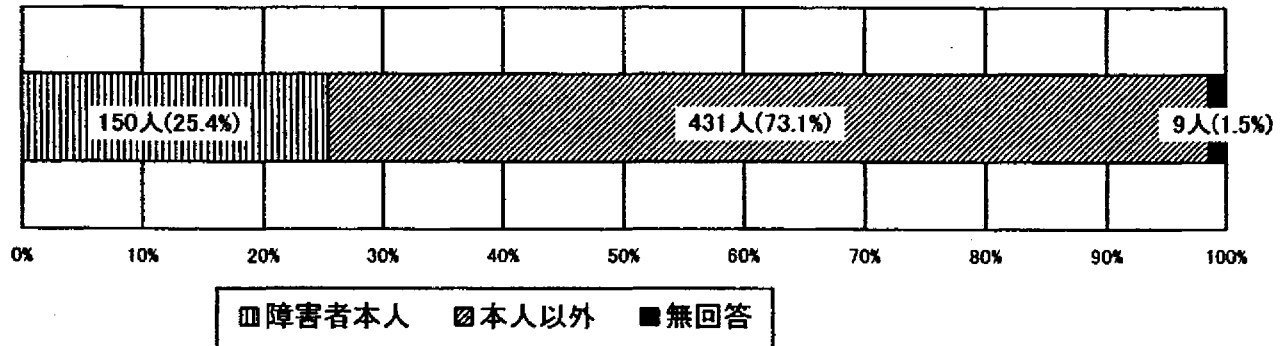
(2) 構成比は、下記(3)の場合を除き、無回答者を含めた全回答者に対する比を表した。

(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

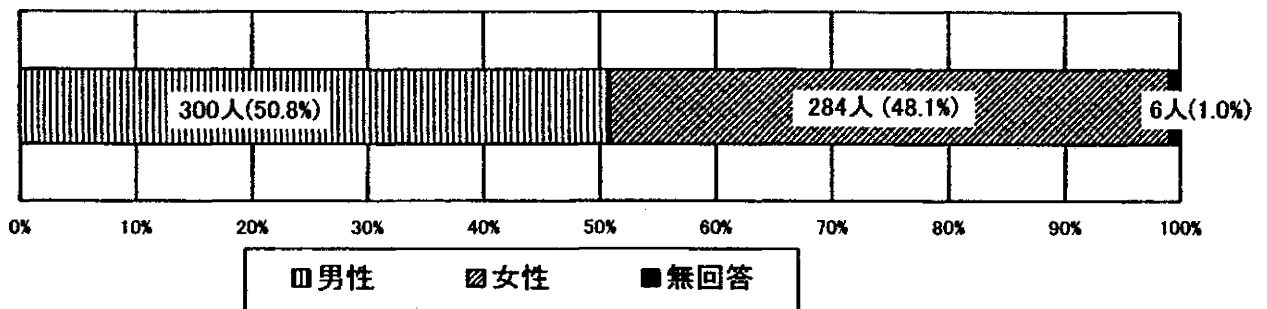
共通事項

質問1 回答者 (N=590)

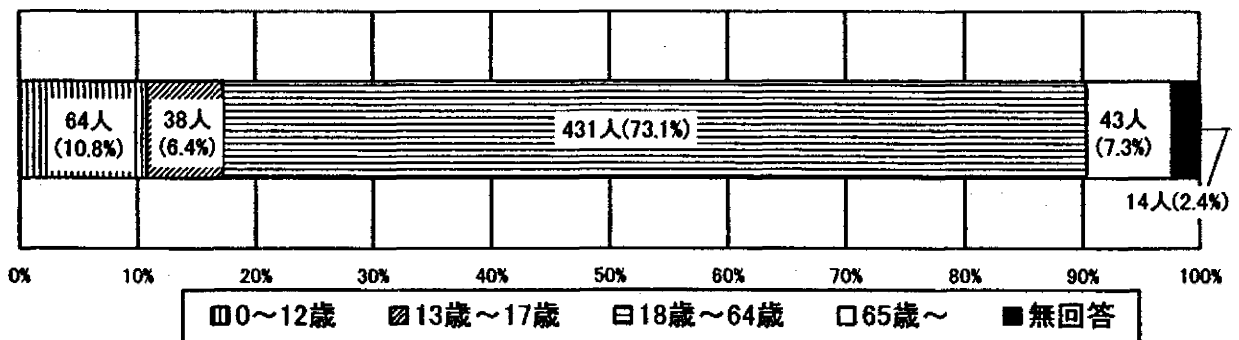


質問2 性別・年齢・居住区 (N=590)

(1) 性別



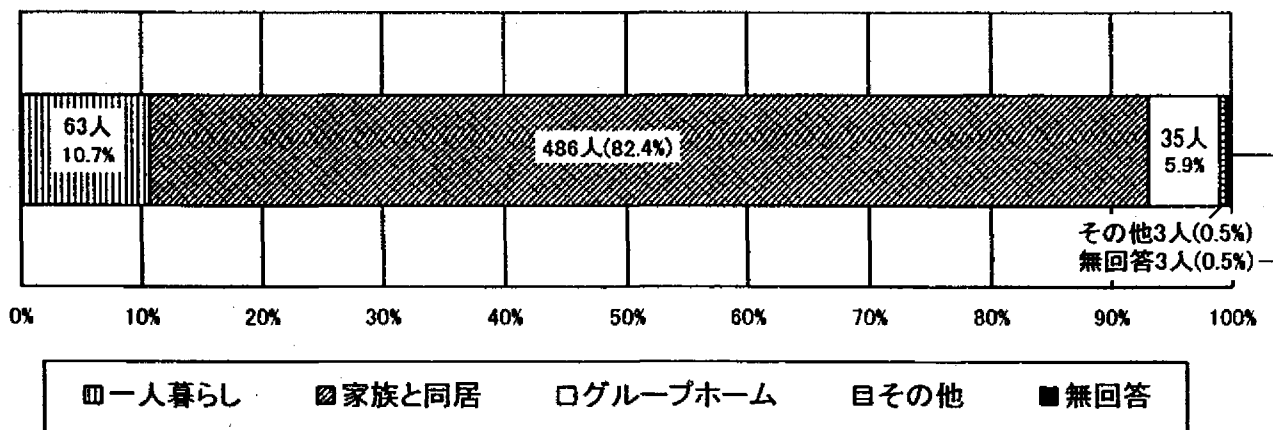
(2) 年齢



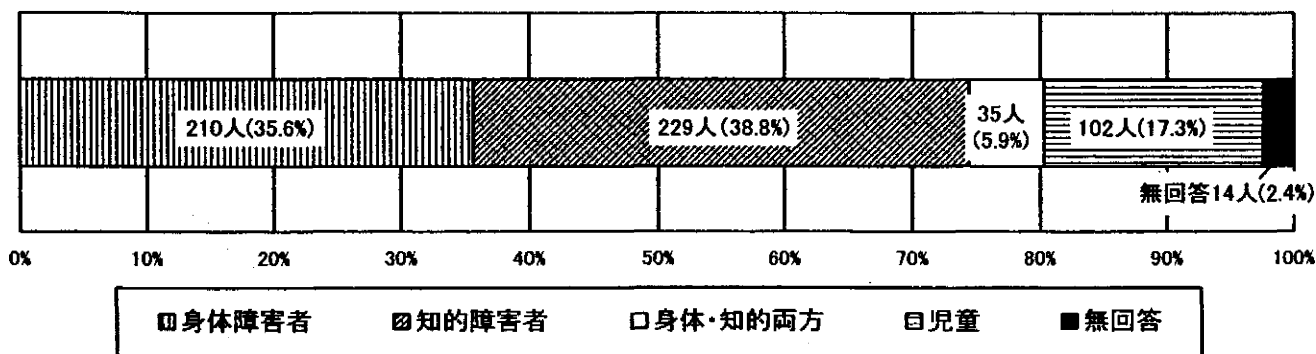
(3) 居住区

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)

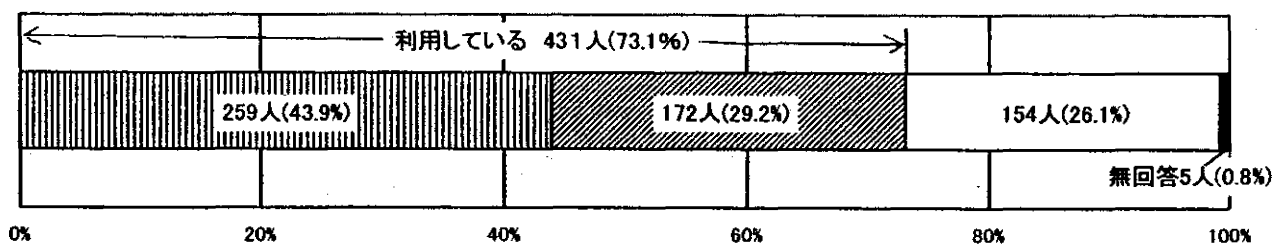


質問4 受給者証の種類 (N=590)



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)

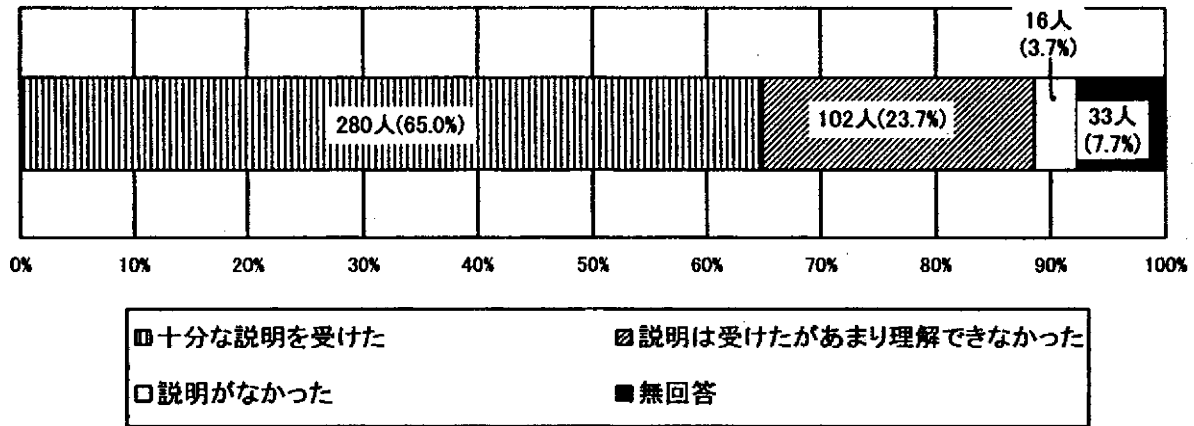
- 支援費利用者 431 人のうち、事業者の選択方法を回答した方は 379 人。
- 「今まで利用していた事業者(施設)を引き続き選んだ」(55.9%) が最も多く、次いで「家族や知人にすすめられた」(21.6%)、「支援費制度事業者一覧表を見て選んだ」(20.3%)の順となっている。

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%

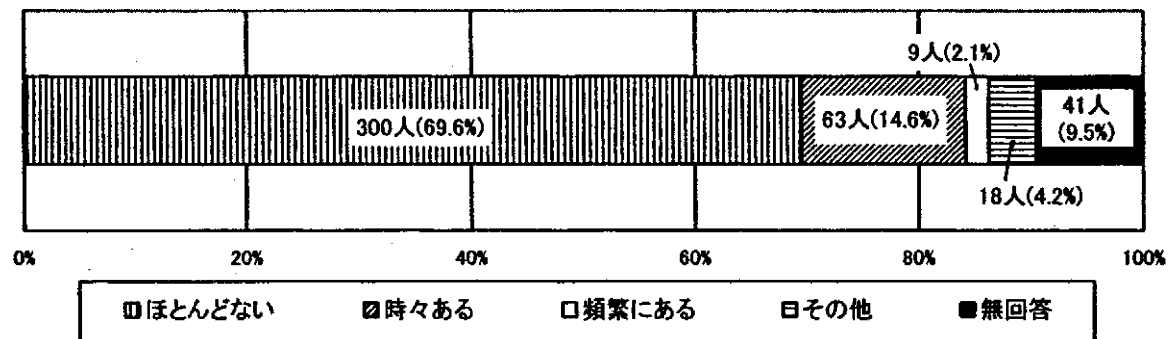
質問9 事業者からの重要事項の説明について (N=431)

○ 「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。

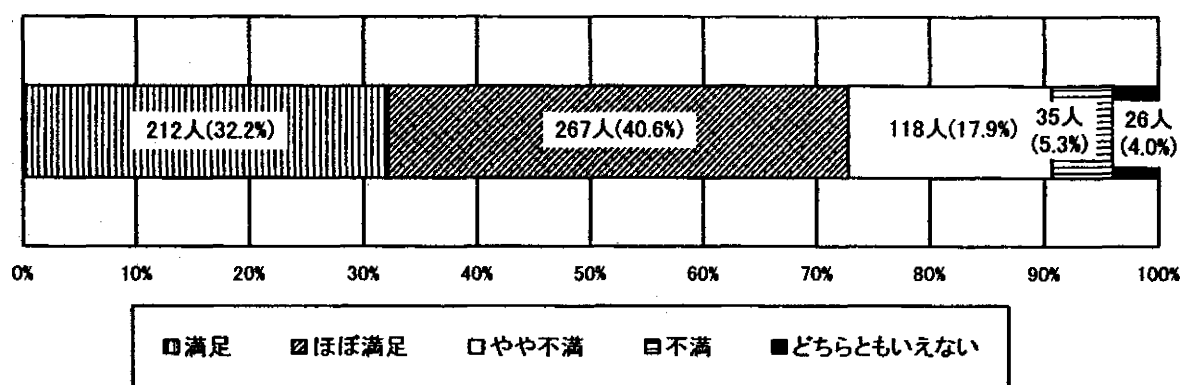


質問11 現在受けているサービスの量(時間や回数)に関する満足度

○ 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

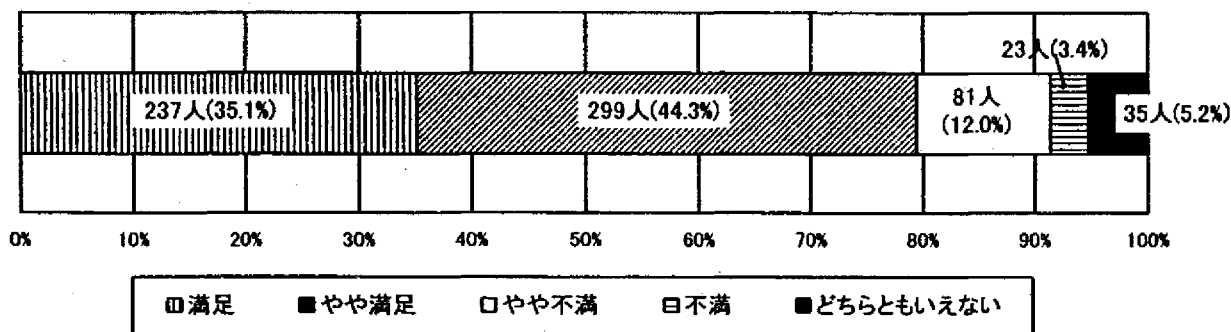
(3) 受給者証別・サービス種類別

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
身 体 障 害 者	満 足	46人	45人	4人	28人	16人	1人	140人	79.6%
	ほぼ満足	35	35	5	28	22	8	133	
	やや不満	14	15	1	7	8	5	50	17.5%
	不 満	2	1	0	3	1	3	10	
	その他	2	2	0	4	1	1	10	3.0%
	合 計	99	98	10	70	48	18	343	100%
	(無回答)	(2)	(0)	(0)	(0)	(3)	(0)	(5)	
知 的 障 害 者	満 足	4	4		22	4	11	45	64.5%
	ほぼ満足	4	4		31	4	12	55	
	やや不満	2	7		16	2	10	37	30.3%
	不 満	0	0		6	2	2	10	
	その他	1	0		4	1	2	8	5.2%
	合 計	11	15		79	13	37	155	100%
	(無回答)	(1)	(0)		(3)	(0)	(0)	(4)	
児 童	満 足	2	1		7	1	2	13	58.6%
	ほぼ満足	5	2		15	7	9	38	
	やや不満	5	0		7	3	5	20	36.8%
	不 満	1	0		3	3	5	12	
	その他	0	0		2	0	2	4	4.6%
	合 計	13	3		34	14	23	87	100%
	(無回答)	(0)	(0)		(0)	(0)	(0)	(0)	
身 体 ・ 知 的 両 方	満 足	4	2	0	4	2	1	13	71.7%
	ほぼ満足	5	0	0	9	10	6	30	
	やや不満	3	1	0	2	3	2	11	23.3%
	不 満	0	1	0	1	0	1	3	
	その他	0	1	0	1	1	0	3	5.0%
	合 計	12	5	0	17	16	10	60	100%
	(無回答)	(0)	(0)	(0)	(1)	(0)	(0)	(1)	
受 給 者 証 不 明 者	満 足	0	1		0	0	0	1	92.3%
	ほぼ満足	3	3		3	2	0	11	
	やや不満	0	0		0	0	0	0	0%
	不 満	0	0		0	0	0	0	
	その他	0	1		0	0	0	1	7.7%
	合 計	3	5		3	2	0	13	100%
	(無回答)	(0)	(0)		(0)	(0)	(0)	(0)	

質問 12 現在受けているサービスの質(内容)に関する満足度

- 累計 675 人の方から回答があった。
- 利用者のサービスの質(内容)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 79%、「やや不満」又は「不満」と回答した方が約 15%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(身体介護中心)で最も高く(約 89%)、次いで居宅介護(家事援助中心)(約 85%)、居宅介護(日常生活支援中心)(80%)の順となっており、居宅介護全体では約 82%であるのに対し、デイサービス・短期入所では約 72%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 28%、次いでデイサービスが約 20%となっている。

(1) 全 体 (N=675)



(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	グループ ホーム	合計	比率
	満 足	55人 40.4%	55人 44.4%	4人 40.0%	63人 32.0%	25人 27.5%	17人 20.0%		
ほぼ満足	66 48.5%	50 40.3%	4 40.0%	88 44.7%	46 50.5%	39 45.9%	6 18.7%	299	
小 計	385人(82.4%)				127人(72.2%)		75.0%		
やや不満	10 7.4%	13 10.5%	1 8.7%	29 14.7%	13 14.3%	13 15.3%	2 6.3%	81	15.4%
不 満	3 2.2%	1 0.8%	0 0%	9 4.6%	5 5.5%	5 5.9%	0 0%	23	
小 計	66人(14.1%)				36人(20.5%)		6.3%		
どちらともいえない	2 1.5%	5 4.0%	1 10.3%	8 4.1%	2 2.2%	11 12.9%	6 18.8%	35	5.2%
合 計	136 100%	124 100%	10 100%	197 100%	91 100%	85 100%	32 100%	675	100%
(無回答)	(5)	(2)	(0)	(10)	(5)	(3)	(2)	(27)	

(注)各項目下段の比率は、サービス種類別の「満足」等の比率

(3) 受給者証別・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	グループ ホーム	合計	比率	
身体 障害者	満 足	45人	44人	4人	22人	17人	5人		137人	84.0%	
	ほぼ満足	44	40	4	31	21	7		147		
	やや不満	8	9	1	10	6	2		36	13.6%	
	不 満	2	1	0	3	2	2		10		
	わからない	0	4	1	1	0	2		8	2.4%	
	合 計	99	98	10	67	46	18		338	100%	
	(無回答)	(2)	(0)	(0)	(3)	(5)	(0)		(10)		
知的 障害者	満 足	5	6		24	4	11	18	68	72.7%	
	ほぼ満足	4	6		34	4	11	6	65		
	やや不満	1	3		12	2	8	2	28	19.1%	
	不 満	0	0		4	2	1	0	7		
	わからない	1	0		3	1	4	6	15	8.2%	
	合 計	11	15		77	13	35	32	183	100%	
	(無回答)	(1)	(0)		(5)	(0)	(2)	(2)	(10)		
児 童	満 足	2	1		10	1	1		15	72.9%	
	ほぼ満足	7	2		14	9	15		47		
	やや不満	1	0		6	3	2		12	21.2%	
	不 満	1	0		2	1	2		6		
	わからない	1	0		1	0	3		5	5.9%	
	合 計	12	3		33	14	23		85	100%	
	(無回答)	(1)	(0)		(1)	(0)	(0)		(2)		
身体・ 知的 両方	満 足	3	2		5	3	0	0	13	78.9%	
	ほぼ満足	8	0		8	10	6	0	32		
	やや不満	0	1		1	2	1	0	5	8.8%	
	不 満	0	0		0	0	0	0	0		
	わからない	0	1		3	1	2	0	7	12.3%	
	合 計	11	4		17	16	9	0	57	100%	
	(無回答)	(1)	(1)		(1)	(0)	(1)	(0)	(4)		
受給者証 不明者	満 足	0	2		2	0	0		4	100%	
	ほぼ満足	3	2		1	2	0		8		
	やや不満	0	0		0	0	0		0	0	0%
	不 満	0	0		0	0	0		0	0	
	わからない	0	0		0	0	0		0	0	0%
	合 計	3	4		3	2	0		12	100%	
	(無回答)	(0)	(1)		(0)	(0)	(0)		(1)		

質問 13 サービスの量や質に「満足」、「ほぼ満足」の理由(複数回答)(N=348)

- サービスの量や質に「満足」又は「ほぼ満足」している理由を回答しているのは、348人である。
- サービスの量や質に「満足」又は「ほぼ満足」の理由のうち、最も多いのは

「希望の時間にサービスを受けているから」であり、次いで「希望した事業者のサービスを受けているから」、「ヘルパーなど介護をしてくれる人の接遇態度がよいから」を挙げている。

区 分	人 数	比 率
希望の時間にサービスを受けているから	186	53.4%
希望した事業者のサービスを受けているから	163	46.8%
ヘルパーなど介護をしてくれる人の接遇態度がよいから	148	42.5%
希望回数どおりのサービスを受けているから	144	41.4%
受けているサービスの量の割には利用者負担額が安いから	58	16.7%
今までよりも多くのサービスを受けられるようになったから	52	14.9%
ヘルパーなど介護をしてくれる人の介護技術などが高いから	33	9.5%
その他	14	4.0%

質問 14 サービスの量や質に「不満」、「やや不満」の理由（複数回答）（N=130）

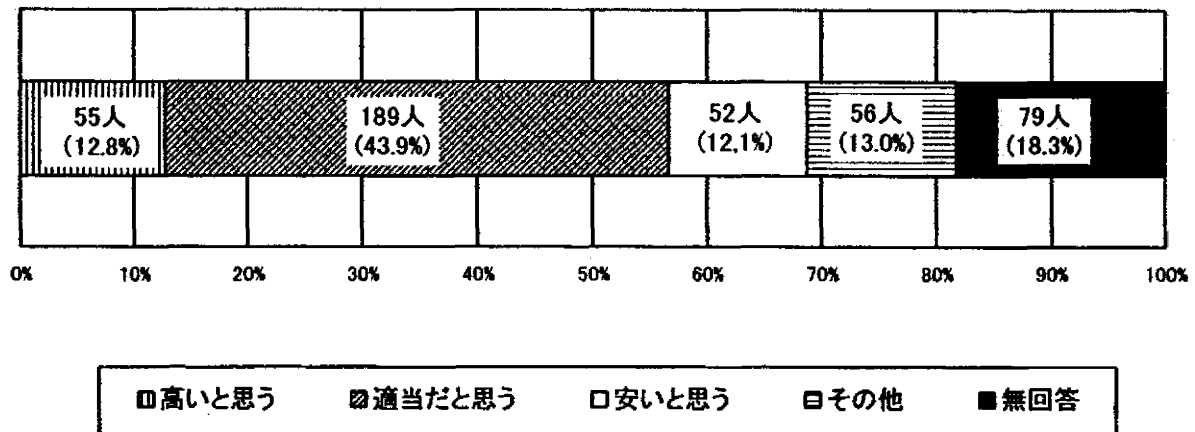
- サービスの量や質に「不満」又は「やや不満」の理由を回答しているのは、130人である。
- サービスの量や質に「不満」又は「やや不満」の理由のうち、最も多いのが「希望回数どおりのサービスが受けられないから」であり、次いで「希望の時間帯にサービスが受けられないから」を挙げている。

区 分	人 数	比 率
希望回数どおりのサービスが受けられないから	58	44.6%
希望の時間帯にサービスが受けられないから	33	25.4%
ヘルパーなど介護をしてくれる人の介護技術などが低いから	22	16.9%
希望した事業者のサービスが受けられないから	21	16.2%

ヘルパーなど介護をしてくれる人の 接遇態度がよくないから	16	12.3%
利用者負担額が高く、あまり多くの サービスを利用できないから	16	12.3%
その他	34	26.2%

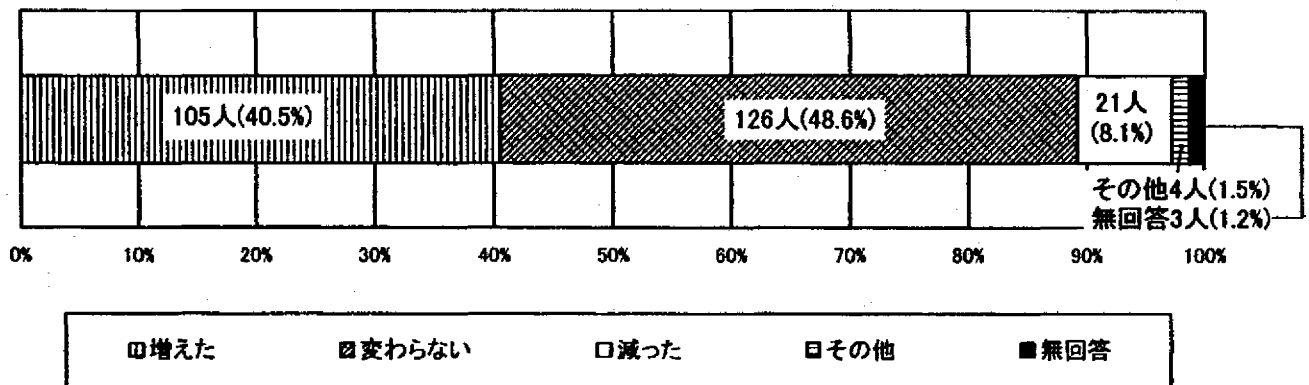
質問 15 受けているサービスの量や質からみた利用者負担額について (N=431)

- 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「適当だと思う」又は「安いと思う」と回答した方を合わせると約 56%、「高いと思う」と回答した方は約 13%となっている。
- 「その他」と無回答の方を合わせると約 31%となっている。



質問 16 支援費制度の開始前後での利用サービスの増加について (N=259)

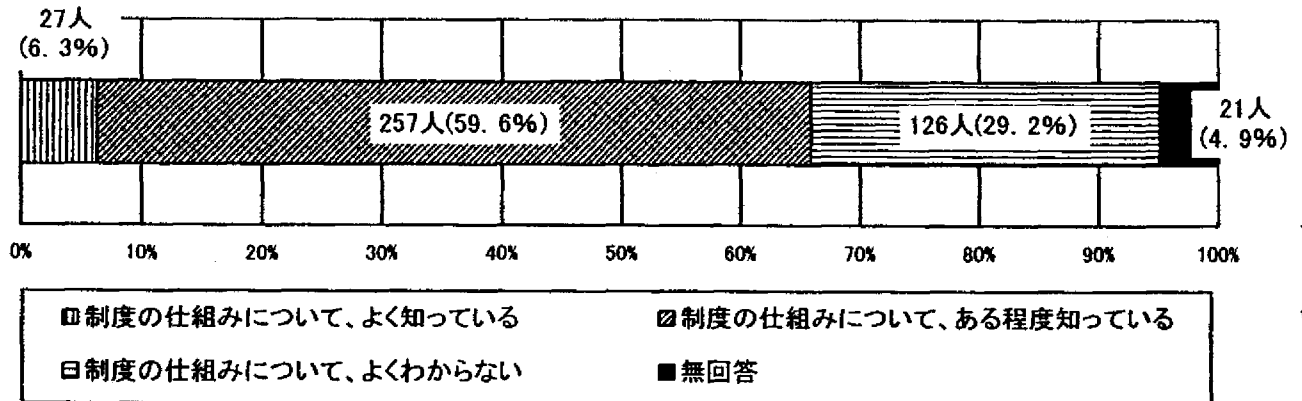
- 質問 5 で支援費サービスを平成 15 年 3 月以前から利用していると回答した方 259 人について、支援費制度の開始前後で利用しているサービスの増減について尋ねたところ、約 41%の方が「増えた」と回答している。



質問 17 支援費制度についての理解度 (N=431)

- 支援費制度についての理解度については、制度の仕組みについて「よく知っている」又は「ある程度知っている」と回答した方の割合は約 66%、「よくわから

ない」と回答した方の割合は約 29%となっている。



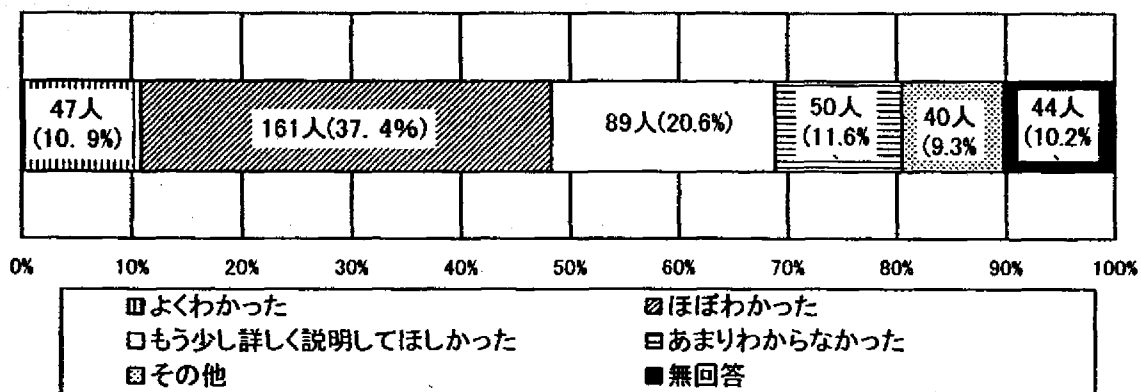
質問 18 支援費制度についてよくわからないときの相談先(複数回答) (N=418)

- 支援費を利用している方 431 人のうち、418 人から回答があった。
- 支援費制度についてよくわからないときの相談先としては、「区役所など行政窓口」が約 65%と最も多く、次いで「サービス提供事業者」が約 46%となっている。

区分	回答者数	回答者に対する割合
区役所など行政窓口	272 人	65.1%
サービス提供事業者	193	46.2%
障害者地域生活支援センターの相談窓口	82	19.6%
知人や友人	80	19.1%
家族	39	9.3%
身体障害者相談員又は知的障害者相談員	20	4.8%
どこにも相談しなかった	14	3.3%
その他	25	6.0%

質問 19 区役所の窓口の説明について (N=431)

- 相談窓口の説明は、「よくわかった」「ほぼわかった」を合わせると約 48%であり、「あまりわからなかった」は約 12%となっている。



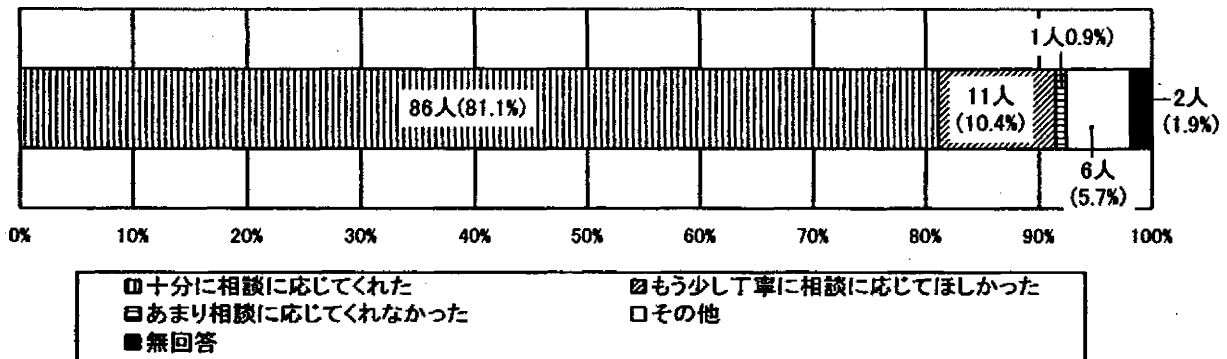
質問 20 障害者地域生活支援センターについて(N=431)

- (1) 障害者地域生活支援センターを知っていますか。
 (2) 知っている方のうち、利用したことがありますか。
 ○ 約 57%の方が「知っている」と回答している。
 ○ 「利用したことがある」のは 106 人であり、これは「知っている」方 246 人の約 43%であり、全回答者の約 25%にあたる。

区 分	利用したこ とがある	利用したこ とがない	無回答	合 計
知っている	106(24.6%)	140(32.5%)		246(57.1%)
知らない		171(39.7%)		171(39.7%)
無 回 答			14(3.2%)	14(3.2%)
合 計	106(24.6%)	311(72.2%)	14(3.2%)	431(100%)

質問 21 障害者地域生活支援センターの相談窓口の対応について(N=106)

- 障害者地域生活支援センターを利用したことがあると回答した方 106 人に相談窓口の対応について尋ねたところ、約 81%の方が「十分に相談に応じてくれた」と回答している。



質問 22 支援費制度を今後よりよい制度にしていくために、特に改善すること (複数回答) (N=397)

- 支援費を利用している方 431 人のうち、この設問に回答のあった 397 人の約半数の方が「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」「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」「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」をあげている。

区 分	人 数	比 率
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	206	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	188	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	184	46.3%
利用の手続きの改善など、サービスの使いやすさに関すること	141	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	110	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	78	19.6%
その他	30	7.6%

支援費を利用していない方に対するアンケート

支援費を利用していないと回答した方は、154人/590人(26.1%)

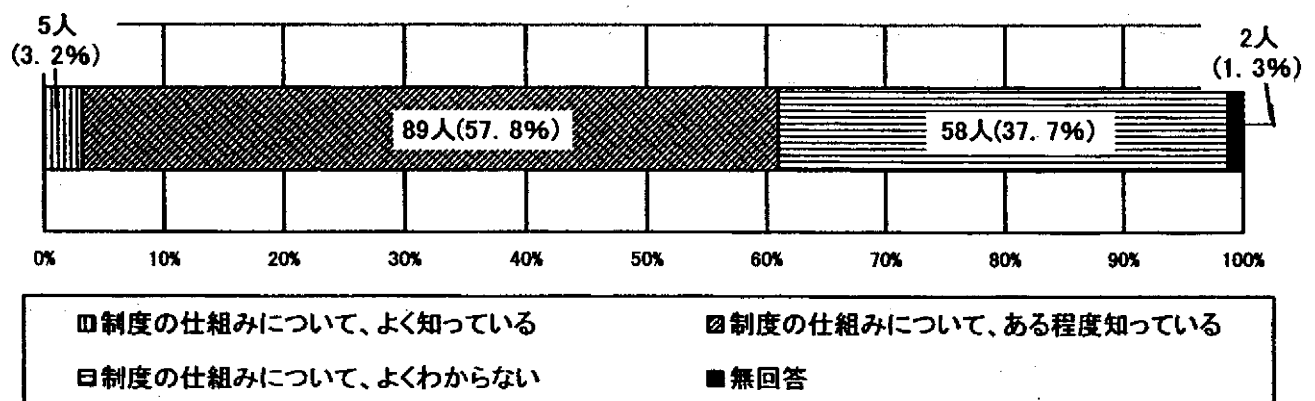
質問 23 支援費を利用していない理由(複数回答)(N=150)

- 利用していないと回答した154人のうち、その理由を回答した方は150人、無回答の方は4人であった。
- 利用していない方のうち約79%の方が「まだ利用していないが、いずれ利用する予定」と回答しているが、20%の方が「利用したいが、応じてくれる事業者がない」と回答している。

まだ利用していないが、いずれ利用する予定	118	78.7%
利用したいが、応じてくれる事業者がない	30	20.0%
支給量が少なく、希望するサービスが受けられない	17	11.3%
サービス内容に満足できる事業者がない	14	9.3%
その他	19	12.7%

質問 24 支援費制度についての理解度(N=154)

- 支援費制度についての理解度については、制度の仕組みについて「よく知っている」又は「ある程度知っている」と回答した方の割合は約61%、「よくわからない」と回答した方の割合が約38%となっている。



質問 25 支援費制度についてよくわからないときの相談先(N=152)

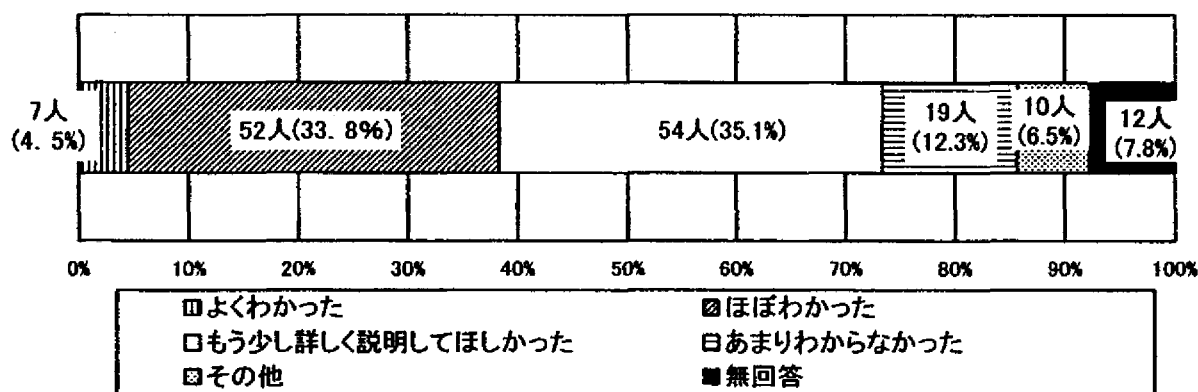
- 支援費を利用していない方のうち、152人から回答があった。
- 支援費制度についてよくわからないときの相談先としては、「区役所など行政

窓口」が約 40%と最も多く、次いで「障害者地域生活支援センターの窓口」が約 24%となっている。

区 分	回答者数	回答者に対する割合
区役所など行政窓口	61人	40.1%
障害者地域生活支援センターの相談窓口	36	23.7%
知人や友人	24	15.8%
家族	10	6.6%
サービス提供事業者	8	5.3%
身体障害者相談員又は知的障害者相談員	7	4.6%
どこに相談すればいいのかわからない	4	2.6%
その他	2	1.3%

質問 26 区役所の窓口の説明について (N=154)

- 相談窓口の説明は、「よくわかった」「ほぼわかった」を合わせると約 38%であり、「あまりわからなかった」は約 12%となっている。



質問 27 障害者地域生活支援センターについて (N=154)

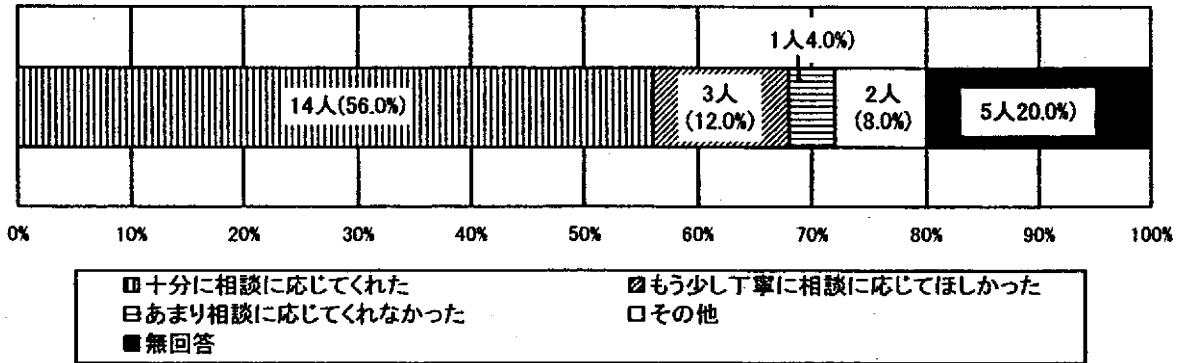
- (1) 障害者地域生活支援センターを知っていますか。
 (2) 知っている方のうち、利用のしたことがありますか。

- 約 54%の方が「知っている」と回答している。
 ○ 「利用したことがある」のは 25 人であり、これは「知っている」方 83 人の約 30%であり、全回答者の約 16%にあたる。

区 分	利用したことがある	利用したことがない	無回答	合 計
知っている	25(16.2%)	58(37.7%)		83(53.9%)
知らない		70(45.5%)		70(45.5%)
無 回 答			1(0.6%)	1 (0.6%)
合 計	25(16.2%)	128(83.1%)	1 (0.6%)	154(100%)

質問 28 障害者地域生活支援センターの相談窓口の対応について (N=25)

○ 障害者地域生活支援センターを利用したことがあると回答した方 25 人に相談窓口の対応について尋ねたところ、56%の方が「十分に相談に応じてくれた」と回答している。



質問 29 支援費制度を今後よりよい制度にしていくために、特に改善すること (複数回答) (N=147)

○ 支援費を利用していない方 154 人のうち、この設問に回答のあった 66%の方が「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」をあげている他、約 55%の方が「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)に関する事」、約 44%の方が「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事」と回答している。

区 分	人 数	比 率
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	97	66.0%
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)に関する事	81	55.1%
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事	64	43.5%
利用の手続きの改善など、サービスの使いやすさに関する事	50	34.0%
丁寧な聴き取りなど、区役所の支給決定に関する事	39	26.5%
相談できる場所を増やすなど、相談体制に関する事	35	23.8%
その他	4	2.7%

今回のアンケートでは、回答者に支援費制度への意見を自由に記入する欄を設けたところ、267人から意見が寄せられた。

支援費制度への主な意見

○相談、申請に関すること

- ・区役所や地域生活支援センターの人が親身になって相談にのってくれた。
- ・区役所でもう少しわかりやすく説明してほしかった。
- ・区役所によって支給決定量のアンバランスがあるように感じる。

○情報提供に関すること

- ・4月より事業所が増えたことは喜んでいるが、事業所のリストだけでは具体的にどこを選んでよいか分からないため詳しく説明した資料があるとよい。制度の周知もしてほしい。

○利用者負担について

- ・支援費制度のおかげで個人負担が低く抑えられて助かっている。
- ・所得が高いと税金も高く利用者負担も高く不公平である。利用者負担がないため無駄な利用をしている人がある。税金を大切に使うしてほしい。

○サービスに関すること

- ・移動介護の事業者が見つからずに困っている。
- ・移動介護に車が利用できるようになるとよい。
- ・ショートステイが身近なところで、緊急時に気軽に使えるようになってほしい。
- ・中高生のデイサービスがあるとありがたい。
- ・預かるだけでなくデイサービスのサービス提供内容の質をあげてほしい。
- ・同性介護、男性のマンパワーが必要である。
- ・障害者の特性を理解して対応できるようヘルパーの質を高めてほしい。
- ・グループホーム、施設など知的障害者の親亡き後安心できるようにしてほしい。

○制度全般に関すること

- ・支援費制度にはケアマネージャーがないが、やはりケアマネージャーがいて障害に適切なケアを考えてあげることが必要である。
- ・手続きが複雑でわかりにくい。
- ・契約制度になって事業者を選べるようになり利用しやすくなった。
- ・支援費制度が始まってほんとうに助かっている。
自分(家族)だけががんばってやらなければという気持ちから、人(事業所)に頼ってもいいんだという気持ちが少しずつ感じられて、少しずつ心を開けられたり自分の時間を持てたりできるようになった。(障害者)本人も家族や学校以外で色々な人と接する機会が増え社会性がでてきた。
- ・地域での生活を支援できる制度として期待している。はじまったばかりなので、制度をよりよくして行ってほしい。

III 参考資料

(注) アンケート票の原本は、21 ページから 24 ページは黄色の用紙を、25 ページから 34 ページまでは水色の用紙を、35 ページから 38 ページまではピンク色の用紙を使用している。

きょうつうじこう (共通事項)

しえんひしきゆうけつていしゃ 支援費支給決定者アンケート

いか しつもん あ ばんごう しるし
以下の質問の当てはまる番号に○印をつけてください

【質問1】 このアンケートの回答は、どなたが記入されますか。

1. しょうがい なた ほんにん
障害のある方ご本人
2. かぞく など 1 以外の方
家族など1以外の方

【質問2】 しょうがい なた ほんにん せいべつ ねんれい す
障害のある方ご本人の性別、年齢、お住まいの区をお答え
ください。

- | | | | |
|-------------------|-----------------|----------------|---------------|
| (1) せいべつ
性別 | 1 だんせい
男性 | 2 じょせい
女性 | |
| (2) ねんれい
年齢 | (まん
満 |) さい
歳 | |
| (3) お住まいの区はどちらですか | | | |
| 1 ちくさく
千種区 | 2 ひがしく
東区 | 3 きたく
北区 | 4 にしく
西区 |
| 5 なかむらく
中村区 | 6 なかく
中区 | 7 しょうわく
昭和区 | 8 みずはく
瑞穂区 |
| 9 あつたく
熱田区 | 10 なかがわく
中川区 | 11 みなとく
港区 | 12 みなみく
南区 |

13 ^{もりやまく} 守山区

14 ^{みどりく} 緑区

15 ^{めいとうく} 名東区

16 ^{てんぱくく} 天白区

【質問3】 ^{しつもん} どなたとお住まいですか。

1 ^{ひとりく} 一人暮らし

2 ^{かぞく} 家族と住んでいる

3 グループホームに住んでいる

4 その他 ()

【質問4】 ^{しつもん} どの受給者証をお持ちですか。

1 ^{しんたいしょうがいしゃきょたくじゅきゅうしゃしょう} 身体障害者居宅受給者証

2 ^{ちてきしょうがいしゃきょたくじゅきゅうしゃしょう} 知的障害者居宅受給者証

3 ^{じどうきょたくじゅきゅうしゃしょう} 児童居宅受給者証

【質問5】 ^{しつもん} いつから居宅サービスを利用していますか。

1 ^{へいせい ねん がついぜん} 平成15年3月以前から利用している

2 ^{しえんひせいど へいせい ねん がつ} 支援費制度(平成15年4月から)になって初めて利用した

3 ^{りよう} 利用していない

^{きょたく} 居宅サービスとは、^{つぎ} 次のものです。

① ^{きょたくかいご} 居宅介護(ホームヘルプサービス)…^{いえ} 家にホームヘルパーが来て、
^み 身の回りの^{まわ} 世話や、^{しょくじ} 食事の^{ようい} 用意、^{そと} そうじなどをしてくれたり、^で 外へ出

かけるときに^{たす}助けてくれたりするサービスです。

② デイサービス…施設^{しせつ}などに通^{かよ}って、絵を描^えいたり手芸^{しゅげい}などの創作^{そうさく}活動^{かつどう}や機能^{きののう}訓練^{くんれん}などをおこなうサービスです。

③ 短期^{たんきにゅうしょ}入所^{にゅうしょ}(ショートステイ)…介護^{かいご}をおこなう方^{かた}が病氣^{びょうき}のときなどに、施設^{しせつ}に短期間^{たんきかん}入所^{にゅうしょ}し、お世話^{せわ}を受けるサービスです。

④ 知的^{ちてきしょうがい}障害^{しょうがい}者^{しゃ}グループホーム…知的^{ちてきしょうがい}障害^{しょうがい}のある方^{かた}が、アパートなどで共同^{きょうどう}生活^{せいかつ}するのをお世話^{せわ}するサービスです。

【質問^{しつもん}5】で、1^{また}又は2と答^{こた}えた方^{かた}は以^{かた}降^い水^{こう}色^{みずいろ}の質問^{しつもん}用^{よう}紙^しで、

(5～15 ページ、質問^{しつもん}6～質問^{しつもん}22)

3と答^{こた}えた方^{かた}は以^{かた}降^いピン^{こう}ク^く色^{いろ}の質問^{しつもん}用^{よう}紙^しで

(17～21 ページ、質問^{しつもん}23～質問^{しつもん}29)

お答^{こた}えください。

しえんひ りよう かたよう
(支援費を利用している方用)

い か しつもん しえんひ りよう かた
以下の質問は、支援費のサービスを利用している方にお聞きします。

りよう
利用していない方は、ピンク色の用紙の質問にお答えください。

【質問6】 現在利用しているサービスは何ですか。(あてはまるものすべてに○をつけてください)

1 居宅介護(ホームヘルプサービス)

(1) 身体介護中心

(2) 家事援助中心

(3) 日常生活支援

(4) 移動介護

2 デイサービス

3 短期入所(ショートステイ)

4 知的障害者グループホーム

【質問7】 質問6で○をつけていただいたサービスの利用量を、記載例を参考にお答えください。

きさいれい
(記載例)

① 居宅介護(ホームヘルプサービス)の身体介護中心を1週間に3

時間利用している場合

→1 居宅介護(ホームヘルプサービス)

(1) 身体介護中心 (1) 週間に (3) 時間

② デイサービスを週2日利用している場合

→2 デイサービス (1) 週間に (2) 日

③ 短期入所(ショートステイ)を1カ月に4日利用している場合

→3 短期入所(ショートステイ) (1) カ月間に (4) 日

1 居宅介護(ホームヘルプサービス)

(1) 身体介護中心 () 週間に () 時間

(2) 家事援助中心 () 週間に () 時間

(3) 日常生活支援 () 週間に () 時間

(4) 移動介護 () 週間に () 時間

2 デイサービス () 週間に () 日

3 短期入所(ショートステイ) () カ月間に () 日

(日帰りは1日、1泊2日は2日と数えます)

【質問8】 居宅介護(ホームヘルプサービス)などサービス事業者はど

のように選びましたか。(あてはまるものに○をつけてください 3つ
まで)

1 支援費制度事業者一覧表を見て選んだ

2 障害者地域生活支援センターに相談して選んだ

- 3 家族かぞくや知人ちじんにすすめられた
- 4 今いままで利用りようしていた事業者じぎょうしゃ（施設しせつ）を引ひき続つづき選えらんだ
- 5 インターネットを利用りようして選えらんだ
- 6 新聞しんぶんや広告こうこくを見みて選えらんだ
- 7 その他た（)

【質問9】 事業者じぎょうしゃからサービスの内容ないようや料金りょうきんなど重要事項じゅうようじこうについて、
ご本人ほんにん又はご家族かぞくに十分じゅうぶんな説明せつめいがありましたか。

- 1 十分じゅうぶんな説明せつめいを受うけた
- 2 説明せつめいは受うけたがあまり理解りかいできなかつた
- 3 説明せつめいがなかつた

【質問10】 事業者じぎょうしゃの都合つごうで、当初とうしょの介護計画かいごけいかくどおりにサービスが提供ていきょう
されないことがありますか。

- 1 ほとんどない
- 2 時々ときどきある
- 3 頻繁ひんぱんにある
- 4 その他た（)

【質問11】 現在げんざい受けているサービスの量りょう（時間じかんや回数かいすう）に満足まんぞくしていま

すか。受^うけているサービスごとに回^{かいどう}答^{こた}してください。知^{ちて}的^{きしやう}障^{がい}害^{しや}者^{しや}グ
ループホームだけを利用^{りよう}している方^{かた}は回^{かいどう}答^{こた}えの必^{ひつ}要^{よう}はありませ^ない。

■ 居^き宅^{たく}介^{かい}護^ご(ホームヘルプサービス)

(1) 身^{しん}体^{たい}介^{かい}護^ご中^{ちゆう}心^{しん}

- 1 満^{まん}足^{ぞく} 2 ほ^まぼ^ん満^{まん}足^{ぞく} 3 や^ふや^ま不^ふ満^{まん} 4 不^ふ満^{まん}
5 どちらともいえない

(2) 家^か事^じ援^{えん}助^{じゆ}中^{ちゆう}心^{しん}

- 1 満^{まん}足^{ぞく} 2 ほ^まぼ^ん満^{まん}足^{ぞく} 3 や^ふや^ま不^ふ満^{まん} 4 不^ふ満^{まん}
5 どちらともいえない

(3) 日^{にち}常^{じやう}生^{せい}活^{かつ}支^し援^{えん}

- 1 満^{まん}足^{ぞく} 2 ほ^まぼ^ん満^{まん}足^{ぞく} 3 や^ふや^ま不^ふ満^{まん} 4 不^ふ満^{まん}
5 どちらともいえない

(4) 移^い動^{どう}介^{かい}護^ご

- 1 満^{まん}足^{ぞく} 2 ほ^まぼ^ん満^{まん}足^{ぞく} 3 や^ふや^ま不^ふ満^{まん} 4 不^ふ満^{まん}
5 どちらともいえない

■ デイサービス

- 1 満^{まん}足^{ぞく} 2 ほ^まぼ^ん満^{まん}足^{ぞく} 3 や^ふや^ま不^ふ満^{まん} 4 不^ふ満^{まん}
5 どちらともいえない

■ 短^{たん}期^{きに}入^{にゅう}所^{じよ}(ショートステイ)

- 1 満^{まん}足^{ぞく} 2 ほ^まぼ^ん満^{まん}足^{ぞく} 3 や^ふや^ま不^ふ満^{まん} 4 不^ふ満^{まん}

5 どちらともいえない

【質問12】 現在受けているサービスの質(内容)に満足していますか。受けているサービスごとに回答してください。知的障害者グループホームを利用している方もお答えください。

■ 居宅介護(ホームヘルプサービス)

(1) 身体介護中心

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

5 どちらともいえない

(2) 家事援助中心

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

5 どちらともいえない

(3) 日常生活支援

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

5 どちらともいえない

(4) 移動介護

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

5 どちらともいえない

■ デイサービス

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

5 どちらともいえない

■ 短期入所(ショートステイ)

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

5 どちらともいえない

■ 知的障害者グループホーム

1 満足 2 ほぼ満足 3 やや不満 4 不満

5 どちらともいえない

【質問13】 質問11、質問12で、サービスの量や質に1つでも「満足」又は「ほぼ満足」とお答えした方にお聞きします。

満足している理由は何ですか。(あてはまるものに○をつけてください 3つまで)

- 1 希望した事業者のサービスを受けているから
- 2 希望回数どおりのサービスを受けているから
- 3 希望の時間帯にサービスを受けているから
- 4 今までよりも多くのサービスを受けられるようになったから
- 5 ヘルパーなど介護をしてくれる人の介護技術などが高いから
- 6 ヘルパーなど介護をしてくれる人の接遇態度がよいから
- 7 受けているサービスの量のわりには利用者負担額が安いから
- 8 その他()

【質問14】 質問11、質問12で、サービスの量や質に1つでも「不満」又は「やや不満」とお答えした方にお聞きします。

不満の理由は何ですか。(あてはまるものに○をつけてください 3つまで)

- 1 希望した事業者のサービスが受けられないから
- 2 希望回数どおりのサービスが受けられないから
- 3 希望の時間帯にサービスが受けられないから
- 4 ヘルパーなど介護をしてくれる人の介護技術などが低いから
- 5 ヘルパーなど介護をしてくれる人の接遇態度がよくないから
- 6 利用者負担額が高く、あまり多くのサービスを利用できないから
- 7 その他()

【質問15】 受けているサービスの量や質から見て、利用者負担額についてどう思いますか。

- 1 高いと思う 2 適当だと思う 3 安いと思う
- 4 その他()

【質問16】 支援費制度開始以前からサービスを利用していた方にお聞きします。制度が始まって、利用しているサービスは増えましたか。

【質問19】 支援費の申請窓口は区役所ですが、区役所の窓口の説明はどうでしたか。

- 1 よくわかった
- 2 ほぼわかった
- 3 もう少し詳しく説明してほしかった
- 4 あまりわからなかった
- 5 その他()

【質問20】 各区には、支援費制度に関する問い合わせのほか障害福祉サービス全般についてご相談に応じる「障害者地域生活支援センター」がありますが、このことを知っていますか。また、利用したことがありますか。

- | | | |
|-----|----------------|-------------|
| (1) | 1 <u>知っている</u> | 2 知らない |
| (2) | 1 利用したことがある | 2 利用したことがない |

【質問21】 質問20の(2)で「障害者地域生活支援センター」を「利用したことがある」とお答えいただいた方にお聞きします。
窓口の対応はどうでしたか。

- 1 十分に相談に応じてくれた
- 2 もう少し丁寧に相談に応じてほしかった

3 あまり相談そうだんに応おうじてくれなかった

4 その他()

【質問22】 名古屋市なごやしの支援費制度しえんひせいどを今後こんごよりよい制度せいどにしていくためには、特に何なにを改善かいぜんしていったらよいと思いますか。次つぎの中なかからお選えらびください。(あてはまるものに○をつけてください 3つまで)

1 丁寧ていねいな聴きき取りなど、区役所くやくしょの支給決定しきゅうけつていに関するかんこと

2 サービス提供事業者ていきょうじぎょうしゃの数かずを増ふやすなど、サービス提供ていきょうの量りょう(時間じかん・回数かいすう)に関するかんこと

3 サービス提供事業者ていきょうじぎょうしゃの指導しどうの強化きょうかや研修けんしゅうの充実じゅうじつなど、サービスの質しつの確保かくほに関するかんこと

4 わかりやすい情報じょうほうの提供ていきょうなど、利用者りようしゃが事業者じぎょうしゃを選えらびやすくすること

5 利用りようの手続きてつづの改善かいぜんなど、サービスの使つかいやすさに関するかんこと

6 相談そうだんできる場所ばしょを増ふやすなど、相談体制そうだんたいせいに関するかんこと

7 その他

()

最後に、支援費制度しえんひせいどについてご意見いけんがありましたら右みぎの欄らんにご記入きにゅうください。

しえんひ りよう かたよう
【支援費を利用していない方用】

い か しつもん しえんひ りよう かた き
以下の質問は、支援費のサービスを利用していない方にお聞きします。

りよう かた い か きにゅう ひつよう
利用している方は、以下のご記入は必要ありません。

【質問23】 あなたは、げんざいしえんひ りよう
その理由をお答えください。(あてはまるものに○をつけてください。

3つまで)

- 1 りよう したいが、おう 応じてくれる事業者がない
- 2 サービス内容にないよう 満足できる事業者がない
- 3 まだ利用していないが、いずれ利用するよてい 予定
- 4 しきゅうりよう 量が少なく、きぼう 希望するサービスが受けられない
- 5 その他()

【質問24】 しつもん 質問24からは、しえんひせいど 支援費制度についてお聞きします。

しえんひせいど ていど ぞんじ
支援費制度についてどの程度ご存知ですか。

- 1 せいど しく 制度の仕組みについて、よく知っている
- 2 せいど しく ていどし 制度の仕組みについて、ある程度知っている
- 3 せいど しく 制度の仕組みについて、よくわからない

【質問25】 支援費制度についてよくわからないとき、まずどこに相談しますか。

- 1 障害者地域生活支援センターの相談窓口
- 2 サービス提供事業者
- 3 身体障害者相談員又は知的障害者相談員
- 4 知人や友人
- 5 家族
- 6 区役所など行政窓口
- 7 どこに相談すればいいのかわからない
- 8 その他()

【質問26】 支援費の申請窓口は区役所ですが、区役所の窓口の説明はどうでしたか。

- 1 よくわかった
- 2 ほぼわかった
- 3 もう少し詳しく説明してほしかった
- 4 あまりわからなかった
- 5 その他()

【質問27】 各区には、支援費制度に関する問い合わせのほか障害福祉

サービス全般^{ぜんぱん}についてご相談^{そうだん}に応じる「障害者地域生活支援センター^{しょうがいしゃちいきせいかつしえん}」がありますが、このことを知^しっていますか。また、利用^{りよう}したことがありますか。

- | | | |
|-----|-----------------------------|-----------------------------|
| (1) | 1 <u>知っている</u> | 2 知らない |
| (2) | 1 利用 ^{りよう} したことがある | 2 利用 ^{りよう} したことがない |

【質問28】 質問27の(2)で「障害者地域生活支援センター」を「利用^{りよう}したことがある」とお答え^{こた}いただいた方^{かた}にお聞き^きします。

窓口^{まどぐち}の説明^{せつめい}はどうでしたか。

- | | |
|---|--|
| 1 | 十分に相談 ^{じゅうぶん そうだん} に応 ^{おう} じてくれた |
| 2 | もう少し丁寧 ^{すこ ていねい} に相談 ^{そうだん} に応 ^{おう} じてほしかった |
| 3 | あまり相談 ^{そうだん} に応 ^{おう} じてくれなかった |
| 4 | その他 ^た () |

【質問29】 名古屋市^{なごやし}の支援費制度^{しえんひせいど}を今後^{こんご}よりよい制度^{せいど}にしていくためには、特に何^{なに}を改善^{かいぜん}していったらよいと思いますか。次^{つぎ}の中^{なか}からお選^{えら}びください。(あてはまるものに○をつけてください。3つまで)

- | | |
|---|--|
| 1 | 丁寧 ^{ていねい} な聴 ^き き取り ^と りなど、区役所 ^{くやくしょ} の支給 ^{しきゅう} 決定 ^{けつてい} に関する ^{かん} こと |
| 2 | サービス提供 ^{ていきょうじぎょうしゃ} 事業者 ^{かす} の数を増 ^ふ やすなど、サービスの量 ^{りよう} (時間 ^{じかん} ・回数 ^{かいすう})に関する ^{かん} こと |

- 3 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事
- 4 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
- 5 利用の手続きの改善など、サービスの使いやすさに関する事
- 6 相談できる場所を増やすなど、相談体制に関する事
- 7 その他
()

最後に、支援費制度についてご意見がありましたら右の欄にご記入ください。

アンケートにご協力ありがとうございました。