

視覚障害者の移動を支援する同行援護に関する実態把握と課題（４） －サービス内容の満足度に関する利用者調査－

片桐大樹¹・坂本洋一²・堀智貴³・高木憲司⁴・中野泰志⁵・末田靖則⁶

Hiroki Katagiri¹・Yoichi Sakamoto²・Tomotaka Hori³・Kenji Takaki⁴・
Yasushi Nakano⁵・Yasunori Sueda⁶

同行援護については、平成 23 年 10 月からのサービス開始後、全国的な調査がなされておらず、またサービス提供量等の地域差等が指摘されている。そのため、平成 25 年度にその実態把握を目的として、視覚障害者に対する全国調査を実施した。その結果、同行援護サービスの認知状況、利用状況、満足度、サービスに対する不満点・要望等が明らかになった。これらに基づき視覚障害者およびサービス利用者の側面から同行援護事業の課題を整理した。

キーワード：視覚障害、障害者総合支援法、移動支援、同行援護

Keywords : Visual Impairments、Total Support Act for Persons with Disabilities、
Transportation Services、Transportation Services including Information Provision and
Communication Supports

1. 研究の目的

2011（平成 23）年 10 月に障害者自立支援法の一部改正に伴い、自立支援給付として視覚障害児・者のための「同行援護」が新しく創設された。同行援護については、平成 25 年度時点において、サービス提供量等の地域差等が指摘されていた。本研究は、その実態把握のための調査を通じて、視覚障害者およびサービス利用者の側面から同行援護事業の課題を整理することを目的とした。

同行援護サービスの受給状況等をアンケート郵送調査法により行った。同行援護実施事業所および障害者団体を通じて 2,150 名にアンケートを送付し、823 名から回答を得た（回収率 38.3%）。

主な調査内容は、1）同行援護サービスの認知・利用状況、2）同行援護サービス・同行援護従事者の満足度・不満点、3）相談支援事業所との契約状況、4）同行援護サービスの利用意向、5）同行援護サービス・同行援護従事者への要望であった。調査期日は、2013（平成 25）年 11 月であった。

2. 方法

-
- 1) 株式会社ピュアスピリッツ・文学士・〒101-0047 東京都千代田区内神田 1-4-15 新誠ビル 5F
03-5283-5567・03-5283-5589
 - 2) 株式会社ピュアスピリッツ・社修・〒101-0047 東京都千代田区内神田 1-4-15 新誠ビル 5F
03-5283-5567・03-5283-5589
 - 3) 株式会社ピュアスピリッツ・経営学士・〒101-0047 東京都千代田区内神田 1-4-15 新誠ビル 5F
03-5283-5567・03-5283-5589
 - 4) 和洋女子大学生活科学系・専門士・〒272-8533 千葉県市川市国府台 2 丁目 3 番 1 号・047-371-2196
 - 5) 慶應義塾大学経済学部・文修・〒223-8521 神奈川県横浜市港北区日吉 4-1-1・045-566-1367・045-566-1374
 - 6) 神奈川県総合リハビリテーションセンター七沢更生ライトホーム・理学士・〒243-0121
神奈川県厚木市七沢 516・046-249-2437・046-249-2411

3. 結果

3-1 同行援護サービスの認知・利用状況

同行援護の認知状況(図1)をみると、本調査の回答者全体の89.2%が同行援護サービスを「知っている」と回答、「知らない」は9.5%と全体の約1割を占める。同行援護サービスの利用状況(図2)をみると、「現在利用している」が63.8%、「過去に利用したことがある」(4.6%)と合わせると68.4%と、全体の2/3程度にとどまる。

Q10 同行援護サービスを知っているか n = 823

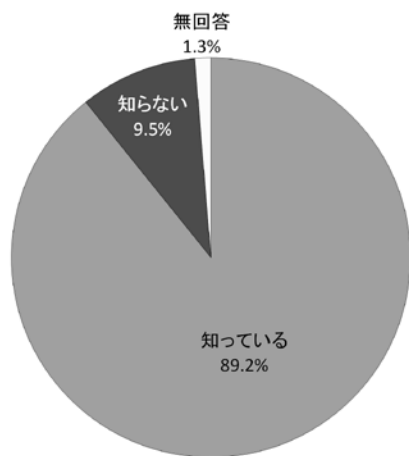


図1 同行援護サービスの認知度

Q13 同行援護サービスを利用しているか n = 823

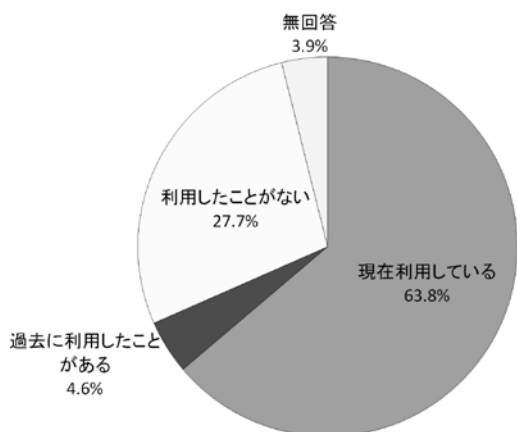


図2 同行援護サービスの利用状況

3-2 同行援護サービス・同行援護従事者の満足度・不満点

同行援護サービス利用者の満足度(図3)をみると、「満足した」が43.2%、「おおむね満足した」が39.3%で、これらを合わせると8割以上が満足していると答えている。同行援護従事者に対する満足度(図4)をみると、従事者に対しては「満足した」が47.2%とほぼ半数を占め、「おおむね満足した」(36.8%)と合わせると満足している割合が8割以上を占めている。

Q15-(2) 同行援護サービスを利用して満足したか n = 563

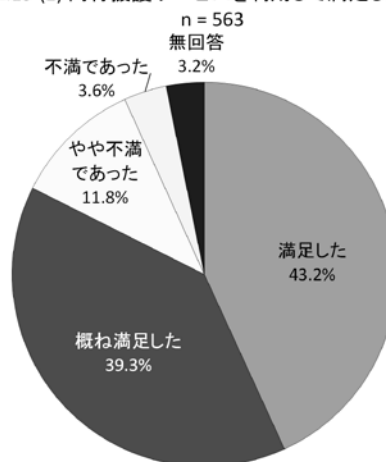


図3 同行援護サービスの満足度

Q15-(4) 同行援護従事者の満足度 n = 563

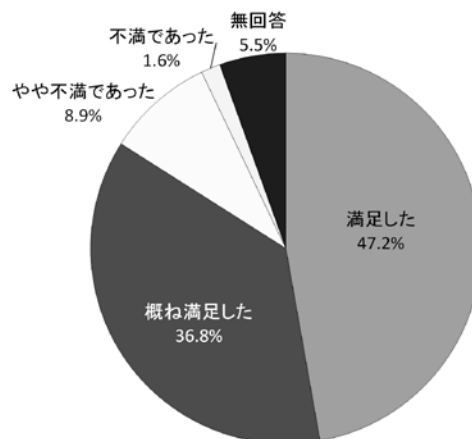


図4 同行援護従事者の満足度

同行援護サービスおよび同行援護従事者に対して不満と回答した利用者の不満点(図5)をみると、全体としては「同行援護従事者の技術や

対応が悪かった」が最も高い。また、利用者の居住地の属性別（特別区・政令指定都市・中核都市／その他の市別）にみると、特に都市部（特別区・政令指定都市・中核都市）において、「支給量が足りなかった」（35.3%）、「希望するところに行けなかった」（25.5%）などがあげられる割合が高くなっている。

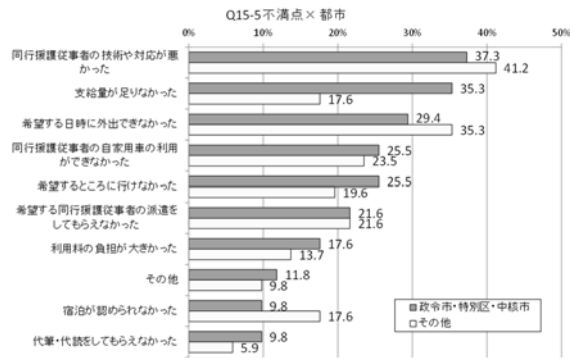


図5 同行援護サービスの不満点

3-3 相談支援事業所との契約状況

相談支援事業所と契約しているか(図6)についてみると、「契約している」が70.6%と7割を占める一方で、「契約していない」が19.5%、「わからない」が6.7%と、同行援護サービス利用者の2割以上が相談支援事業所と契約をしているかどうかわからない状況にある。

Q16-(1) 同行援護サービスを受ける際に相談支援事業所と契約しているか n = 563

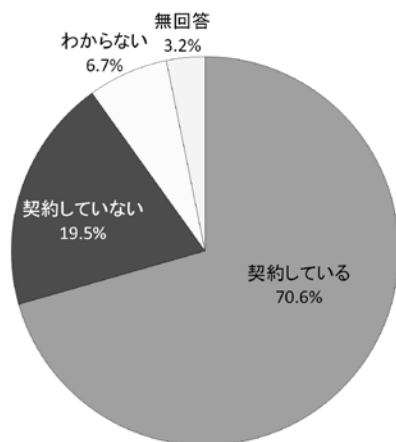


図6 相談支援事業所と契約しているか

3-4 同行援護サービスの利用意向

現在同行援護サービスを利用していない人の同行援護サービスの利用意向(図7)をみると、「頻繁に利用したい」が3.5%、「利用したい」が30.3%、「少し利用したい」が31.3%で、これらを合わせると64.9%と、同行援護サービスを利用していない人においても、6割以上が同行援護サービスの利用意向があることがわかる。

Q17-(1) 同行援護を利用しようと思っているか n = 228

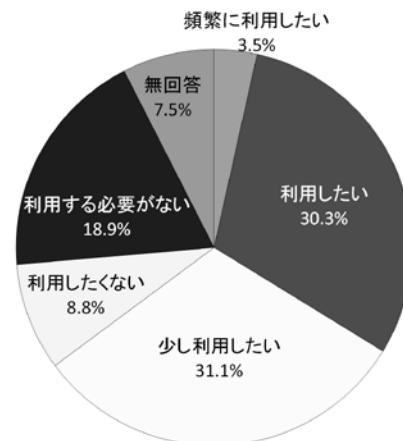


図7 同行援護サービスの利用意向

3-5 同行援護サービス・同行援護従事者への要望

同行援護サービス利用者の同行援護サービスに対する要望(図8)をみると「利用時間帯の拡大(宿泊等)」が44.4%と最も多く、次いで「利用量の拡大」(35.7%)、「希望の同行援護従事者の指名」(34.6%)の順で多くなっている。

Q15-(7) 同行援護サービスに対する要望 n = 563

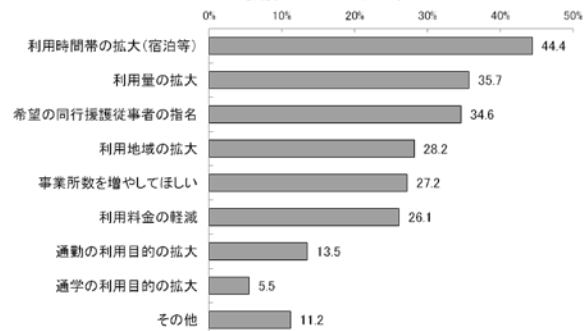


図8 同行援護サービスに対する要望

同行援護サービス利用者の同行援護従事者に対する要望(図9)をみると「同行援護の技術を向上させてほしい」が36.6%と最も多く、次いで「緊急時の対応の準備をしてほしい」(32.7%)、「同行援護するときの道順をよく調べてほしい」(29.1%)の順で多くなっている。

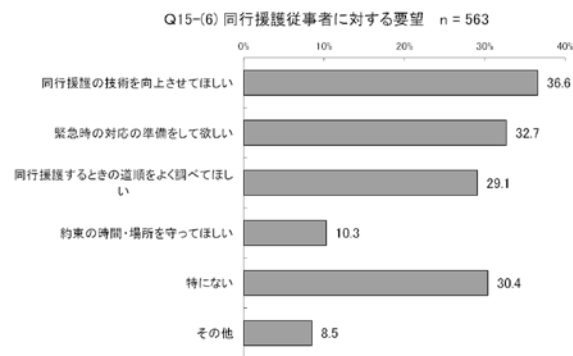


図9 同行援護従事者に対する要望

なお、アンケートの最後に同行援護サービス、地域生活支援事業の移動支援についての意見として、地域によって事業所数が違うため受けられるサービスに差が出る。地域(市区町村)によって受けられるサービスが違うといった地域格差に対する意見が多くあげられた。地域格差については、都市部と山間地等の地域性によって受けられるサービスに差が出てくるものがある一方で、市区町村の担当者の理解不足によって受けられるサービスに差が出てくるケースが生じていることが伺える。

サービスへの要望としては、通勤・通学を認めてほしい、同行援護従事者ないし事業者の車の利用を認めてほしい、緊急時の対応をしてほしい、本人の所得に限らず、配偶者の所得との合算によって利用料が決められることへの不満といった内容の回答が多い。また、同行援護のサービス自体がわかりにくい、わからない、パンフレットを配布するだけでなく説明してほしいといった意見も多く、利用者自身のサービスに対する理解が十分にできていないことも伺える。

4. 考察

本調査の結果、同行援護サービスは、認知度、利用度とも一定程度が得られ、満足度も必ずしも低くないという結果が得られた。しかしながら依然として課題が多数存在することが明らかになった。(表1)

・サービスの内容が必ずしも利用者のニーズに合致していない
・同行援護従事者の知識・技術が不十分
・受けられるサービスに地域差が生じている
・利用者自身のサービス理解が不十分
・市区町村の障害福祉担当者のサービスへの理解が不十分

こうした課題への対応としては、特にサービスの要件等については、制度設計の変更等、長期的な対応を要すると考えられる。他方、提供されるサービスの質を担保するためには、同行援護従事者の研修の充実化が必要となるが、研修体系が確立されていないことが指摘されており、早急な研修体系の確立が望まれる。

一方で比較的早期に対応が可能と想定されるのは、現状において利用者や窓口担当者の制度およびサービスの理解が十分でないことに対して、制度の周知や理解を深めるための方策の検討である。周知の徹底によって、例えば院内でのサービス利用など、本来受けられるサービスが、制度の理解不足によって提供されていないといったケースは解消されることが期待される。

同行援護サービスは、利用者にとって生活の質の向上に寄与するものであり、利用者のニーズも高いため、今後利用者にとってわかりやすく、利便性の高いサービスとして理解されることが望まれる。

(本研究は、厚生労働省平成25年度障害者総合福祉推進事業の補助金による)