

第9期四国中央市自立支援協議会 資源開発部会 当事者向けアンケート調査報告書

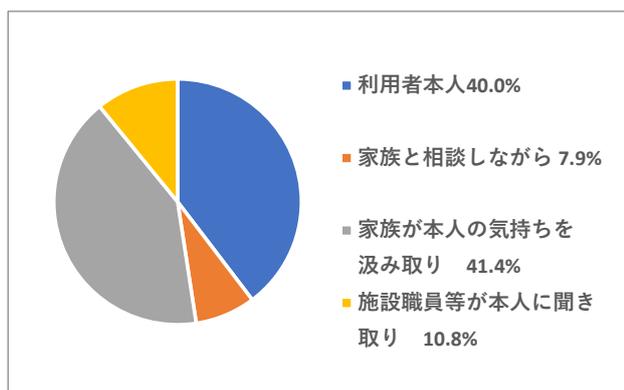
本調査は、四国中央市において障害福祉サービスの支給決定を受けている方を対象に、実際に障害福祉サービスを利用しているサービス利用者の目線から障害福祉サービスの実情を把握するとともに、本市の障害福祉サービスをより良いものにするため、検証と分析を行い、その結果を本市の障害福祉サービスの充実・発展に活かすことを目的として実施した。

- 【対象】 市内の障害福祉サービス支給決定者（サービス利用の有無は問わない）1,105名
- 【調査方法】 アンケート用紙回答及びWeb回答（無記名）
- 【回答】 674名（アンケート用紙回答：482名、Web回答：192名）回答率：61.0%
- 【期間】 令和7年9月1日～令和7年9月30日（1か月間）

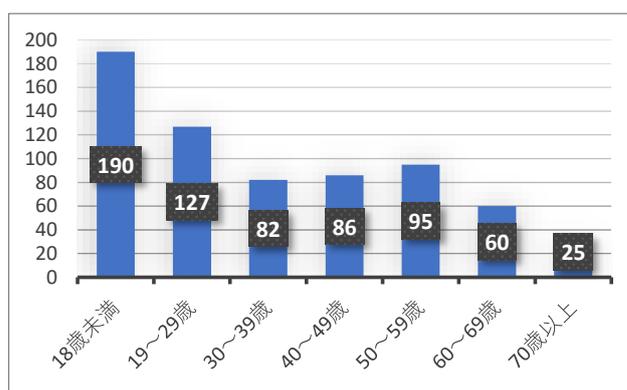
回答結果

I. 障がいのある方ご本人などの状況について

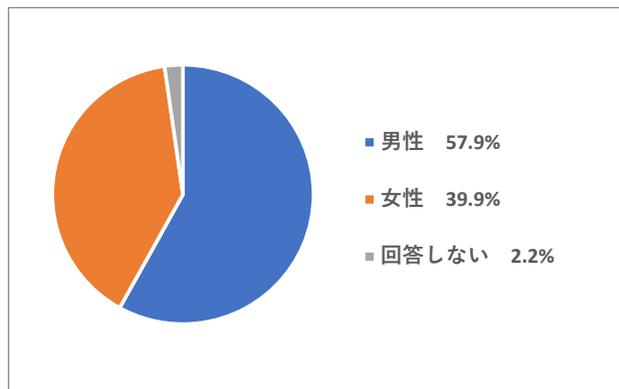
1. 回答方法（回答数648件）



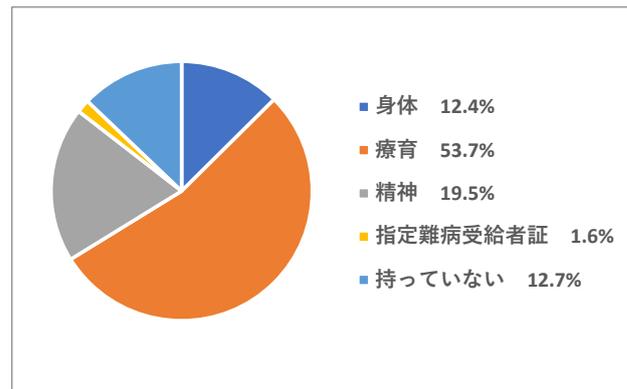
2. 年齢（回答数665件）



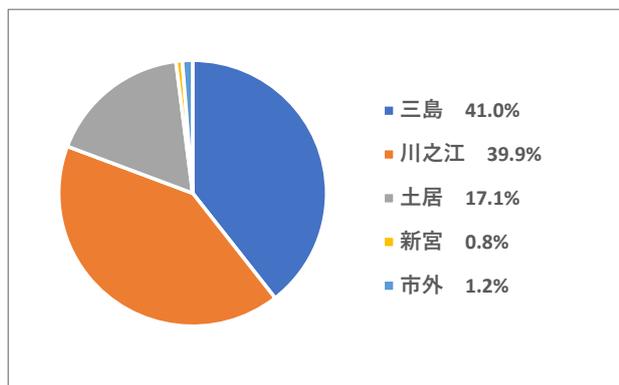
3. 性別（回答数670件）



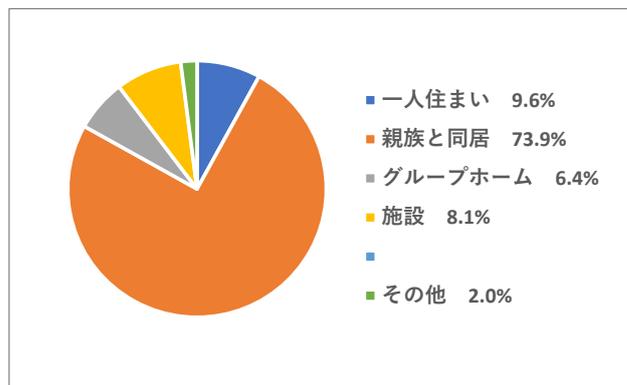
4. 持っている手帳等の種類（回答数676件 複数回答あり）



5. 住んでいる地域（回答数654件）

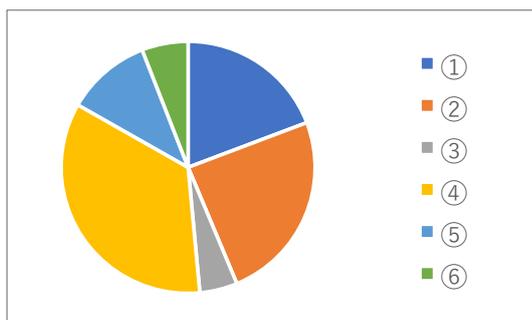


6. 住まいの形態（回答数655件）



II.利用しているサービスなどについて

1.現在利用している障害福祉サービスを利用するようになったきっかけ 回答数645件



①自分で利用したいと考えた	124件 (19.2%)
②家族から勧められた	158件 (24.5%)
③友人や知人から勧められた	31件 (4.8%)
④相談支援専門員から勧められた	224件 (34.7%)
⑤病院から勧められた	70件 (10.9%)
⑥その他	38件 (5.9%)

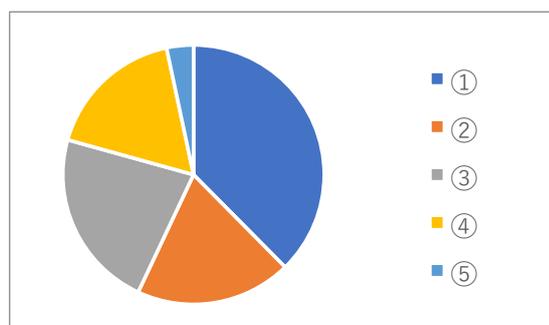
《まとめ》

障害福祉サービスの利用きっかけとして「相談支援専門員からの勧め」が最も多い。また、「家族からの勧め」も多いことから、支援者や身近な人の関与が利用決定に大きく影響していることがわかる。

一方で「自分で利用したいと考えた」と回答した人も一定数みられ、情報提供や選択支援がうまく機能しているケースもあると考えられる。

利用者が自分で情報を得るのが難しいケースも多く、支援者による丁寧な説明や選択肢の提示が引き続き重要だと感じる。

2.事業所を選ぶ際に大事にしていること（複数回答可）延べ回答数1,055件



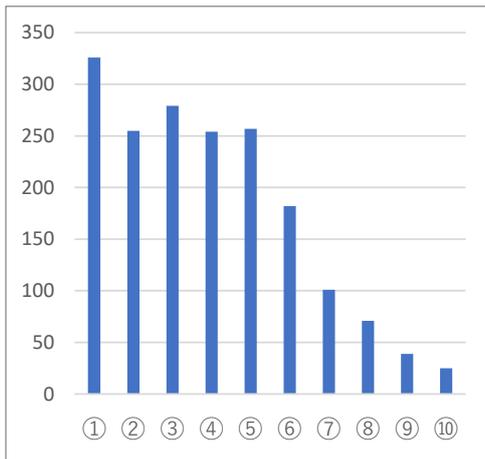
①サービス内容が合っている	397件 (37.6%)
②家から近い	204件 (19.3%)
③送迎がある	236件 (22.4%)
④勧められた事業所だから	183件 (17.3%)
⑤その他	35件 (3.3%)

《まとめ》

事業所選びの理由として「サービス内容が合っている」が最も多く、利用者が自分のニーズに合った支援を重視していることがわかる。一方で「送迎がある」「家から近い」といった通いやすさも多く挙げられており、移動に関する負担の軽減が重要な要素となっている。

また「勧められた事業所だから」という回答も一定数みられ、支援者や家族の意見が選択に影響していることが伺える。その他の意見として「施設内の環境」「雰囲気・体調や特性への理解」「人間関係」等の意見が多く、ハード・ソフトの両面を大事にしていると考えられる。今後も選択肢の提示や情報提供の工夫が求められる。

3. サービスを利用してよかったことや助かったこと(複数回答可)延べ回答数1,789件



①自分でできることが増えた	326件(18.2%)
②外出する機会が増えた	255件(14.3%)
③生活リズムが整い、 規則的な生活が送れるようになった	279件(15.6%)
④家族の負担が減った	254件(14.2%)
⑤社会とのつながりができ、話す機会が増えた	257件(14.4%)
⑥不安な気持ちが和らいだ	182件(10.2%)
⑦就労への意欲が高まった	101件(5.6%)
⑧希望が実現できた	71件(4.0%)
⑨わからない	39件(2.2%)
⑩その他	25件(1.4%)

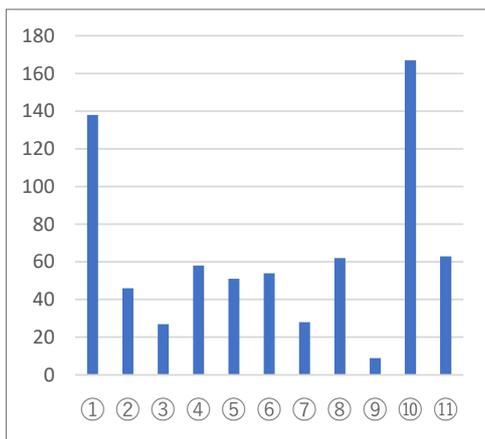
《まとめ》

サービス利用によって「自分でできることが増えた」「生活リズムが整った」「外出の機会が増えた」等、サービスを利用することで様々な経験ができ「他者との交流機会が増えた」という意見がみられる。

また「家族の負担が減った」「社会とのつながりができた」等、家族以外の相談相手ができることで本人の孤独感や家族の負担軽減につながっている等、本人だけでなく周囲の支援環境にも良い影響が出ていることが伺え、生活面での前向きな変化が多く挙げられる。

「不安な気持ちが和らいだ」「就労への意欲が高まった」「発育への良い刺激になる」等、サービスが生活の質や将来への希望につながっている様子が伺える。

4. サービスの利用で不便なこと、困ったこと(複数回答可)延べ回答数703件

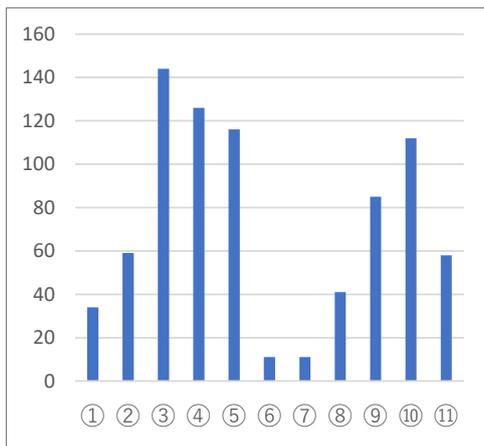


①どこにどんなサービスがあるのかわからない	138件(19.6%)
②近くに事業所、施設がない	46件(6.5%)
③事業所からサービスの利用を断られた	27件(3.8%)
④サービスの量が足りない	58件(8.3%)
⑤自分にあう事業所が見つからない	51件(7.3%)
⑥利用手続きがわかりにくい	54件(7.7%)
⑦事業所や施設の職員とトラブルになったことがある	28件(4.0%)
⑧お金がかかるとサービスが使いづらい	62件(8.8%)
⑨サービスを利用していない	9件(1.3%)
⑩わからない	167件(23.8%)
⑪その他	63件(9.0%)

《まとめ》

「どこにどんなサービスがあるのかわからない」という回答が最も多く、情報の届きにくさが課題だと感じる。また「利用手続きがわかりにくい」「自分にあう事業所が見つからない」という声もあり、制度や選択肢の複雑さが利用の障壁になっていると考えられる。「送迎や交通手段がない」「費用面で使いづらい」等、物理的・経済的な制約も回答として挙げられている。利用者が安心してサービスを選び、継続できる環境づくりが求められる。また、その他の意見では「利用者間でのトラブル等の人間関係」「利用時間の延長希望」「サービス事業所が少なく利用できない」「サービス開始までに時間がかかった」「急用で家族がいない時に過ごせる(泊まれる)場所が少ない」等の意見がみられる。

5.病院の受診について困っていること（複数回答可）延べ回答数797件



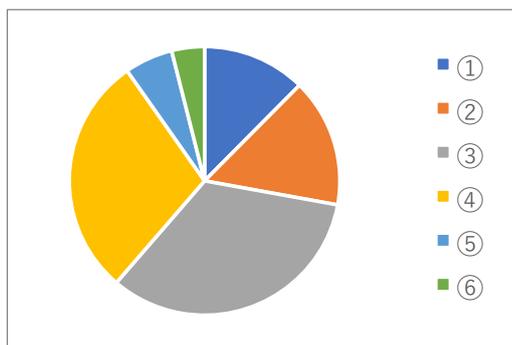
①通院時に付き添ってくれる人がいない	34件(4.3%)
②医師や看護師の説明がよくわからない	59件(7.4%)
③症状を正確に伝えられない	144件(18.1%)
④近くに専門の病院がない	126件(15.8%)
⑤病院が遠い	116件(14.6%)
⑥訪問医療（訪問診療・訪問看護）を受けられない	11件(1.4%)
⑦障がいや理由に断られる	11件(1.4%)
⑧障がいがあることが気になり気軽に受診できない	41件(5.1%)
⑨医療費・交通費などお金の負担が大きい	85件(10.7%)
⑩わからない	112件(14.1%)
⑪その他	58件(7.3%)

《まとめ》

最も多かった困りごとは「症状を正確に伝えられない」であり、コミュニケーション支援の必要性が感じられる。また「近くに専門の病院がない」「病院が遠い」といったアクセス面の課題も多く、地域による医療資源の偏りが影響していると考えられる。「医師や看護師の説明がわかりにくい」「障がいがあることが気になり気軽に受診できない」という声からは、医療現場での配慮や心理的なバリアの存在も見えてくる。安心して受診できる環境づくりが求められる。

その他の意見では、付き添い者がいなくなった時の将来的な不安を抱いているという意見がみられる。

6.以下の福祉機関を知っていますか（複数回答可）延べ回答数969件



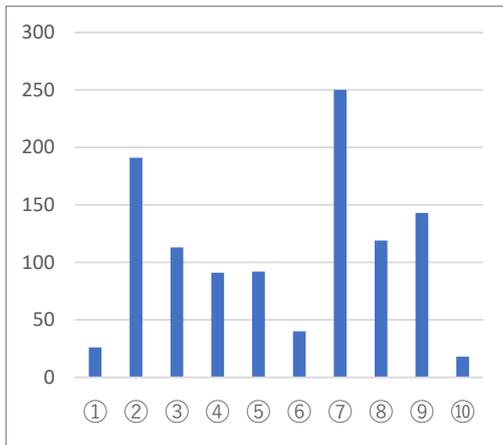
①四国中央市自立支援協議会	120件(12.4%)
②基幹相談支援センター	150件(15.5%)
③パレット	324件(33.4%)
④ジョブあしすとUMA	281件(29.0%)
⑤障がい者ピアサポートセンター	56件(5.8%)
⑥安心コールセンター	38件(3.9%)

《まとめ》

「パレット」や「ジョブあしすとUMA」など、地域で利用者との接点が多く直接支援を受ける機会の多い機関の知名度が高かった。一方で「障がい者ピアサポートセンター」や「安心コールセンター」等、相談・情報提供系の機関は知名度が低く、周知の工夫が必要と考えられる。

「基幹相談支援センター」や「自立支援協議会」も一定の知名度はあるが、名称だけでは役割が伝わりにくい可能性もあり、各機関の機能や活用方法をわかりやすく伝える工夫が求められる。

7.福祉関連の情報を主にどこで調べているか（複数回答可）延べ回答数1,083件



①しこちゅ～福祉ナビ	26件 (2.4%)
②市報、パンフレット、新聞、雑誌	191件 (17.6%)
③テレビ、ラジオ、インターネット	113件 (10.4%)
④学校、職場	91件 (8.4%)
⑤医療機関（病院など）	92件 (8.5%)
⑥障がい者団体	40件 (3.7%)
⑦行政機関、事業所	250件 (23.1%)
⑧家族、知人	119件 (11.0%)
⑨特がない	143件 (13.2%)
⑩その他	18件 (1.7%)

《まとめ》

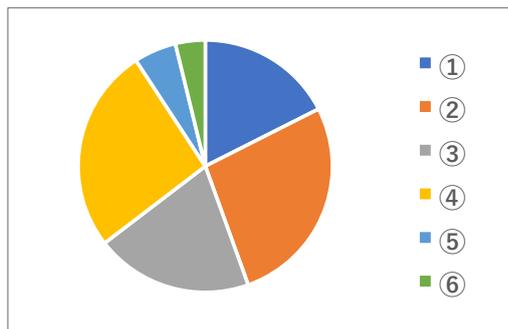
福祉情報の収集手段として「行政機関・事業所」が最も多く、制度やサービスに関する情報は公的機関を通じて得ている人が多いことがわかる。「市報・パンフレット・新聞」等の紙媒体も一定の役割を果たしており、以前から地域に根ざした情報発信が有効に機能している様子が伺える。「特がない」と回答した人も多く、情報へのアクセスや関心が届いていない層が存在する可能性がある。

「家族・知人」「医療機関」「学校・職場」等、身近な人や場所からの情報も重要な収集ルートとなっており、複数の媒体を組み合わせられた周知が求められる。

また、本市の情報提供ツールである「しこちゅ～福祉ナビ」の周知が今まで以上に必要だと感じる。

8.どのようなサービスが充実すれば今より良い生活が送れると思いますか

①生活支援について（複数回答可）延べ回答数953件



①在宅（暮らす）サービスの充実	168件 (17.6%)
②通所（通う）サービスの充実	257件 (27.0%)
③グループホーム・入所施設の充実	191件 (20.0%)
④緊急時の受け入れ体制の充実	250件 (26.2%)
⑤住宅改修費の支給の充実	51件 (5.4%)
⑥その他	36件 (3.8%)

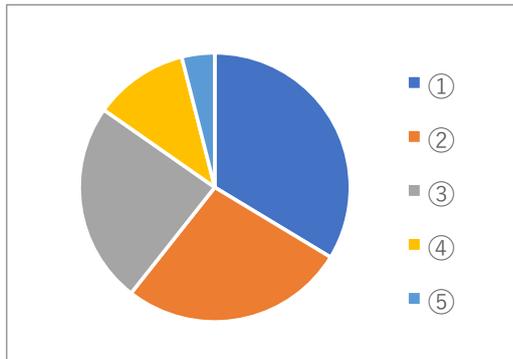
《まとめ》

「通所サービスの充実」や「緊急時の受入体制の充実」が特に多く、日常的な支援と突発的な事態への備えの両面で、さらなる支援の必要性が示されている。「グループホーム・入所施設の充実」も多く、安心して暮らせる住まいの確保が重要な課題であることが伺える。

また「在宅サービスの充実」も一定数みられ、地域での生活を継続したいという希望が感じられる。住宅改修やバリアフリー化への支援も含め、多様な生活スタイルに応じた支援の選択肢が求められている。

その他の意見としては「親亡き後の生活の不安」「年金の相談」「一般就労」等の不安がみられる。

②社会参加支援について（複数回答可）延べ回答数849件



①通所（通う）サービスの充実	285件 (33.6%)
②就労支援サービスの充実	230件 (27.1%)
③移動支援・同行援護・行動援護 サービスの充実	206件 (24.3%)
④自由に使える バリアフリースペースの充実	95件 (11.2%)
⑤その他	33件 (3.9%)

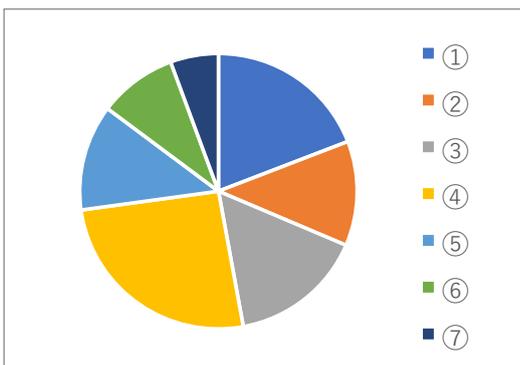
《まとめ》

「通所サービスの充実」が最も多く、日中活動の場や人との交流機会が生活の質の向上に直結していることが伺える。「就労支援サービスの充実」も多く、働く意欲や社会的役割を持ちたいという希望が強く表れていると感じる。

また「移動支援・同行援護・行動援護」のニーズも高く、外出や社会参加のハードルを下げる支援が求められている。さらに「自由に使えるバリアフリースペース」への関心もあり、地域で安心して過ごせる居場所づくりが今後の課題である。

その他の意見としては「土日に利用できるサービスの充実」「室内施設を含めた子供が遊べる環境の充実」「免許取得補助の充実」という意見がみられる。

③医療・健康支援について（複数回答可）延べ回答数737件



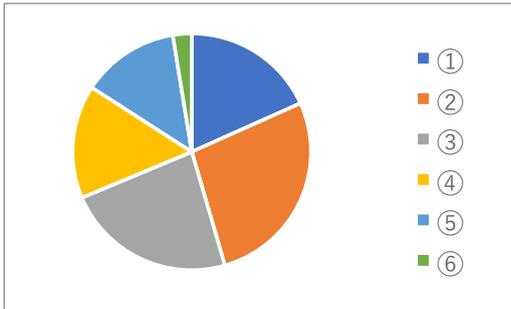
①通院介助の充実	141件 (19.1%)
②訪問診療の充実	92件 (12.5%)
③訪問相談の充実	116件 (15.7%)
④夜間・休日等緊急時の医療サービスの充実	189件 (25.6%)
⑤医療的ケアにおけるサービスの充実	91件 (12.3%)
⑥服薬管理サービスの充実	67件 (9.1%)
⑦その他	41件 (5.6%)

《まとめ》

「夜間・休日等の緊急時医療サービスの充実」が最も多く、突発的な体調不良や緊急対応への不安が大きいことが伺える。「通院介助」や「訪問相談」のニーズも高く、医療機関へのアクセスや日常的な健康管理において支援が求められている。

「訪問診療」「医療的ケア」「服薬管理」等、在宅での医療支援に関する項目も多く、地域で安心して暮らすための医療体制の整備が重要とされている。医療と福祉の連携による継続的な支援が今後の課題といえる。

④その他の支援について（複数回答可）延べ回答数912件



① 情報提供サービスの充実	167件 (18.3%)
② サービスの手続きをもっと簡単にして欲しい	249件 (27.3%)
③ 支援者がもっと増えてほしい	210件 (23.0%)
④ 障がいへの理解を深めるための啓発活動の充実	142件 (15.6%)
⑤ 権利擁護をもっと分かりやすく知りたい	121件 (13.3%)
⑥ その他	23件 (2.5%)

《まとめ》

「サービスの手続きをもっと簡単にしてほしい」が最も多く、制度の複雑さや手続きの煩雑さがサービス利用の負担になっていることが伺える。「支援者がもっと増えてほしい」という声も多く、相談や支援を受けられる体制の強化が求められている。

「情報提供サービスの充実」や「権利擁護をわかりやすく知りたい」といった回答からは、必要な支援にたどり着くための情報のわかりやすさやアクセス性の向上が課題であることが読み取れる。制度や支援を“使いやすくする”視点が重要といえる。

その他の意見として「障害種別ごとのリーフレットの作成」「誰でも利用できるトイレの拡充」「ヘルプマークへの理解の浸透」「保育園での障がい児へのかかわり方の教育」等がみられる。

⑤「こんなサービスがあったらいいな」と思うサービス(自由記述から抜粋)

【サービスについて】

- 生活支援・在宅支援（家事・介助・見守りなど） 回答数：36件
- 通所・施設・居場所の充実 回答数：23件
- 就労・学習・自立支援 回答数：15件

- ・ 24時間見守りサービス（いつでもどんな時でも連絡をしたら来てくれる）
- ・ 土日祝日等に利用できる事業所
- ・ 保護者が受診や買い物、疲れた時に気軽に預かってくれるサービス
- ・ ショートステイの充実（重度障がいがあっても受け入れてくれる、緊急時の受け入れ体制の充実）
- ・ グループホームの充実（医療と福祉が一体になっている）
- ・ 専門的にリハビリを行ってくれる施設
- ・ アレルギー対応可能な事業所
- ・ 通学の移動支援サービス
（医療的ケア児なので、新居浜まで家族が送迎している）
（特別支援学校は8時30分からと地域の学校より始まりが遅く、勤務条件と折り合わないことがある）
- ・ 親亡き後に、入所できる所が増えてほしい（入所施設の充実）
- ・ 自分の伝えたいことを理解して、代弁してくれるサービス
- ・ 18歳以上の日中一時支援
- ・ ヘルパーができない家事提供サービス

【インフォーマル、環境について】

- 移動支援・交通サービス 回答数：25件
- 医療・健康・リハビリ支援 回答数：14件

- ・ バリアフリースペースをもっと作ってほしい
- ・ 難聴に対応した病院が近くにあってほしい
- ・ 福祉タクシー、コミュニティバスの充実
- ・ デマンドタクシーについて要望

(○市内なら乗り継ぎなしで移動できるようになってほしい ○回数券がほしい ○車イスも利用できるようになってほしい)

- ・ おもちゃや歩行器等の無料貸し出し
- ・ 入浴支援及び入浴施設の確保、充実
- ・ 化学物質過敏症への理解や、安心安全な食べ物や飲み物を購入できる場所

【その他】

○趣味・娯楽・地域交流

回答数：8件

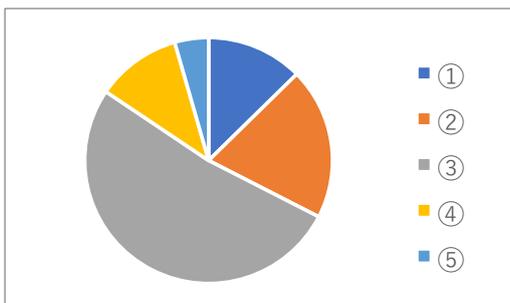
- ・車などの免許取得時の助成
- ・タクシーチケットを増やしてほしい
- ・ヘルプマークへの理解促進（マグネット型のヘルプマークがほしい（車に付ける用））
- ・自分の障がいについて書き込めるカードがあるといい
- ・本人や家族が相談できる場所や心のケアをしてくれる場所
- ・障がい者向けの市民講座（習字、絵画、手芸、体操など）
- ・物価高騰に対応した助成金
- ・交通費の免除
- ・知らないサービスが多いので、障がいがある人にこんなサービスが利用できるなど、メールやLINEを使って発信してほしい

《まとめ》

「あったらいいなと思うサービス」に寄せられた声からは「生活支援」や「移動支援」「通所・居場所の充実」等、日常生活の基盤を支えるサービスへの強いニーズが見えてくる。特に家事援助や送迎、見守り等、在宅で安心して暮らすための支援が多く求められている。また、就労や学び、医療・健康面での支援も幅広く挙げられており、個々の状況に応じた柔軟な支援体制が必要とされている。情報提供や啓発、相談の場づくりも含め、地域全体で支える仕組みが求められている。

また、自由記述の内容には、実際にはすでに存在しているサービスを求める声もいくつか見受けられた。現在提供されているサービスの情報が十分に行き届いていないことが懸念されるため、サービスの啓発方法についても同時に検討する必要があると考える。

⑥四国中央市の今の障がい福祉に関する取り組みについて、あなたの満足度について 回答数616件



① 満足している	78件 (12.7%)
② やや満足している	125件 (20.3%)
③ ふつう	318件 (51.6%)
④ あまり満足していない	68件 (11.0%)
⑤ 満足していない	27件 (4.4%)

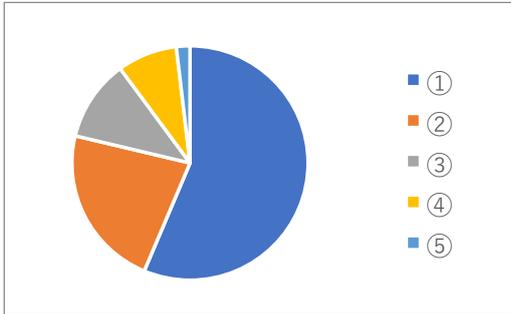
① 相談

【サービス種類】

計画相談支援・障害児相談支援事業・地域移行支援・地域定着支援

① サービスや支援の中で良いと思うことは何ですか

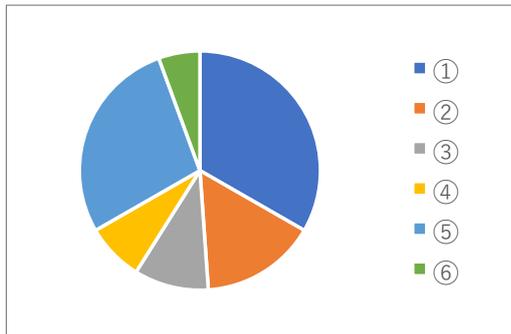
(自由記述) 回答数268件



①不安感・孤独感の軽減	151件 (56.4%)
②ニーズに合ったサービスの選定	60件 (22.4%)
③受容と、親切な対応	30件 (11.2%)
④その他	22件 (8.2%)
⑤意見なし	5件 (1.8%)

② 困っていることや不便なことは何ですか

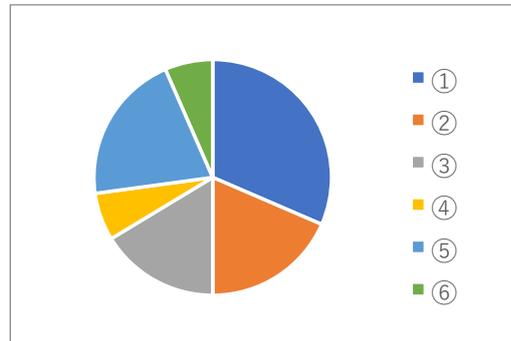
(自由記述) 回答数90件



①業務が多忙で連絡が繋がりにくい 迅速な対応が困難	30件 (33.3%)
②周囲との人間関係・障がいへの理解	14件 (15.6%)
③ニーズに合ったサービスがない	9件 (10.0%)
④交通手段や送迎の充実	7件 (7.8%)
⑤その他	25件 (27.7%)
⑥意見なし	5件 (5.6%)

③ もう少し「こうなったらいいな」と思うことや希望があれば教えてください

(自由記述) 回答数93件



①訪問頻度や相談時間の増加	29件 (31.3%)
②サービスの利用回数の増加	18件 (19.3%)
③制度や新規事業所などの情報提供	15件 (16.1%)
④収入の増加・金銭面での安定	6件 (6.4%)
⑤その他	19件 (20.5%)
⑥意見なし	6件 (6.4%)

《考察》

相談支援専門員が関わっていることで、本人に合ったサービスを提供できたり、将来への不安感や孤独感の軽減に繋がっていると思われる。相談業務の中で、本人や家族が将来への見通しを立てられたり、実現性のある目標を計画していることで安心感を得られていると推測できる。ただ、相談支援専門員の人数が少なく、一人の相談支援専門員が受け持つ担当数が多いため、一人一人に対して関わられる時間が限られているという現状もあると思われる。

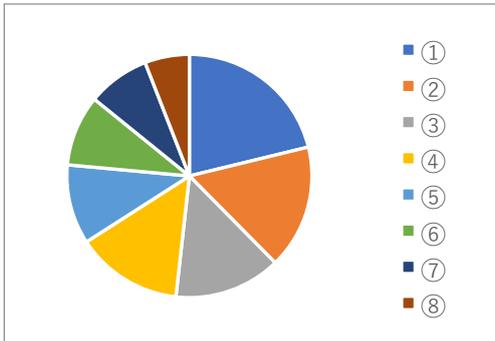
介護保険のケアマネージャーの人数や事業所数と比較しても市内の相談支援事業所は圧倒的に少ない。ICTの活用促進のための助成や、処遇の改善、担い手確保など取り組んでいく課題は多いが、一つの事業所だけで取り組むべき課題としては困難なことが多いと思われる。また本人や家族同士が集まり、気軽に相談できる場所や障がいに対する理解・啓発活動を継続的に行っていく必要があると思われる。

② 訪問

【サービス種類】
居宅介護（ヘルパー）・重度訪問介護・保育所等訪問支援

① サービスや支援の中で良いと思うことは何ですか

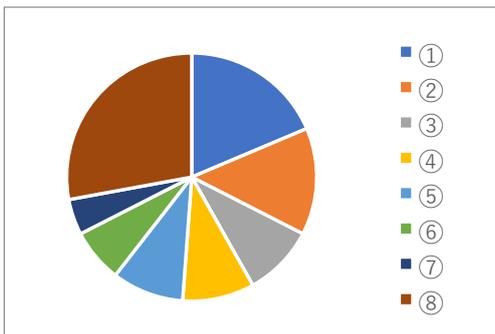
（自由記述）回答数85件



① 家事援助に関すること	18件 (21.2%)
② 障がい特性理解・個別対応に関すること	14件 (16.5%)
③ 相談支援・心理的安定に関すること	12件 (14.1%)
④ ヘルパー及び職員への評価	12件 (14.1%)
⑤ 身体介助に関すること	9件 (10.6%)
⑥ 保育所等訪問支援に関すること	8件 (9.4%)
⑦ 社会参加・外出支援に関すること	7件 (8.2%)
⑧ その他（不明確・意見なし）	5件 (5.9%)

② 困っていることや不便なことは何ですか

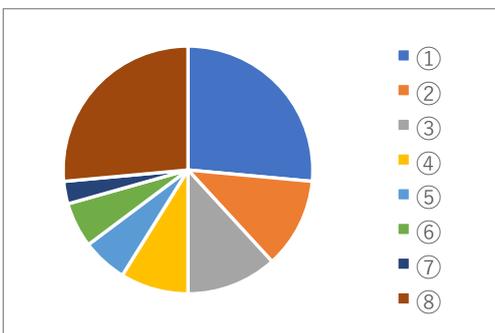
（自由記述）回答数43件



① 人員不足・サービス量不足	8件 (18.6%)
② 移動・外出の困難	6件 (14.0%)
③ コミュニケーション・理解	4件 (9.3%)
④ 家事・生活支援の不足	4件 (9.3%)
⑤ 経済的困難	4件 (9.3%)
⑥ 時間・制度上の制約	3件 (7.0%)
⑦ 身体的困難・健康面	2件 (4.7%)
⑧ その他（不明確・意見なしを含む）	12件 (27.9%)

③ もう少し「こうなったらいいな」と思うことや希望があれば教えてください

（自由記述）回答数34件



① 人員・支援体制の充実	9件 (26.5%)
② 利用時間・制度の改善	4件 (11.8%)
③ 外出・移動支援の希望	4件 (11.9%)
④ コミュニケーション・心理支援	3件 (8.8%)
⑤ 医療・費用面の希望	2件 (5.9%)
⑥ 就労・活動支援の希望	2件 (5.9%)
⑦ 家事・生活支援の希望	1件 (2.9%)
⑧ その他（不明確・意見なしを含む）	9件 (26.5%)

《考察》

家事援助や身体介助、助言等、生活の基盤を支える支援は高く評価され、心理的安定や社会参加の促進にも一定の効果が認められている。一方で、利用者や家族の困りごととして最も大きな要因はヘルパー不足であり、必要なときに必要な支援が受けられないことが生活の不便さにつながっている。

また、急な利用への対応や居宅介護（家事援助）ヘルパーができることの範囲に限られているため、日々の暮らしの中で負担になる場面が生じている。さらに、移動や医療、金銭面の不安等、福祉サービスだけでは解決しきれない課題も重なり、本人だけでなく家族の心理的負担も大きくなっている。改善希望としても人員体制の充実、制度や利用時間の柔軟化、外出支援や心理的サポートの強化等が多く挙げられており、これらは現状の困難と直結している。

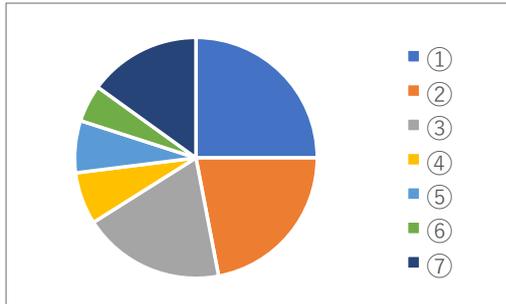
以上から「支援の質」そのものには一定の評価を得ているものの、「量・柔軟性・即応性」に課題が集中しており、今後は人員確保や運用の柔軟化、関係機関との連携を通じて、より持続可能で迅速かつ包括的な支援体制を整備することが重要である。

③ 付添い

【サービス種類】
行動援護・同行援護・移動支援事業

① サービスや支援の中で良いと思うことは何ですか

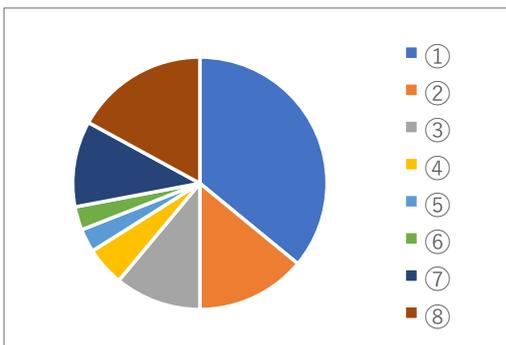
(自由記述) 回答数59件



- ① 通院や買い物行きたいところに行ける 15件 (25.4%)
- ② 障がい特性を理解し対応してくれる 13件 (22.0%)
- ③ 支援者が親切で優しい 11件 (18.6%)
- ④ 相談に乗ってもらえる 4件 (6.8%)
- ⑤ 希望のスケジュールで利用できる 4件 (6.8%)
- ⑥ 様々な体験ができる 3件 (5.1%)
- ⑦ その他 9件 (15.3%)

② 困っていることや不便なことは何ですか

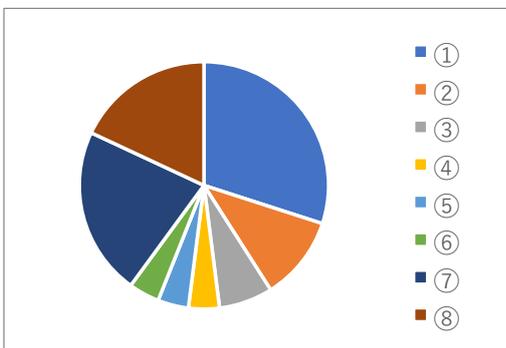
(自由記述) 回答数36件



- ① ヘルパー不足で利用できない 13件 (36.1%)
- ② 交通機関を利用すると金銭的負担が大きい 5件 (13.9%)
- ③ 公共交通機関が少なく移動できない 4件 (11.1%)
- ④ 気をつかう 2件 (5.6%)
- ⑤ サービス費用の自己負担が重い 1件 (2.8%)
- ⑥ 制度のルールがわかりづらい 1件 (2.8%)
- ⑦ その他 4件 (11.1%)
- ⑧ 意見なし 6件 (16.6%)

③ もう少し「こうなったらいいな」と思うことや希望があれば教えてください

(自由記述) 回答数27件



- ① ヘルパーの車で送ってほしい 8件 (29.6%)
- ② ヘルパーの人数が増えてほしい 3件 (11.1%)
- ③ 柔軟な時間の利用に対応してほしい 2件 (7.4%)
- ④ サービスについての情報がほしい 1件 (3.7%)
- ⑤ 個別の特性に応じた対応をしてほしい 1件 (3.7%)
- ⑥ 娯楽施設にも行けるようにしてほしい 1件 (3.7%)
- ⑦ その他 6件 (22.2%)
- ⑧ 意見なし 5件 (18.5%)

《考察》

良いと思う点については、「通院や買い物、余暇活動の支援」に行ける事が最も多く、一人ではできない日常生活の重要な支援になっている。次に「障がい特性を理解してくれる」や「支援者が親切で優しい」という回答が多く、個別対応による満足度が高いことが伺える。

困っている事では、ヘルパー不足により利用契約自体が出来なかったり、利用回数に制限があったり、急な依頼を受けてもらえないという意見が多かった。また、公共交通機関の少なさで移動範囲の制限や、交通費の負担が重く回数や移動距離を増やせないという悩みもある。介護者である家族の高齢化もあり自家用車での移動が難しく、ヘルパーに車を運転して移動支援を今後して欲しいという要望が多くなっている。

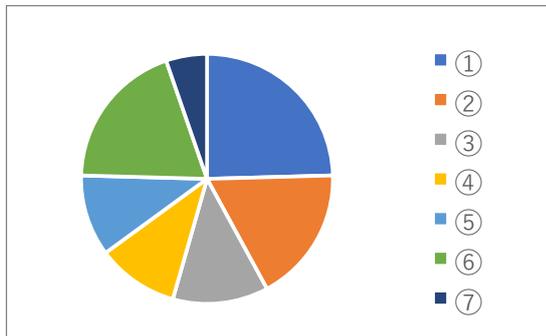
④ 居住

【サービス種類】

施設入所支援・共同生活援助（グループホーム）
短期入所（ショートステイ）

① サービスや支援の中で良いと思うことは何ですか

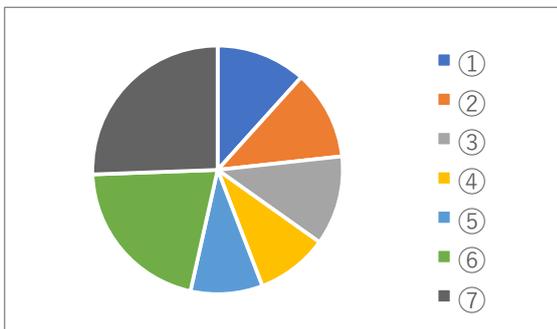
（自由記述）回答数57件



①職員・支援者の対応が良い	14件 (24.6%)
②外出・活動・楽しみ	10件 (17.5%)
③安心・安定して暮らせる	7件 (12.3%)
④食事が充実	6件 (10.5%)
⑤個別対応・本人尊重	6件 (10.5%)
⑥その他	11件 (19.3%)
⑦意見なし	3件 (5.3%)

② 困っていることや不便なことは何ですか

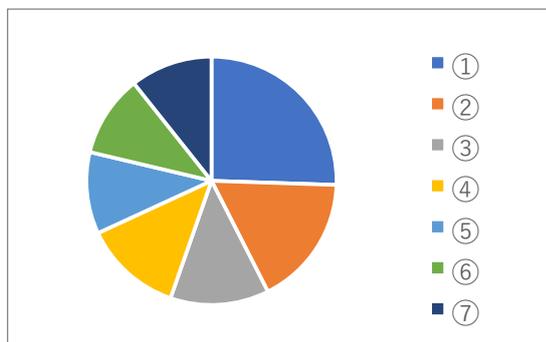
（自由記述）回答数43件



①職員数に関する困りごと	5件 (11.6%)
②自由・外出制限	5件 (11.6%)
③利用予約・受け入れ	5件 (11.6%)
④活動・社会参加の機会	4件 (9.3%)
⑤環境面に関する不満	4件 (9.3%)
⑥その他	9件 (20.9%)
⑦意見なし	11件 (25.6%)

③ もう少し「こうなったらいいな」と思うことや希望があれば教えてください

（自由記述）回答数47件



①外出・地域交流に関する希望	12件 (25.5%)
②職員体制・対応に関する希望	8件 (17.0%)
③利用についての希望	6件 (12.8%)
④生活環境に関する希望	6件 (12.8%)
⑤自由・個人の希望	5件 (10.6%)
⑥その他	5件 (10.6%)
⑦意見なし	5件 (10.6%)

《考察》

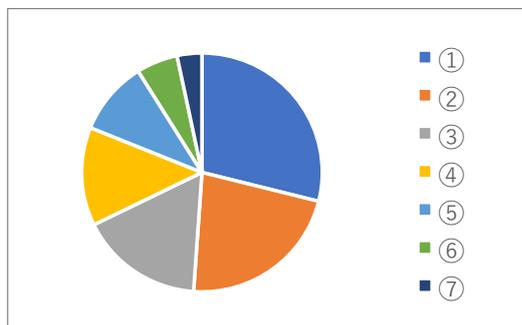
利用者が日常生活の中で感じる安心感や信頼感が大きな満足要因であることが伺える。特に「優しい」「丁寧」「心配してくれる」「相談にのってくれる」といった職員の対応に関する記述が多く、人の支援そのものがサービスの質を左右していることが分かる。しかし、一方で困りごとを感じており、生活支援の中で改善の余地が多方面に存在している。また、利用者は現在の生活に概ね満足しながらも、「より社会とのつながりを感じたい」「人との関わりを大切にしたい」という思いを持っており、生活の質（QOL）を高めるための希望が中心であった。これらは単に支援メニューの追加で解決するものではなく「利用者が自分らしく生きられる環境づくり」への継続的な取り組みが必要である。

⑤ 通所 ～ こども ～

【サービス種類】
放課後等デイサービス・児童発達支援

① サービスや支援の中で良いと思うことは何ですか

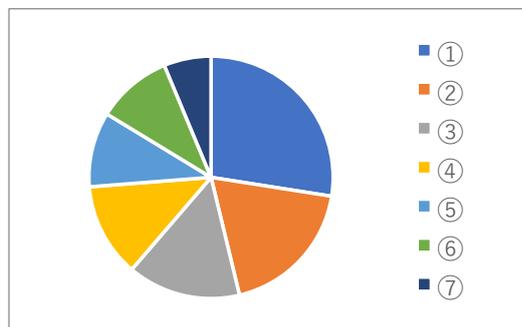
(自由記述) 回答数180件



①個別対応・特性に応じた支援	52件 (28.9%)
②楽しく通える・イベントや体験が充実	40件 (22.2%)
③相談しやすい・職員が親切	30件 (16.7%)
④送迎サービスがある	24件 (13.3%)
⑤成長や療育の効果が感じられる	18件 (10.0%)
⑥家族への配慮・連絡が丁寧	10件 (5.6%)
⑦意見なし	6件 (3.3%)

② 困っていることや不便なことは何ですか

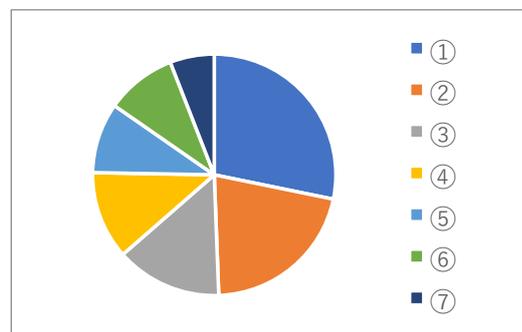
(自由記述) 回答数80件



①利用時間・日数に関する不満	22件 (27.5%)
②金銭面・工賃に関する不満	15件 (18.8%)
③職員対応・コミュニケーションの課題	12件 (15.0%)
④人間関係・他利用者との関わり	10件 (12.5%)
⑤設備・環境面の不便さ	8件 (10.0%)
⑥送迎・交通に関する不便さ	8件 (10.0%)
⑦意見なし	5件 6.3%

③もう少し「こうなったらいいな」と思うことや希望があれば教えてください

(自由記述) 回答数85件



①利用時間・日数の拡充	24件 (28.2%)
②施設・事業所の増加や環境改善	18件 (21.2%)
③専門的支援・職員体制の充実	12件 (14.1%)
④情報共有・相談機会の充実	10件 (11.8%)
⑤送迎・交通の改善	8件 (9.4%)
⑥イベントや活動の充実	8件 (9.4%)
⑦意見なし	5件 (5.9%)

《考察》

通所サービスは、子どもの発達段階や特性に応じた柔軟な対応が高く評価されており、保護者からも「安心できる居場所」「成長を支える場」として信頼されている。特に、個別対応や楽しく通える環境、イベントや体験活動の充実が好評で、遊びや外出を通じた社会性の育成も重視されている。一方で、利用時間や日数の制限が最大の課題であり、長期休暇や休日利用、預かり時間の短さに不満が多く見られる。さらに、送迎や交通の不便さ、施設数の不足、職員体制や専門性の不足も指摘され、地域全体でのサービス供給体制の強化が求められる。保護者の希望としては、利用時間の拡充、施設・事業所の増加、専門的支援の充実が多く挙げられ、情報共有や相談機会の確保も重要なニーズと考える。今後は、利用機会の確保と質の向上が課題である。

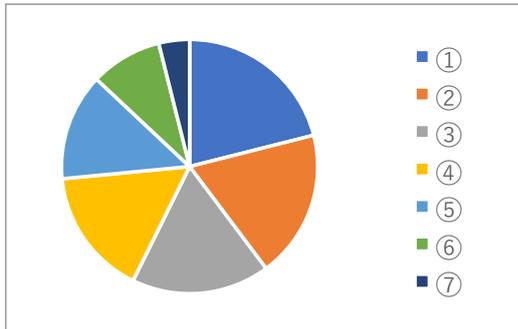
⑤ 通所 ～ 大人 ～

【サービス種類】

生活介護・自立訓練（生活訓練）・就労移行支援・就労定着支援・就労継続支援（A型）・就労継続支援（B型）

① サービスや支援の中で良いと思うことは何ですか

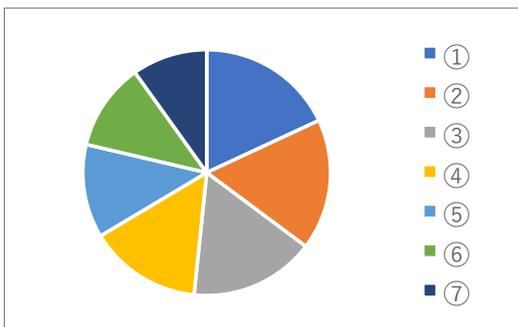
（自由記述）回答数309件



- ①送迎・給食など生活支援がある 65件(21.0%)
- ②個別対応・特性理解がある 58件(18.8%)
- ③相談しやすい・職員が親切 54件(17.5%)
- ④作業や仕事の選択肢がある・やりがいがある 50件(16.2%)
- ⑤余暇活動・イベントが充実している 42件(13.6%)
- ⑥体調管理・リハビリ支援が充実している 28件(9.1%)
- ⑦意見なし 12件(3.9%)

② 困っていることや不便なことは何ですか

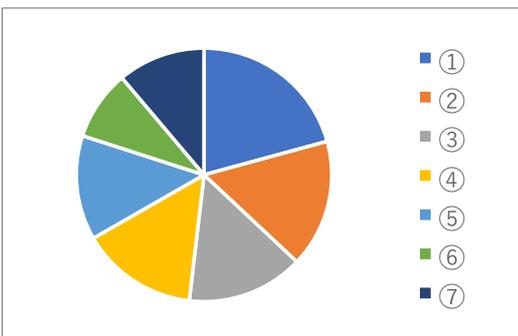
（自由記述）回答数122件



- ①利用時間・日数に関する不満 22件(18.0%)
- ②設備・環境面の不便さ 21件(17.2%)
- ③人間関係・他利用者との関わり 20件(16.4%)
- ④職員対応・コミュニケーションの課題 18件(14.8%)
- ⑤金銭面・工賃に関する不満 15件(12.3%)
- ⑥送迎・交通に関する不便さ 14件(11.5%)
- ⑦意見なし 12件(9.8%)

③ もう少し「こうなったらいいな」と思うことや希望があれば教えてください

（自由記述）回答数135件



- ①利用時間・日数の拡充 28件(20.7%)
- ②金銭面・工賃の改善 22件(16.3%)
- ③施設・設備の改善 20件(14.8%)
- ④人間関係・コミュニケーションの充実 20件(14.8%)
- ⑤作業・仕事の選択肢の拡充 18件(13.3%)
- ⑥送迎・交通の改善 12件(8.9%)
- ⑦意見なし 15件(11.1%)

《考察》

通所サービスでは、送迎や給食など生活支援の利便性が最も高く評価され、次いで個別対応や特性理解、相談しやすさ、職員の親切さが挙げられる。心理的な安心感や信頼関係が利用継続の要因となり、作業や仕事の選択肢、余暇活動の充実も社会参加ややりがいの面で重要視されている。一方、困りごととしては利用時間や日数の制限、工賃・利用料などの金銭面、人間関係や職員対応、設備や送迎の不便さが指摘されている。希望としては、利用時間の拡充、工賃改善、作業内容の多様化、施設環境の改善が多く、特に「働くこと」や「社会参加」に関するニーズが強い傾向である。総じて、生活の安定と就労へのステップとして機能しているものの、就労機会の拡充や経済的自立支援、個別ニーズへの柔軟な対応が今後の課題である。

目録 総評

今回のアンケートは、利用者の声をもとに支援の現状と課題を明らかにし、今後の福祉施策の方向性を考えるものである。四国中央市のような地方都市では、都市部とは異なる「生活の不便さ」が福祉ニーズに直結しているため、利用者の声を政策・制度設計に反映させることが重要と考える。

「人が中心の支援」「地域に根ざした制度」「自立と安心の両立」が持続可能な福祉の鍵となるのではないかと考え、行政・事業所・支援者・当事者を含む地域住民が連携し、誰もが安心して暮らせる社会の実現を目指す必要がある。

そのため、共通項目、種類別項目から得られた課題について、以下の5項目を取り上げた。

① 人員不足と制度の硬直性

ヘルパー含めた支援者の増員・確保は、喫緊の課題である。人材の確保を目指し、アクションを起こすことは、サービスの担い手が増えることにつながり、サービス提供時間の拡充が期待できる。

サービス利用においての困りごとの多くは、制度の「柔軟性の欠如」に起因している。予定の変更が難しい、急な支援が受けられない等は、利用者の「日々変化する生活」に制度が追いついていないことを示している。障がい当事者やその家族にとって「今、必要なサービスが受けられない」ことが、生活の不安や孤立感につながっている。

今回のアンケート回答者に18歳以下（本人の思いをくみ取って家族が回答）の利用者が多いことから、将来的なニーズの変化に対応する柔軟性をもった、利用者の生活環境や年齢の変化に応じた支援の再設計が求められる。

② 支援の質の担保

支援の質をどう確保するかは非常に大きな課題である。支援者の理解不足によって不利益を被ったと感じた当事者も少なからず存在し、支援内容の質的向上が図られるような策が求められている。研修の提供はその一つの案となる。

相談支援の現場において特に、「今のままでよい」「支援してくれているので不安はない」といった回答が多く、現状に対する安心感が強調されていた。支援が機能している証拠とも考えられるが、逆に支援が途絶えた場合のリスクも考慮すべきであり、利用者が自立的に問題解決する力を育む支援も今後の課題といえる。

また、福祉サービスに対する満足度は、単なるサービスの提供ではなく「心の支え」や「信頼関係の構築」に重きをおいていることが明らかになった。支援が人と人との関係性に根差していることを示しており、求められているものが技術だけではなく、支援者の「その人らしさ」も重要であることが示されている。つまり、支援者としての姿勢や利用者理解に基づく関わりが支援の質に影響しているのである。サービス利用者にとって、支援者(サービス提供者)は、すべて「支援者」である。資格の有無や職種に関わらず、支援という役割を担う以上、日々の「できた」や「楽しい」等、前向きな刺激を提供するという視点を持ち、利用者に向き合うことが大切である。

支援者全員が同等の能力を維持し、同等のサービスを提供することは不可能である。しかし、利用者の理解や支援の目的を共有し、AIには代替できない各支援者の個性や強みを活かした上で、人が提供するからこそその支援の重要性を再確認したい。

このような支援の質を担保するためには、研修や振り返りの機会を通じて共通理解を深める仕組み作りが不可欠である。支援者各人がプライベートを犠牲にすることなく行える研鑽の環境作りが求められる。

③経済的、制度的負担

四国中央市の地理的状況を考慮した交通の改善が必要である。現在、市独自のサービスとしてデマンドタクシーは一定の役割を果たしているものの、旧市である川之江、三島、土居地域内に限定されており、地域をまたいだ移動については料金が倍増する等利用者にとって負担が生じている。また、車椅子等を一緒に乗せることはできず、車椅子ユーザーが乗車できない等、利用における不便さが伺える。

サービス利用のための交通費負担、工賃の低さ、所得に応じた利用料負担の増加等、経済的な理由でサービスの利用を制限せざるを得ない状況が、障がい者の生活の安定や社会参加を妨げる要因となっており、経済的・制度的な見直しや支援の充実が求められる。

④公共施設及び福祉サービス事業所の環境、設備の不備

公共施設及び福祉サービス事業所（就労継続支援A・B型、生活介護事業所等）における施設環境や設備の不備を解消し、利用者の生活の質（QOL）を向上させるためには、ユニバーサルデザインの意識も必要である。施設の種別を問わず障がい特性が多様化する中で、近年進められている大部屋（多床室）から個室化への移行は、プライバシーの確保にとどまらず、知的障がいや発達障がいがある利用者のパニック予防や情緒の安定を図る観点からも有効であり、調光可能な照明や外部刺激を遮断できる静養室等、柔軟な運用が可能となる。これにより今まで利用が困難であった障がい者の利用拡大につながることも期待される。

送迎、交通支援の充実は通所施設における家族の負担軽減と利用者の安全確保の要である。また、休日等余暇活動時の移動支援は、社会参加を考える上では解決必須なサービスである。公共交通機関では網羅できない地域の地理的特性を打開する施策が必要となる。移動支援従事者の担い手を増やすことも重要である。

⑤情報共有の不足

障がい福祉の現場において、専門性の異なる多職種間や保護者との間で十分な情報共有が行われないと、支援の質の低下や事故、支援の不足や誤った支援につながる危険性が高い。医療・福祉・教育等、それぞれ異なる視点や役割を持つ関係者が関わる中で、支援の目的、目的を達成するための支援方法等の共通理解を図り、チームとして一貫した支援を行うための工夫が求められている。

特に、支援の内容や目的、利用者の状態変化等を関係者間で整理、共有することは、職種によって異なる主観や経験による認識のズレを防ぎ、より適切な支援につなげる上で重要である。また、支援の経過や内容をわかりやすく示すことは、家族の不安軽減になり、家庭と施設の間で一貫性のある関わりを可能にすると考えられる。

「誰が、いつ、どのような意図で支援するか」を共有することは、多職種連携を円滑にするだけでなく、虐待防止や事故発生時の検証、急変時等の対応においても重要な役割を果たすと考える。

最後に

本市の障がい福祉において、支援の質・量の双方が人材に大きく依存しているにも関わらず、慢性的な支援者不足が続いている実態が明らかとなった。このことは、利用者への対応が不十分になり、サービスの質の低下や支援の継続性や信頼性にも影響を及ぼす恐れがある。待遇改善や柔軟な勤務体系の導入、地域ボランティア等のインフォーマルな支援者の活用等、多角的な人材確保が必要である。

また、支援者不足は、支援者の過重な業務負担にもつながり、それにより制度や利用者への理解が不十分となり、支援のミスマッチやコミュニケーション不足が発生し、利用者の不満や不信感につながる恐れが生じる。支援者への教育、研修の充実と心理的・制度的なサポート体制の強化が求められる。

さらに、制度の複雑さ・経済的負担は必要なサービスへのアクセスを困難にし、支援の機会も損失する。制度の簡素化、交通費補助等費用負担を軽減する経済的ハードルを下げる工夫が必要である。

施設や設備が利用者のニーズに十分対応できているか、利用者のニーズを関係者間で共有し、支援の一貫性が保たれているかということも重要な課題である。環境整備や情報共有が不十分な場合、利用者の不安や不利益に直結する。関係機関の連携体制を明確化し、情報共有を徹底していくことが急務である。

これらの課題は相互に関連しており、単独で解決するのは難しい構造的な問題である。支援者、利用者、行政が協働し、現場の声を反映した柔軟な改革が求められる。支援者の負担軽減と情報共有の強化は、他の課題の解決にも波及効果をもたらす可能性がある。

全体を通して、障がい者支援において当事者が求めていることは「人とのつながり」「自立への支援」が中心的なテーマであり、制度的な支援だけでなく、感情的・心理的なサポートの重要性が強調されている。

当事者の生活の大部分になる通所系サービスにおいて、福祉サービスは、単なるサービスではなく、「生活の質」を高める重要な社会資源である。より自分らしく、安心して、社会とつながりながら生活していきたいという前向きな願いが込められている。

市内の各事業所の企業努力に敬意を払いつつ、事業所単独では対応が困難な地域課題に対しては行政の協力が不可欠である。人材確保、育成、支援の質の担保等、市の福祉施策の根幹であり、市内の障がい福祉サービスの充実に直結する取り組みは、「人中心の支援」「地域に根差した制度」「自立と安心の両立」という理念に基づいた福祉の未来を描くための土台となる。自立支援協議会を通して、現場の声を政策に反映させ、より包括的で持続可能な福祉社会の実現に向け、制度化を含めた取り組みを進めていきたい。