

「障害福祉サービス」への情報アクセスの現状 ～クロス集計・分析の結果～

主任研究員 濱田 健司

目次

1. はじめに
2. 調査結果
3. 浮かび上がって来た課題

1. はじめに

厚生労働省は障害者総合支援法に基づき、障害者に対する生活や就労等を支援するさまざまな障害福祉サービスを実施している。

仮に自分または家族等が障害を持つようになった場合、こうした障害福祉サービスが必要となるであろう。そうした時、サービスに関する情報にどのようにアクセスし、どのような情報を入手し、どの情報を元にサービスを選定するかということが重要になる。

そこで本稿では、「障害福祉サービス」への情報アクセスの現状について、Webアンケート調査により把握し、現状と課題を明らかにしたい。

この2年以内に家族（以下、該当者）のために障害福祉サービスが初めて必要となり、サービスに関する情報アクセスを行った者（以下、回答者）の20～59歳を対象に調査を実施した。

20～59歳というのは、当研究所の生活リスクにかかる研究として「障害福祉サービス」だけでなく、「介護保険サービス」、「子育て支援サービス」に関する家族による情報ア

セスの現状についても同時にインターネット調査を行ったことから、その中心世代となる30～49歳を核に上下10歳までを選定した。また、制度変更やネット利用環境の変化などアクセス環境の変化を考慮し2年以内とした。

なお、65歳以上の家族＝該当者のために情報収集したと回答しているにも関わらず、他の設問では情報収集したサービス内容は障害児を対象としたサービスであると回答した者がいたことから、これを排除した818名（調査は1,007名に実施）で分析を行った。

また、「障害福祉サービス」のほか、「介護保険サービス」、「子育て支援サービス」の3つの比較については、本誌において前田が分析を行っており、「障害福祉サービス」の単純集計結果については、そちらを参照して欲しい。

ここでは「障害福祉サービス」に関するより詳細な情報アクセスの現状および課題について明らかにするために、性別・年齢別・サービス別によるクロス集計・分析を行った結果を中心に報告するものである。

2. 調査結果

(1) 誰（＝該当者）のために「障害福祉サービス」の情報収集が必要となったのか

「親」のために58.7%、「祖父母」のために18.1%、「子供」のために14.3%となっている（図1参照）。

その該当者を年代別でみると、「80～89歳」36.3%、「70～79歳」23.2%、「0～9歳」9.3%、「90～99歳」8.8%、「60～69歳」6.0%になっている。60歳以上が74.4%を占めており、0～19歳は13.2%となっている（図2参照）。

高齢者（親、祖父母）および子供が、主な該当者になっていることが分かる。

図1 障害福祉サービス 情報収集が必要となった該当者（単一回答）

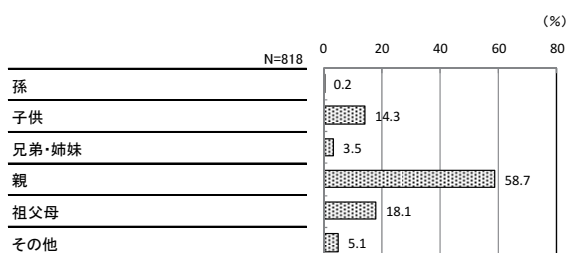
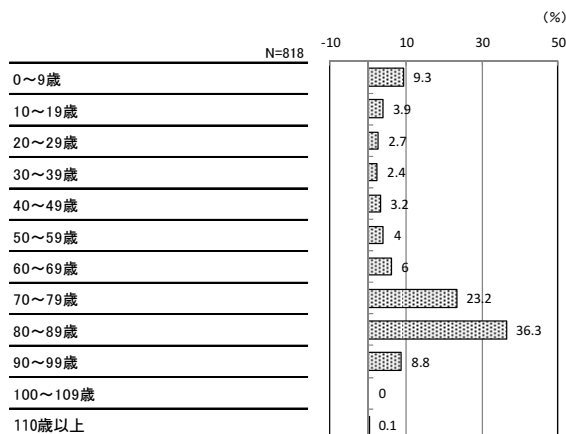


図2 障害福祉サービス 情報収集が必要となった該当者の年齢（単一回答）



(2) 情報の入手経路

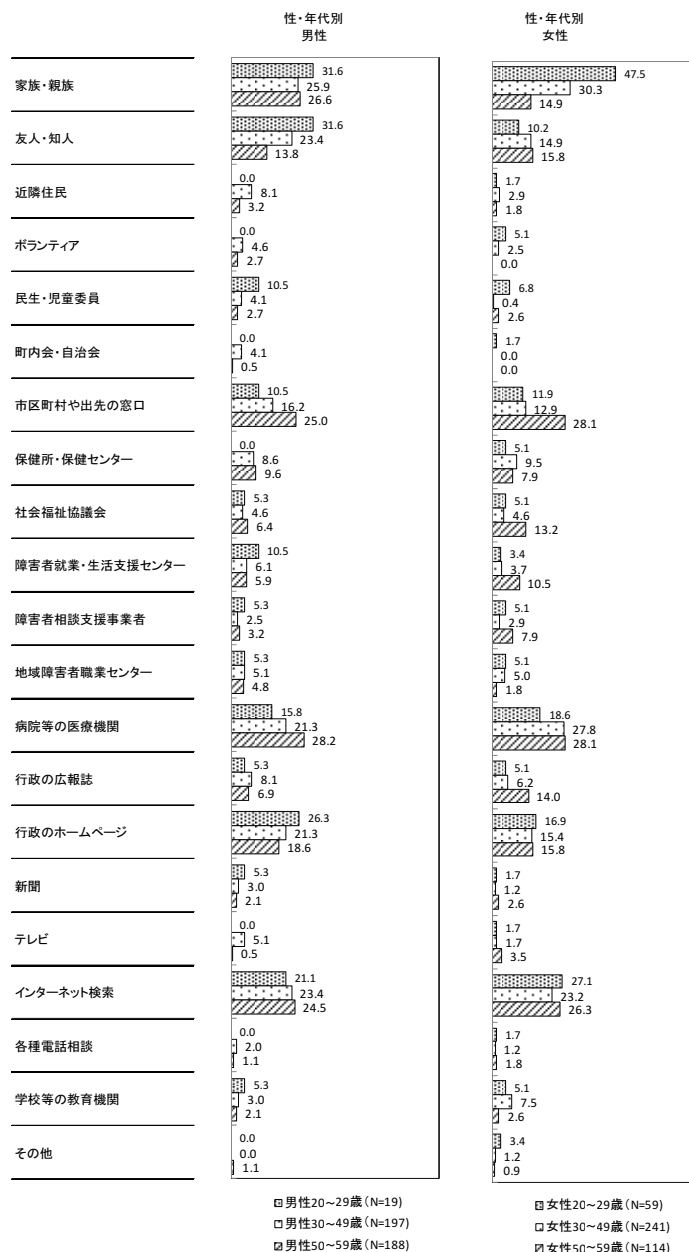
では回答者がどのような経路で情報を入手したのかを性別・年代別でみる（次頁図3参照）。

回答者が男性の場合、20～29歳では「家族・親族」および「友人・知人」がともに31.6%。女性の20～29歳では「家族・親族」が47.5%、「インターネット検索」が27.1%となっている。男性の30～49歳では「家族・親族」が25.9%、「インターネット検索」が23.4%、さらに「病院等の医療機関」と「行政のホームページ」がともに21.3%であり、それ以上年代の高い世代になると、「病院等の医療機関」28.2%、「家族・親族」26.6%、そして「市区町村や出先の窓口」が25.0%となっている。一方、女性については、30～49歳の場合、「家族・親族」が30.3%、「病院等の医療機関」が27.8%、「インターネット検索」が23.2%になっている。さらに年代が高くなると、「市区町村や出先の窓口」および「病院等の医療機関」がともに28.1%、「インターネット検索」が26.3%になっている。

男性の低い年齢層では、友人・知人、行政ホームページから情報を入手している比率が高いが、年齢が高くなるにしたがい、行政窓口や医療機関やインターネットから情報を入手する傾向がみられる。女性は世代を問わず家族・親族、医療機関、インターネット、行政ホームページを中心に情報を得ている。全体的に若い世代は家族・親族から入手する比率が高いが、高齢になるほど、行政窓口や医療機関から得る傾向がみられる。

なお、入手情報の接触順序についてみると、性別による差はあまりみられないが、年齢によって差がでている。1番最初に接触した情報についてみていくと、「20～29歳」では「家族・親族」33.3%、「インターネット検索」

図3 障害福祉サービスに関する情報 入手経路（複数回答）



11.5%、「病院等の医療機関」10.3%、「30～49歳」では「家族・親族」19.9%、「病院等の医療機関」17.4%、「インターネット検索」13.9%、「50～59歳」では「病院等の医療機関」20.2%、「家族・親族」15.2%、「市区町村や出先の窓口」14.9%になっている。

総じて若い世代は身近な家族・親族に相談

し、次いで自らインターネットで調べている。年齢が高い世代では、医療機関や行政窓口から情報を得る傾向が高いといえよう。

(3) 役立った情報

次に情報収集後、実際にサービスの利用を開始した者（＝回答者）にとって、役立った

情報についてみる。

障害福祉サービスを大きく次表の7つに分類し、サービス別にクロス分析を行った。ここでは一般的に関心の高いと考えられる、特に障害を持った子供を支援するための「障害児を対象としたサービス」（以下、「障害児対象サービス」）、障害者の就労を支援するための「就労支援に関するサービス」（以下、「就労支援サービス」）、障害者の介護・生活等を支援するための「障害者のための介護等に関するサービス」（以下、「障害者介護サービス」）（3分類）を利用した者についてみていく（図4参照）。

- 1) 障害児を対象としたサービス…児童発達支援／医療型児童発達支援／放課後等デイサービス／保育所等訪問支援／福祉型障害児入所施設／医療型障害児入所施設
⇒「障害児対象サービス」
- 2) 就労支援に関するサービス…就労移行支援／就労継続支援A型・B型
⇒「就労支援サービス」
- 3) 介護等に関するサービス…居宅介護（ホームヘルプ）／重度訪問介護／同行援護／行動援護／重度障害者等包括支援／短期入所（ショートステイ）／療養介護／生活介護／施設入所支援／共同生活介護（ケアホーム）／共同生活援助（グループホーム）／自立訓練
⇒「障害者介護サービス」
- 4) 地域生活支援に関するサービス…自発的活動支援／相談支援／成年後見制度利用支援／成年後見制度法人後見支援／意思疎通支援／日常生活用具の給付又は貸与／手話奉仕員養成研修／移動支援／地域活動支援センター／福祉ホーム等
- 5) 相談に関するサービス…計画相談支援／地域相談支援等／障害児相談支援
- 6) 医療に関するサービス…更生医療／育成医療／精神通院医療等
- 7) その他…補装具／福祉有償運送／身体障害者用自動車改造費助成等

図4 役立った情報（複数回答）

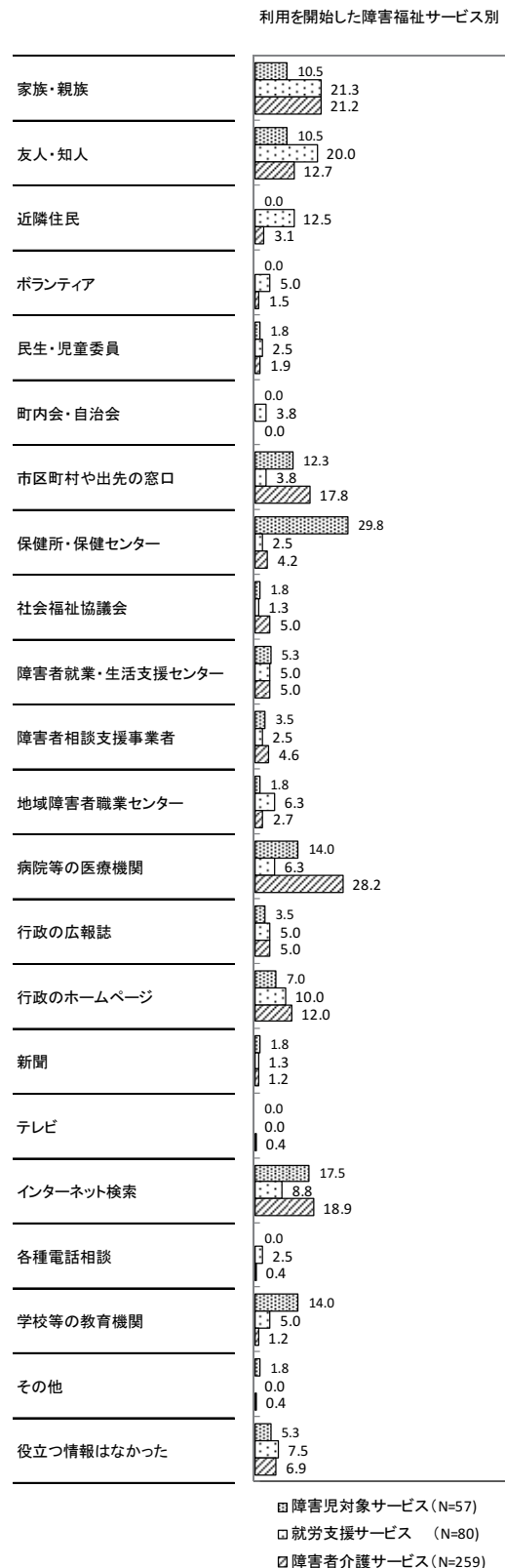
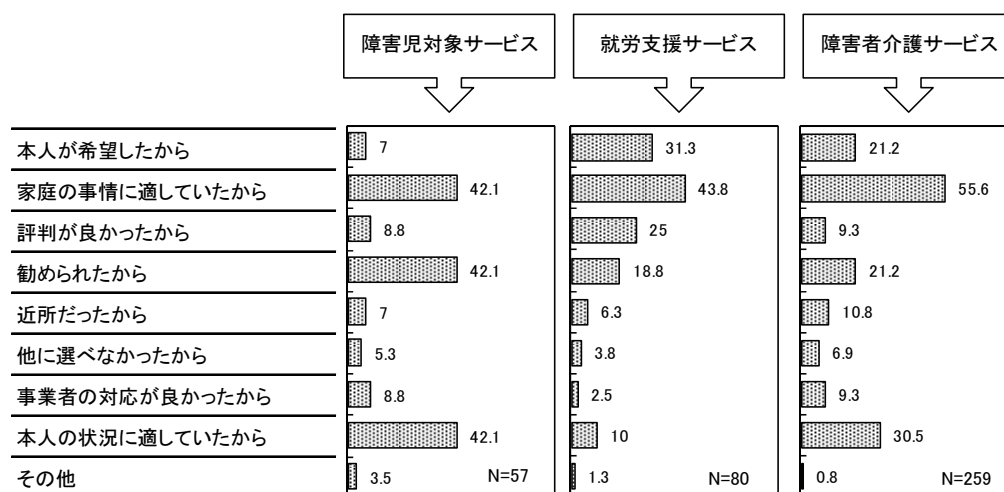


図5 障害福祉サービスの利用理由（複数回答）



「障害児対象サービス」においては役立った情報の入手先として「保健所・保健センター」29.8%、「インターネット検索」17.5%、「病院等の医療機関」および「学校等の教育機関」14.0%となっており、次に「就労支援サービス」では「家族・親族」21.3%、「友人・知人」20.0%、「近隣住民」12.5%との回答がなされている。「障害者介護サービス」では「病院等の医療機関」28.2%、「家族・親族」21.2%、「インターネット検索」18.9%となっている。

障害児対象サービスでは保健所、インターネット、医療機関、学校からの情報が多く、専門機関の情報が役立っている。就労支援サービスでは家族・親族、友人・知人、また近隣住民などの身近な人からの情報、障害者介護サービスでは医療機関、家族・親族、インターネットなどの多方面からの情報が役に立っているとの回答がなされている。

(4) 障害福祉サービスの利用理由

障害福祉サービスを利用するに至った主な理由について、前記3つのサービス別にみて

いくと、以下のようになる（図5参照）。

○「障害児対象サービス」

「家庭の事情に適していたから」、「勧められたから」、「本人（＝該当者）の状況に適していたから」がそれぞれ42.1%となっている。

○「就労支援サービス」

「家庭の事情に適していたから」43.8%、「本人（＝該当者）が希望したから」31.3%、「評判が良かったから」25.0%となっている。

○「障害者介護サービス」

「家庭の事情に適していたから」55.6%、「本人（＝該当者）の状況に適していたから」30.5%、「本人（＝該当者）が希望したから」「勧められたから」21.2%となっている。

3つのサービスとも家庭の事情が1位となっている。また、「障害児対象サービス」では勧められたからや該当者の状況、「就労支援サービス」では該当者の希望や評判が良かったから、「障害者介護サービス」では該当者の状況や希望、勧められたからというのが上位に

きている。

(5) 障害福祉サービスを利用しなかった理由

ここでは情報収集をした(N=818)が、サービスを利用しなかった者のその理由についてみていく(図6参照)。

「家族介護や本人(=該当者)で何とかやっていたいから」42.8%、「受けたサービスがないから」17.3%、「近くに適切な事業所等がないから」11.5%、「経済的に困難だから」9.9%となっている。

自分たちで対応できるとする一方、受けたサービスがないということ、利用したくても地域に事業所等がないこと、経済的に支払うことができないこと等からサービス利用が困難になっているという状況が推察される。また手続きやサービス内容などの情報が分らなかったということも理由になっている。

さらに障害福祉サービスを利用しなかった理由を年代別でみると(図7参照)、「20～29歳」では「家族介護や本人(=該当者)で何とかやっていたいから」44.0%、「サービス内容がわからないから」および「経済的に困難だから」16.0%で、「30～49歳」では「家族介護や本人(=該当者)で何とかやっていたいから」42.0%、「受けたサービスがないから」16.7%、「近くに適切な事業所等がないから」14.5%で、さらに「50～59歳」では「家族介護や本人(=該当者)で何とかやっていたいから」43.8%、「受けたサービスがないから」20.0%、「サービス内容がわからないから」8.8%となっている。サービスを利用しなかった理由については、男女別、サービス別に見ても、それほど大きな差はみられない結果となった。

家族や本人(=該当者)で対応できるためという者がいずれの世代でも4割を超えてい

図6 障害福祉サービスを利用しなかった理由
(複数回答)

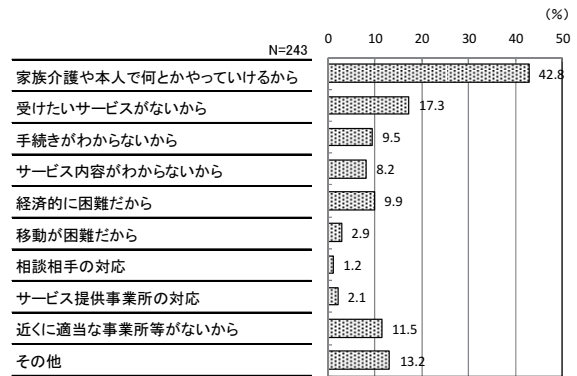
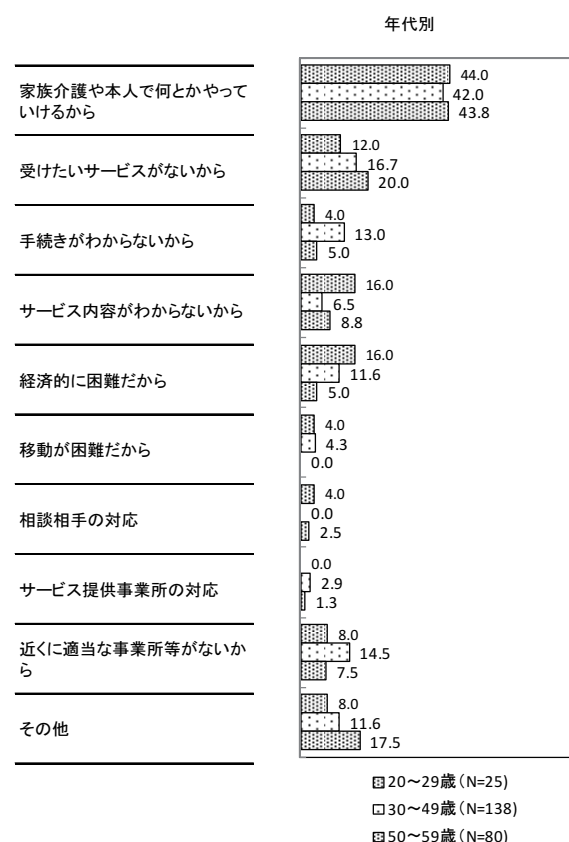


図7 障害福祉サービスを利用しなかった理由
(複数回答)



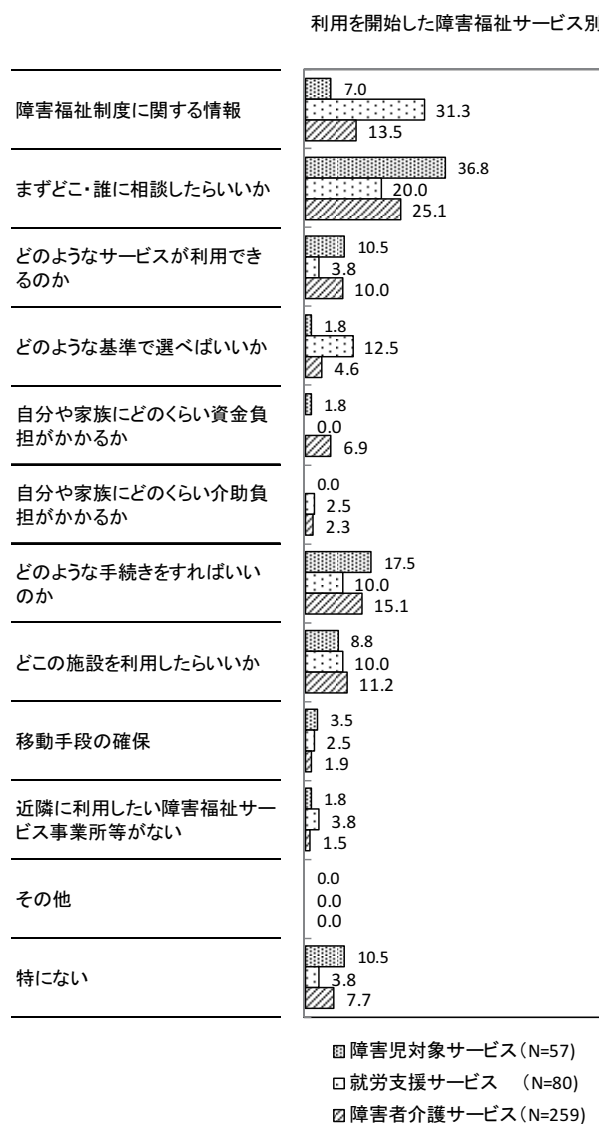
るが、受きたいサービスがないからというものは年齢が高くなるほど多くなっている。反対に、経済的理由で利用をあきらめているのは年齢が低くなるほど多くなっており、若い世代においては経済的負担が重荷となっていることが推測される。

(6) サービスを受ける時に1番困ったこと

障害福祉サービスを受ける必要が生じた時

に1番困ったことについて、前記3つのサービス別にみると（図8参照）、「障害児対象サービス」では「まずどこ・誰に相談したらいいか」36.8%、「どのような手続きをすればいいのか」17.5%、「どのようなサービスが利用できるのか」10.5%等となっている。「就労支援サービス」では「障害福祉制度に関する情報」31.3%、「まずどこ・誰に相談したらいいか」20.0%、「どのような基準で選べばいいか」12.5%等となっている。

図8 障害福祉サービスを受ける必要が生じた時に困ったこと 1番目



か」12.5%になっている。「障害者介護サービス」では「まずどこ・誰に相談したらいいか」25.1%、「どのような手続きをすればいいのか」15.1%、「障害福祉制度に関する情報」13.5%となっている。

主として、どこ・誰に相談したらいいのか、どのようにすれば利用できるのか、障害福祉制度に関する情報の不足に困っている様子が読みとれる。

3. 浮かび上がって来た課題

これまでみてきたように、情報アクセス先については回答者の性別と年齢で異なり、役立った情報や利用に至った理由については、サービス別、該当者が自分で判断できる能力があるかどうかで相違がでている。利用をしなかった理由は年齢で異なり、利用にあたって困った理由についてはサービス別によって異なっていることが分かる。

また「障害福祉サービスを受ける必要が生じた時に困ったこと1番目」の結果（図8）にある通り、障害福祉制度についての情報（「就労支援サービス」31.3%、「障害者介護サービス」13.5%）、またそれをどこで・誰から得られるのか（「障害児対象サービス」36.8%、「就労支援サービス」20.0%、「障害者介護サービス」25.1%）、どのような手続きをすればいいのか（「障害児対象サービス」17.5%、「障害者介護サービス」15.1%）ということが、十分に周知されていないということが見えてきた。

そして、サービスの利用にあたり、「就労支援サービス」および「障害者介護サービス」において本人（＝該当者）が自ら判断できる能力がある場合は、自分で決めている（「本人（＝該当者）が希望したから」が、31.3%および21.2%）。一方で、サービスを受ける必要

が生じた時に困ったことからみえてくるのは「就労支援サービス」では事業所等を選定する判断基準に困っている（12.5%）。

またサービスを利用しなかった理由からみえてくるのは、実は、障害福祉サービスの利用にあたっては、制度上はほとんど利用者負担はかからないが、経済的理由で利用をやめている者が一定割合おり（9.9%）、これは制度そのものに関する情報が十分周知されていないということを示すものである。一方で、特に若い世代になるほど、経済的理由で利用を諦めており、周知の状況にかかわりなく、子育て世代などにおける経済的負担がこの背景の一つにあると推測される。

今後は、サービス別、家族（＝回答者）そして本人（＝該当者）の年齢・性別に応じた情報入手ルートを考慮し、そこへ適正な情報集約・情報整備を行うことが重要となろう。主な情報入手先は、専門機関（医療機関、行政窓口、学校、保健所等）・身近な人・インターネット（行政ホームページを含む）であることから、特に専門機関とインターネットにおける情報を整理・整備していくことが重要と考えられる。

現在、事業所等の情報については、行政や非営利組織などのホームページで公表・整備されつつあるが、ホームページそのものの周知、内容そのものについてもまだまだ十分とは言えない状況にある。事業所等の利用にあたっての判断基準となる情報提供も必要となろう。