

横浜市障害者ガイドボランティア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（利用者回答）
- 2) 利用目的（利用者回答・複数回答あり）
- 3) 利用してよかったこと（利用者回答）
- 4) 外出できなかった理由（利用者回答）、依頼を断わった理由（ボランティア回答）
- 5) 改善してほしいもの（利用者回答・ボランティア回答）
- 6) 外出範囲の拡大（利用者・ボランティア回答）
- 7) ガイドヘルパーの利用（利用者回答）
- 8) ヘルパー資格について（ボランティア回答）
- 9) 手数料について（団体回答）
- 10) 改善してほしいもの（団体回答・複数回答あり）
- 11) 福祉有償運送との併用について（団体回答）

クロス集計

- 1) 年齢別：改善してほしいもの（利用者回答）
- 2) 年齢別：外出範囲の拡大要望（利用者回答）

3. 自由意見欄分析	9
------------	---

- 1) 記入率
- 2) 利用者・自由意見（抜粋）
- 3) ボランティア・自由意見（抜粋）
- 4) 団体・自由意見（抜粋）

1. アンケート調査実施概要

■調査目的：横浜市障害者ガイドボランティア事業は、障害者外出を支援す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拡大等、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、障害者移動支援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、ガイドボランティア事業の参考データの把握、利用者の利用実態、ボランティアの活動状況等を把握し、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）ガイドボランティア利用者 420名※のうち243名を無作為抽出
（２）ガイドボランティア 467名※のうち257名を無作為抽出
（３）ガイドボランティア事務取扱団体 全4団体

※平成23年10月に利用実績又は活動実績のあった者

■実施時期：平成23年12月～平成24年1月

■回収数：（１）ガイドボランティア利用者 139名
（２）ガイドボランティア 162名
（３）ガイドボランティア事務取扱団体 全4団体

■回収率：（１）ガイドボランティア利用者 57.2%
（２）ガイドボランティア 63.0%
（３）ガイドボランティア事務取扱団体 100%

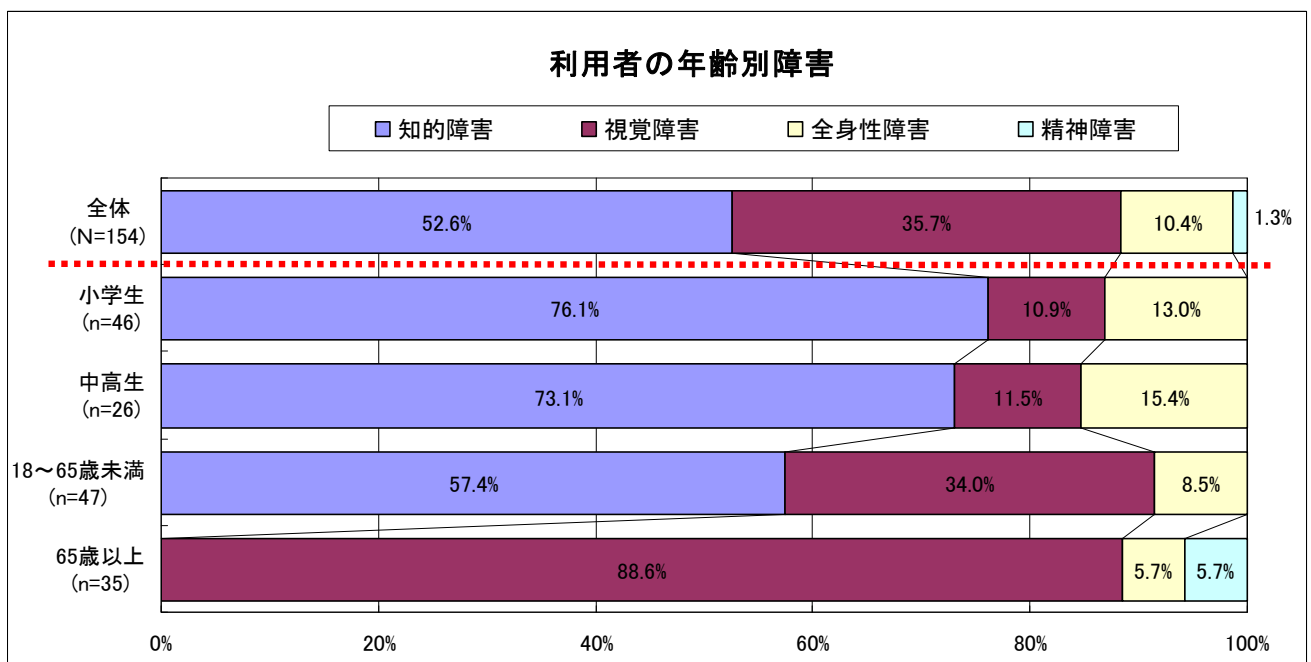
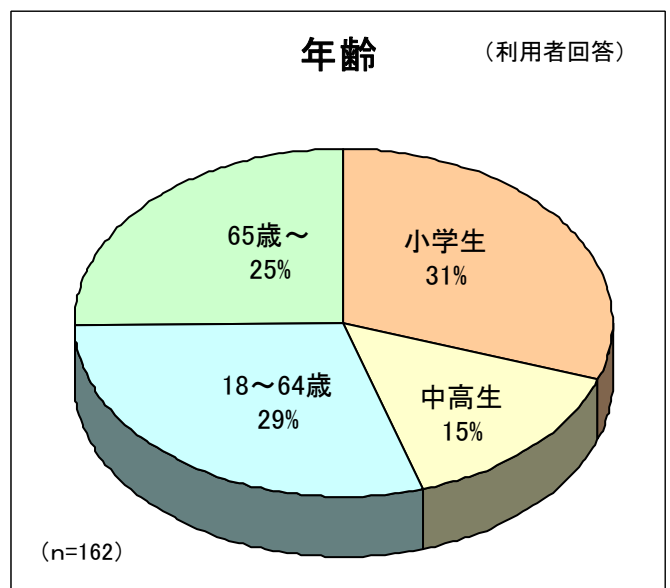
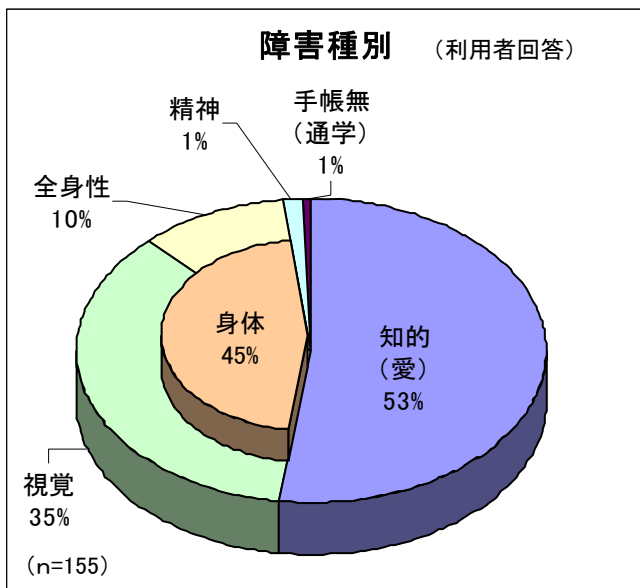
2. アンケートの分析結果

単純集計

1) 利用者の年齢・障害種別（利用者回答）

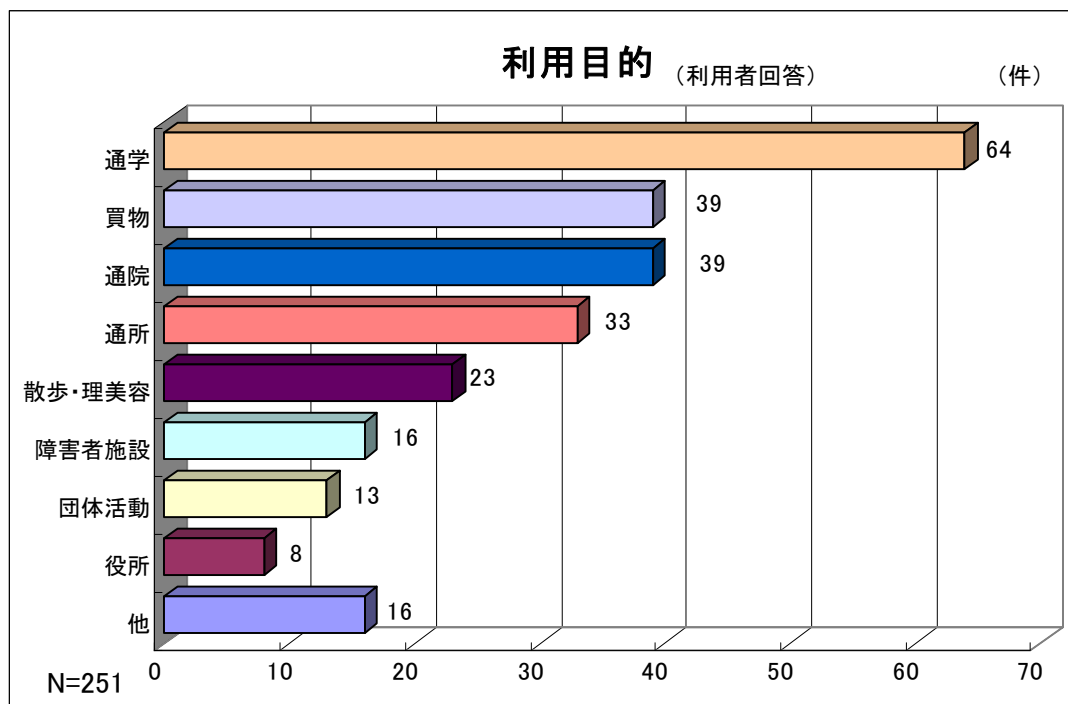
利用者回答による障害種別では、知的障害者が53%、身体障害者が45%（うち、視覚障害35%、全身性障害10%）、精神障害者が1%となっている。年齢別では小学生が31%、中学生15%、18～64歳が29%、65歳以上が25%程度であった。

また、利用者の年齢別で障害種別を見ると、通学利用率の高い小学生・中高生では知的障害者が多く、一般利用率の高い65歳以上では視覚障害者の割合がかなり多い。



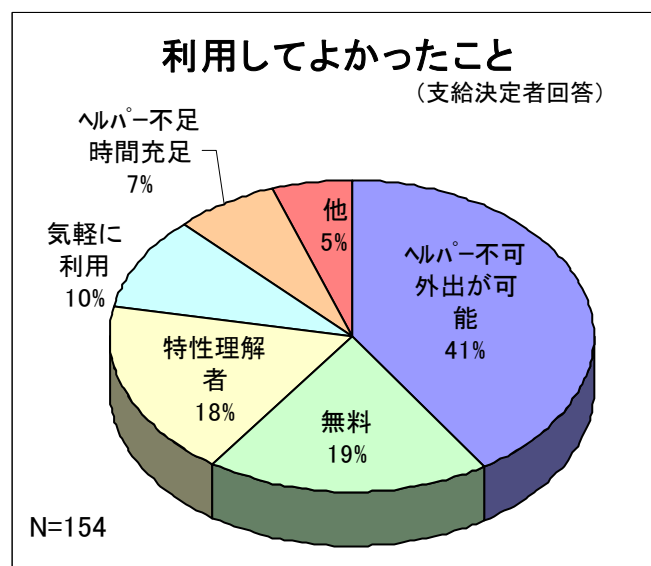
2) 利用目的（利用者回答・複数回答あり）

「通学」「通所」は移動支援事業（ガイドヘルプ）では利用できないため、ガイドボランティア事業特有の利用目的として、高い割合を占めている。また、「日用品の買物」や「通院」は、それぞれ移動支援事業（ガイドヘルプ）や介護給付事業の通院等介助を利用してヘルパーと外出することが可能であるにも関わらず、高い割合を占めている。



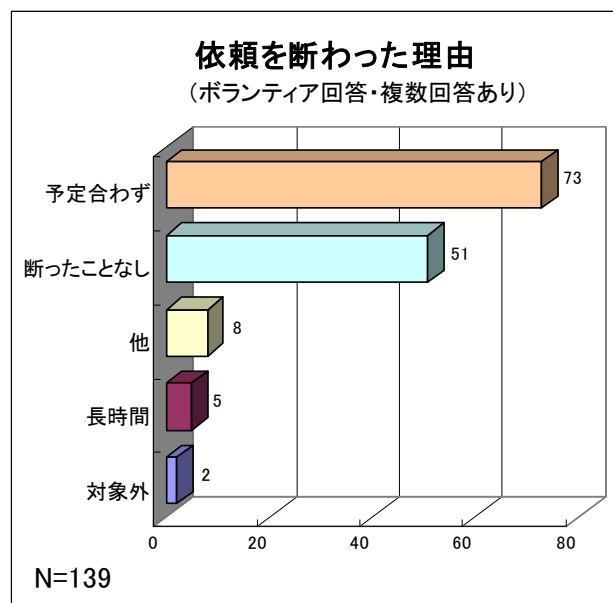
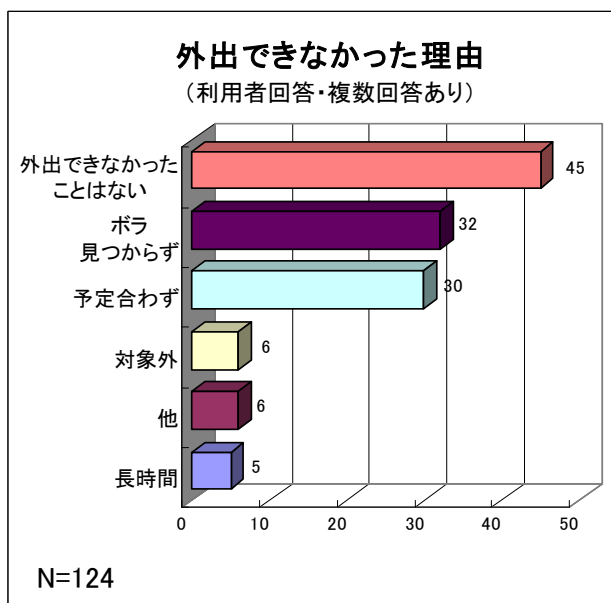
3) 利用してよかったこと（利用者回答）

「ヘルパーでは利用できない外出（通学・通所）ができる」と回答した者が41%と最も多く、ガイドボランティア事業が通学・通所支援に対して一定の役割を担っているのがわかる。次に「利用料が無料（ガイド中の交通費以外）」が19%、「自分の特性を良く分かってくれる人と外出できる」が18%、「ヘルパーよりも気軽に依頼・外出ができる」が10%と、ヘルパー事業と違い利用者負担がないことや、特定の人に直接依頼して気軽に出かけられるなど、ボランティア事業特有の理由をあげる者も多かった。



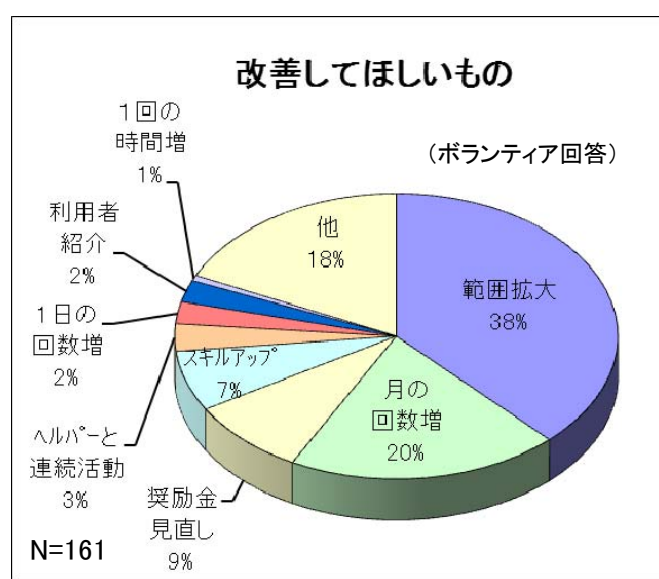
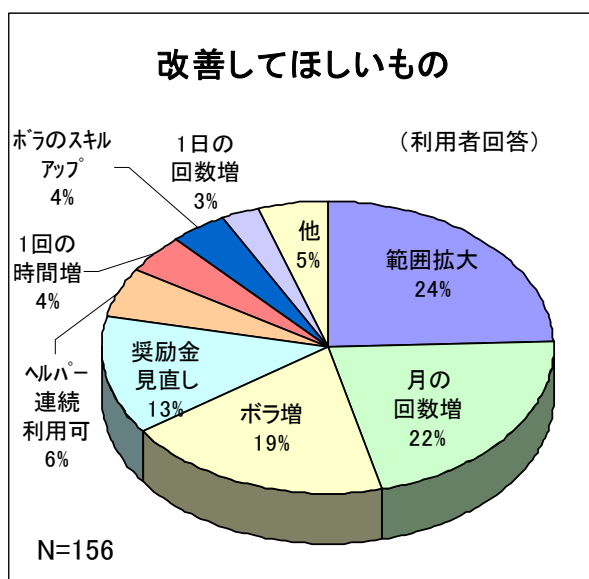
4) 外出できなかった理由（利用者回答）、依頼を断わった理由（ボランティア回答）

利用者は「外出できなかったことはない」の回答が最も多く、ボランティアも「断わったことはない」が多くを占めていることから、双方で直接日程を調整することにより、ある程度、希望にかなう外出が実現できていることが推測される。また、「ボランティアが見つからなかった（利用者回答）」や「予定があわなかった（利用者・ボランティア回答）」も多くあげられたことから、ガイドボランティアの人材確保や、双方の外出・活動希望日時等をマッチングさせるコーディネートの実践が課題であることがわかる。



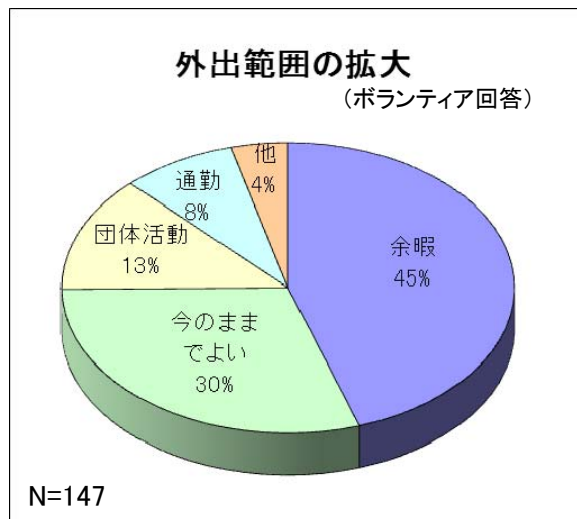
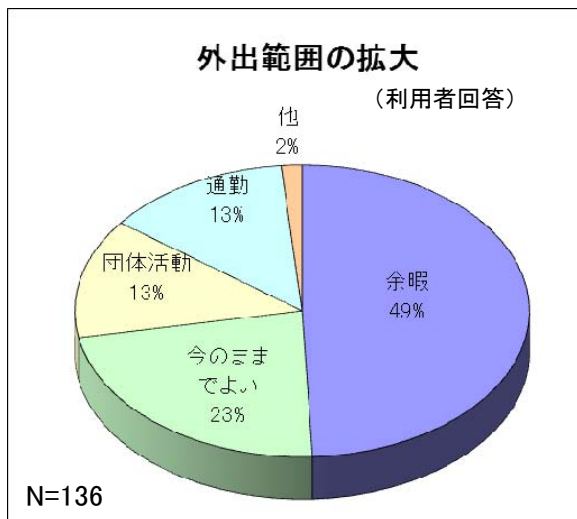
5) 改善してほしいもの（利用者回答・ボランティア回答）

利用者・ボランティアともに「利用範囲の拡大」をあげる回答が最も多く、次に「月の回数増（一般利用・通所）」となっている。ボランティア回答のうち、「奨励金の見直し」が9%なのに対して、「範囲拡大」や「月の回数増」が6割程あることから、現在の利用範囲や回数制限が、利用者の外出ニーズに合っておらず、ボランティア活動のしづらさにもつながっているものと推測される。また、利用者回答では「ボランティアを増やしてほしい」という回答も19%となっている。



6) 外出範囲の拡大（利用者・ボランティア回答）

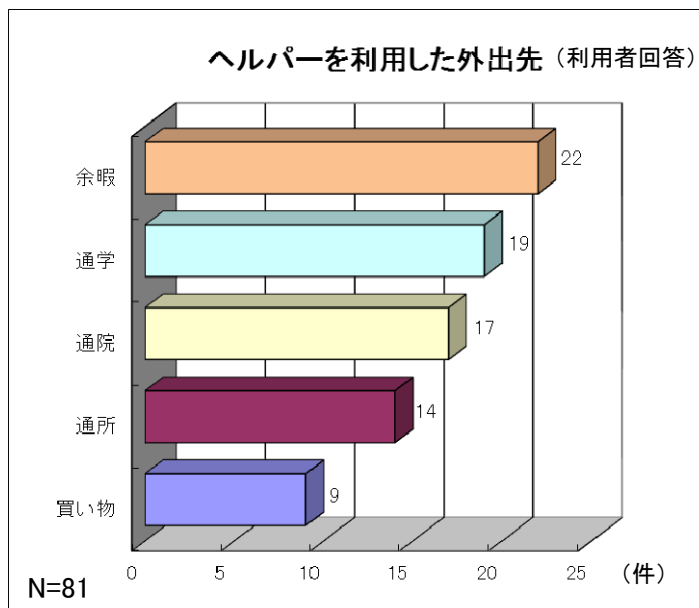
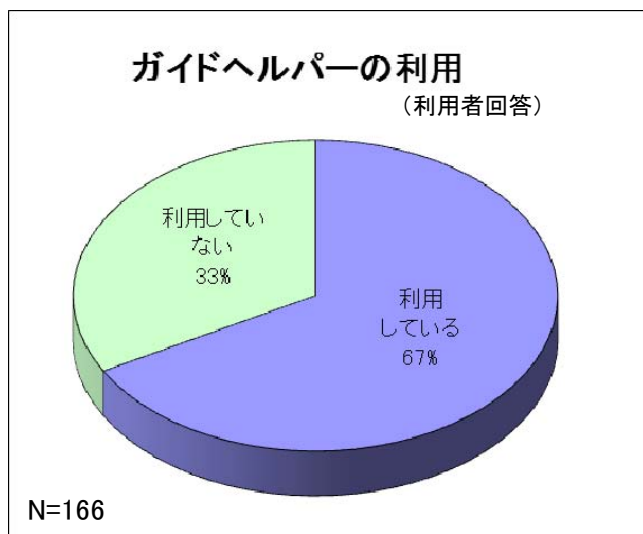
利用者・ボランティアともに外出範囲等の拡大の内容として、「余暇」をあげた回答が最も多くて50%近くを占め、次に「今のままでよい」、「団体活動」と続いており、利用者とボランティアの拡大ニーズがほぼ同じであることがわかる。



7) ガイドヘルパーの利用（利用者回答）

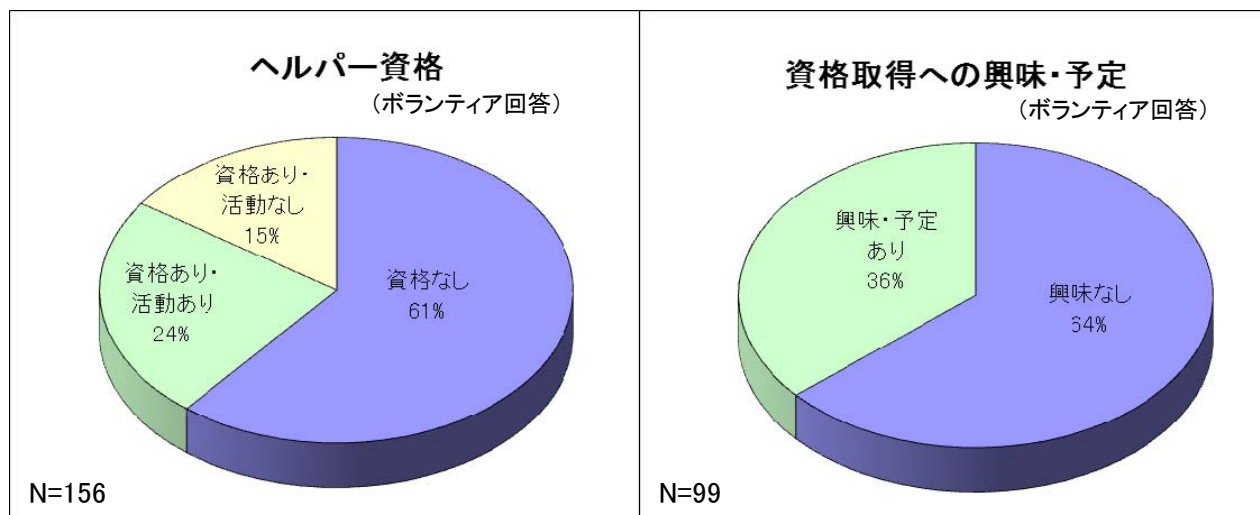
移動支援事業とガイドボランティア事業の利用対象者は同じであるが、ヘルパーを利用せず、ガイドボランティアのみで外出している者が33%を占めている。これは、3)の「利用してよかったこと」の回答のうち、「ヘルパーでは利用できない外出（通学・通所）ができる」や「利用料が無料」などが多くの割合を占めていることから、ガイドボランティア事業特有の理由が大きいといえる。

また、ヘルパーを利用した外出先では余暇をあげた者が最も多い。次に「通学」「通院」「通所」と続いているが、いずれも移動支援事業では一時利用か突発的利用しか認められていない外出となっており、ガイドボランティアで利用可能な範囲と組み合わせながら利用していると推測される。



8) ヘルパー資格について（ボランティア回答）

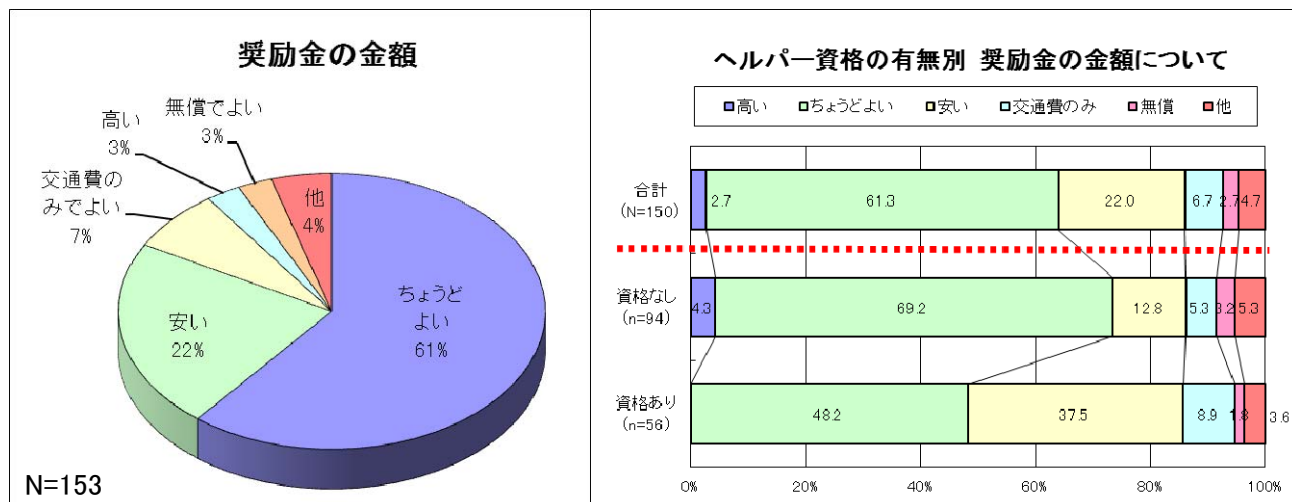
ガイドボランティアは特に資格を必要としないため、ヘルパー資格を持たない者が61%となっている。資格を持ち、ヘルパーとしての活動もしている者は24%おり、両方の立場で利用者と接しながら、ヘルパーでは充足できない部分（ヘルパー不可の利用範囲や利用者の支給決定時間の超過など）をボランティアの立場で補っている可能性が高い。また、資格のない者に対して、ヘルパー資格取得への興味や取得予定を聞いたところ、「興味・予定あり」が36%となっており、ガイドボランティア活動が一定程度、ヘルパー活動への興味につながっていると推測される。



9) 奨励金について（ボランティア回答）

現在のガイドボランティア奨励金の金額について、「ちょうどよい」と回答した者が61%と最も多く、次に「安い」の回答が22%となった。8)のヘルパー資格の有無別にみると、ヘルパー資格のある者は「安い」と思う割合が37.5%と高いが、ヘルパー資格がない者は12.8%となっており、5)の改善してほしいもの（ボランティア回答）でも「奨励金の見直し」が9%にとどまっていることから、奨励金増額よりも別の課題解決を行う方が、ボランティア活動のしやすさにつながるものと推測される。

また、団体の回答では、通学・通所の金額は妥当だが、一般利用は活動時間の長さや内容によって安いと感じるという意見や、全奨励金額を統一すべきとの意見があった。



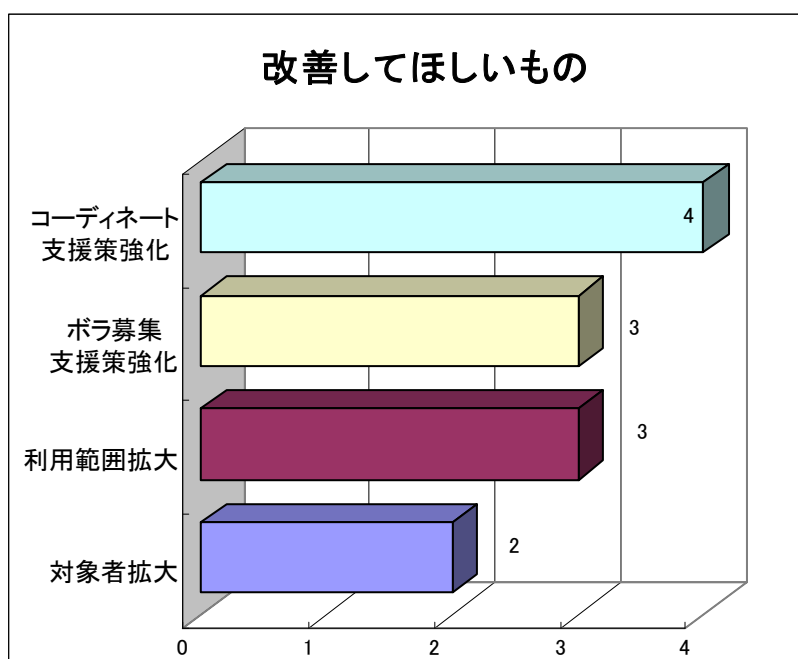
9) 手数料について（団体回答）

手数料については、4団体中3団体が「コーディネート費が必要」と回答しており、現在の利用者及びガイドボランティア登録時に発生する手数料の増額よりも、双方を結びつけ、利用につなげるためのコーディネートに重点を置いた手数料設定が望まれている。

10) 改善してほしいもの（団体回答・複数回答あり）

4団体全てが「コーディネート支援策の強化」をあげており、ガイドボランティア事業の課題として、最も改善を望まれているのがわかる。具体的には、利用者とボランティア双方を結び付けて活動につなげるためのコーディネーターの設置・活動費用や、手数料面等の団体支援、事務の簡素化等の対策を検討すべきとの意見があった。

また、「ボランティア募集支援策の強化」や「利用範囲の拡大」も4団体中3団体があげており、5)の利用者・ボランティアの改善してほしいもののニーズを、団体としても課題として認識していることがわかる。



11) 福祉有償運送との併用について（団体回答）

現在、4団体中3団体が福祉有償運送とガイドボランティア事業を組み合わせたコーディネート・外出支援を行っており、特に通学・通所における車利用のニーズが高い。

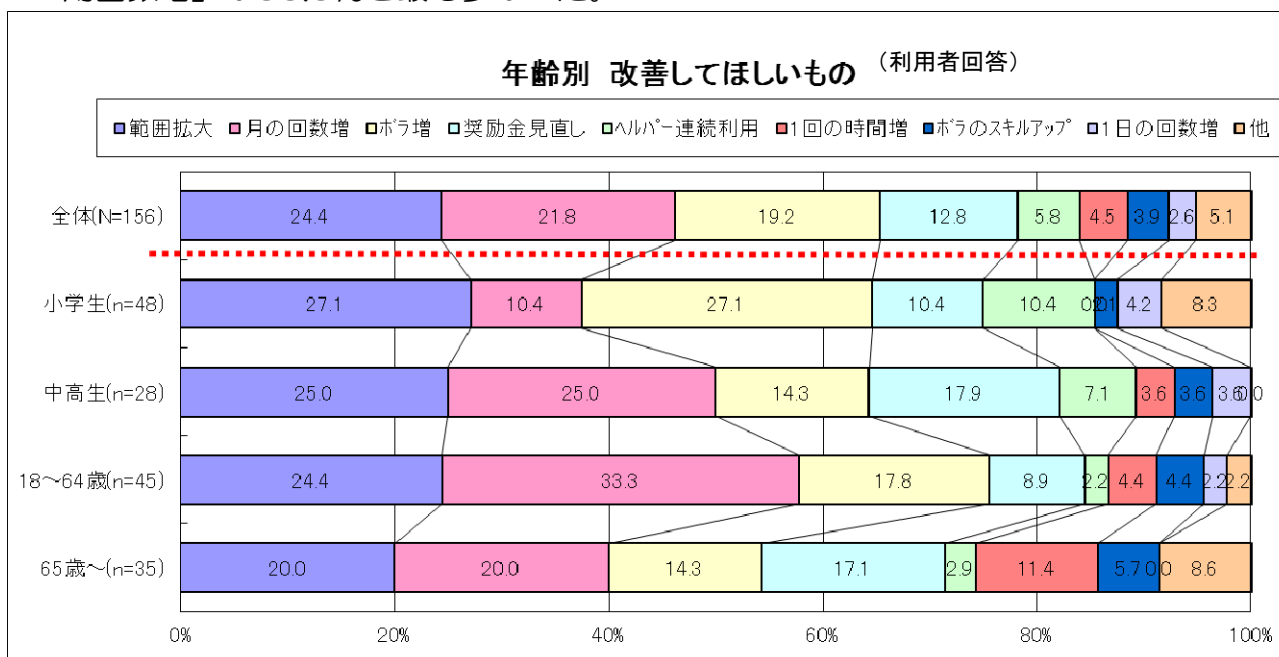
このことから、福祉有償運送との併用についての団体の考え方を聞いたところ、主に次のような意見があり、車による支援については、ガイドボランティア事業の中だけでなく、移動支援施策全体での検討が必要と考えられる。

- 車でしか移動できない利用者も多く、福祉有償運送費部分の交通費の支払いを検討してほしい。
- 純粋な自家用車利用のボランティアさんの場合、ガソリン代相当額の費用弁償があるべき。
- 運用の仕方が曖昧なので、併用のルールをはっきりしないと不適切な利用につながる可能性がある。
- 福祉有償運送での支援には、ガイドボランティア制度とは別の制度が必要。

クロス集計

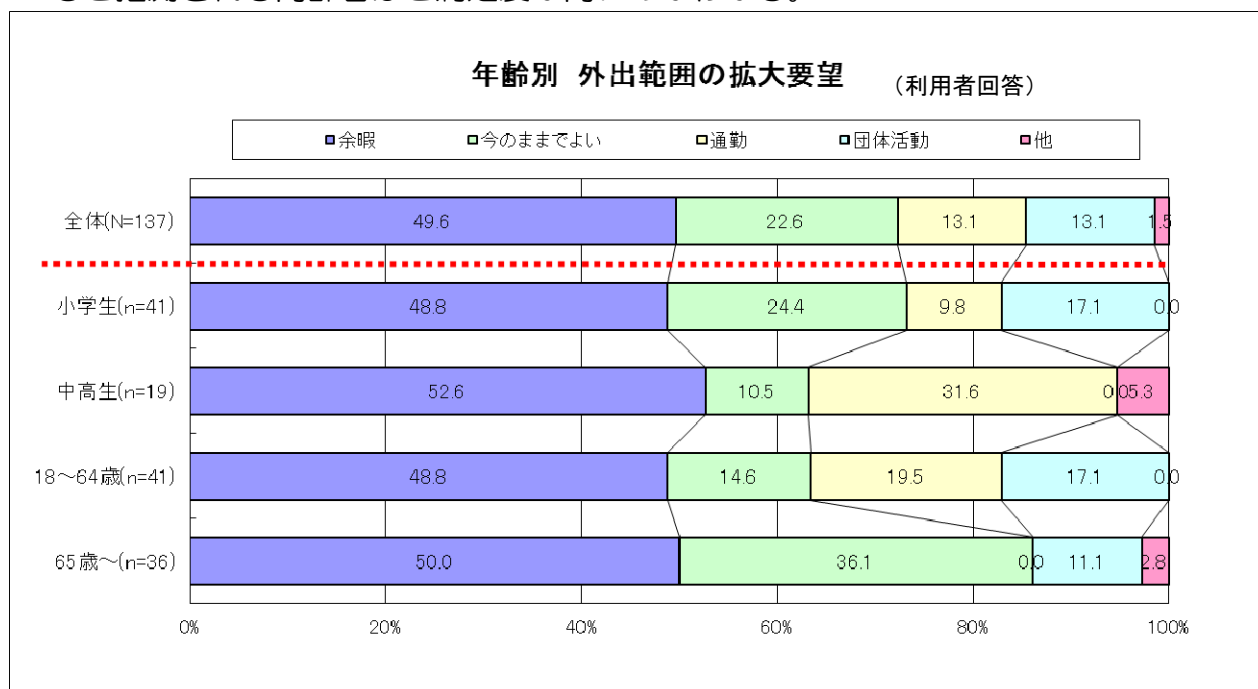
1) 年齢別：改善してほしいもの（利用者回答）

どの年代においても「利用範囲の拡大」を望む回答の割合が多くを占めていたが、小学生では「ボランティアの増」を望む回答も27.1%と多く、18～64歳では「月の利用回数増」が33.3%と最も多かった。



2) 年齢別：外出範囲の拡大要望（利用者回答）

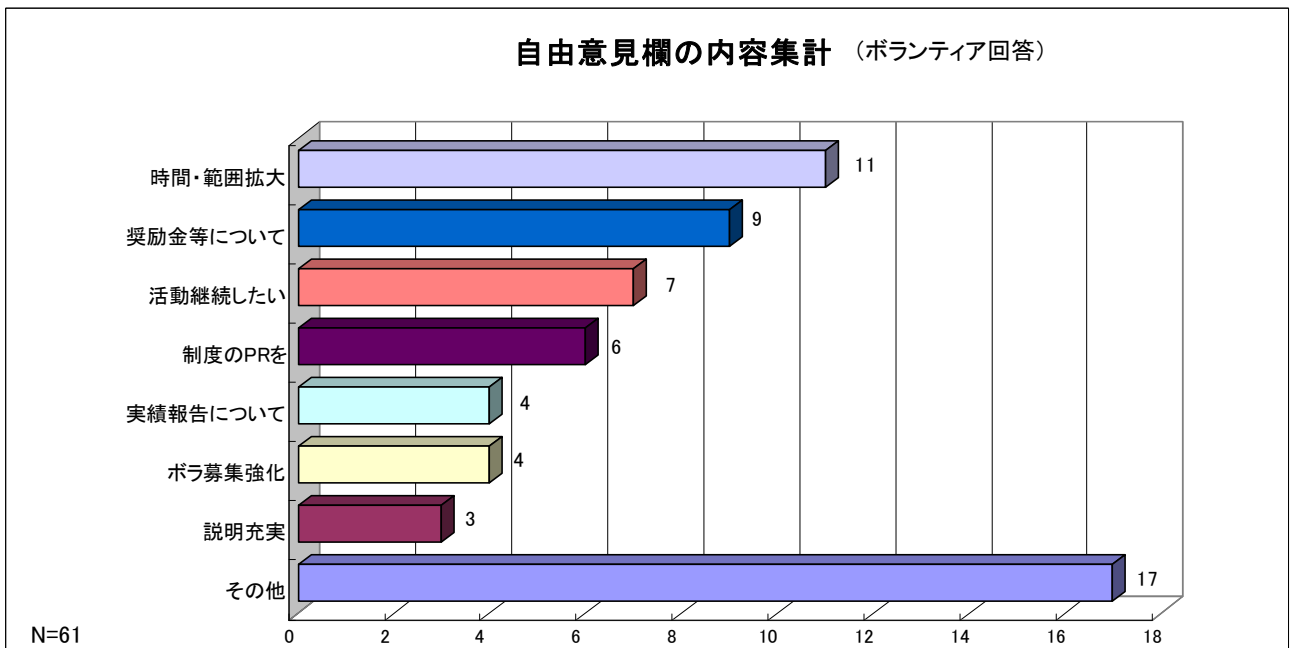
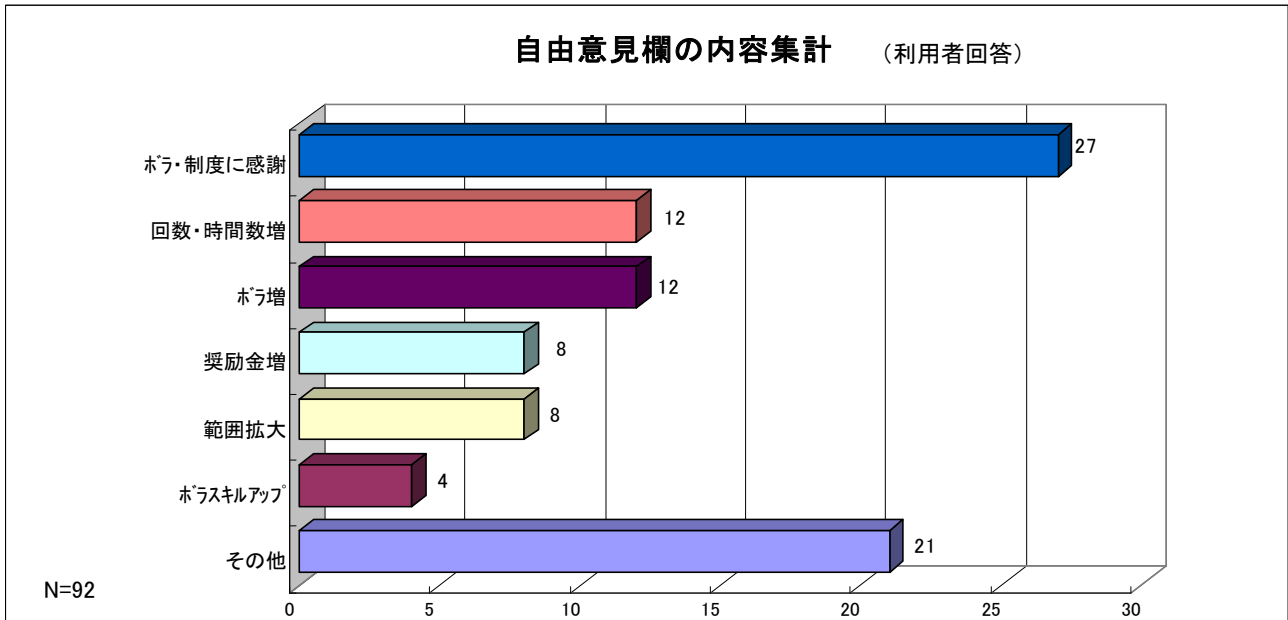
「余暇」への拡大要望は特に強く、どの年代でも5割前後の回答数となっている。65歳以上で「今のままでよい」との回答が36.1%となっており、従前から利用していると推測される高齢者ほど満足度が高いのがわかる。



3. 自由意見欄の分析

1) 記入率

自由意見欄記入率は、利用者が回答全体の45%、ボランティアが回答全体の31%であり、事業に対する関心の高さが伺える。



2) 利用者・自由意見（抜粋）

分 類	自由意見
1. ガイドボランティア・事業に感謝	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの皆さん、皆とても暖かく接してくださって心から感謝しております。 ・ガイドボランティアさんのおかげで下校が自立できました。 ・この事業のおかげで母が就業できた。 ・これからもこの事業を続けてほしい。 ・親も一息できるし、本人も親以外の人と通所するという初体験をすることができ本当に良かったです。 ・制度・団体への感謝。心ある人に奨励金が支払われる制度に。
2.利用回数・時間増を	<ul style="list-style-type: none"> ・通所の利用回数を増やして頂きたいと思います。親の生活が送迎時間に拘束されることが減ってほしい。 ・月々の上限時間の見直し ・月12回という制限のためガイドヘルパーを利用しています。 ・回数の制限をする理由がよくわからない。 ・通所が12回までであり、それを超えた場合、自費でボランティアさんをお願いしています。通所の利用回数増を。
3.ボランティア増を	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドボランティアの増員を切に望みます。 ・人探しが大変なので利用できない方がまだまだいらっしゃると思います。 ・ボランティアさんもなかなか見つからず、仕方なく通所をお休みする日があります。 ・まだまだ活躍できる60代の方が、事業に参加していただけるような仕組みが必要。 ・障害理解者が増えるよう、利用者側も働きかけていきたい。

分 類	自由意見
4.奨励金増を	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアに支払われるお金を考えると少なくて申し訳なく思ってしまう。 ・市のみの奨励金のみですと安すぎるため、利用者も上乗せして支払っても良いなど、協力していただけるボランティアの方に厚待遇できるとより活用しやすくなると思います。
5.利用範囲拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉バスの行事にガイドボランティア同時に出来るようお願いします。 ・将来子どもたちが生きていくためには、外出等の範囲を広げてほしい。 ・対象外のところが多く、なかなか利用が出来ない。
6.ボランティアのスキルアップを	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者誘導について、基本的なことに関するスキルアップのための研修会などを充実させてほしい。 ・ボランティアさんへの講習があるとよい。
7.その他	<ul style="list-style-type: none"> ・障害のある人のボランティア活動に興味のある人は多いと思うが、このガイドボランティア事業を知らない人がほとんどではないか。街へポスターを貼る、市の広報の度々掲載等。 ・家族の緊急の場合対応できるようなシステムを願いたい。 ・ヘルパーとの連続利用を認めてほしい。 ・ガイドヘルパーとガイドボランティアの線引きが利用者側からは理解し辛い。名称が異なっても必要な支援が受けられれば助かるだけのことなので、もっとクリアにした方がいい。 ・事故時の補償を、ボランティアの方・利用者にもつけて頂けると、ボランティアの方が増えるのではないかと思います。

3) ボランティア・自由意見（抜粋）

分 類	自由意見
1. 利用範囲拡大・回数増を	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ障害を持つ者が集い一緒に行動するのは何よりも楽しみである。団体活動の範囲を広げてください。 ・ボラより利用者のニーズに答えてあげて。 ・障害者をサポートする制度に利用制限を加えるべきではないと考える。 ・利用者にとってより使いやすい（色々な制約を取り払う）制度になることを期待します。 ・利用者が自由に外出できるように。利用目的の範囲を広げてほしい。
2. 奨励金等について	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイボラにかかった時間帯にあった奨励金だと嬉しい。 ・奨励金ですが、ボラなので報告を行ったうえで会の活動費に回すとか、寄付する等の選択肢があってもよいのでは。 ・奨励金の趣旨について利用者に周知徹底してほしい。 ・ボラは原点に帰り最低限の保障は交通費のみとすべき。
3.活動を継続したい	<ul style="list-style-type: none"> ・できるだけ利用者さんの予定や状況を優先して少しでもお手伝いを続けていきたい。 ・ほんの少しの活動ですがそれで楽になる方がいれば嬉しい。 ・自分の生活とボラをうまく両立させていきたい。
4. 制度のPRを	<ul style="list-style-type: none"> ・事業を知らない人が多いので情報PRを推進して。 ・ガイボラの存在を、頼まれるまで知らなかった。もっと広くアピールして。 ・時間や気持があるというだけのボランティア精神で継続して活動するのは難しいと思う。障害理解を進めることが必要。

分 類	自由意見
5. 実施報告について	<ul style="list-style-type: none"> ・何でも報告しなければ制度として利用できないというのは利用しづらいのでは。 ・ガイボラの報告書を提出するのが面倒。 ・利用者がもっと自由にガイボラと直接交渉して利用できるようにする。団体への報告を事後でよい制度を作って欲しい。
6. ボランティア募集の強化を	<ul style="list-style-type: none"> ・車送迎可能の方が増えて欲しいです。 ・ガイボラの人数が少ない。各区で研修・講習会を開き各区に依頼できるようにして。 ・ボランティア募集の強化（特に鶴見区）。コーディネートの仕組みづくり。
7. 十分な説明を	<ul style="list-style-type: none"> ・認められない場所の線引きを明確にし、利用者さんに点字、拡大、テープ等でお知らせして頂きたい。 ・担当者の説明が不十分でとまどう。利用者も初めてですから両方で勘違いしていたりする。
8. その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアとして労力と時間は提供しますが利用者宅への交通費、時には昼食代を払ってもらうのが原則ですが、余裕のある方ばかりではない。その時には謝金で払っています。 ・ガイヘル資格があると知らなかったのが資格取得の案内があると嬉しいです。 ・交通費は上限の範囲で支給との事前の話でしたが規約的に不可で認められませんでした。多少でもご検討ください。 ・ガイヘル、ガイボラは同じ仕事をしているのになぜ、こんなに技量に差があってよいのか？ボラ登録時1日なりとも事前講習が必要である。

4) 団体・自由意見（抜粋）

分 類	自由意見
1.コーディネートについて	<ul style="list-style-type: none"> ・実活動に至らない登録者も多く、コーディネーターの充実が必須であることと、活動の安全・安心の担保や緊急時の対応等も人がいてこそできることですので、是非、コーディネーター費用がまかなえる手数料の検討願います。 ・コーディネート機能（窓口）の一本化、ボランティア登録情報の一本化。コーディネート専門職員の配置ができないか。 ・・結びつかなくても発生する登録料には疑問を感じる。登録時ではなく、コーディネート時に手数料を付けてほしい。
2.範囲拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・車椅子利用者からは全身性障害だけではなく、その他の自走可能な車椅子利用者も対象者に加えてほしいとの声あり。 ・障害当事者の団体活動（目的を問わない）は利用範囲に含めてほしいとの声もあります。
3.ボランティア募集	<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドボランティア数の拡充のために、市社協、区社協、ボランティアセンター等の協力をあおいで、研修会、説明会を開催していかなければ、利用者の不満が増加しそうな実態です。 ・地域の中でボランティアを広げて行く活動（中学校単位）が出来れば、地域の子どもは地域で育てる心が芽生えるのでは。 ・学校内で説明会を開く、とか老人会や自治会にも声をかける、とかできないものかと思う。
4.その他	<ul style="list-style-type: none"> ・全国に先駆けて「朝はまっこ」を実施し、障害児も健常児も地域全体で地域の子供を育てる社会になってもらいたい。