



「外出支援サービスに関するアンケート」

結果報告書

**～社会が知っている外出支援サービスの
現状と知りたい情報とは～**

調査団体

(任意団体) 介護タクシー調査プロジェクト

1. このアンケートの目的

当プロジェクトは2008年より活動を行っており、今日まで「外出支援サービスの情報を必要としている方々に届くように」外出支援サービスについて調査し、情報誌「のりすけ」の第1弾を発行。今後第2弾発行に向けて「外出支援サービス」がどの程度周知されているのか、また、利用する側として必要としている情報はどのようなものか、さらに外出支援サービスに関する意見を集約することを目的としてアンケートを実施した。

※本アンケートは学術的検証を目的としておらず、当プロジェクトが活動する上での参考となる情報を集めることを目的としたアンケートである。

2. 調査方法

①調査期間

2011年2月～2012年3月

②調査対象者

- 賛同会員
- ケアマネ
- 相談支援員
- 情報誌配置先
- 施設利用者
- その他
- 障害児者を支援するNPO
- 障がい者スポーツチーム
- ブログをご覧の方
- 障がい者スポーツ
- 通院入院中の患者（家族）

③回答方法

アンケートに回答する前に、当プロジェクト発行の情報誌「のりすけ」第1弾をご覧いただき、その後にアンケート用紙の回答を依頼した。アンケートを郵送し返信用封筒で回答を郵送してもらう方法を中心に、直接協力を求めその場で回答頂く方法や、活動会員が対象者より聞き取り代筆する方法で行った。また、紙媒体によるアンケート調査に加えインターネット上でアンケート調査サイトを使用しての調査も実施。内容は紙媒体と同様だがサイトのシステム上、構成が多少異なった。

いずれも回答者個人が特定されない方法で回答・分析を行った。

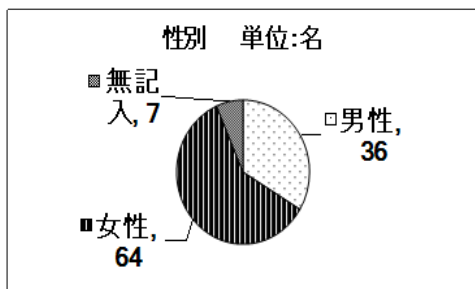
④アンケート内容

知っていた情報との差異を調査するため、Q1は「のりすけ」をご覧になる前に、Q2以降については「のりすけ」をご覧いただいた後について回答してもらった。（別紙参照）

また、回答者の属性について「高齢者の家族」と「医療・福祉職」など2つ以上に重複している場合がある。

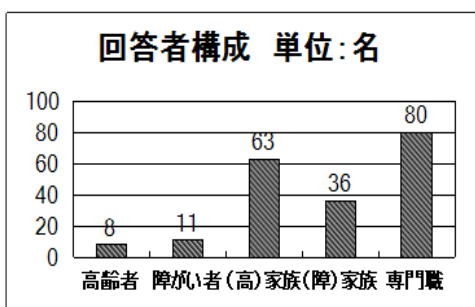
3. 結果

①回答者の構成



回答総数107件（男性36名・女性64名・無記入7名）。

詳細は「65歳以上の高齢者」8名（7.5%）、「障がい者」11名（10.3%）、「高齢者の家族」63名（58.9%）、「障がいの家族」36名（33.6%）、「医療・福祉職」80名（74.8%）。またそれぞれ2～4名程度無記入あり。



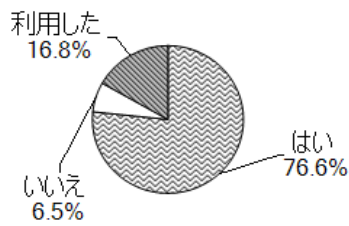
②「外出支援サービス」の周知度

(1) 外出支援サービスの名称別周知度

「外出支援サービス」には明確な定義がなく、種類に応じて様々な名称で呼ばれているため「介護タクシー」「福祉タクシー」「民間救急車」「福祉有償運送」の4つの名称についての周知度を調査した。明確な定義が存在しないため、各名称の内容については回答者の判断に任せた。それぞれの名称について「ご存知でしたか？」という問いに「はい」「いいえ」「利用したことがある」の3件で回答を求め、「はい」「利用したことがある」への回答割合で周知度とした。またそれぞれ0～2名程度無記入あり。

「外出支援サービス」全体について、93.5%の周知度がありそのうち18.7%の回答者が「利用したことがある」と答えていた。前述した通り「外出支援サービス」には様々な名称があり、1つの名称を知っているのは10.3%、2つの名称は24.3%、3つの名称は31.8%で、4つの名称すべての周知度は27.1%であった。それぞれの名称により周知度には大きな差があり、名称別の周知度を以下に示す。

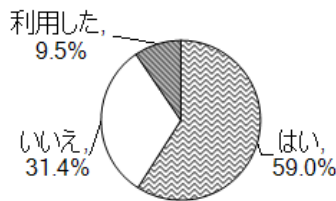
介護タクシー



他に比べ知らなかった方が目立った（25%～27%）。

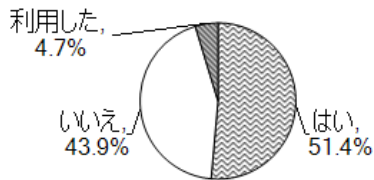
周知度は93.5%でそのうち16.8%は利用したことがあると答えている。4つの名称のなかで一番高い周知度及び利用率となっていた。回答者別に見ても、「高齢者」「障がい者」「高齢者家族」「障がい者家族」「専門職」それぞれの半数以上が知っているが、当事者（「高齢者」「障がい者」）は

福祉タクシー



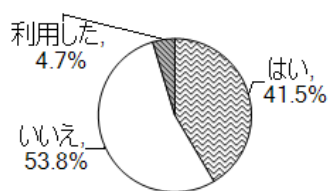
周知度は68.5%でそのうち9.5%の方は利用したことがあると答えている。4つの名称の中では「介護タクシー」に次ぐ周知度及び利用率となっていた。回答者別にみても、それぞれ半数以上に周知されている。

民間救急車



周知度は56.1%でそのうち4.7%の方は利用したことがあると答えている。4つの名称の中では3番目の周知度で、利用率は次項の「福祉有償運送」と同じで最低であった。回答者別にみると、専門職以外の半数以上には知られておらず、特に当事者には知られていない。

福祉有償運送



周知度は46.2%でそのうち4.7%の方は利用したことがあると答えている。4つの名称の中では最低の周知度及び利用率となっていた。回答者別に見ると、専門職を含めたそれぞれ半数以上に知られておらず、特に当事者には知られていなかった。

また、外出支援サービスの情報源についての自由記述を、似通ったもの同士グループにまとめた結果、外出支援サービスの情報源についても名称によって差異があったため、各名称ごとの情報源について以下に示す。

名称	情報源（回答数）
介護タクシー	ケアマネジャー（15）、市役所・行政機関（12）、仕事上（12）、事業所（11）、友人・その他の人（9）、病院（6）、見かけた（6）、マスコミ（6）、施設（5）、自分で調べた（5）、社協（3）、学校（3）
福祉タクシー	市役所・行政機関（15）、ケアマネジャー（11）、友人・その他の人（6）、自分で調べた（6）、社協（4）、病院（3）、仕事上（3）、事業所（3）、施設（2）、見かけた（2）
民間救急車	病院（20）、ケアマネジャー（4）、見かけた（4）、友人・その他の人（4）、インターネット（3）、事業所（3）、他事業所（2）、仕事上（2）、市役所・行政機関（2）、情報誌のりすけ（1）
福祉有償運送	市役所・行政機関（8）、事業所（5）、仕事上（4）、友人・その他の人（4）、ケアマネジャー（4）、病院（3）、社協（2）、見かけた（2）、他事業所（1）、マスコミ（1）、情報誌のりすけ（1）

各名称に共通して上位にケアマネジャーが入っており、専門職を対象として調査したため「仕事上」と答えた方が多い。名称によりばらつきがあり、民間救急車では外出支援サービスを利用する方が多いと思われる「病院」と答えた方が多い一方、他の名称では少ない回答数となった。

(2) 外出支援サービスの内容に関する周知

名称と同時に外出支援サービスの内容についてどの程度周知されているのかを調べるため、「初めて知った情報」と「異なって知っていた情報」の2つについて、「利用対象者」「サービス内容」「利用料金」「利用方法」から1項目に限らず選択してもらい、その他でより詳細に伺った。

初めて知った情報について「利用料金」と答えた方が43.9%と一番多く、次いで「サービス内容」と答えた方が42.1%、「利用方法」と答えた方が41.1%、「利用対象者」が31.8%となった（回答は複数選択）。アンケートに答えて頂いた約3人に1人の方が情報誌『のりすけ』をご覧になって初めて知った情報があると答えていた。

【初めて知った情報】

利用対象者	サービス内容	利用料金	利用方法	ない
31.8%	42.1%	43.9%	41.1%	22.4%

回答者別に見ると、高齢者では「利用対象者」が一番多く、障がい者では「利用料金」が一番多い回答となった。家族や専門職では「サービス内容」が一番多い回答であった。全体のその他の回答として、「車両によって知っていた情報と知らなかった情報があった（専門職）」「利用回数について（専門職）」「曖昧だったことがはっきりした（専門職）」などがあった。

また、異なって知っていた情報について「サービス内容」と答えた方と「利用料金」と答えた方が13.2%と一番多く、次いで「利用対象者」と答えた方が9.3%、「利用方法」と答えた方が8.4%、異なっていた情報は「ない」と答えた方が29.0%であった。元々外出支援サービスの情報を知らなかったと答えた方（27.1%）を除外し、概ね4割の方は正しい情報を持っていた。回答者別に見ると、専門職以外は「元々知らなかった」と答えた方が一番多く、それを除くと高齢者では「利用対象者」「サービス内容」「ない」がそれぞれ一番多く、障がい者では「利用料金」が一番多い。高齢者家族では「ない」に続いて「サービス内容」が多く、障がい者家族では「ない」に続いて「利用対象者」が多かった。専門職では「ない」が一番多い回答となったが、次いで「サービス内容」「利用料金」も異なっていた情報と答えていた。

【異なって知っていた情報】

利用対象者	サービス内容	利用料金	利用方法	ない
9.3%	13.1%	13.1%	8.4%	29.0%

元々知らなかった…27.1%

③利用する側が必要としている情報

情報誌を編集するにあたり、利用している方々または、これから利用するであろう方々がどのような情報を必要としているのかを、9つの項目から複数選択可で選んでもらい集計した。実際にアンケート用紙で尋ねた文章についてはP9を参照。

結果、「利用料金について」は全体の74.8%と一番多く、次いで「連絡先について」は69.2%、「当日の予約可否について」は55.1%、「対象者の条件について」及び「予約方法について」は54.2%、「介助内容や利用目的について」は51.4%、「車いすなどのレンタルについて」は48.2%、「乗務員の資格について」が27.1%、「車両について」は21.5%の方が必要としている情報と答えた。回答者別に見ると、高齢者では「連絡先について」が一番多く、その他については「利用料金について」が一番多い結果となった。全体のその他意見として、「すべて役に立つ情報（高齢者家族）」「予定時間を変更する場合の調整方法（専門職）」などがあった。

・回答者属性別の必要としている情報（% 各回答者属性の数に対する割合）

	高齢者	障がい者	(高)家族	(障)家族	専門職
利用条件	50%	45%	52%	67%	54%
サ内容	38%	36%	49%	61%	51%
利用料金	75%	82%	73%	81%	71%
利用方法	50%	55%	54%	56%	54%
連絡先	88%	73%	71%	64%	69%
車両情報	38%	36%	24%	28%	21%
資格	50%	55%	24%	22%	25%
当日予約	63%	36%	54%	53%	53%
レンタル	38%	18%	43%	36%	54%

④外出支援サービスの必要性

外出支援サービスについての必要性を調査するため、「外出支援サービスを利用したいと思いますか？」という質問に「はい」「いいえ」「利用する必要がない」の3択より回答を求めた。

結果、74.7%の方が利用したいと答え、「いいえ」と回答した利用したくないという方は0%だった。24.3%の方は「利用する必要がない」と答えた。（無記入は4件）

外出支援サービスには、条件によって利用できない場合もあり、アンケートではさらに「利用可能なサービスがあれば利用したいですか？」と回答を求めたところ、97.1%の方は「はい」と答え、「いいえ」は2.9%にとどまった。

⑤情報誌の必要性

外出支援サービスの情報を得ることのできる情報誌の必要性について尋ねた。

結果、97.1%の方は必要と答え、「いいえ」は2.9%にとどまった。

4. 考察とまとめ

(1) 外出支援サービスといえば「介護タクシー」。内容は定かではない。

外出支援サービスは巷では様々な名称で呼ばれているが、その中でも「介護タクシー」が良く周知されており【外出支援サービスといえば「介護タクシー」】という認識で、その他の名称は「介護タクシー」程の周知度ではないが半数以上に周知されている。「福祉有償運送」については法律で定められた名称であり、一般の方々には浸透していないことはわかった。名称の周知度に対し、当プロジェクト発行の情報誌をご覧になり初めて知ったことがあると答えている方が3人に1人おり、名称の周知度と比べてやや低い結果となったことから、名称の周知度が高いが内容の周知には充分に至っていない現状であることが考えられる。名称の周知が高く多くの方々が外出支援サービスについて関心を持っていることが考えられるため、内容について周知することが望まれる。

(2) 外出支援サービスの多くの情報を必要としている。

必要としている情報を調査してみると、6項目について半数の方が「欲しい」と答え、そのほかにも2割以上の方が必要としている。自由回答のなかに「多くの情報が必要」とあり、専門職などが情報提供する際多くの情報を必要としている。同じく自由記述のなかに「サービスを利用出来る地域」に関する質問が複数あり、事業所のサービスを提供出来る範囲（地域）についての情報も必要であることがわかった。

(3) 「利用したい」と思える情報提供

外出支援サービスの必要性を感じている方が多く、同時に情報誌を必要と答えている方が多い現状から、情報提供の必要性は大いに感じられる。しかし前述している通り、地域社会が知っている外出支援サービスの情報は不確かで、専門職ですら正しい情報を得られていないことも考えられる。情報を提供する際には、正しい情報を伝えると同時に「自身はどのようなサービスが使えるのか？」という疑問が解消できるような形が望まれる。利用料金など事業所によって違った内容を明確にして、外出支援サービス全体の不透明性を払拭できるような情報提供があることによって、利用のし易さが格段にあがり外出するための障壁が減っていくことが考えられる。

当プロジェクトでは、これらの結果を取り入れた情報誌を発行するため、外出支援サービス事業所から多くの情報を集め、正しい詳細な情報の周知を行い、援助者や当事者自らが情報を得られる機会を作れるよう活動を行っていくことが再確認できた。そして、これらの外出支援サービスには様々な種類のサービスが生まれてきており、またアンケートにも多くの要望や疑問などが書き綴られている（P11 参照）。アンケートのほかにも「同じ距離なのに事業所によって料金に差があり、請求に不信感がある」などの意見も寄せられており、詳細な情報提供すると同時にこれらの意見を集約し、代弁することでサービス全体の質をあげられるような活動も望まれるとアンケートを実施して考えられた。

5. 終わりに（今後の課題）

アンケート対象者について当事者などの回答数が少なく、今後より詳細な分析をすすめるためには、多くの当事者の回答が必要となることを追記しておく。

今回の調査は、個人を特定しない方法で回答を求めたが、回答者自らアンケート用紙に連絡先等が記入された場合はその限りではないことを追記しておく。

6. 添付資料

- ・ アンケート調査用紙
- ・ 自由回答であがった外出支援サービスに対する要望

外出支援サービスに関するアンケート

■「**外出支援サービス**」とは…介護タクシー・福祉タクシー・民間救急車・福祉有償運送などと呼ばれる、外出に困難さがある方に向けた移送サービスを言います。

情報誌『のりすけ』第 1 弾をご覧になり、下記のアンケートへのご回答をよろしくお願いします。

Q1 情報誌『のりすけ』をごらんになる前についてお伺いします。

1) あなたは「介護タクシー」をご存知でしたか？ …… はい ・ いいえ ・ 利用したことがある

どちらで知りましたか？

例) 市役所、ケアマネジャー、病院、インターネット、介護タクシー事業所など具体的に…

2) あなたは「福祉タクシー」をご存知でしたか？ …… はい ・ いいえ ・ 利用したことがある

どちらで知りましたか？

例) 市役所、ケアマネジャー、病院、インターネット、福祉タクシー事業所など具体的に…

3) あなたは「民間救急車」をご存知でしたか？ …… はい ・ いいえ ・ 利用したことがある

どちらで知りましたか？

例) 市役所、ケアマネジャー、病院、インターネット、民間救急車事業所など具体的に…

4) あなたは「福祉有償運送」をご存知でしたか？ …… はい ・ いいえ ・ 利用したことがある

どちらで知りましたか？

例) 市役所、ケアマネジャー、病院、インターネット、福祉有償運送事業所など具体的に…

Q2 『のりすけ』をごらんになり、初めて知ったことについて当てはまるものに○をつけてください。(複数可)

1. 利用対象者	2. サービス内容	3. 利用料金	4. 利用方法	5. ない
その他 …				

Q3 『のりすけ』をごらんになり、あなたが知っていた情報と違っていたものに○をつけてください。(複数可)

1. 利用対象者	2. サービス内容	3. 利用料金	4. 利用方法	5. ない	6. 元々知らなかった
その他 …					

【参考資料】アンケート調査用紙 2 枚目

Q4 サービスの情報として、あなたが欲しいと思う情報を選択肢より選び○をつけてください。(複数可)

1. 利用対象者の条件など	2. 介助内容や移送範囲、 利用目的など	3. 運賃や介助料金、 各種制度の適応など
4. 予約方法や窓口など 利用方法	5. 事業所の連絡先	6. 写真や寸法、車種など車両情報
7. 乗務員の資格及び実績	8. 当日予約の可否	9. 車椅子やストレッチャーなど 貸出の有無
その他 …		

Q5 外出支援サービス事業所の詳細なデータが掲載された情報誌は必要だと思いますか？

はい ・ いいえ

Q6 外出支援サービスを利用したいと思いますか？

利用したい ・ 利用したくない ・ 利用する必要がない

Q7 利用可能なサービスがあれば利用したいですか？… はい ・ いいえ

Q8 あなたについてお伺いします。

※この項目はアンケートの統計処理のために用います。ご理解のほどよろしくお願いします。

1)性別 …… 男性 ・ 女性

2)あなたは 65 歳以上ですか？… はい ・ いいえ

3)あなたは障がいをお持ちですか？… はい ・ いいえ

4)あなたのご家族に 65 歳以上の方はいますか？ … はい ・ いいえ

5)あなたのご家族に障がいをお持ちの方はいますか？… はい ・ いいえ

6)あなたは医療・福祉に従事していますか？… はい ・ いいえ

Q9 ご意見、ご質問等をご自由にお書きください。

※ご意見・ご質問についてお返事が必要な場合は、下記に連絡先をご記入ください(任意)

ご協力ありがとうございました。

【参考資料】外出支援サービスに対する要望・意見

- 介護移送サービスの連絡先が一つだと利用者も状況に応じて連絡先を調べるより楽かと思いました。（専門職）
- 利用回数などは、制限がないような方が良い。各サービスの事業所の一覧表も情報としてほしい。（専門職）
- 外出支援サービス事業が月2回でなく相談の上、その人に合わせた利用回数が増えるといい。（当事者）
- 困難かもしれませんが、即日対応。（専門職）
- 料金が高いので利用しづらい。予約を取らないとなかなか利用できないので困ります。急な利用ができない。時間が重なることが多いので予約が取れない。（専門職）
- 介護タクシー事業所も数が多いので、利用者や家族も利用してみて移乗や移動技術が安心して親切な事業所を選んでおり、なじみになるととても良いと思います。乗り降り介助がケアプランでの利用なら金額も一律だが、もう少し金額負担が少なければと思う。（専門職）
- 利用目的に応じて利用できるのが良いですね。特に車いすやストレッチャーを使うときなど、介助者+運転者が必要なので助かります。安全に病院まで行けるのが良いと思います。（専門職）
- リフト対応（ストレッチャーや担架のある）の介護タクシーがまだまだ少ないような気がします。（専門職）
- 親切な方が対応すると安心して利用できる、（専門職）
- 自己負担が少なく、格安で利用できる介護移送を望みます。（専門職）
- 介護タクシーが利用できる市町村はどこまでですか？（当事者家族）
- 那覇市以外でも、利用できるようになったらよいですね。（当事者家族）
- もっと情報等を知らせて欲しい（特に役所とかで）。（当事者）
- いろんな支援やサービスをもっと簡単に利用できるようにして障がいをもった人が気兼ねなく外出できるような社会になって欲しいです。（当事者家族）
- 障害があり地域で生活している方にとっては、かなり必要なサービスだと思います。利用しやすい環境を整えばと考えます。（専門職）
- それぞれの市町村で介護タクシーを必要とする家族への情報提供があれば、もっとニーズは高まると思う。（専門職）