

足立区障がい福祉関連計画のためのアンケート調査

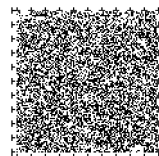
報告書（概要版）

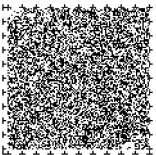
令和5年3月



福祉部 障がい福祉課

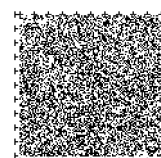
衛生部 中央本町地域・保健総合支援課

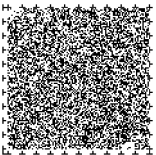




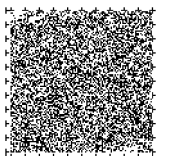
目 次

I. 調査結果まとめ	1
1. 調査結果から明らかになった課題等	2
II. 調査概要	5
1. 調査方法等	6
2. 居住地の分布	7
3. 性別	8
4. 年齢分布、障がいに関心した年齢(18 歳未満のみ)	9
5. 所有している手帳・医療受給者証等の種類と障がいの状況	10
6. 要介護認定を受けている障がい者の状況 (18 歳以上のみ)	12
7. 事業所の概要	13
III. 障がい者・障がい児調査	15
1. 医療的ケアの状況	16
2. 主な介助者	17
3. ヤングケアラーの状況	18
4. 相談相手と希望する相談窓口	20
5. 相談した結果	22
6. 情報の入手先	23
7. 入手できる情報の満足度	24
8. 新型コロナウイルス感染症の影響	26
9. 災害時安否確認申出書	28
10. 自宅周辺の浸水リスク	29
IV. 事業者調査	31
1. 収支状況の変化と経営上の課題	32
2. 新規依頼者の変化と新規の依頼への対応、職員数の状況	33
3. サービス提供の課題	34
4. 利用者・家族からの相談や苦情	35





I . 調査結果まとめ



1. 調査結果から明らかになった課題等

調査結果の概要

明らかになった課題等

暮らし

① 医療的ケアの実施者（複数回答）

- 医療的ケアの実施者は、18歳以上で「医師」が45.5%、「自分自身」が44.3%、18歳未満で「家族・親族」が95.1%、「看護師」が16.4%

- 18歳未満の医療的ケア児に対するケアの実施者は、「家族・親族」に集中している状況は、年齢的に仕方ない部分もあるが、在宅レスパイト事業など、一時的にでも家族等の負担を軽減する施策の重要性が増している

② 主な介助・支援者

- 18歳以上の42.5%が「同居家族・親族」から、18歳未満の91.6%が「父または母」などから介助を受けている
- 18歳以上の主な介助・支援者である同居家族・親族の年齢は「40～64歳」が44%、次いで「65～74歳」が23.3%

- 18歳以上の主な介助・支援者になっている「同居家族・親族」の年齢について、65歳以上が全体の44.9%を占めている（前回は49.8%）
- 18歳未満で、主な介助・支援者が家族の方で、主な介助・支援者が介護できないときの対応について、「同居している他の家族・親族」が79.3%であり、13.8%が「頼める人がいない」という状況の改善が課題である

③ ヤングケアラーの状況

- 未成年者が、家族のなんらかの介護等をしているのは、18歳以上の4.1%、18歳未満の25.8%
- 介護の頻度は、18歳以上・18歳未満とも約半数が「毎日」、平均時間は18歳以上の40.4%、18歳未満の53.1%が「1時間未満」と回答

- ヤングケアラーの対策は、教育機関等が把握した情報を、高齢、障がい、保健所等につなぐことで、介護を必要とする家族等のサービス利用につなげるような連携体制を構築することが重要である
- 現在、重層的支援体制整備として検討している「包括的な相談支援事業」の中で、ヤングケアラーを含む家族の複合的な課題を把握し、他機関連携で解決につなぐモデルを構築し、展開することをめざす

相談支援

④ 相談相手（複数回答）

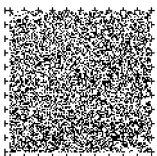
- 悩みや不安を相談する相手は、18歳以上の57.9%、18歳未満の75.3%が「家族・親族」と回答
- 家族以外の相談相手として、18歳以上は「友人・知人」が18.9%、「医療関係者」が14.8%、18歳未満では「友人・知人」が37.9%、「医療関係者」が23.7%

- 足立区の相談体制は、18歳以上の53.3%、18歳未満の53.2%が肯定的に評価しているものの、18歳以上の10.8%、18歳未満の4.7%が「相談できる人がいない」と回答、ここをゼロにする対策が求められる
- 希望する相談窓口は「障がい特性に応じた専門相談窓口」と「1か所ですむ総合的な相談窓口」に続き、18歳以上は「訪問による相談対応」、18歳未満は「インターネット・メール・チャットによる相談窓口」であり、対象者に応じた展開が求められている

⑤ 相談した結果

- 医療関係者、行政窓口（援護係、あしすと、保健センター、げんき）などの公的機関に相談した結果、18歳以上の36.2%、18歳未満の29.4%が「問題が解決した」と回答
- 相談しても「問題は解決しなかった」と回答したのは、18歳以上の10.1%、18歳未満の9.8%

- 問題が解決しなかったと回答した人のうち、18歳以上・18歳未満とも「現在の制度では対応できない内容だった」が約30%で一番多く、次いで「もともと難しい問題であった」が続いている
- しかし少数ながら、「相談先が連携すべき機関とうまく連携できなかった」「相談先の職員の対応が良くなかった」などがあることから、相談者の資質の向上に努めなければならない



情報入手

⑥ 情報入手先の上位（複数回答）

- 18歳以上は「あだち広報」30.8%、「区HP・SNS」17.5%、「障がい者のしおり」16.7%
- 18歳未満は「障がい者のしおり」41.1%、「インターネット検索」32.6%、「区HP・SNS」32.1%

- 18歳以上では、生活の幅の広がりもあり、情報入手先は「障がい者のしおり」より「あだち広報」が多い結果となった
- 18歳未満では、インターネット検索や区HP・公式SNSより、「障がい者のしおり」が上位にある

⑦ 入手できる情報の満足度

- 満足度が一番高いのは、18歳以上が「あだち広報」、18歳未満が「障がい者のしおり」
- 不満の回答が多かったのは、18歳以上で「あだち広報」、18歳未満は「区HP・SNS」

- 18歳以上の「あだち広報」は、満足度も高いが不満も一番多く、その理由として「情報が見つけない」「必要な時に速やかに入手できない」が上位になっている
- 18歳未満の「区HP・SNS」に不満な理由は、「情報が見つけない」「必要な時に速やかに入手できない」「情報の内容がわかりにくい」が上位にある

コロナ禍

⑧ 生活、身体・精神状況の変化

- 18歳以上の53.6%、18歳未満の63.2%が「外出頻度」が減った、18歳以上の52.5%、18歳未満の59.5%が「人との付き合い」が減ったと回答
- 18歳以上の18.9%、18歳未満の27.9%が身体状況が「悪くなった」、18歳以上の18.4%、18歳未満の27.8%が精神状況が「悪くなった」と回答

- 生活の変化は、18歳以上・18歳未満で大きな違いはなく、「駅や商業施設など人が多くあつまる場所」がなくなった」「外食をしなくなった」「旅行をしなくなった」が上位を占めた
- また「運動ができなくなった」「話をする機会がなくなった」「感染が怖くてなにもできなくなった」などが、身体・精神状況に影響していると思われる
- 感染収束後の精神的なフォローが課題である

災害対策

⑨ 災害時安否確認申出書

- 提出者が18歳以上で18.2%、18歳未満で33.2%と、それぞれ前回調査（3年前）の22.7%・36.9%を下回った
- また「わからない」という回答が、18歳以上で23.0%から35.2%、18歳未満で24.4%から34.2%に増えている

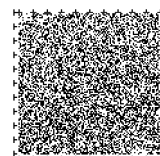
- 提出していない理由が「同居家族等と一緒に避難できる」「自力で避難できる」を合わせると、18歳以上・18歳未満とも半数を超えるが、「記入方法がわからなかった」「提出しても支援が受けられるか不安」という回答も一定数あった
- 令和5年度の一斉送付に向け、理解・協力を求める情報提供の工夫を検討して、実施する

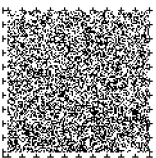
⑩ 自宅周辺の浸水リスク

- 18歳以上の48.0%、18歳未満の23.1%が、「知らない」「わからない」と回答
- 「浸水の深さ、継続時間とも知っている」のは、18歳以上で13.6%、18歳未満で16.8%にとどまっている

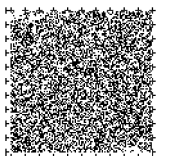
- 今回から地震時と水害時を分けて調査した結果、地震時は一時避難所、水害時は在宅避難等分散避難という区の考え方に関する区民の理解度が高くなった
- 災害に対する準備について、「特に準備していない」が18歳未満で24.4%から16.8%に減少したが、18歳以上は逆に32.6%から38.5%に増えている、なお啓発が必要である

注）概要版にないグラフ・データに関しては、報告書を参照ください





Ⅱ. 調査概要

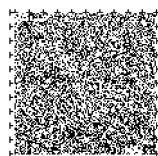


1. 調査方法等

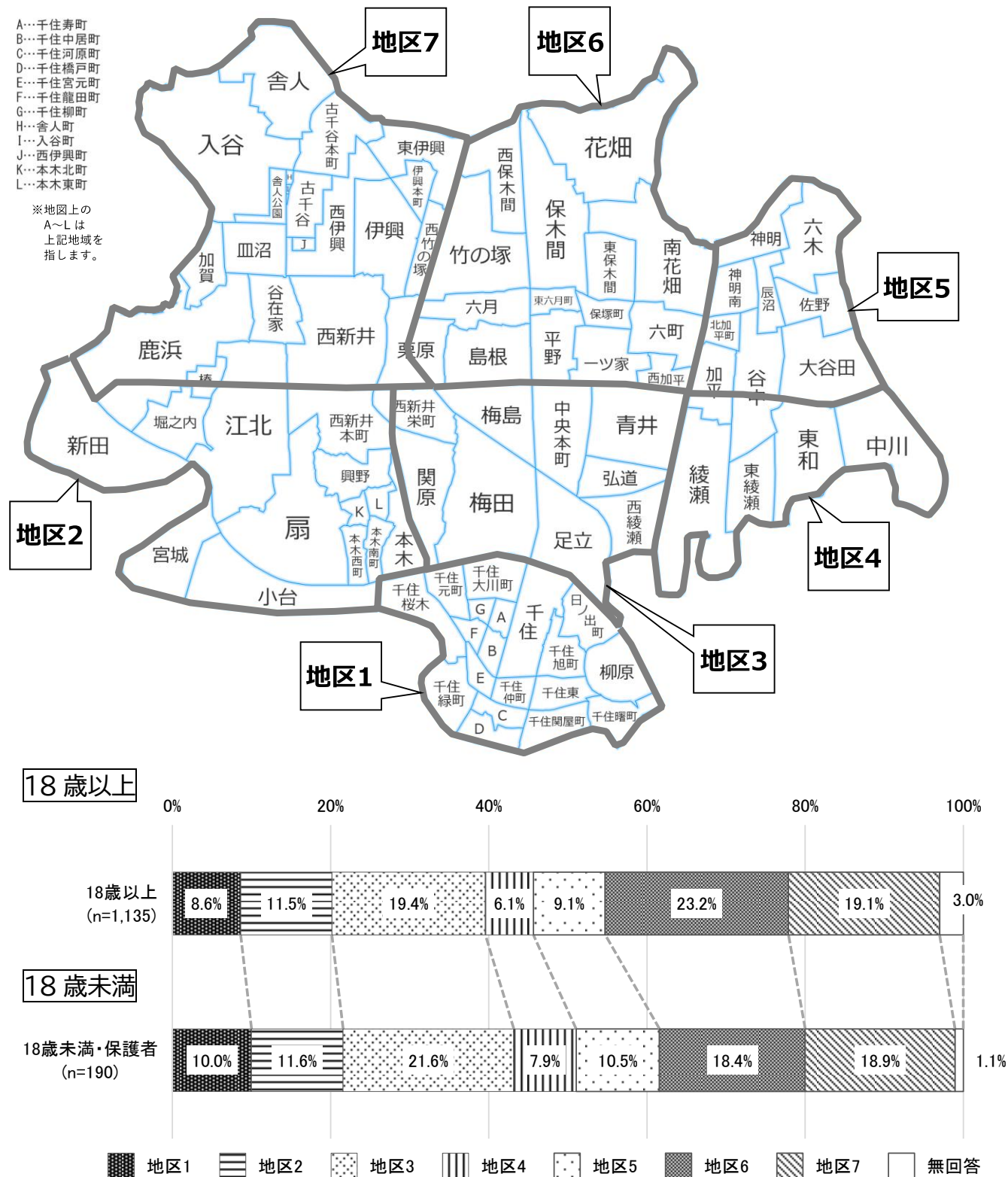
	18 歳以上	18 歳未満・保護者	事業者
調査目的	本調査は、計画年次が令和6～11年度の「足立区障がい者計画～あだちノーマライゼーション推進プランⅣ～」と、令和6～8年度の「足立区第7期障がい福祉計画」「足立区第3期障がい児福祉計画」の策定に向け、障がい者(児)の生活状況などの現状を把握し、新たな政策課題の抽出を行うことを目的として実施した。		
調査期間	令和5年1月13日(金)～1月30日(月)		
調査方法	郵送調査(郵送配付一郵送回収)		Web 調査
調査対象	区内に在住する障がいに関する手帳等を持つ18歳以上の方	区内に在住する障がいに関する手帳等を持つ18歳未満の方およびその保護者	区内の障害福祉サービスおよび障害児通所支援事業者
配付数等	手帳等を有する方の構成比を考慮して、障がいごとに、以下の件数を抽出した 合計:2,600 件 ・視覚障がい:200 件 ・聴覚・平衡機能障がい:200 件 ・音声・言語・そしゃく機能障がい:100 件 ・肢体不自由:800 件 ・内部障がい:500 件 ・知的障がい:300 件 ・精神障がい:500 件	手帳等を有する方の構成比を考慮して、障がいごとに、以下の件数を抽出した 合計:400 件 ・肢体不自由:150 件 ・知的障がい:250 件	区内にある事業所にメールで調査依頼を送付 合計:434 件 ・訪問系:186 件 ・日中活動系:95 件 ・居住系:54 件 ・児童系:68 件 ・相談支援:31 件 (前回は運営法人単位で224 件に郵送で依頼)
有効回収数(前回)	1,135 件/43.7% (1,015 件/39.0%)	190 件/47.5% (168 件/42.0%)	161件/37.1% (134 件/59.8%)

結果の見方について

- 調査結果の比率は、その設問の回答者を基数として、小数点以下第2位を四捨五入して算出しているため、合計が100%にならない場合がある。
- 複数回答形式の各項目の回答の合計を足し上げた場合、回答者数を上回るため、回答比率の合計が100%を超えることがある。
- 図表中の「n」とは、当該設問の対象となる人数を表す。そのため、回答すべき対象者の絞り込みを行っている場合には、アンケートの回収数と「n」の数値は異なる場合などがある。
- 選択肢の語句が長い場合、省略した表現を用いることがある。特定の選択肢を選んだ方だけに質問するなどの質問の流れによっては、質問の回答者数が少なくなる場合がある。
- 性別「その他」と回答された方は各アンケートで3人未満であるため、本集計における性別の表には掲載していない。
- クロス集計の場合、縦軸では無回答を排除しているため、クロス集計の有効回答数の合計と単純集計(全体)の有効回答数が合致しないことがある。なお、クロス集計とは、複数項目の回答を組み合わせることで、その相互の関係を明らかにするための集計方法である。
- 「その他」の回答は、複数の回答があった場合、主なものを掲載している。

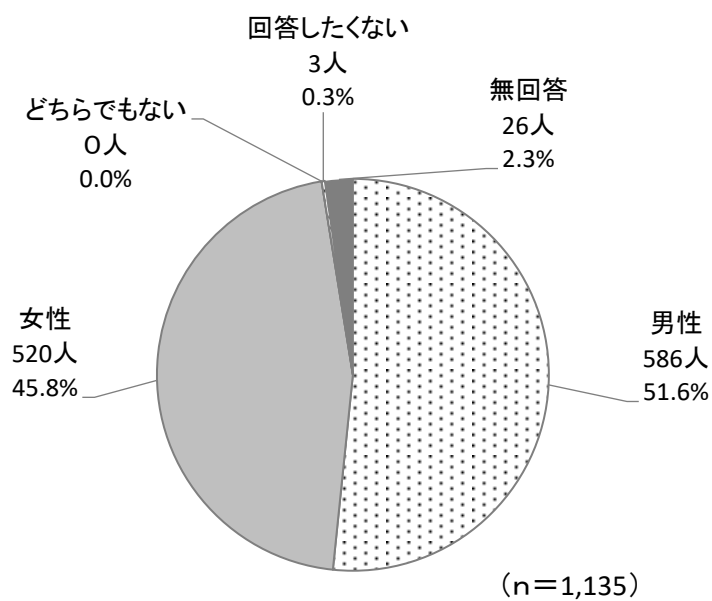


2. 居住地の分布

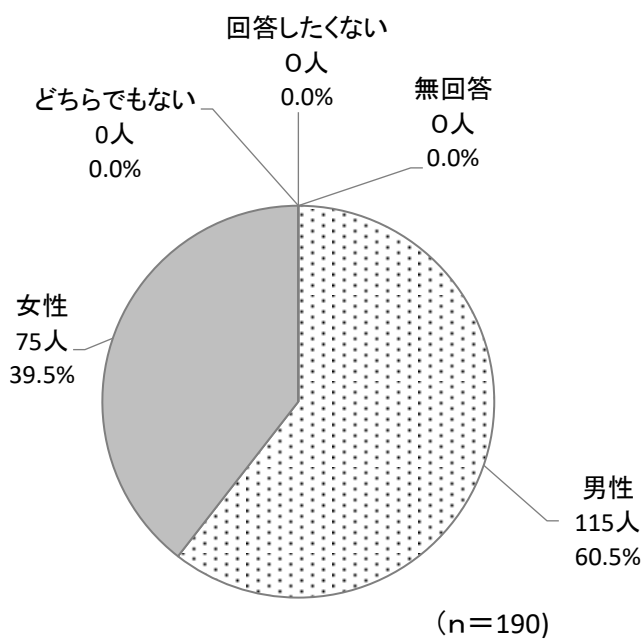


3. 性別

18 歳以上



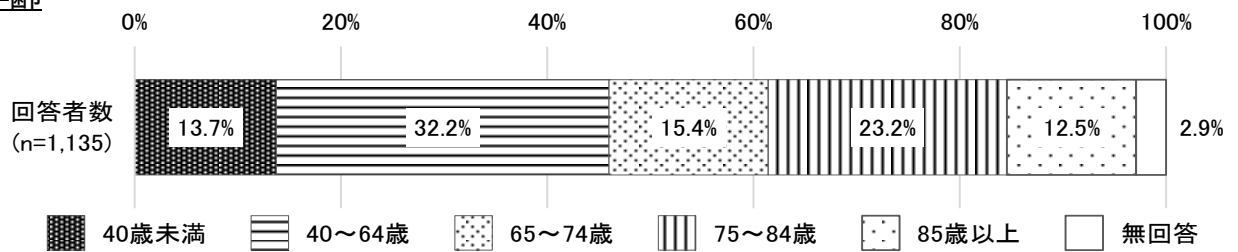
18 歳未満



4. 年齢分布、障がい気付いた年齢(18歳未満のみ)

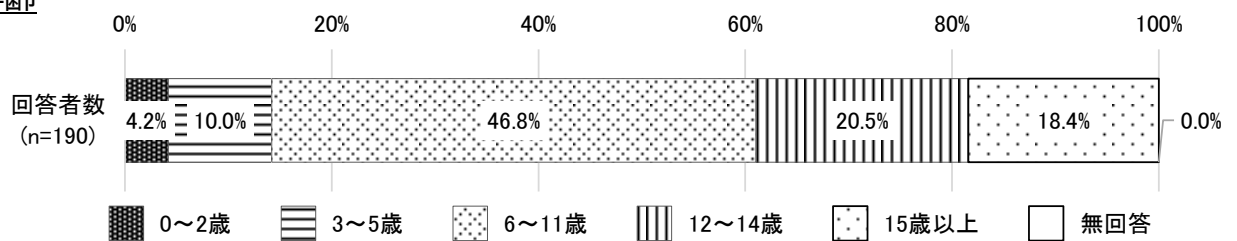
18歳以上

年齢

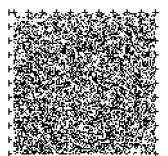
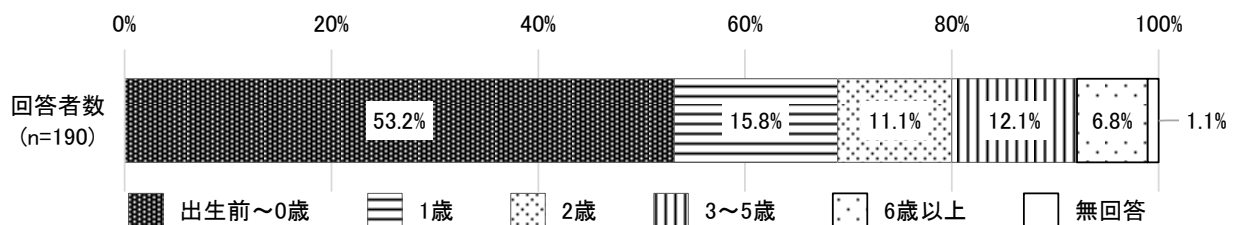


18歳未満

年齢

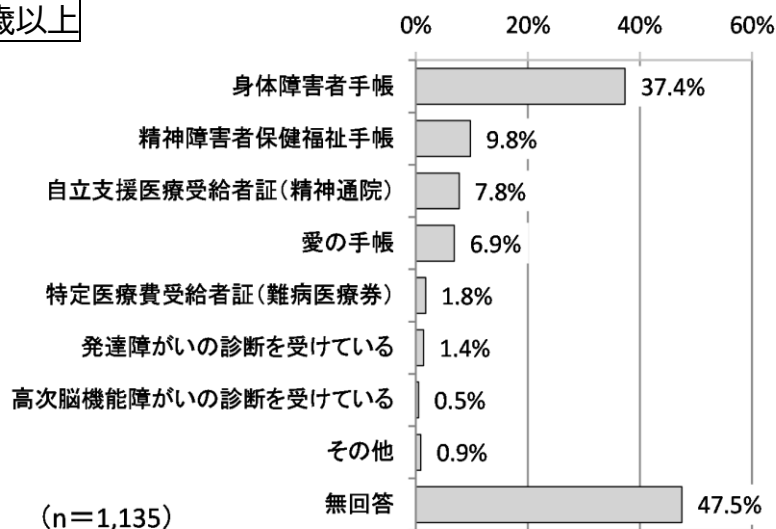


障がい気付いた年齢



5. 所有している手帳・医療受給者証等の種類と障がいの状況

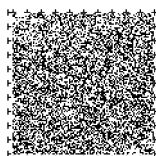
18 歳以上



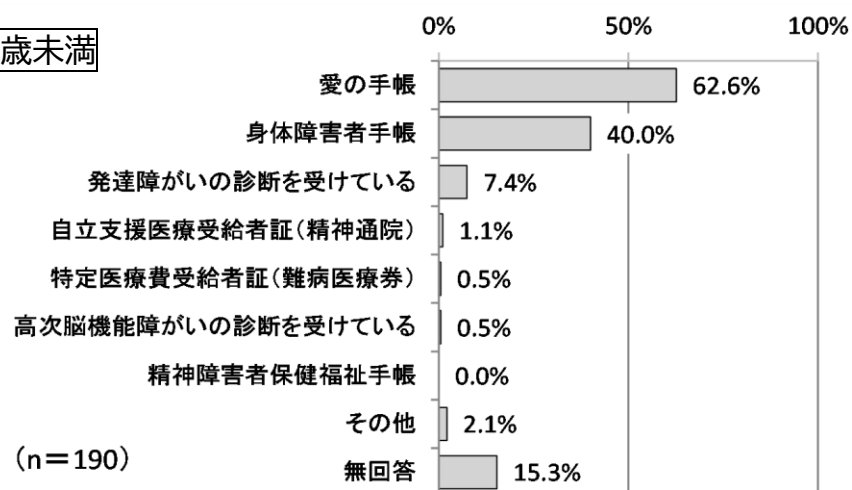
手帳の重複の状況

		手帳の重複の状況					
		愛の手帳	精神障害者保健福祉手帳	自立支援医療受給者証(精神通院)	特定医療費受給者証(難病医療券)	高次脳機能障がい	発達障がい
身体障害者手帳所持者 424人	他に手帳はない 372人 87.7%	19人 4.5%	7人 1.7%	12人 2.8%	16人 3.8%	3人 0.7%	1人 0.2%
愛の手帳所持者 78人	他に手帳はない 40人 51.3%	19人 24.4%	9人 11.5%	19人 24.4%	1人 1.3%	3人 3.8%	
精神障害者保健福祉手帳所持者 111人	他に手帳はない 41人 36.9%	7人 6.3%	9人 8.1%	63人 56.8%	2人 1.8%	2人 1.8%	11人 9.9%

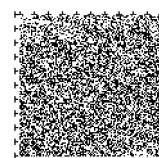
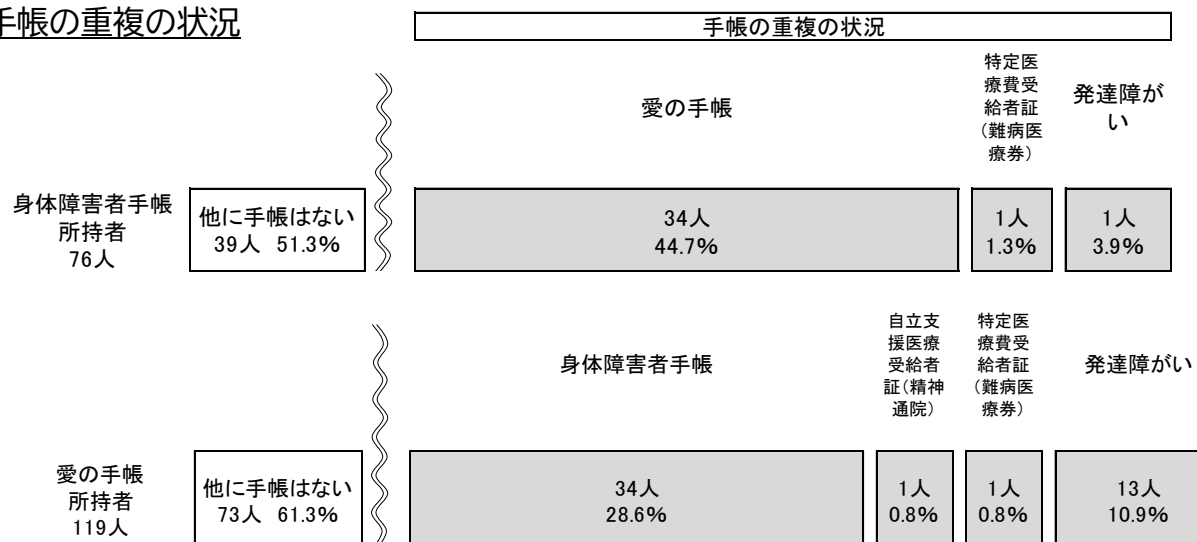
* 3 つ以上の手帳等を有する場合があるため、合計は 100%を超える



18 歳未満



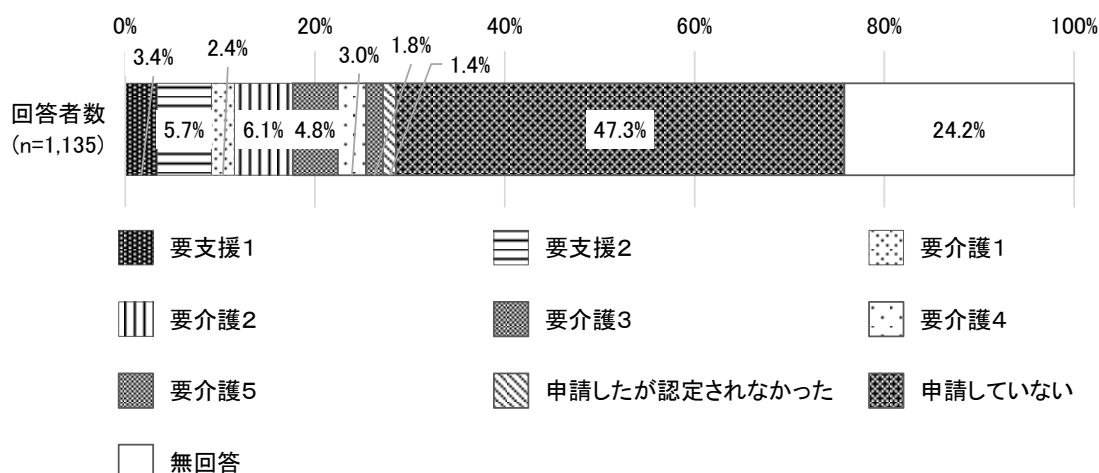
手帳の重複の状況



6. 要介護認定を受けている障がい者の状況(18 歳以上のみ)

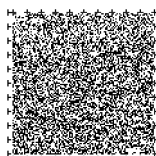
- 「申請していない」人の割合は、全体で 47.3%とほぼ半数になる。未申請者は愛の手帳で 56.4%、精神障害者保健福祉手帳では 51.2%、自立支援医療(精神通院)では 54.5%と、全体に比較して高い。
- 介護度(要支援含む)が認定されている障がい者の割合は、全体で 27.2%になる。障がい別に見ると、特定医療費(難病医療)が 38.9%と最も高く、次いで身体障害者手帳が 28.7%となっている。他方、愛の手帳(5.1%)と、精神障害者保健福祉手帳(4.9%)は、全体平均を大きく下回る。

18 歳以上



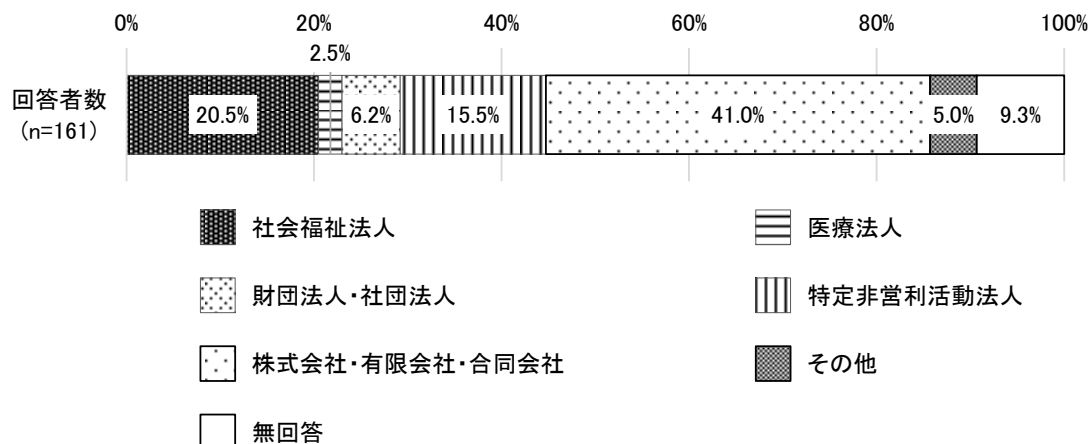
		回答者数	要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	申請したが認定されなかった	申請していない	無回答
全体	人数	946	32	54	23	58	45	28	17	13	447	229
	構成比		3.4%	5.7%	2.4%	6.1%	4.8%	3.0%	1.8%	1.4%	47.3%	24.2%
身体障害者手帳	人数	394	17	26	11	25	14	13	7	8	192	81
	構成比		4.3%	6.6%	2.8%	6.3%	3.6%	3.3%	1.8%	2.0%	48.7%	20.6%
愛の手帳	人数	39	0	1	0	0	0	1	0	1	22	14
	構成比		0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.6%	0.0%	2.6%	56.4%	35.9%
精神障害者保健福祉手帳	人数	82	0	1	1	1	1	0	0	0	42	36
	構成比		0.0%	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	51.2%	43.9%
自立支援医療受給者証(精神通院)	人数	66	0	1	0	0	2	1	0	0	36	26
	構成比		0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	3.0%	1.5%	0.0%	0.0%	54.5%	39.4%
特定医療費受給者証(難病医療券)	人数	18	0	1	0	2	1	2	1	0	9	2
	構成比		0.0%	5.6%	0.0%	11.1%	5.6%	11.1%	5.6%	0.0%	50.0%	11.1%
高次脳機能障がいの診断を受けている	人数	5	0	0	0	1	0	1	1	0	2	0
	構成比		0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	40.0%	0.0%
発達障がいの診断を受けている	人数	7	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1
	構成比		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	14.3%
その他	人数	10	1	0	1	0	0	0	1	1	5	1
	構成比		10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	50.0%	10.0%
無回答	人数	437	14	25	12	31	29	13	9	4	204	96
	構成比		3.2%	5.7%	2.7%	7.1%	6.6%	3.0%	2.1%	0.9%	46.7%	22.0%

1位:全体が黒で白文字、2位:全体が灰色で太文字

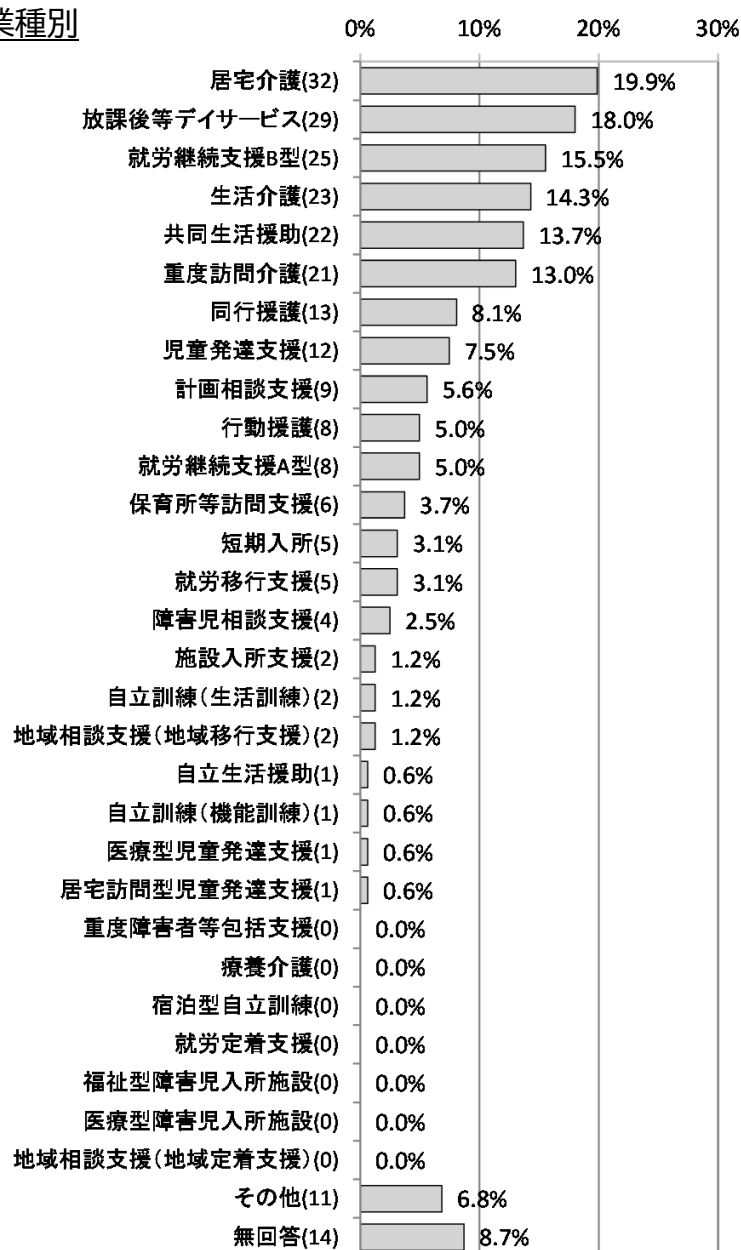


7. 事業所の概要

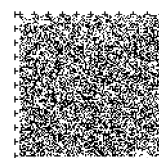
法人格

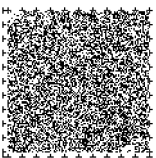


回答者の事業種別



(n=161)

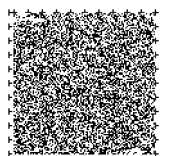




Ⅲ. 障がい者・障がい児調査

* 概要版にないグラフ・データに関しては、報告書を参照ください

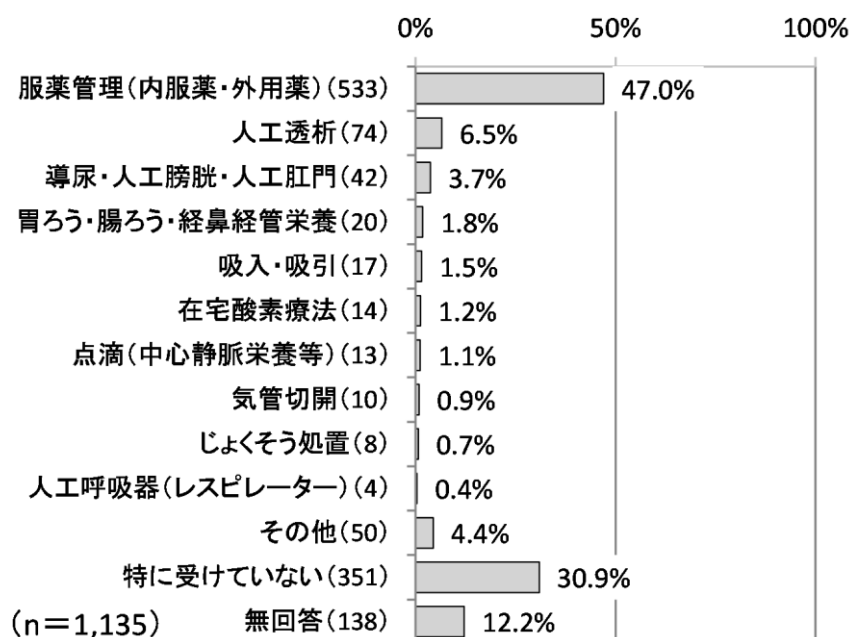
* 平成2年3月に公表した前回調査結果は、区HPから入手できます



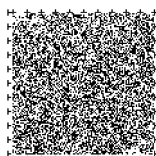
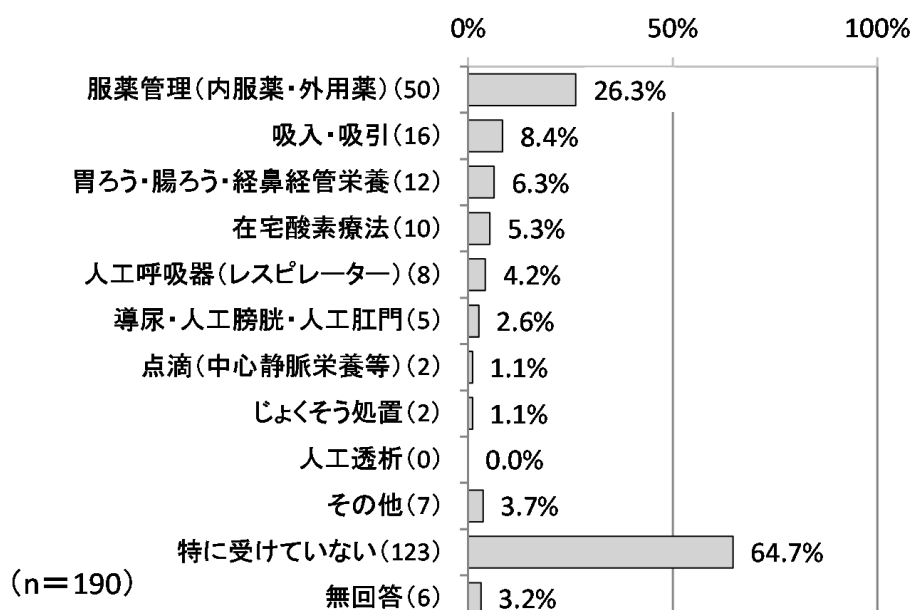
1. 医療的ケアの状況

- 医療的ケアを「特に受けていない」の割合が、18 歳未満では 64.7%と高いが、18 歳以上では 30.9%と大きく下がる。
- 18 歳以上で最も高いのは「服薬管理」の 47.0%であるが、18 歳未満は 26.3%に留まる。
- 「服薬管理」を除くと、18 歳以上で多いのは「人工透析」「導尿・人工膀胱・人工肛門」、18 歳未満は「吸入・吸引」「胃ろう・腸ろう・経鼻経管栄養」が多い。

18 歳以上



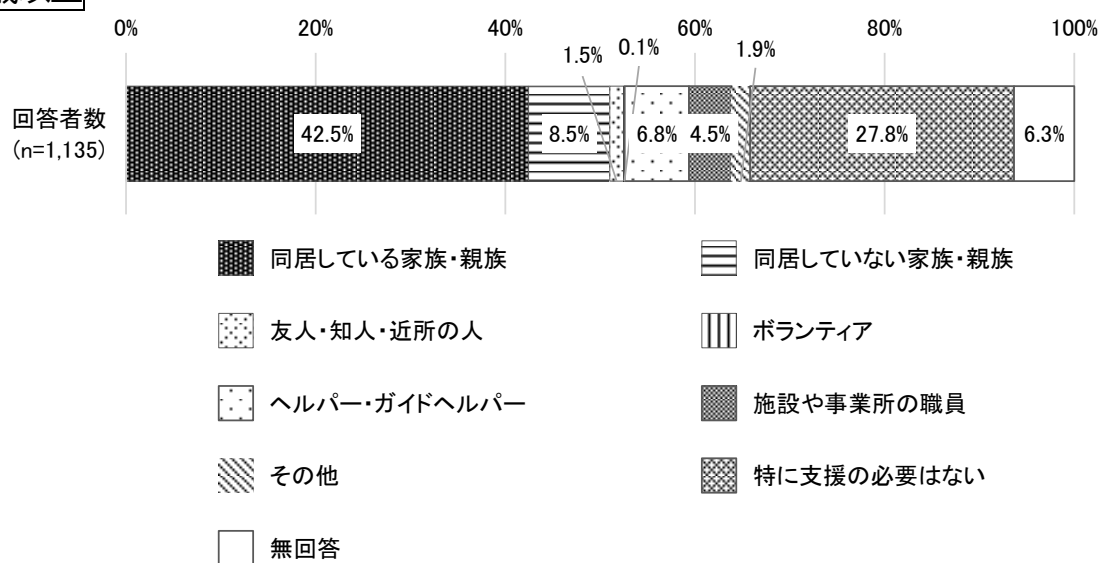
18 歳未満



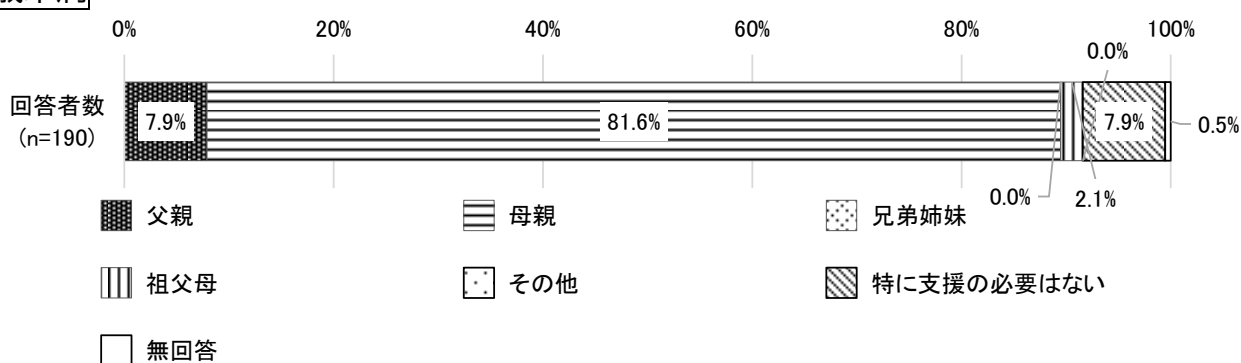
2. 主な介助者

- 18 歳以上と 18 歳未満で選択肢が異なることから、単純に比較はできないが、18 歳以上では「同居している親族」が 42.5%であるのに対し、18 歳未満は両親・祖父母を合わせると 91.6%となり、同居親族に頼る傾向にある。
- 18 歳以上で「同居している親族」と回答した人を障がい別に見ると、愛の手帳が 62.8%、特定医療費(難病医療)が 55.0%と、大きく平均を上回る。
- 18 歳未満では「母親」と回答した人が 81.6%と著しく高く、特に身体障害者手帳では 85.3%と高い。身体障害者手帳の「父親」は 7.8%で、前回調査の 2.8%から大きく増えている。

18 歳以上



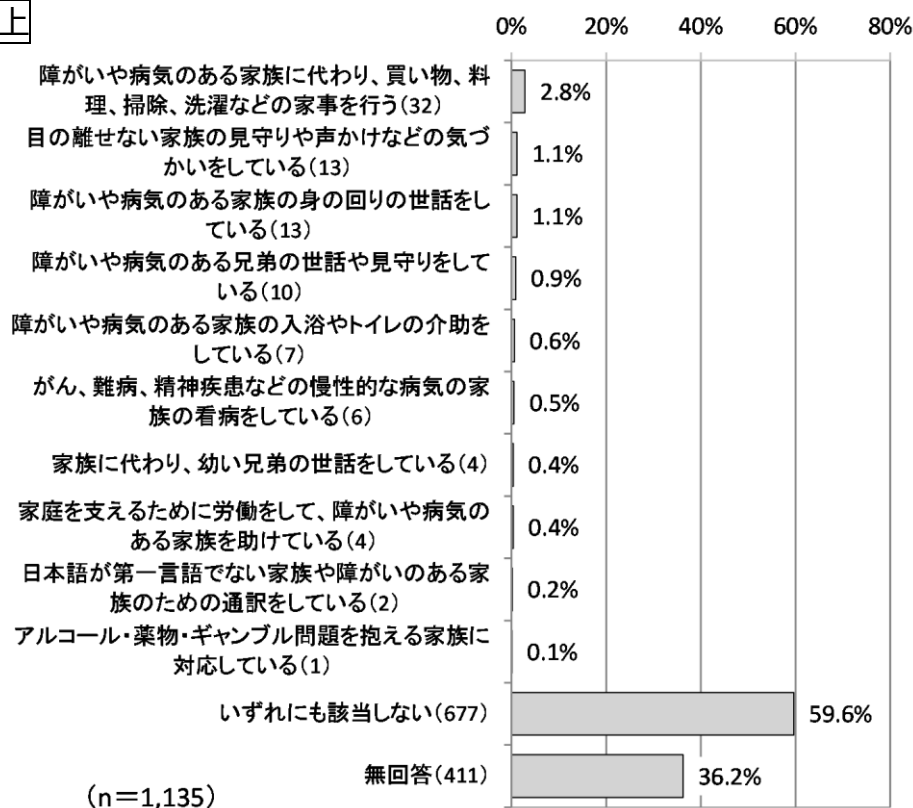
18 歳未満



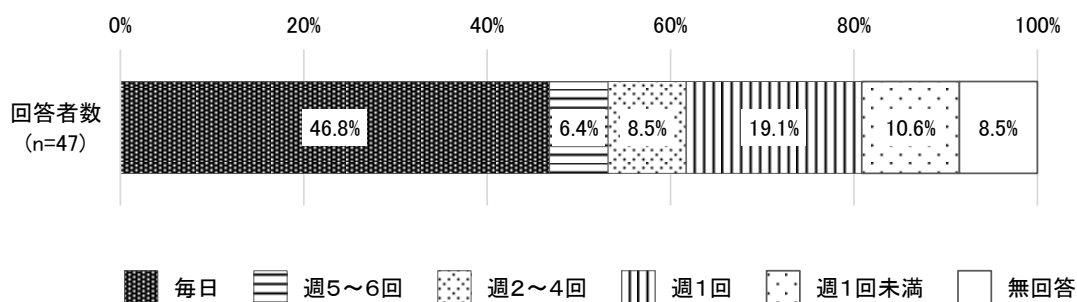
3. ヤングケアラーの状況

- 未成年者が同居家族の介護等を担っている割合は、18 歳以上で 4.1%、18 歳未満は 25.8%となっている。
- 介護の頻度は、18 歳以上・18 歳未満とも「毎日」が約半数を占めた。
- 介護にあたる平均時間は、18 歳以上・18 歳未満とも「1 時間未満」が最も多かった。

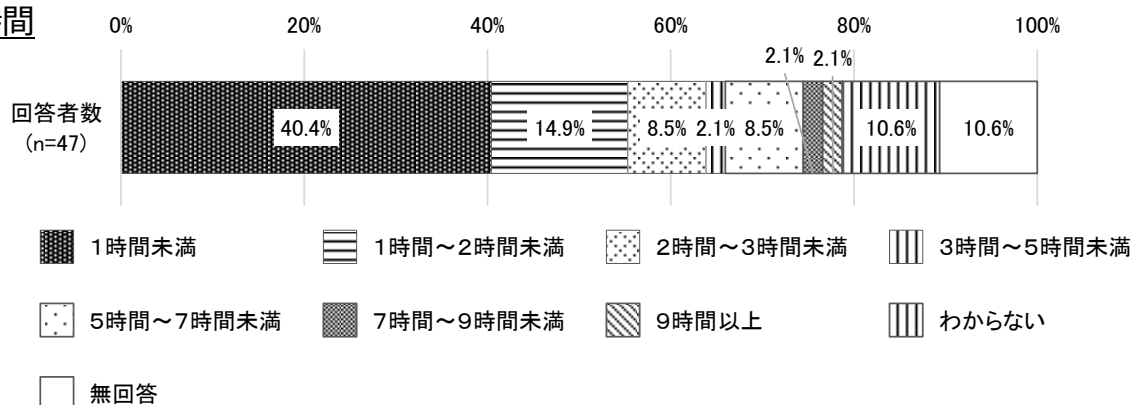
18 歳以上



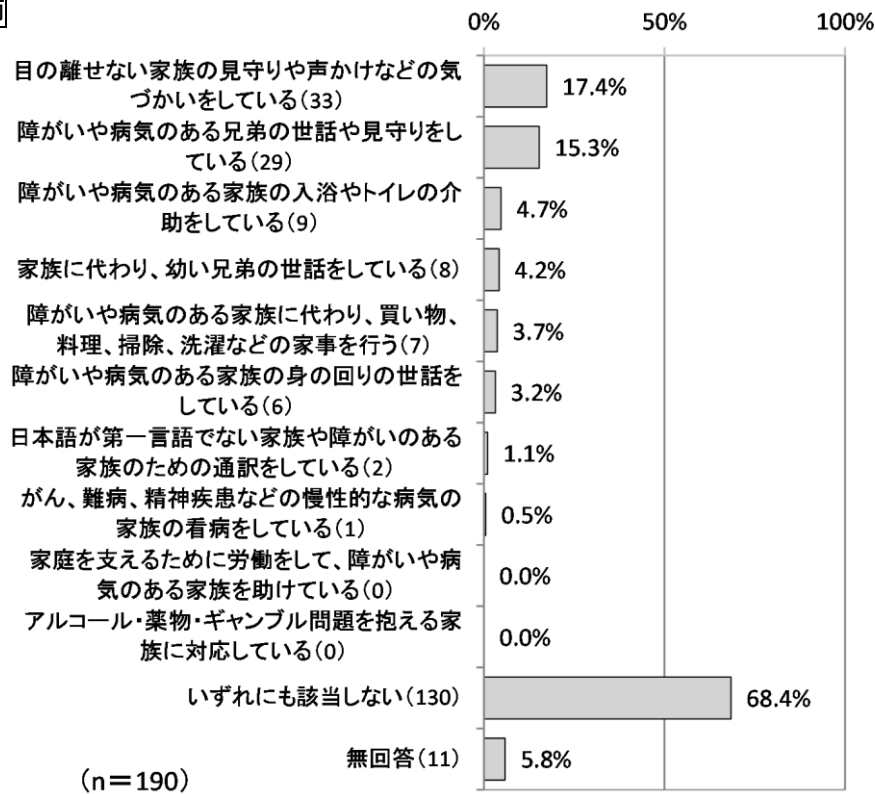
頻度



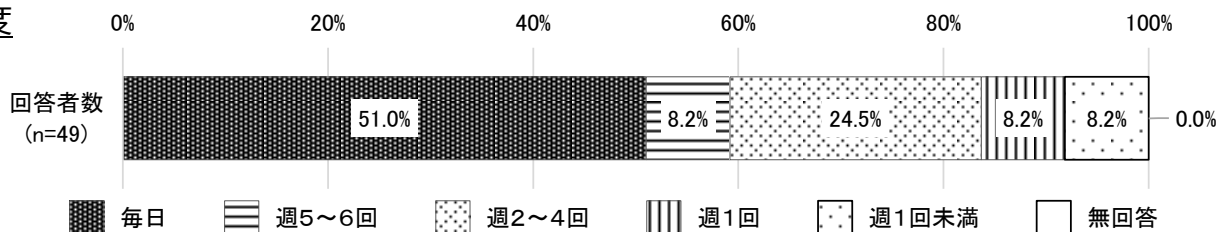
平均時間



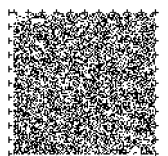
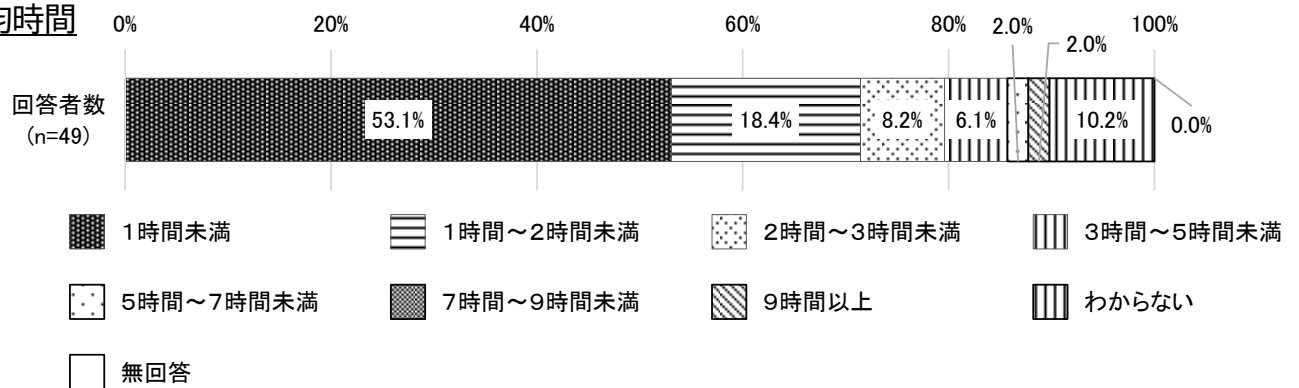
18 歳未満



頻度



平均時間

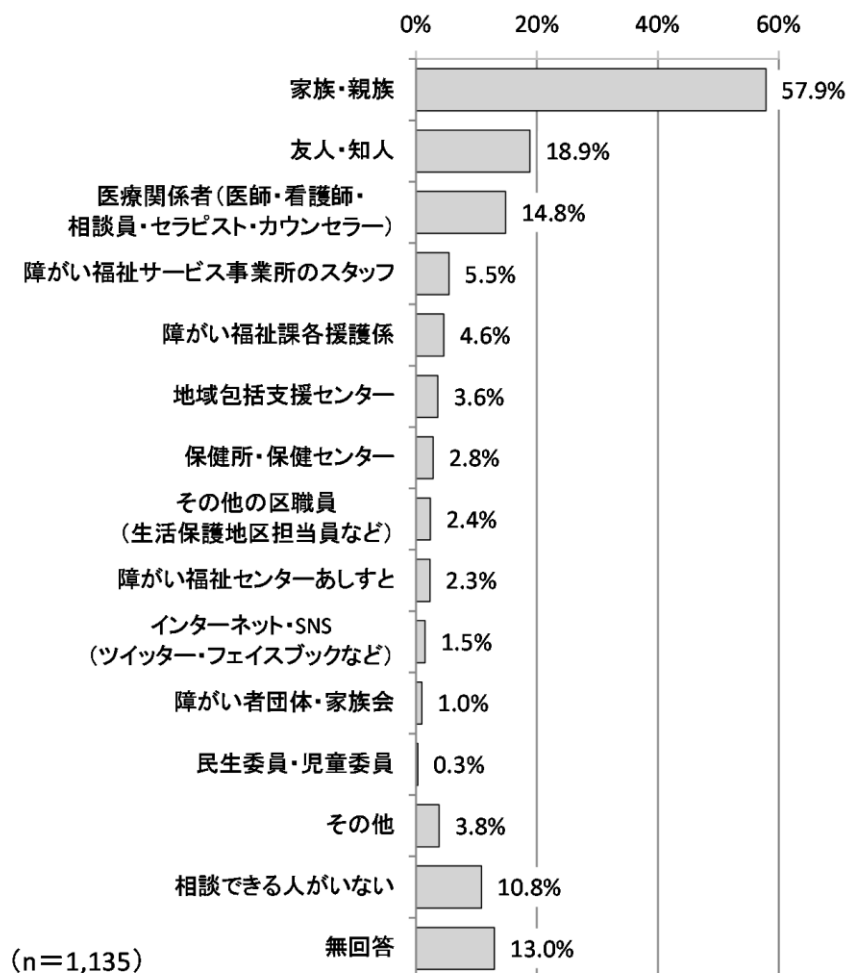


4. 相談相手と希望する相談窓口

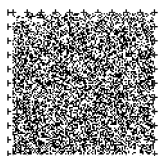
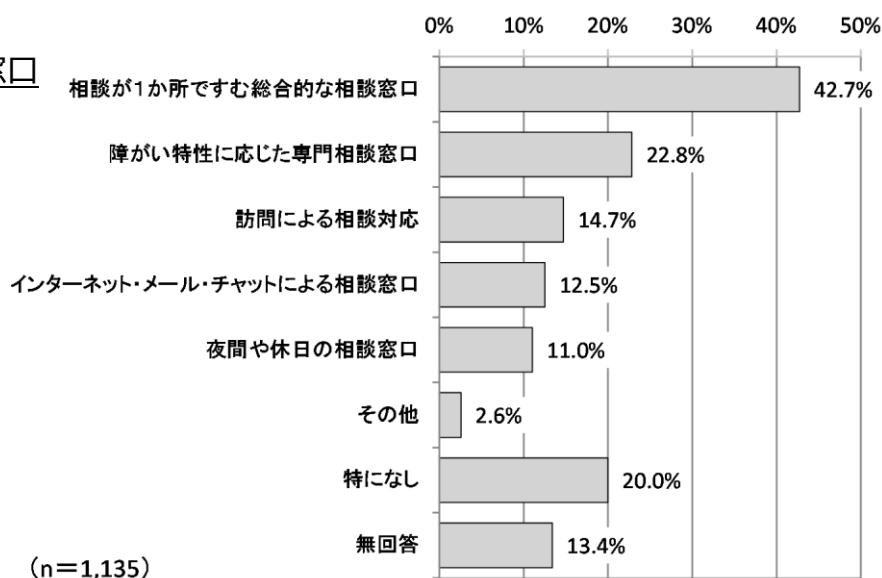
- 悩みや不安を相談する相手は、18 歳以上・18 歳未満とも「家族・親族」が最も多い。
- 希望する相談窓口は、「相談が 1 か所ですむ総合的な相談窓口」と「障がい特性に応じた専門相談窓口」が、18 歳以上・18 歳未満とも上位となっている。

18 歳以上

相談相手

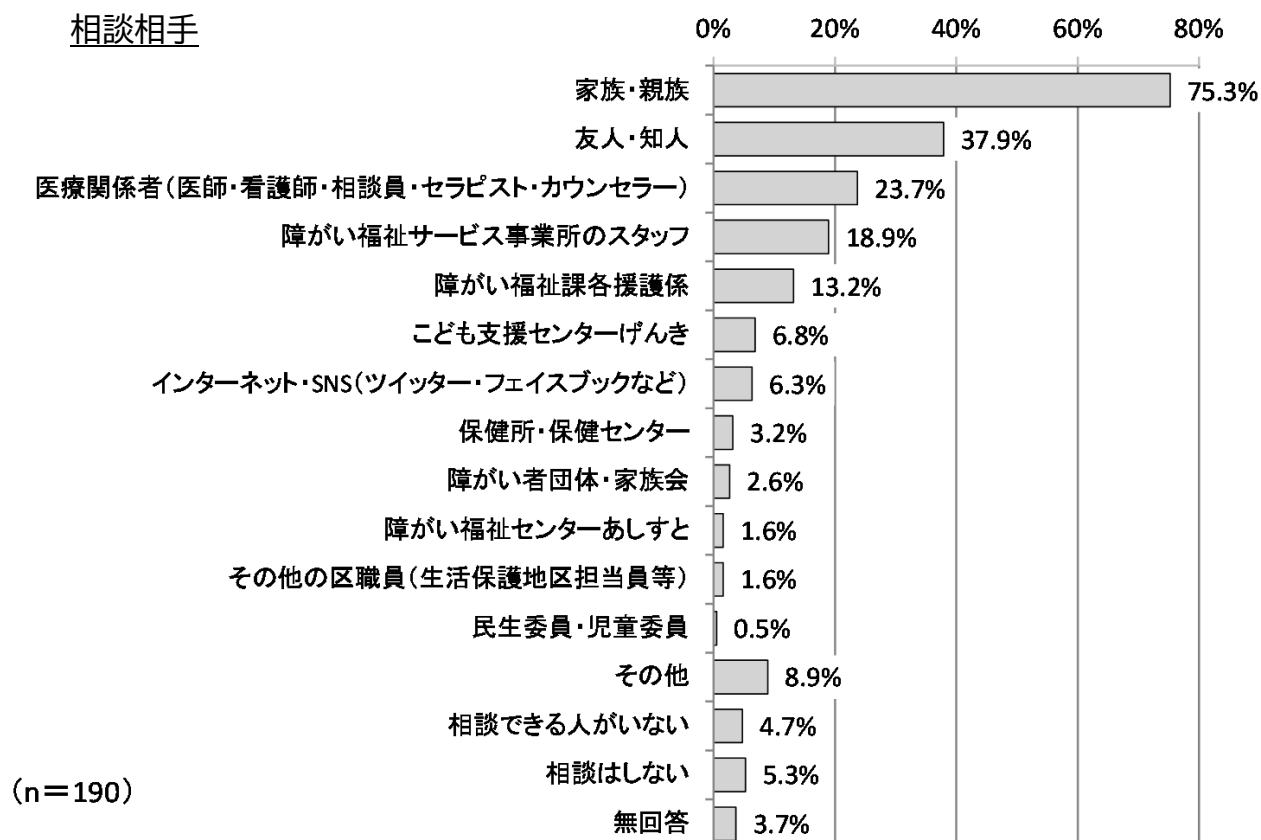


希望する相談窓口

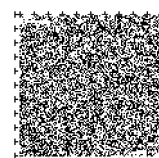
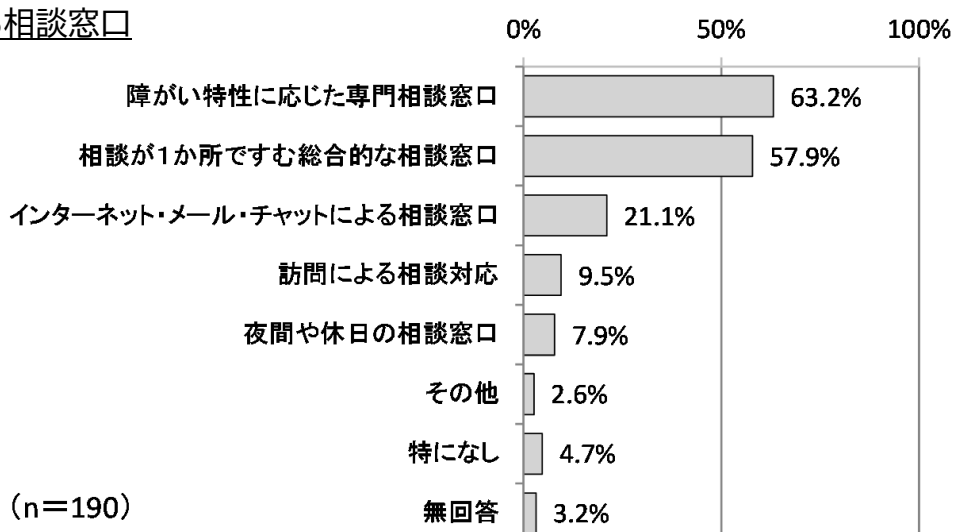


18 歳未満

相談相手



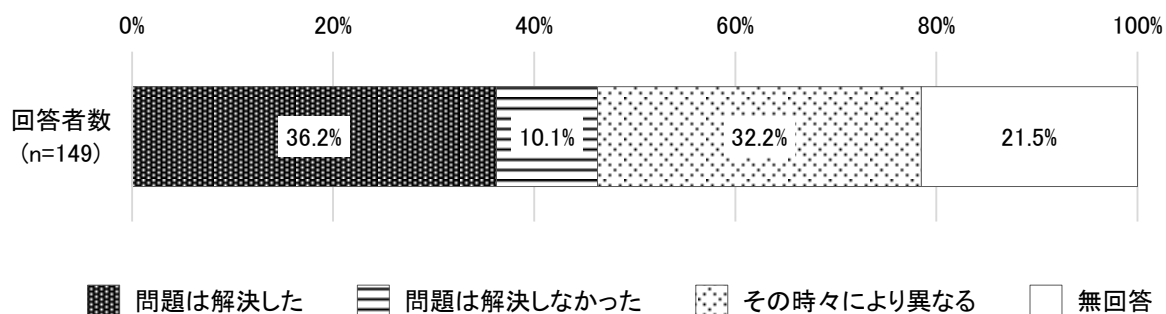
希望する相談窓口



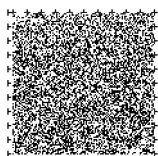
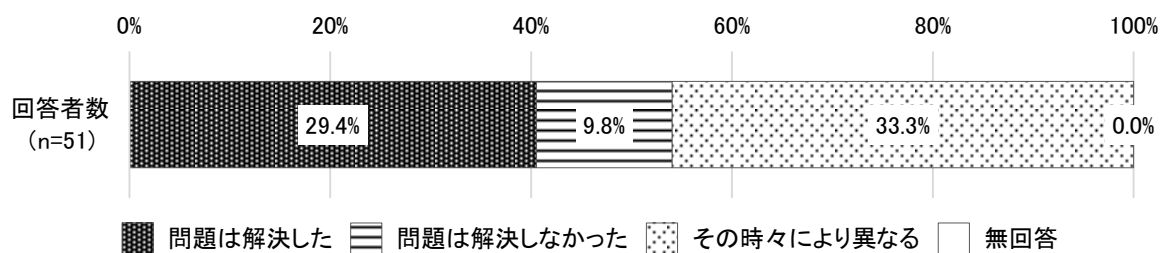
5. (公的機関に)相談した結果

- 医療関係者、行政窓口(障がい福祉課各援護係、障がい福祉センターあしすと、保健所・保健センター、その他区職員)に相談した結果 18 歳以上の 36.2%、18 歳未満の 29.4%は問題が解決している。
- 「問題は解決しなかった」理由としては、「現在の制度では対応できない内容だった」が 18 歳以上・18 歳未満とも最も多く、次いで「もともと難しい問題であった」が続く。

18 歳以上



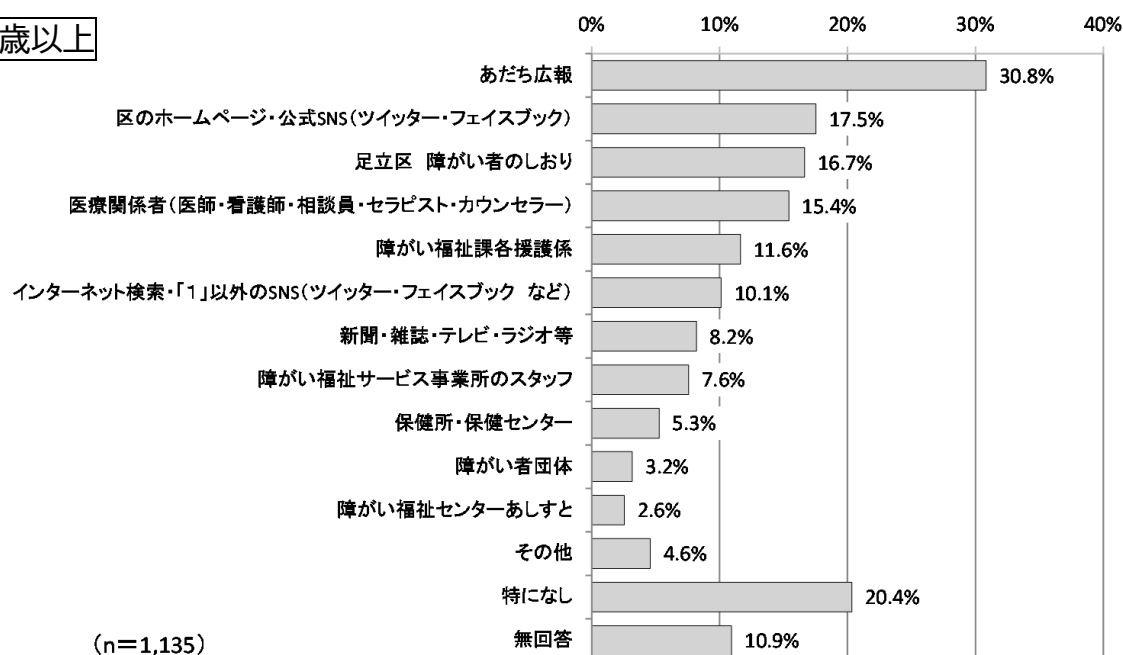
18 歳未満



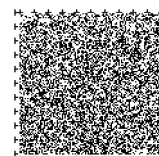
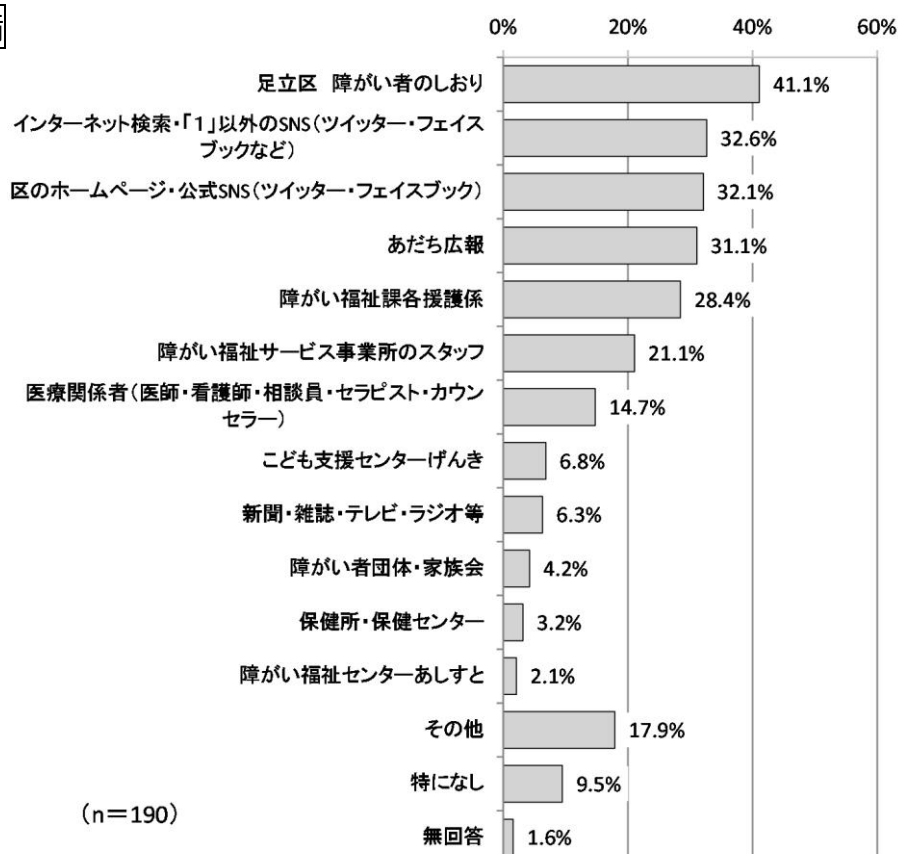
6. 情報の入手先

- 18 歳以上では「あだち広報」が 30.8%と最も高く、「障がい者のしおり」は 16.7%であるが、18 歳未満では「障がい者のしおり」が 41.1%で最も高くなっている。
- 「区ホームページ・公式SNS」は、18 歳以上で 17.5%、18歳未満で 32.1%と、どちらも上位にあるが、「インターネット検索」は、18 歳未満が 32.6%であるのに対し、18 歳以上は 10.1%と低くなっている。

18 歳以上



18 歳未満

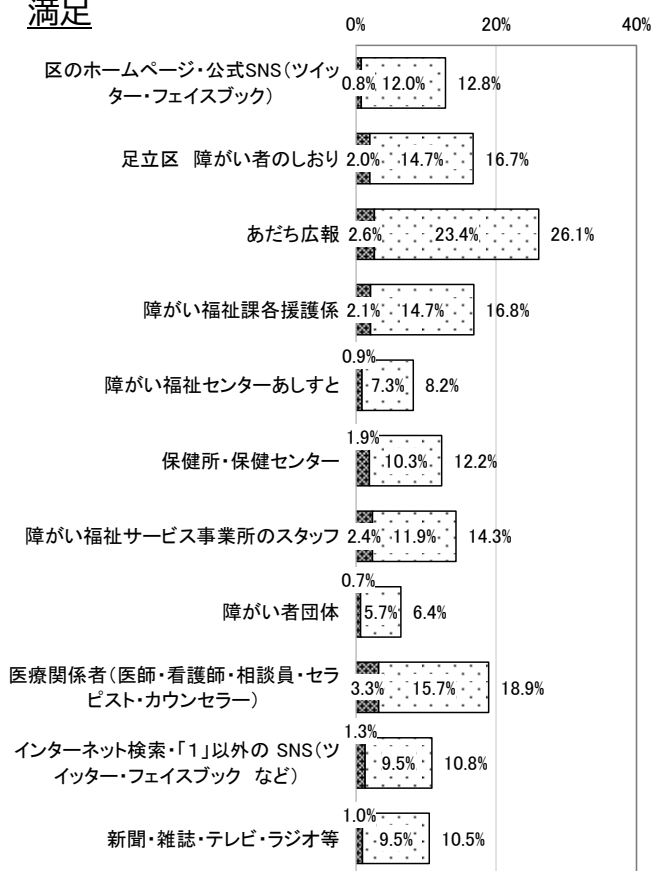


7. 入手できる情報の満足度

- 18 歳以上の「あだち広報」は、満足度も 26.1%と最も高いが、不満も 11.2%と一番多い。
不満の理由は「情報が見つけない」「必要なときに速やかに入手できない」が上位にある。
- 18 歳未満では「区ホームページ・公式SNS」への不満が 26.3%と最も高い。不満の理由は「情報が見つけない」「必要なときに速やかに入手できない」「情報の内容がわかりにくい」が上位にある。

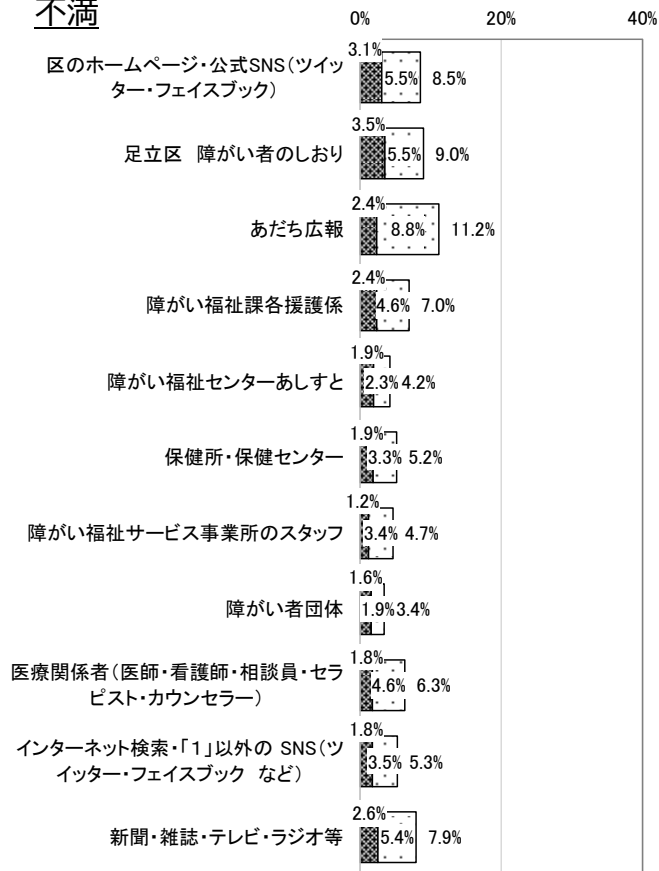
18 歳以上

満足

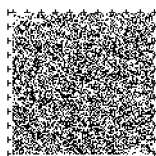


■ 大変満足 □ 満足

不満

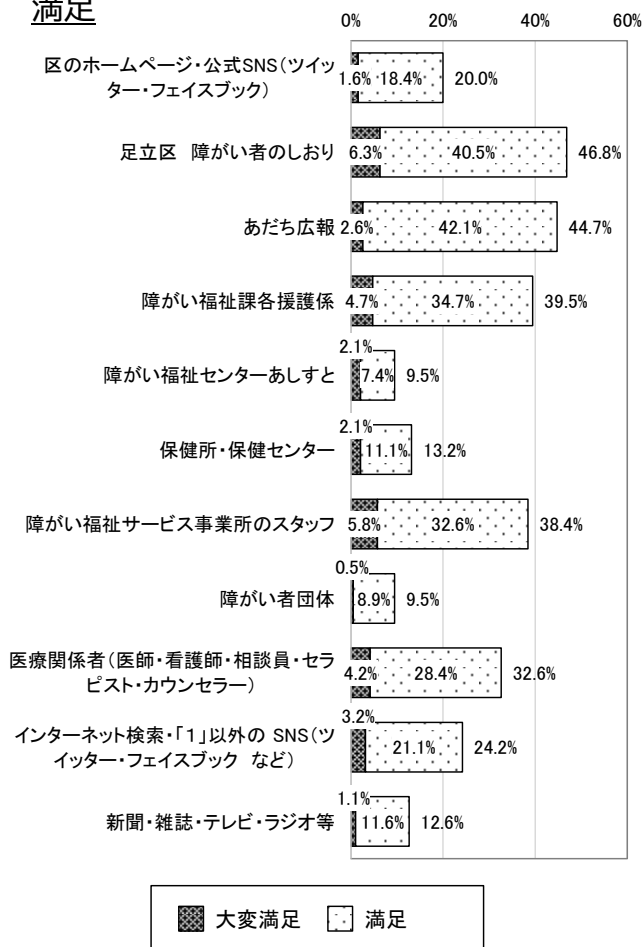


■ 不満 □ やや不満

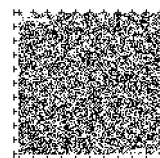
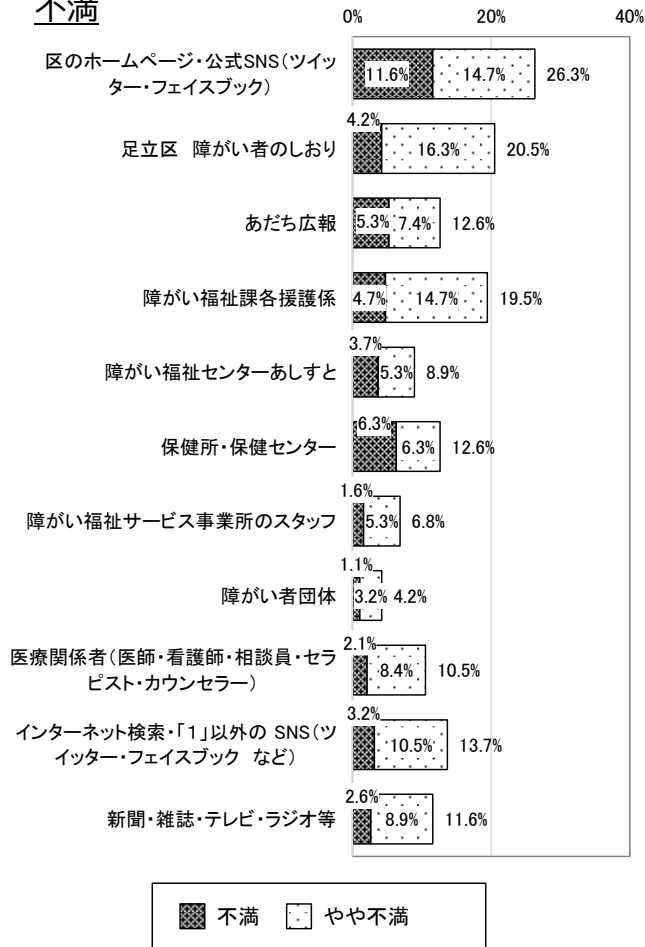


18 歳未満

満足



不満

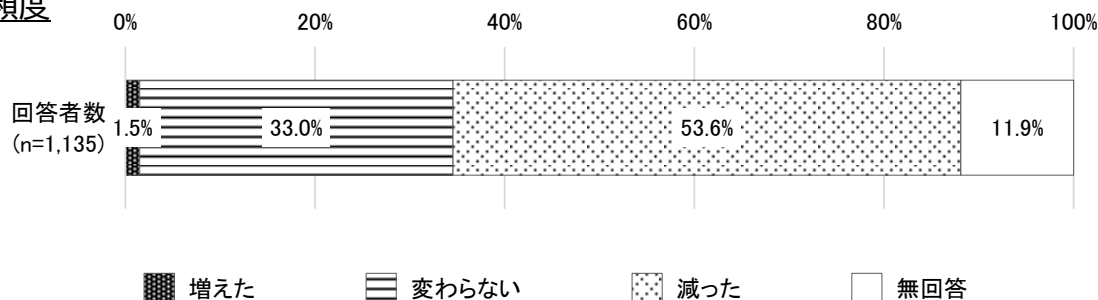


8. 新型コロナウイルス感染症の影響

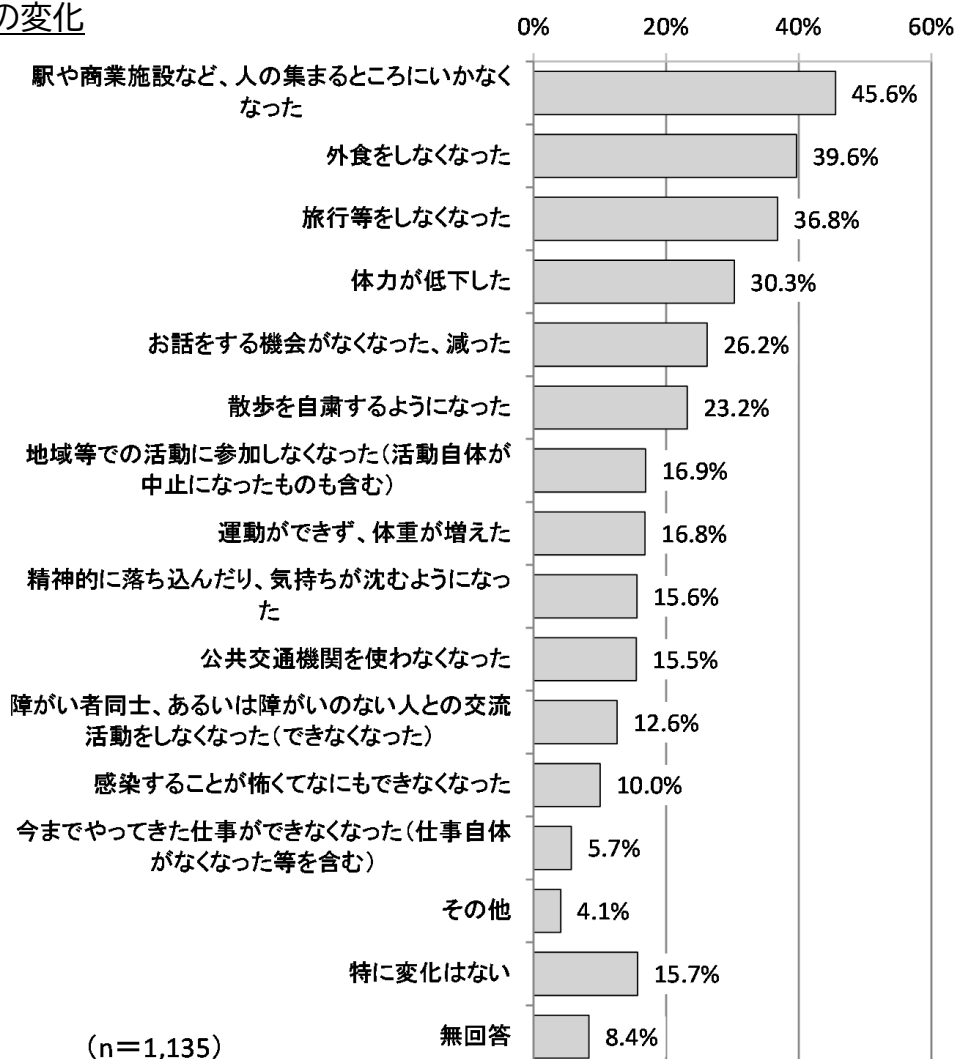
- 新型コロナウイルス感染症の生活への影響について、18 歳以上の 53.6%、18 歳未満の 63.2%が、「外出の頻度が減った」と回答している。
- 外出の減少だけではなく、「運動ができなくなった」「話をする機会がなくなった」「感染が怖くてなにもできなくなった」などから、身体状況や精神状況の悪化につながったと考えられる。

18 歳以上

外出の頻度

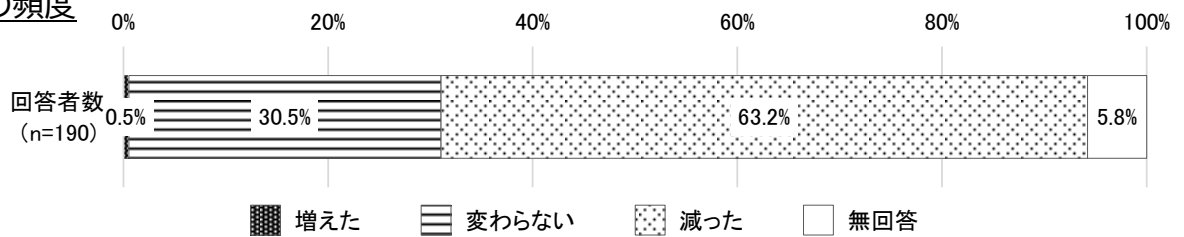


生活の変化

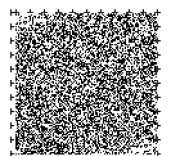
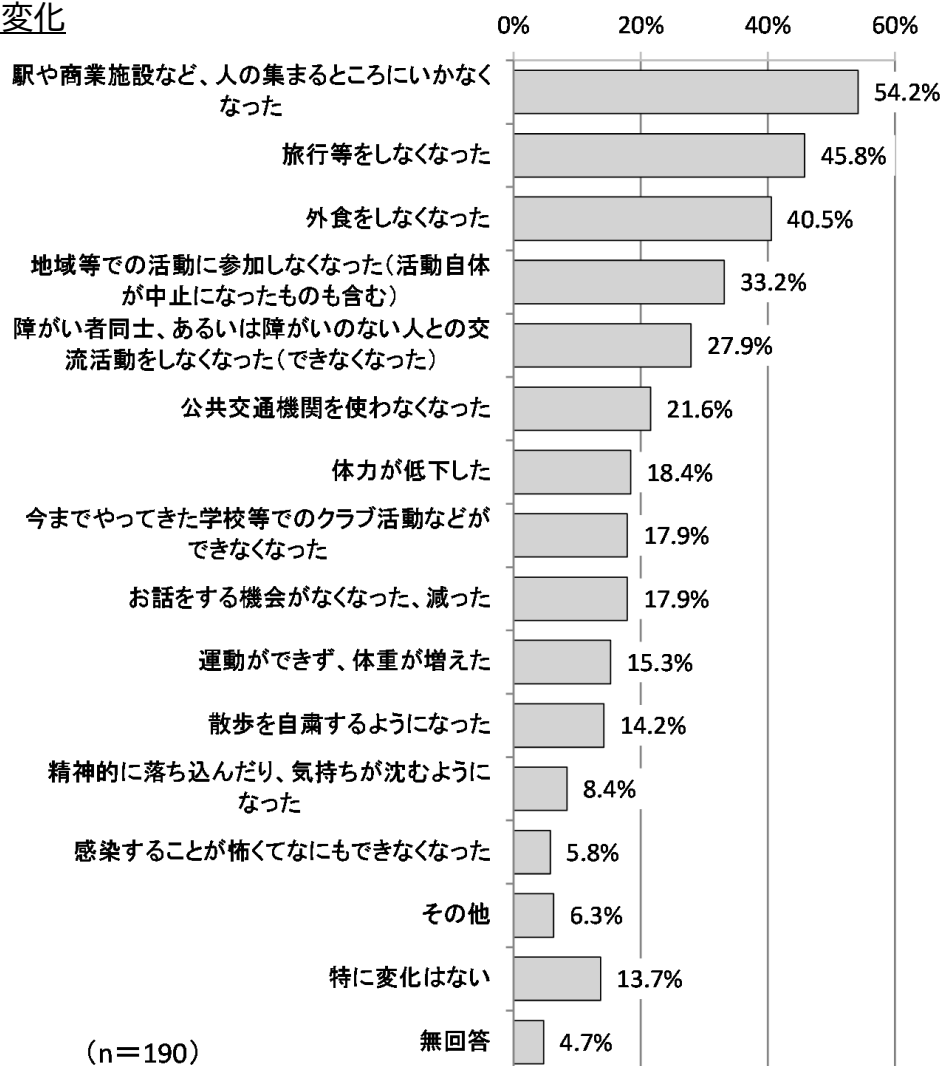


18 歳未満

外出の頻度



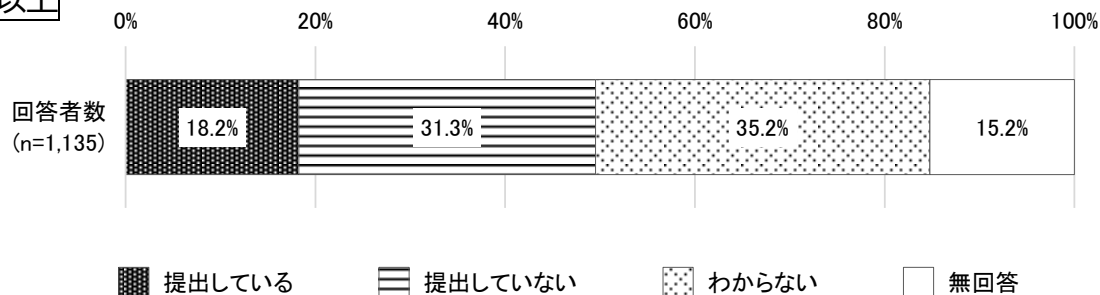
生活の変化



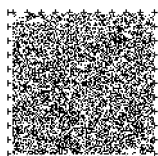
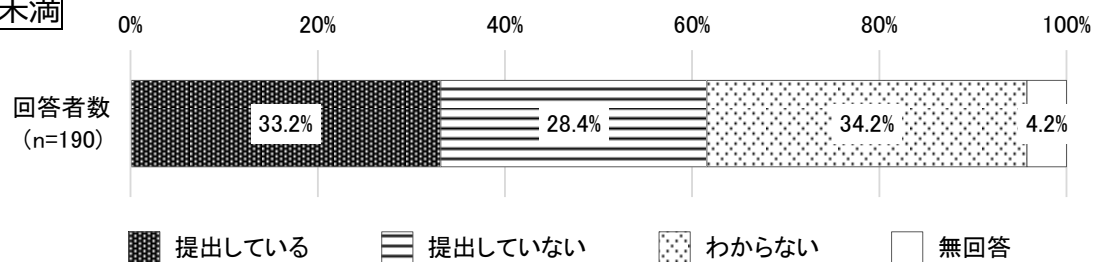
9. 災害時安否確認申出書

- 申出書の提出者が、18 歳以上で前回調査時の 22.7%から18.2%に、18 歳未満でも 36.9%から 33.2%に減少した。
- 「記入方法がわからなかった」「提出しても支援を受けられるか不安」という回答もあり、理解・協力を求める工夫が必要である。

18 歳以上



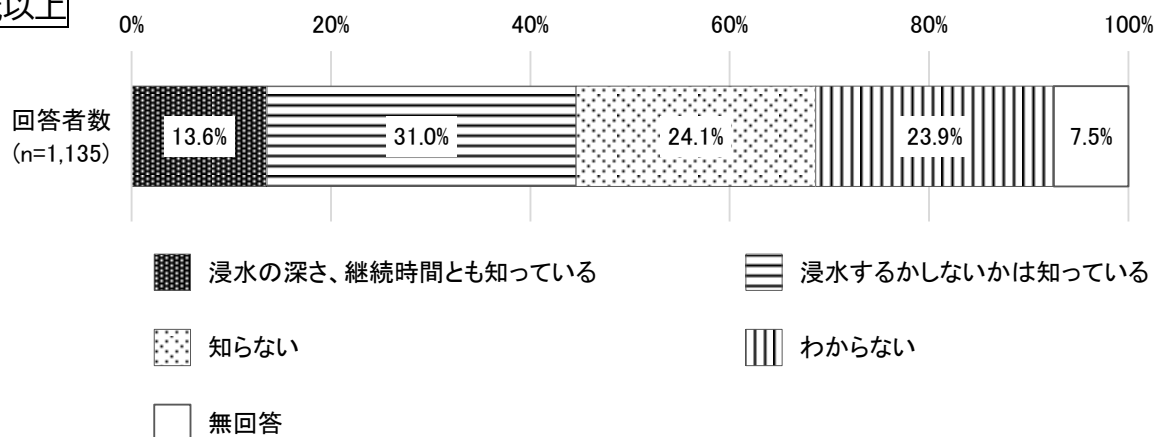
18 歳未満



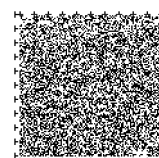
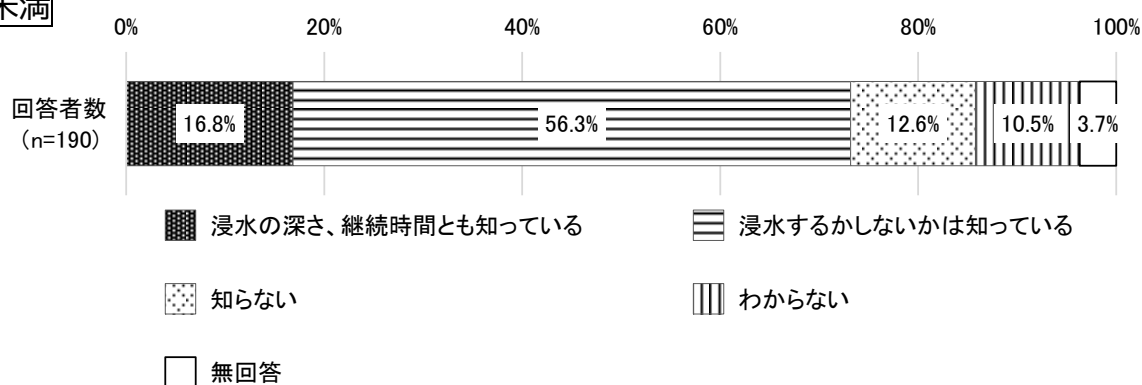
10. 自宅周辺の浸水リスク

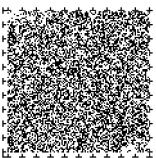
- 18 歳未満の 73.1%は、自宅周辺の浸水リスクを把握しているものの、「知らない」「わからない」という回答が、18 歳以上で 48.0%、18 歳未満でも 23.1%あった。
- 災害に対する準備も、18 歳以上では「特に準備していない」が 38.5%と、前回調査の 32.6%から増えている。

18 歳以上

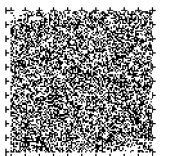


18 歳未満





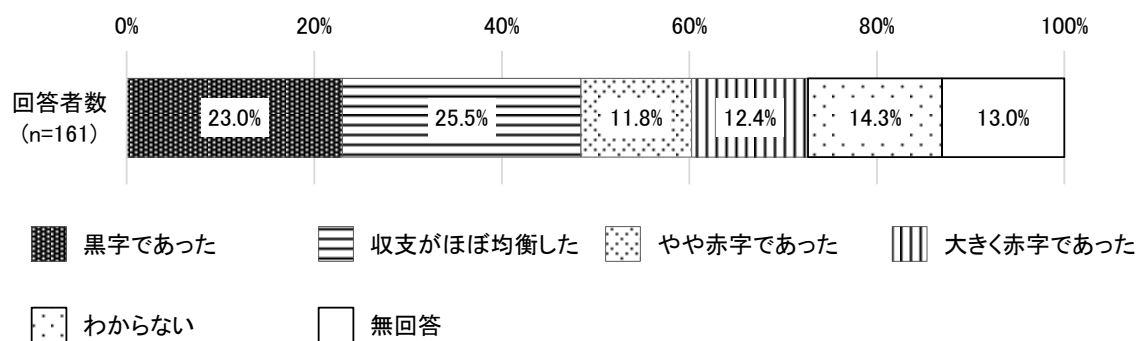
IV. 事業者調査



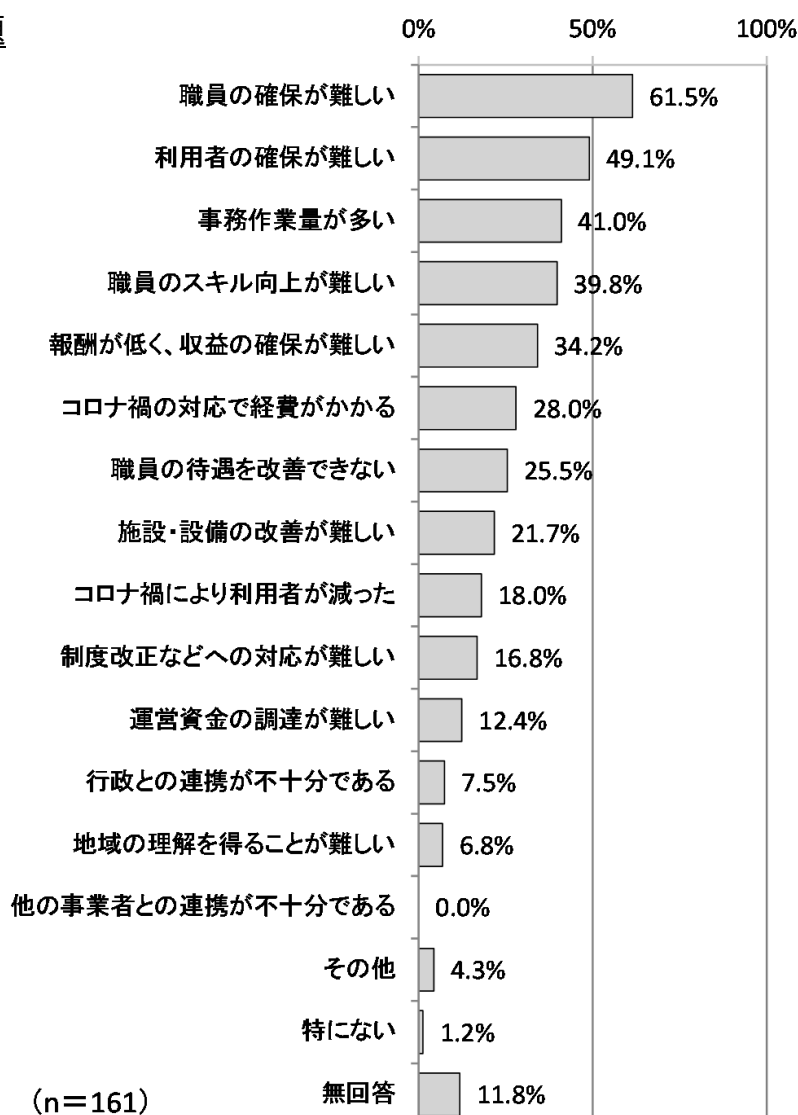
1. 収支状況と経営上の課題

- 令和3年度の収支状況は、前年度に比べ「黒字であった」が21.1%から23.0%に、「収支がほぼ均衡した」が21.1%から25.5%に、それぞれ増加している。
- 経営上の課題として、「職員の確保が難しい」は前回調査と同様に最も高いが、前は26.1%だった「利用者の確保が難しい」が、49.1%に増えた。

令和3年度の収支状況



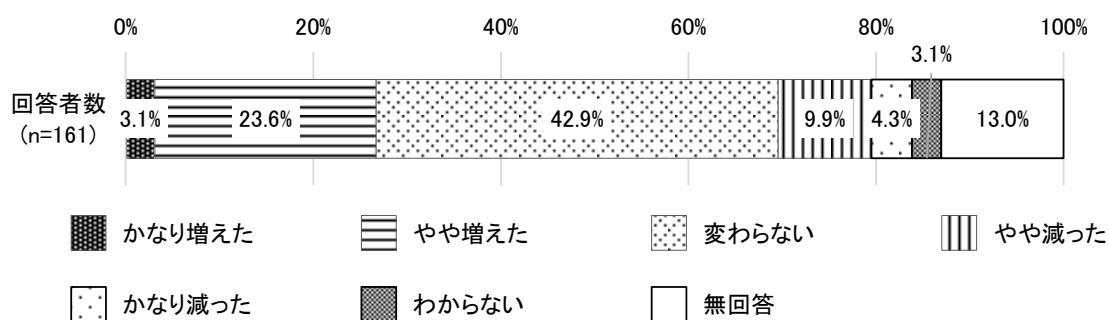
経営上の課題



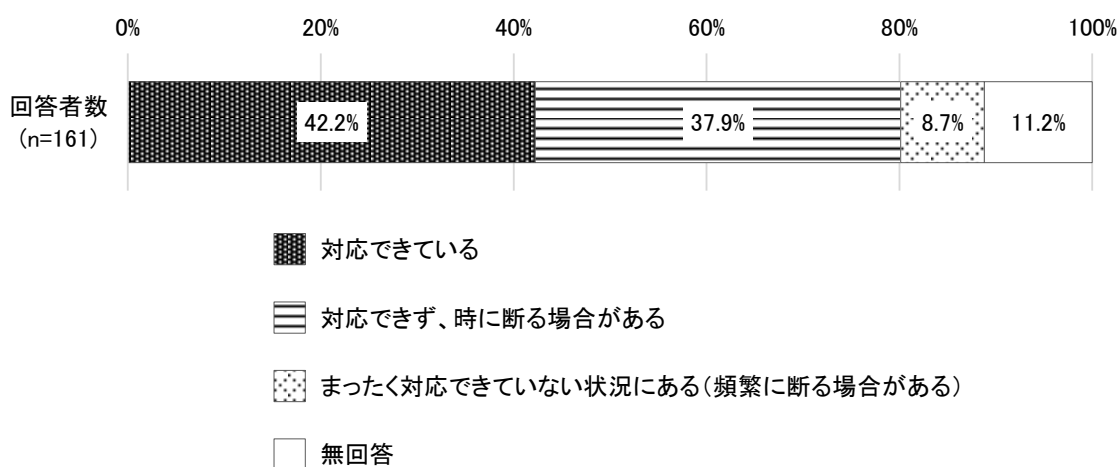
2. 新規依頼者の変化と新規の依頼への対応、職員数の状況

- 新規のサービス提供依頼者が増えている事業者は全体の 26.7%であり、前回調査の 39.6%を下回った。
- 一方で、「対応できず、時に断る場合がある」「まったく対応できていない状況にある(頻繁に断る場合がある)」は、前回の 58.2%から 46.6%に減少した。
- 職員が「大変不足している」と「やや不足している」を合わせると 52.8%となり、こちらは前回調査の 67.9%からやや回復したものの、依然高い状況にある。

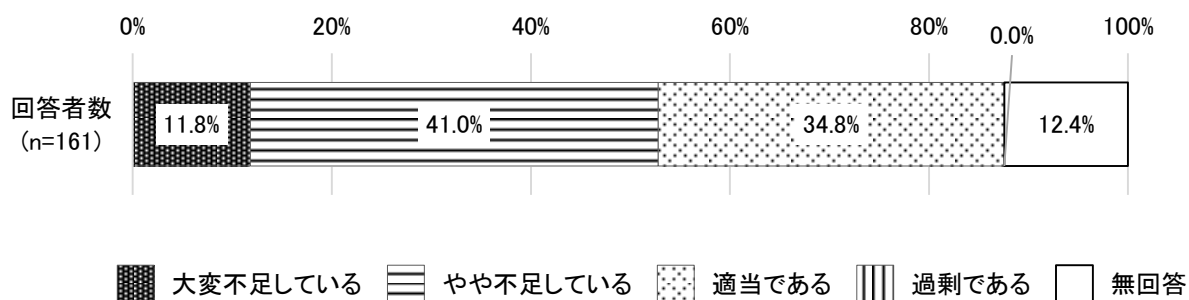
新規サービスの依頼者数



新規の依頼への対応

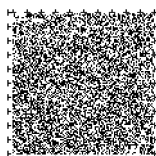
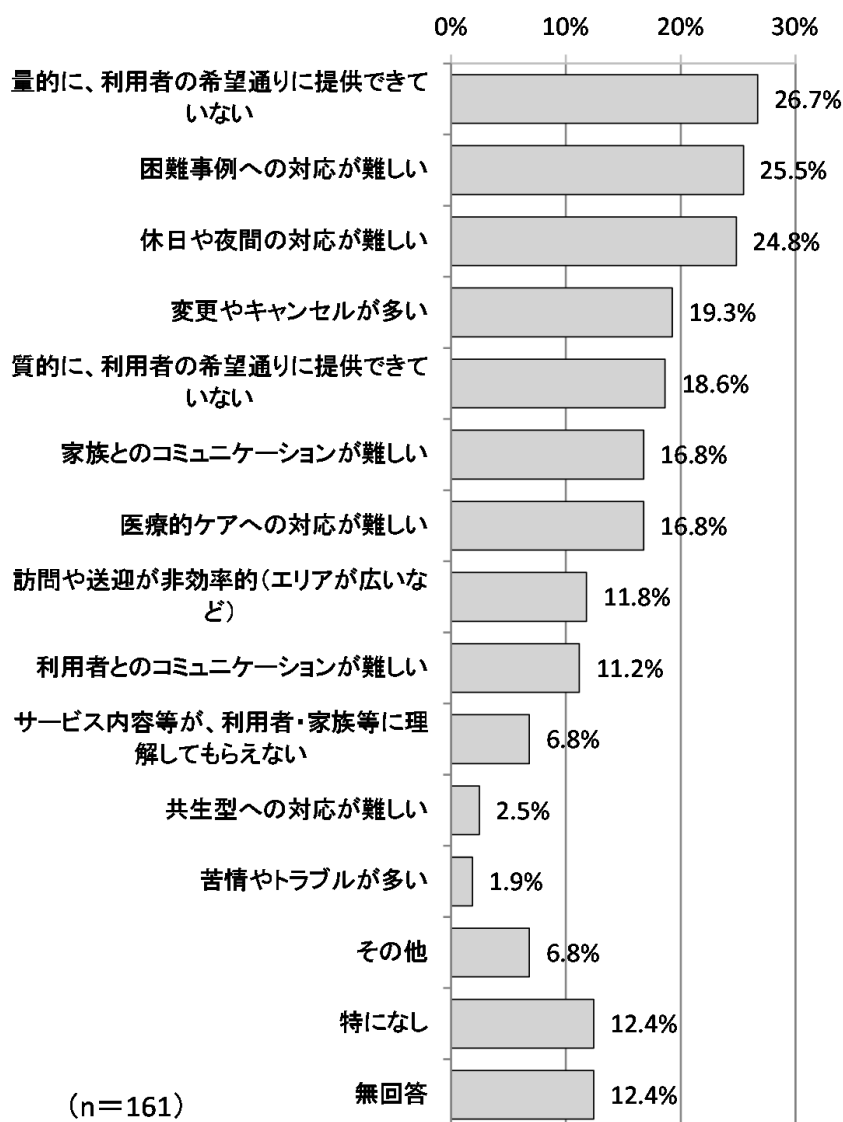


職員数の状況



3. サービス提供の課題

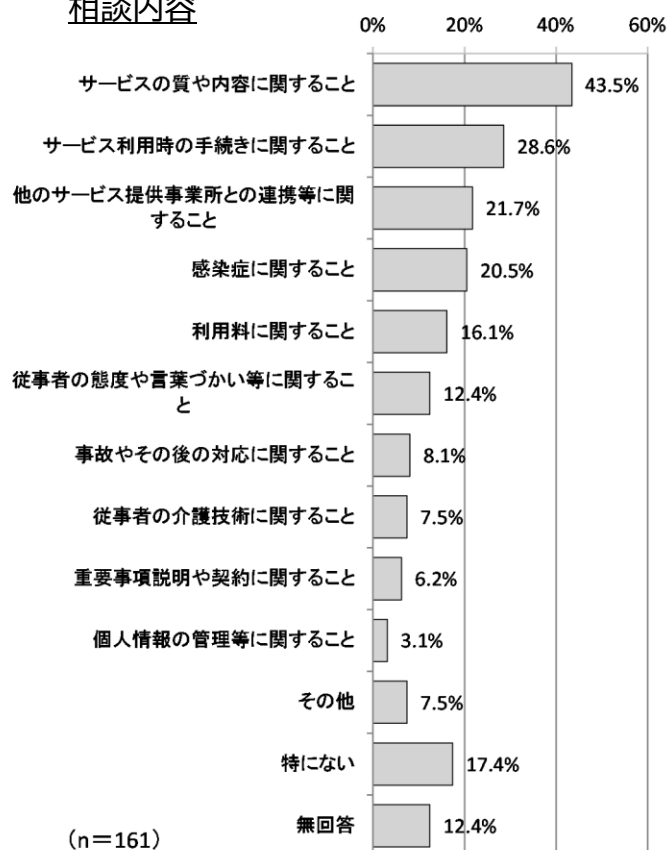
- 職員不足の影響から「量的に、利用者の希望通りに提供できていない」が26.7%あり、さらに「困難事例への対応が難しい」が25.5%、「休日や夜間の対応が難しい」が24.8%など、体制や専門性に関する課題が多くあげられている。



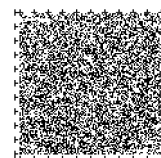
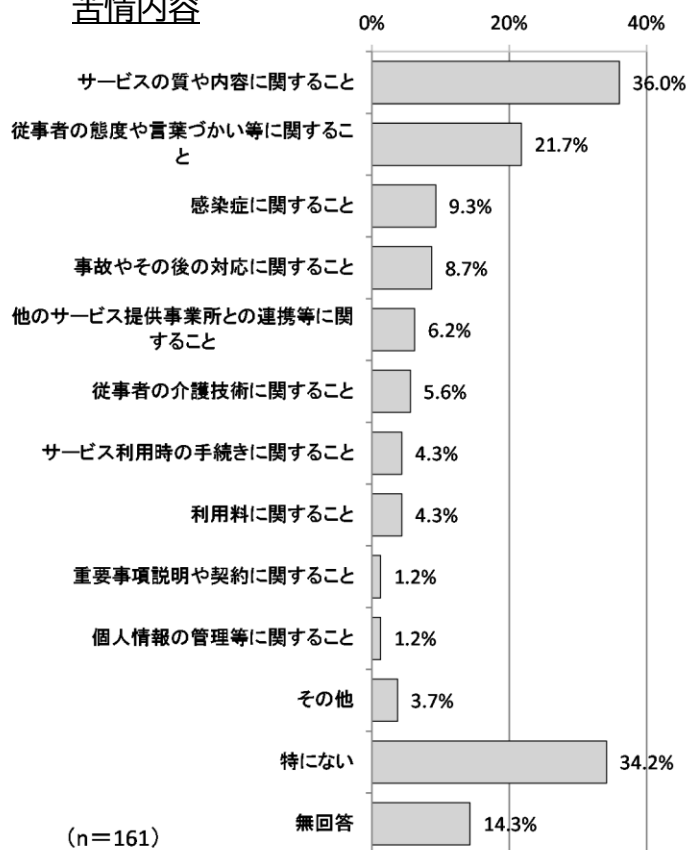
4. 利用者・家族からの相談や苦情

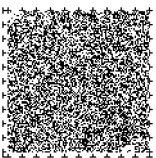
- 相談・苦情内容とも、「サービスの質や内容に関すること」が最も高くなっている。
- 苦情内容で 21.7%と高い「従事者の態度や言葉づかいに関すること」は、障がい者虐待につながる問題と認識して対応するよう、あらためて事業所へ周知する必要がある。

相談内容



苦情内容





令和5年3月発行

発 行 足立区

編 集 足立区 福祉部 障がい福祉課

東京都足立区中央本町一丁目17番1号

電話 03-3880-5407（直通）

印 刷 株式会社地域計画連合

東京都豊島区北大塚2-24-5

ステーションフロントタワー2F

