

平成17年度 被害者援護業務 実態調査（交通遺児等世帯）
報告書

平成18年 3月

独立行政法人自動車事故対策機構

目次

I. 調査の概要	
1. 調査の目的	3
2. アンケート調査の概要	4
II. 回答者・利用者の属性	5
1. 死亡あるいは後遺障害の区分と利用者との続柄等	6
2. 回答者の居住地域	7
3. 回答者の続柄、母親の年齢、父親の年齢	8
4. 貸付け利用者の家族形態、祖父の年齢構成、祖母の年齢構成	9
5. 貸付け利用者の年齢、就学状況	10
6. 回答者の職業、インターネットの接続状況	11
III. 経済状況について	12
1. 世帯年収、生活保護の受給状況、収入不足感	13
2. 預貯金額、借財の額	14
3. 遺族年金の受給状況とその額	15
4. 収入の不足感と経済状況との関連	16
5. 公的な貸付け・給付制度の利用状況	17
IV. 友の会活動の評価について	19
1. 交通遺児等世帯に対する援護業務の評価	20
2. 交通遺児等世帯に対する援護業務の評価(年度ごとの推移グラフ)	21
3. 交通遺児等貸付け制度に関する改善希望	22
4. 友の会だよりの評価	23
5. 友の会の集いの評価	26
6. コンテストの評価	30
7. OBの友の会の活動への参加、友の会の活動の総合的満足度	34
V. 家庭相談員の評価について	35
1. 家庭相談員の評価	36
VI. 相談サービスの利用状況や他団体からの情報取得	39
1. 事故後の相談先と相談時期	40
2. 家族会やNPO法人所属の有無と所属先	41
3. 情報の取得等サポートの満足度、相談窓口サービスの必要性	42
4. 相談できなかったこと、情報収集が困難な情報の自由記述	43
VII. 調査から抽出されたニーズ整理	44
1. 友の会活動のニーズ	45
2. 家庭相談員のニーズ	46
3. 貸付け制度のニーズ	47
4. 情報提供のニーズ	48



I . 調査の概要

1. 調査の目的

本調査は、交通遺児等育成資金の貸付け利用世帯を対象に、主に「貸付け制度の満足度」、「世帯の経済状況」、「事故後の相談サービス利用状況」の3点について、その実態と利用世帯のニーズをアンケート調査及びヒアリング調査から明らかにするものである。

① 貸付け制度の満足度の評価

交通遺児等育成資金貸付けにかかわる利用者のニーズを把握し、業務の改善に活用する、業務の満足度を把握する。調査内容は、貸付け制度にかかわる業務内容の中で、現在改善の取組みを実施している友の会活動及び、家庭相談員の満足度について調査を実施する。

② 世帯の経済状況の把握

貸付けを利用している世帯の収入や年金、その他公的支援等、今後のサービス向上に向けた展開のために、利用者の経済状況を把握する。

③ 相談サービス利用状況の把握

交通事故後、交通遺児等世帯はどのような相談先を利用し、どのような情報を必要としていたのか。事故後の相談先及び、事故後に必要な情報を把握する。

2. アンケート調査の概要

調査方法

- 平成18年2月8日時点における交通遺児等貸付け利用全世帯(748世帯)にアンケート票を配布し、郵送にて回収した。

分析対象

- 交通遺児等貸付け利用全世帯(748世帯)のうち、回収した349世帯(46.7%)を分析対象とした。

集計方法

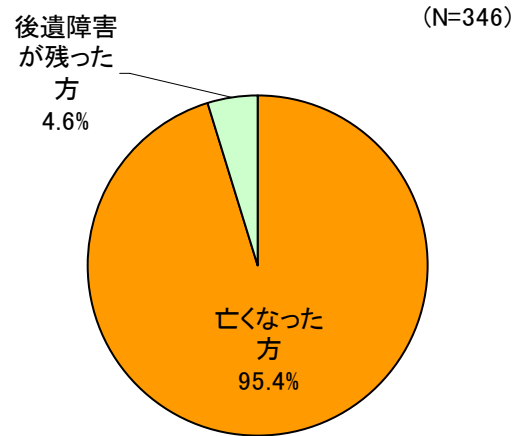
- グラフ作成にあたり、「無回答」を除外した値を採用する。



Ⅱ. 回答者・利用者の属性

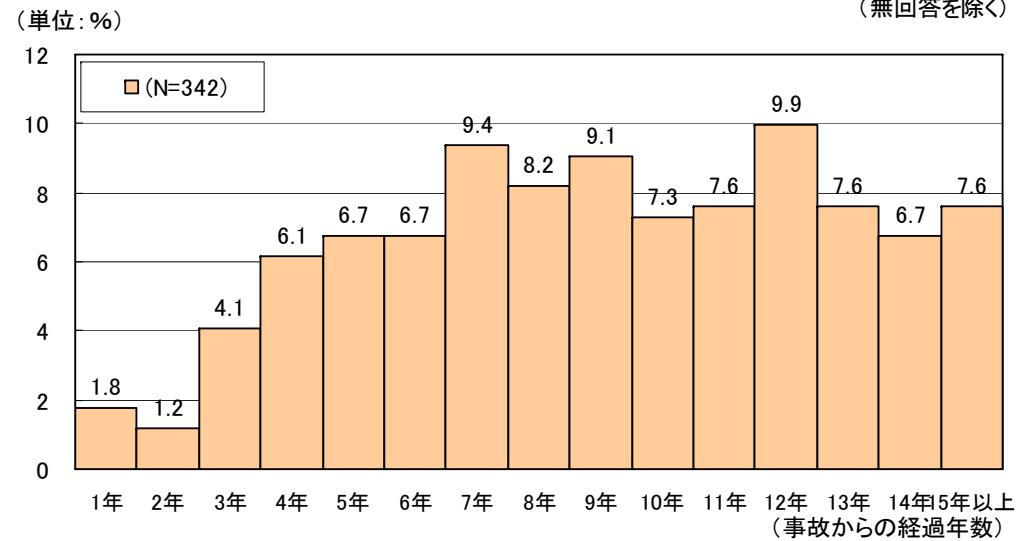
1. 死亡あるいは後遺障害の区分と利用者との続柄、事故からの経過年数

死亡・後遺障害の区分

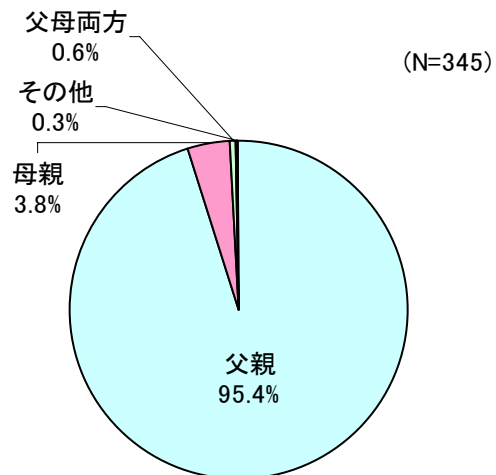


- 保護者の死亡・後遺障害の区分は、95.4%が死亡、後遺障害者が4.6%となっている
- 続柄は貸付け利用者の父親が95.4%となっている。
- 事故からの経過年数は、事故から1、2年のケースは少ない。

事故からの経過年数



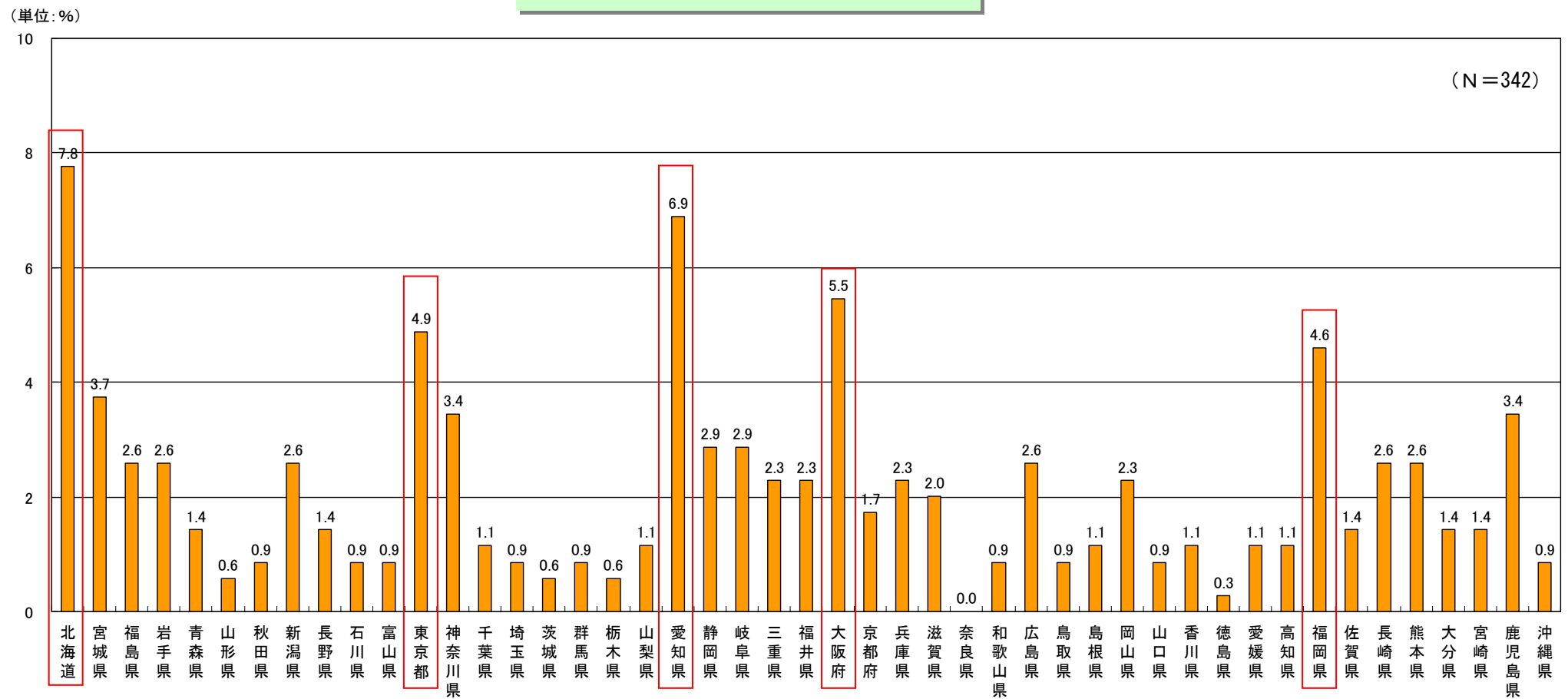
亡くなられた方あるいは後遺障害が残った方の続柄



2. 回答者の居住地

- 回答者の居住地は、北海道が最も多く、次いで愛知県、大阪府、福岡県、東京都の順となっている。

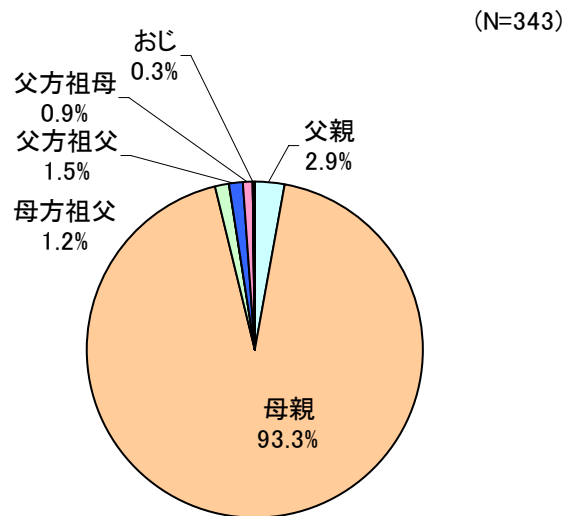
回答者の居住地



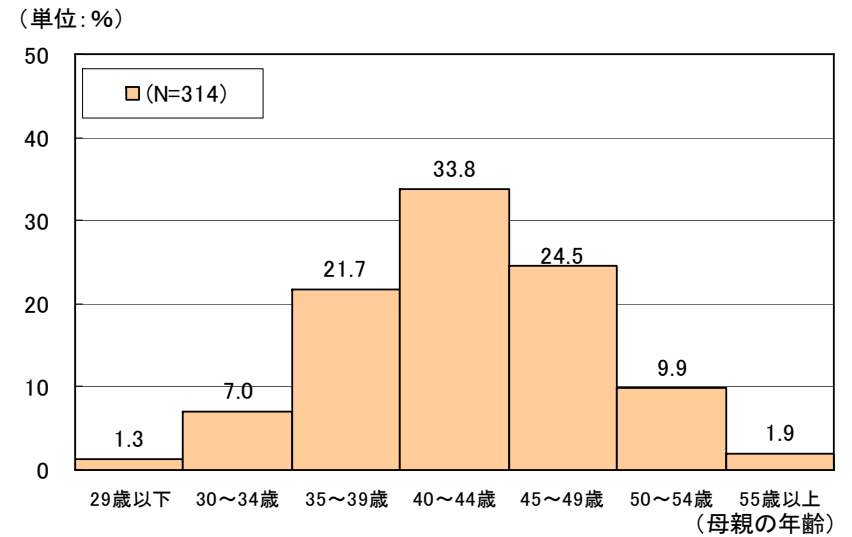
3. 回答者の続柄、母親の年齢、父親の年齢

- 回答者の続柄は、母親が93.3%であり、ほとんどが母親である。
- 母親の年齢構成は、「40～44歳」を中心に、「30歳～54歳」が全体の約98%を占めている。
- 父親は全体の2.9%であり、年齢は「45～49歳」が最も多い

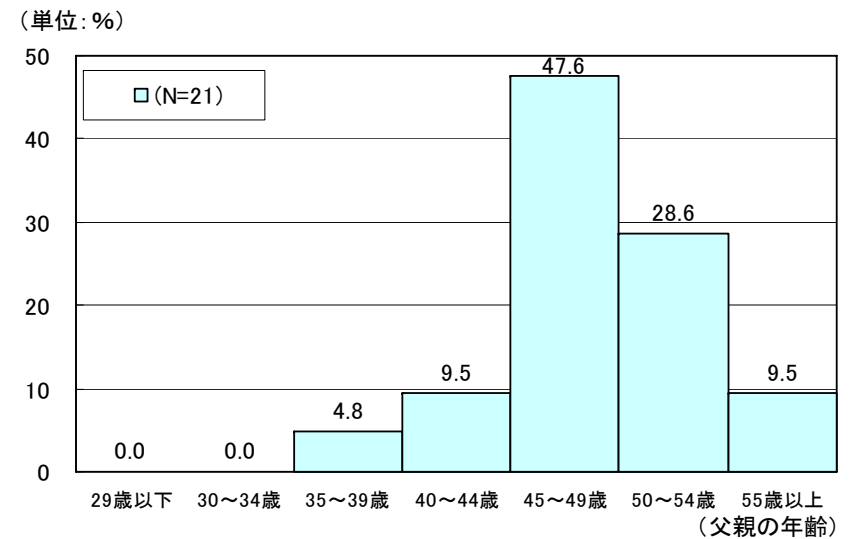
回答者の続柄



母親の年齢構成



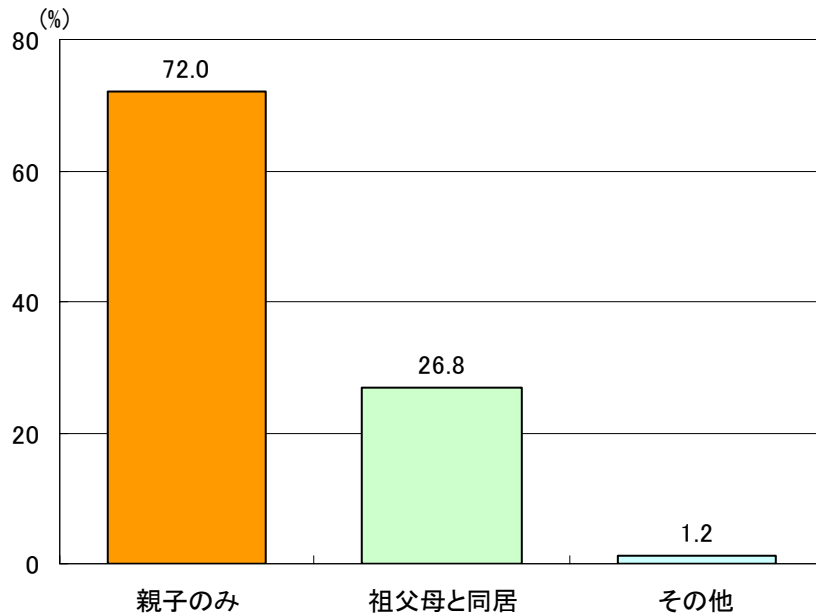
父親の年齢構成



4. 貸付け利用者の家族形態、祖父の年齢構成、祖母の年齢構成

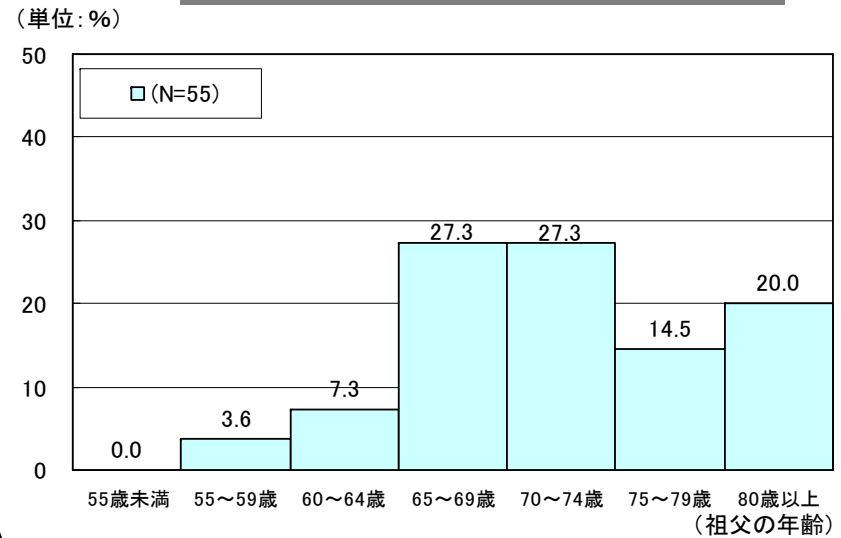
- 貸付け利用者の家族形態は、「親子のみの世帯」が72.0%となっているが、「祖父母と同居の世帯」も26.8%となっている。
- 祖父母と同居の場合、「祖父」の年齢は、65～74歳が中心であり、「祖母」の年齢は60～74歳が中心となっている。

貸付け利用者の家族の形態

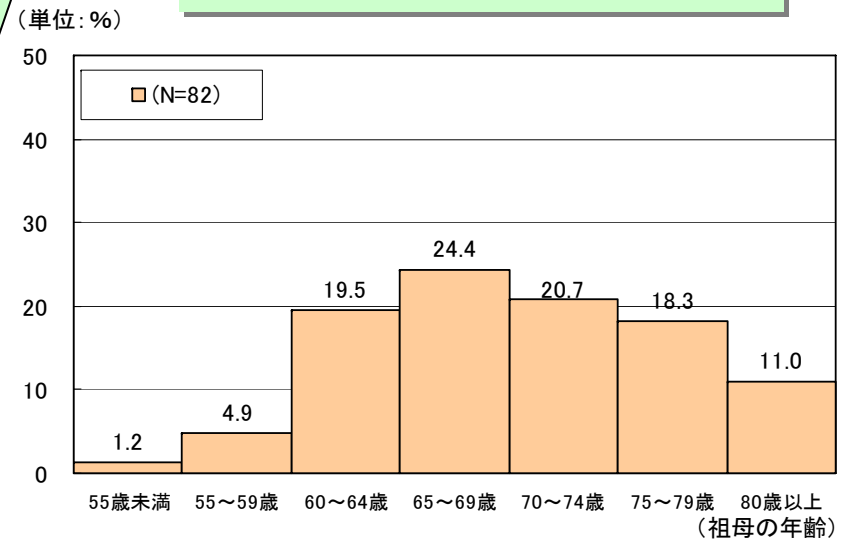


祖父母の年齢構成
(祖父母と同居
のケースのみ)

祖父の年齢構成
(祖父と同居のケースのみ)



祖母の年齢構成
(祖母と同居のケースのみ)

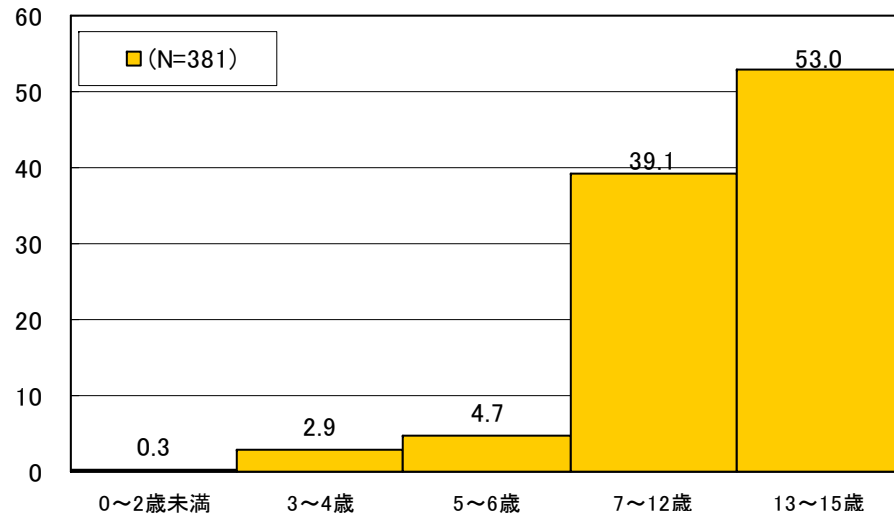


5. 貸付け利用者の年齢、就学状況

- 貸付け利用者の年齢と就学状況を検討すると、年齢は過半数が13～15歳となっている。
- 就学状況は「中学生」が全体の過半数となっており、「小学生」は4割強となっている。貸付け利用者は小学生、中学生が中心である。

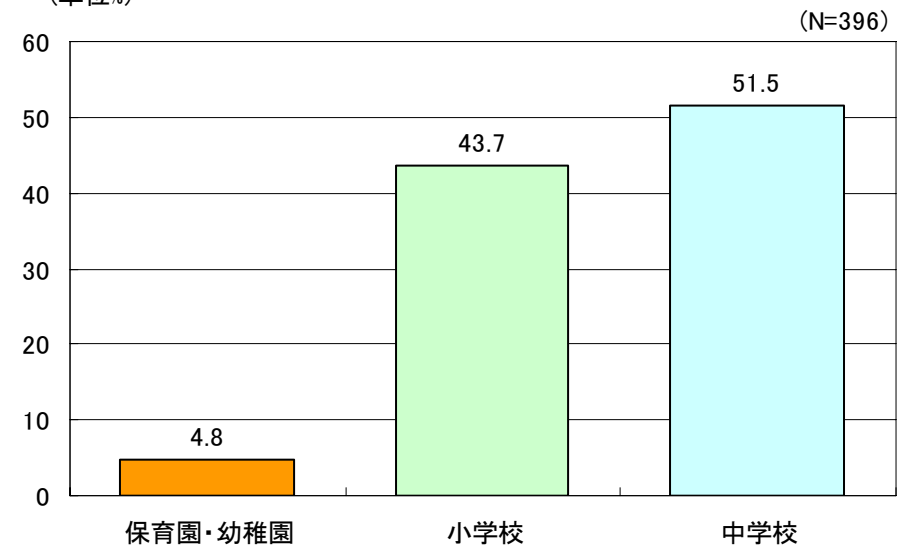
貸付け利用者の年齢

(単位: %)



貸付け利用者の就学状況

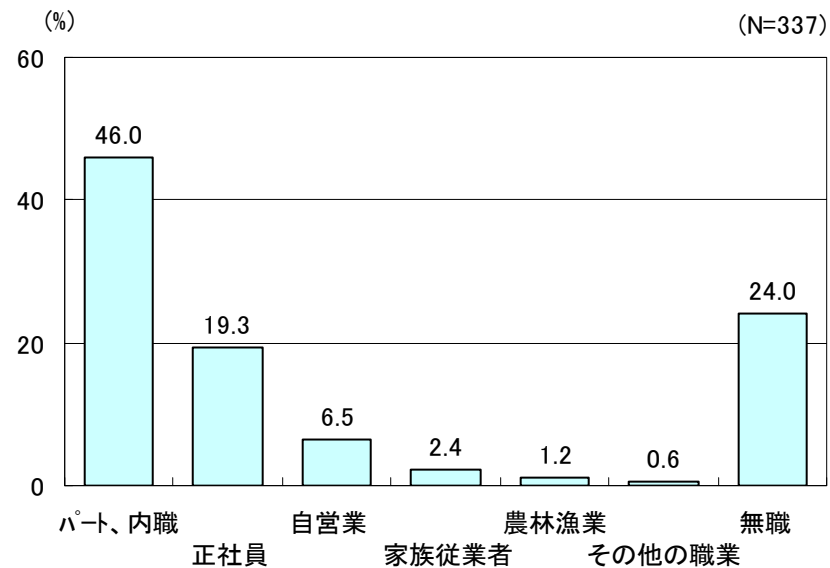
(単位%)



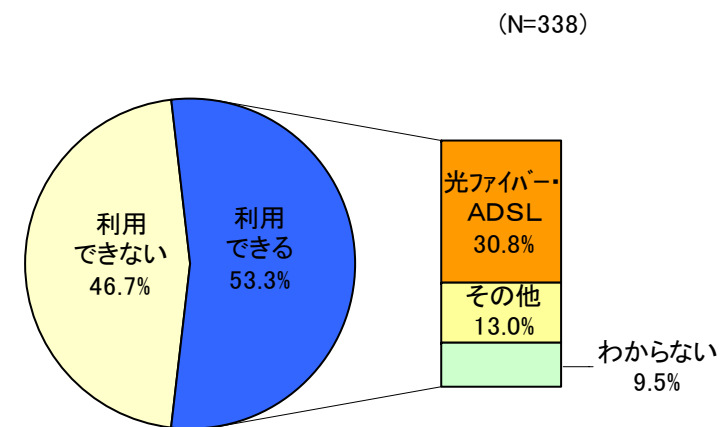
6. 回答者の職業、インターネットの接続状況


- 保護者の職業は、「パートタイマー、内職」が最も多くなっており、46.0%となっているが、約4分の1は就労していない。
- インターネットの接続状況は、53.3%が利用できるが、46.7%は利用できない状況にある。

保護者の職業



インターネットの接続状況





Ⅲ. 経済状況について

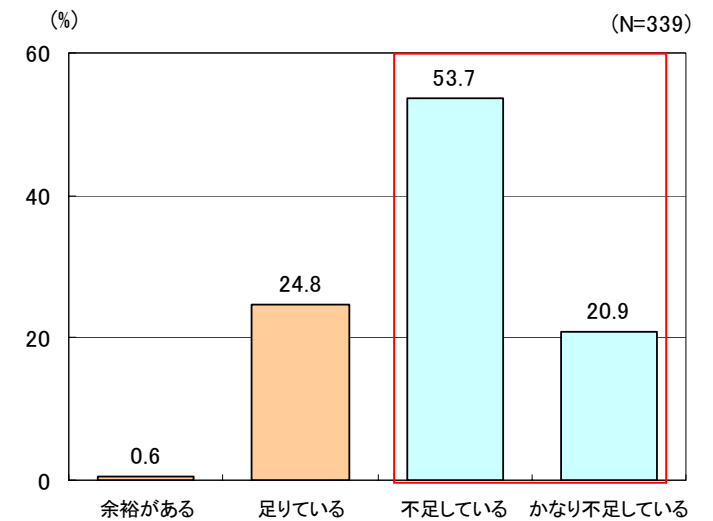
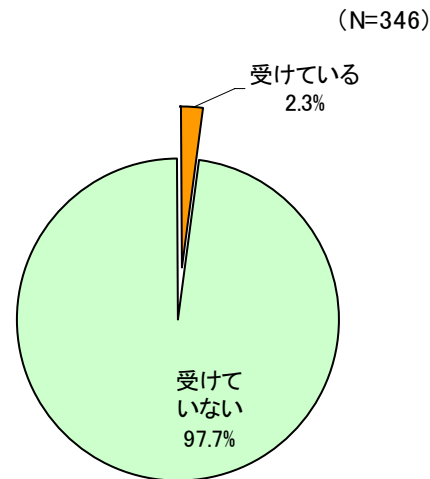
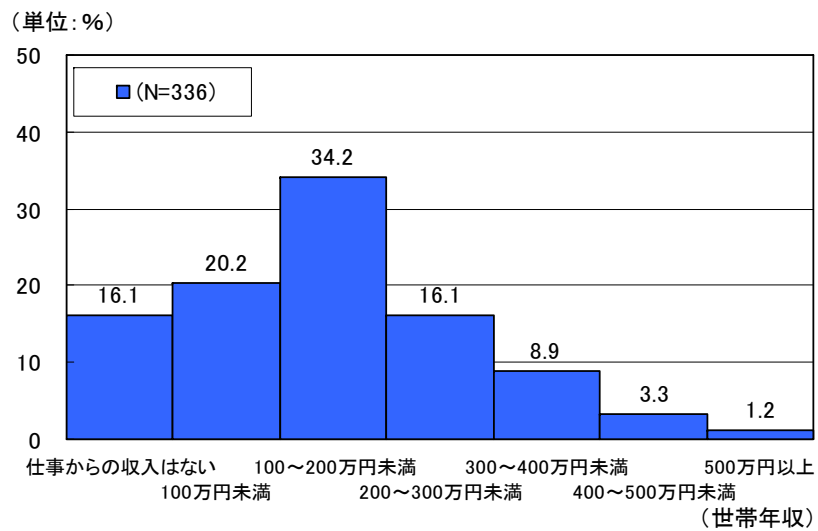
1. 世帯年収、生活保護の受給状況、収入不足感

- 世帯全体の年収(仕事からの収入)は、「100万円～200万円未満」が中心であり、34.2%となっている。次いで「100万円未満」(20.2%)、「収入はない」(16.1%)の順となっている。
- 生活保護の受給者は、2.3%となっており、ほとんどの保護者が生活保護を受けていない。
- 収入の不足感は強く、「不足している」とする回答(「不足している」と「かなり不足している」をあわせた数)は、74.6%にものぼり、全体の約4分の3の保護者は収入不足を感じている。

世帯全体の年収(仕事からの収入)

生活保護の受給状況

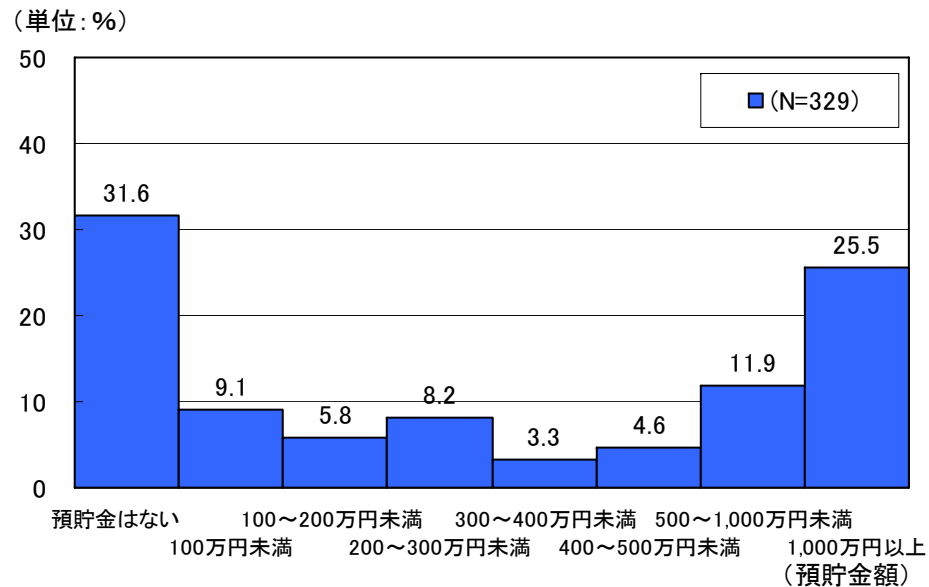
収入の不足感



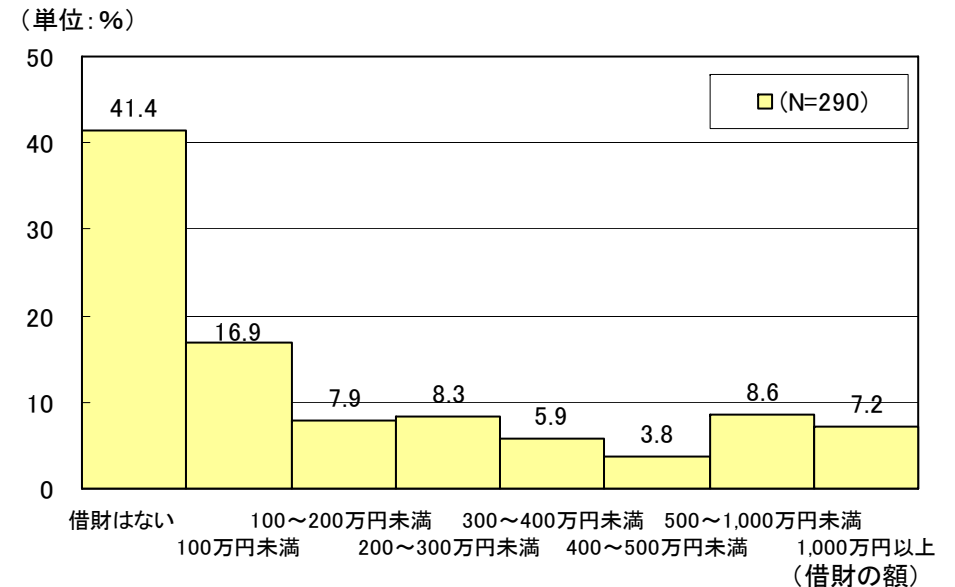
2. 預貯金額、借財の額

- 世帯全体の預貯金額については、「預貯金がない」世帯は31.6%となっているが、「1,000万円以上ある」世帯も25.5%となっており、両極端の傾向がみられている。
- 世帯全体の借財の額については、「借財がない」世帯は、41.4%となっており、4割強の保護者には借財はない。しかし、500万円以上の借財がある保護者も15.8%に上っており、生活困窮の様子がうかがえる。

世帯全体の預貯金額



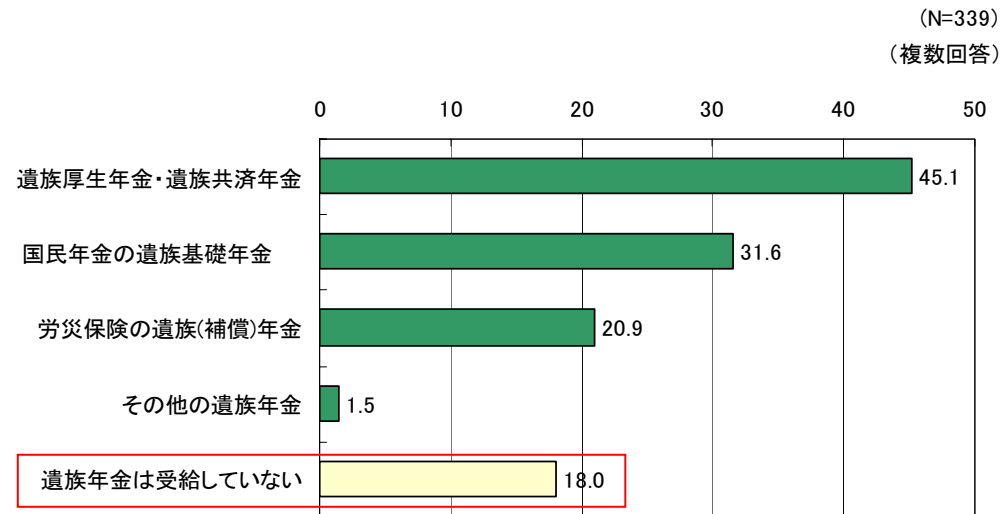
世帯全体の借財の額



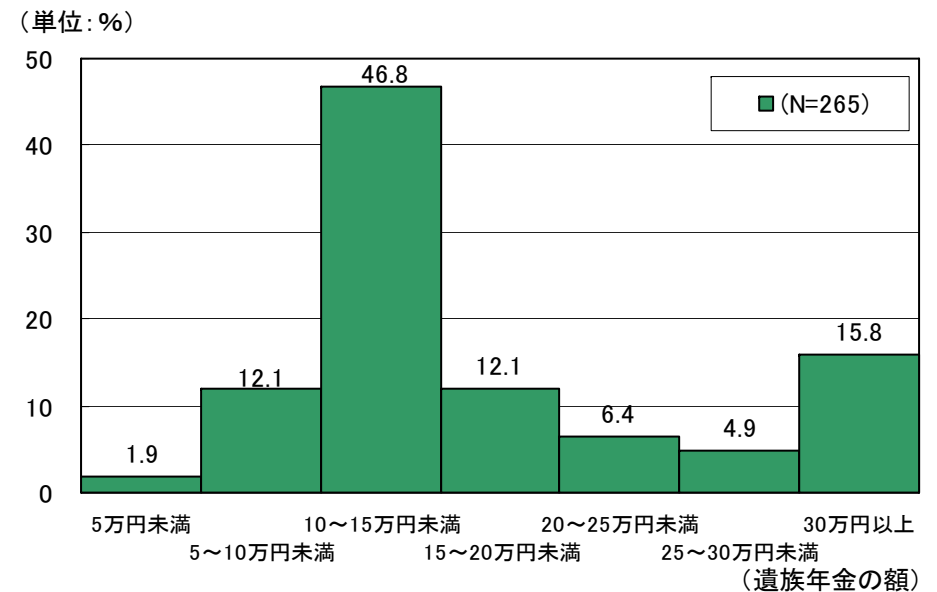
3. 遺族年金の受給状況とその額

- 遺族年金の受給状況について、全体の18.0%は遺族年金を受給していないことから、貸付け利用者の保護者の2割弱は遺族年金を受給していない。
- 遺族年金の額(月額)は、10~15万円未満が最も多く全体の46.8%となっている。

遺族年金の受給状況



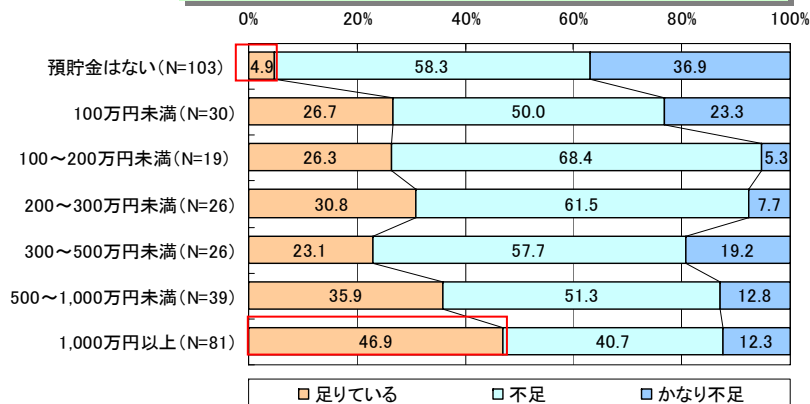
遺族年金の額(月額)



4. 収入の不足感と経済状況との関連

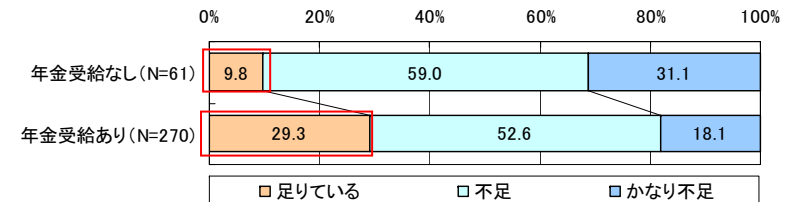
- 「収入の不足感」と「預貯金額」、「借財の額」、「遺族年金の有無」、「世帯年収(仕事からの収入)」との関連をクロス集計及び χ^2 検定により検討している。
- その結果、収入の不足感に関連するものは、「預貯金の額」と「遺族年金受給の有無」であった。残差の分析を行ったところ、「預貯金がない」ケースに「かなり不足」が多く、1,000万円以上では、「足りている」と回答する比率が高い。1,000万円以上の預貯金がある場合には、不足感は減少することがわかる。また、遺族年金の受給がない場合は、ほとんどのケースで不足感があることがわかる。
- 保護者の経済的困窮度は、「預貯金の額」及び、「遺族年金受給の有無」により左右されやすい。

預貯金の額と不足感



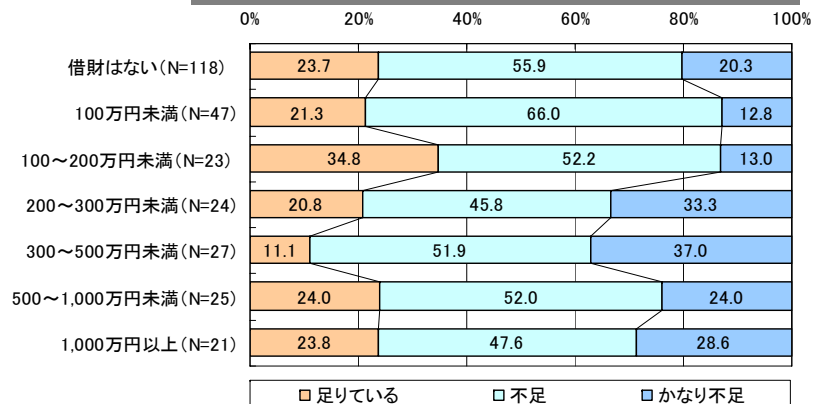
※ χ^2 検定の有意確率は5%水準で有意であるため、「預貯金額」により収入の不足感には差があるといえる。

遺族年金受給の有無と不足感



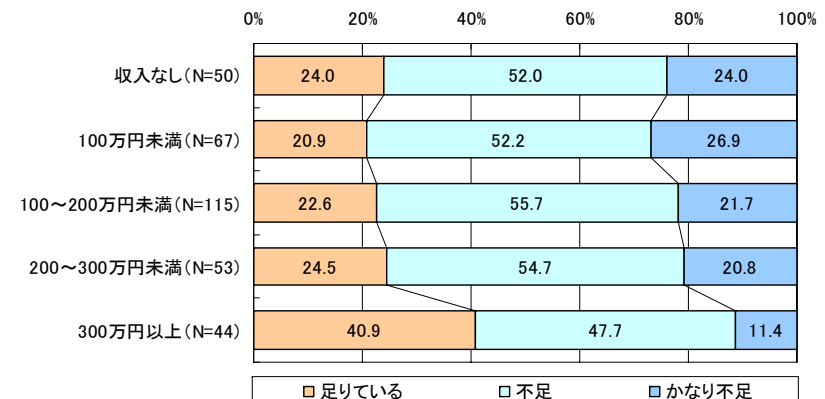
※ χ^2 検定の有意確率は5%水準で有意であるため、「遺族年金の有無」により収入の不足感には差があるといえる。

借財の額と不足感



※ χ^2 検定の有意確率は有意ではなかったため、「借財額」により収入の不足感には差がないといえる。

世帯年収(仕事からの収入)と不足感



※ χ^2 検定の有意確率は有意ではなかったため、世帯年収(仕事からの収入)により収入の不足感には差がないといえる。

5. 公的な貸付け・給付制度の利用状況

(1) 子どもを対象とする公的な手当、奨学金等の利用状況

子どもを対象とする手当、奨学金等の利用状況 (国、都道府県、市区町村の制度)

- 国や都道府県、市区町村が実施する子どもを対象とした手当(交通遺児手当、遺児手当、教育手当等)及び奨学金)の利用状況一覧である。
- 国の制度である、児童手当については、あえて記入がなかった可能性もあるが、回答数は比較的少ない。
- 児童扶養手当は、公的年金を受けていないこと等給付に制限はあるが、公的年金を受けていない保護者数に比して利用者は少ないといえる。制度を認知していないため、受給していない可能性も考えられる。
- 保護者の生活状況が少しでも改善されるよう、今後は、制度をわかりやすく解説し、広報する必要がある。

所在地	名称	貸付・給付	貸付・給付額 (最低金額と最高金額を記載)
国の制度			
	児童扶養手当	給付	13,000～49,880
	児童手当	給付	5,000～20,000
都道府県の制度			
宮城県	交通遺児等教育手当	給付	3,000～4,000
埼玉県	交通遺児援護金	給付	4,167
愛知県	遺児手当	給付	4,500～13,500
愛媛県	災害遺児福祉手当	給付	3,000
市区町村の制度			
石川県	就学援助費	給付	15,500
石川県	交通遺児等援護金	給付	30,000
東京都	児童育成手当	給付	18,000
東京都	児童育成手当	給付	13,500
東京都	就学援助	給付	3,000
神奈川県	交通遺児奨学金	給付	9,000～10,000
千葉県	遺児手当	給付	10,000
千葉県	交通遺児手当	給付	6,000
群馬県	交通遺児手当	給付	6,000
栃木県	交通遺児手当	給付	9,000
愛知県	遺児手当	給付	5,000～7,000
愛知県	遺児手当	給付	3,800～5,800
愛知県	遺児手当	給付	9,000
愛知県	遺児手当	給付	1,500
愛知県	奨学金	給付	5,000
静岡県	交通遺児手当	給付	15,000
福井県	交通遺児手当	給付	417
大阪府	交通遺児手当	給付	7,000～14,000
京都府	教育扶助資金	給付	24,000
広島県	遺児手当	給付	1,500
広島県	交通遺児手当	給付	2,500
鳥取県	交通遺児手当	給付	2,000
福岡県	災害遺児手当	給付	10,000
長崎県	交通遺児教育手当	給付	3,000

※団体名は非掲載とする

(2) 子どもを対象とする財団等の公的制度、保護者を対象とする公的な手当等の利用状況

子どもを対象とする手当、奨学金等の利用状況 (財団等制度)

所在地	名称	貸付・給付	貸付・給付額 (最低金額と最高金額を記載)
財団法人等の制度			
全国	育成給付金	給付	45,000～145,000
全国	奨学金	貸付	63,000
全国	奨学金	貸付	20,000～90,000
全国	交通遺児修学資金	給付	20,000
福島県	奨学金	給付	15,000
群馬県	交通遺児手当	給付	17,600
山梨県	交通遺児手当	給付	3,000
大阪府	奨学金	給付	20,000
兵庫県		給付	4,000
滋賀県	奨学金	給付	5,000～10,000
広島県	交通遺児奨学金	給付	4,000
広島県	交通遺児奨学金	給付	7,000
長崎県	奨学金	貸付	18,000

- 財団法人等からの手当、奨学金等は、地域によりばらつきがある。全国一律の制度を実施している機関は、「財団法人交通遺児育成基金」、「財団法人交通遺児育英会(高校生対象)」、「学生支援機構(大学生対象)」となっている。
- 都道府県の社会福祉協議会が窓口となっている生活福祉資金の貸付けの利用者もいる。
- 自治体によっては、母子家庭を対象とした手当が給付されていることがわかる。

保護者を対象とする制度の利用状況

所在地	名称	貸付・給付	貸付・給付額 (最低金額と最高金額を記載)
都道府県の制度			
新潟県	生活福祉資金	貸付	不明
大阪府	生活福祉資金	貸付	20,000
大阪府	母子手当	給付	40,000
市区町村の制度			
静岡県	母子家庭手当	給付	50,000
香川県	母子手当	給付	46,000
鹿児島県	母子扶養手当	給付	35,000

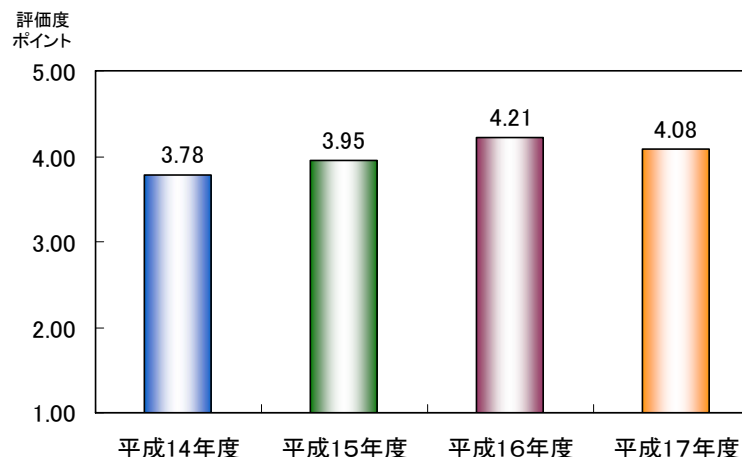
※団体名は非掲載とする



IV. 友の会活動の評価について

1. 交通遺児等世帯に対する援護業務の評価

■ 満足度の平均値は、昨年度よりも低下しているが、全体の評価として4.08と4点を超えていることから、交通遺児等世帯からの評価は高い。



	H. 14 (N=268)	H. 15 (N=447)	H. 16 (N=590)	H. 17 (N=349)
■「友の会だより」について				
1. 記事の内容	4.06	4.56	4.61	4.44
2. 紙面の見やすさ	4.07	4.51	4.59	4.45
3. 他の仲間とのコミュニケーション等精神的な満足感	3.47	3.58	3.61	3.51
4. 精神的な癒し	3.65	3.77	3.80	3.66
■「コンテスト」について				
1. コンテストの行事内容	3.63	3.68	4.16	4.14
2. 職員、家庭相談員の対応	3.90	4.08	4.54	4.56
3. 行事内容の案内、通知などの事務手続	3.90	4.13	4.23	4.18
4. 他の仲間とのコミュニケーション	3.24	3.22	3.37	3.34
5. 精神的に勇気づけられること	3.39	3.43	3.68	3.65
■「家庭相談員」について				
1. 相談サービス	3.67	3.98	4.62	4.28
2. 日常の様々なサポート、対応	3.67	3.86	4.37	3.98
3. 精神的な癒し	3.61	3.73	4.25	3.83
■「友の会の集い」について				
1. 行事内容	3.97	4.03	4.55	4.57
2. 職員、家庭相談員の対応	4.24	4.46	4.79	4.73
3. 行事内容の案内、通知などの事務手続	4.09	4.41	4.47	4.36
4. 他の仲間とのコミュニケーション	3.51	3.67	3.78	3.68
5. 精神的な癒し	3.77	3.93	4.17	4.09
■総合評価について				
1. 友の会の現在の活動の総合的満足	3.94	4.12	4.18	4.09
平均値	3.78	3.95	4.21	4.08

2. 交通遺児等世帯に対する援護業務の評価(年度ごとの推移グラフ)

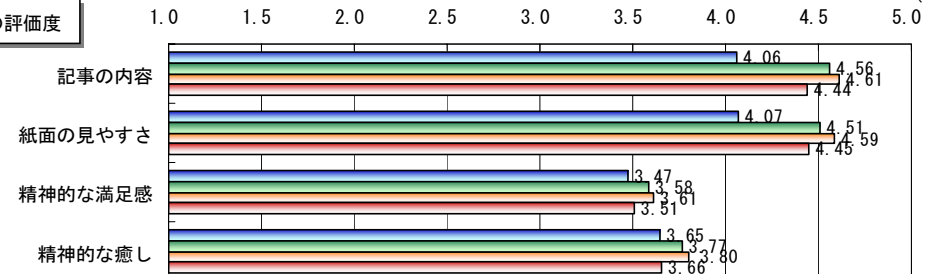
交通遺児等世帯の援護業務
総合的評価



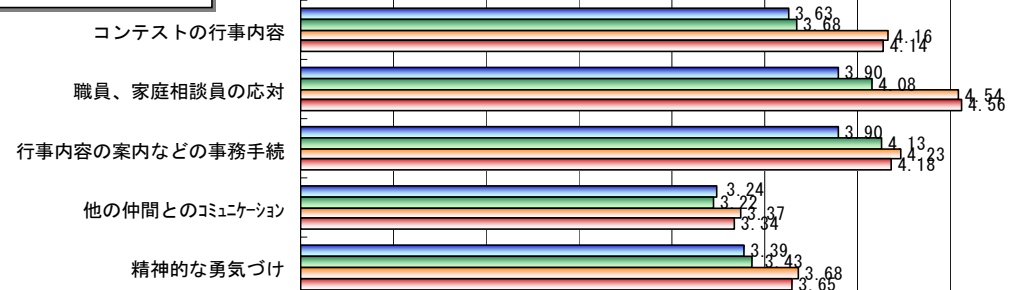
平均 4.08

(平均値)

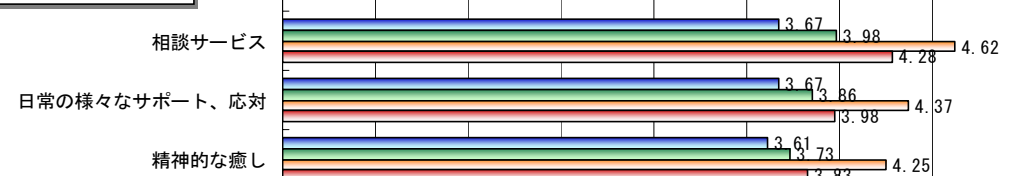
「友の会だより」の評価度



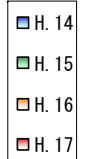
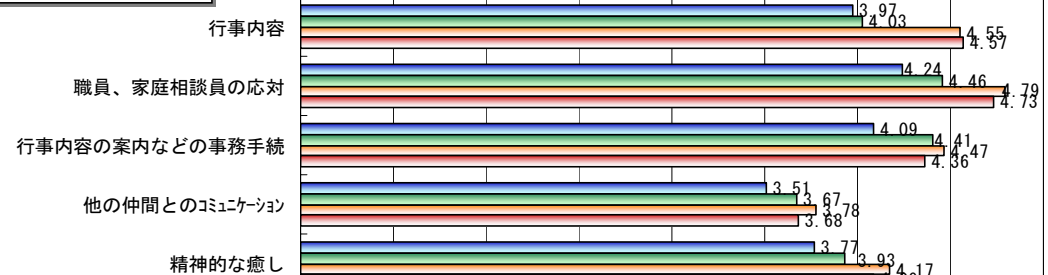
「コンテスト」の評価度



「家庭相談員」の評価度



「友の会の集い」の評価度

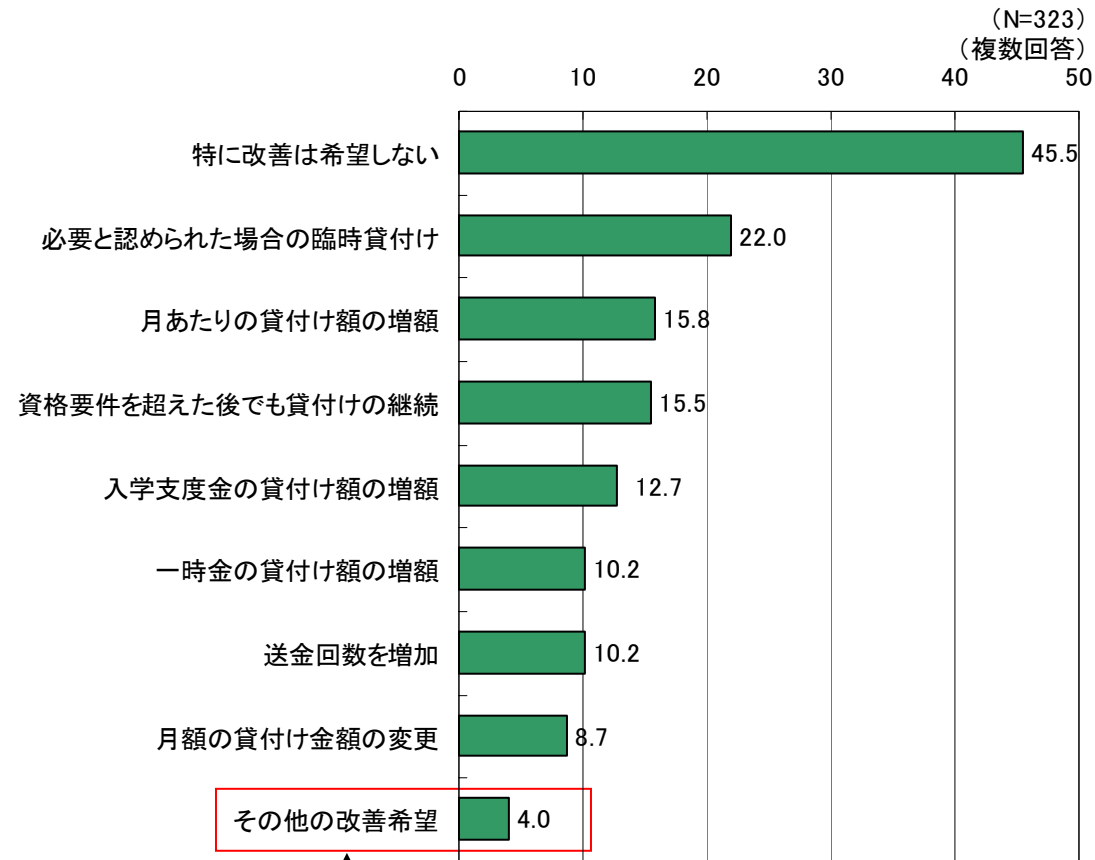


- 項目ごとの評価を年度ごとにグラフにしている。
- 家庭相談員の評価が下がっているが、他の項目は、昨年とほぼ横ばいとなっている。

3. 交通遺児等貸付け制度に関する改善希望

貸付け制度に関する改善希望

- 交通遺児等貸付け利用世帯の制度に対する改善希望は少なく、45.5%は特に改善を希望していない。
- 希望する改善としては、臨時貸付けや、貸付け額の増額希望されている。特に月額と入学支度金の要望が大きい。また、資格要件を超えたとしても貸付けの継続を希望する者も15.5%となっている。



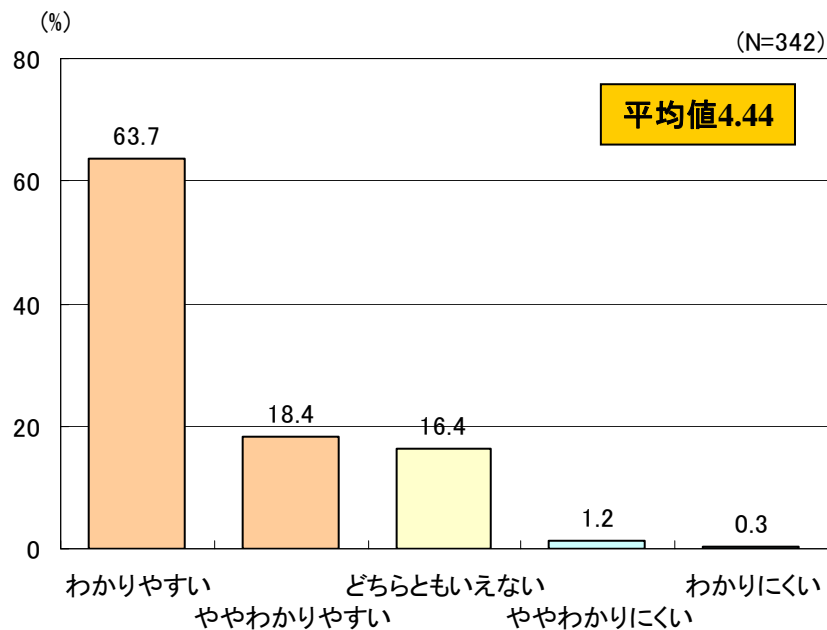
- 一時金、入金支援金は入金を3月、あるいは4月の入学前にするなど、早くしてもらいたい（入学にお金がかかるため）
- 振込みを毎月にしてほしい
- 返還する際、日本学生援護会のように、早く返還できた時に報奨金を出してくださると励みになる
- 貸付けとは別の援助としての給付をしてほしい 等

4. 友の会だよりの評価

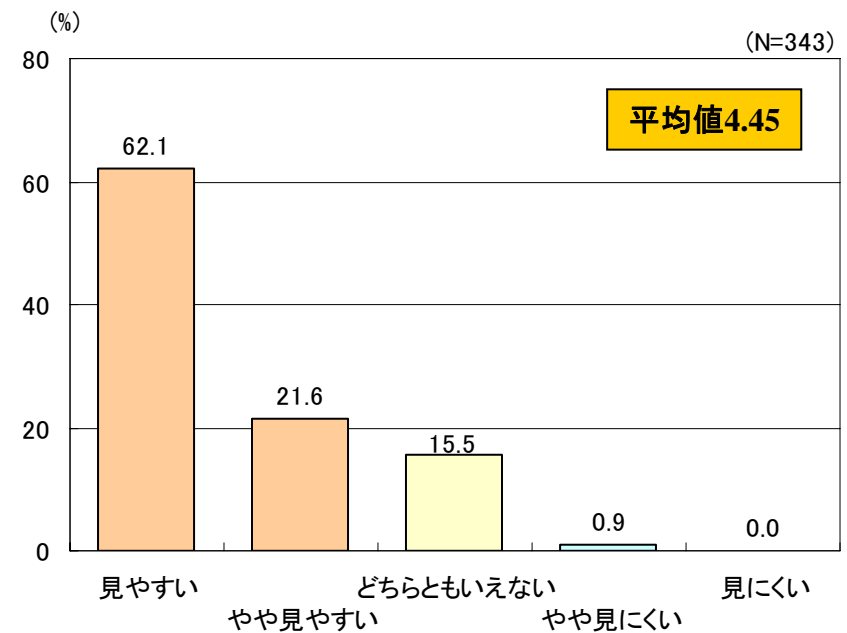
(1) 友の会だよりのわかりやすさ、見やすさ

- 友の会だよりのわかりやすさについては、「わかりやすい」63.7%「ややわかりやすい」18.4%となっており、友の会だよりの見やすさについては、「見やすい」62.1%、「やや見やすい」21.6%となっている。
- 友の会だよりの内容や紙面の見やすさの評価は高い。

友の会だよりのわかりやすさ



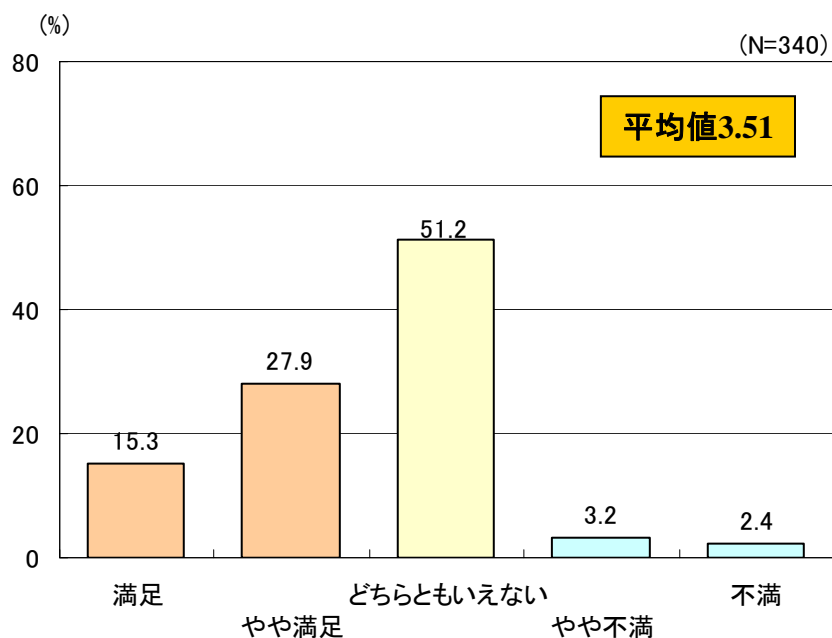
友の会だよりの見やすさ



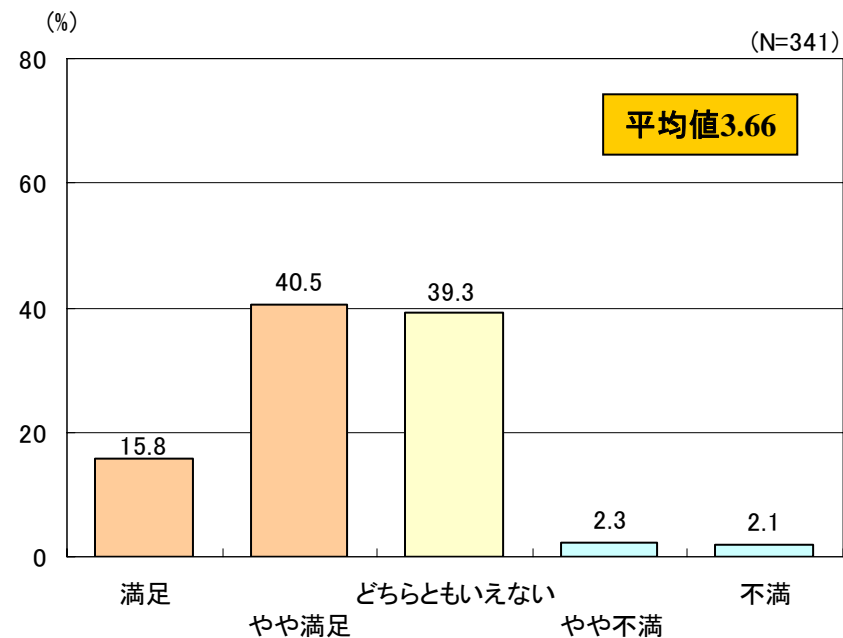
(2) 友の会だよりの精神的満足感、精神的な癒し

- 「友の会だよりは、他の仲間とのコミュニケーションが図れ、精神的な満足感が得られる」の質問への回答は、「どちらともいえない」(51.2%)が最も多いが、「満足」(15.3%)、「やや満足」(27.9%)をあわせると43.2%となっており、4割強は満足している。
- 「友の会だよりは精神的な癒しを得られ、満足している」の質問への回答は、「満足」(15.8%)、「やや満足」(40.5%)となっており、56.3%が満足していると回答している。

精神的満足感



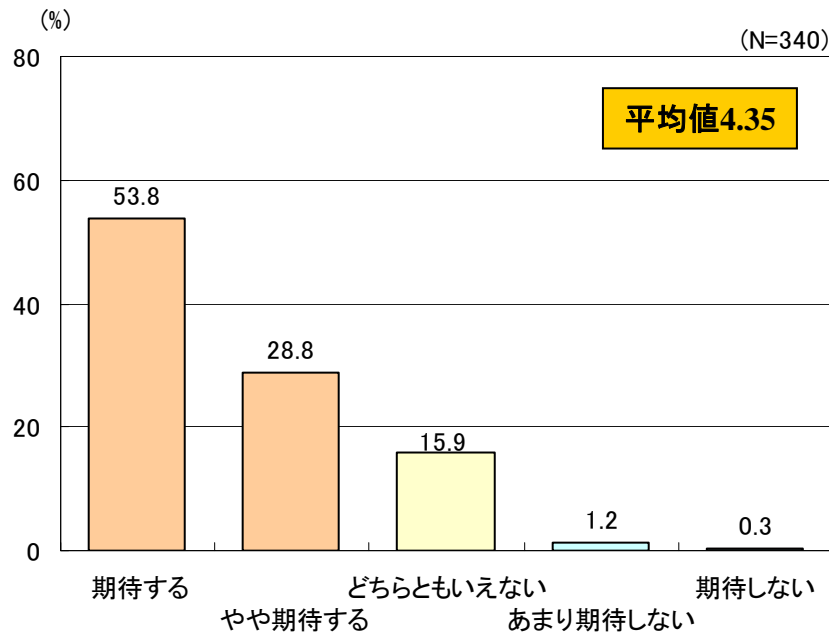
精神的な癒し



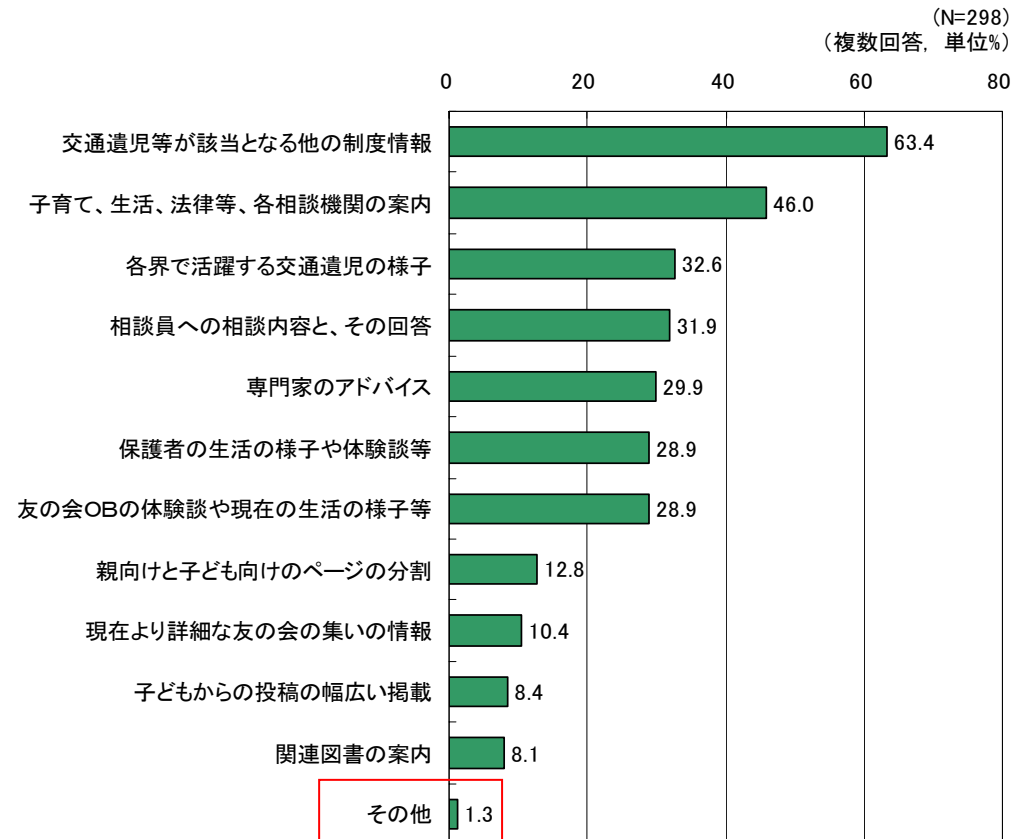
(3) 友の会だよりの期待度、友の会だよりの改善希望

- 「友の会だよりにもっと面白い記事、役立つ情報などが掲載されることへの期待」の質問への回答は、「期待する」(53.8%)、「やや期待する」(28.8%)をあわせると82.6%となっており、友の会だよりの期待度は高い。
- 「友の会だよりの改善要望」については、「他の制度情報」(63.4%)、「各種相談機関の案内」(46.0%)の要望が強い。

友の会だよりの期待度



友の会だよりの改善要望



- 核家族では就職が非常に困難なため、職場の紹介など
- 親や子どもたちの事故後の心のケア
- クイズやイラスト応募による図書券プレゼントの充実 等

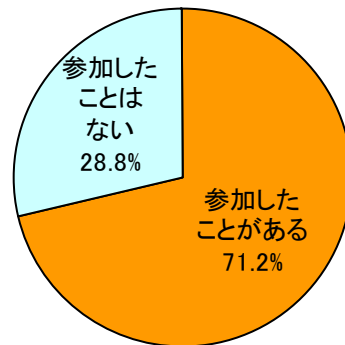
5. 友の会の集いの評価

(1) 友の会の集いの参加の有無、行事内容

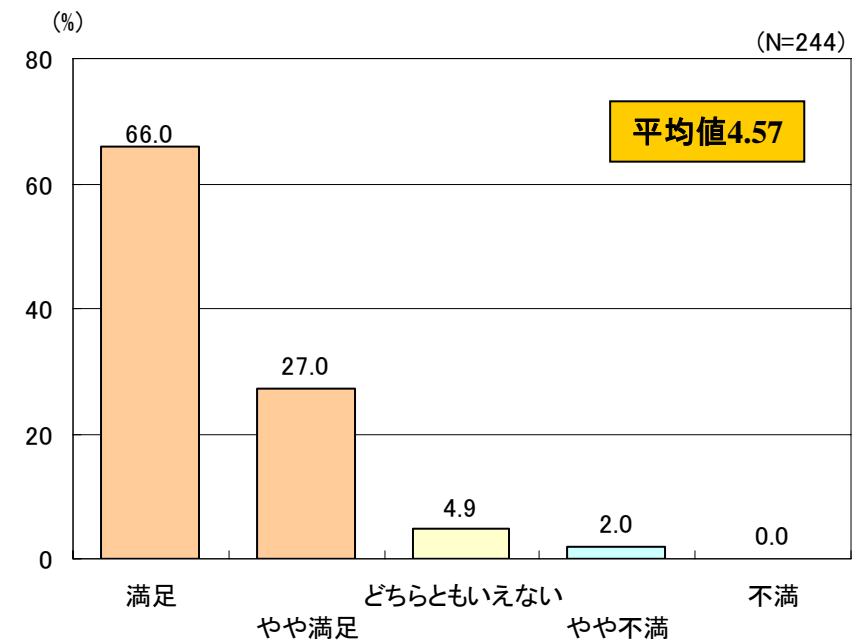
- 「友の会の集いの参加の有無」の回答は、「参加したことがある」(71.2%)となっているが、「参加したことがない」利用者も3割弱存在する。
- 「友の会の集い」の行事内容については、「満足」(66.0%)、「やや満足」(27.0%)となっており、平均値4.57と行事内容の満足度は高い。

友の会の集いの参加の有無

(N=344)



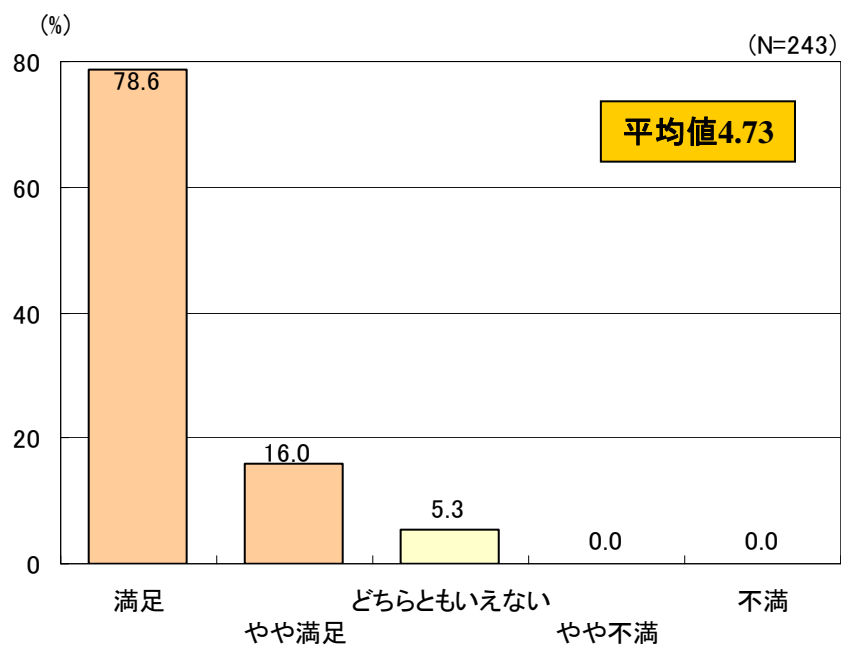
行事内容 (参加者のみ)



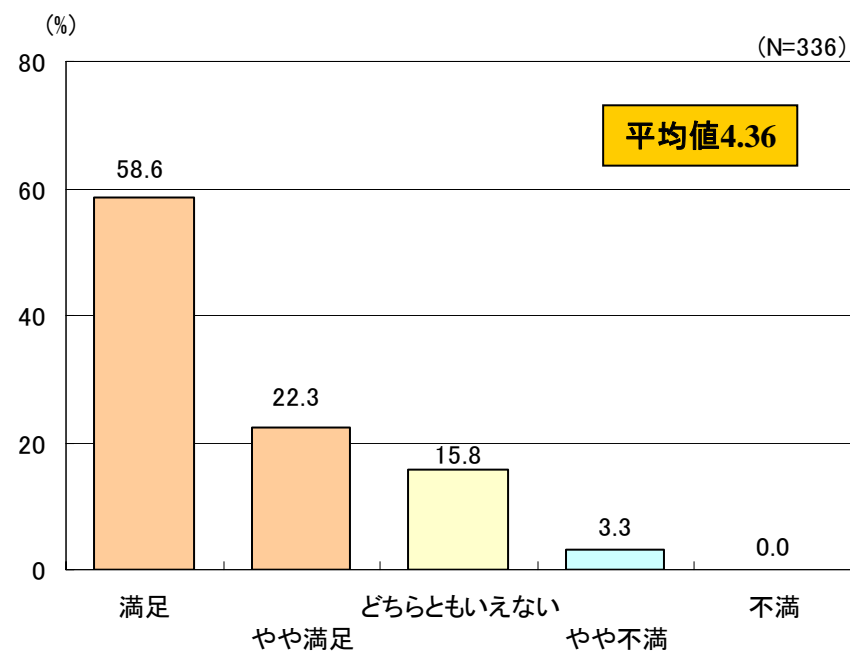
(2) 職員の対応、事務手続き

- 「職員・家庭相談員の対応」の質問への回答は、「満足」(78.6%)、「やや満足」(16.0%)をあわせると94.6%となっており、職員・家庭相談員の対応への評価はきわめて高い。
- 「事務手続き」については、「満足」(58.6%)、「やや満足」(22.3%)となっており、8割強が満足している。

職員・家庭相談員の対応 (参加者のみ)



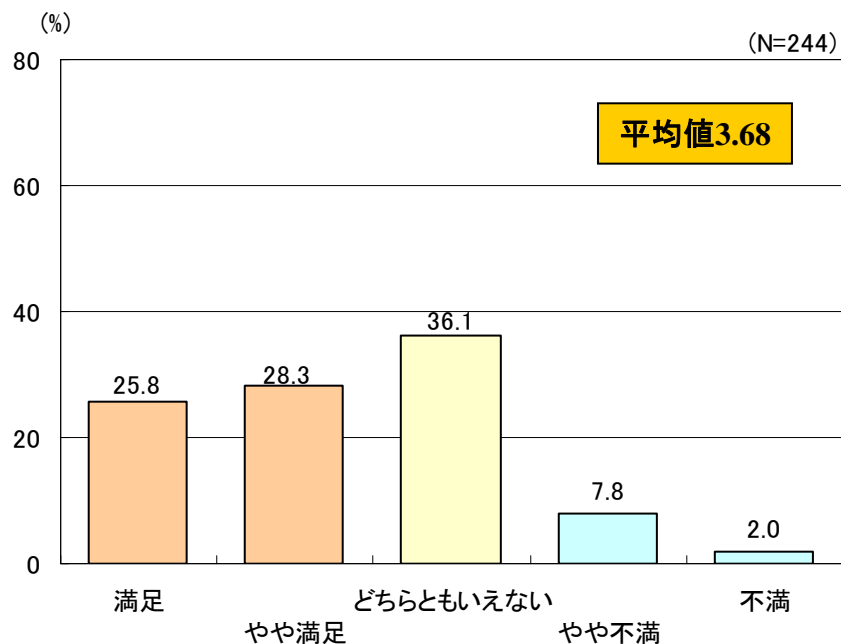
事務手続き



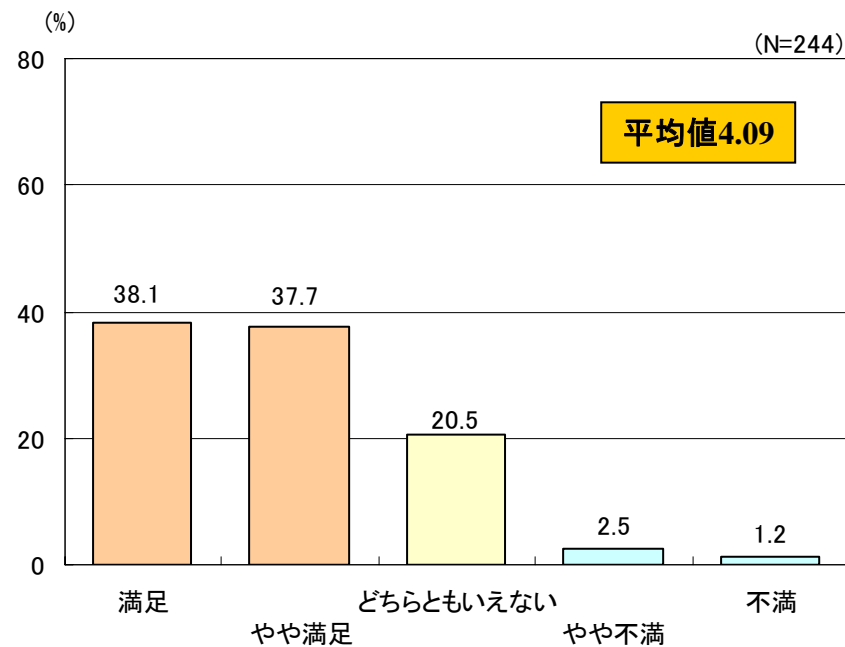
(3)他の仲間とのコミュニケーション、精神的な癒し

- 「友の会の集いに参加することで他の仲間とのコミュニケーションが図られ、満足感がありますか」の質問への回答は、過半数が満足しているが、1割弱が不満との回答をしており、平均値も3.68と、他の項目に比較して低くなっている。友の会の集いは、他の仲間との交流が図れるよう改善の検討が必要である。
- 「精神的に癒され満足していますか」の質問への回答は、平均値4.09となっており、評価は高い。

他の仲間とのコミュニケーション(参加者のみ)



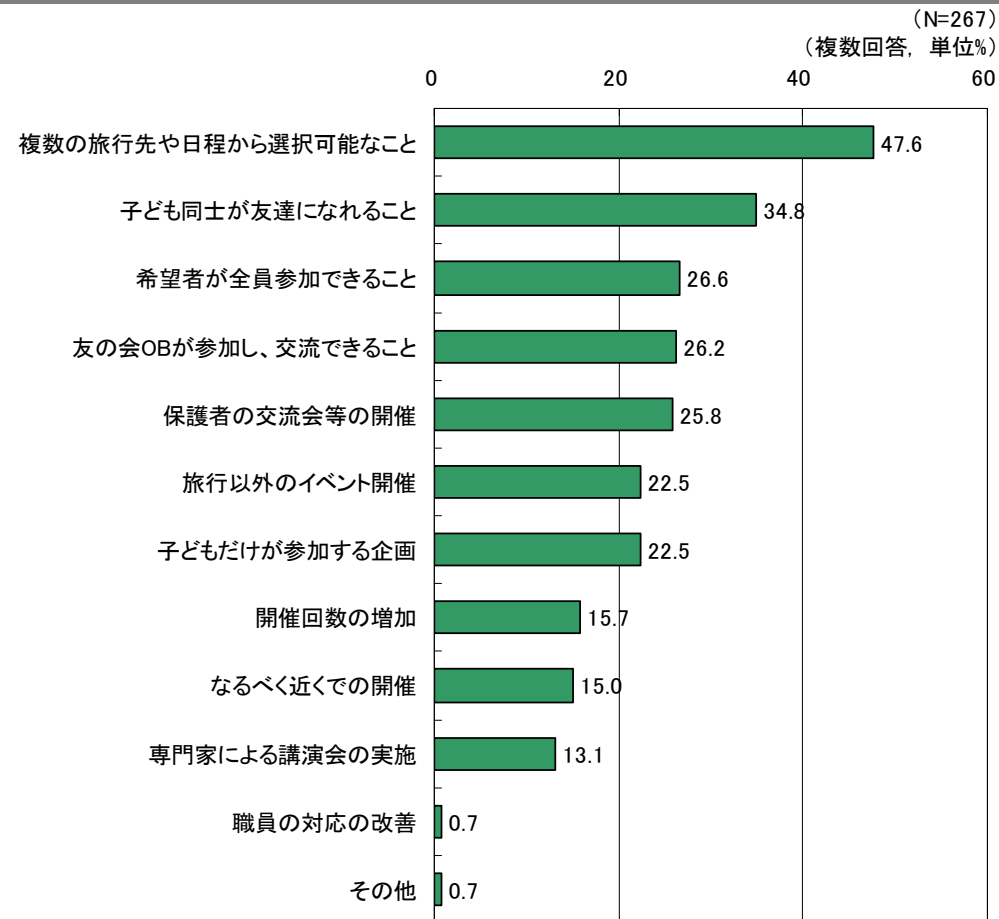
精神的な癒し(参加者のみ)



(4) 友の会の集いの改善希望

- 友の会の集いの改善希望は、「複数の旅行先や日程から選択可能」(47.6%)、「子ども同士が友達になれる」(34.8%)等が希望されている。

友の会の集いの改善希望

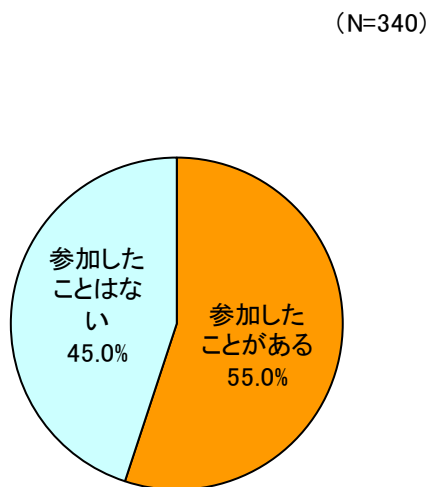


6. コンテストの評価

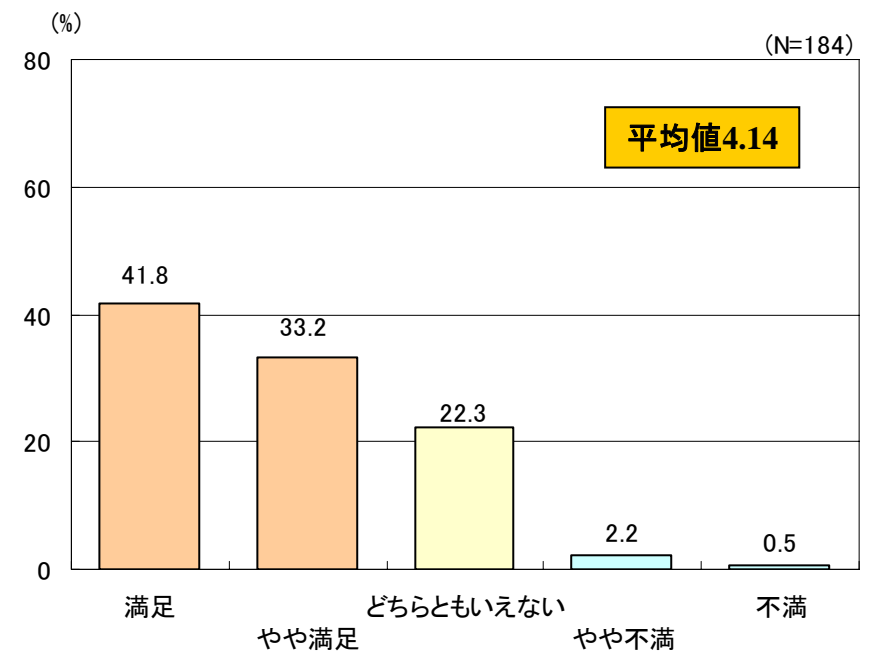
(1) コンテストの参加の有無、行事内容

- 「コンテストの参加の有無」の回答は、「参加したことがある」(55.0%)となっている。
- 「友の会の集い」の行事内容については、「満足」(41.8%)、「やや満足」(33.2%)となっており、平均値4.14と友の会の集いに比較して参加率、満足度は低い。

コンテストの参加の有無



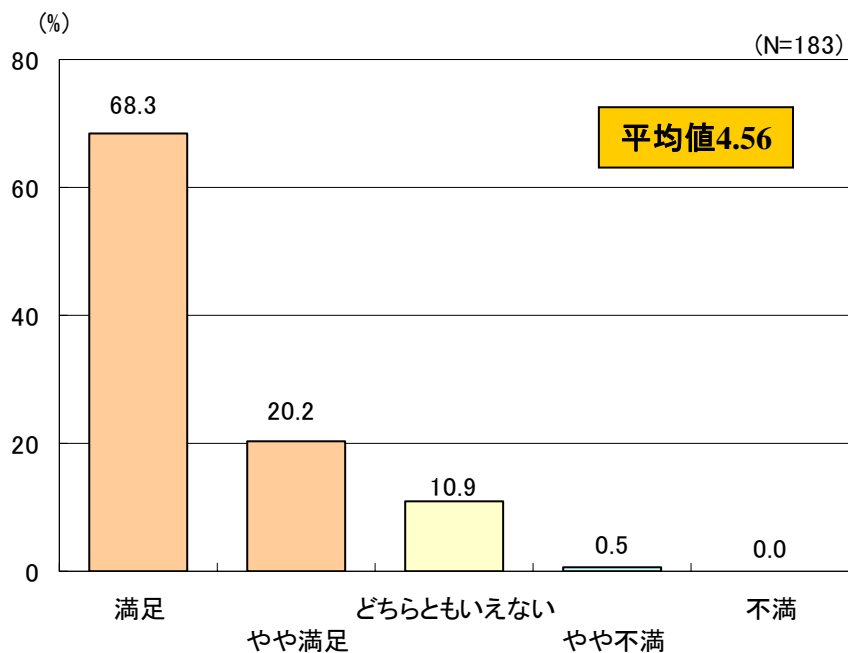
行事内容 (参加者のみ)



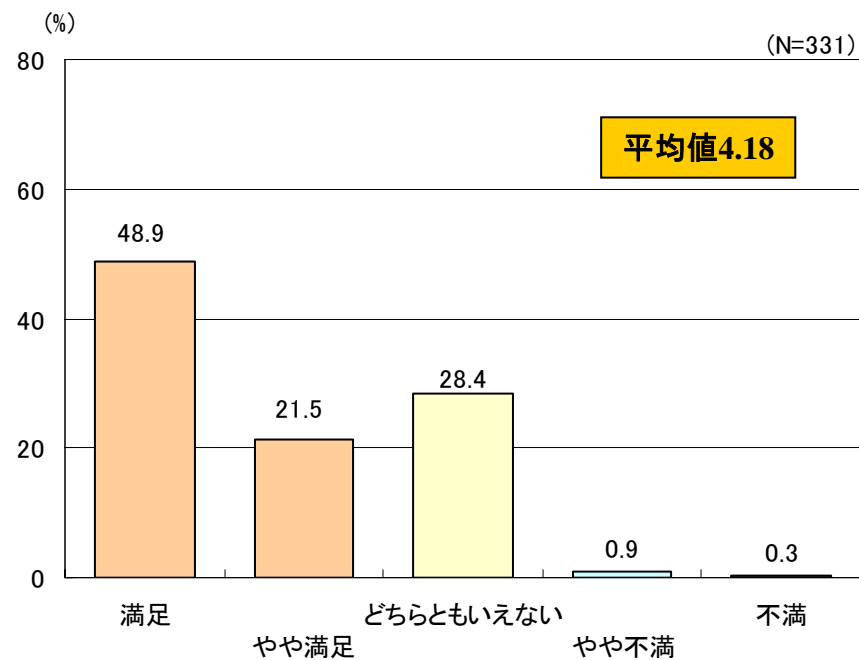
(2) 職員・家庭相談員の対応、事務手続きの評価

- 「職員・家庭相談員の対応」の質問への回答は、「満足」(68.3%)、「やや満足」(20.2%)をあわせると88.5%となっており、職員・家庭相談員の対応への評価はきわめて高い。
- 「事務手続き」については、「満足」(48.9%)、「やや満足」(21.5%)となっており、7割強が満足している。

職員・家庭相談員の対応 (参加者のみ)



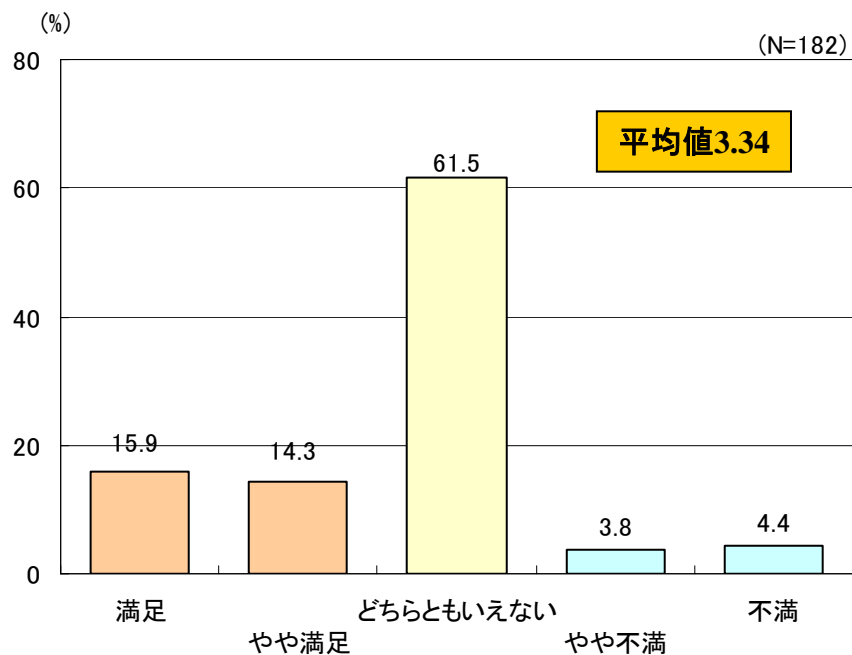
事務手続き



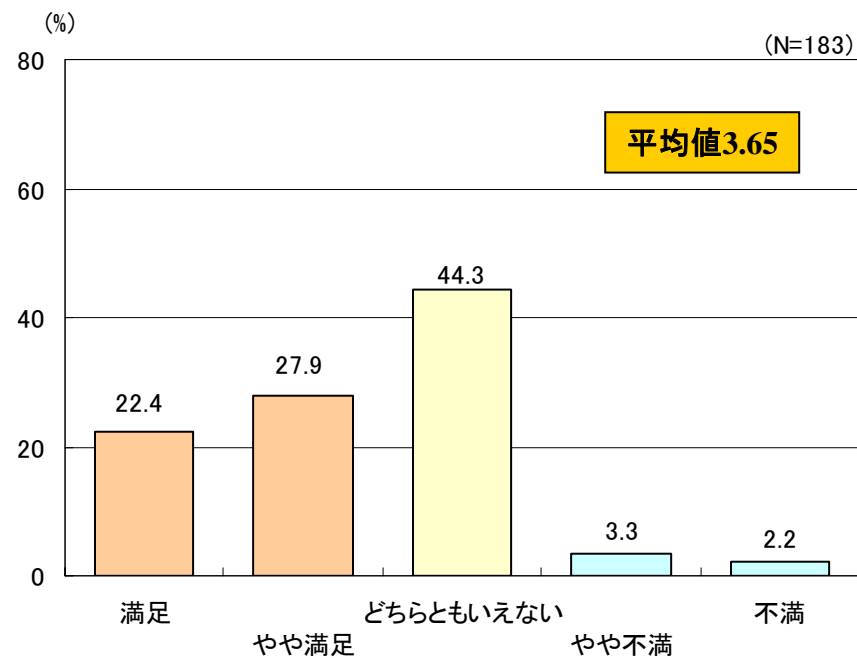
(3)他の仲間とのコミュニケーション、精神的な勇気づけ

- 「コンテストに参加することで他の仲間とのコミュニケーションが図られ、満足していますか」の質問への回答は、平均値が3.34と、他の項目に比較して低くなっている。コンテストについても、他の仲間との交流が図れるよう改善の検討が必要である。
- 「精神的に勇気づけられ、満足していますか」の質問への回答は、平均値3.65となっており、満足度は低い傾向にある。

他の仲間とのコミュニケーション(参加者のみ)



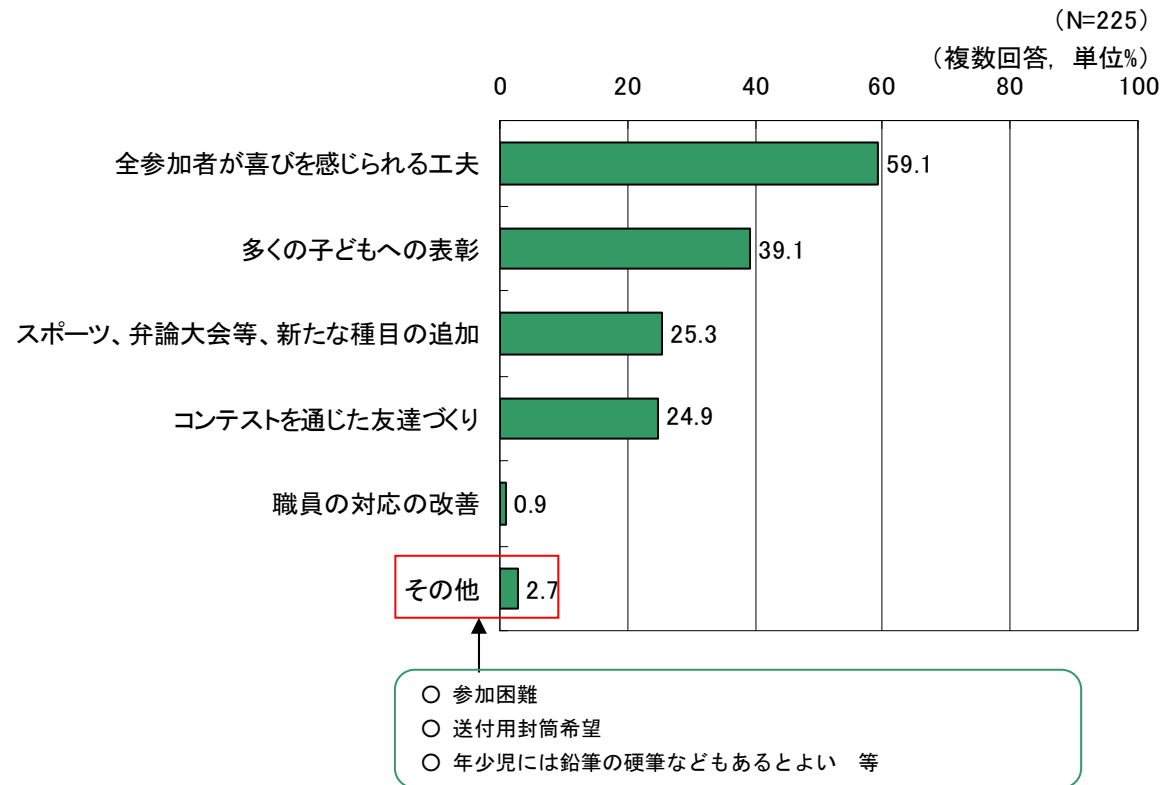
精神的な勇気づけ(参加者のみ)



(4)コンテストの改善希望

- コンテストの改善希望は、「全参加者が喜びを感じられる工夫」(59.1%)、「多くの子どもへの表彰」(39.1%)等が希望されている。

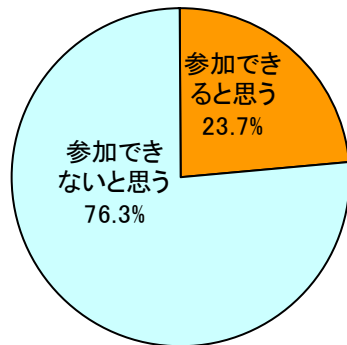
コンテストの改善希望



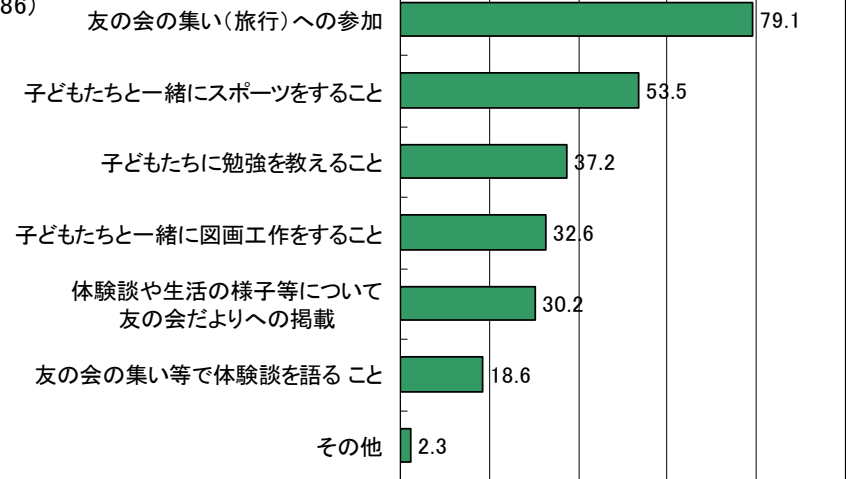
7. OBの友の会の活動への参加、友の会の活動の総合的満足度

- 高校生以上の子どもがいる場合に、ボランティアとして友の会活動に参加できるかどうかを質問しているが、高校生以上の子どもがいる世帯の23.7%が「参加できると思う」と回答している。
- 参加可能な企画については、「友の会の集いへの参加」(79.1%)、「子どもたちと一緒にスポーツをすること」(53.5%)の順となっている。
- 友の会活動の総合的な満足度は4.09となっており、「不満」とする回答は、ほとんど見られていない。貸付け利用者の友の会活動に対する総合的満足度は高い。

高校生以上のOBによるボランティアとしての友の会活動への参加の可否



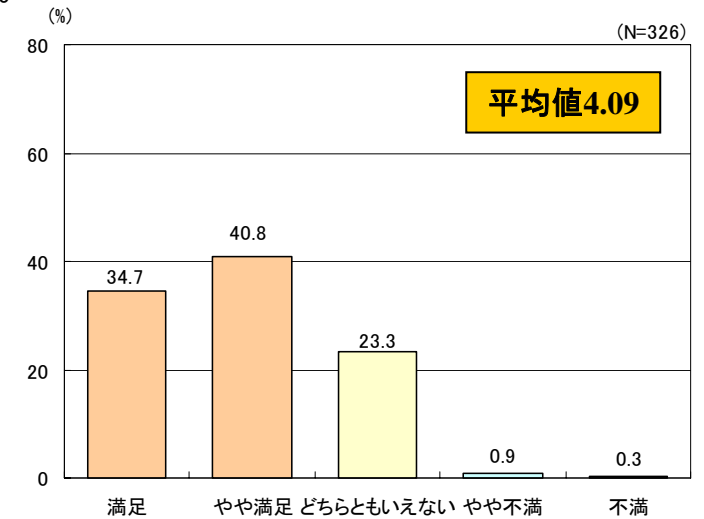
(N=186)



(N=43)

(複数回答, 単位%)

友の会の現在の活動に対する総合的な満足度





V. 家庭相談員の評価について

1. 家庭相談員の評価

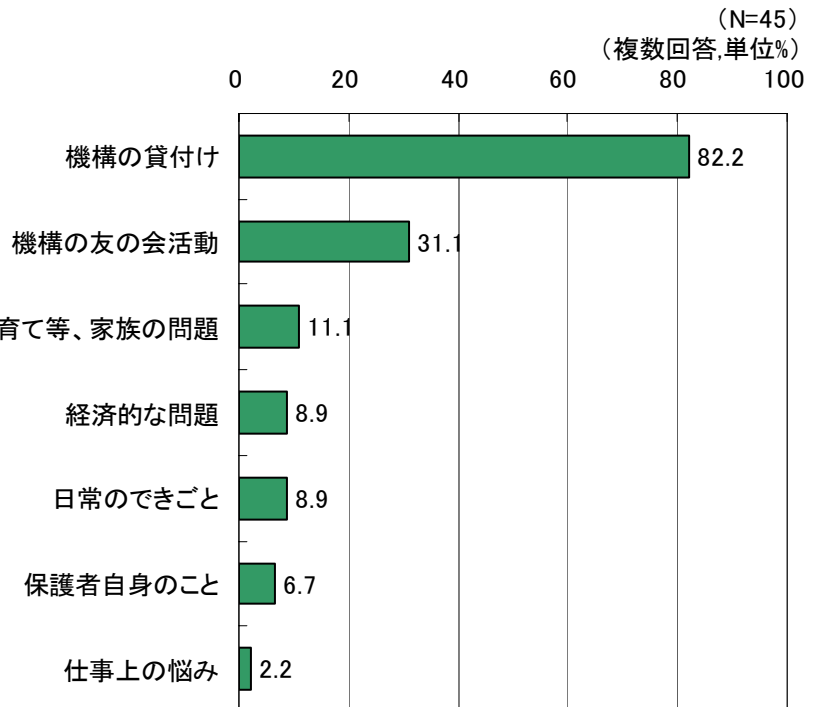
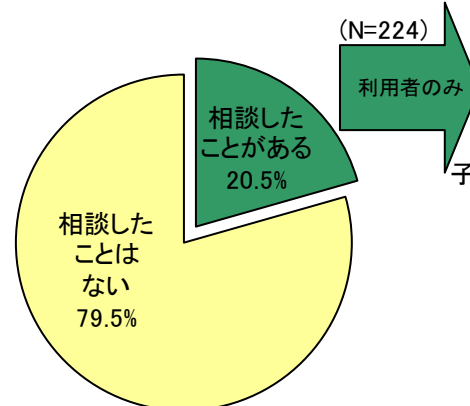
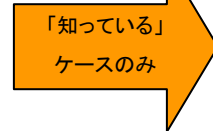
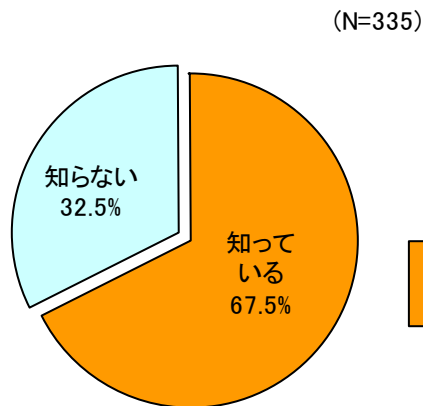
(1) 家庭相談員認知の有無、相談経験の有無、相談内容

- 全体の67.5%が家庭相談員を認知しているが、相談したことがある保護者は全体の20.5%であった。
- 相談員への相談内容は、「機構の貸付けに関する内容」が82.2%と最も多く、次いで、「機構の友の会活動」31.1%となっている。「子育て等、家族の問題」、「経済的な問題」、「日常のできごと」、「保護者自身のこと」等の個人的な相談の比率は低い。

家庭相談員認知の有無

相談経験の有無(相談員を認知している者のみ)

家庭相談員への相談内容 (利用者のみ)



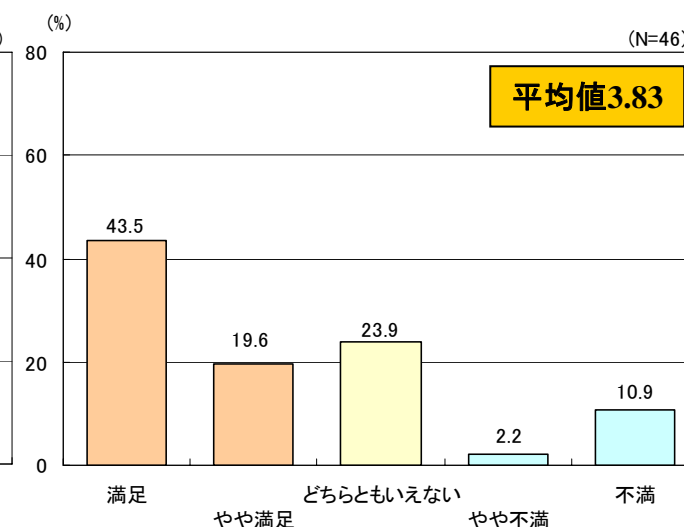
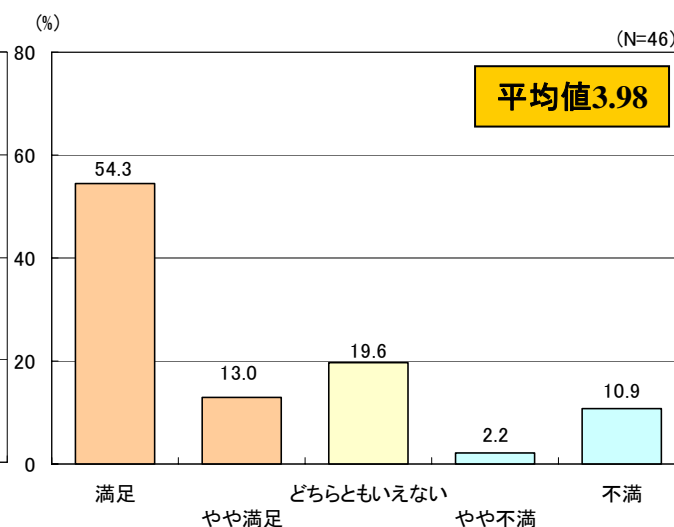
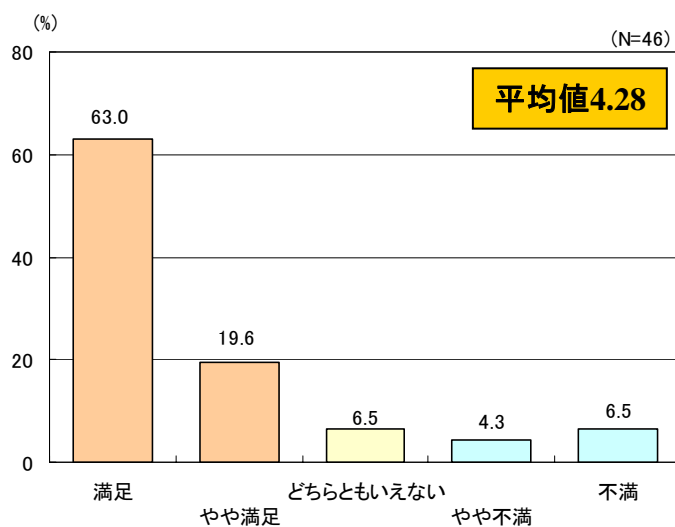
(2) 相談サービスの満足度、日常の様々なサポート、精神的な癒し

- 相談サービスを利用したことのある者のみに相談サービスの満足度について質問している。「満足」(63.0%)、「やや満足」(19.6%)となっているが、不満(「やや不満」と「不満」をあわせたもの)が1割強となっている。
- 日常の様々なサポートについても、平均値3.98と満足度は高いが、不満(「やや不満」と「不満」)が1割強となっている。
- 「家庭相談員から受ける日常的なサポートなどにより、精神的にも癒され、満足していますか」の質問への回答は、平均値が3.83となっており、不満(「やや不満」と「不満」)が1割強となっている。

相談サービスの満足度(利用者のみ)

日常の様々なサポート(利用者のみ)

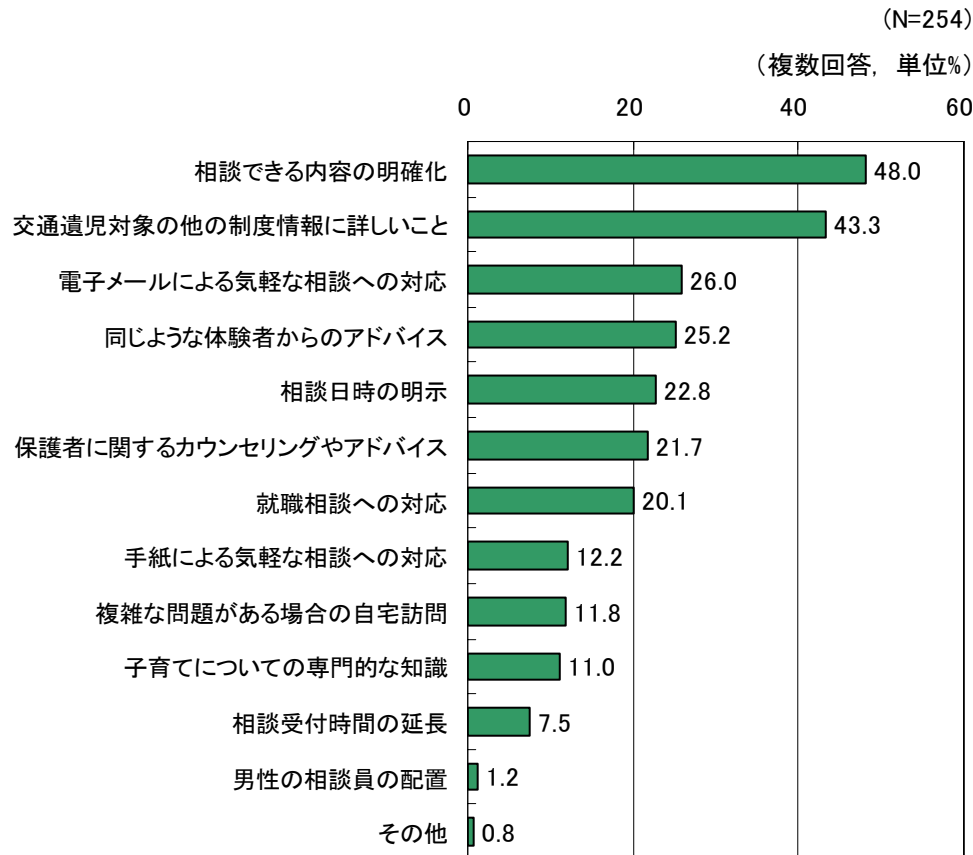
精神的な癒し(利用者のみ)



(3) 家庭相談員の改善希望、相談しない理由

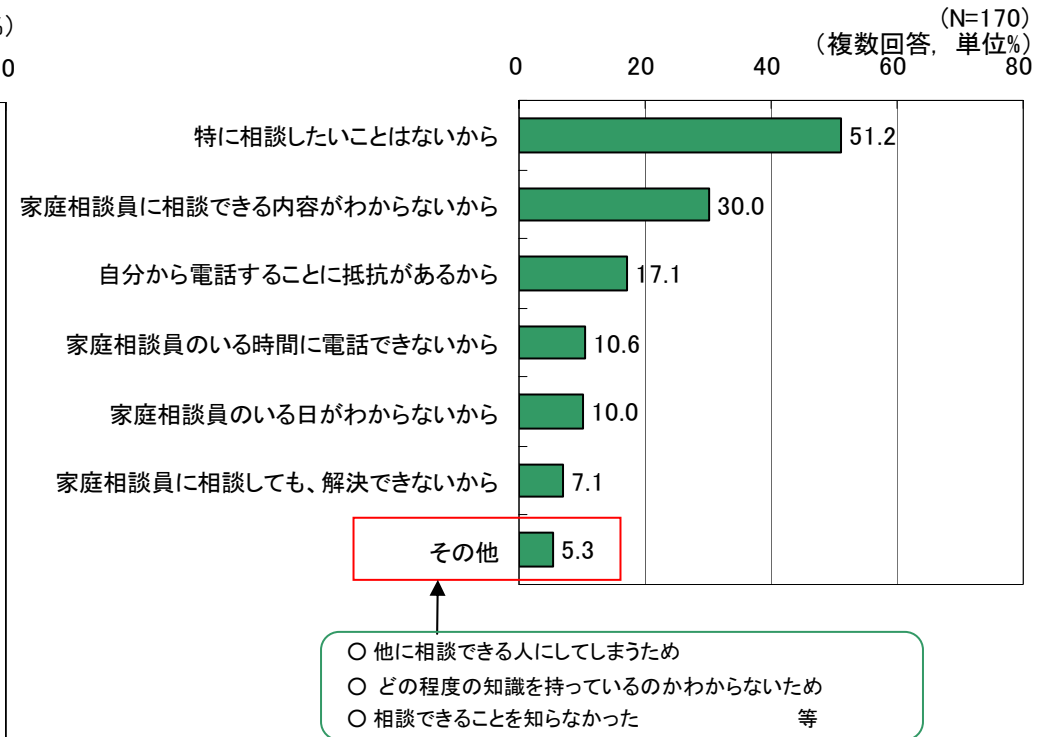
- 家庭相談員の改善希望として、「相談できる内容の明確化」(48.0%)、「他の制度情報に詳しいこと」(43.3%)等の改善要望が挙げられている。家庭相談員への満足度が低下しているため、改善を検討する必要がある。
- 相談員に相談しない理由としては「特に相談したいことはない」(51.2%)、「相談できる内容がわからない」(30.0%)との指摘が多くなっている。


家庭相談員の改善要望



家庭相談員に相談しない理由

(相談したことがない回答者のみ)





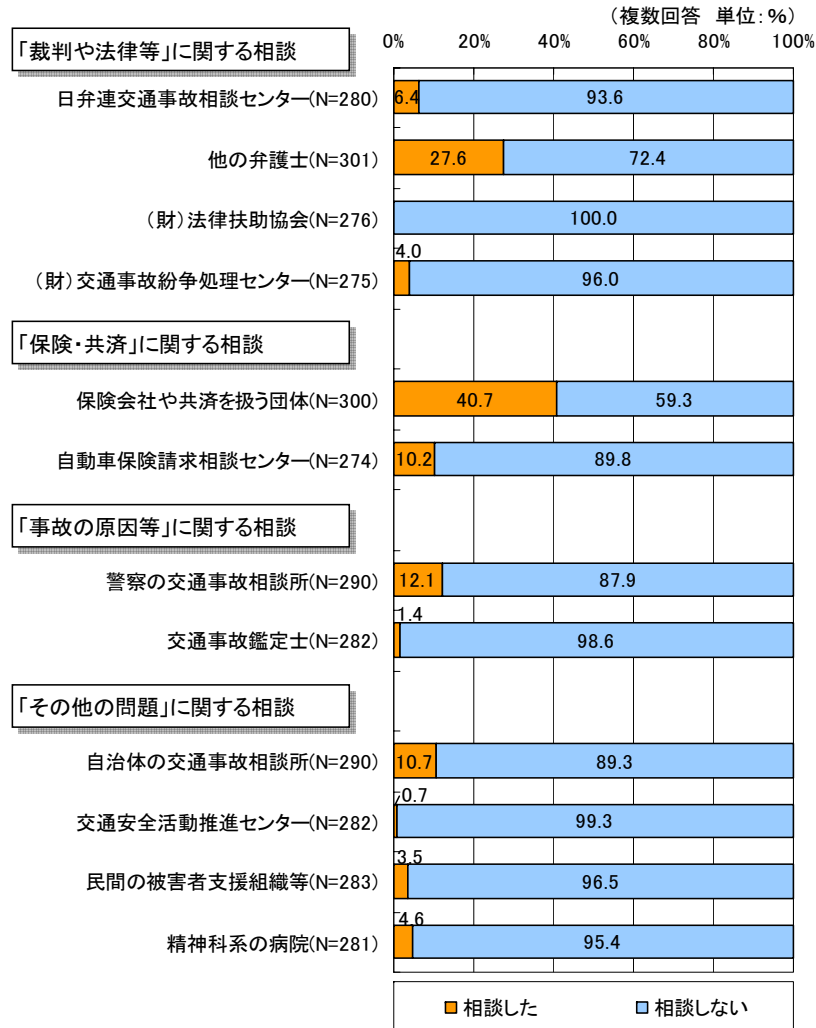
VI. 相談サービスの利用状況や他団体からの 情報取得

1. 事故後の相談先と相談時期

- 事故後の相談経験の有無と相談時期を検討したところ、相談経験を有している保護者が少ないことがわかる。
- 相談しなかったが、相談窓口にとどり着くことができなかった可能性もある。
- 相談時期は、事故後1年以降の相談は、ほとんどない。

相談先

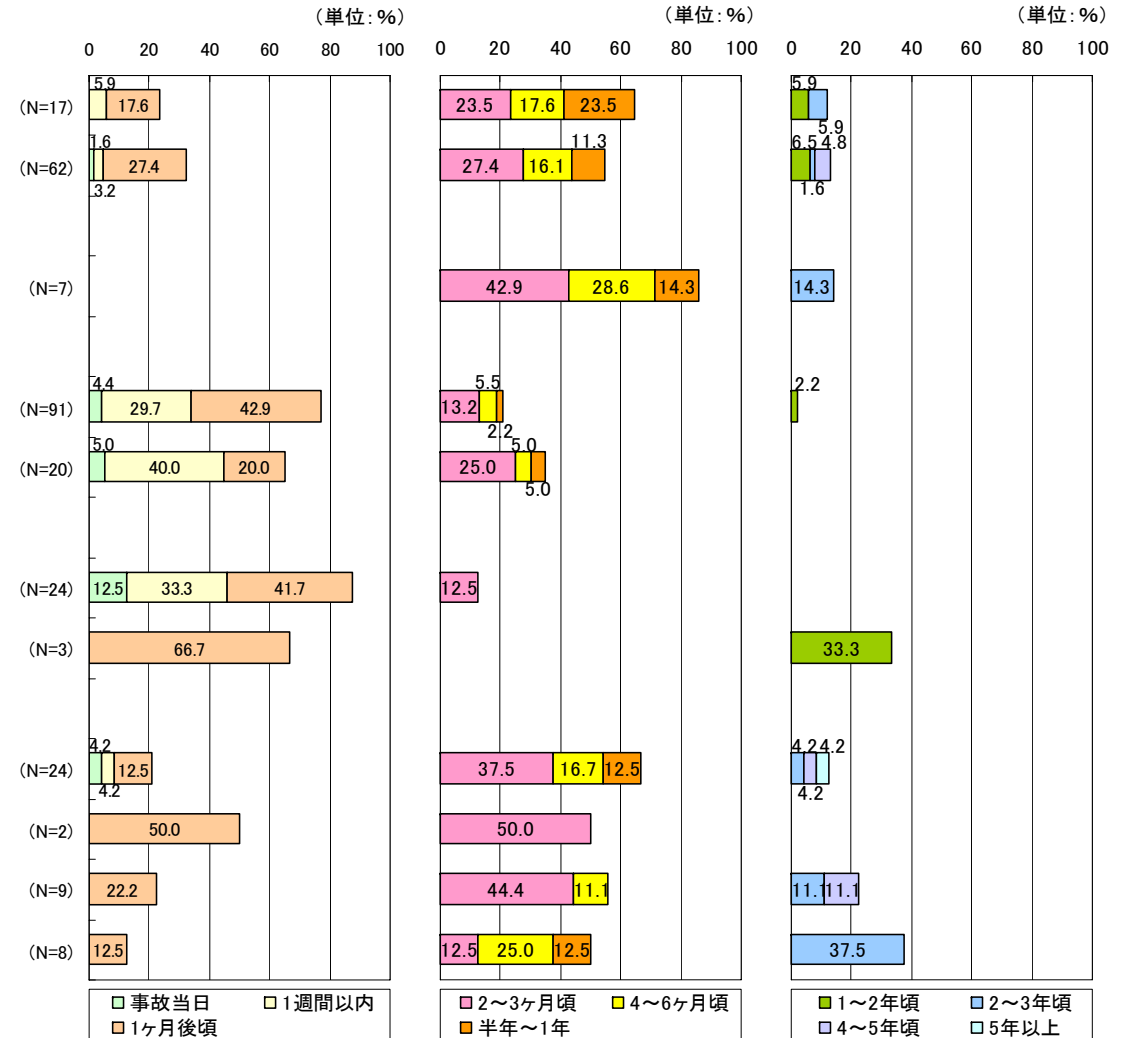
相談経験の有無



1ヶ月までの相談状況

2ヶ月～1年の相談状況

1年後以降の相談状況

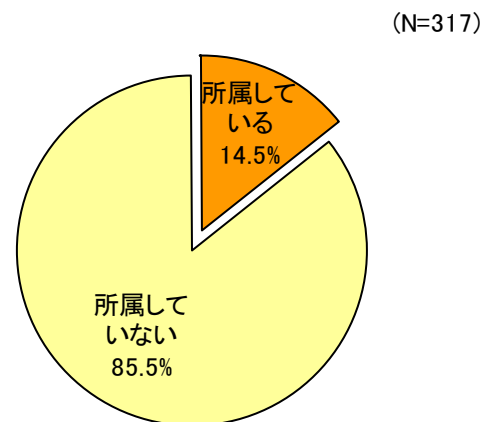


※交通事故後の相談先について「相談した」を選択した回答者のみ集計

2. 家族会やNPO法人所属の有無と所属先

- 「家族会やNPO法人所属の有無」については、所属している保護者は14.8%であり、約8割の保護者は所属団体がない。
- 所属先は、財団等の法人が多くなっており、奨学金や遺児手当等の給付、貸付けを利用している場合には所属できるが、そのような制度を実施している団体がない場合には、どこにも所属できない傾向がうかがえる。

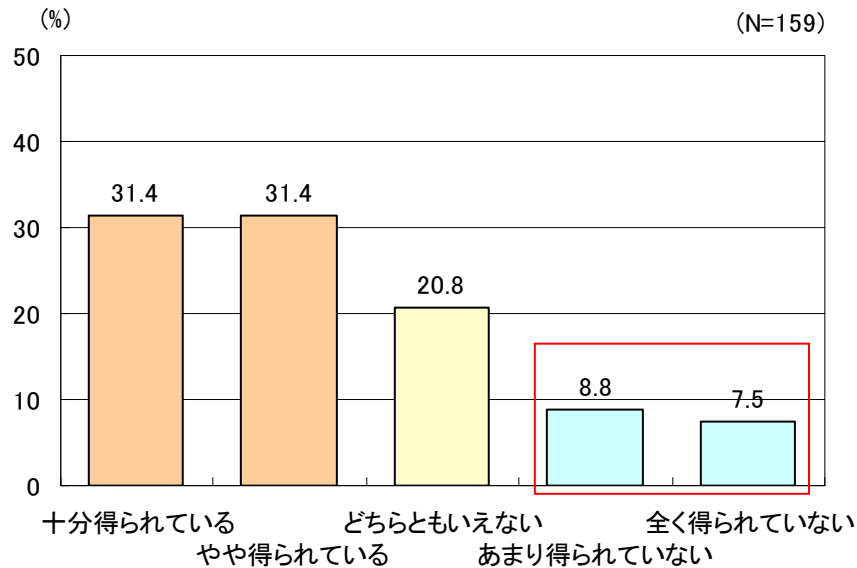
家族会やNPO法人所属の有無



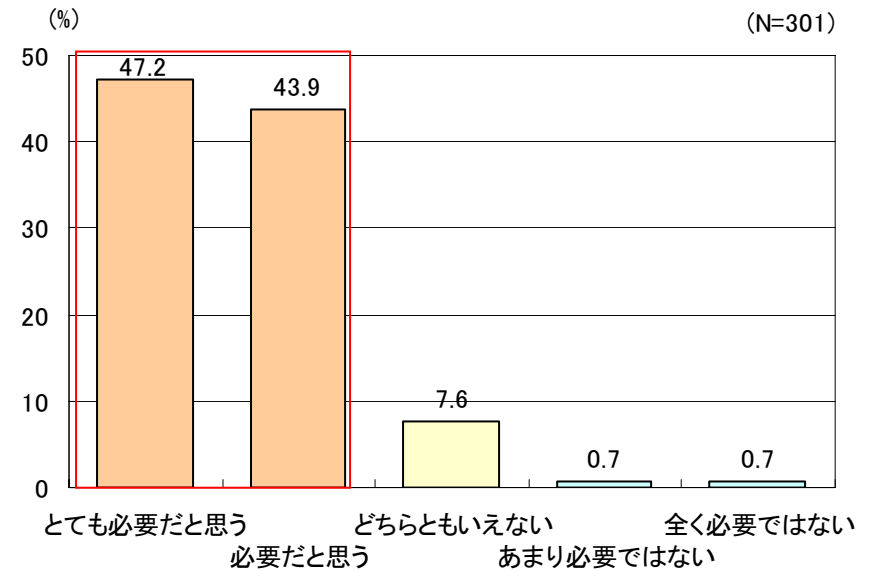
3. 情報の取得等サポートの満足度、相談窓口サービスの必要性

- 「必要な情報の取得や相談機関からのサポート状況」については、「十分得られている」(31.4%)、「やや得られている」(31.4%)となっており、情報の取得状況やサポートは良好であるが、得られていない(「あまり得られていない」、「全く得られていない」)をあわせると16.4%が得られていないと回答しており、差が見られている。
- また、「1つの相談窓口に連絡するだけで自分が必要とする情報が得られたり、相談窓口を紹介するサービスの必要性」の質問には、91.1%が必要(「とても必要だと思う」、「必要だと思う」)と回答しており、情報や相談窓口紹介サービスのニーズは高い。

必要な情報の取得や相談機関からのサポート状況



情報や相談窓口紹介サービスの必要性

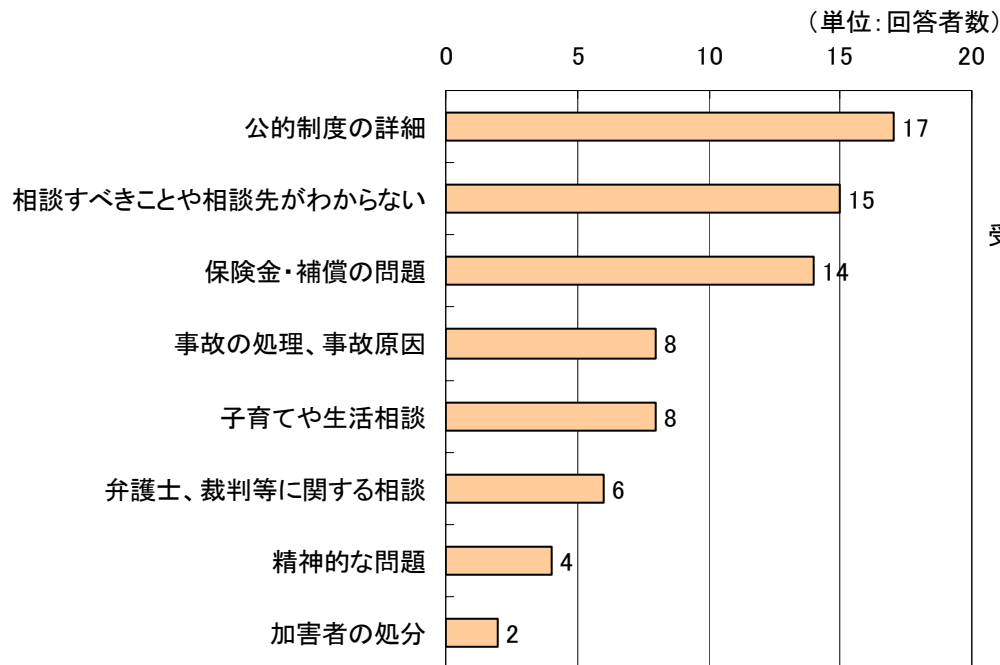


4. 事故後に相談できなかったこと、情報収集が困難な情報の自由記述

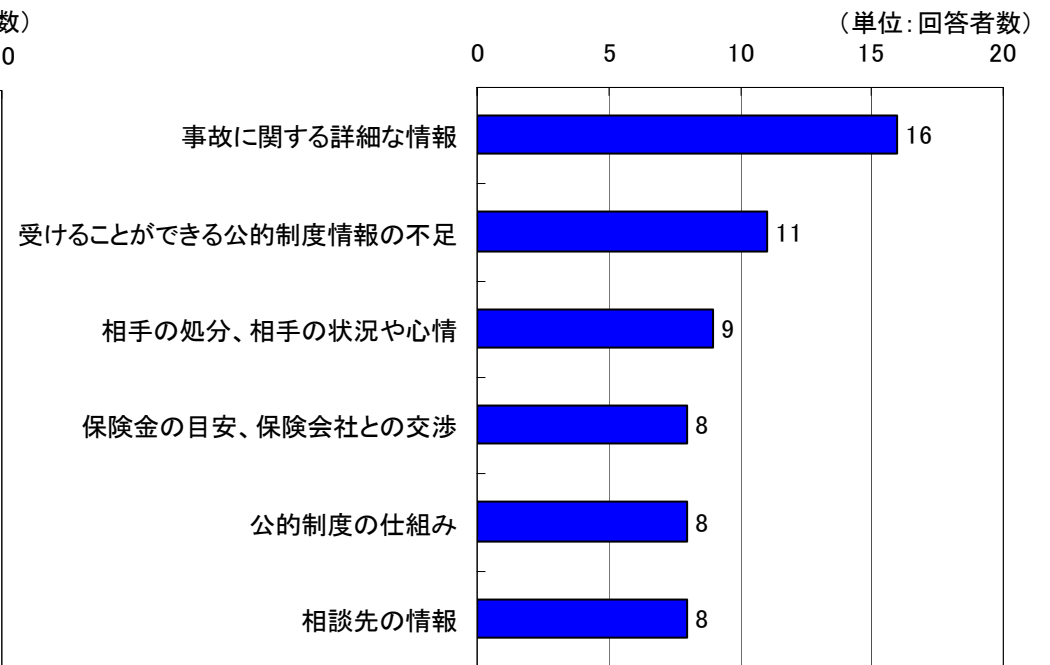
(1) 事故後に相談できなかったこと、情報収集が困難な情報(回答者数)

- 「事故後に相談する場所がわからず、相談できなかった」ことについては、「公的な制度情報」(17)が最も多いが、「相談すべきことが何なのかさえ、わからない」(15)という回答もみられており、突然の事故に、何をどうすればよいのかが明確ではないことが推測される。
- 得ることが難しかった情報については、「事故に関する詳細な情報」(17)が最も多く、「亡くなった当人から事故の状況が聞けないため、相手のいいなりにならざるを得ない」「相手がいても自損事故とされてしまった」という声も聞かれている。(自由記述の詳細は次ページ以降に掲載)

相談する場所がわからず 相談できなかったこと^{注)}



必要な情報の中で、得ることが 難しかった情報^{注)}

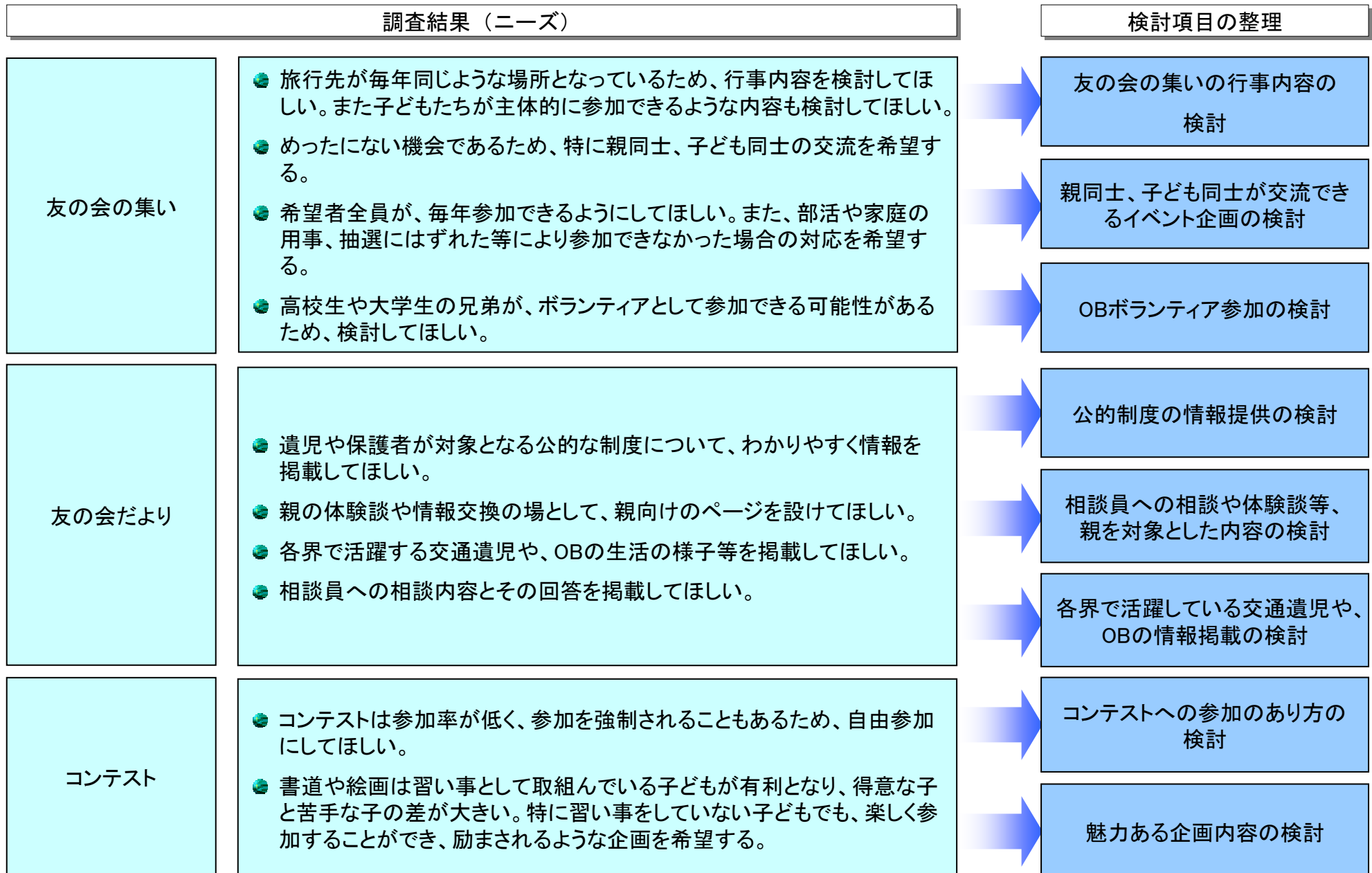


注) 自由記述で語られた内容について、回答数を集計している

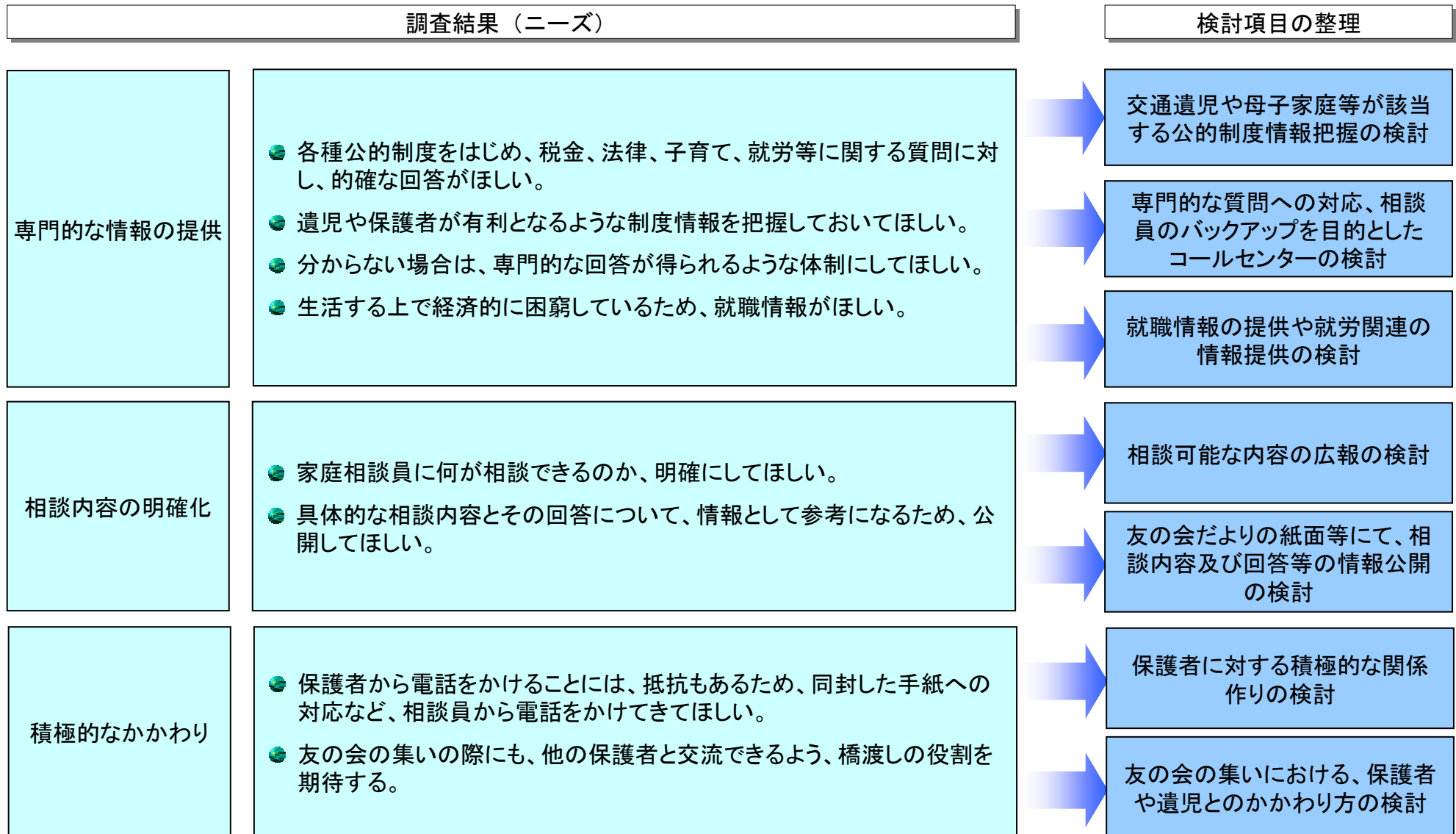


VIII. 調査から抽出されたニーズ整理

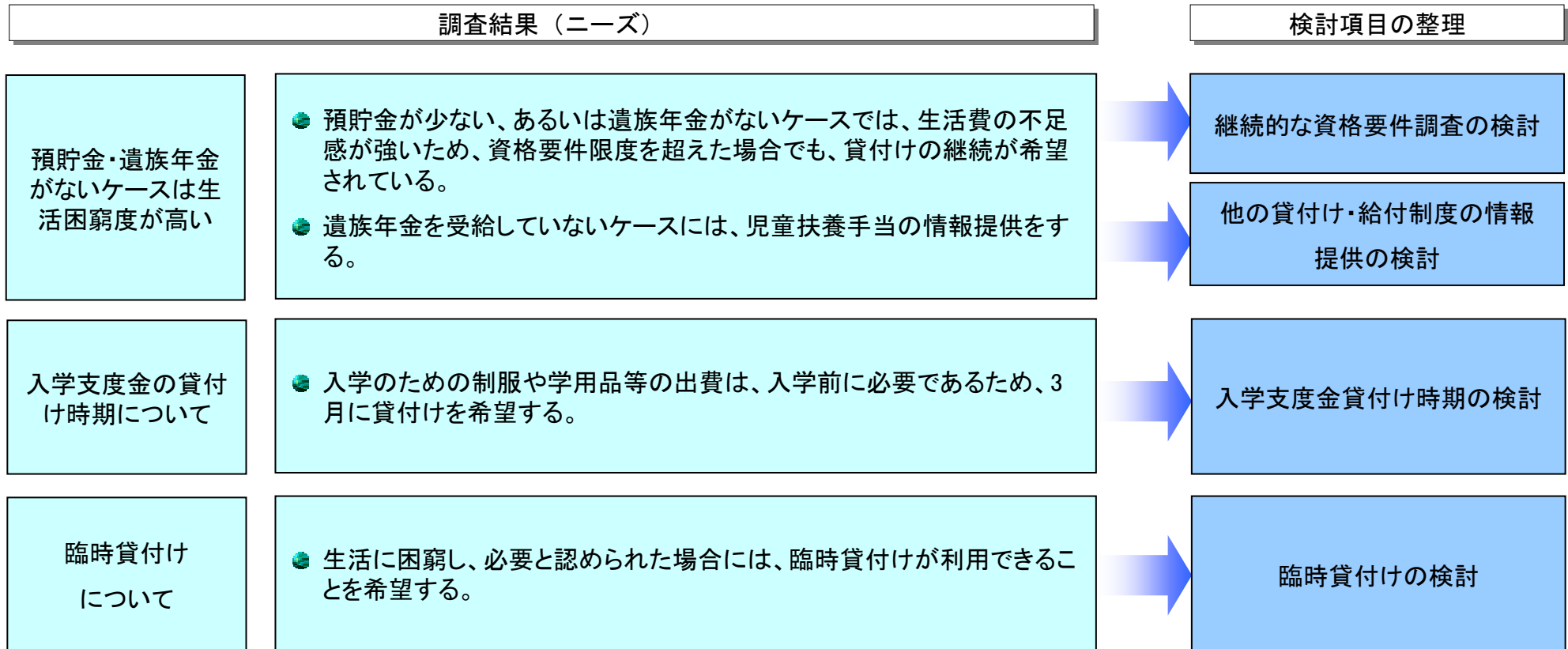
1. 友の会活動のニーズ



2. 家庭相談員のニーズ



3. 貸付け制度のニーズ



4. 情報提供のニーズ

調査結果（ニーズ）		検討項目の整理
制度情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 国の児童手当や市区町村、地域にある財団法人等の制度情報について、基本的な情報がない。 ● 児童扶養手当や母子手当等は申請期限がある制度もあり、情報を知らず、生活困窮するケースが少なくない。 ● 交通遺児等貸付け制度の情報も、事故直後に情報がほしい。 	交通遺児や母子家庭等が該当する公的制度情報発信の検討
		機構の交通遺児等貸付け制度の広報のあり方の検討
専門的情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 各種公的制度をはじめ、税金、法律、子育て、就労等に関する質問に対し、的確に回答がほしい。 ● 交通遺児等世帯の保護者は、事故後に相談したケースが少ないが、相談先がわからなかったケースもある。1箇所に連絡するだけで、相談窓口を紹介してくれるサービスが希望されている。 	専門的な質問への対応、相談員のバックアップを目的としたコールセンターの検討
		機構が窓口となり、各種相談窓口を紹介するシステムの検討
同じ立場の親同士の交流情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ● 同じ立場にいる親がどのように生活し、子育てしているのかについて、情報交換したい。 ● どのように悲しみを乗り越えたのか、問題が起きたときの対処策等、体験談を具体的に聞きたい。 	友の会の集い等、保護者同士が気軽に話し合える場の検討
		友の会だよりの紙面にて、体験談や生活の様子等の情報提供の検討