

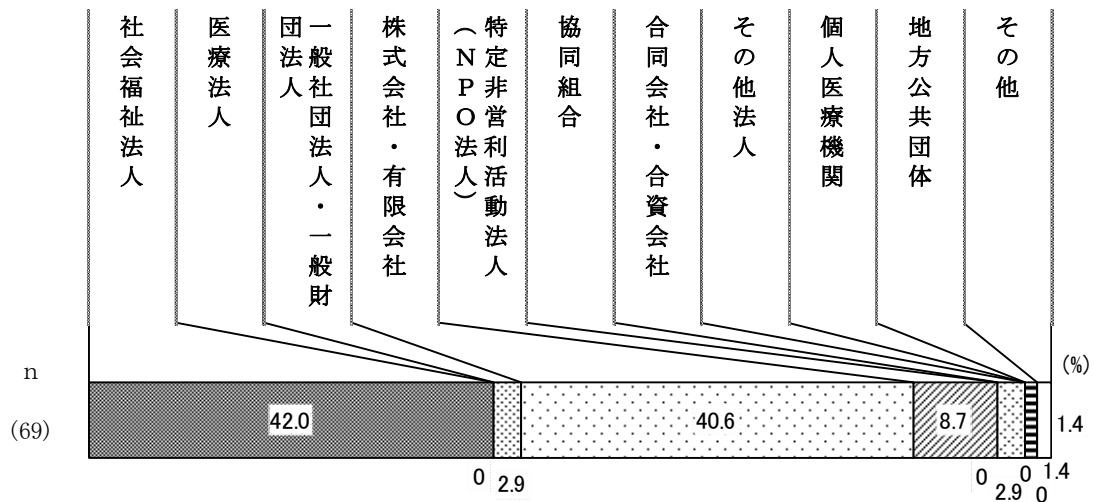
第4章

サービス事業所の方を対象にした調査

1. 事業運営について

(1) 経営主体

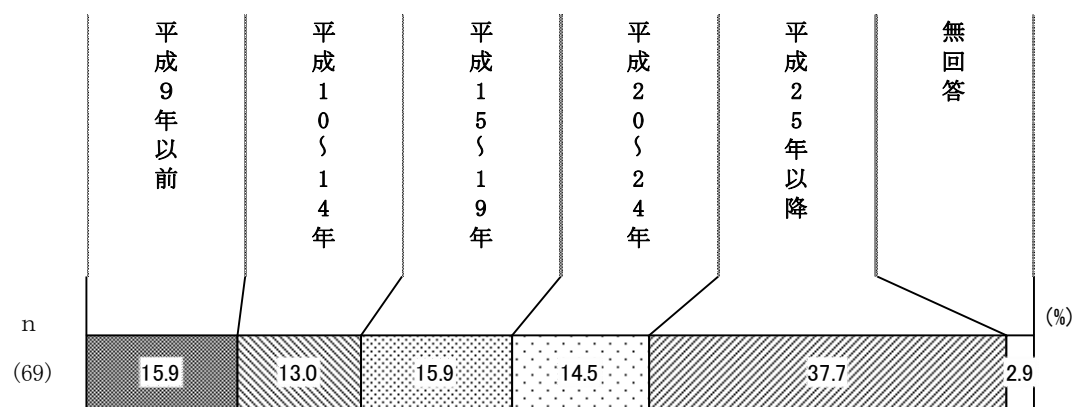
問1 貴事業所の経営主体をお聞きします。(〇はひとつ)



経営主体をみると、「社会福祉法人」が42.0%、「株式会社・有限会社」が40.6%と、いずれも4割を超えて多くなっています。

(2) 開業年

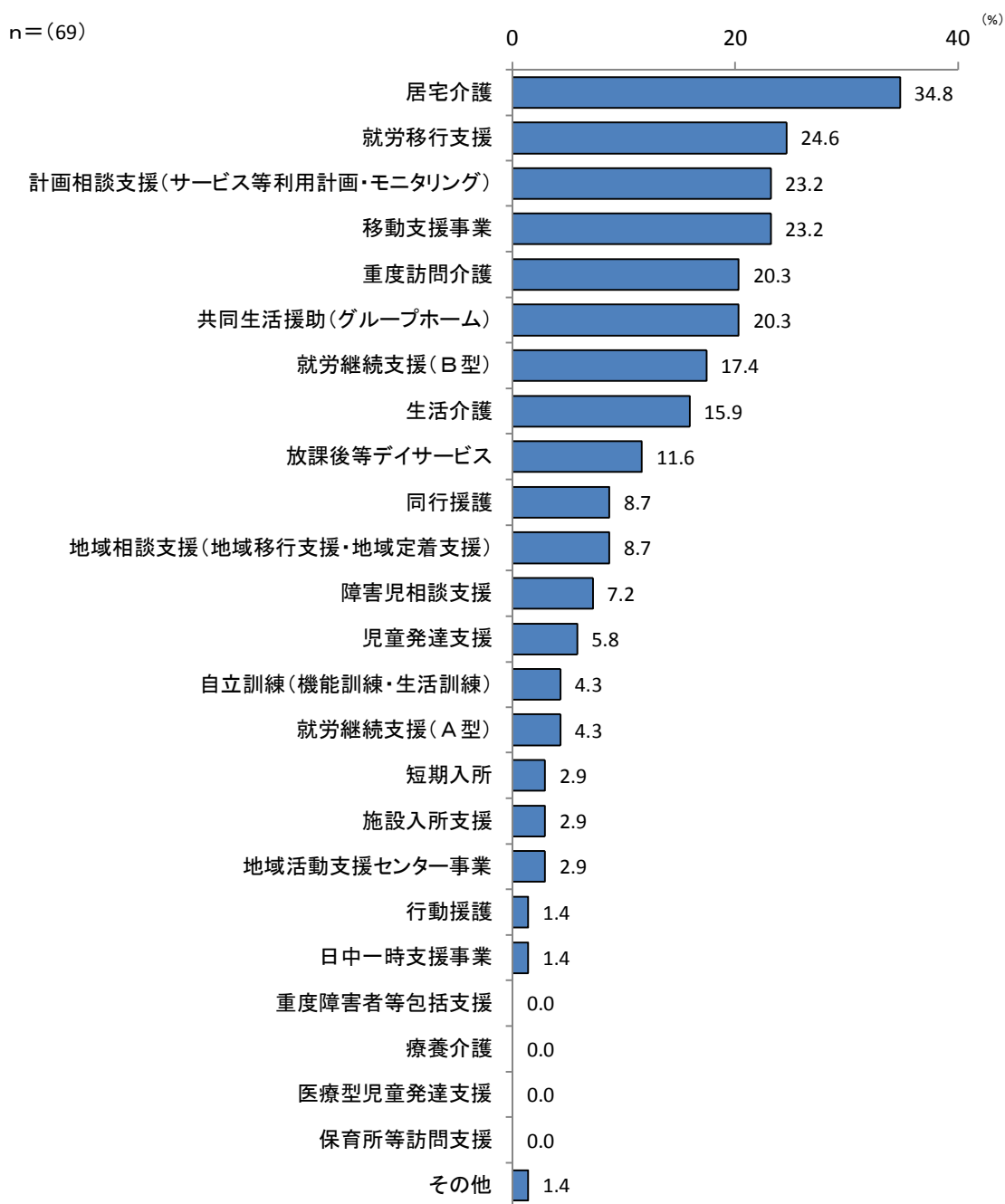
問2 貴事業所の開業年をお聞きします。



開業年をみると、「平成25年以降」が37.7%と最も多くなっています。

(3) 提供しているサービス

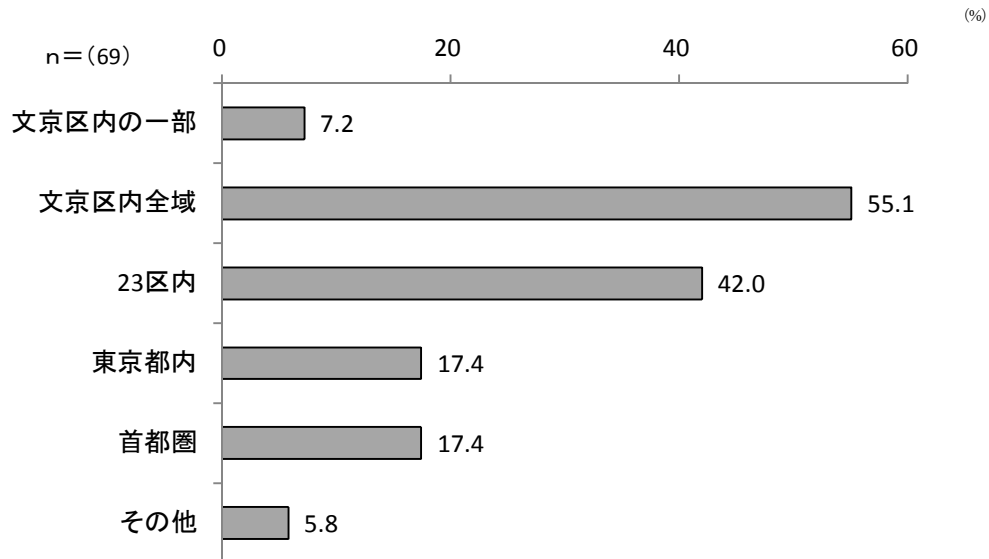
問3 貴事業所で提供している障害福祉サービス、児童福祉法に基づく障害児サービス等をお聞きます。(〇はいくつでも)



提供しているサービスをみると、「居宅介護」が34.8%と最も多く、次いで「就労移行支援」が24.6%、「移動支援事業」と「計画相談支援(サービス等利用計画・モニタリング)」が23.2%、「重度訪問介護」と「共同生活援助(グループホーム)」が20.3%となっています。

(4) 事業展開エリア

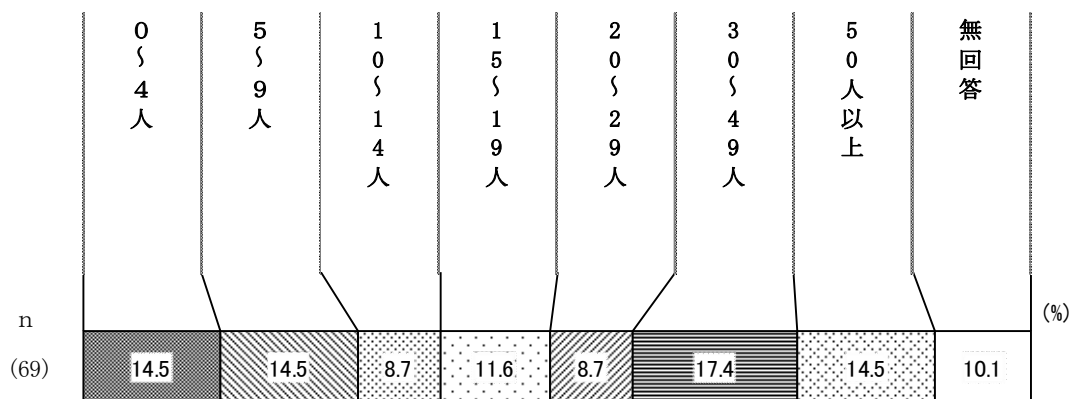
問4 貴事業所が事業を展開しているエリア（サービス利用対象者がお住まいの範囲）をお答えください。（〇はいくつでも）



事業展開エリアをみると、「文京区内全域」が55.1%と最も多く、次いで「23区内」が42.0%となっています。

(5) 利用者数

問5 貴事業所でサービスを提供している利用者数をお聞きます。障害別にお答えください。（平成28年10月1日時点の人数）
重複障害の方については主たる障害についてご回答ください。



利用人数をみると、「30～49人」が17.4%と最も多く、次いで「50人以上」「0～4人」「5～9人」が14.5%となっています。

なお、利用者の平均人数は25.8人となっています。

《障害の種類別》

	調査数	0～4人	5～9人	10～14人	15～19人	20～29人	30～49人
身体	69	78.3	4.3	5.8	-	-	-
知的	69	55.1	10.1	4.3	2.9	5.8	8.7
精神	69	60.9	4.3	4.3	4.3	1.4	11.6
発達	69	78.3	2.9	1.4	1.4	2.9	1.4
難病	69	89.9	-	-	-	-	-

	調査数	50人以上	無回答	平均(人)
身体	69	1.4	10.1	3.10
知的	69	2.9	10.1	10.08
精神	69	2.9	10.1	9.35
発達	69	1.4	10.1	3.13
難病	69	-	10.1	0.16

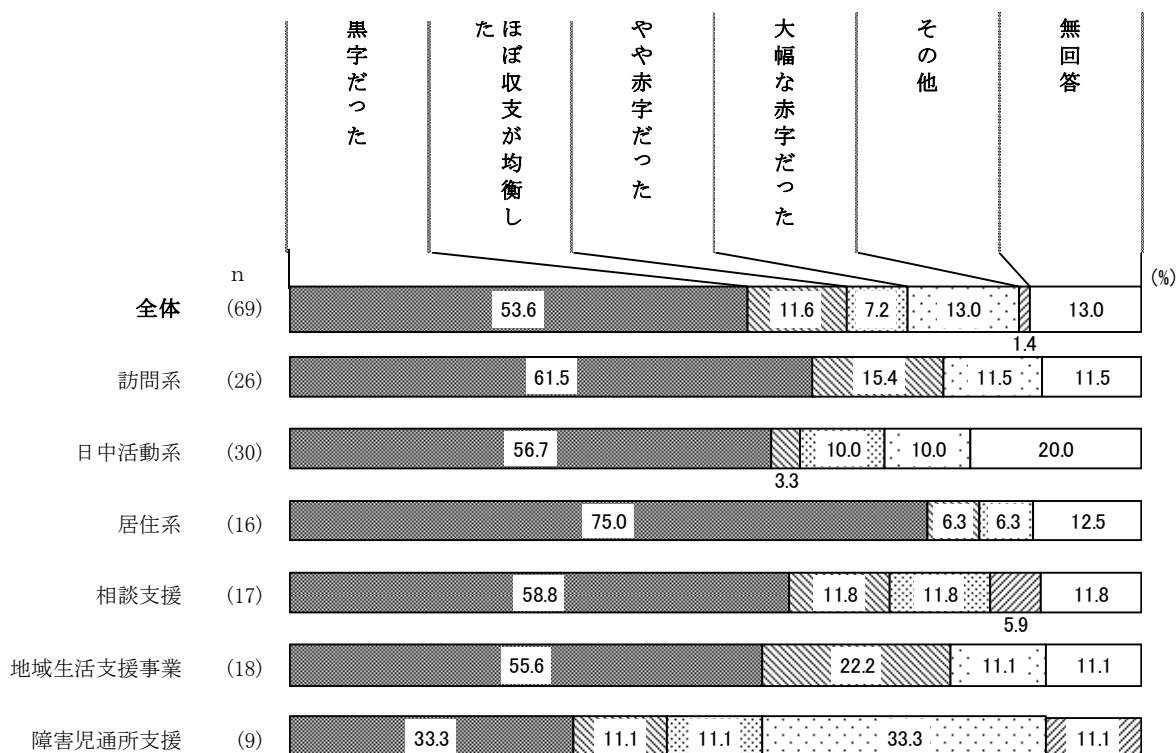
障害別にみると、いずれの障害でも「0～4人」が最も多くなっていますが、利用者の平均人数では「知的」と「精神」が10人前後と多くなっています。

(6) 収支状況

問6 貴運営法人及び貴事業所にお聞きします。

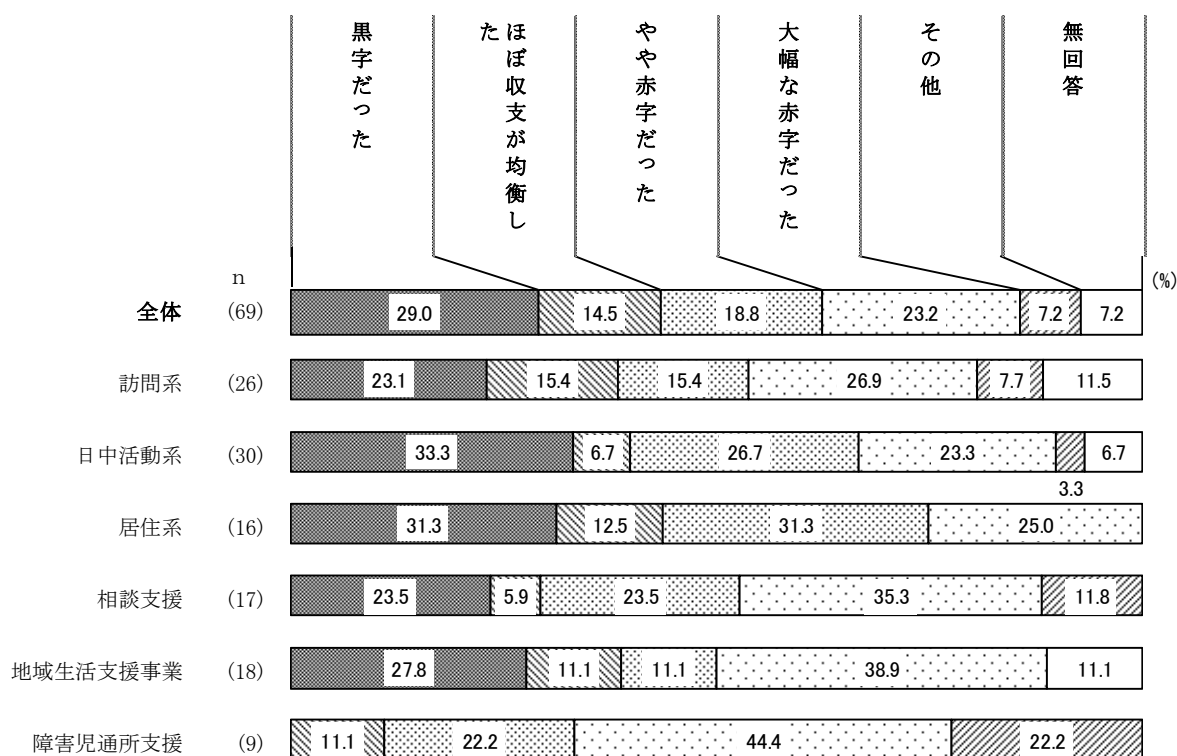
平成7年度の事業の収支状況をお聞きします。(〇はひとつ)

【運営法人（介護保険サービス事業所等分も含む）】



運営法人の収支状況をみると、「黒字だった」が53.6%と5割を超えています。一方、「やや赤字だった」が7.2%、「大幅な赤字だった」が18.8%となっています。

【障害福祉サービス等事業所】



障害福祉サービス等事業所の収支状況を見ると、「黒字だった」が29.0%となっています。一方、「やや赤字だった」が18.8%、「大幅な赤字だった」が23.2%となっています。

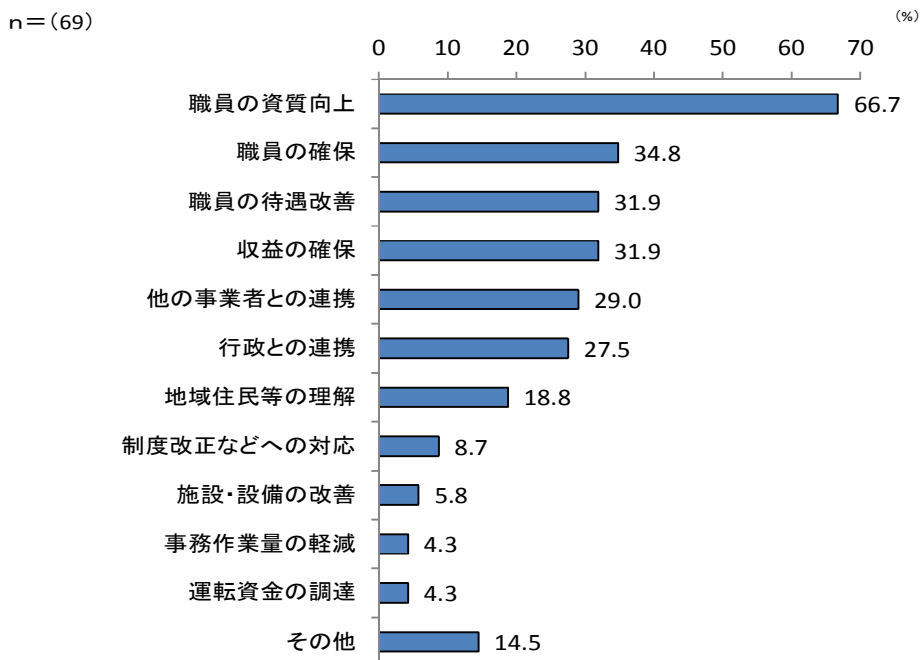
※グラフ・表に示しているサービス事業体系の内訳は以下のとおりです。

- ・「訪問系」…居宅介護事業所、重度訪問介護事業所、行動援護事業所、重度障害者等包括支援事業所、同行援護事業所、短期入所事業所
- ・「日中活動系」…生活介護事業所、療養介護事業所、自立訓練事業所（機能訓練・生活訓練）、就労移行支援事業所、就労継続支援事業所（A型、B型）
- ・「居住系」…共同生活援助事業所、施設入所支援事業所
- ・「相談支援」…地域相談支援事業所（地域移行支援・地域定着支援）、計画相談支援事業所、障害児相談支援事業所
- ・「地域生活支援事業」…地域活動支援センター、移動支援事業所、日中一時支援事業所
- ・「障害児通所支援」…児童発達支援事業所、医療型児童発達支援事業所、放課後等デイサービス事業所、保育所等訪問支援事業所

(7) 経営で重視していること

問7 貴事業所を運営していく上で何を重視していますか。

(〇は3つまで)



経営していく上での重視点をみると、「職員の資質向上」が66.7%と最も多く、次いで「職員の確保」が34.8%、「職員の待遇改善」と「収益の確保」が31.9%、「他の事業者との連携」が29.0%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	職員の確保	職員の待遇改善	職員の資質向上	事務作業量の軽減	施設・設備の改善	制度改正などへの対応
訪問系	26	65.4	46.2	61.5	-	3.8	11.5
日中活動系	30	33.3	23.3	63.3	-	6.7	6.7
居住系	16	31.3	12.5	56.3	-	12.5	6.3
相談支援	17	35.3	-	41.2	11.8	5.9	-
地域生活支援事業	18	66.7	33.3	50.0	-	5.6	5.6
障害児通所支援	9	22.2	44.4	66.7	22.2	-	-

	調査数	収益の確保	運転資金の調達	他の事業者との連携	行政との連携	地域住民等の理解	その他
訪問系	26	46.2	3.8	30.8	19.2	-	-
日中活動系	30	36.7	-	40.0	30.0	23.3	20.0
居住系	16	43.8	-	56.3	43.8	37.5	-
相談支援	17	35.3	-	58.8	29.4	29.4	11.8
地域生活支援事業	18	44.4	-	44.4	16.7	5.6	5.6
障害児通所支援	9	33.3	22.2	33.3	22.2	-	22.2

サービス体系別にみると、「訪問系」と「地域生活支援事業」では「職員の確保」が最も多く、「日中活動系」と「障害児通所支援」では「職員の資質の向上」が、「相談支援」では「他の事業者との連携」がそれぞれ最も多くなっています。

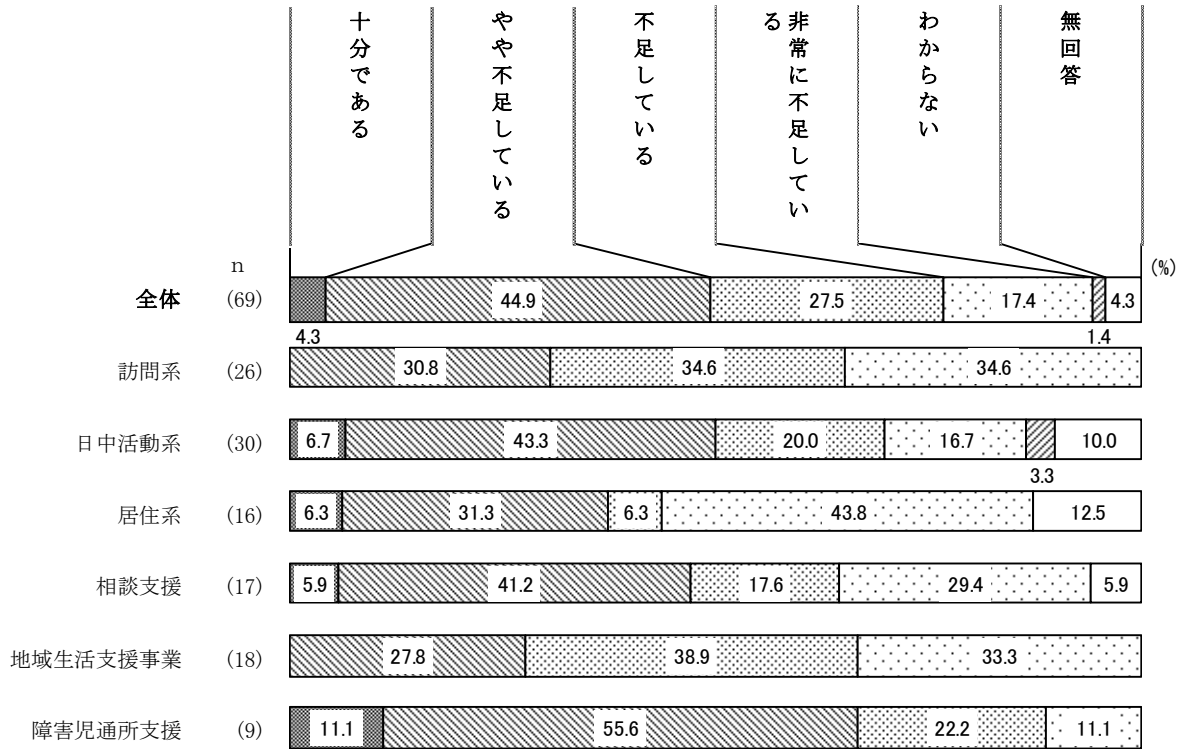
2. 職員について

(1) 職員充足状況

問8 貴運営法人及び貴事業所にお聞きします。

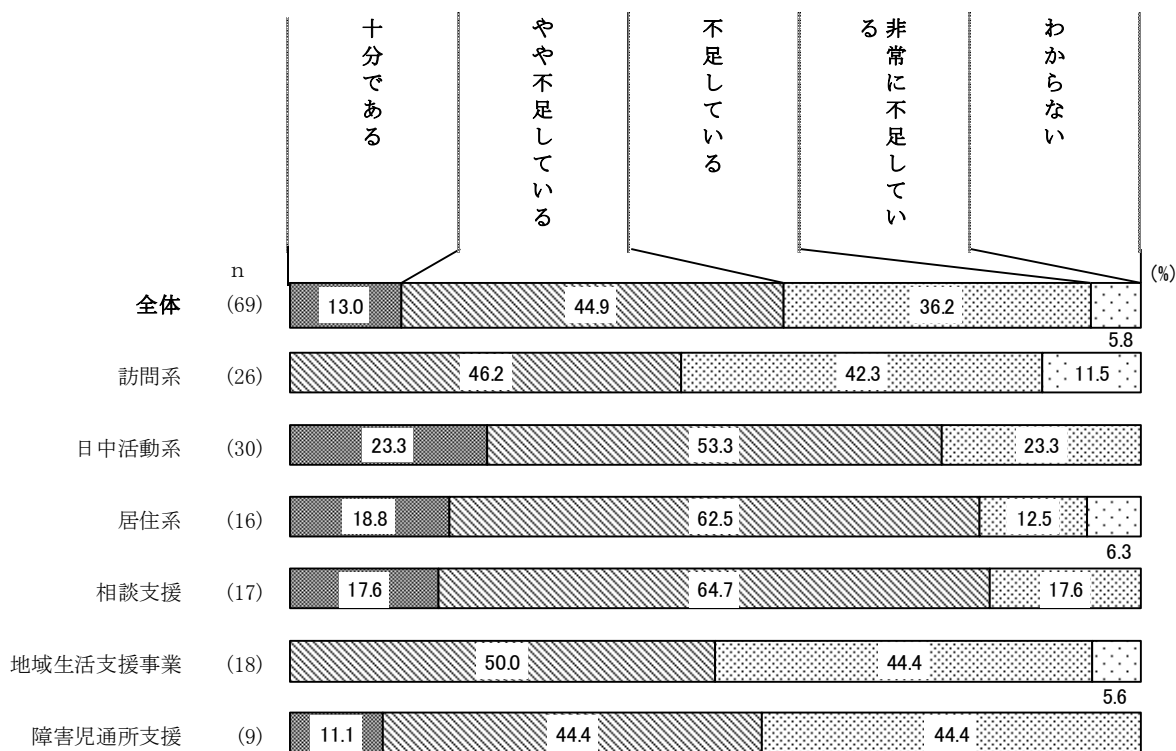
業務量に対して、職員の充足状況（人手）はいかがですか。（○はひとつ）

【運営法人（介護保険サービス事業所等も含む）】



運営法人の職員充足状況を見ると、「十分である」は4.3%となっています。一方、「やや不足している」が44.9%と最も多く、これに「不足している」の27.5%と「非常に不足している」の17.4%を合わせると、《不足状況にある》が89.8%と9割近くを占めています。

【障害福祉サービス等事業所】



障害福祉サービス等事業所の職員充足状況を見ると、「十分である」は13.0%となっています。一方、「やや不足している」が44.9%と最も多く、これに「不足している」の36.2%と「非常に不足している」の5.8%を合わせると、「不足状況にある」が86.9%を占めています。

(2) 採用者・離職者状況

問9 **貴運営法人及び貴事業所にお聞きします。**
 職員について、平成28年9月30日までの過去1年間の採用者数と離職者数をお聞きします。

【運営法人の採用者・離職者の平均人数】

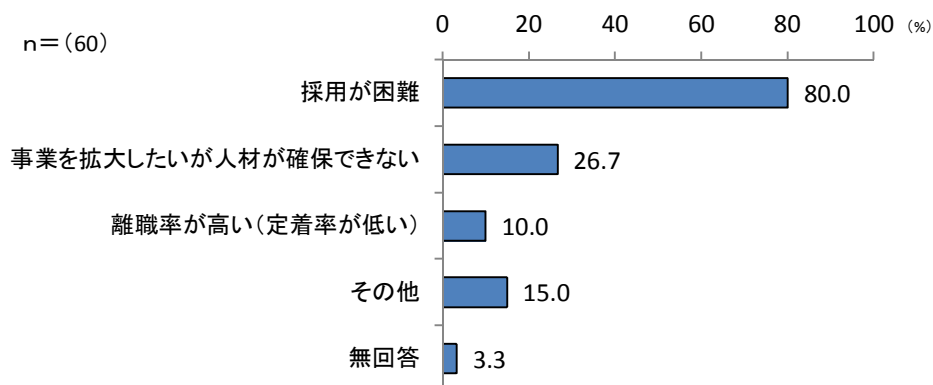
	採用者数	離職者	離職した勤務年数	
			1年未満	3年未満
常勤職員	8.67人	5.52人	6.46人	2.35人
n=	48	46	24	26
非常勤職員	11.05人	5.46人	2.56人	4.86人
n=	40	37	27	22

【障害福祉サービス等事業所の採用者・離職者の平均人数】

	採用者数	離職者	離職した勤務年数	
			1年未満	3年未満
常勤職員	2.08人	0.46人	0.54人	0.68人
n=	53	50	24	22
非常勤職員	3.45人	1.20人	1.21人	0.92人
n=	47	40	24	25

(3) 職員不足と感じる理由

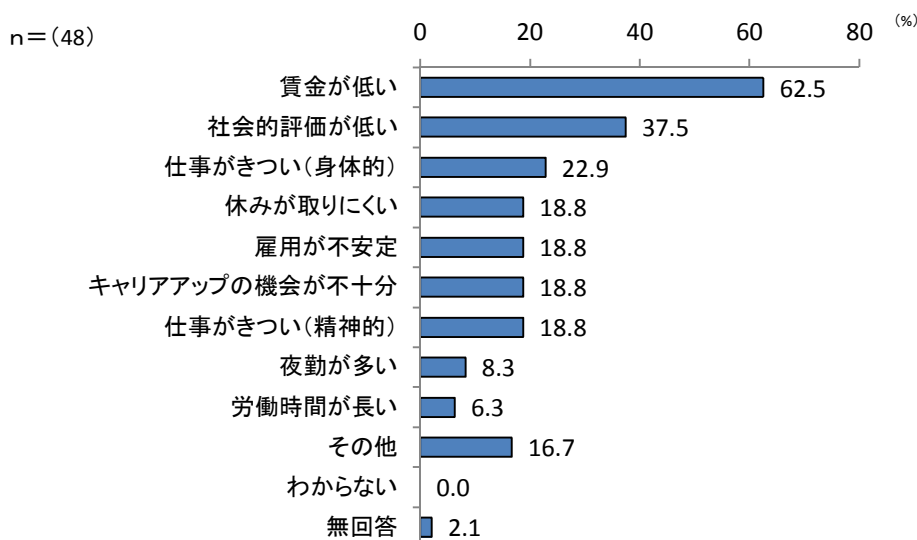
問10 問8の【障害福祉サービス等事業所の職員充足状況】で、「2 やや不足している」、「3 不足している」、「非常に不足している」と回答した事業所にお聞きします。
不足と感じる理由について教えてください。(〇は2つまで)



職員が不足している理由をみると、「採用が困難」が80.0%と最も多く、次いで「事業を拡大したいが人材が確保できない」が26.7%となっています。

(4) 採用が困難な理由

問11 問10で、「2 採用が困難」と回答した事業所にお聞きします。
採用が困難な原因はどこにあると考えますか。(〇は4つまで)

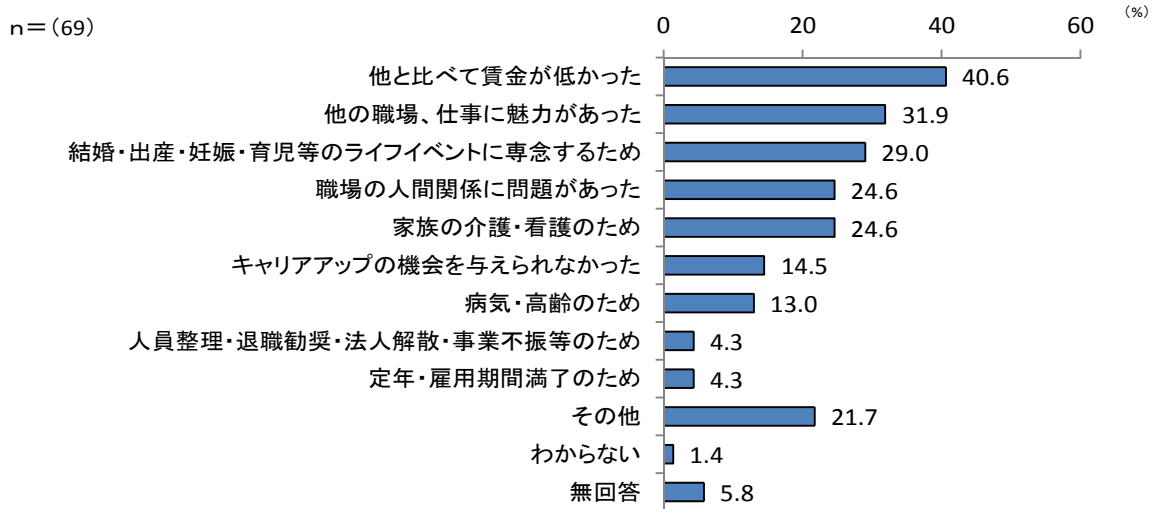


採用が困難な理由をみると、「賃金が低い」が62.5%と最も多く、次いで「社会的評価が低い」が37.5%、「仕事がつらい(身体的)」が22.9%となっています。

(5) 職員が離職する原因

問 12 全ての事業所にお聞きします。

貴事業所では、職員が離職する原因はどこにあると考えますか。(〇は4つまで)



職員が離職する理由をみると、「他に比べて賃金が低かった」が40.6%と最も多く、次いで「他の職場、仕事に魅力があった」が31.9%、「結婚・出産・妊娠・育児等のライフイベントに専念するため」が29.0%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	職場の人間関係に問題があった	他の職場、仕事に魅力があった	他と比べて賃金が低かった	キャリアアップの機会を与えられなかった	結婚・出産・妊娠・育児等のライフイベントに専念するため	人員整理・退職勧奨・法人解散・事業不振等のため
訪問系	26	23.1	42.3	50.0	19.2	23.1	7.7
日中活動系	30	13.3	16.7	33.3	3.3	33.3	3.3
居住系	16	31.3	6.3	50.0	18.8	25.0	-
相談支援	17	-	11.8	47.1	-	23.5	-
地域生活支援事業	18	22.2	38.9	61.1	16.7	11.1	5.6
障害児通所支援	9	44.4	44.4	55.6	11.1	33.3	-

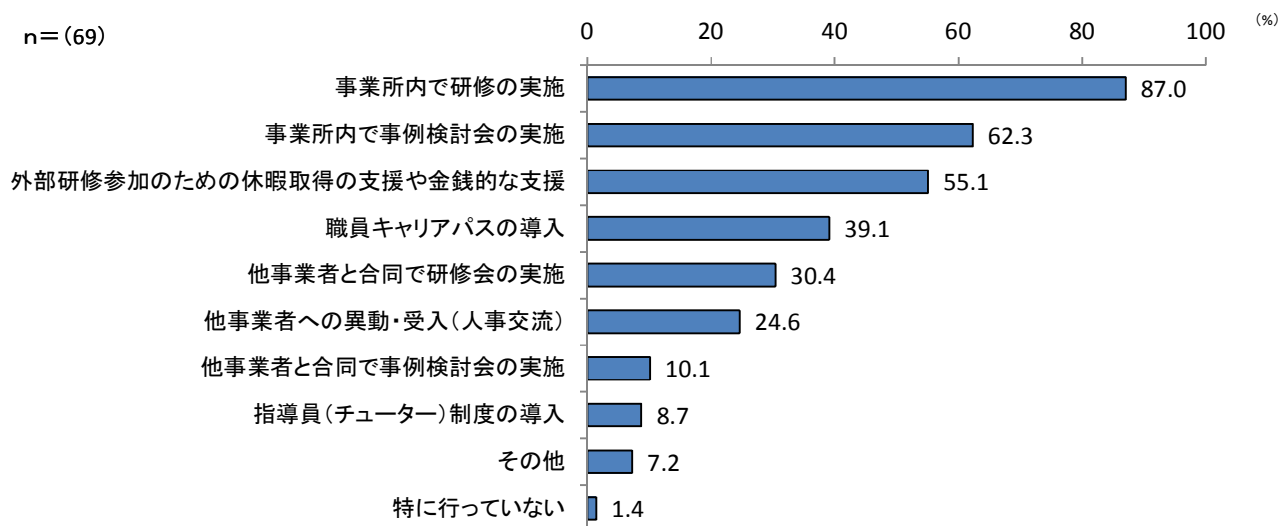
	調査数	家族の介護・看護のため	病気・高齢のため	定年・雇用期間満了のため	わからない	その他	無回答
訪問系	26	38.5	19.2	3.8	-	-	7.7
日中活動系	30	16.7	10.0	3.3	3.3	33.3	3.3
居住系	16	18.8	-	6.3	6.3	18.8	-
相談支援	17	17.6	5.9	-	5.9	17.6	5.9
地域生活支援事業	18	27.8	16.7	5.6	-	5.6	5.6
障害児通所支援	9	22.2	33.3	-	-	11.1	-

サービス体系別にみると、すべてのサービス体系で「他に比べて賃金が低かった」が最も多くなっています。「日中活動系」では「結婚・出産・妊娠・育児等のライフイベントに専念するため」や「その他」も比較的多くなっています。

(6) 人材育成の取組

問13 貴事業所では、人材育成のための取り組みをしていますか。

(○はいくつでも)



人材育成のための取り組みをみると、「事業所内での研修の実施」が87.0%と最も多く、次いで「事業所内で事例検討会の実施」が62.3%、「外部研修参加のための休暇取得の支援や金銭的な支援」が55.1%、「職員キャリアパスの導入」が39.1%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	事業所内で研修の実施	事業所内で事例検討会の実施	外部研修参加のための休暇取得の支援や金銭的な支援	他事業者への異動・受入(人事交流)	他事業者と合同で研修会の実施	他事業者と合同で事例検討会の実施
訪問系	26	88.5	53.8	30.8	11.5	15.4	-
日中活動系	30	83.3	46.7	56.7	30.0	40.0	20.0
居住系	16	87.5	37.5	37.5	18.8	43.8	6.3
相談支援	17	94.1	41.2	52.9	29.4	29.4	11.8
地域生活支援事業	18	88.9	50.0	33.3	22.2	11.1	-
障害児通所支援	9	88.9	88.9	44.4	22.2	22.2	-

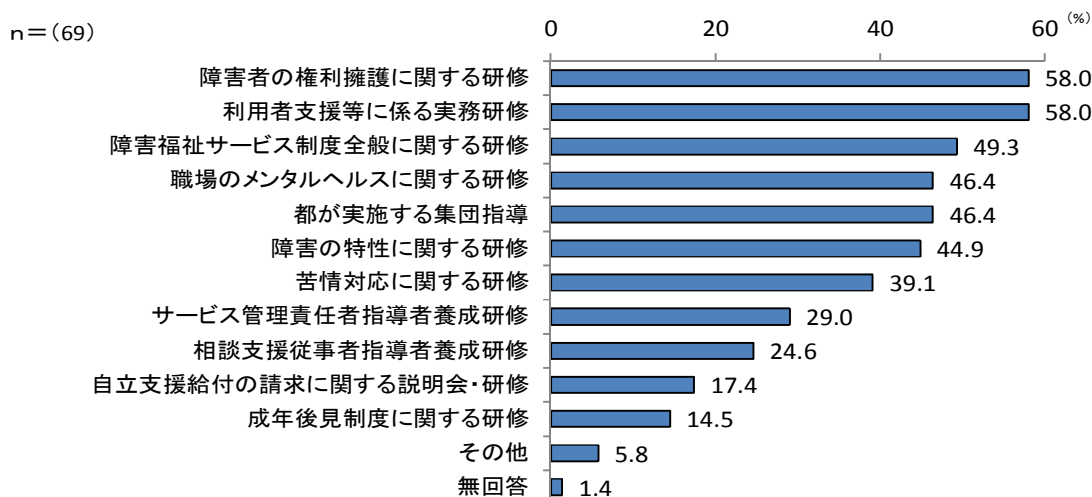
	調査数	職員キャリアパスの導入	指導員(チューター)制度の導入	特に行っていない	その他
訪問系	26	46.2	7.7	3.8	-
日中活動系	30	40.0	10.0	3.3	13.3
居住系	16	43.8	-	-	6.3
相談支援	17	52.9	5.9	-	-
地域生活支援事業	18	44.4	5.6	5.6	-
障害児通所支援	9	33.3	11.1	-	-

サービス体系別にみると、すべてのサービス体系で「事業所内での研修の実施」が最も多く、8割を超えています。また、「障害児通所支援」では「事業所内で事例検討会の実施」も88.9%と多くなっています。

(7) 参加した研修の内容

問 14 貴事業所の職員が過去 1 年間に参加した研修内容を教えてください。

(○はいくつでも)



職員が過去1年間に参加した研修内容をみると、「障害者の権利擁護に関する研修」と「利用者支援等に係る実務研修」が、いずれも58.0%と6割近くを占めて最も多く、次いで「障害福祉サービス制度全般に関する研修」が49.3%、「職場のメンタルヘルスに関する研修」が46.4%、「障害の特性に関する研修」が44.9%となっています。

《サービス体系別》

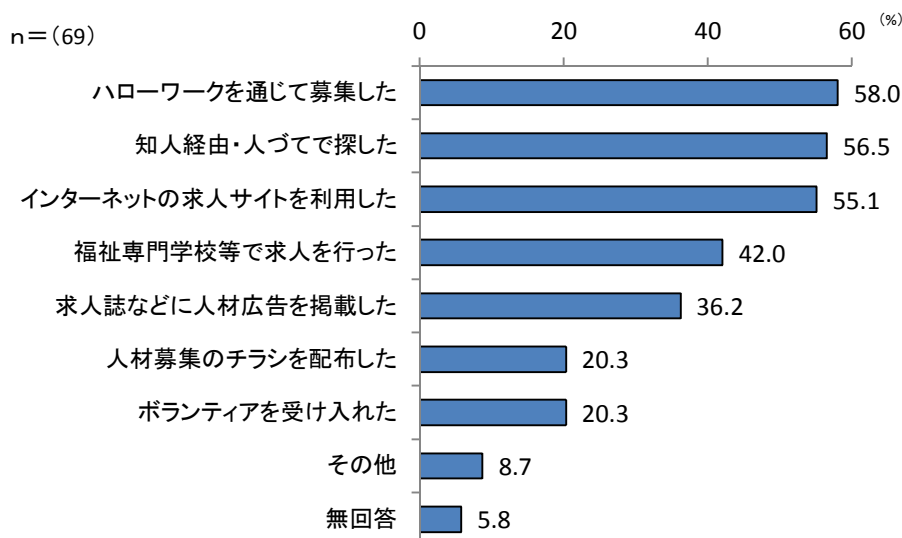
	調査数	障害福祉サービス制度全般に関する研修	障害者の権利擁護に関する研修	職場のメンタルヘルスに関する研修	苦情対応に関する研修	成年後見制度に関する研修	自立支援給付の請求に関する説明会・研修	利用者支援等に係る実務研修
訪問系	26	30.8	38.5	76.9	50.0	11.5	19.2	50.0
日中活動系	30	43.3	56.7	46.7	30.0	16.7	16.7	66.7
居住系	16	50.0	37.5	50.0	25.0	18.8	-	75.0
相談支援	17	41.2	52.9	52.9	29.4	29.4	5.9	70.6
地域生活支援事業	18	33.3	38.9	66.7	33.3	5.6	22.2	55.6
障害児通所支援	9	44.4	55.6	44.4	22.2	-	11.1	55.6

	調査数	障害の特性に関する研修	サービス管理責任者指導者養成研修	相談支援従事者指導者養成研修	都が実施する集団指導	その他	無回答
訪問系	26	26.9	15.4	3.8	50.0	-	3.8
日中活動系	30	46.7	36.7	26.7	46.7	6.7	-
居住系	16	25.0	43.8	18.8	50.0	-	-
相談支援	17	29.4	23.5	35.3	58.8	-	-
地域生活支援事業	18	27.8	5.6	5.6	61.1	-	-
障害児通所支援	9	66.7	44.4	44.4	88.9	22.2	-

サービス体系別にみると、「訪問系」や「地域生活支援事業」では「職場のメンタルヘルスに関する研修」が最も多く、「日中活動系」、「居住系」、「相談支援」では「利用者支援等に係る実務研修」が最も多くなっています。

(8) 人材確保のための取組

問 15 貴事業所では、人材確保のための取り組みをしていますか。
(〇はいくつでも)



人材確保のための取り組みをみると、「ハローワークを通じて募集した」が58.0%、「知人経由・人づてで探した」が56.5%、「インターネットの求人サイトを利用した」が55.1%と、いずれも5割を超えて多く、次いで「福祉専門学校等で求人を行った」が42.0%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	求人誌などに人材広告を掲載した	インターネットの求人サイトを利用した	人材募集のチラシを配布した	ハローワークを通じて募集した	福祉専門学校等で求人を行った	知人経由・人づてで探した
訪問系	26	42.3	42.3	19.2	69.2	42.3	65.4
日中活動系	30	33.3	46.7	13.3	63.3	46.7	53.3
居住系	16	12.5	31.3	12.5	62.5	62.5	62.5
相談支援	17	23.5	41.2	11.8	64.7	64.7	64.7
地域生活支援事業	18	16.7	38.9	16.7	66.7	44.4	66.7
障害児通所支援	9	33.3	66.7	22.2	55.6	-	66.7

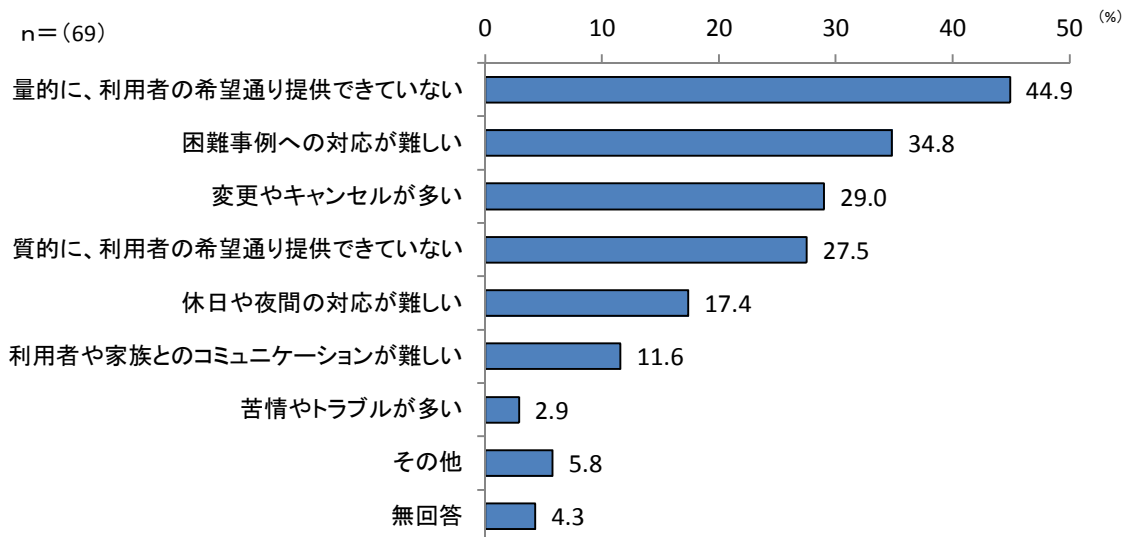
	調査数	ボランティアを受け入れた	その他	無回答
訪問系	26	11.5	7.7	-
日中活動系	30	20.0	6.7	10.0
居住系	16	18.8	6.3	25.0
相談支援	17	23.5	5.9	11.8
地域生活支援事業	18	16.7	11.1	-
障害児通所支援	9	22.2	11.1	-

サービス体系別にみると、「ハローワークを通じて募集した」と「知人経由・人づてで探した」はすべてのサービス体系で5割を超えて多くなっています。また、「福祉専門学校等で求人を行った」は「居住系」と「相談支援」で比較的多くなっています。

3. サービス提供について

(1) サービス提供上の課題

問 16 貴事業所でサービスを提供する上で、課題となっていることは何ですか。(〇は3つまで)



サービスを提供する上での課題をみると、「量的に、利用者の希望通り提供できていない」が44.9%と最も多く、次いで「困難事例への対応が難しい」が34.8%、「変更やキャンセルが多い」が29.0%、「質的に、利用者の希望通り提供できていない」が27.5%となっています。

《サービス体系別》

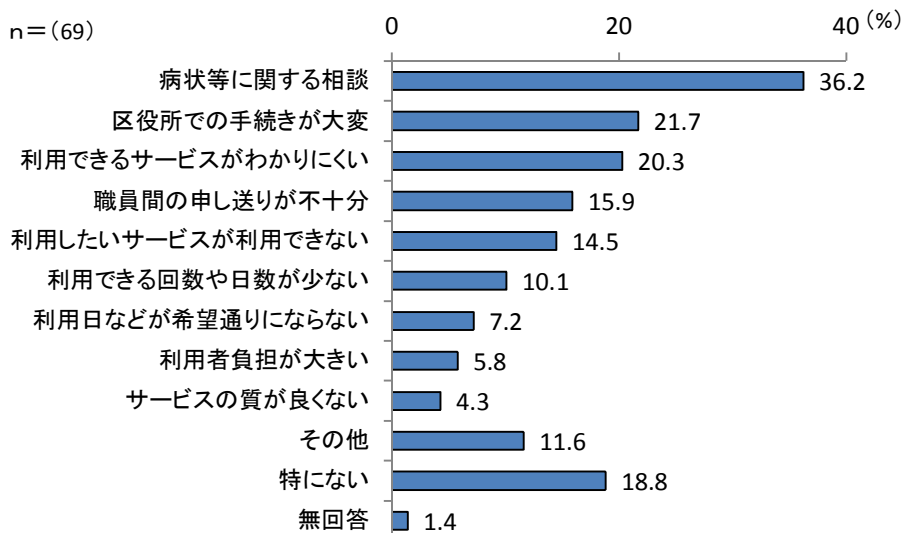
	調査数	量的に、利用者の希望通り提供できていない	質的に、利用者の希望通り提供できていない	利用者や家族とのコミュニケーションが難しい	困難事例への対応が難しい	休日や夜間の対応が難しい	変更やキャンセルが多い
訪問系	26	73.1	42.3	15.4	26.9	26.9	34.6
日中活動系	30	33.3	30.0	6.7	36.7	6.7	23.3
居住系	16	37.5	37.5	6.3	31.3	25.0	12.5
相談支援	17	64.7	35.3	11.8	41.2	-	11.8
地域生活支援事業	18	83.3	38.9	16.7	22.2	33.3	22.2
障害児通所支援	9	55.6	22.2	-	22.2	-	66.7

	調査数	苦情やトラブルが多い	その他	無回答
訪問系	26	7.7	-	3.8
日中活動系	30	-	10.0	6.7
居住系	16	6.3	-	12.5
相談支援	17	-	-	5.9
地域生活支援事業	18	5.6	-	-
障害児通所支援	9	-	11.1	-

サービス体系別にみると、「訪問系」や「地域生活支援事業」では「量的に、利用者の希望通り提供できていない」が7割を超えて特に多くなっています。また、「障害児通所支援」では「変更やキャンセルが多い」が66.7%と多くなっています。

(2) 利用者や家族からの苦情

問17 貴事業所では、サービス利用について、利用者やご家族の方からどのような相談や苦情を受けられますか。(〇は3つまで)



サービス利用についての相談や苦情についてみると、「病状等に関する相談」が36.2%と最も多く、次いで「区役所での手続きが大変」が21.7%、「利用できるサービスがわかりにくい」が20.3%、「職員間の申し送りが不十分」が15.9%となっています。

《サービス体系別》

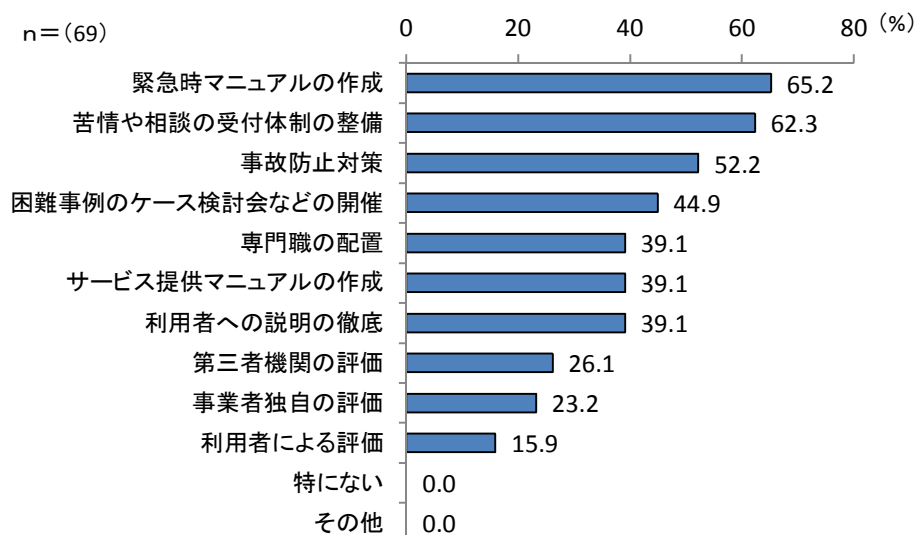
	調査数	利用できるサービスがわかりにくい	区役所での手続きが大変	利用できる回数や日数が少ない	利用日などが希望通りにならない	サービスの質が良くない	職員間の申し送りが不十分
訪問系	26	30.8	3.8	19.2	11.5	3.8	26.9
日中活動系	30	16.7	26.7	-	-	-	26.7
居住系	16	6.3	6.3	-	-	6.3	37.5
相談支援	17	23.5	23.5	5.9	5.9	-	35.3
地域生活支援事業	18	16.7	5.6	5.6	11.1	5.6	38.9
障害児通所支援	9	22.2	33.3	22.2	22.2	11.1	11.1

	調査数	利用したいサービスが利用できない	利用者負担が大きい	病状等に関する相談	特にない	その他	無回答
訪問系	26	26.9	11.5	23.1	11.5	3.8	-
日中活動系	30	-	3.3	43.3	20.0	13.3	-
居住系	16	12.5	-	25.0	25.0	12.5	-
相談支援	17	11.8	-	35.3	11.8	5.9	5.9
地域生活支援事業	18	16.7	5.6	38.9	5.6	5.6	-
障害児通所支援	9	-	-	22.2	33.3	-	-

サービス体系別にみると、「日中活動系」では「病状等に関する相談」が43.3%と多くなっています。また、「訪問系」では「利用できるサービスがわかりにくい」、「居住系」では「職員間の申し送りが不十分」がそれぞれもっとも多くなっています。

(3) サービス向上のための取組

問 18 貴事業所では、サービス向上のためにどのようなことに取り組んでいますか。(〇はいくつでも)



サービス向上のための取り組みをみると、「緊急時マニュアルの作成」が65.2%、「苦情や相談の受付体制の整備」が62.3%と、いずれも6割を超えて多くなっています。また、「事故防止対策」も52.2%と多く、次いで「困難事例のケース検討会などの開催」が44.9%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	困難事例の ケース検討会などの開催	事業者独自の 評価	利用者による 評価	第三者機関 の評価	専門職の配置	サービス提供 マニュアルの作成
訪問系	26	30.8	23.1	11.5	15.4	11.5	50.0
日中活動系	30	33.3	26.7	13.3	43.3	50.0	30.0
居住系	16	43.8	12.5	-	25.0	50.0	12.5
相談支援	17	41.2	-	-	23.5	47.1	17.6
地域生活支援事業	18	33.3	16.7	5.6	11.1	16.7	27.8
障害児通所支援	9	88.9	11.1	44.4	22.2	33.3	22.2

	調査数	緊急時マ ニュアルの 作成	事故防止対 策	利用者への 説明の徹底	苦情や相談 の受付体制 の整備	特にない	その他
訪問系	26	69.2	38.5	26.9	57.7	-	-
日中活動系	30	70.0	46.7	40.0	73.3	-	-
居住系	16	56.3	37.5	37.5	62.5	-	-
相談支援	17	58.8	29.4	29.4	76.5	-	-
地域生活支援事業	18	66.7	27.8	16.7	66.7	-	-
障害児通所支援	9	66.7	66.7	33.3	33.3	-	-

サービス体系別にみると、「訪問系」では「緊急時マニュアルの作成」、「障害児通所支援」では「困難事例のケース検討会などの開催」がそれぞれ最も多く、それ以外のサービス体系では「苦情や相談の受付体制の整備」が最も多くなっています。

(4) 専門職の配置について

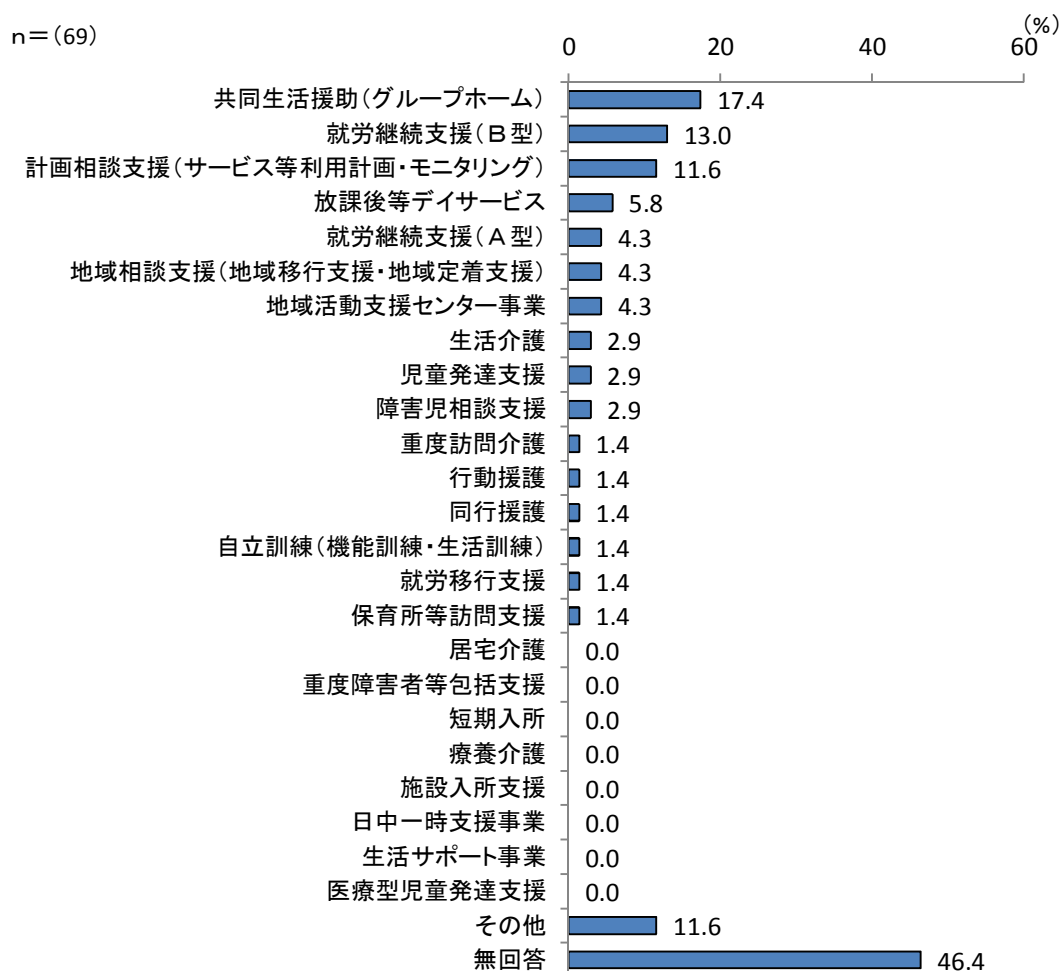
問 19 問 18 で「5 専門職の配置」を選択された事業所にお聞きします。

貴事業所で、配置している専門職について、職種名と雇用形態についてご記入ください。

具体的な職種名、雇用形態の記入はありません。

(5) 障害福祉サービスへの新規参入

問 20 貴事業所では、今後新規に障害福祉サービス等への参入を検討していますか。(〇はいくつでも)



今後新規参入を検討しているサービスをみると、「共同生活援助(グループホーム)」が17.4%と最も多く、次いで「就労継続支援(B型)」が13.0%、「計画相談支援(サービス等利用計画モニタリング)」が11.6%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	居宅介護	重度訪問介護	行動援護	重度障害者等包括支援	同行援護	短期入所	生活介護	療養介護	自立訓練(機能訓練・生活訓練)
訪問系	26	-	-	3.8	-	3.8	-	-	-	-
日中活動系	30	-	-	-	-	-	-	3.3	-	3.3
居住系	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-
相談支援	17	-	-	-	-	-	-	-	-	-
地域生活支援事業	18	-	-	5.6	-	5.6	-	-	-	-
障害児通所支援	9	-	11.1	-	-	-	-	11.1	-	-

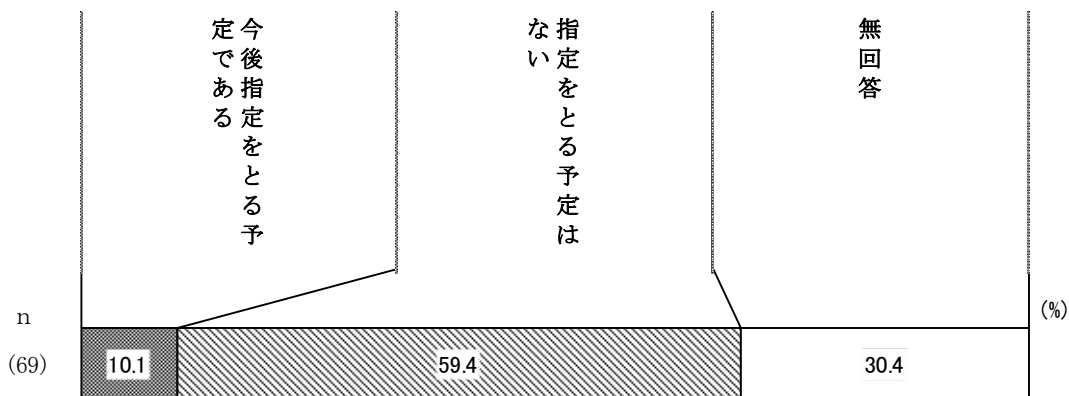
	調査数	就労移行支援	就労継続支援(A型)	就労継続支援(B型)	共同生活援助(グループホーム)	施設入所支援	地域相談支援(地域移行支援・地域定着支援)	計画相談支援(サービス等利用計画・モニタリング)	地域活動支援センター事業	日中一時支援事業
訪問系	26	-	-	-	19.2	-	3.8	3.8	-	-
日中活動系	30	-	3.3	16.7	30.0	-	-	10.0	3.3	-
居住系	16	-	12.5	12.5	50.0	-	6.3	6.3	6.3	-
相談支援	17	-	5.9	11.8	41.2	-	5.9	5.9	-	-
地域生活支援事業	18	-	-	-	27.8	-	11.1	5.6	-	-
障害児通所支援	9	11.1	-	11.1	-	-	-	22.2	11.1	-

	調査数	生活サポート事業	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	障害児相談支援	その他	無回答
訪問系	26	-	-	-	7.7	-	3.8	7.7	61.5
日中活動系	30	-	-	-	-	-	-	13.3	43.3
居住系	16	-	-	-	-	-	-	6.3	37.5
相談支援	17	-	-	-	-	-	-	17.6	23.5
地域生活支援事業	18	-	-	-	11.1	-	5.6	11.1	38.9
障害児通所支援	9	-	22.2	-	22.2	11.1	11.1	22.2	11.1

(6) 指定相談支援事業所の指定を取る予定

問 21 指定特定相談支援事業所以外の事業所にお聞きします。

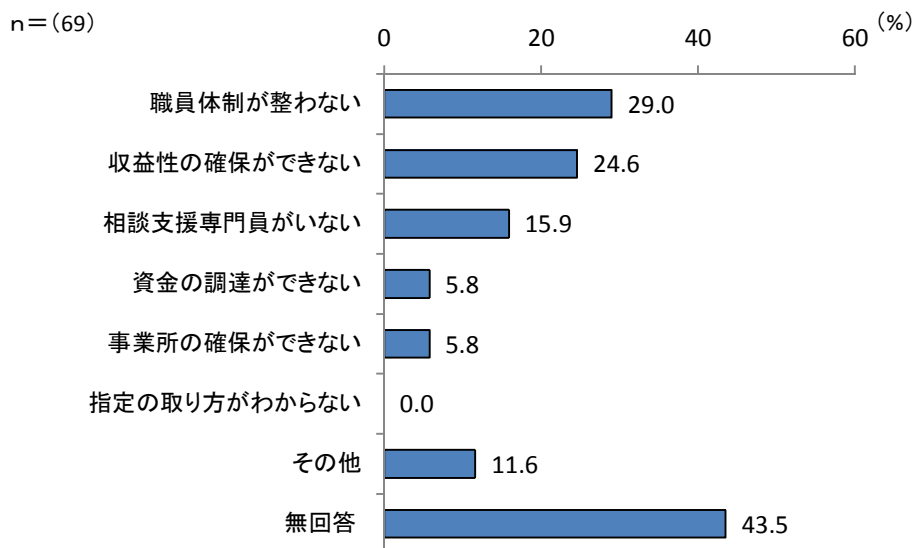
貴事業所は、特定相談支援事業所の指定をとる予定はありますか。(〇はひとつ)



特定相談支援事業所の指定取得予定については、「指定をとる予定はない」が59.4%と6割近くを占めています。一方、「今後指定をとる予定である」は10.1%となっています。

(7) 指定を取る予定がない理由

問 22 特定相談支援事業所の指定をとる予定はない場合、その理由をお答えください。(〇は2つまで)



特定相談支援事業所の指定取得の予定がない理由をみると、「職員体制が整わない」が29.0%と最も多く、次いで「収益性が確保できない」が24.6%、「相談支援専門員がいない」が15.9%となっています。

(8) 指定相談支援事業所について

問 23 指定特定相談支援事業所についてご意見をお書きください。

全部で20件の回答がありました。
主な意見は以下のとおりです。

○事業所の体制 (8件)

- ・ 今後、障害児相談支援を行う予定であるが、職員体制が整わず、断念している。
- ・ 不足している現状は理解したうえで取り組みの必要性を感じてはいるものの、現状の法人の収支状況、人員状況を鑑みると、まだ指定を受けられる基盤ができておりません。
- ・ 業務量に対して収支の割りが合わず、小さい事業所等では運営が難しい。
- ・ この事業の為に人件費と人材が必要。且し、計画相談等だけで収益をあげられず、閉所しているところがいくつもある。単独で成り立つレベルにしなければ難しいし、割に合わない。
- ・ グループホームの利用者が1人暮らしをした時に計画が入っていると、その方が安定して暮すことの可能性が高くなる為、やりたいと思う人材が増えてほしい。
- ・ 今後の生活を一緒に考えたり、複雑なサービスを利用するためのサポートとして計画相談の必要性を強く感じる。しかし、報酬が低く事業の運営はとても困難なため、計画相談のみの運営では、事業を維持しにくい状況がある。また、相談員のスキルも求められるため、経営が成り立たない状況で人材を配置しにくい状況もある。
- ・ 収支に見合う形での実施が現状では難しく他の事業と兼務で行う必要がある。しかし、それによって、それぞれの事業が逼迫されるため、無理を続ける体制にならざるを得ない。計画作成が必要な件数と事業

者の数が充分ではない。

- ・現在の施設、職員体制でできるのであれば検討するが、別途と設備や時間を設けなければいけないことのハードルが高い。また、忙しさに比べて収益性が低いと感じる。

○制度上の課題（6件）

- ・他の事業に比べて業務負担が極めて大きく収益・人件費等が資金的に割に合わな過ぎるのが問題だと感じてます。
- ・現状では収益性（他事業から持ち出しが前提）に問題のある制度と認識している。
- ・給付費が仕事の内容に比べて低すぎる。
- ・モニタリング月以外でも訪問や電話で様子を聞いたり、また他事業所との調整等に時間を割いたりしているが、モニタリング月でないため給付の対象とならない。これでは相談支援専門員のモチベーションもあがらないし、収益の確保も難しいと思われる。

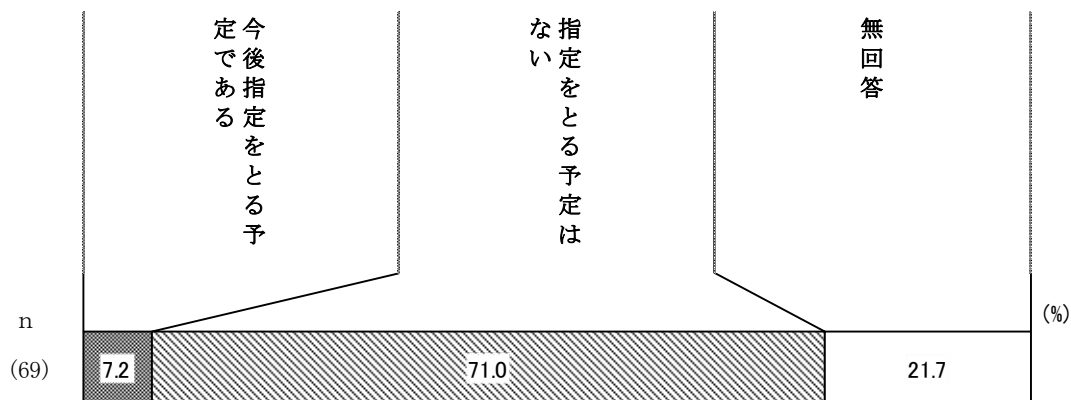
○その他（6件）

- ・来年度、職員に相談支援従事者の研修を受けさせてから考えたい。現在、行っている事業所からの情報も得て判断する。
- ・制度自体を理解している方が少なく、説明しても伝わりにくい。必要性を今後も伝えていきたい。
- ・障害児の相談支援事業を実施している事業所が少ない。そのため既存の相談支援事業所への負担が大きくなっている現状があると思います。
- ・弊社は「心の相談」を無料でしており、指定相談支援事業所をさせていただければありがたい。

(9) 一般相談支援事業所の指定を取る予定

問 24 指定一般相談支援事業所以外の事業所にお聞きします。

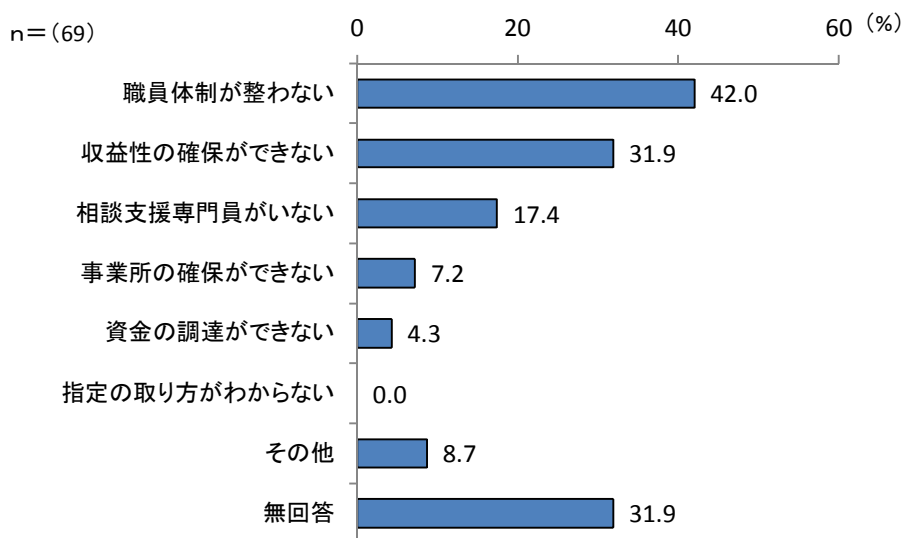
貴事業所は、一般相談支援事業所の指定を取る予定はありますか。(〇はひとつ)



一般相談支援事業所の指定取得予定については、「指定をとる予定はない」が71.0%と7割を超えています。一方、「今後指定をとる予定である」は7.2%となっています。

(10) 指定を取る予定がない理由

問 25 指定をとる予定はない場合、その理由をお答えください。(〇は2つまで)



一般相談支援事業所の指定取得の予定がない理由をみると、「職員体制が整わない」が42.0%と最も多く、次いで「収益性の確保ができない」が31.9%、「相談支援専門員」が17.4%となっています。

(11) 一般相談支援事業所について

問 26 指定一般相談支援事業所についてご意見をお書きください。

全部で9件の回答がありました。
主な意見は以下のとおりです。

○事業所の体制（4件）

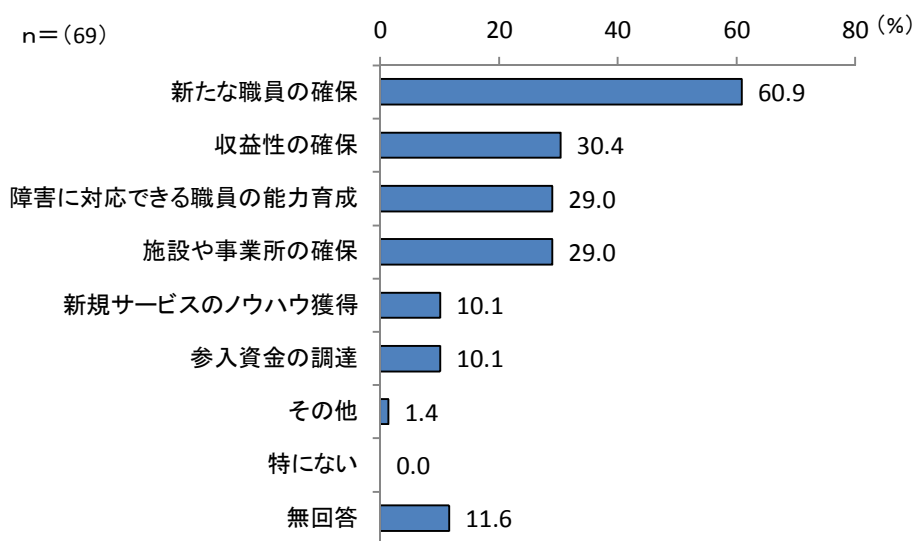
- ・それなりのスペース確保と収益が見合わない。
- ・経験や知識の豊富な精神保健福祉士のような相談員がいないと運営は難しいと思われる。
- ・職員配置上、人材確保の課題と職員自身への負担が多い現状では、運営しづらい。
- ・長期入院している人が地域で生活できるきっかけや基盤をつくり、それを維持するための一般相談の意義は大きい。しかし、計画相談、住まい、経営面、人材など一般相談に類する解決するものや検討課題が多く、一般相談へのリスクを感じる。

○その他（3件）

- ・これからの障害福祉において、地域移行、地域定着支援は大きな柱となってくると思います。それは、昨今言われている意思決定支援にかかわることだと思うからだ。指定一般相談事業の意味は、利用の意思決定支援を具体化した一つの事業だと思う。現在、相談支援事業の数が少ない現状がありますが、増えるような対策を考えていかななくてはならないと思います。
- ・せめて指定特定をとっている事業所だけでも、一般をとってもらえるよう行政からも働きかけてもらいたいです。

(12) 新規サービス参入上の課題

問 27 新規サービスに参入する上で課題となることは何ですか。参入の予定がない事業所の方も、参入を想定した場合の課題をお答えください。（○は2つまで）



新規サービスに参入する上での課題をみると、「新たな職員の確保」が60.9%と最も多く、次いで「収益性の確保」が30.4%、「障害に対応できる職員の能力育成」と「施設や事業所の確保」が29.0%となっています。

《サービス体系別》

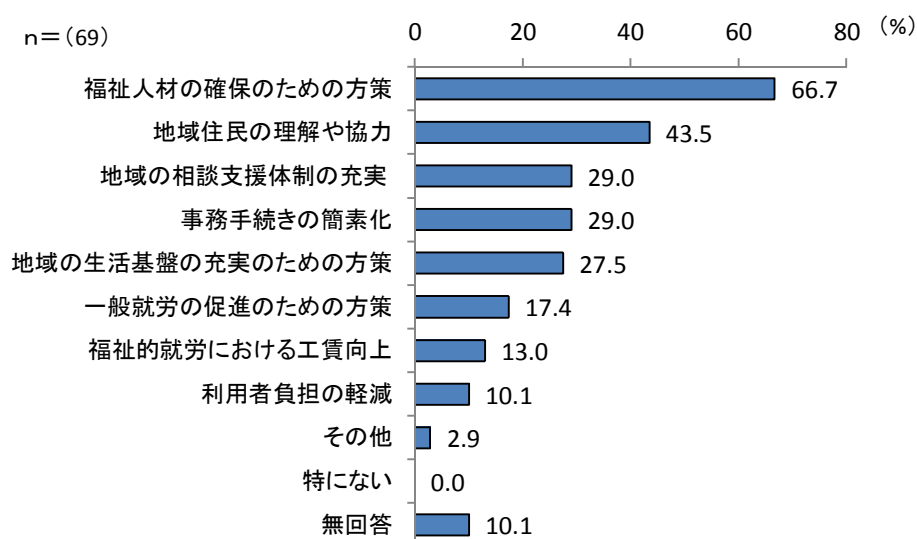
	調査数	新たな職員の確保	障害に対応できる職員の能力育成	新規サービスのノウハウ獲得	参入資金の調達	施設や事業所の確保	収益性の確保
訪問系	26	69.2	34.6	7.7	7.7	23.1	38.5
日中活動系	30	53.3	13.3	16.7	13.3	43.3	16.7
居住系	16	75.0	31.3	-	-	62.5	6.3
相談支援	17	76.5	17.6	-	-	47.1	29.4
地域生活支援事業	18	72.2	33.3	5.6	5.6	33.3	50.0
障害児通所支援	9	44.4	33.3	22.2	22.2	33.3	22.2

	調査数	特にない	その他	無回答
訪問系	26	-	3.8	7.7
日中活動系	30	-	-	16.7
居住系	16	-	-	6.3
相談支援	17	-	-	11.8
地域生活支援事業	18	-	-	-
障害児通所支援	9	-	-	11.1

サービス体系別にみると、すべてのサービス体系で「新たな職員の確保」が最も多くなっています。また、「居住系」では「施設や事業所の確保」も62.5%と多くなっています。

(13) 今後の障害福祉施策の充実に向けて必要なこと

問28 今後の障害福祉施策の充実に向けて、どのようなことが必要だと思いますか。(〇は3つまで)



今後の障害福祉施策の充実に必要なこととしては、「福祉人材確保のための方策」が66.7%と最も多く、次いで「地域住民の理解や協力」が43.5%、「地域の相談支援体制の充実」と「事務手続きの簡素化」が29.0%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	地域住民の理解や協力	地域の相談支援体制の充実	地域の生活基盤の充実のための方策	一般就労の促進のための方策	福祉的就労における工賃向上	福祉人材の確保のための方策
訪問系	26	42.3	26.9	50.0	3.8	7.7	73.1
日中活動系	30	50.0	20.0	23.3	23.3	13.3	73.3
居住系	16	75.0	12.5	43.8	6.3	18.8	75.0
相談支援	17	52.9	23.5	47.1	11.8	11.8	70.6
地域生活支援事業	18	61.1	27.8	44.4	5.6	5.6	88.9
障害児通所支援	9	44.4	44.4	-	22.2	-	66.7

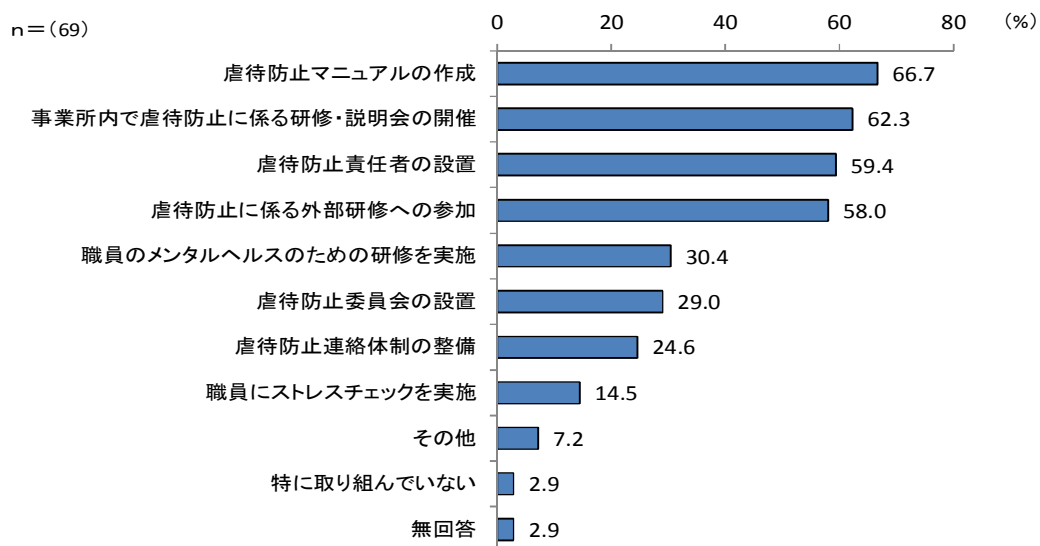
	調査数	事務手続きの簡素化	利用者負担の軽減	特にない	その他	無回答
訪問系	26	26.9	11.5	-	-	11.5
日中活動系	30	23.3	3.3	-	6.7	6.7
居住系	16	6.3	-	-	-	6.3
相談支援	17	5.9	-	-	-	11.8
地域生活支援事業	18	22.2	11.1	-	-	5.6
障害児通所支援	9	44.4	33.3	-	-	11.1

サービス体系別にみると、すべてのサービス体系で「福祉人材確保のための方策」が最も多くなっています。また、「居住系」では「地域住民の理解や協力」も75.0%と多くなっています。

4. 虐待防止について

(1) 虐待防止の取組

問 29 貴事業所では虐待防止対策についてどのような取り組みをしていますか。
(○はいくつでも)



虐待防止の取り組みとしては、「虐待防止マニュアルの作成」が66.7%、「事業所内で虐待防止に係わる研修・説明会の開催」が62.3%と、いずれも6割を超えて多くなっています。また、「虐待防止責任者の設置」が59.4%、「虐待防止に係わる外部研修への参加」が58.0%と、いずれも6割近くを占めています。

《サービス体系別》

	調査数	虐待防止責任者の設置	虐待防止委員会の設置	虐待防止に係る外部研修への参加	事業所内で虐待防止に係る研修・説明会の開催	虐待防止マニュアルの作成	虐待防止連絡体制の整備
訪問系	26	42.3	15.4	38.5	53.8	76.9	26.9
日中活動系	30	76.7	36.7	50.0	53.3	63.3	23.3
居住系	16	75.0	18.8	50.0	37.5	62.5	12.5
相談支援	17	88.2	23.5	52.9	47.1	82.4	11.8
地域生活支援事業	18	55.6	11.1	44.4	33.3	72.2	22.2
障害児通所支援	9	88.9	33.3	77.8	88.9	77.8	33.3

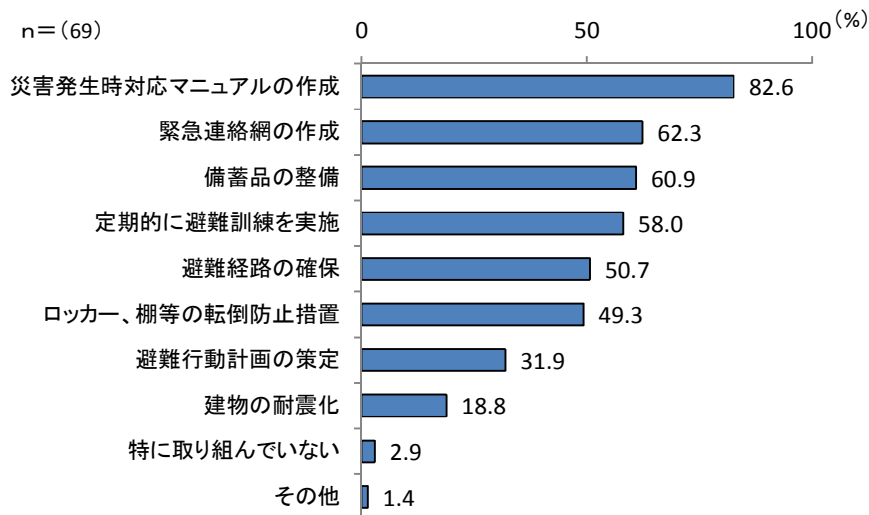
	調査数	職員のメンタルヘルスのための研修を実施	職員にストレスチェックを実施	特に取り組んでいない	その他	無回答
訪問系	26	38.5	15.4	3.8	3.8	3.8
日中活動系	30	26.7	13.3	3.3	6.7	3.3
居住系	16	25.0	18.8	6.3	6.3	-
相談支援	17	23.5	23.5	-	5.9	-
地域生活支援事業	18	27.8	16.7	5.6	5.6	5.6
障害児通所支援	9	33.3	22.2	-	-	-

サービス体系別にみると、「日中活動系」、「居住系」、「相談支援」、「障害児通所支援」では「虐待防止責任者の設置」が最も多くなっています。一方、「訪問系」と「地域生活支援事業」では「虐待防止マニュアルの作成」が最も多くなっています。

5. 災害時対策について

(1) 災害時の対策

問 30 貴事業所では災害時の対策についてどのような取り組みをしていますか。(〇はいくつでも)



災害時の対策についての取り組みとしては、「災害発生時対応マニュアルの作成」が82.6%と最も多く、次いで「緊急連絡網の作成」が62.3%、「備蓄品の整備」が60.9%、「定期的に避難訓練を実施」が58.0%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	災害発生時対応マニュアルの作成	定期的に避難訓練を実施	備蓄品の整備	建物の耐震化	ロッカー、棚等の転倒防止措置	緊急連絡網の作成
訪問系	26	88.5	19.2	46.2	3.8	23.1	57.7
日中活動系	30	83.3	70.0	60.0	30.0	60.0	46.7
居住系	16	81.3	56.3	50.0	18.8	43.8	37.5
相談支援	17	82.4	64.7	47.1	23.5	52.9	47.1
地域生活支援事業	18	77.8	22.2	38.9	5.6	11.1	50.0
障害児通所支援	9	77.8	66.7	55.6	33.3	66.7	77.8

	調査数	避難経路の確保	避難行動計画の策定	特に取り組んでいない	その他
訪問系	26	15.4	11.5	7.7	-
日中活動系	30	56.7	33.3	3.3	-
居住系	16	50.0	37.5	-	-
相談支援	17	52.9	35.3	-	5.9
地域生活支援事業	18	11.1	11.1	11.1	5.6

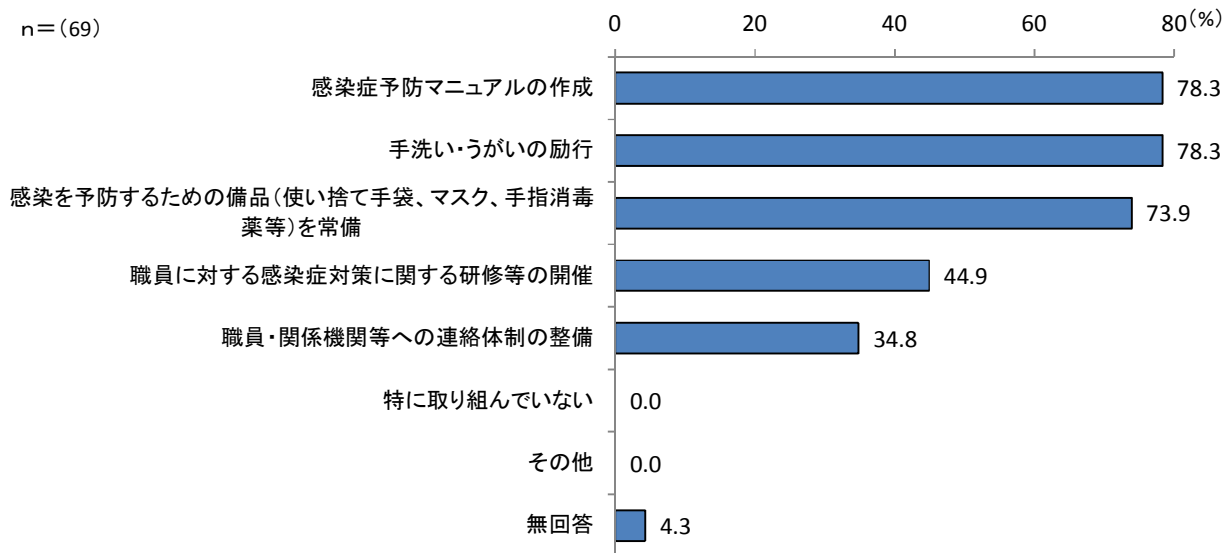
サービス体系別にみると、すべてのサービス体系で「災害発生時対応マニュアルの作成」が最も多くなっています。

「訪問系」と「地域生活支援事業」では「緊急連絡網の作成」が2番目に多く、「日中活動系」、「居住系」、「相談支援」では「定期的に避難訓練を実施」が2番目に多くなっています。

6. 感染症対策について

(1) 感染症の対策

問31 貴事業所では感染症対策についてどのような取り組みをしていますか。
(〇はいくつでも)



感染症対策については、「感染症予防マニュアルの作成」と「手洗い・うがいの励行」が、いずれも78.3%と8割近くを占めて多くなっています。また、「感染を予防するための備品（使い捨て手袋、マスク、手指消毒薬等）を常備」も73.9%と7割を超えています。

《サービス体系別》

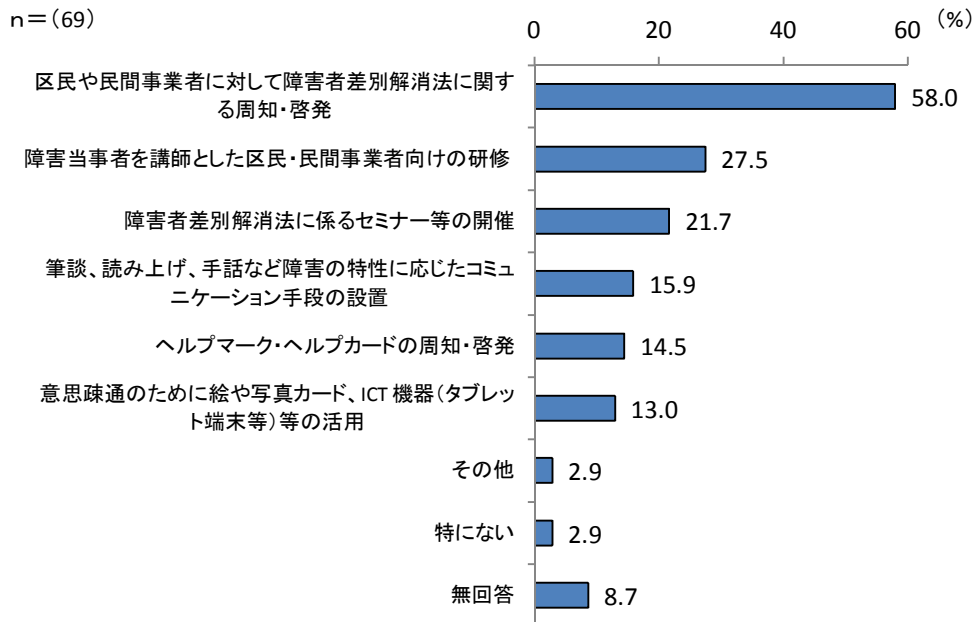
	調査数	感染症予防マニュアルの作成	職員に対する感染症対策に関する研修等の開催	感染を予防するための備品(使い捨て手袋、マスク、手指消毒薬等)を常備	手洗い・うがいの励行	職員・関係機関等への連絡体制の整備	特に取り組んでいない	その他	無回答
訪問系	26	80.8	61.5	69.2	65.4	50.0	-	-	7.7
日中活動系	30	83.3	26.7	63.3	63.3	43.3	-	-	3.3
居住系	16	87.5	25.0	56.3	62.5	50.0	-	-	-
相談支援	17	88.2	17.6	41.2	70.6	52.9	-	-	-
地域生活支援事業	18	66.7	38.9	55.6	55.6	50.0	-	-	11.1
障害児通所支援	9	77.8	66.7	100.0	100.0	44.4	-	-	-

サービス体系別にみると、「障害児通所支援」以外では「感染症予防マニュアルの作成」が最も多くなっています。「障害児通所支援」では全員が「感染を予防するための備品（使い捨て手袋、マスク、手指消毒薬等）を常備」と「手洗い・うがいの励行」を選んでいきます。

7. 差別解消について

(1) 合理的配慮を進めるために必要なこと

問 32 社会的障壁の除去に向けて、合理的配慮を進めていくために必要なことは何だと思われますか。(〇は2つまで)



社会的障壁の除去に向けて合理的配慮を進めていくために必要なこととしては、「区民や民間事業者に対して障害者差別解消法に関する周知・啓発」が58.0%と最も多く、次いで「障害当事者を講師とした区民・民間事業所向けの研修」が27.5%、「障害者差別解消法に係わるセミナー等の開催」が21.7%となっています。

《サービス体系別》

	調査数	区民や民間事業者に対して障害者差別解消法に関する周知・啓発	障害者差別解消法に係るセミナー等の開催	障害当事者を講師とした区民・民間事業者向けの研修	筆談、読み上げ、手話など障害の特性に応じたコミュニケーション手段の設置	意思疎通のために絵や写真カード、ICT機器(タブレット端末等)等の活用	ヘルプマーク・ヘルプカードの周知・啓発
訪問系	26	65.4	26.9	23.1	3.8	11.5	7.7
日中活動系	30	63.3	23.3	26.7	23.3	6.7	13.3
居住系	16	68.8	25.0	25.0	-	12.5	6.3
相談支援	17	76.5	17.6	17.6	11.8	-	11.8
地域生活支援事業	18	66.7	11.1	33.3	-	5.6	5.6
障害児通所支援	9	44.4	11.1	11.1	22.2	33.3	11.1

	調査数	特にない	その他	無回答
訪問系	26	-	-	11.5
日中活動系	30	3.3	-	6.7
居住系	16	6.3	-	6.3
相談支援	17	-	5.9	5.9
地域生活支援事業	18	-	5.6	11.1
障害児通所支援	9	11.1	11.1	11.1

サービス体系別にみると、すべてのサービス体系で「区民や民間事業者に対して障害者差別解消法に関する周知・啓発」が最も多く、特に「相談支援」では76.5%を占めています。

8. 自由意見

(1) 自由意見

問 33 区の障害者施策に関して、ご意見・ご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

自由意見は14件ありました。「行政・制度」についての意見が64.3%と最も多くなっています。
主な意見は以下のとおりです。

(%)

	総数	行政・制度	サービス内容	その他
自由意見	14	64.3	21.4	14.3

●主な意見（内容は要約・省略しています）

1. 行政・制度（9件）

- ・現在、児童・放デイの新規開設にむけて抑制をされていると思いますが、既存事業者の増設等は状況に応じて柔軟に対応頂きたい。理由としては、①既存施設が満床に近いため、ニーズに応えることができていないこと。②未就学から小学校進学タイミングで受け皿が足りなく、継続的支援ができなくなる。③サービス内容に応じて新規開設の許可を頂きたい。今後、中・高生向けに「就労準備」をコンセプトとした事業所の開設を計画しており、その資源は明らかに不足していると思われるが、放デイの事業所数や支給人数のひとくくりで充足している（新規開設の抑制）と判断されるのは実情（区民ニーズ）との隔離につながってしまうため。
- ・相談支援について、現在の体制では、サービス等利用計画を作成するだけで相談支援専門員の業務が手いっぱい、本来必要とされているケアマネジメントが十分に行われていないのではないだろうか。このままではセルフプランの方が労力が少なく、合理的である。そうではなく、利用者（児）を含めた、家族への客観的かつ包括的なアセスメントができ、その内容を関係者と連携・共有し、一貫性のある支援を地域社会において実現していくためには、あらゆる施策をつかっても、相談支援事業所を増やし、力のある相談支援専門員を育成しなければいけないと思われます。
- ・障がい者施設、障がい者サービスはそれを必要とする当事者の為であることを、行政・事業者・関係者が改めて自覚し、その為の情報を共有していく事が大切であると感じる。また、現状の施策にとらわれず、サービス提供の現場においては、当事者の切なるニーズに対して、柔軟に応えられる体制を採っていただきたいと願う。

2. サービス内容（3件）

- ・放課後等デイサービスの事業所数は増加傾向にあり、毎年新しい事業所ができています。そういった傾向から事業所に求められる質が変わってきているように感じます。事業所には特色が求められ、利用する側は特色を見比べながら、どんな特色にお金を払うか、サービスを買うという考え方が強くなっていると感じます。このような状況は、事業所同士の競争意欲をかりたて、切磋琢磨してより良いものへと変化する反面、競争が先立ってしまわないかと心配です。事業所同士がよりよい質の向上を図れるように、うまく切磋琢磨し合えるようなことを障害者施策にいれられるとよいと思います。

