

VI サービス事業者の方を

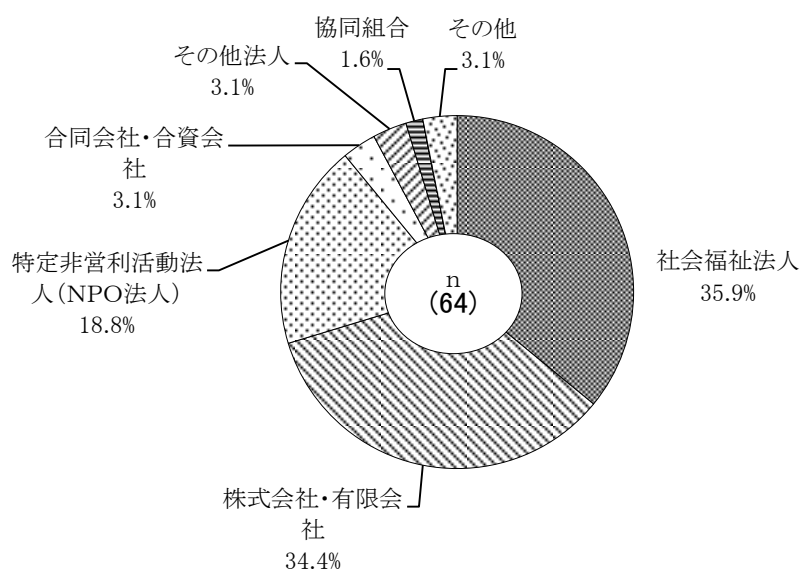
対象とした調査

1. 事業所について

(1) 経営主体

問1 貴事業所の経営主体は何ですか。(〇は1つ)

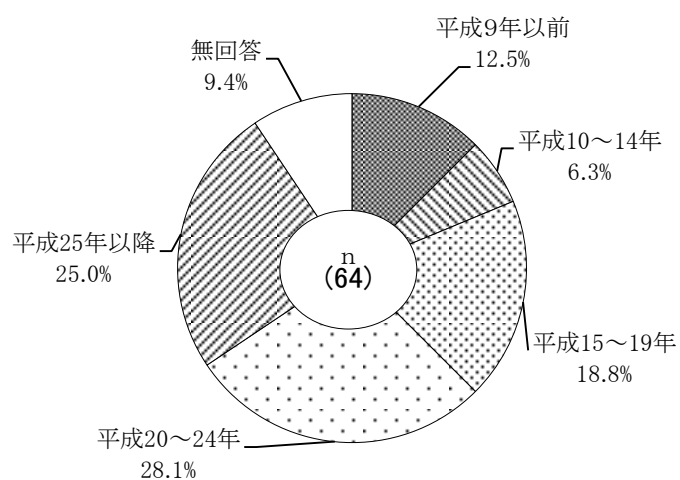
「社会福祉法人」が35.9%、「株式会社・有限会社」が34.4%となっています。



(2) 開業年

問2 貴事業所の開業年はいつですか

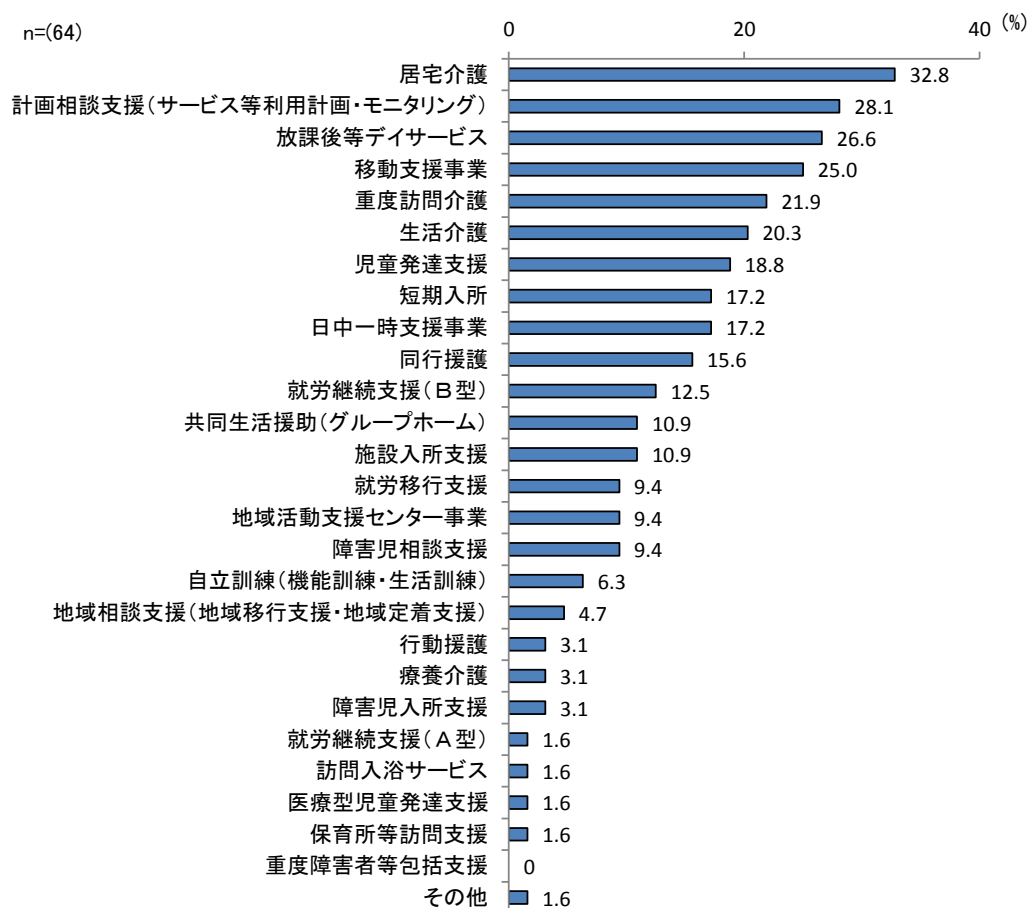
「平成20～24年」が28.1%で最も多く、以下「平成25年以降」が25.0%、「平成15～19年」が18.8%となっています。



(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は何ですか。ただし、介護保険サービスは除きます。(〇はいくつでも)

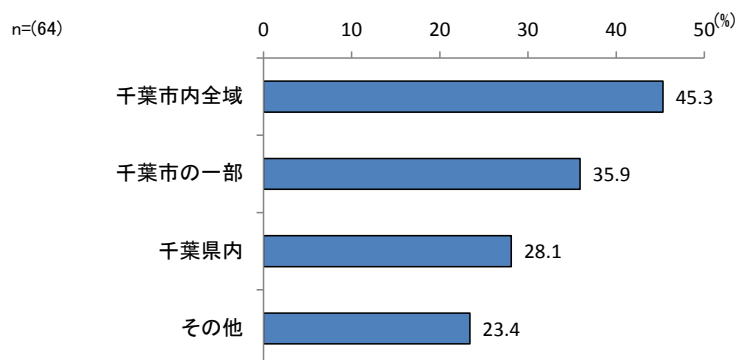
「居宅介護」が 32.8%と最も多く、以下「計画相談支援（サービス等利用計画・モニタリング）」が 28.1%、「放課後等デイサービス」が 26.6%、「移動支援事業」が 25.0%となっています。



(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）はどこですか。（〇はいくつでも）

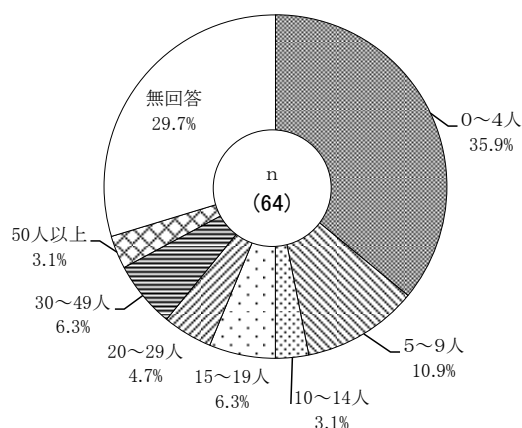
「千葉市内全域」が45.3%と最も多く、次いで「千葉市の一部」が35.9%となっています。



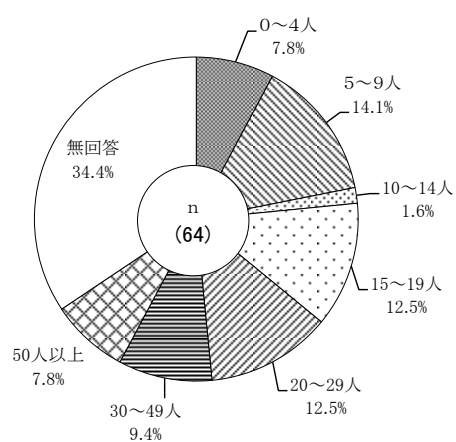
(5) サービス利用者

問5 貴事業所で提供しているサービスを利用されている方は何人ですか。
障害別にお答えください。（平成29年1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。

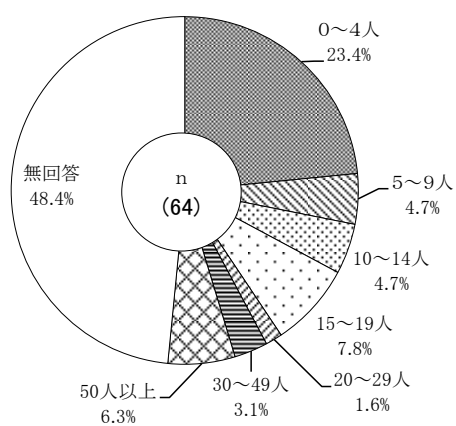
身体障害者では、「0～4人」が35.9%と最も多くなっています。



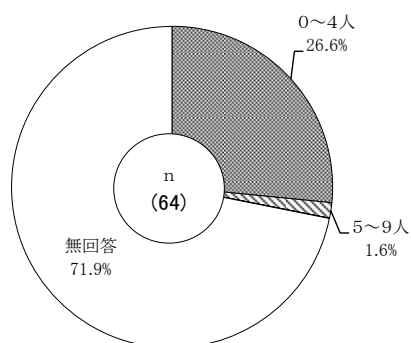
知的障害者では、「5～9人」が14.1%と最も多くなっています。



精神障害者では、「0～4人」が23.4%と最も多くなっています。



難病患者では、「0～4人」が26.6%と最も多くなっています。

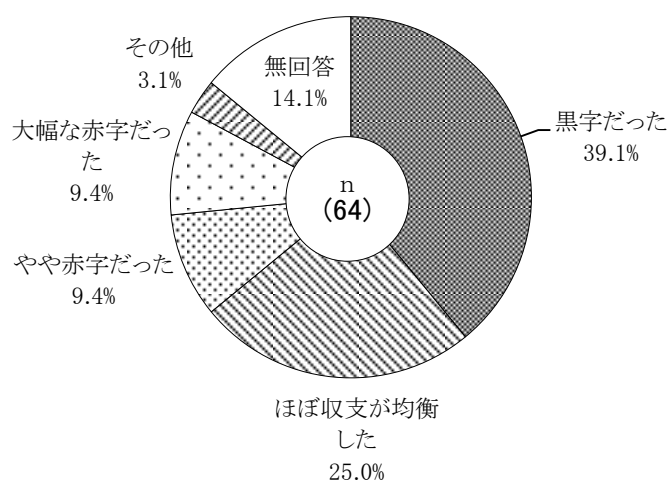


(6) 平成 27 年度事業収支状況

問 6 貴運営法人及び貴事業所の平成 27 年度の事業収支状況はいかがでしたか。
(○は各 1 つ)

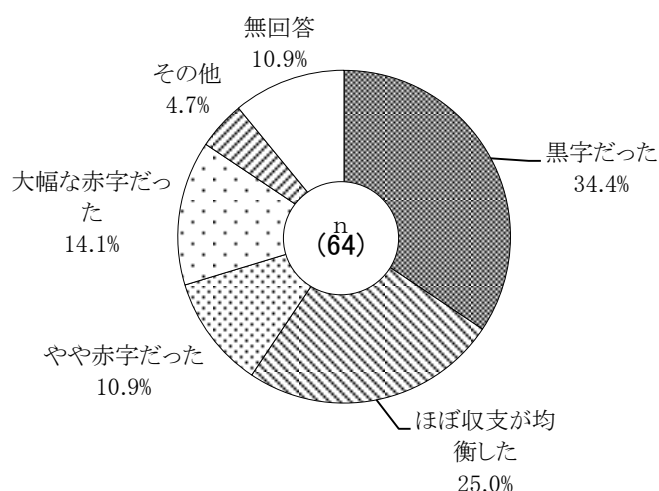
【運営法人（介護保険サービス事業所等分も含む）の収支状況】

「黒字だった」が 39.1%、「ほぼ収支が均衡した」が 25.0%となっています。一方、「やや赤字だった」と「大幅な赤字だった」が 9.4%となっています。



【障害福祉サービス等事業所の収支状況】

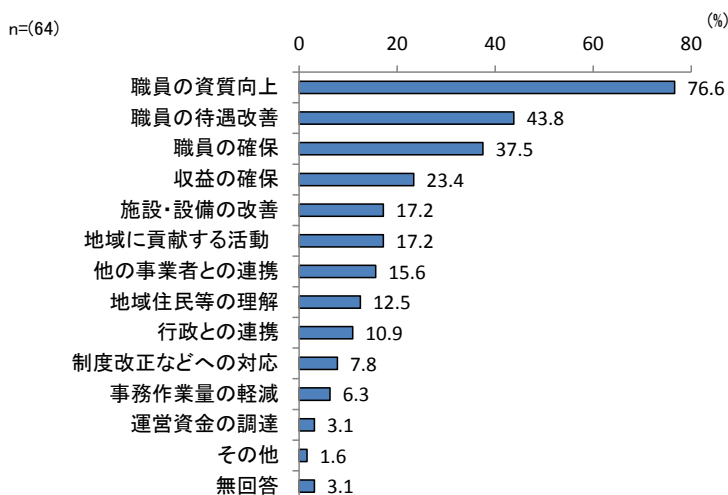
「黒字だった」が 34.4%、「ほぼ収支が均衡した」が 25.0%となっています。一方、「やや赤字だった」が 10.9%、「大幅な赤字だった」が 14.1%となっています。



（７）経営上の重視点

問７ 貴事業所では経営上何を重視していますか。（○は３つまで）

「職員の資質向上」が 76.6%と最も多く、次いで「職員の待遇改善」が 43.8%、「職員の確保」が 37.5%、「収益の確保」が 23.4%となっています。



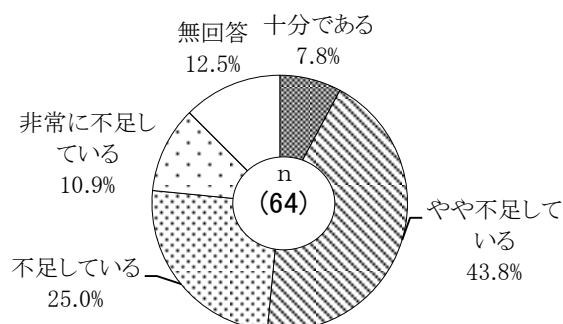
２．職員について

（１）職員の充足状況

問８ 貴運営法人及び貴事業所では業務量に対する職員（人手）の充足具合はいかがですか。（○はそれぞれ１つ）

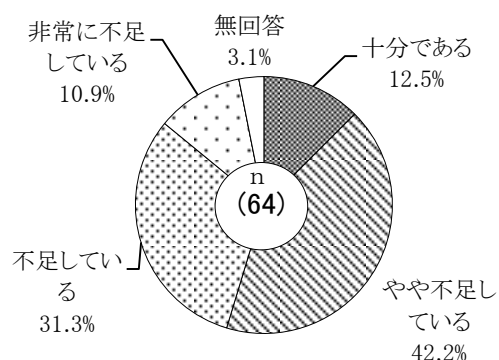
【運営法人（介護保険サービス事業所等分も含む）の職員充足状況】

「十分である」は 7.8%となっています。一方、「やや不足している」が 43.8%と最も多く、これに「不足している」の 25.0%と「非常に不足している」の 10.9%を合わせると、《不足状況にある》が 79.7%と８割近くを占めています。



【障害福祉サービス等事業所の職員充足状況】

「十分である」は 12.5%となっています。一方、「やや不足している」が 42.2%と最も多く、これに「不足している」の 31.3%と、「非常に不足している」の 10.9%を合わせた《不足状況にある》は 84.4%となっています。



(2) 運営法人／採用者数／常勤職員

問9 貴運営法人及び貴事業所の職員について、平成28年1月1日から平成28年12月31日までの過去1年間の採用者数と離職者数は何人でしたか

【運営法人（介護保険サービス事業所等も含む）の採用者・離職者数】

(平均人数)	採用者数	離職者数	離職した勤務年数	
			1年未満	3年未満
常勤職員	7.6人	6.8人	4.3人	3.6人
非常勤職員	9.3人	5.6人	3.3人	4.2人

【障害福祉サービス等事業所の採用者・離職者数】

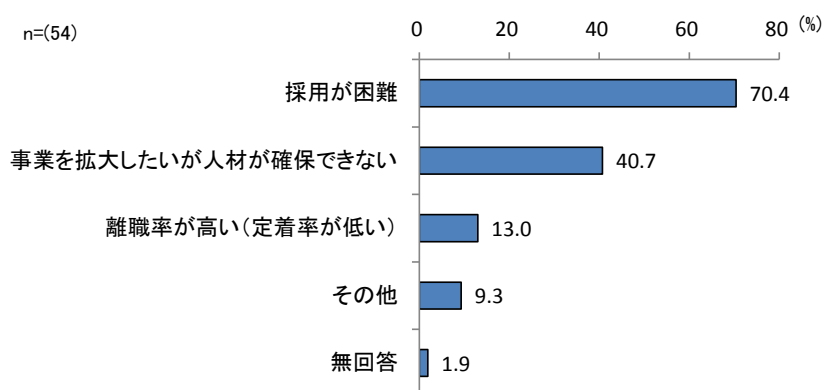
(平均人数)	採用者数	離職者数	離職した勤務年数	
			1年未満	3年未満
常勤職員	1.8人	1.2人	0.9人	1.1人
非常勤職員	3.6人	1.6人	1.5人	1.2人

(3) 不足理由

【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」、「4 非常に不足している」と回答した事業所にお聞きします。】

問 10 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)

「採用が困難」が 70.4%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 40.7%となっています。

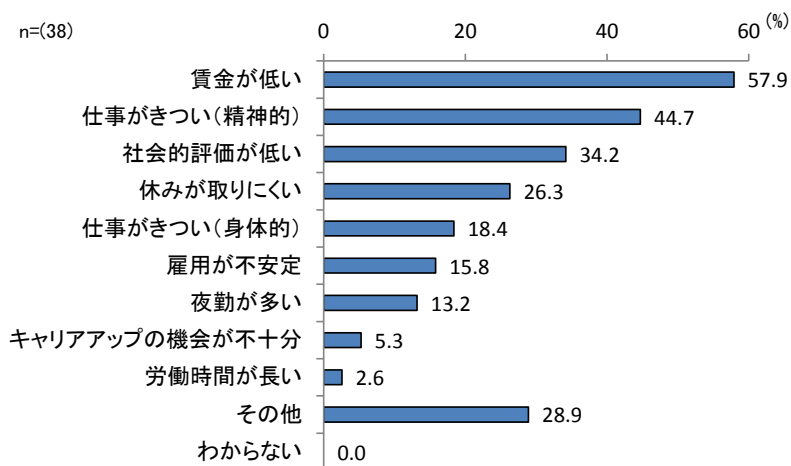


(4) 採用が困難な原因

【問 10 で、「2 採用が困難」と回答した事業所にお聞きします。】

問 11 採用が困難な原因はどこにあると思いますか。(〇は4つまで)

「賃金が低い」が 57.9%と最も多く、以下「仕事がきつい(精神的)」が 44.7%、「社会的評価が低い」が 34.2%となっています。

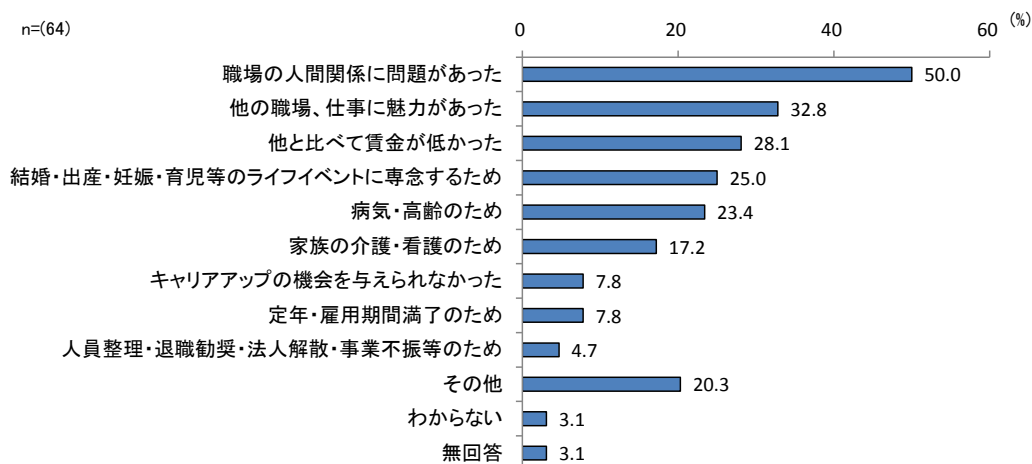


（５）職員が離職する原因

【全ての事業所にお聞きします。】

問 12 貴事業所では、職員が離職する原因はどこにあると思いますか。（〇は４つまで）

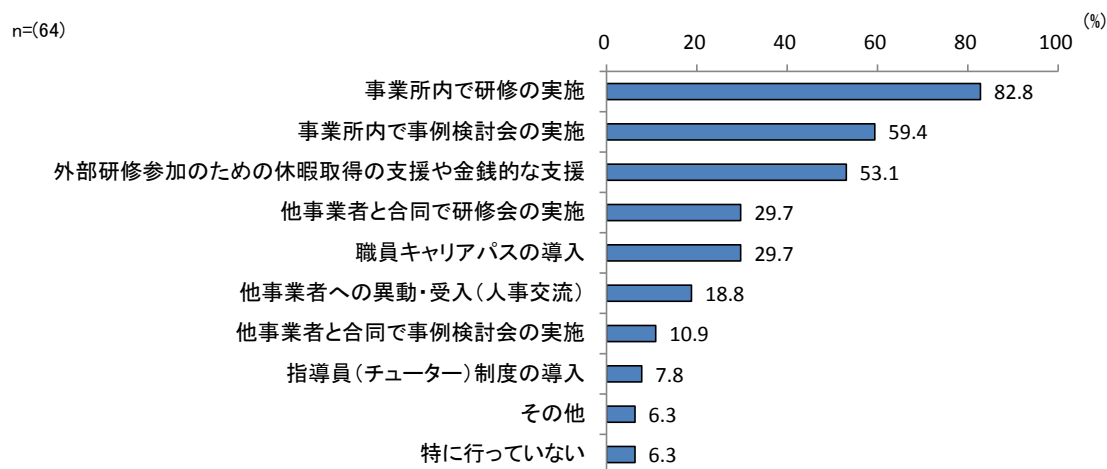
「職場の人間関係に問題があった」が 50.0%で最も多く、以下「他の職場、仕事に魅力があった」が 32.8%、「他と比べて賃金が低かった」が 28.1%、「結婚・出産・妊娠・育児等のライフイベントに専念するため」が 25.0%となっています。



（６）人材育成のための取り組み

問 13 貴事業所では人材育成のためにどのような取り組みをしていますか。（〇はいくつでも）

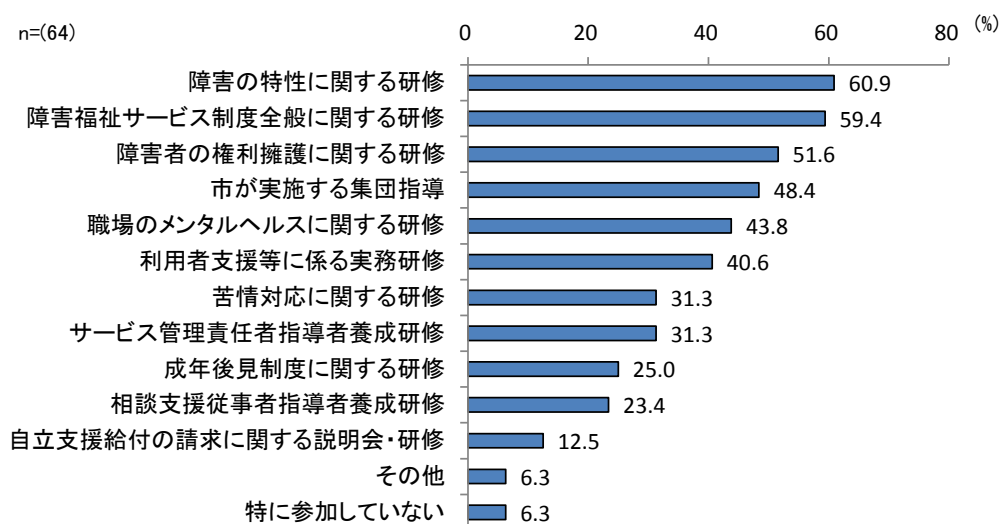
「事業所内で研修の実施」が82.8%と最も多く、以下「事業所内で事例検討会の実施」が59.4%、「外部研修参加のための休暇取得の支援や金銭的な支援」が 53.1%、「他事業者と合同で研修会の実施」と「職員キャリアパスの導入」が 29.7%となっています。



(7) 過去1年間の職員の参加した研修

問 14 貴事業所の職員は過去1年間にどのような研修に参加しましたか。(〇はいくつでも)

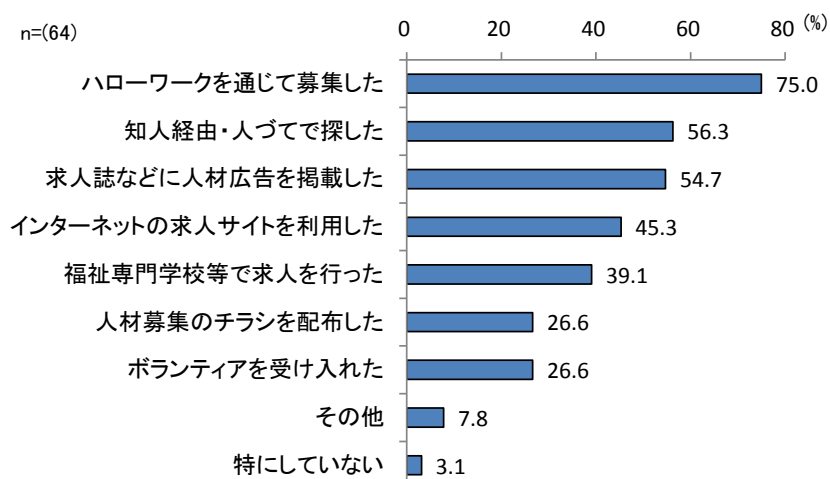
「障害の特性に関する研修」が60.9%で最も多く、以下「障害福祉サービス制度全般に関する研修」が59.4%、「障害者の権利擁護に関する研修」が51.6%、「市が実施する集団指導」が48.4%となっています。



(8) 人材確保のための取り組み

問 15 貴事業所では、人材確保のためにどのような取り組みをしていますか。(〇はいくつでも)

「ハローワークを通じて募集した」が75.0%で最も多く、以下「知人経由・人づてで探した」が56.3%、「求人誌などに人材広告を掲載した」が54.7%、「インターネットの求人サイトを利用した」が45.3%となっています。

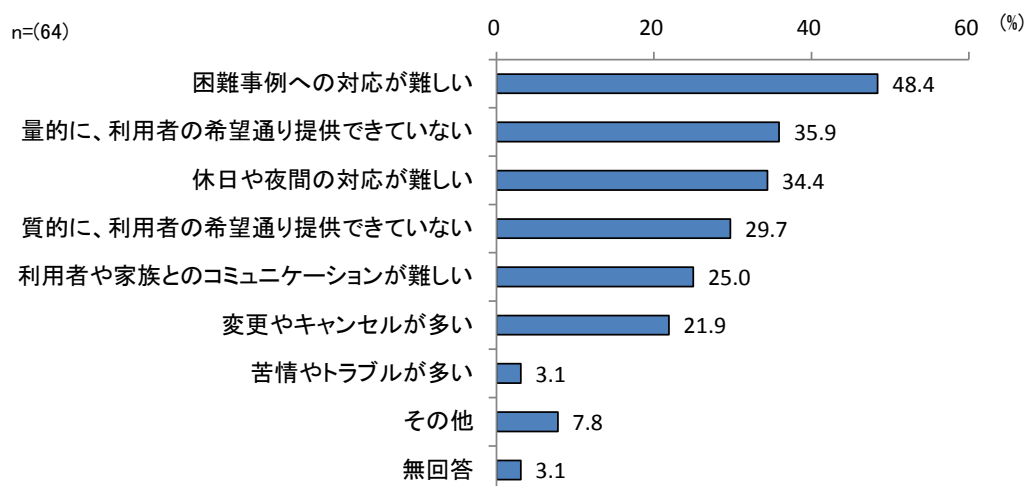


3. サービス提供について

(1) サービスを提供する上での課題

問 16 貴事業所では、サービスを提供する上で、どのようなことが課題となっていますか。
(○は3つまで)

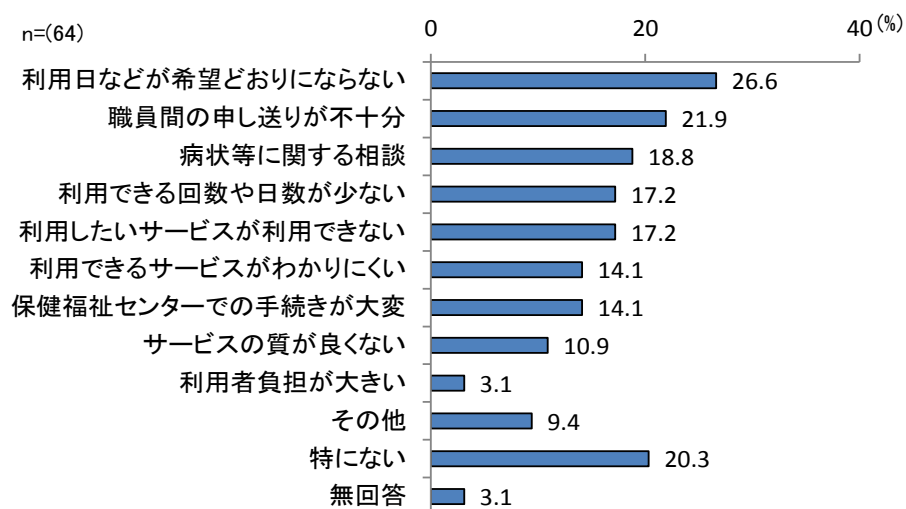
「困難事例への対応が難しい」が 48.4%で最も多く、以下「量的に、利用者の希望通り提供できていない」が 35.9%、「休日や夜間の対応が難しい」が 34.4%となっています。



(2) サービス利用についての利用者や家族からの相談や苦情

問 17 貴事業所では、サービス利用について、利用者やご家族からどのような相談や苦情を受けていますか。(○は3つまで)

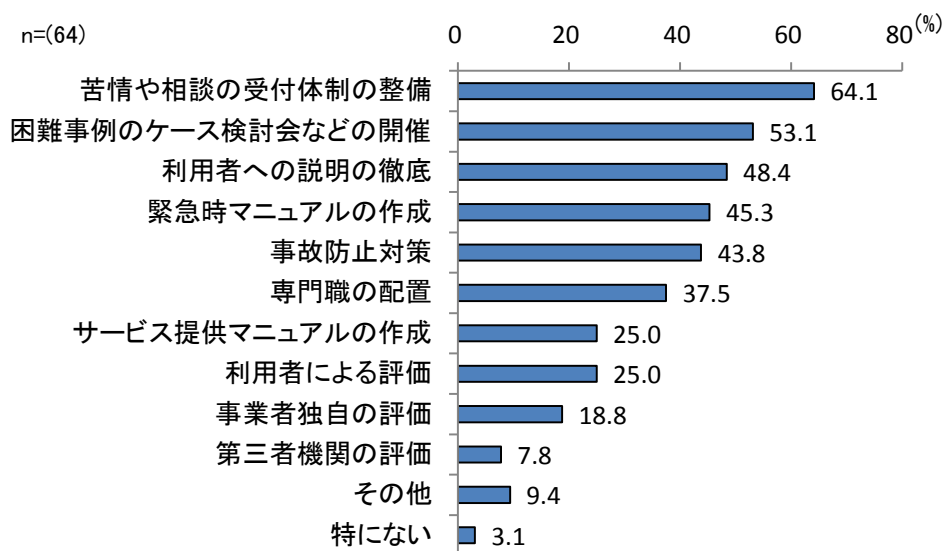
「利用日などが希望どおりにならない」が 26.6%と最も多く、以下「職員間の申し送りが不十分」が 21.9%、「病状等に関する相談」が 18.8%となっています。



(3) サービス向上のための取り組み

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)

「苦情や相談の受付体制の整備」が64.1%で最も多く、以下、「困難事例のケース検討会などの開催」が53.1%、「利用者への説明の徹底」が48.4%、「緊急時マニュアルの作成」が45.3%、「事故防止対策」が43.8%となっています。



(4) 貴事業所で配置している専門職

【問 18 で、「5 専門職の配置」と回答した事業所にお聞きします。】

問 19 貴事業所で配置している専門職について、職種名と雇用形態をお教えてください。

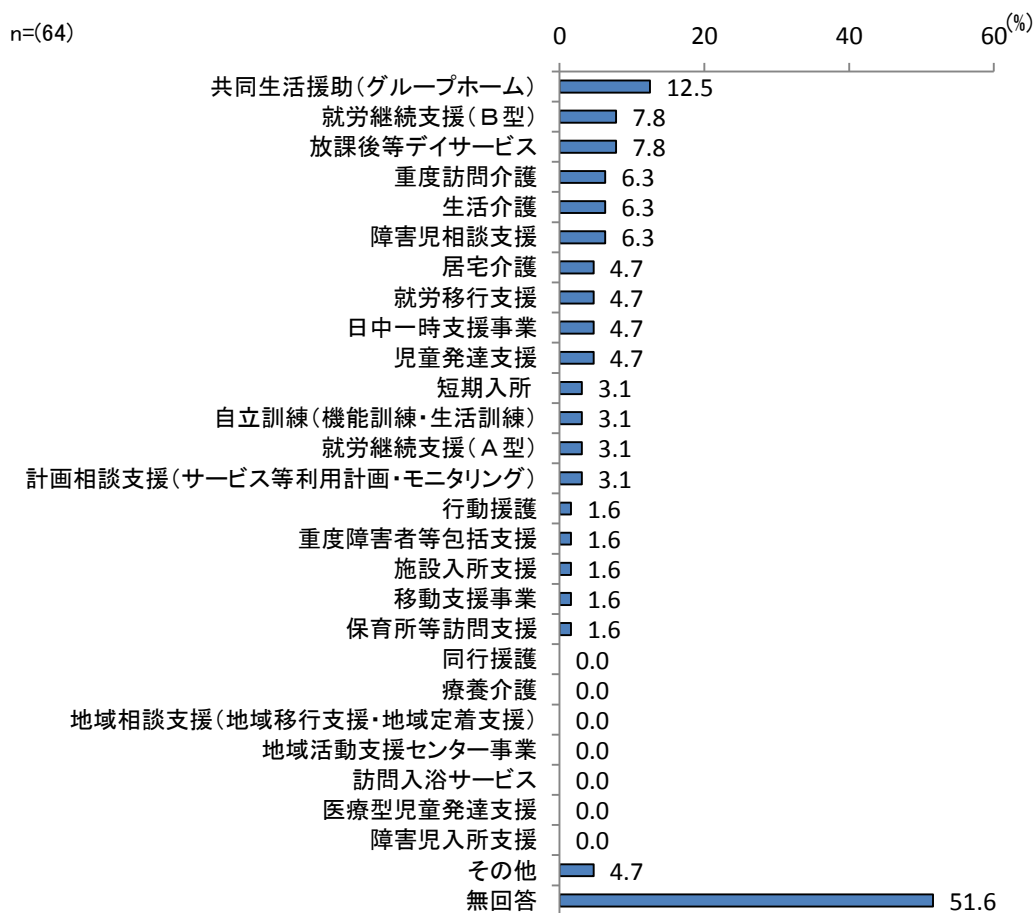
職種名	件数	雇用形態	件数
精神保健福祉士	7	常勤	17
社会福祉士	4	非常勤	8
医師	3	嘱託	2
理学療法士	3	その他	1
介護福祉士	3		
作業療養士	2		
臨床心理士	2		
看護師	2		
サービス管理責任者	1		

(5) 新規参入を検討している障害福祉サービス

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。

(○はいくつでも)

新規参入を検討している障害福祉サービスについては「共同生活援助（グループホーム）」が12.5%と最も多く、次いで「就労継続支援（B 型）」と「放課後等デイサービス」が7.8%となっています。

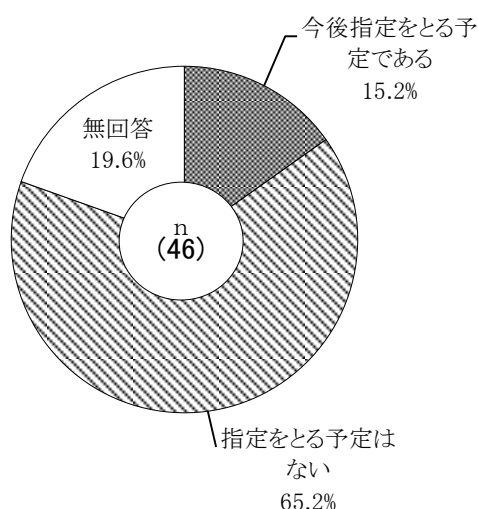


(6) 特定相談支援事業所・指定障害児相談支援事業の指定取得予定

【指定特定相談支援事業所・指定障害児相談支援事業所以外の事業所にお聞きします。】

問 21 貴事業所は、特定相談支援事業所・指定障害児相談支援事業所の指定をとる予定はありますか。(〇は1つ)

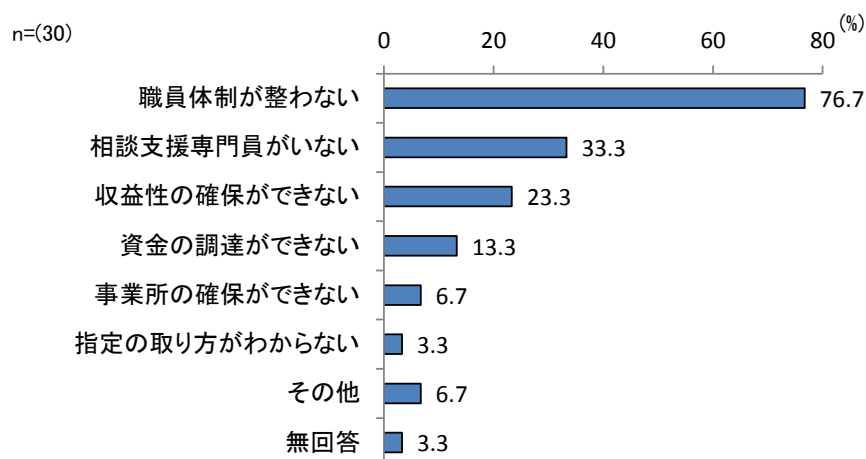
「今後指定をとる予定である」は 15.2%となっています。一方、「指定をとる予定はない」が 65.2%と6割を超えています。



(7) 特定相談支援事業所・指定障害児相談支援事業所の指定を取得しない理由

問 22 特定相談支援事業所・指定障害児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)

「職員体制が整わない」が 76.7% と最も多く、以下「相談支援専門員がいない」が 33.3%、「収益性の確保ができない」が 23.3%となっています。



(8) 指定特定相談支援事業所・指定障害児相談支援事業所について意見

問 23 指定特定相談支援事業所・指定障害児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。

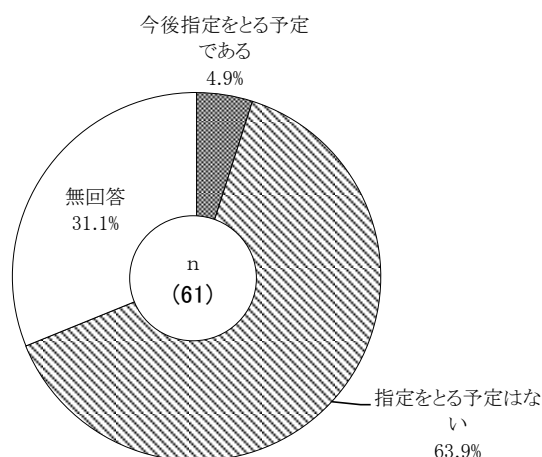
相談員の方の仕事量と報酬の差が大きく、中々民間の法人が参入出来にくい状況があると思う。介護のように毎月のサービス提供状況をチェックする仕事を増やし、報酬の引き上げがあれば問題になっている放課後デイサービスのサービスの質の低下も防げるのでは。
人材が少ない
どんどん増える利用者に、今ある事業所だけでは無理がある。「受けてくれれば良い」との意向に断わらない対応をしているが、それを“あそこは絶対受けてくれる”とのインフォメーションをしている事業所が多く、更に増えてしまう利用者に困っている。
計画を作る事業者が不足している。計画を作っても相談支援専門員と事業所のコミュニケーション、連携がとれていない。モニタリングがきちんと行われていないのではないかと感じることもある。
入所の方と地域で生活されている方との支援に大きな差が有る。又、所属する法人が運営する事業所を利用される方との差も大きいと感じる。在宅の方は複数の事業所を利用される事が多く、担当者会議の調整、訪問を必要とする回数も大きく違うと実感している。単一の単位では対応出来ないのではないかな。
未だに支援が受けにくいと聞きます。新事業に入る場合の障害の一つになっています。
福祉サービスを利用する為の登録となっているのが実態であると感じる。もっと当事者本人の生活面等の相談を行うシステムに変更して欲しい。
相談支援事業所を立ち上げるのは、職員確保の難しさもあり現実的ではありません。
計画の立案件数が多く、落ちついている方々のモニタリングまで手がまわりにくくなっているところがある。

(9) 一般相談支援事業所の指定取得予定

【指定一般相談支援事業所以外の事業所にお聞きします。】

問 24 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。(○は1つ)

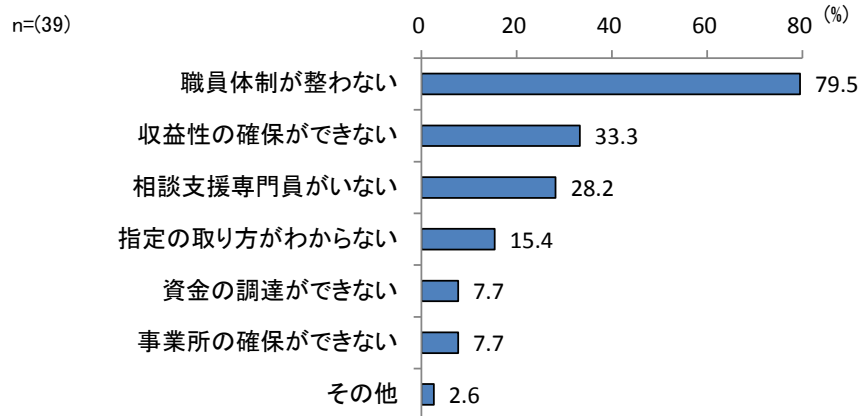
「今後指定をとる予定である」は 4.9%となっています。一方、「指定をとる予定はない」が 63.9%と6割を超えています。



(10) 一般相談支援事業所の指定を取得しない理由

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)

「職員体制が整わない」が 79.5%と最も多く、以下「収益性の確保ができない」が 33.3%、「相談支援専門員がいない」が 28.2%となっています。



(11) 指定一般相談支援事業所について意見

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3件の回答がありました。

報酬単価と担当するスタッフの報酬がアンバランス。

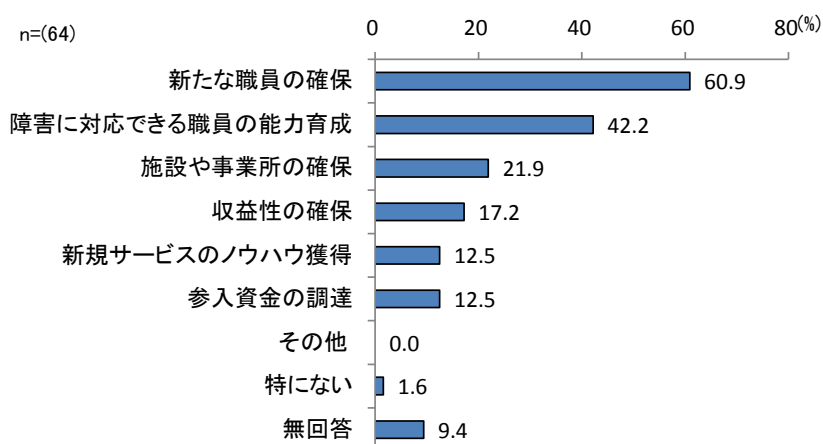
支給決定(計画)までに数か月かかるケース。生活環境の調整、手帳の取得からの支援はかなりのエネルギーを要し、その分、他のケースに係る事が出来ない。又、新規の受け入れもストップせざるを得ない。委託の相談支援との連携がなければ成り立たないのではないかと思います。又、初回の訪問時は認定調査(市)の職員と同行出来れば利用者の方も負担が減り、相談支援専門員の不安も軽減出来ると思う。

福祉サービスを利用する為の登録になっているのが実態であると感じる。もっと当事者本人の生活面等の相談を行うシステムに変更してほしい。

(12) 新規サービスに参入する上での課題

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。(〇は2つまで)

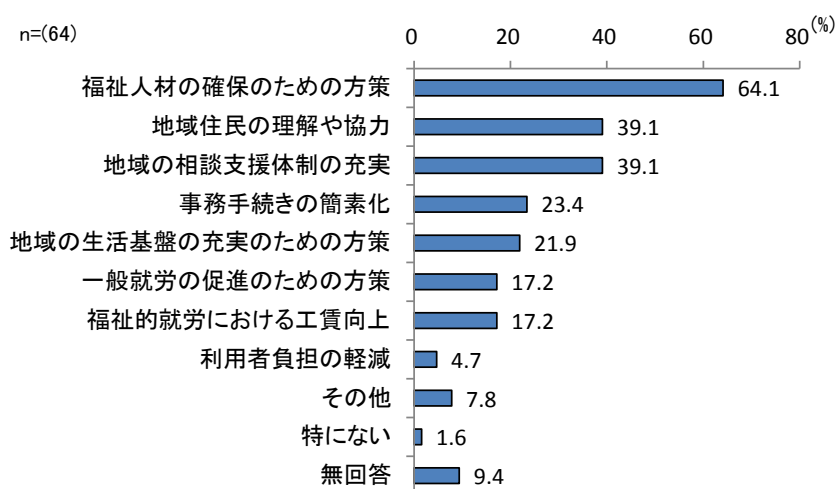
「新たな職員の確保」が60.9%と最も多く、以下「障害に対応できる職員の能力育成」が42.2%、「施設や事業所の確保」が21.9%となっています。



(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)

「福祉人材確保のための方策」が64.1%と最も多く、次いで「地域住民の理解や協力」と「地域の相談支援体制の充実」が39.1%、「事務手続きの簡素化」が23.4%となっています。

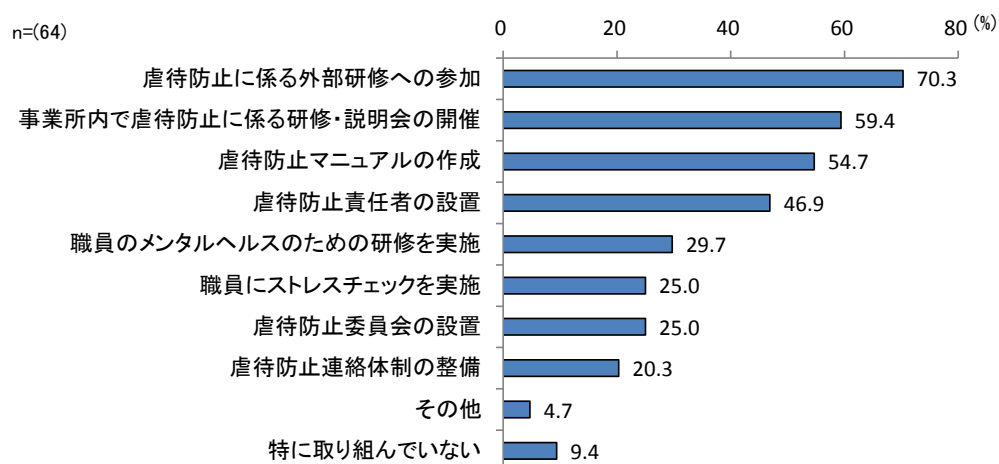


4. 障害者の虐待防止について

(1) 虐待防止対策についての取り組み

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。
(〇はいくつでも)

「虐待防止に係る外部研修への参加」が 70.3%で最も多く、以下「事業所内で虐待防止に係る研修・説明会の開催」が 59.4%、「虐待防止マニュアルの作成」が 54.7%、「虐待防止責任者の設置」が 46.9%となっています。

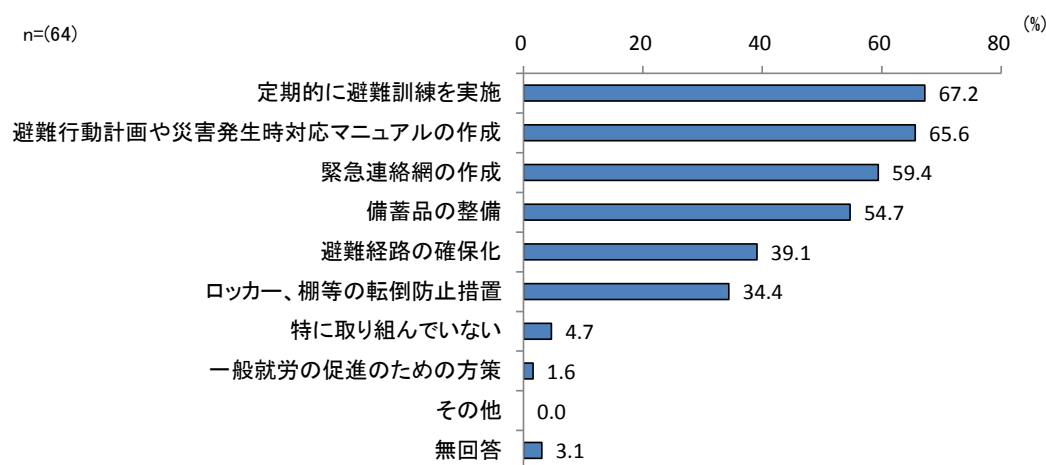


5. 災害時の対策について

(1) 災害時の対策についての取り組み

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)

「定期的に避難訓練を実施」が 67.2%で最も多く、以下「避難行動計画や災害発生時対応マニュアルの作成」が 65.6%、「緊急連絡網の作成」が 59.4%、「備蓄品の整備」が 54.7%となっています。

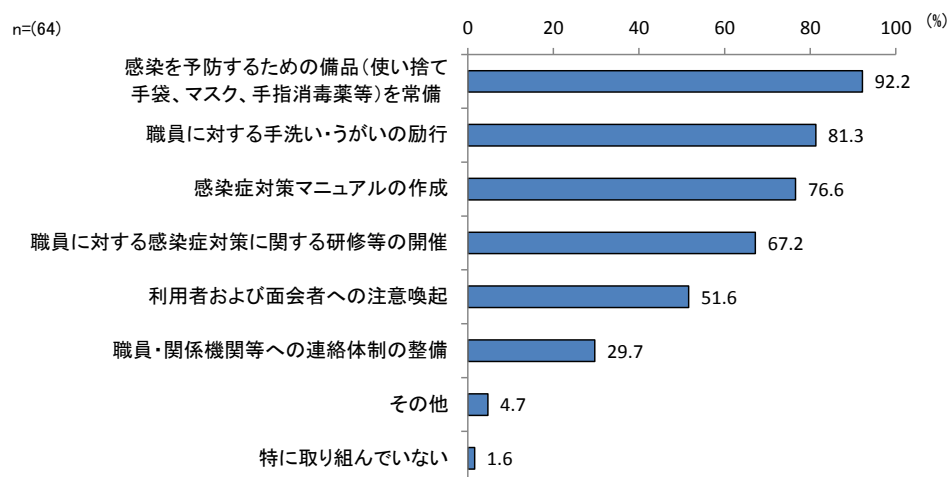


6. 感染症対策について

(1) 感染症対策についての取り組み

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」が 92.2%で最も多く、以下「職員に対する手洗い・うがいの励行」が 81.3%、「感染症対策マニュアルの作成」が 76.6%、「職員に対する感染症対策に関する研修等の開催」が 67.2%となっています。

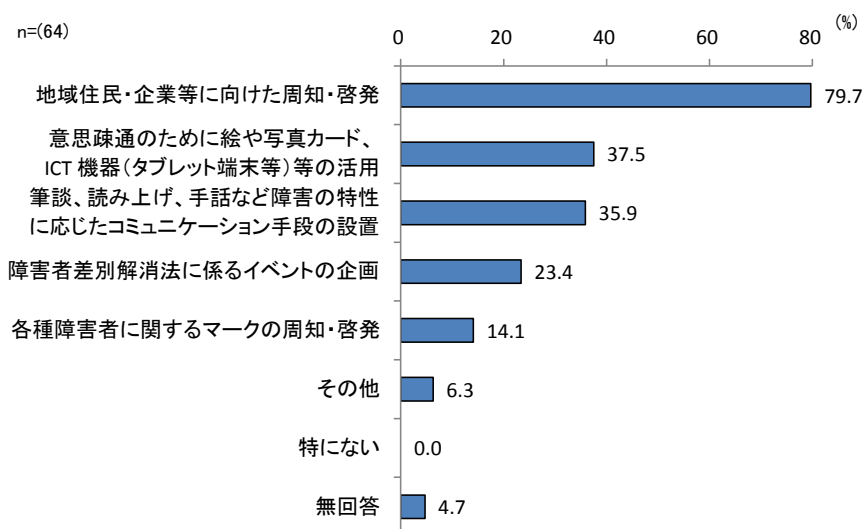


7. 障害者の差別解消について

(1) 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

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事業所として特に必要なことは何だと思われますか。(〇は3つまで)

「地域住民・企業等に向けた周知・啓発」が79.7%と最も多く、以下、「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」「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」が35.9%となっています。



8. 自由意見

問 33 障害福祉に関するご意見やご要望などありましたら、ご自由にお書きください。

全部で 10 件の意見・要望がありました。

◆意見の概要 ※紙幅の都合により、内容を要約・抜粋している場合があります。

障害・高齢・子ども・貧困…一つの課題をそれぞれが取り組むのではなく、「共生」社会をどうつくるのか、その答えは「町づくり」にあると思っています。ぶつぶつと切れた人と人の糸をつなぎあわせる取り組みが次世代の笑顔を作ります。社会福祉法人改革と合わせ、それぞれの事業所が地域へアプローチするソーシャルワークの実践ができれば良い地域になるのではないのでしょうか。そして良い地域、みんなが笑って過ごせる町は、結果として障害のある人も暮らしやすい町なのだと思います。住民参加型の福祉をしかけていきたいと思っています。加えて、まずは成人施設と高齢者施設の融合にチャレンジしたいです。行政の方々には、このあたりのお知恵をおかりできたら幸いです。
放課後等デイの単価が高すぎると感じます。そのため、しっかりとした信念もなく利益だけを目的で参入している所が多いように感じます。今後厳格化が4月からすすむが、あまり意味がないのではないかと思います。また余かを楽しむことが決って悪いことではないというのも理解をしてもらいたいです。もちろん療育でしっかりとしたプログラムも必要だと思いますが、自由に子どもが遊べる場所も必要だと思います。余か型・療育型という形で放デイを分け、その単価も変えるというのも手ではないのでしょうか。ご検討をお願いします。
当社はA型なのですが、行政からは特に（最賃）の事を強く言われますが、全ての障害の方が最賃をクリアできるのは、大変むずかしいものがあります。障害によって様々な利用者がいます。全てひっくるめて強く言われると行政の姿せいがわからなくなる時があります。何とか頑張っているのですが、私共の甘えでしょうか？（特に県の行政）
タクシー、バスなど公共交通機関のドライバーの態度が気になります。一般の方への対応は、言葉づかいも丁寧ですが、移動支援で同行をした際など、障害者の方の場合は、顔も見ない、めんどくさそうな態度をとるドライバーを見るため、同行するヘルパーも使用したくないという人も少なくありません。社会的障壁の除去に向けて周知、啓発が進めば良いと思います。
精神障害者の生活訓練施設、及びグループホームが不足しているので整備していただきたい。
職員の確保が課題。また世話人もほぼ高齢の為職員との意思疎通が難しい。盆や年末年始の人手不足、利用者に充実した余暇支援を提供できない。
障害児への取り組みが一環した流れの中で成人となった障害者へも提供できる部分と、中途障害や難病の方への支援内容の違いもあるし、知的、精神、身体をくってしまうのも無理があるので特性や本人の状況に見合った制度や支援がいいと思う。差別ではないので、より生活しやすい環境や取り組みという視点でいいのではないと思う。高齢障害者への介護保険への移行に関しては金銭的なことだけではなく、サービスの充実を考えたいうえで、スムーズに行える仕組みがあるといいと思う。
コミュニケーションで「手話」「触手話」「接近手話」などの技術を要することから、その職場環境に慣れるまでの心理的負担、技術習得のための時間は他の障害福祉サービス事業所に比べて大きいです。その状況を補い、ご利用者様の要望に添った支援をするために必要な職員数は現規定より多く、そのために配置する人材育成のための雇用は運営的な負担となっていることへご理解と加算等、助成制度の改善を求めます。さらに、職員が聴覚障害である場合、ご利用者様を含めない場面での家族（健聴）・医師（健聴）・ハローワークや就労予定先での協議が必要となった場合の情報保障が確立されていない現状把握とその改善を求めます。
障害福祉に関わる人のネットワークが不十分だと思う。各種協議会を設置し、市役所、区保健福祉センターを中心に、意見交換、研修等を行えると良い。自法人事業所利用者だけの計画相談しか行われない事業所や、他法人事業所を紹介しない相談事業者がある。質の確保も重要だと思う。
サービス管理責任者等の資格取得の研修受講について、年1回では不足。年2回に増やし、資格取得をすすめてほしい。・医療ケアの必要な方の通ったり、入所できる場が増えてほしい。サービス管理責任者（すでに取得し業務に携わる方）のフォローアップ研修。千葉でもやってほしい。補装具関係の業者は、施設だけでなく在宅等にも訪問していることから、様々な事業所の現場の実態をまのあたりにすることもあるようです。全ての事業所（規模の大小にかかわらず）に対して、厳しい目で実地指導を行ってください（出入りの業者から情報を得られやすいかもしれません）。