

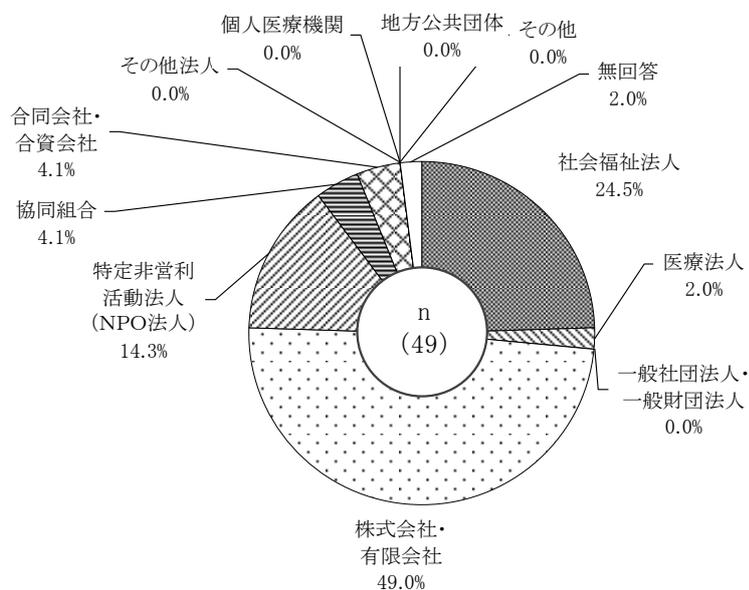
6 サービス事業者を対象とした調査

6 サービス事業者を対象とした調査

(1) 事業所について

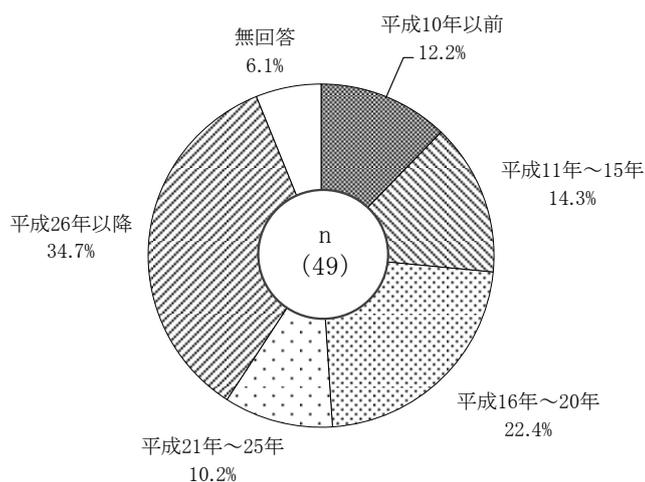
問1 貴事業所の経営主体は何ですか。(〇は1つ)

「株式会社・有限会社」の割合が49.0%と最も高く、次いで「社会福祉法人」の割合が24.5%、「特定非営利活動法人（NPO法人）」の割合が14.3%となっています。



問2 貴事業所の開業年はいつですか。

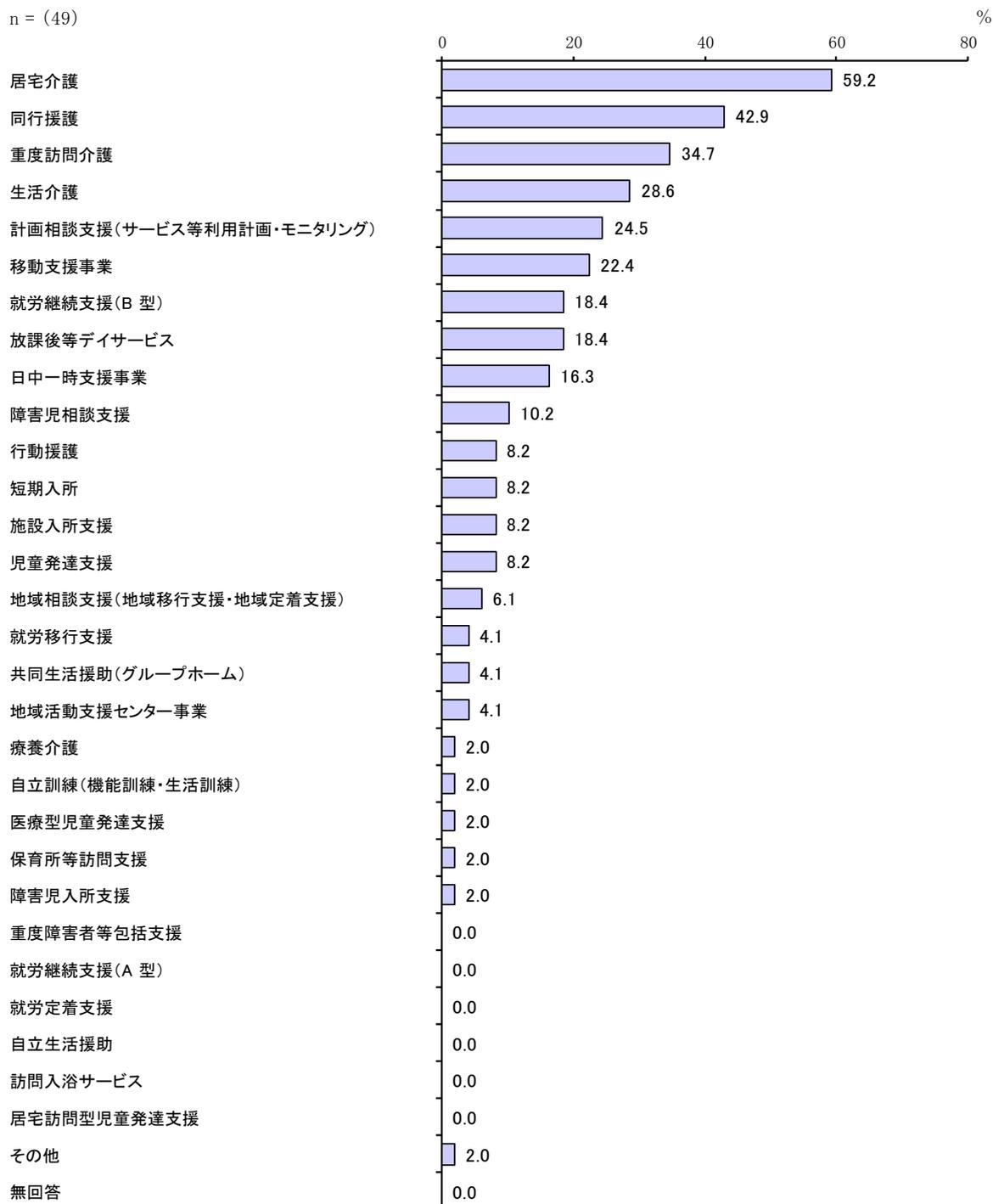
「平成26年以降」の割合が34.7%と最も高く、次いで「平成16年～20年」の割合が22.4%、「平成11年～15年」の割合が14.3%となっています。



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)

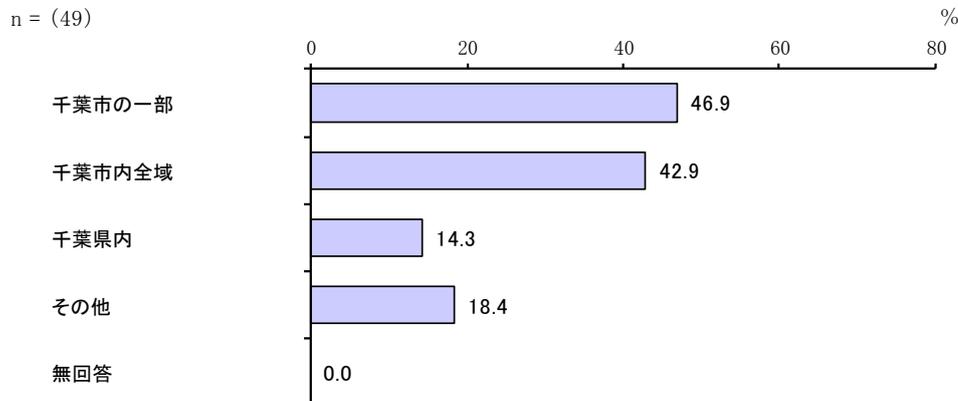
「居宅介護」の割合が59.2%と最も高く、次いで「同行援護」の割合が42.9%、「重度訪問介護」の割合が34.7%となっています。

n = (49)



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）

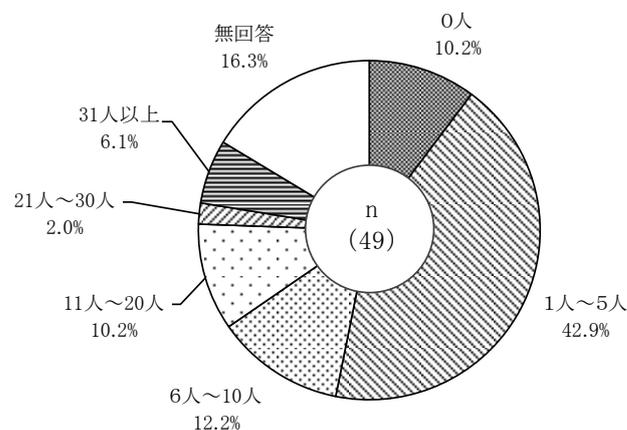
「千葉市の一部」の割合が46.9%と最も高く、次いで「千葉市内全域」の割合が42.9%、「千葉県内」の割合が14.3%となっています。



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31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。

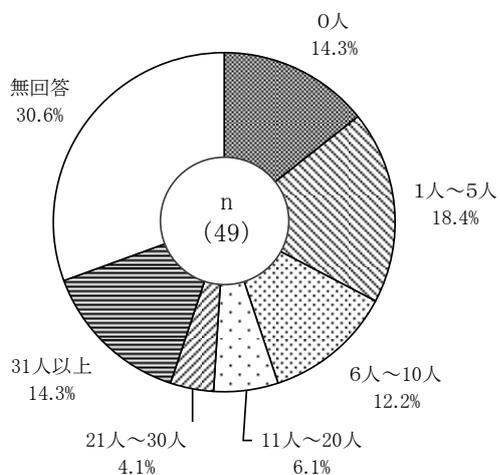
1. 身体障害

「1人～5人」の割合が42.9%と最も高く、次いで「6人～10人」の割合が12.2%、「0人」、「11人～20人」の割合が10.2%となっています。



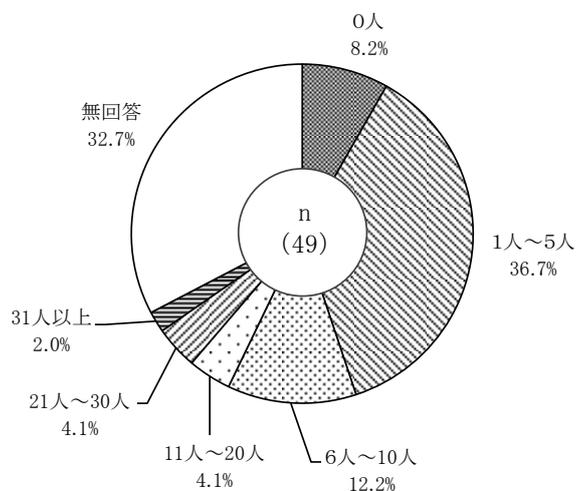
2. 知的障害

「1人～5人」の割合が18.4%と最も高く、次いで「0人」、「31人以上」の割合が14.3%となっています。



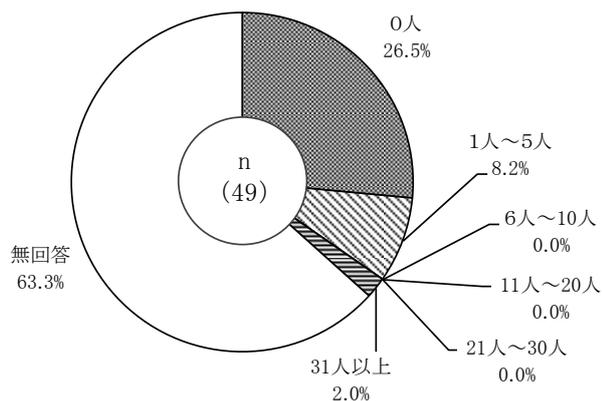
3. 精神障害

「1人～5人」の割合が36.7%と最も高く、次いで「6人～10人」の割合が12.2%となっています。



4. 難病等

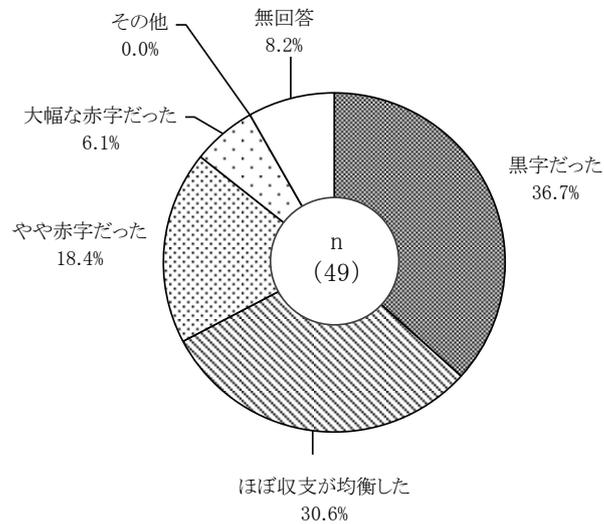
「0人」の割合が26.5%と最も高くなっています。



問6 貴運営法人及び貴事業所の平成30年度の事業収支状況はいかがでしたか。
(○は各1つ)

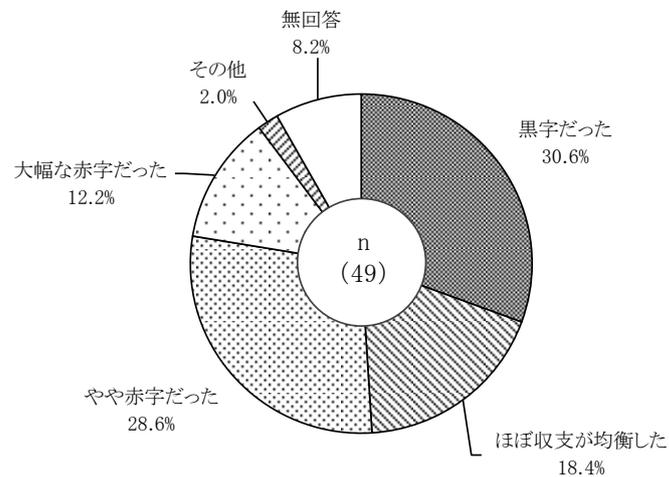
1. 運営法人（介護保険サービス事業所等分も含む）の収支状況

「黒字だった」の割合が36.7%と最も高く、次いで「ほぼ収支が均衡した」の割合が30.6%、「やや赤字だった」の割合が18.4%となっています。



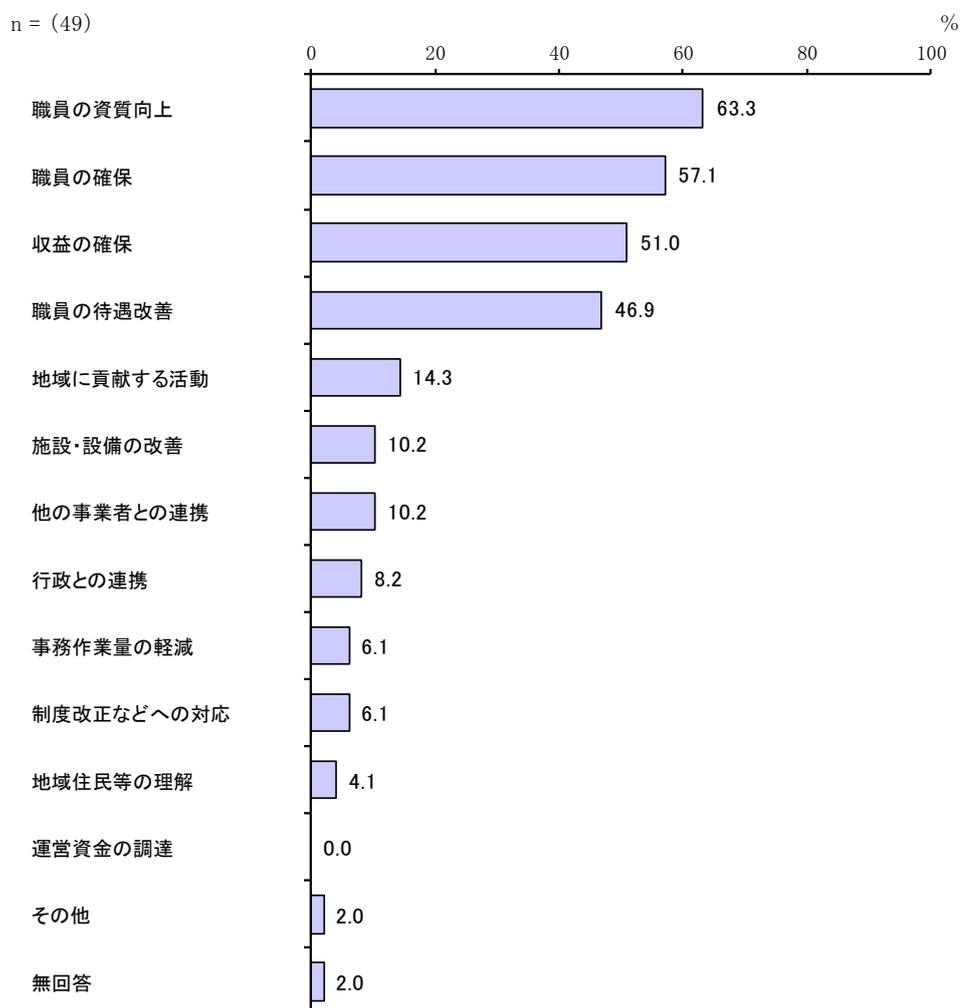
2. 障害福祉サービス等事業所の収支状況

「黒字だった」の割合が30.6%と最も高く、次いで「やや赤字だった」の割合が28.6%、「ほぼ収支が均衡した」の割合が18.4%となっています。



問7 貴事業所では経営上何を重視していますか。(〇は3つまで)

「職員の資質向上」の割合が63.3%と最も高く、次いで「職員の確保」の割合が57.1%、「収益の確保」の割合が51.0%となっています。

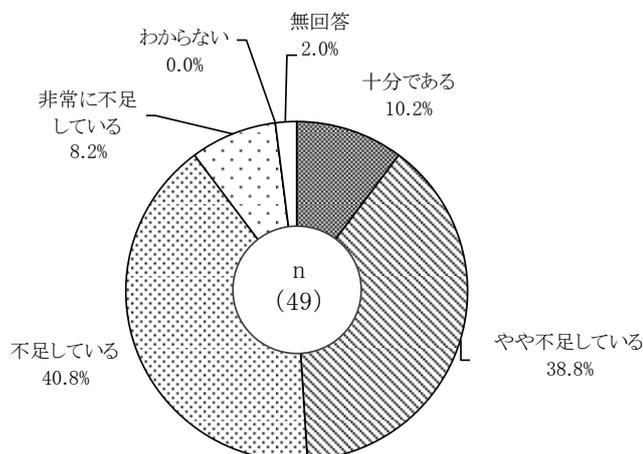


(2) 職員について

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）

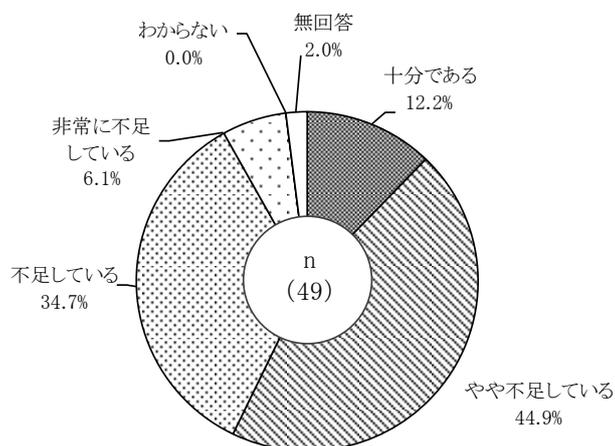
1. 運営法人（介護保険サービス事業所等分も含む）の職員充足状況

「不足している」の割合が40.8%と最も高く、次いで「やや不足している」の割合が38.8%、「十分である」の割合が10.2%となっています。



2. 障害福祉サービス等事業所の職員充足状況

「やや不足している」の割合が44.9%と最も高く、次いで「不足している」の割合が34.7%、「十分である」の割合が12.2%となっています。



問9 貴運営法人及び貴事業所の職員について、平成30年1月1日から平成30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。
 (平成30年2月以降に事業を開始した場合は、事業開始日から平成30年12月31日までの採用者数と離職者数を記入してください。)

1. 運営法人（介護保険サービス事業所等分も含む）の採用者・離職者数

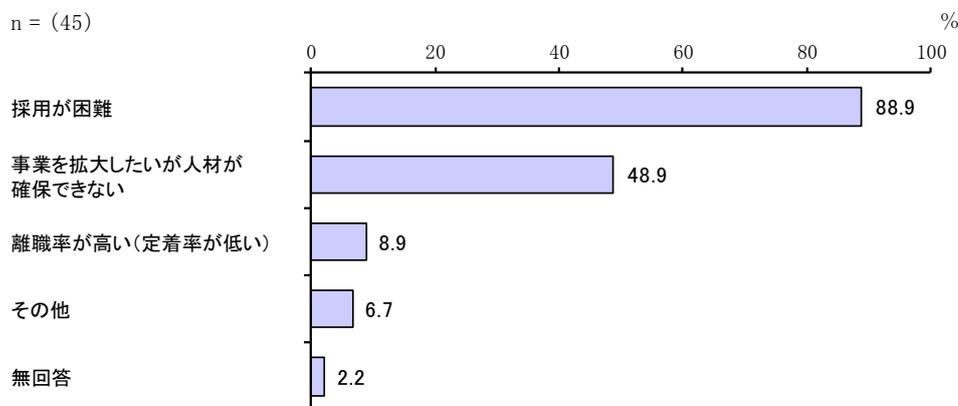
(平均人数)	採用者数	離職者数	離職した勤務年数	
			1年未満	3年未満
常勤職員	4.7人	3.5人	1.2人	2.1人
非常勤職員	6.1人	4.4人	1.9人	1.8人

2. 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	1.5人	0.6人	0.5人	0.4人
非常勤職員	1.8人	1.2人	0.7人	0.7人

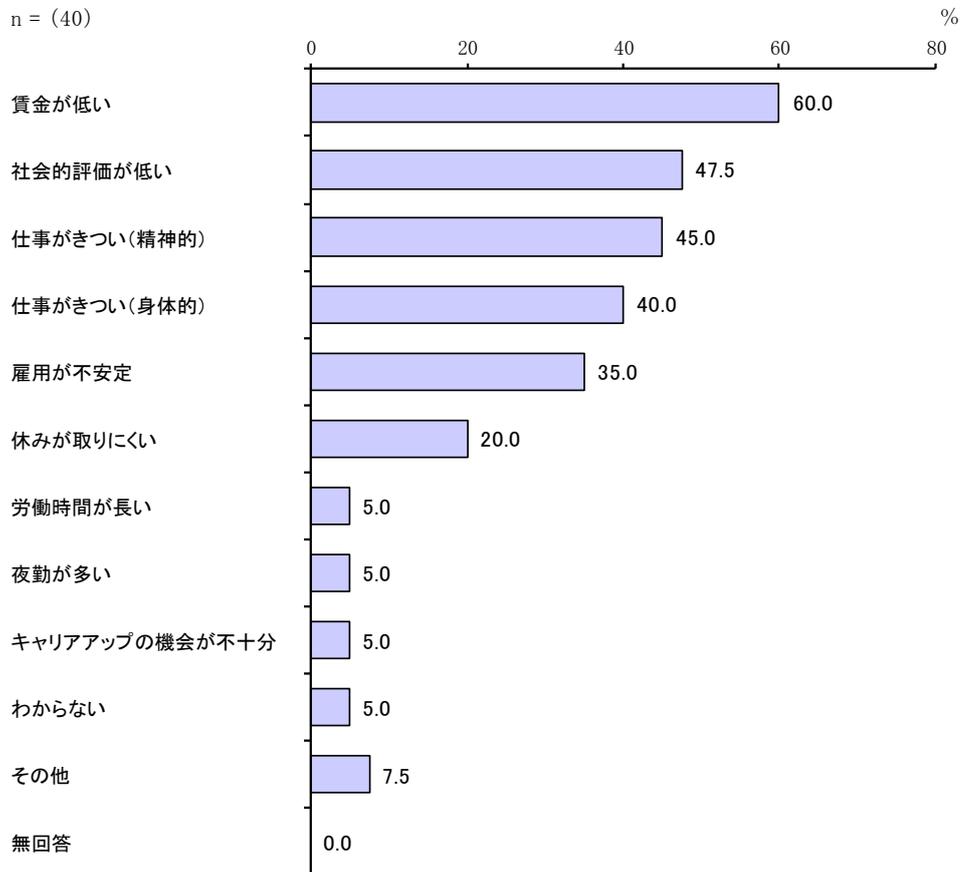
問10 【問8の障害福祉サービス等事業所の職員充足状況で、「2 やや不足している」、「3 不足している」、「4 非常に不足している」と回答した事業所にお聞きします。】
 不足と感じる理由について教えてください。(〇は2つまで)

「採用が困難」の割合が88.9%と最も高く、次いで「事業を拡大したいが人材が確保できない」の割合が48.9%となっています。



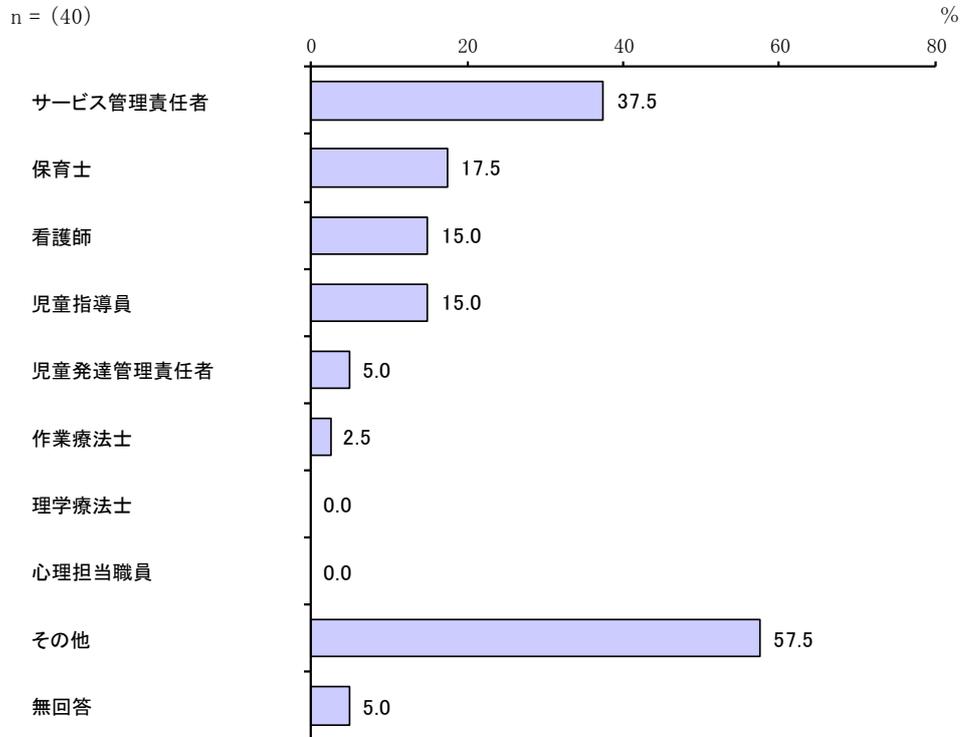
問 11 【問 10 で、「2 採用が困難」と回答した事業所にお聞きします。】
採用が困難な原因はどこにあると思いますか。(〇は4つまで)

「賃金が低い」の割合が 60.0%と最も高く、次いで「社会的評価が低い」の割合が 47.5%、
「仕事がきつい(精神的)」の割合が 45.0%となっています。



問 12 【問 10 で、「2 採用が困難」と回答した事業所にお聞きします。】
採用が困難な職種は何ですか。(○は4つまで)

「サービス管理責任者」の割合が 37.5%と最も高く、次いで「保育士」の割合が 17.5%、「看護師」、「児童指導員」の割合が 15.0%となっています。

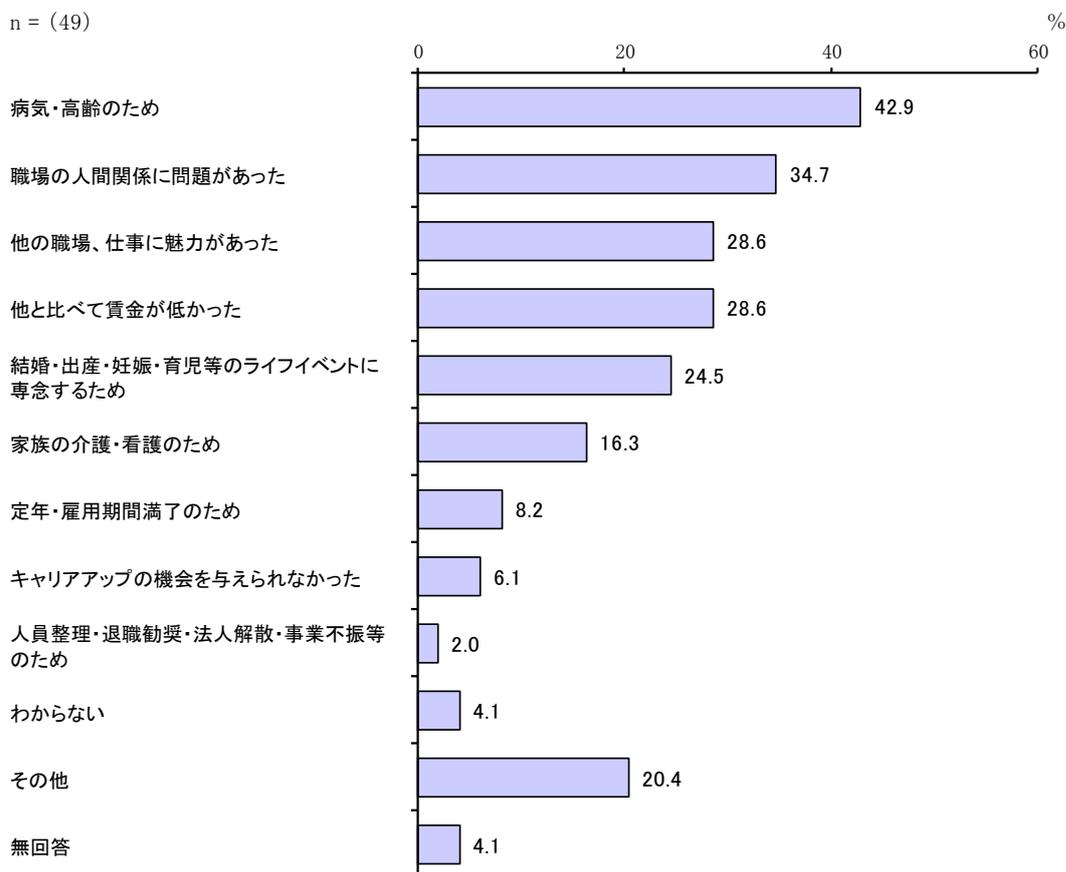


問 13 【全ての事業所にお聞きします。】

貴事業所では、職員が離職する原因はどこにあると思いますか。

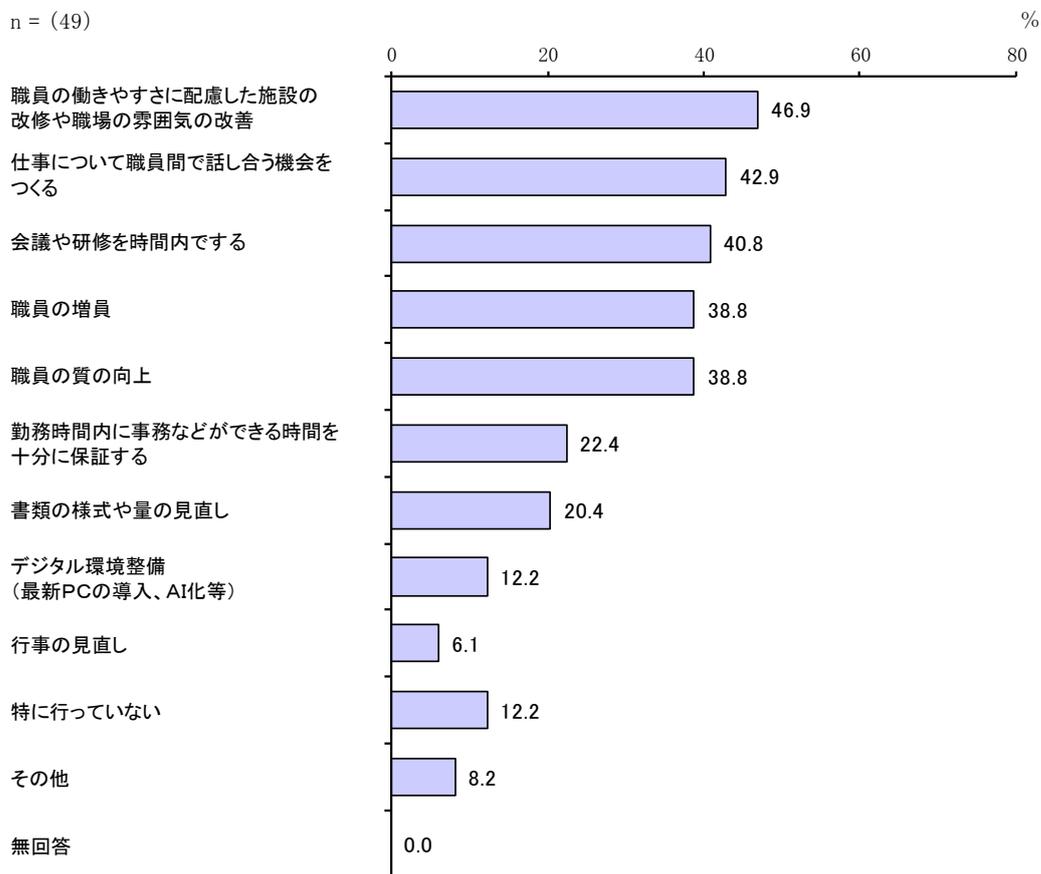
(○は4つまで)

「病気・高齢のため」の割合が42.9%と最も高く、次いで「職場の人間関係に問題があった」の割合が34.7%、「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」の割合が28.6%となっています。



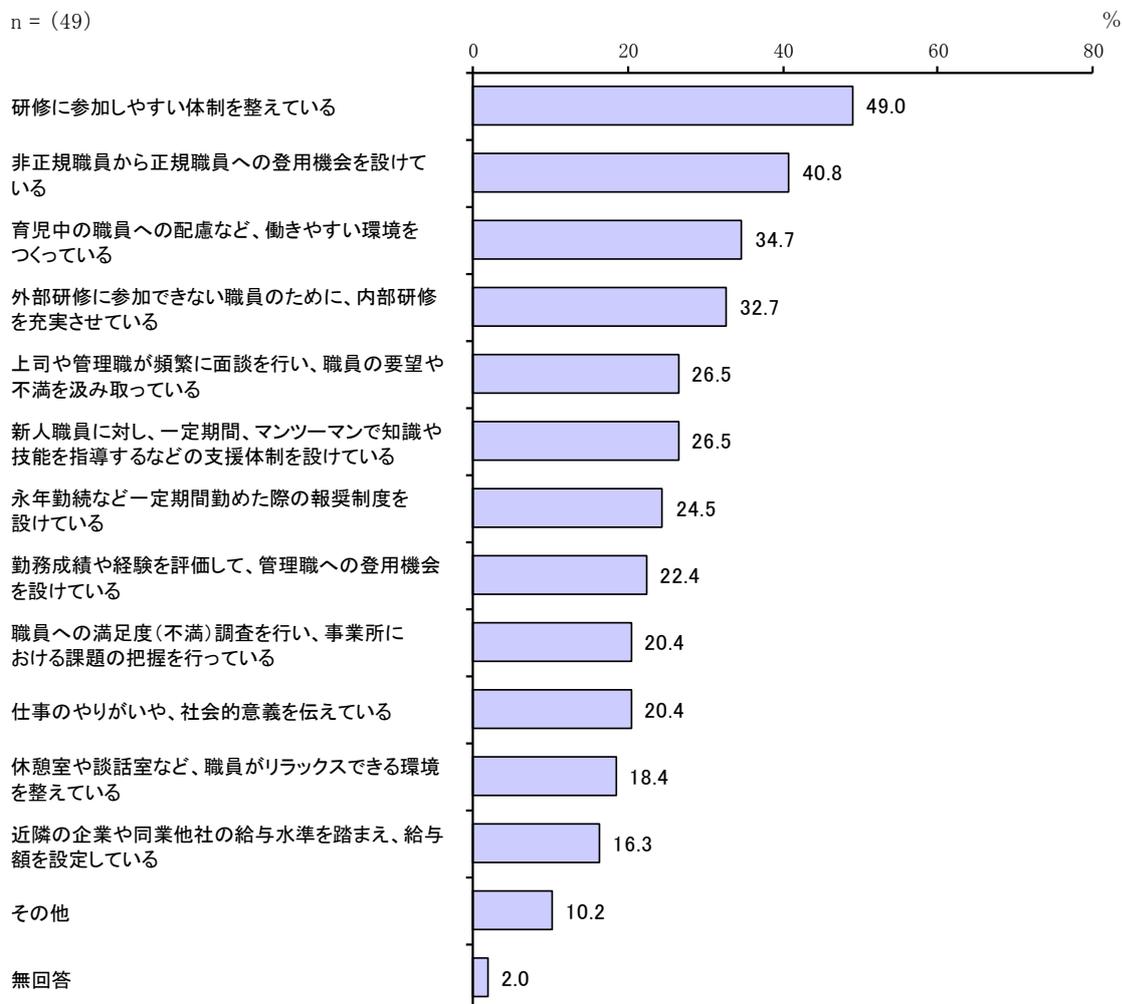
問 14 貴事業所では職員の離職に対してどのような取り組みをしていますか。
(〇はいくつでも)

「職員の働きやすさに配慮した施設の改修や職場の雰囲気の改善」の割合が 46.9%と最も高く、次いで「仕事について職員間で話し合う機会をつくる」の割合が 42.9%、「会議や研修を時間内でする」の割合が 40.8%となっています。



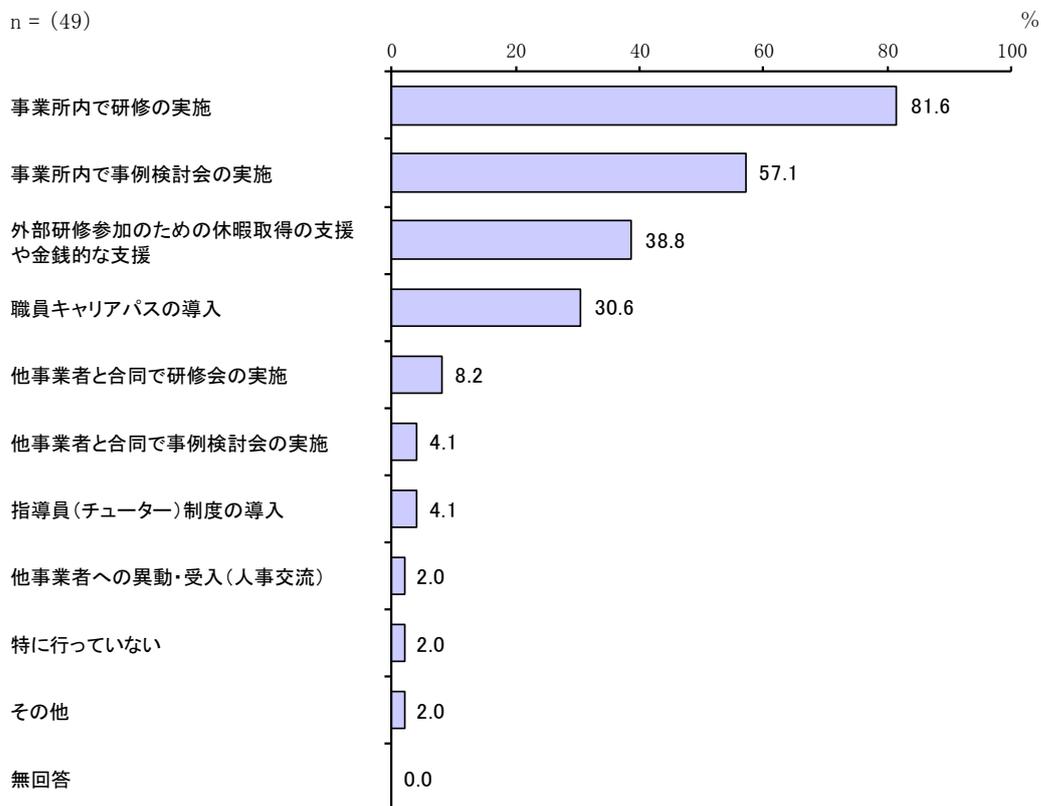
問 15 貴事業所では職員定着・育成のために、どのようなことを行っていますか。
(〇はいくつでも)

「研修に参加しやすい体制を整えている」の割合が 49.0%と最も高く、次いで「非正規職員から正規職員への登用機会を設けている」の割合が 40.8%、「育児中の職員への配慮など、働きやすい環境をつくっている」の割合が 34.7%となっています。



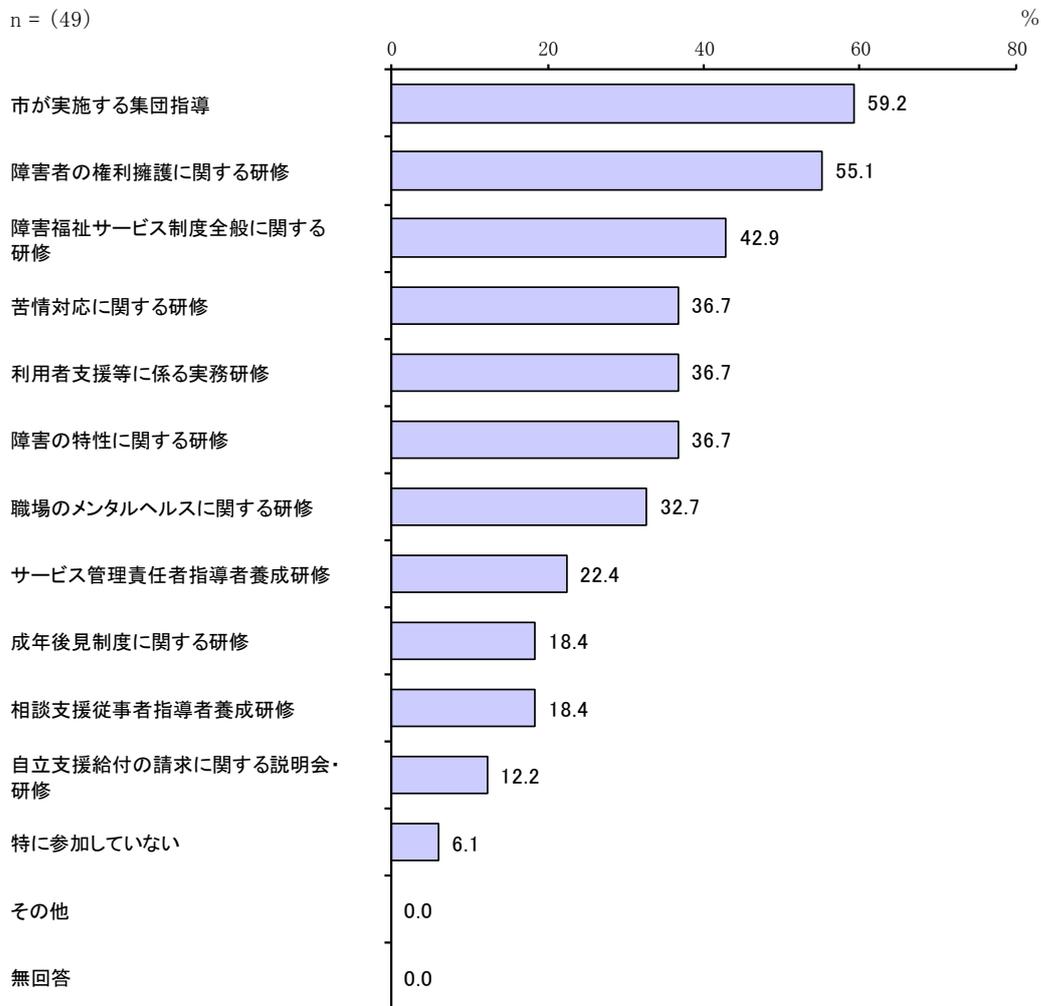
問 16 貴事業所では人材育成のためにどのような取り組みをしていますか。
 (〇はいくつでも)

「事業所内で研修の実施」の割合が 81.6%と最も高く、次いで「事業所内で事例検討会の実施」の割合が 57.1%、「外部研修参加のための休暇取得の支援や金銭的な支援」の割合が 38.8%となっています。



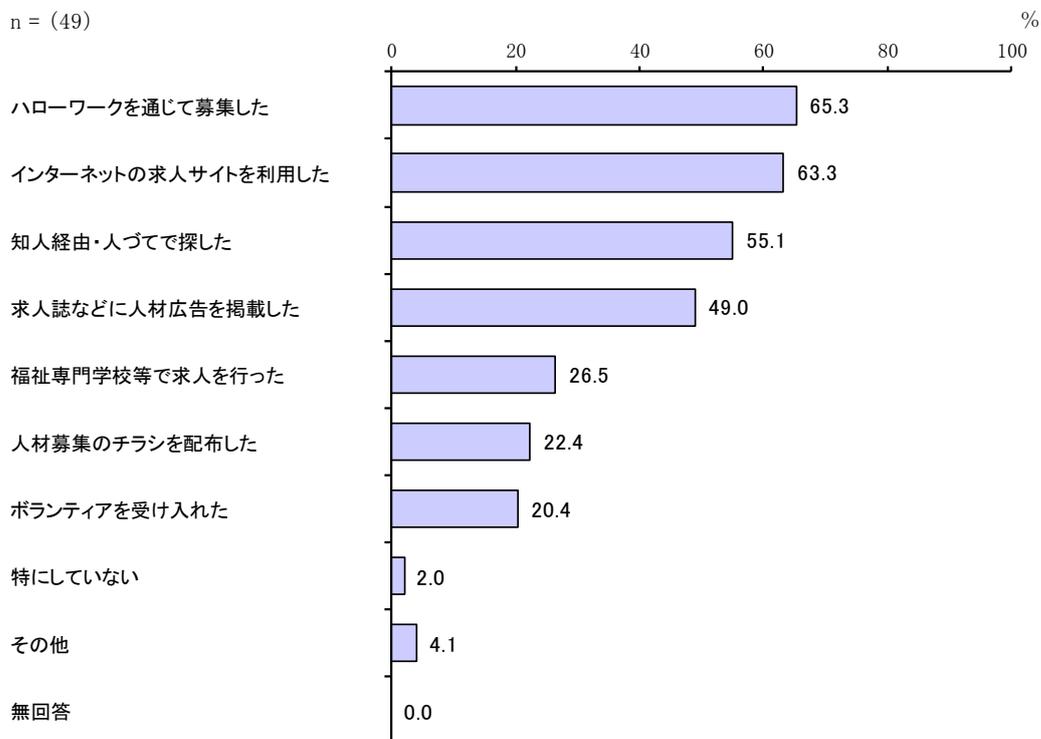
問 17 貴事業所の職員は過去 1 年間にどのような研修に参加しましたか。
(〇はいくつでも)

「市が実施する集団指導」の割合が 59.2%と最も高く、次いで「障害者の権利擁護に関する研修」の割合が 55.1%、「障害福祉サービス制度全般に関する研修」の割合が 42.9%となっています。



問 18 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」の割合が 65.3%と最も高く、次いで「インターネットの求人サイトを利用した」の割合が 63.3%、「知人経由・人づてで探した」の割合が 55.1%となっています。

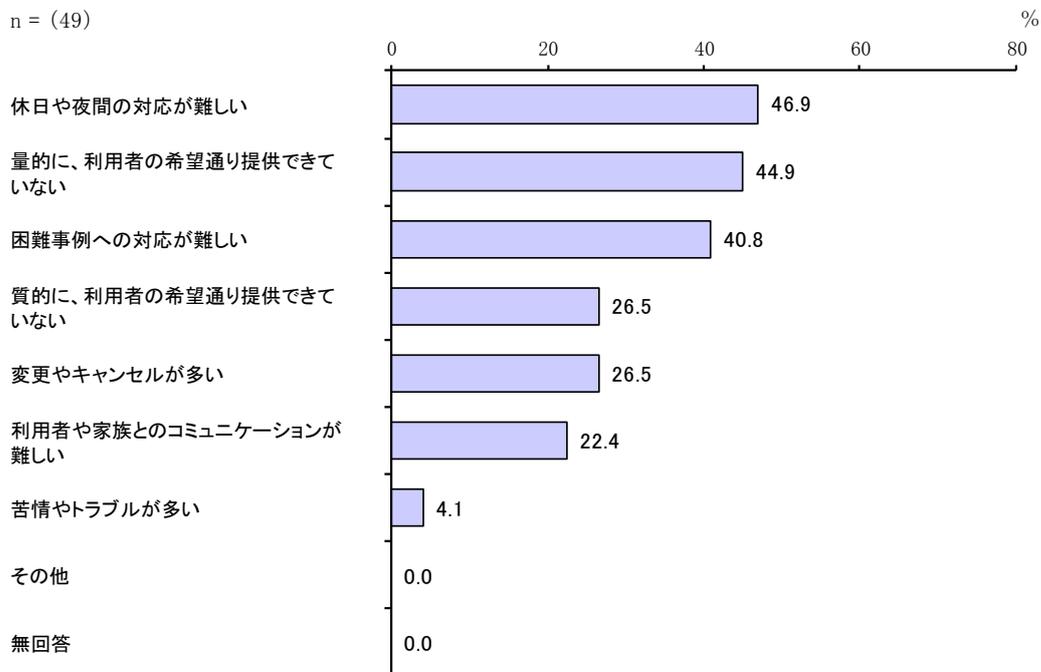


(3) サービス提供について

問 19 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。(〇は3つまで)

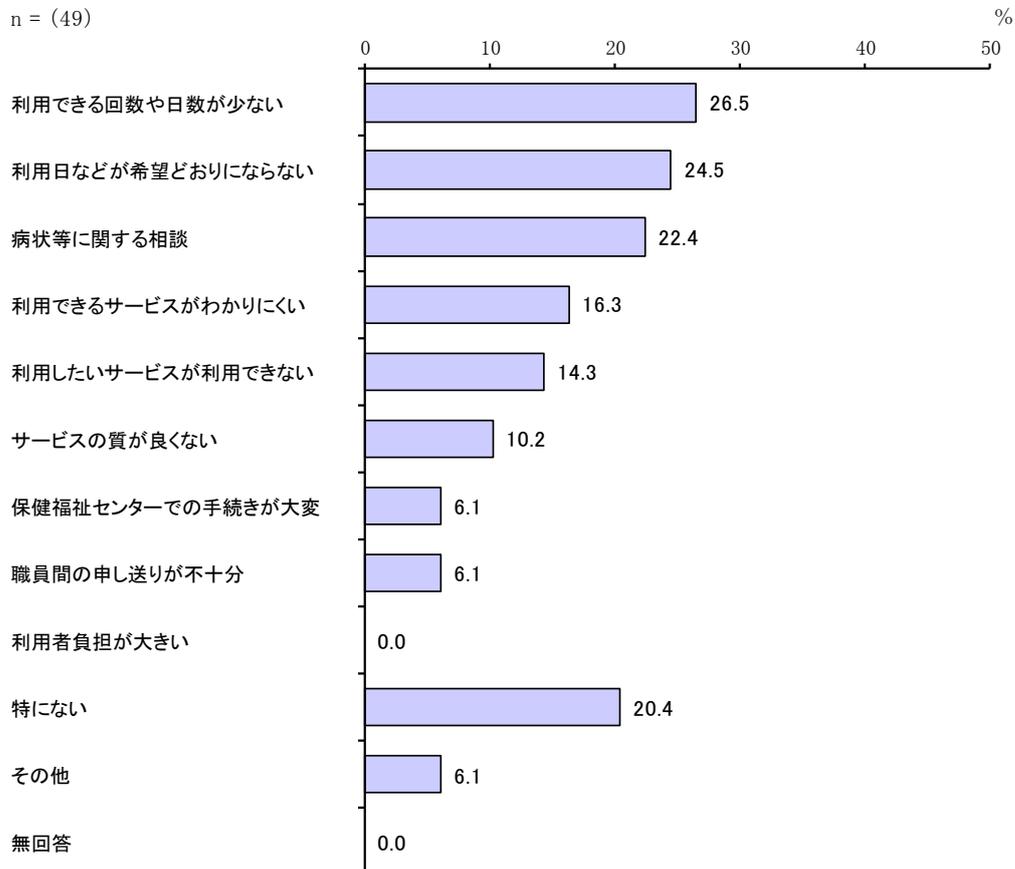
「休日や夜間の対応が難しい」の割合が46.9%と最も高く、次いで「量的に、利用者の希望通り提供できていない」の割合が44.9%、「困難事例への対応が難しい」の割合が40.8%となっています。

n = (49)



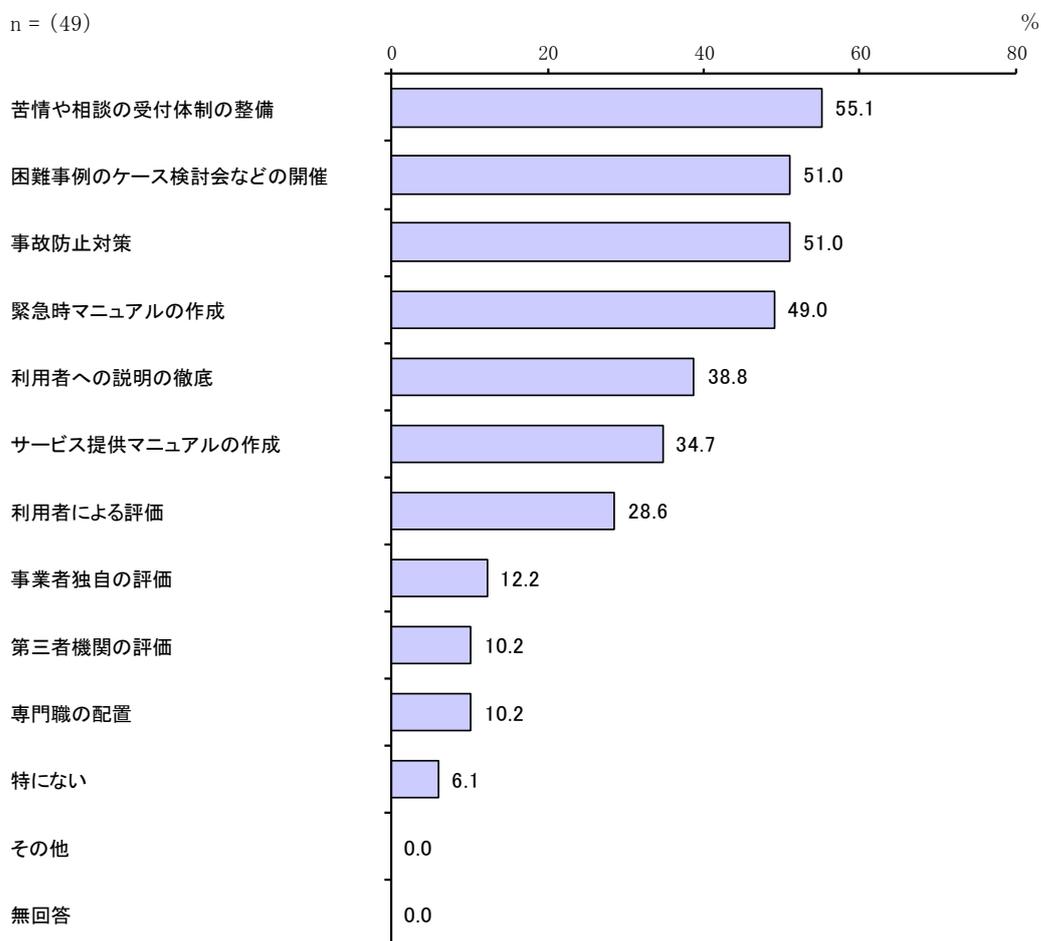
問 20 貴事業所では、サービス利用について、利用者やご家族からどのような相談や苦情を受けていますか。(〇は3つまで)

「利用できる回数や日数が少ない」の割合が26.5%と最も高く、次いで「利用日などが希望どおりにならない」の割合が24.5%、「病状等に関する相談」の割合が22.4%となっています。



問 21 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」の割合が 55.1%と最も高く、次いで「困難事例のケース検討会などの開催」、「事故防止対策」の割合が 51.0%となっています。



問 22 【問 21 で、「5 専門職の配置」と回答し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、職種名と雇用形態をお教えてください。

職種名	件数
医師	3
精神保健福祉士	2
保育士	2
看護師	2
社会福祉士	1
歯科医師	1
介護福祉士	1
理学療法士	1
児童指導員	1
ピアサポーター	1
作業療法士	1

雇用形態	件数
常勤	8
嘱託	5
非常勤	3

問 23 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)

「共同生活援助（グループホーム）」の割合が 16.3%と最も高くなっています。



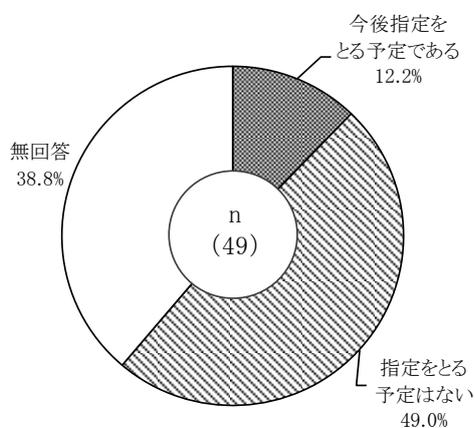
問 24 問 23 にある障害福祉サービス等の参入を検討したが、断念したサービス等がありましたら、サービス等の種類と断念した理由をお書きください。

サービス等の種類	断念した理由
居宅介護 児童発達支援	建物の基準が合わなかったため。新たに見つけることが必要。
短期入所	定員1名で検討したが、消防面に費用がかなりかかり、回収できない。 消防関係法令の基準が高すぎた。 スプリンクラーの取り付けが高額であるため。
就労定着支援	専任のスタッフ配置ができなかった（職員不足）。また利用者も見込めなかった。
共同生活援助 (グループホーム)	建築を検討するため面談したところ、現在通所している利用者がすぐには入居しないとの回答だったので、時期尚早と判断した。 地域住民の反対

問 25 【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。】

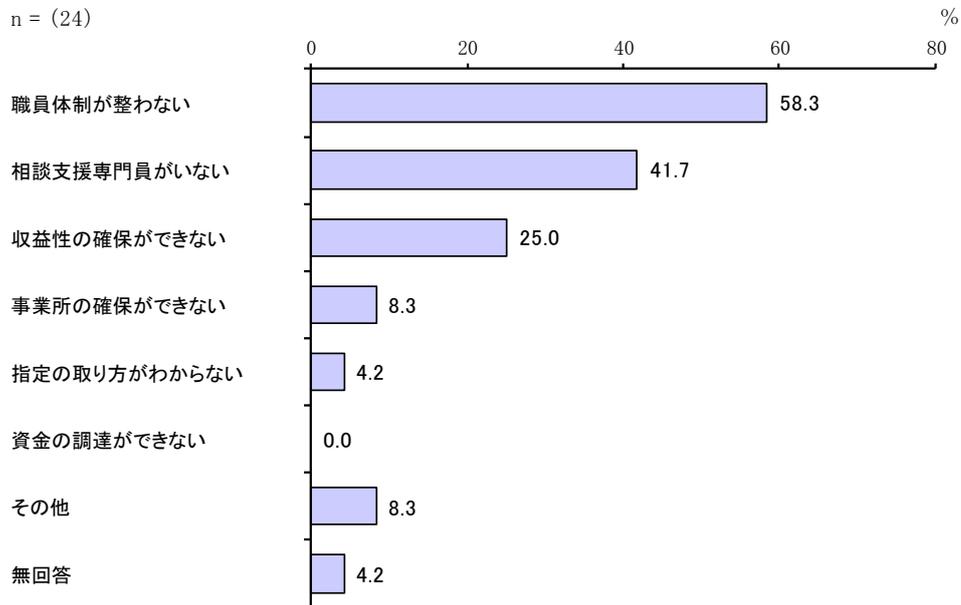
貴事業所は、特定相談支援事業所・指定障害児相談支援事業所の指定をとる予定はありますか。(○は1つ)

「今後指定をとる予定である」の割合が12.2%、「指定をとる予定はない」の割合が49.0%となっています。



問 26 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」の割合が 58.3%と最も高く、次いで「相談支援専門員がいない」の割合が 41.7%、「収益性の確保ができない」の割合が 25.0%となっています。



問 27 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6件の回答がありました。

相談を受け、サービスが必要で探しても受け入れてくれる事業者が少ない。事業者も連絡がくるが、いっばいの状態で受け入れることができない。この制度はとても必要だが人員不足です。

兼務が認められないと、小さい事業所では職員の確保が難しい

相談員が受けた仕事を、その事業所のヘルパーの仕事にできないこと。また、相談員のモニタリングの日数が少なく、収益性の確保がむずかしい。

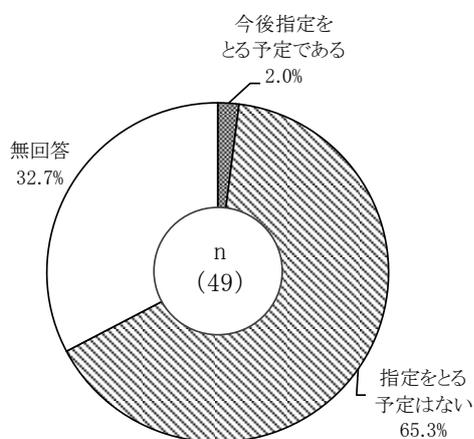
指定をとれない一番の理由は収益性の確保ができないからで、人件費を捻出できない。

制度と計画に必要なことを理解してほしい。事業所の話聞いてほしい。

事業所収入だけでは経費を賄えない月が多く、経営的に厳しい。モニタリングや計画作成が9月と3月に集中するため。

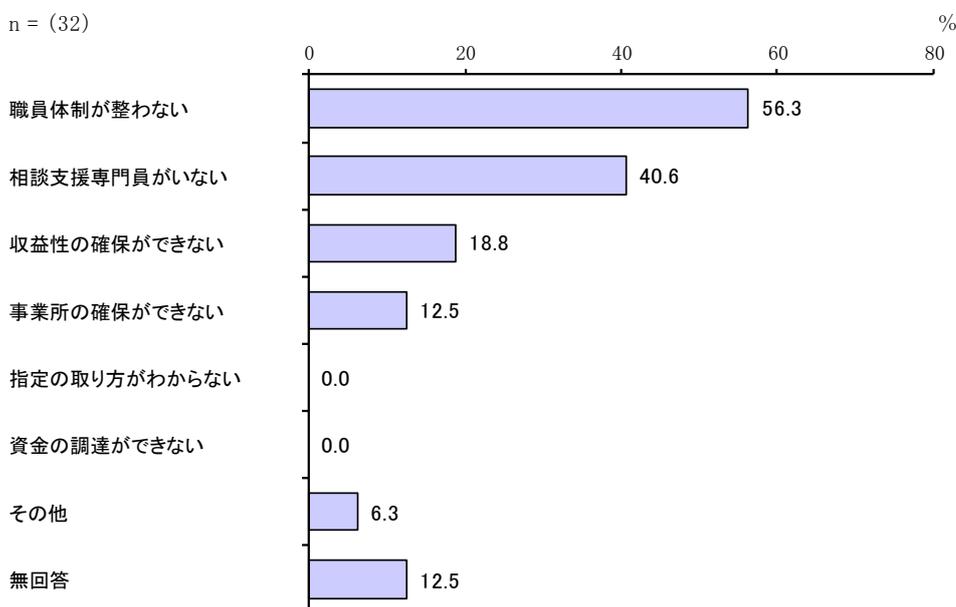
**問 28 【指定一般相談支援事業所以外の事業所にお聞きします。】
貴事業所は、一般相談支援事業所の指定を取る予定はありますか。(〇は1つ)**

「今後指定をとる予定である」の割合が 2.0%、「指定をとる予定はない」の割合が 65.3%となっています。



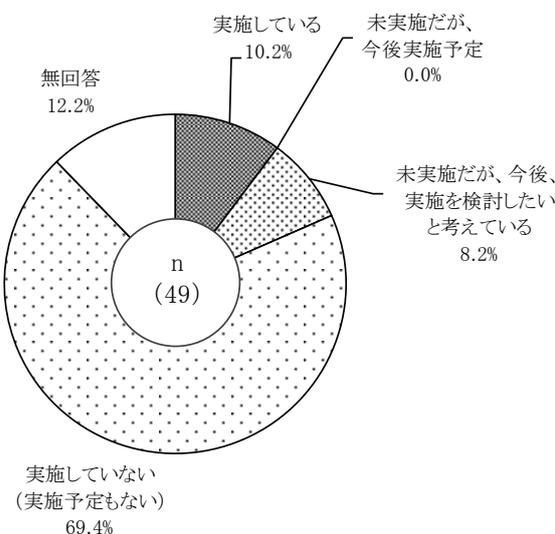
問 29 指定をとる予定はない場合、その理由をお答えください。(○は2つまで)

「職員体制が整わない」の割合が56.3%と最も高く、次いで「相談支援専門員がいない」の割合が40.6%、「収益性の確保ができない」の割合が18.8%となっています。



問 31 貴事業所では、医療的ケア児に対する支援を実施していますか (○は1つ)

「実施していない (実施予定もない)」の割合が69.4%と最も高く、次いで「実施している」の割合が10.2%となっています。

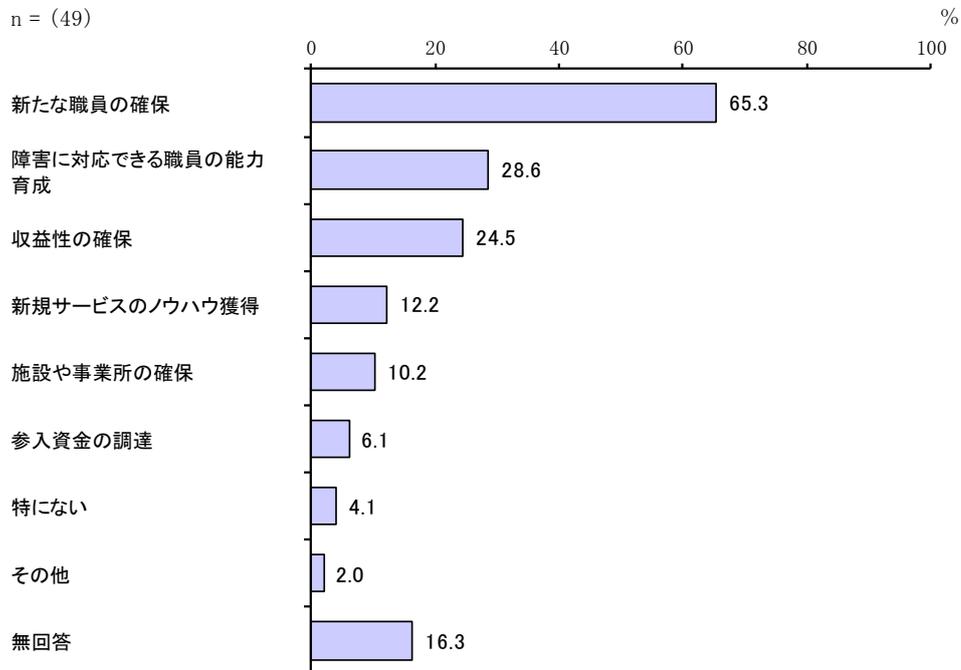


1. 実施時期 (「未実施だが、今後実施予定」と回答した事業所)

有効回答がありませんでした。

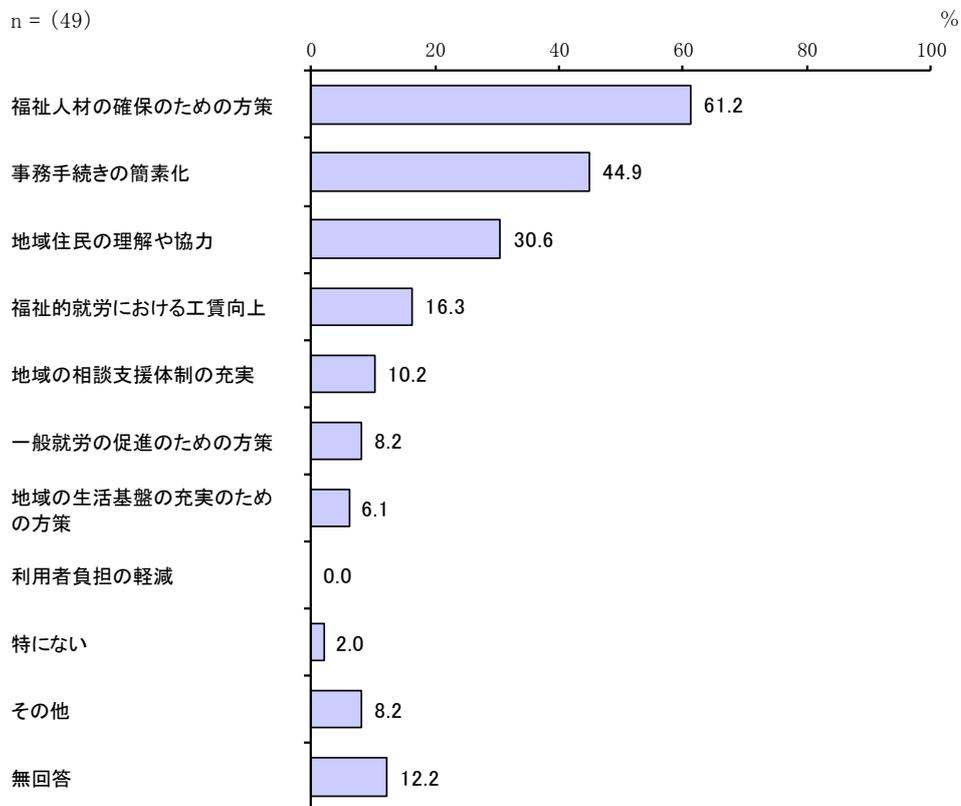
問 32 新規サービスに参入する上で課題となることは何ですか。参入の予定がない事業所の方も、参入を想定した場合の課題をお答えください。(〇は2つまで)

「新たな職員の確保」の割合が 65.3%と最も高く、次いで「障害に対応できる職員の能力育成」の割合が 28.6%、「収益性の確保」の割合が 24.5%となっています。



問 33 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。
(○は3つまで)

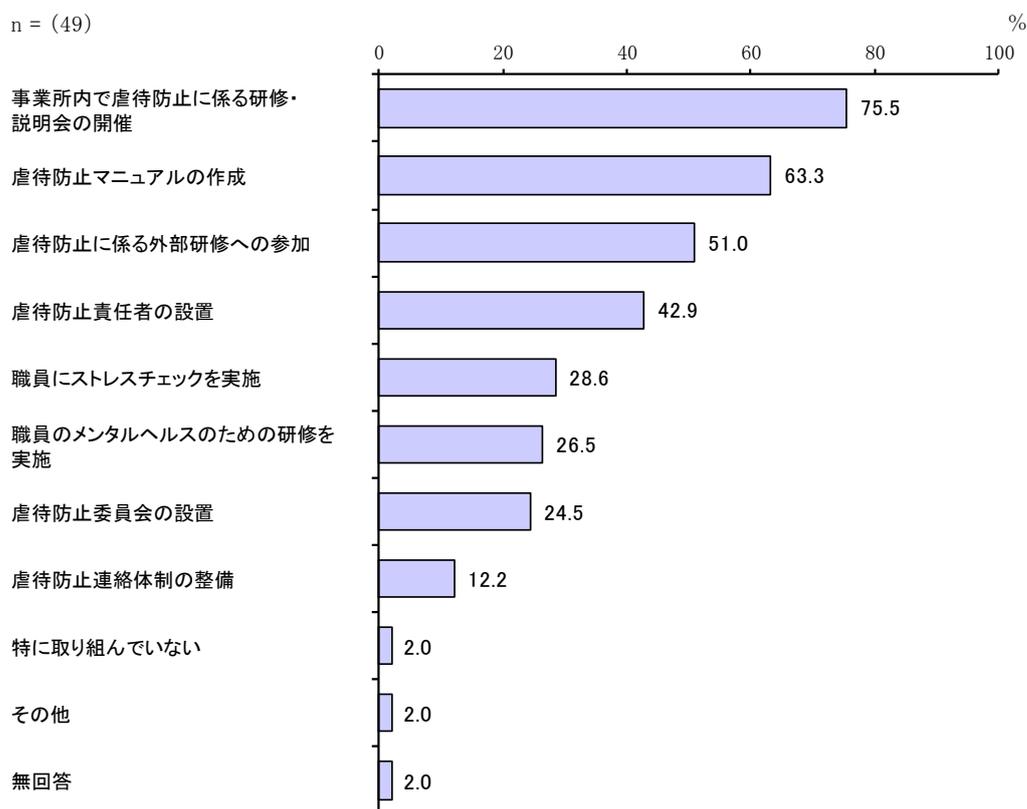
「福祉人材の確保のための方策」の割合が 61.2%と最も高く、次いで「事務手続きの簡素化」の割合が 44.9%、「地域住民の理解や協力」の割合が 30.6%となっています。



(4) 障害者の虐待防止について

問 34 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)

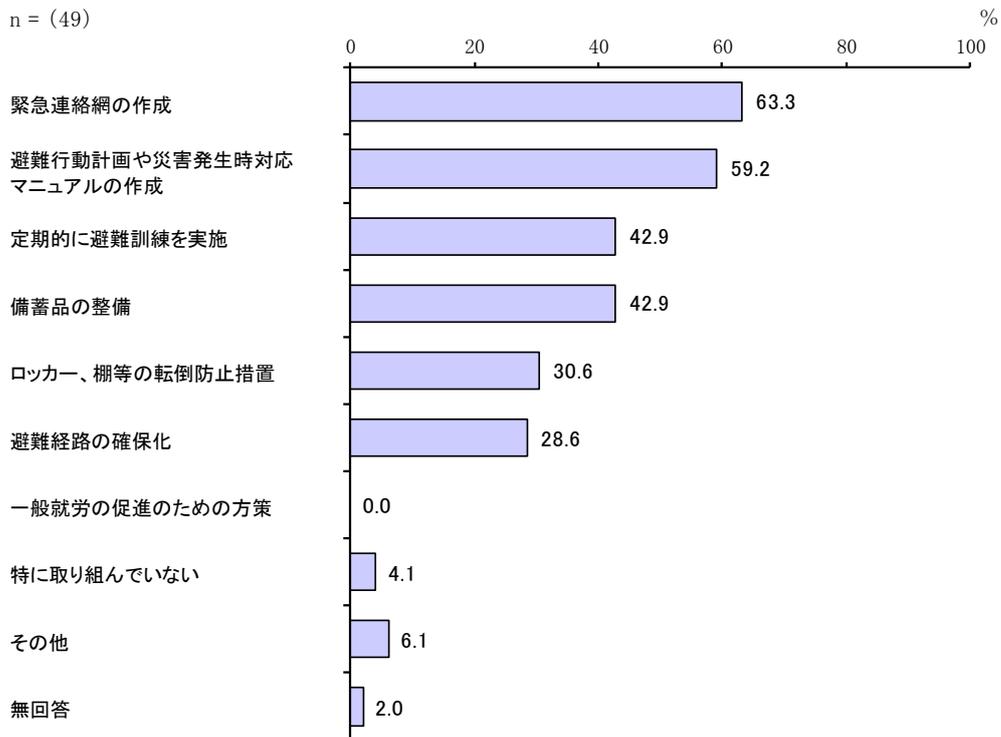
「事業所内で虐待防止に係る研修・説明会の開催」の割合が75.5%と最も高く、次いで「虐待防止マニュアルの作成」の割合が63.3%、「虐待防止に係る外部研修への参加」の割合が51.0%となっています。



(5) 災害時の対策について

問 35 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)

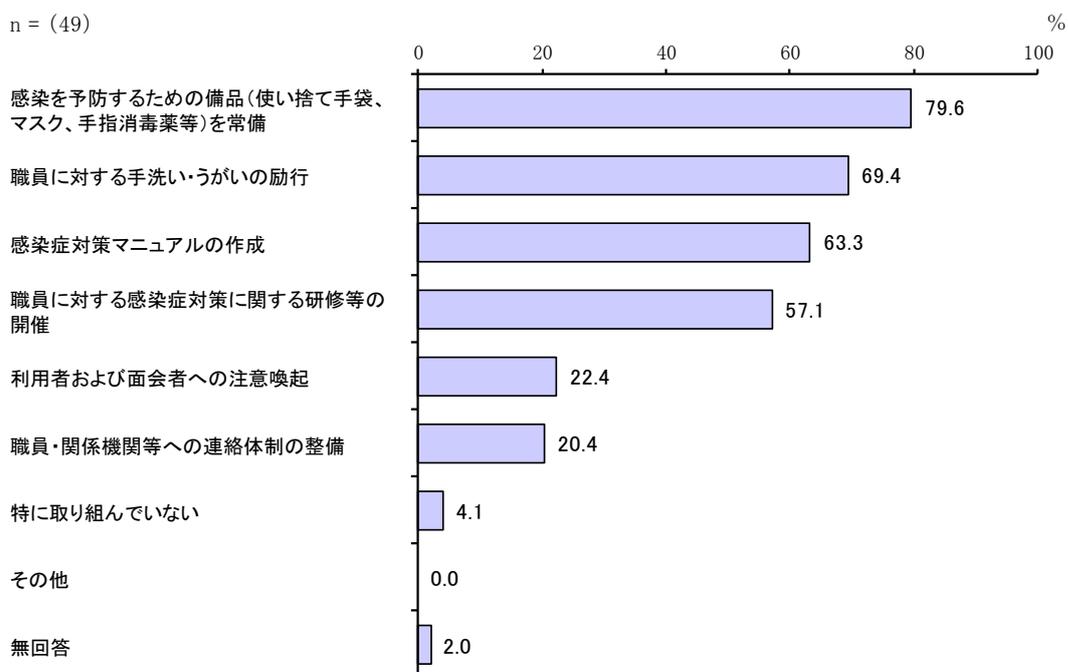
「緊急連絡網の作成」の割合が 63.3%と最も高く、次いで「避難行動計画や災害発生時対応マニュアルの作成」の割合が 59.2%、「定期的に避難訓練を実施」、「備蓄品の整備」の割合が 42.9%となっています。



(6) 感染症対策について

問 36 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)

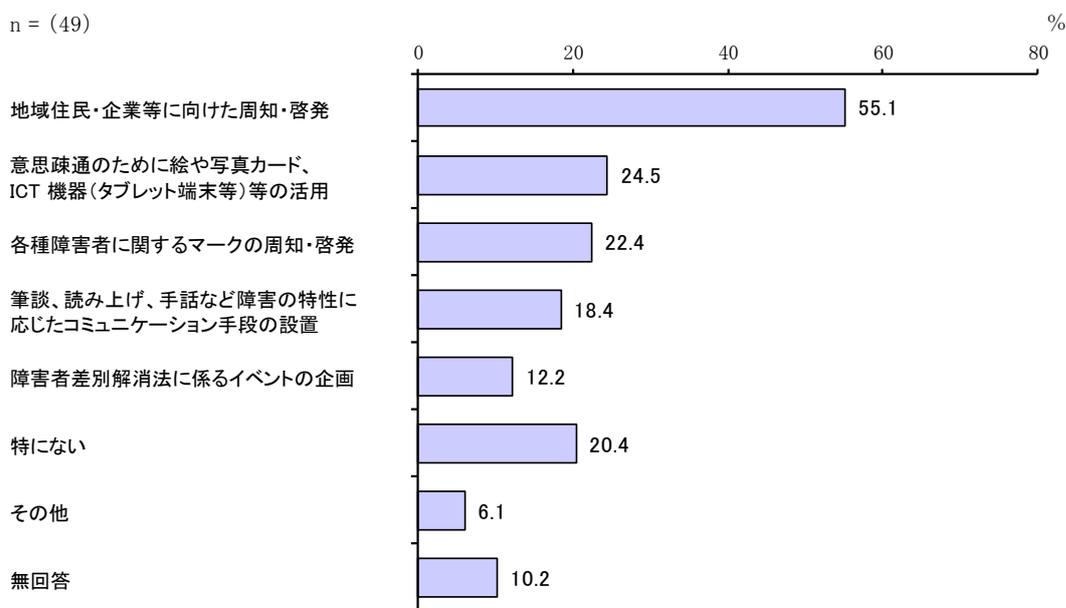
「感染を予防するための備品(使い捨て手袋、マスク、手指消毒薬等)を常備」の割合が79.6%と最も高く、次いで「職員に対する手洗い・うがいの励行」の割合が69.4%、「感染症対策マニュアルの作成」の割合が63.3%となっています。



(7) 障害者の差別解消について

問 37 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」の割合が55.1%と最も高く、次いで「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」の割合が24.5%、「各種障害者に関するマークの周知・啓発」の割合が22.4%となっています。



(8) 自由意見

問 38 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 12 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。

制度はいろいろできてきたが、それをしてくれる人材が不足している。また、グループホーム等の建設を反対する地域もあると聞きました。障害者への理解がまだまだ進んでいないこと、ヘルパーの仕事が 3K と思われていること、ボランティアをする人たちが少なくなっていることなど、人材確保がとて難しくなっています。給料も処遇改善加算等で加算は増え、給料も上がっていますが、いつなくなるのかわからないため、将来への不安があります。企業を希望する学生が多く、福祉の方に流れる人材が少なくなりました。安定感とやりがいのある仕事であると思える施策をつくり、社会に浸透できるとよいのですが。

職員の設置基準が小さい事業所では確保が厳しい点がある。兼務の緩和をお願いします。

障害者のわがままや無茶な要求が多く、対応が困難なことがかなりある。そのような時にどう対処すべきか、よい指導書がほしい。

同じ職場で働く中で職種（相談支援専門員など）により待遇改善が行われていないのは不当。精神的な負担も大きいのは相談と考える（独立しやすいため）。管理者（職）も同様。同じ職場であれば支援を行うことが必然であり、責務との反比例となっている。〔利用計画作成者への報酬が高いと思う〕介護保険のケアマネ業務と同じ役割とは思いますが、現実にはただ名前だけとなっている担当者が多い。更新等も現場のヘルパーが主となり行っているのは以前とかわらない。しっかり実地指導を行ってほしい。

受給者証の更新時、役所での遅れを改善してほしい。利用者さんや家族がスムーズに申請しているのに、事業所で請求エラーになる。次月に請求すれば問題ないと思わないでほしい。小さい事業所は収入が無くて困る月が今年は多かった。

- ・業種全体にいえませんが人材確保が難しい。
- ・報酬が低いので、事業を維持するの困難。例としてパソコンを Windows 7→Windows10 にする費用の工面が大変。結果として我々は「働き方改革」の対象外となっているように思える。
- ・こういうアンケートがたくさんくるが、厚労省からくるのは国保連や市町村データでわかりそうなものばかりで困る。このアンケートは有意義でしたが。

障害者（利用者）だから何を言ってもよい、何をしてもよい（暴言、暴力）と考えている人への罰則・規制がなければサービスを行う側の人間が苦しみ、トラウマをかかえ、病気になってしまう。差別をなくす、平等もよいですが、障害者ということを盾に何をしても許される、強制力もないことの方が問題だと考えます。事業所、職員を大切にしてほしい。

精神疾患に対する行政、地域の取りくみが（位置づけ）やりづらい。トラブルが起きた時、現場で責任を負うにはリスクが重いのでは。

アンケート記入する時間がないくらい大変です。職員は求人出しても 1 年以上面接すらしていません。

職員の人数など基準（加算）がきびしい。

十分な収入が得られる仕組みとなっていないため、十分な人材の確保や十分な研修、十分な設備用具の確保が難しい。利用者を増やし、少ないスタッフで対応しないとやっていけないため、質の向上が望みにくい。利用者もちょっとした理由でキャンセルすることが多く、経営を困難にさせている。

福祉業界への人材の流入するような施策があればと感じます。人材をより確保したい所です。

