

第4章 アンケート調査結果（サービス提供事業所）

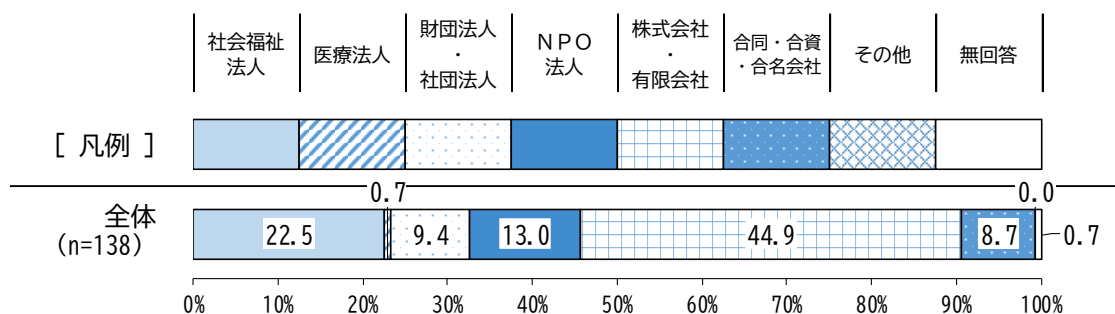
1. 事業所概要について

(1) 法人種別

- 法人種別について、「株式会社・有限会社」が44.9%で最も多く、次いで「社会福祉法人」が22.5%、「NPO法人」が13.0%となっています。

【事業所 問1】 貴事業所の運営主体の法人種別をお答えください。（単一回答）

【法人種別】

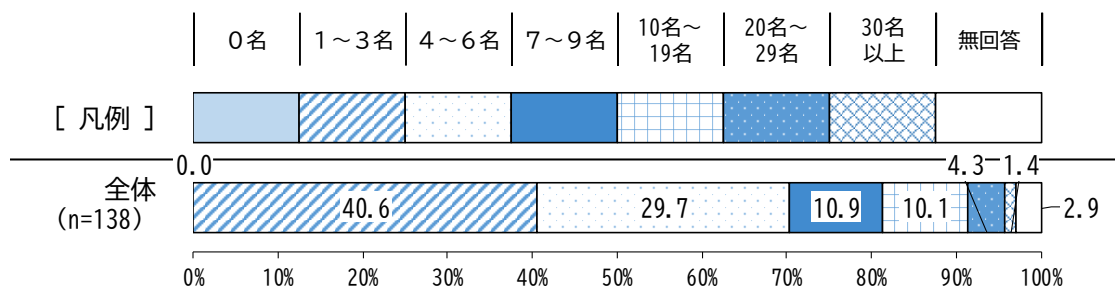


(2) 職種別人員

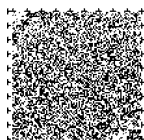
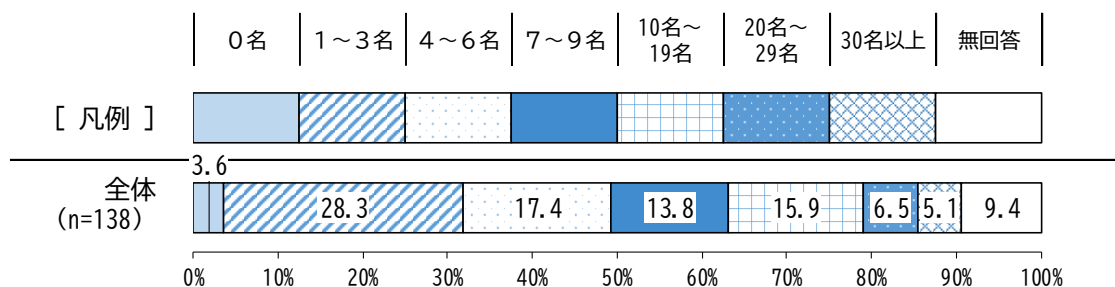
- 職種別人員について、常勤は、「1～3名」が40.6%で最も多く、次いで「4～6名」が29.7%、「7～9名」が10.9%となっています。
- 非常勤は、「1～3名」が28.3%で最も多く、次いで「4～6名」が17.4%、「10名～19名」が13.8%、「10名～19名」が15.9%、「10名～19名」が6.5%、「10名～19名」が5.1%、「10名～19名」が9.4%となっています。

【事業所 問2】 貴事業所で働いている「常勤」と「非常勤」の方の11月1日時点の人数をご記入ください。

【職種別人員（常勤）】



【職種別人員（非常勤）】



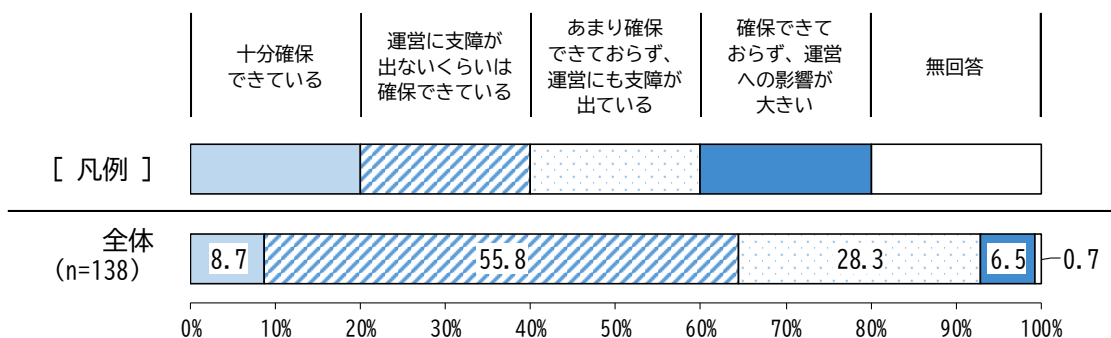
(3) 職員の確保

1) 職員の確保状況

○ 職員の確保状況について、「運営に支障が出ないくらいは確保できている」が 55.8%で最も多く、次いで「あまり確保できておらず、運営にも支障が出ている」が 28.3%、「十分確保できている」が 8.7%となっています。

【事業所 問3-1】 貴事業所では、職員の確保状況についてどのように感じていますか。(単一回答)

【職員の確保状況】

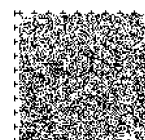
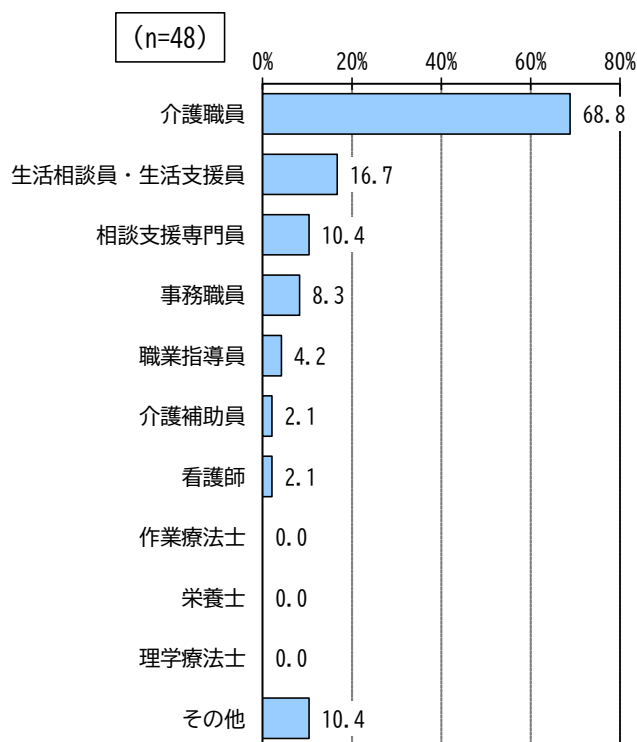


2) 不足している職種

○ 不足している職種について、「介護職員」が 68.8%で最も多く、次いで「生活相談員・生活支援員」が 16.7%、「相談支援専門員」が 10.4%となっています。

【事業所 問3-2】 現在、サービスの提供にあたり不足している職種をお答えください。(複数回答)

【不足している職種】

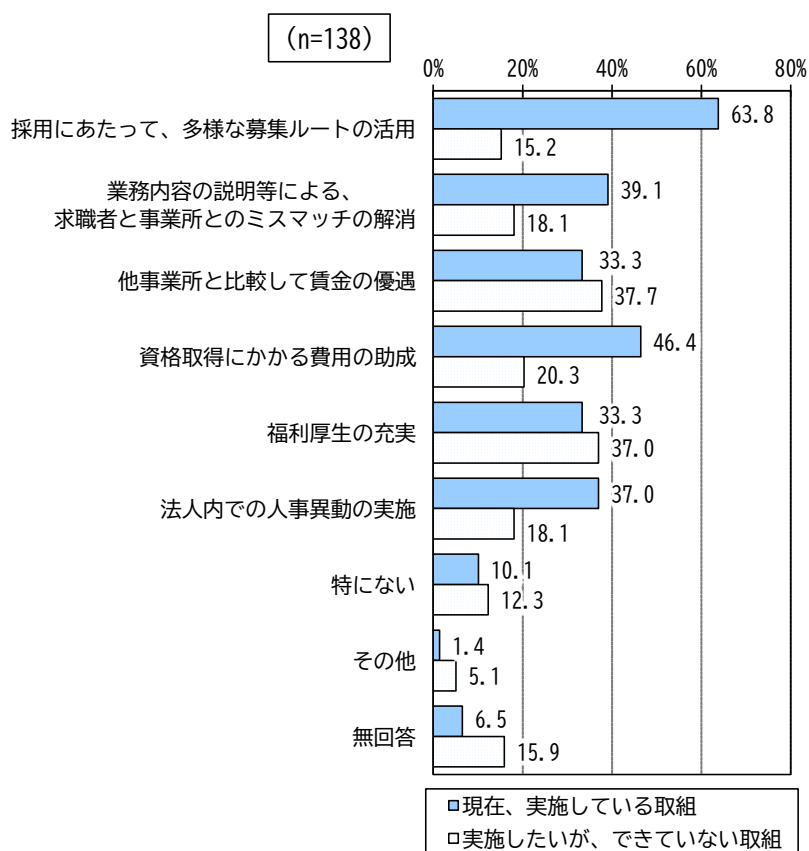


3) 実施している取組・実施したいができていない取組（職員確保）

- 職員の確保において実施している取組について、「採用にあたって、多様な募集ルートを活用」が63.8%で最も多く、次いで「資格取得にかかる費用の助成」が46.4%、「業務内容の説明等による、求職者と事業所とのミスマッチの解消」が39.1%となっています。
- 実施したいができていない取組について、「他事業所と比較して賃金の優遇」が37.7%で最も多く、次いで「福利厚生の充実」が37.0%、「資格取得にかかる費用の助成」が20.3%となっています。

【事業所 問3-3】 貴事業所では、職員を確保するために、「(1)現在、実施している取組」は何ですか。また、「(2)実施したいが、できていない取組」は何ですか。（それぞれ複数回答）

【実施している取組・実施したいができていない取組（職員確保）】

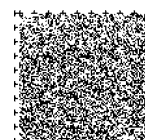
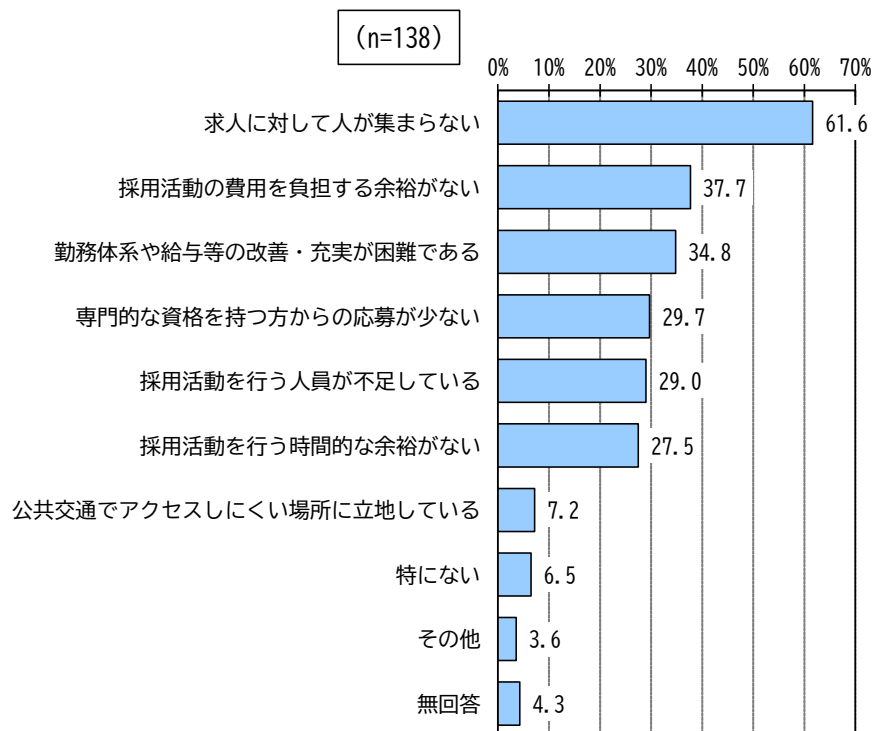


4) 職員確保の課題

- 職員確保の課題について、「求人に対して人が集まらない」が 61.6%で最も多く、次いで「採用活動の費用を負担する余裕がない」が 37.7%、「勤務体系や給与等の改善・充実が困難である」が 34.8%となっています。

【事業所 問3-4】 貴事業所での職員の確保における課題は何ですか。(複数回答)

【職員確保の課題】



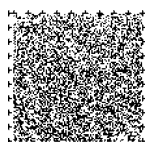
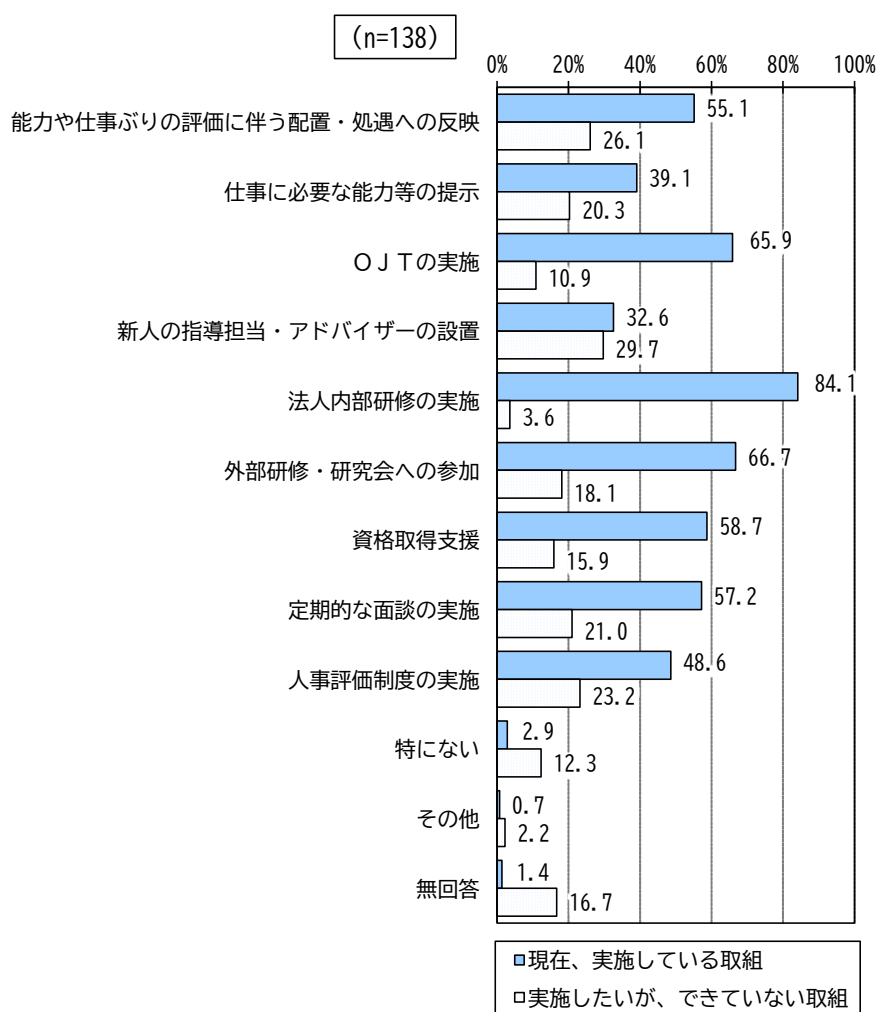
(4) 職員の育成

1) 実施している取組・実施したいができていない取組（職員育成）

- 職員の育成において実施している取組について、「法人内部研修の実施」が 84.1%で最も多く、次いで「外部研修・研究会への参加」が 66.7%、「OJTの実施」が 65.9%となっています。
- 実施したいができていない取組について、「新人の指導担当・アドバイザーの設置」が 29.7%で最も多く、次いで「能力や仕事ぶりの評価に伴う配置・処遇への反映」が 26.1%、「人事評価制度の実施」が 23.2%となっています。

【事業所 問 4-1】 貴事業所では、職員の育成のために、「(1) 現在、実施している取組」は何ですか。また、「(2) 実施したいが、できていない取組」は何ですか。（それぞれ複数回答）

【実施している取組・実施したいができていない取組（職員育成）】

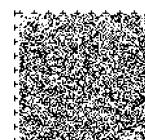
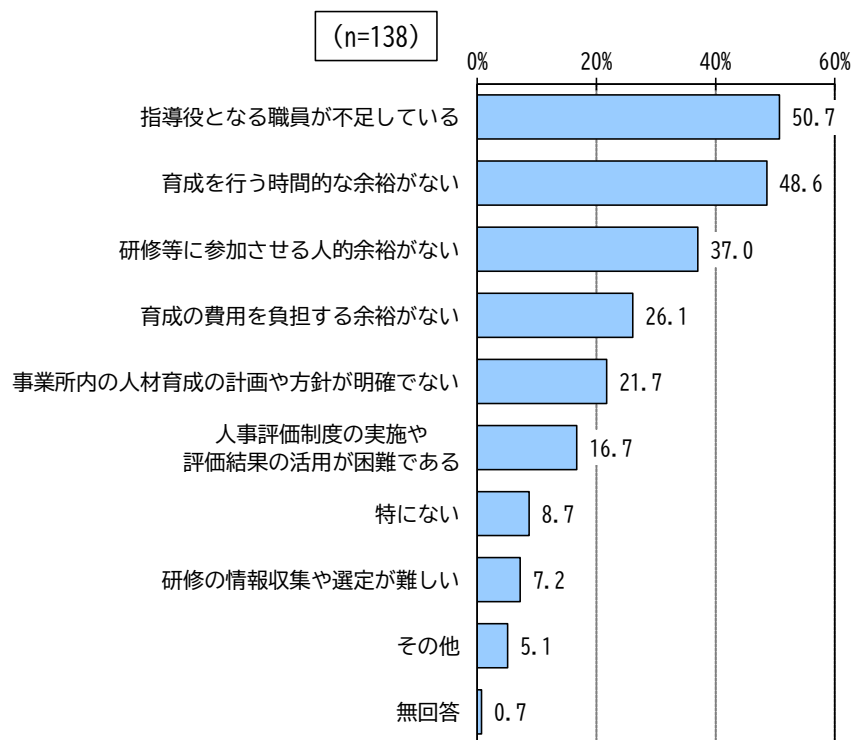


2) 職員育成の課題

- 職員育成の課題について、「指導役となる職員が不足している」が 50.7%で最も多く、次いで「育成を行う時間的な余裕がない」が 48.6%、「研修等に参加させる人的余裕がない」が 37.0%となっています。

【事業所 問 4-2】 貴事業所での職員の育成における課題は何ですか。(複数回答)

【職員育成の課題】



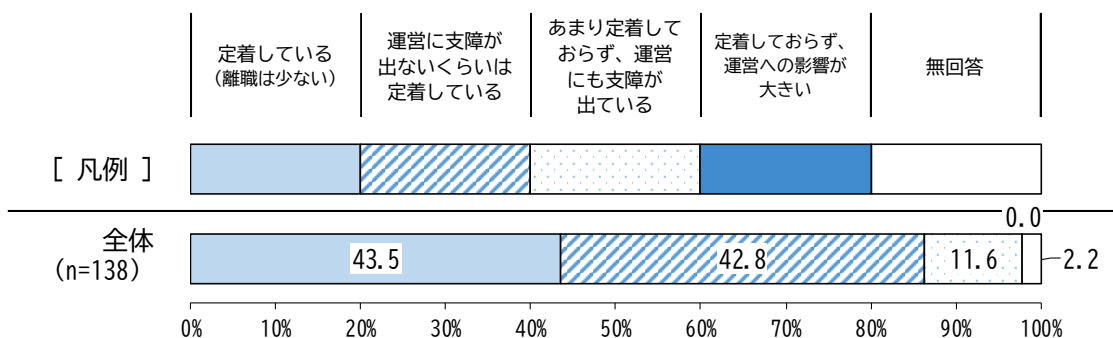
(5) 職員の定着

1) 職員の定着状況

- 職員の定着状況について、「定着している（離職は少ない）」が 43.5%で最も多く、次いで「運営に支障が出ないくらいは定着している」が 42.8%、「あまり定着しておらず、運営にも支障が出ている」が 11.6%となっています。

【事業所 問5-1】 貴事業所では、職員の定着状況についてどのように感じていますか。（単一回答）

【職員の定着状況】

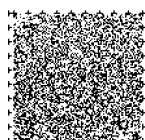
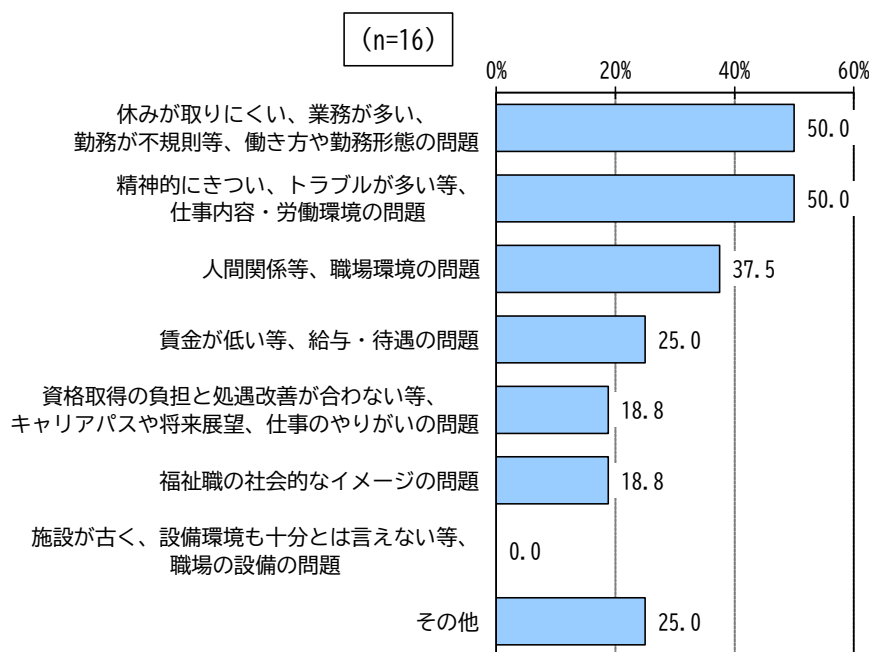


2) 定着率が低い主な原因

- 定着率が低い主な原因について、「休みが取りにくい、業務が多い、勤務が不規則等、働き方や勤務形態の問題」「精神的にきつい、トラブルが多い等、仕事内容・労働環境の問題」が 50.0%で最も多く、次いで「人間関係等、職場環境の問題」が 37.5%、「賃金が低い等、給与・待遇の問題」が 25.0%となっています。

【事業所 問5-2】 定着率が低い・離職率が高い主な原因はどこにあると考えていますか。（複数回答）

【定着率が低い主な原因】

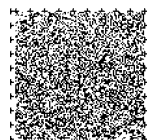
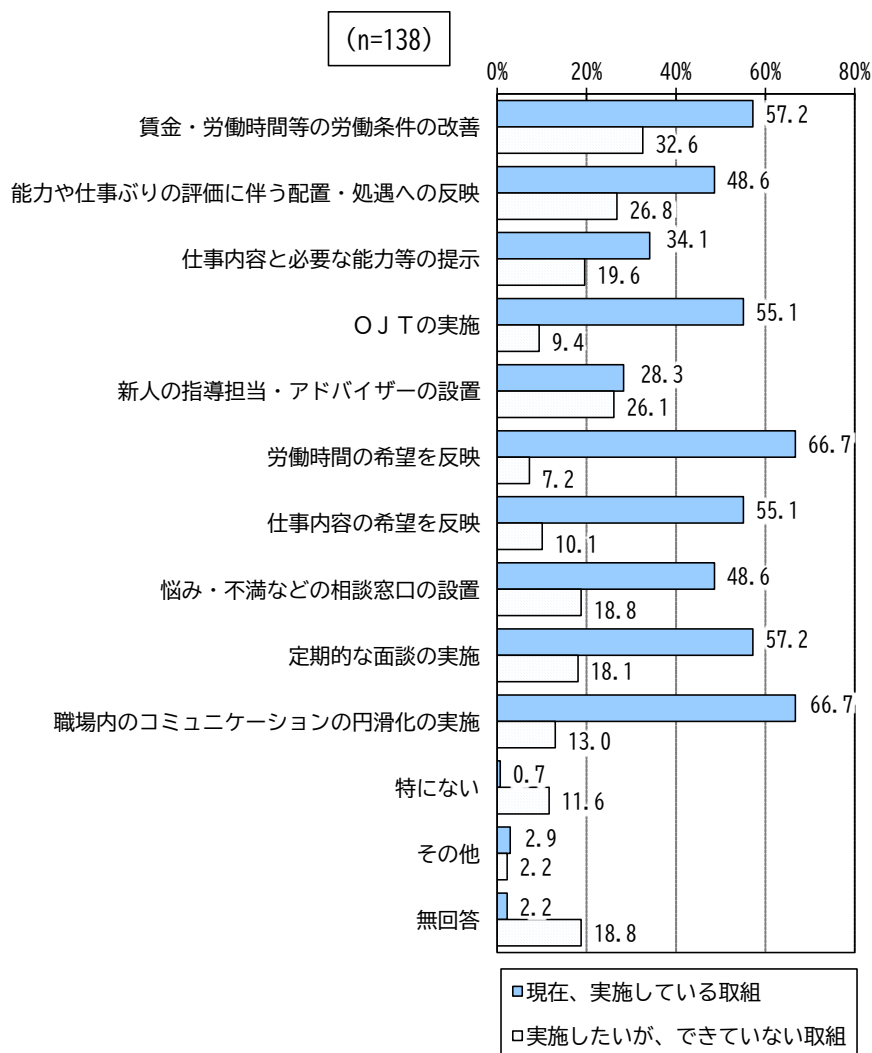


3) 実施している取組・実施したいができていない取組（職員定着）

- 職員の定着のため実施している取組について、「労働時間の希望を反映」「職場内のコミュニケーションの円滑化の実施」が66.7%で最も多く、次いで「賃金・労働時間等の労働条件の改善」「定期的な面談の実施」が57.2%、「OJTの実施」「仕事内容の希望を反映」が55.1%となっています。
- 実施したいができていない取組について、「賃金・労働時間等の労働条件の改善」が32.6%で最も多く、次いで「能力や仕事ぶりの評価に伴う配置・処遇への反映」が26.8%、「新人の指導担当・アドバイザーの設置」が26.1%となっています。

【事業所 問5-3】 貴事業所では、職員の定着のために、「(1)現在、実施している取組」は何ですか。また、「(2)実施したいが、できていない取組」は何ですか。（それぞれ複数回答）

【実施している取組・実施したいができていない取組（職員定着）】

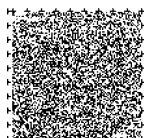
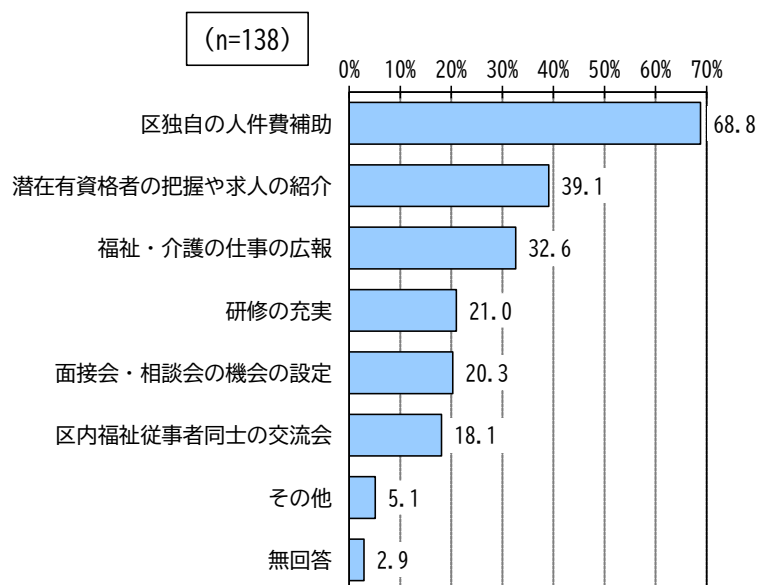


(6) 福祉人材の確保・育成・定着に必要な支援施策

- 福祉人材の確保・育成・定着に必要な支援施策について、「区独自の人件費補助」が 68.8%で最も多く、次いで「潜在有資格者の把握や求人紹介」が 39.1%、「福祉・介護の仕事の広報」が 32.6%となっています。

【事業所 問6】 福祉人材の確保・育成・定着に向けて区に望む支援施策は何ですか。(複数回答)

【福祉人材の確保・育成・定着に必要な支援施策】

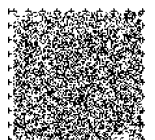
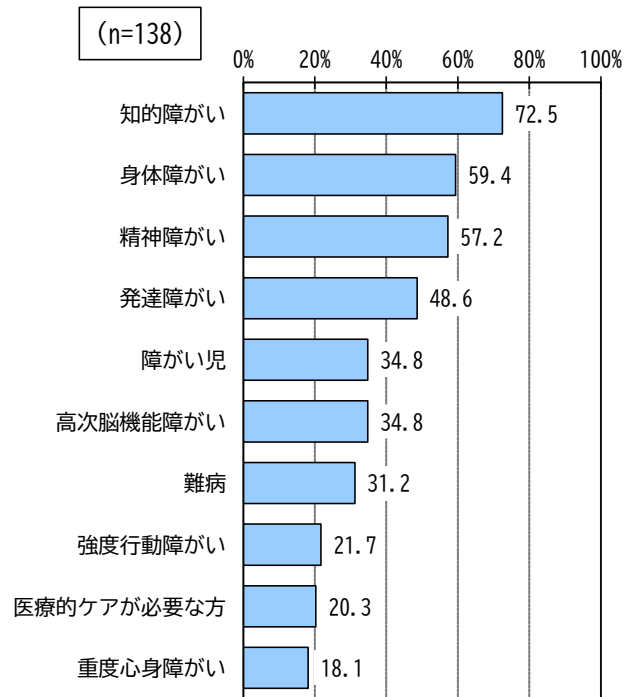


(7) 対応している障がい種別

- 対応障がい種別について、「知的障がい」が 72.5%で最も多く、次いで「身体障がい」が 59.4%、「精神障がい」が 57.2%となっています。

【事業所 問7】 貴事業所において、対応している障がい種別等は何ですか。(複数回答)

【対応している障がい種別】



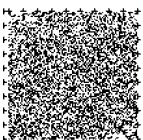
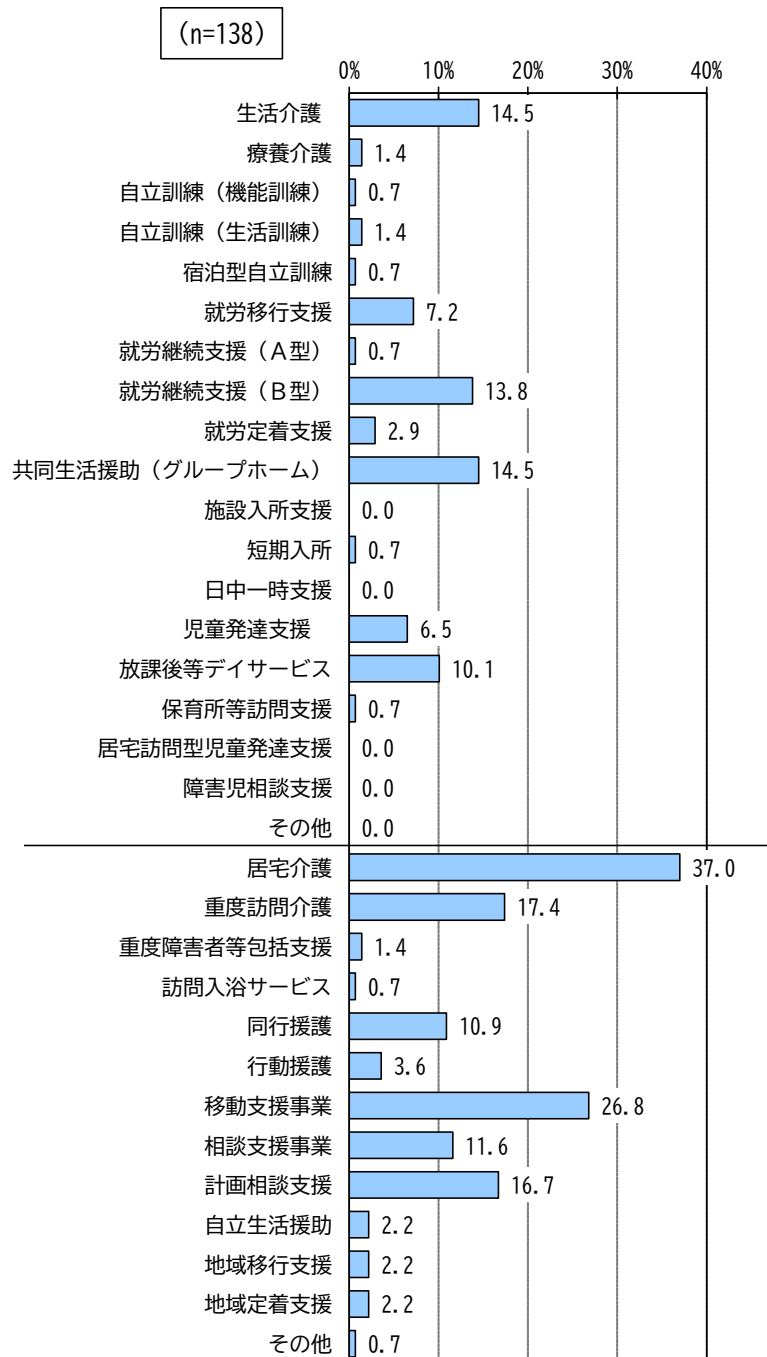
2. 提供サービスについて

(1) 現在提供しているサービス

○ 現在提供しているサービスについて、「居宅介護」が37.0%で最も多く、次いで「移動支援事業」が26.8%、「重度訪問介護」が17.4%となっています。

【事業所 問8-1、2】(1) 現在、貴事業所が提供している障がい者（児）に対するサービス

【現在提供しているサービス】



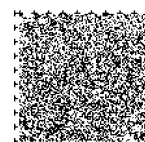
(2) 現在提供しているサービスの定員数及び利用人数

- 現在提供しているサービスの1日の定員数合計について、「就労継続支援（B型）」が655人/日の定員数で最も多く、次いで「生活介護」が430.2人/日、「共同生活援助（グループホーム）」が244人/日となっています。
- また、定員数の合計が100人/日以上サービスのうち、「共同生活援助（グループホーム）」及び「放課後等デイサービス」において、定員数の合計と実利用者数の合計が近い値となっています。

【事業所 問8-1】(1) 現在、貴事業所が提供している障がい者（児）に対するサービスについて、
①1日の定員数と、②平均的な1日の利用者数について教えてください。

【現在提供しているサービスの定員数及び利用人数】

サービスの種類		回答事業所数 (箇所)	1日の定員数合計 (人/日)	1日の利用者数合計 (人/日)
日中の活動 の支援（通所）	生活介護	81	430.2	330.7
	療養介護	76	3	3
自立のための 訓練	自立訓練（機能訓練）	77	1	1
	自立訓練（生活訓練）	77	15	15
	宿泊型自立訓練	77	30	26
働くための 支援	就労移行支援	83	121	89
	就労継続支援（A型）	77	20	38
	就労継続支援（B型）	88	655	492.9
	就労定着支援	81	74	30
住む場所の 提供と支援	共同生活援助 （グループホーム）	86	244	228
	施設入所支援	75	0	0
一時預かり	短期入所	75	3	3
	日中一時支援	75	5	5
障害児支援	児童発達支援	75	78	54.5
	放課後等デイサービス	80	126	107.5
	保育所等訪問支援	75	10	0
	居宅訪問型児童発達支援	74	0	0
	障害児相談支援	75	0	0
その他	その他	56	0	5



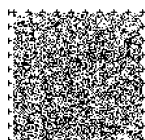
(3) 今後3年間のサービス提供の見込み

- 今後3年間のサービス提供の見込みについて、「拡大」の回答が比較的高かったのは、「生活介護」「就労継続支援（B型）」「共同生活援助（グループホーム）」「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」「移動支援事業」となっています。
- 一方で「縮小」の回答が比較的高かったのは、「生活介護」「居宅介護」「移動支援事業」となっています。

【事業所 問8-1、8-2】(2) 今後3年間のサービス提供の見込みを教えてください。(単一回答)

【今後3年間のサービス提供の見込み】

サービスの種類		回答 事業所数 (箇所)	今後3年間のサービス提供の見込み (%)						
			拡大	新設	縮小	廃止	現状維持	検討中	無回答
日中の活動 の支援 (通所)	生活介護	53	5.8	0.7	2.9	0.7	23.2	5.1	61.6
	療養介護	37	2.2	-	0.7	1.4	18.8	3.6	73.2
自立のための 訓練	自立訓練 (機能訓練)	36	-	0.7	0.7	2.2	19.6	2.9	73.9
	自立訓練 (生活訓練)	34	0.7	0.7	0.7	2.2	17.4	2.9	75.4
	宿泊型自立訓練	34	-	0.7	0.7	1.4	19.6	2.2	75.4
働くための 支援	就労移行支援	44	0.7	-	0.7	1.4	24.6	4.3	68.1
	就労継続支援 (A型)	33	0.7	-	0.7	1.4	18.1	2.9	76.1
	就労継続支援 (B型)	48	3.6	-	1.4	1.4	24.6	3.6	65.2
	就労定着支援	40	-	-	-	1.4	24.6	2.9	71.1
住む場所の 提供と支援	共同生活援助 (グループホーム)	48	3.6	-	-	2.2	23.9	5.1	65.2
	施設入所支援	32	-	-	1.4	1.4	17.4	2.9	76.8
一時預かり	短期入所	33	0.7	-	-	1.4	19.6	2.2	76.1
	日中一時支援	34	-	-	-	1.4	19.6	3.6	75.4
障害児支援	児童発達支援	40	1.4	1.4	-	1.4	20.3	4.3	71.1
	放課後等デイサービス	42	1.4	-	-	1.4	19.6	8	69.6
	保育所等訪問支援	34	-	0.7	-	1.4	19.6	2.9	75.4
	居宅訪問型児童発達支援	32	-	-	-	1.4	18.8	2.9	76.8
	障害児相談支援	34	0.7	-	-	1.4	19.6	2.9	75.4
その他	その他	27	0.7	-	-	1.4	15.9	1.4	80.4
自宅での 生活支援 (ホーム ヘルプ等)	居宅介護	80	10.9	0.7	4.3	1.4	36.2	4.3	42
	重度訪問介護	66	5.8	-	1.4	2.2	31.9	6.5	52.2
	重度障害者等包括支援	47	1.4	-	-	1.4	25.4	5.8	65.9
	訪問入浴サービス	44	-	-	-	1.4	26.8	3.6	68.1
外出・移動の サポート	同行援護	57	5.1	0.7	1.4	2.9	29	2.2	58.7
	行動援護	48	2.2	0.7	-	2.2	26.8	2.9	65.2
	移動支援事業	68	5.1	0.7	2.2	0.7	35.5	5.1	50.7
相談支援・ サービス 利用計画 の作成	相談支援事業	57	0.7	2.2	-	2.9	29.7	5.8	58.7
	計画相談支援	59	1.4	2.2	-	2.9	30.4	5.8	57.2
地域で生活する ための支援	自立生活援助	45	0.7	0.7	-	1.4	27.5	2.2	67.4
	地域移行支援	46	-	-	-	0.7	30.4	2.2	66.7
	地域定着支援	47	-	-	-	1.4	30.4	2.2	65.9
その他	その他	36	-	-	-	1.4	23.9	0.7	73.9



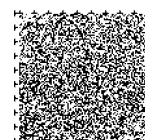
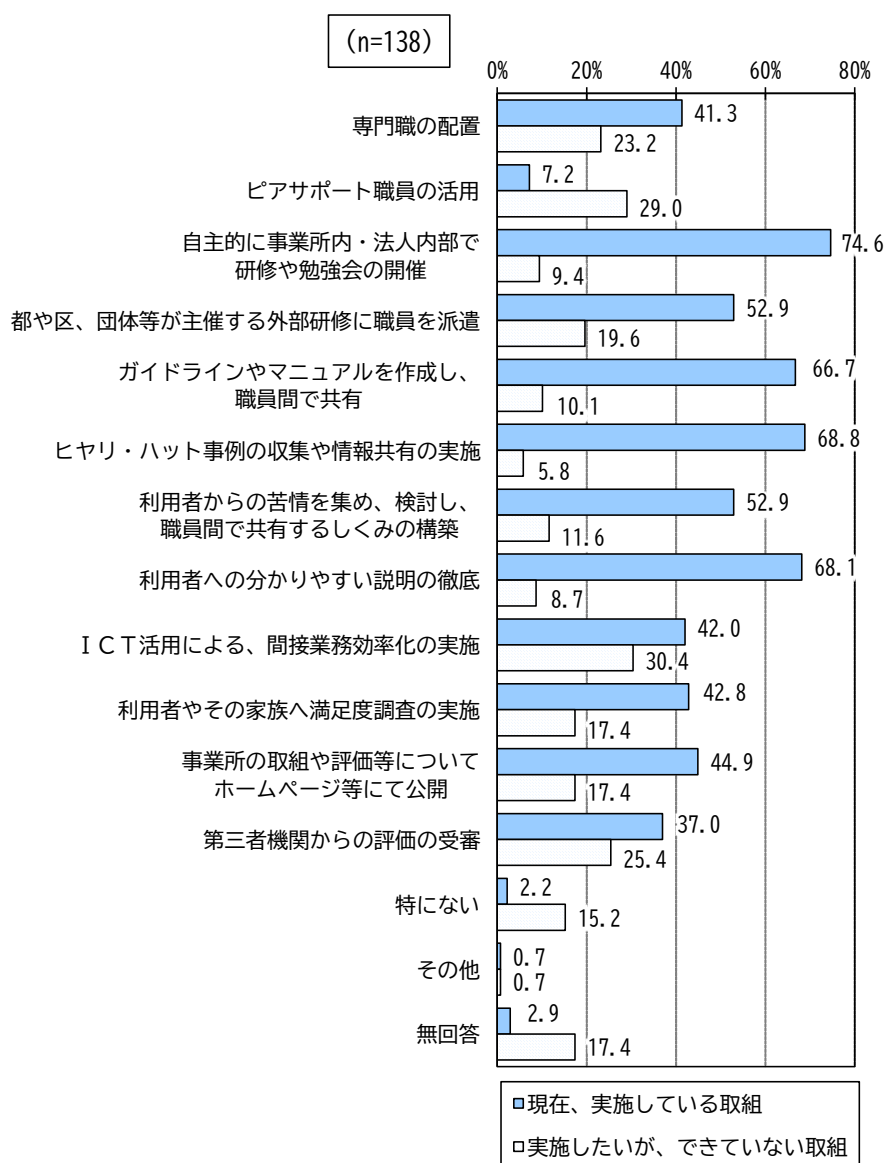
(4) サービスの質の向上の取組

1) 実施している取組・実施したいができていない取組（サービスの質の向上）

- サービスの質の向上のため実施している取組について、「自主的に事業所内・法人内部で研修や勉強会の開催」が74.6%で最も多く、次いで「ヒヤリ・ハット事例の収集や情報共有の実施」が68.8%、「利用者への分かりやすい説明の徹底」が68.1%となっています。
- 実施したいができていない取組について、「ICT活用による、間接業務効率化の実施」が30.4%で最も多く、次いで「ピアサポート職員の活用」が29.0%、「第三者機関からの評価の受審」が25.4%となっています。

【事業所 問9-1】 貴事業所では、現在提供しているサービスの質の向上のために、「(1)現在、実施している取組」は何ですか。また、「(2)実施したいが、できていない取組」は何ですか。（それぞれ複数回答）

【実施している取組・実施したいができていない取組（サービスの質の向上）】

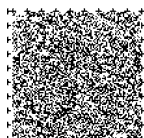
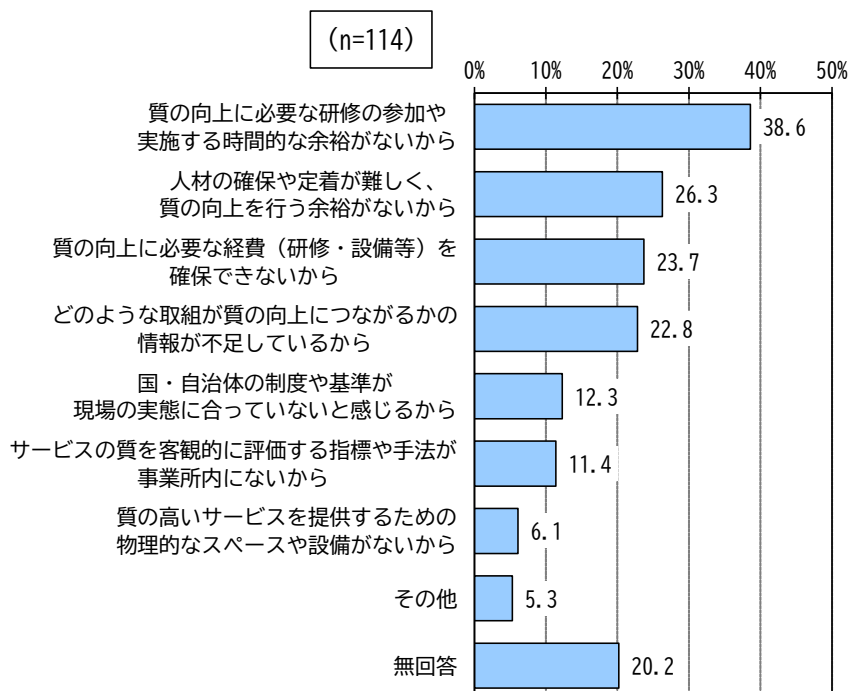


2) サービスの質の向上の取組を実施できていない理由

- サービスの質の向上の取組を実施できていない理由について、「質の向上に必要な研修の参加や実施する時間的な余裕がないから」が38.6%で最も多く、次いで「人材の確保や定着が難しく、質の向上を行う余裕がないから」が26.3%、「質の向上に必要な経費（研修・設備等）を確保できないから」が23.7%となっています。

【事業所 問9-2】 実施できていない理由は何ですか。（複数回答）

【サービスの質の向上の取組を実施できていない理由】

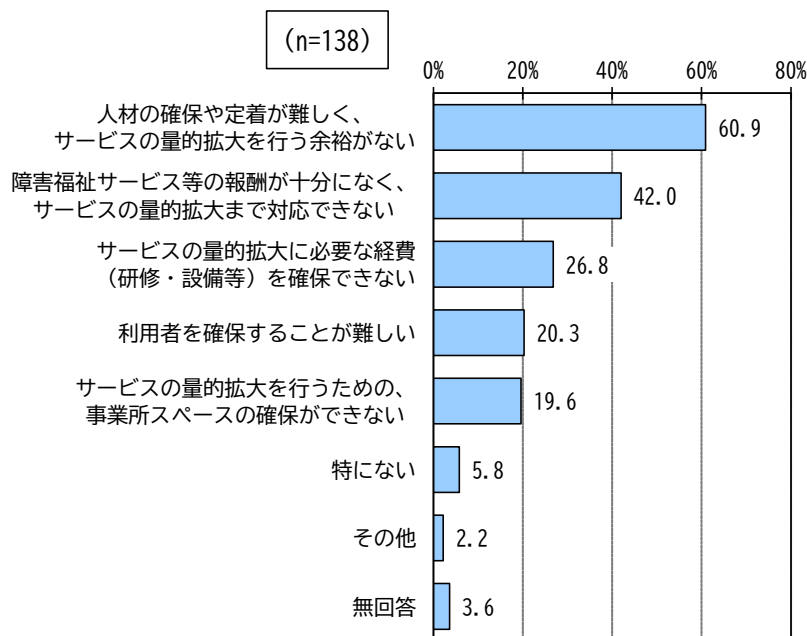


(5) サービスの量的拡大に向けた課題

- サービスの量的拡大に向けた課題について、「人材の確保や定着が難しく、サービスの量的拡大を行う余裕がない」が 60.9%で最も多く、次いで「障害福祉サービス等の報酬が十分になく、サービスの量的拡大まで対応できない」が 42.0%、「サービスの量的拡大に必要な経費（研修・設備等）を確保できない」が 26.8%となっています。

【事業所 問 10】 サービスの量的拡大に向けた課題はありますか。（複数回答）

【サービスの量的拡大に向けた課題】



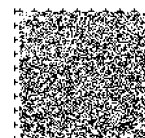
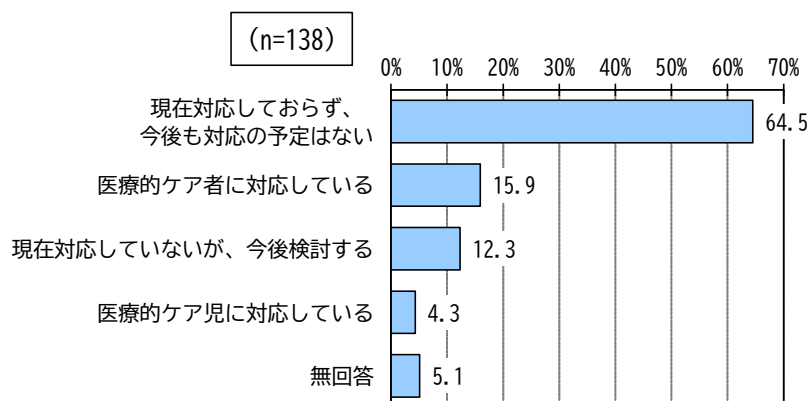
(6) 医療的ケアへの対応

1) 医療的ケアへの対応状況

- 医療的ケアへの対応状況について、「現在対応しておらず、今後も対応の予定はない」が 64.5%で最も多く、次いで「医療的ケア者に対応している」が 15.9%、「現在対応していないが、今後検討する」が 12.3%となっています。

【事業所 問 11-1】 貴事業所では、「医療的ケア」に対応していますか。（複数回答）

【医療的ケアへの対応状況】

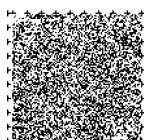
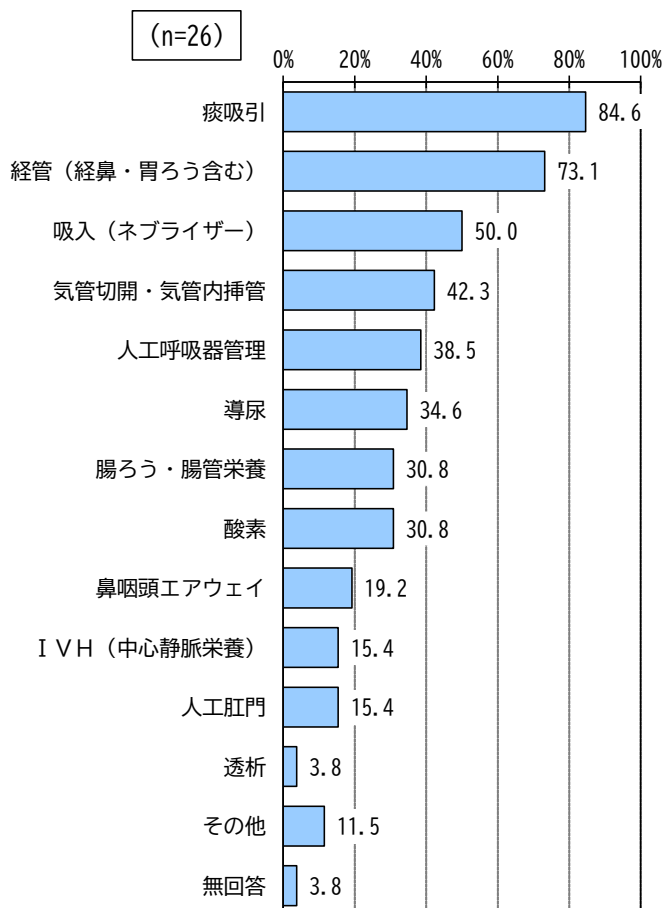


2) 対応している医療的ケアの内容

- 対応している医療的ケアの内容について、「痰吸引」が 84.6%で最も多く、次いで「経管（経鼻・胃ろう含む）」が 73.1%、「吸入（ネブライザー）」が 50.0%となっています。

【事業所 問 11-2】 対応している医療的ケアは何ですか。（複数回答）

【対応している医療的ケアの内容】

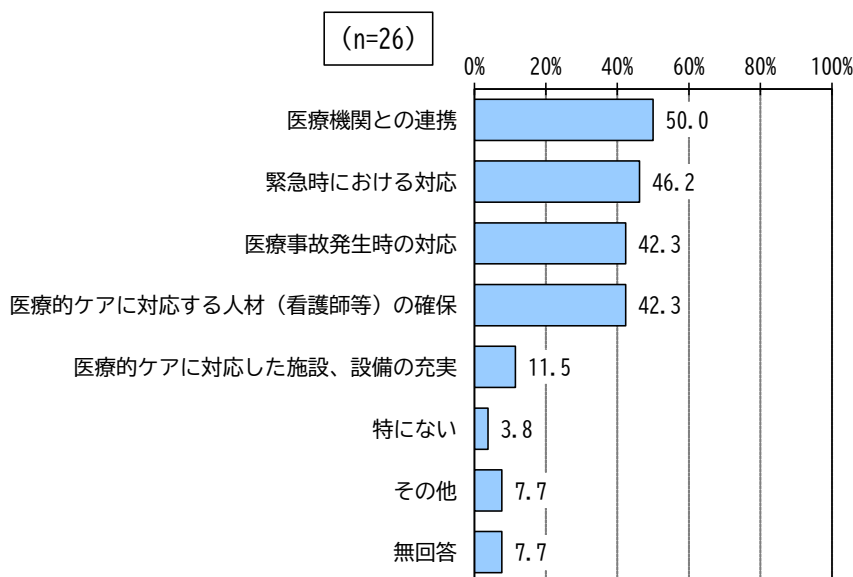


3) 医療的ケアを実施する上での課題

- 医療的ケアを実施する上での課題について、「医療機関との連携」が 50.0%で最も多く、次いで「緊急時における対応」が 46.2%、「医療事故発生時の対応」「医療的ケアに対応する人材（看護師等）の確保」が 42.3%となっています。

【事業所 問 11-3】 貴事業所で医療的ケアを実施するにあたって、課題はありますか。（複数回答）

【医療的ケアを実施する上での課題】

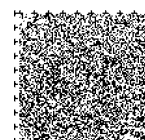
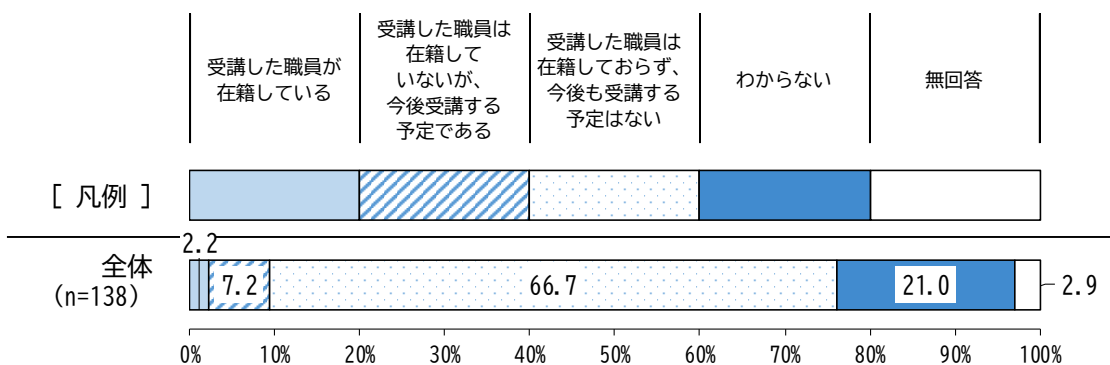


4) 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修修了者・受講予定

- 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修修了者・受講予定について、「受講した職員は在籍しておらず、今後も受講する予定はない」が 66.7%で最も多く、次いで「わからない」が 21.0%、「受講した職員は在籍していないが、今後受講する予定である」が 7.2%となっています。

【事業所 問 12-1】 貴事業所では、東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修修了者が在籍していますか。また、今後、貴事業所における東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講予定はありますか。（単一回答）

【東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修修了者・受講予定】

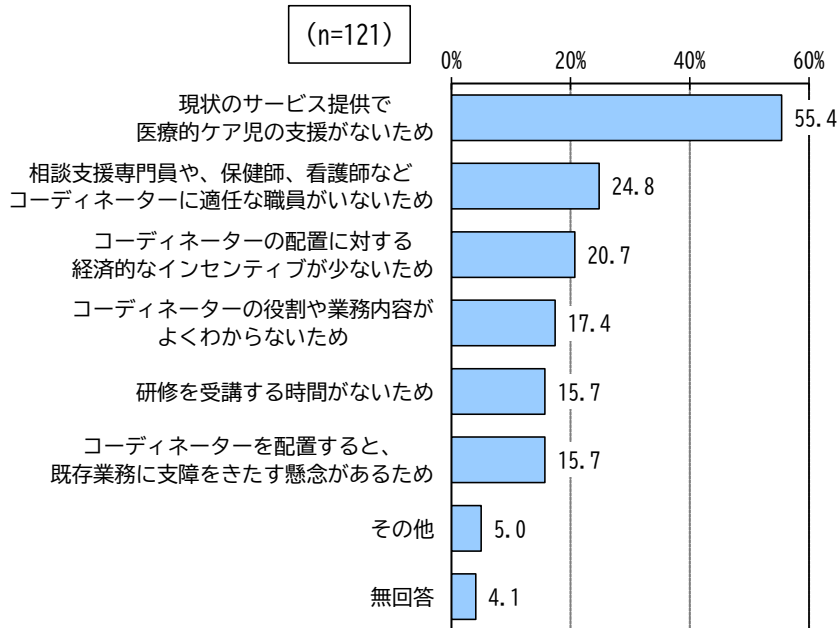


5) 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講に前向きでない理由

○ 研修の受講に前向きでない理由について、「現状のサービス提供で医療的ケア児の支援がないため」が 55.4%で最も多く、次いで「相談支援専門員や、保健師、看護師などコーディネーターに適任な職員がいないため」が 24.8%、「コーディネーターの配置に対する経済的なインセンティブが少ない」が 20.7%となっています。

【事業所 問 12-2】 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講に前向きでない理由は何ですか。(複数回答)

【東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講に前向きでない理由】



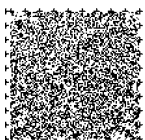
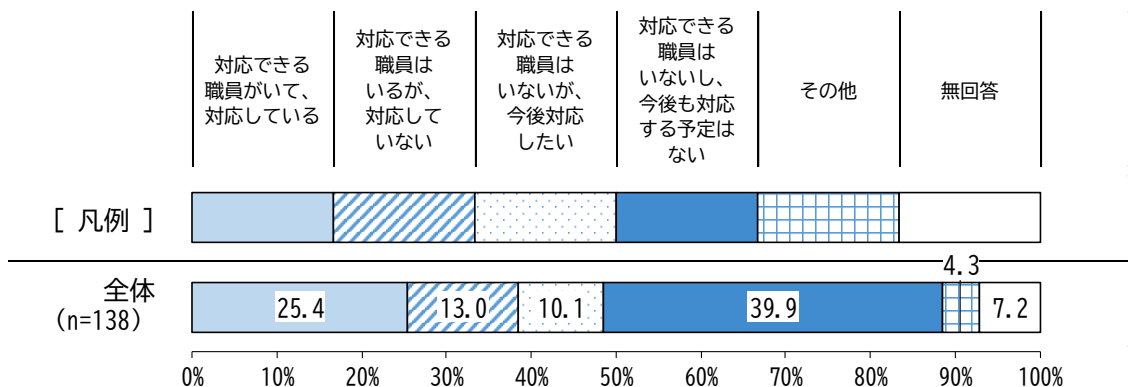
(7) 強度行動障がい児・者への対応

1) 強度行動障がい児・者への対応状況

○ 強度行動障がい児・者への対応状況について、「対応できる職員はいないし、今後も対応する予定はない」が 39.9%で最も多く、次いで「対応できる職員がいて、対応している」が 25.4%、「対応できる職員はいるが、対応していない」が 13.0%となっています。

【事業所 問 13-1】 「強度行動障がい児・者」に対して、資格者や研修修了者がいる等、対応できる体制になっていますか。(単一回答)

【強度行動障がい児・者への対応状況】



2) 強度行動障がい児・者への対応の課題

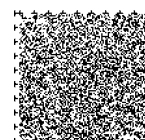
- 強度行動障がい児・者への対応の課題について自由記述で尋ねたところ、56件の意見について7の大カテゴリに分類できました。このうち件数が多いものとしては、「人材確保」が18件、「知識・技術の不足や偏り」が14件、「報酬・加算、公的支援」と「環境整備」がそれぞれ7件となっています。

【事業所 問 13-2】 貴事業者で、強度行動障がい児・者を対応するにあつての課題は何ですか。

【強度行動障がい児・者への対応の課題】

大カテゴリ	小カテゴリ	件数
人材確保		18
	人材不足	8
	対応可能な人材の不足	8
	複数名・マンツーマンの配置対応	2
知識・技術の不足や偏り		14
	知識・技術の不足	7
	属人化解消・統一した対応の実現	4
研修・育成の実施・拡大		3
報酬・加算、公的支援		7
	報酬不足	5
	加算要件への対応	2
環境整備		7
	他の利用者との方との共存	5
	物理的なスペース不足	2
職員の負担		6
	心身への負担	2
	体力的な限界	2
	虐待の疑いへの対応	2
安全管理		3
	突発行動への対応	3
利用者ニーズへの対応		1
	保護者支援	1
総件数		56

※本設問では、51事業所からの自由記述回答を意見内容で整理し、56件の意見を抽出しました。なお、「課題なし」、「事業が対象外」等の強度行動障害児・者への対応の課題ではない意見4件を除いています。



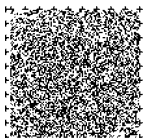
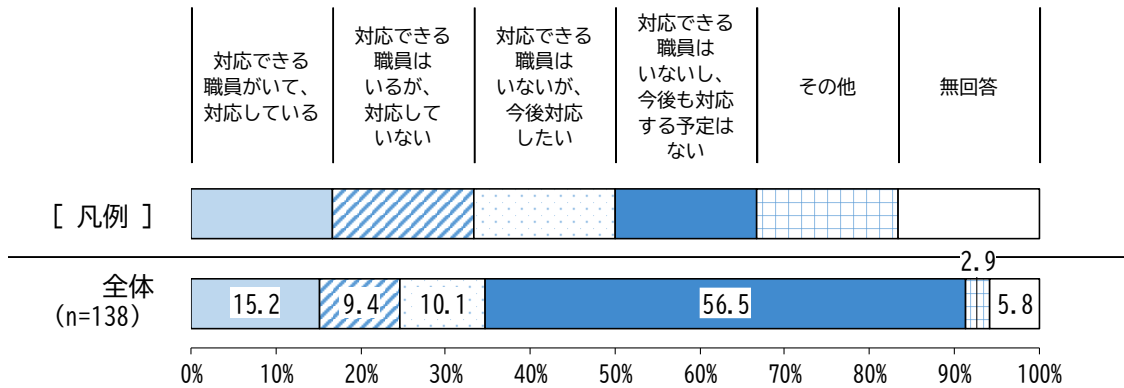
(8) 重度心身障がい児・者への対応

1) 重度心身障がい児・者への対応状況

○ 重度心身障がい児・者への対応状況について、「対応できる職員はいないし、今後も対応する予定はない」が 56.5%で最も多く、次いで「対応できる職員がいて、対応している」が 15.2%、「対応できる職員はいないが、今後対応したい」が 10.1%となっています。

【事業所 問 14-1】 「重度心身障がい児・者」に対して、資格者や研修修了者がいる等、対応できる体制になっていますか。(単一回答)

【重度心身障がい児・者への対応状況】



2) 重度心身障がい児・者への対応の課題

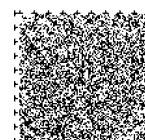
- 重度心身障がい児・者への対応の課題について自由記述で尋ねたところ、48件の意見について6の大カテゴリに分類できました。このうち件数が多いものとしては、「人材確保」が18件、「環境整備」が11件、「知識・技術の不足や偏り」が9件となっています。

【事業所 問 14-2】 貴事業者で、重度心身障がい児・者に対応するにあつての課題は何ですか。

【重度心身障がい児・者への対応の課題】

大カテゴリ	小カテゴリ	件数
人材確保		18
	人材不足	10
	対応可能な人材の不足	8
環境整備		11
	物理的なスペース不足	2
	設備不足	6
	医療的ケア対応	2
知識・技術の不足や偏り		9
	知識・技術の不足	4
	研修・育成の実施・拡大	5
報酬・加算、公的支援		6
	報酬不足	5
	公的支援	1
職員の負担		2
	心身への負担	2
利用者ニーズへの対応		2
	利用者ニーズへの対応	1
	保護者支援	1
総件数		48

※本設問では、42事業所からの自由記述回答を意見内容で整理し、48件の意見を抽出しました。なお、「課題なし」、「事業が対象外」等の重度心身障がい児・者への対応の課題ではない意見7件を除いています。

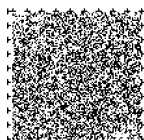
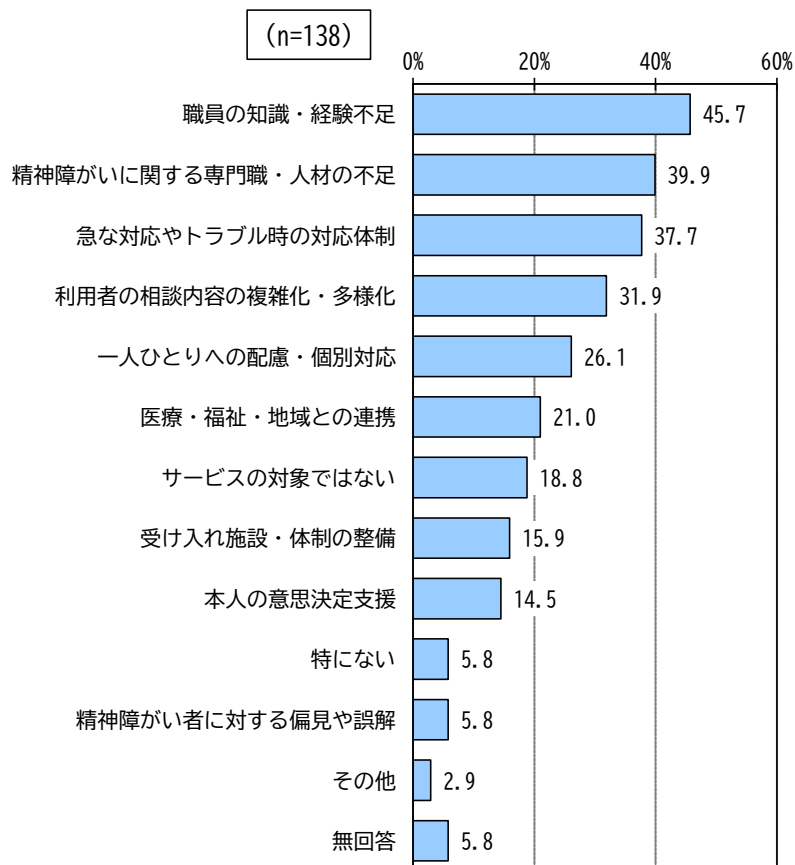


(9) 精神障がい者の受け入れや対応の課題

- 精神障がい者の受け入れや対応の課題について、「職員の知識・経験不足」が 45.7%で最も多く、次いで「精神障がいに関する専門職・人材の不足」が 39.9%、「急な対応やトラブル時の対応体制」が 37.7%となっています。

【事業所 問 15】 現在、精神障害者保健福祉手帳所持者が増加しているためお聞きします。貴事業所として精神障がい者の受け入れや対応にどのような課題がありますか。(複数回答)

【精神障がい者の受け入れや対応の課題】



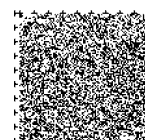
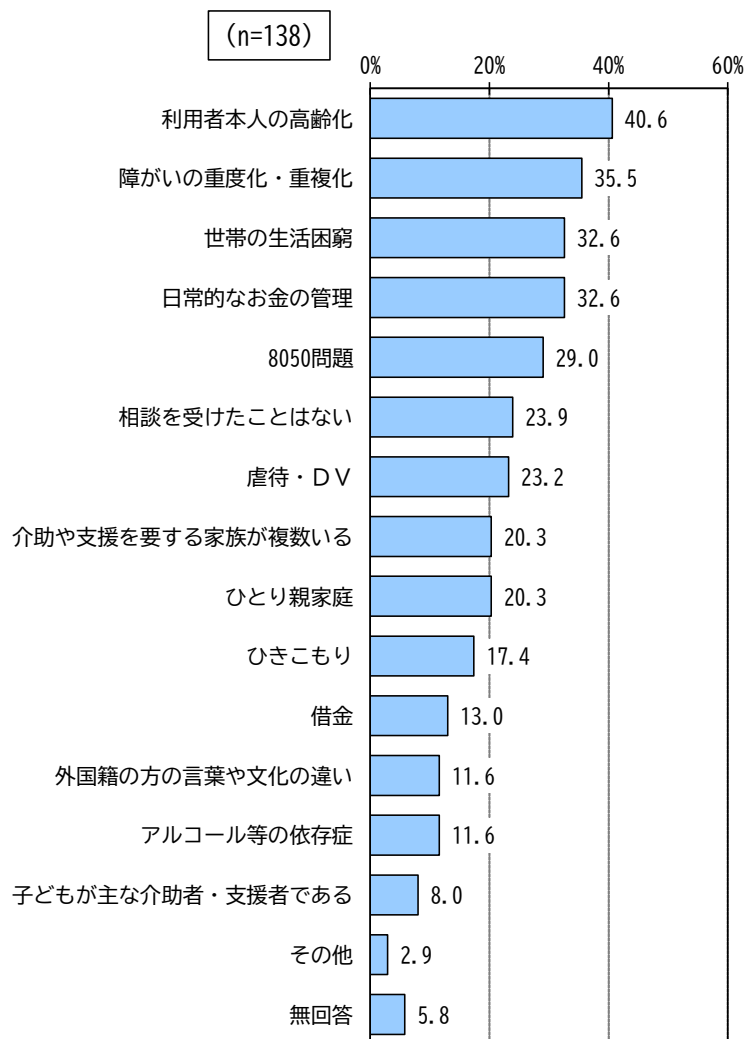
(10) 複合的な課題への対応

1) 複合的な課題に関する利用者や家族からの相談状況

- 複合的な課題に関する利用者や家族からの相談状況について、「利用者本人の高齢化」が40.6%で最も多く、次いで「障がいの重度化・重複化」が35.5%、「世帯の生活困窮」「日常のお金の管理」が32.6%となっています。

【事業所 問 16-1】 次に挙げるような複合的な課題を抱えている等の困難事例について、利用者やその家族から相談を受けたことはありますか。相談を受けたことのある事例は何ですか。(複数回答)

【複合的な課題に関する利用者や家族からの相談状況】

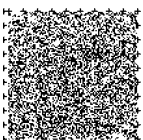
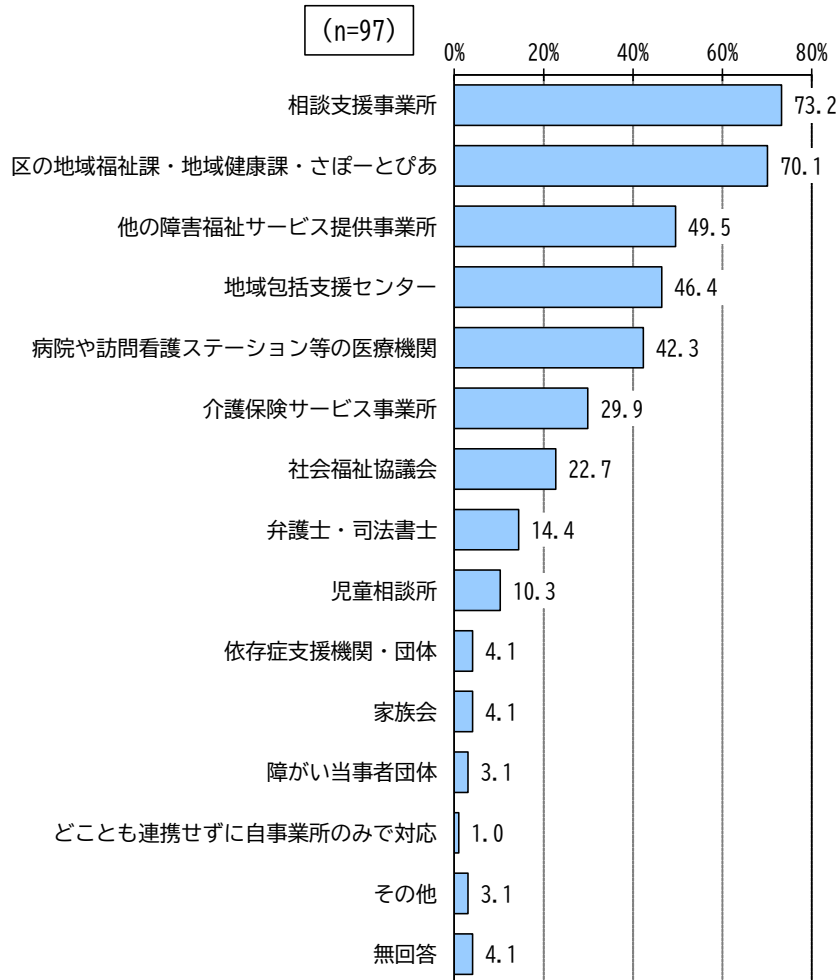


2) 複合的な課題に関する現在の連携先

- 複合的な課題に関する現在の連携先について、「相談支援事業所」が 73.2%で最も多く、次いで「区の地域福祉課・地域健康課・さぽーとぴあ」が 70.1%、「他の障害福祉サービス提供事業所」が 49.5%となっています。

【事業所 問 16-2】 複合的な課題を抱えている等の困難事例の相談を受けたときに、現在どのような機関や団体と連携していますか。(複数回答)

【複合的な課題に関する現在の連携先】

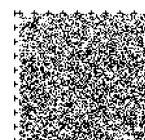
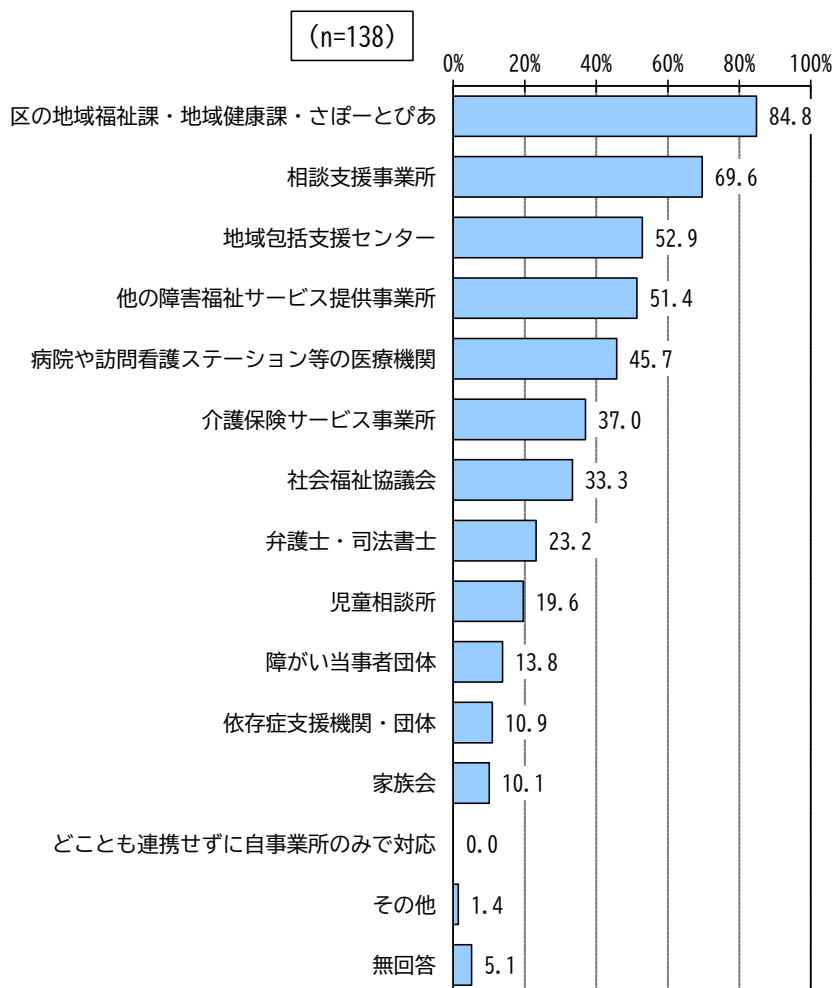


3) 複合的な課題に関する今後の連携先の希望

- 複合的な課題に関する今後の連携先の希望について、「区の地域福祉課・地域健康課・さぼーとびあ」が84.8%で最も多く、次いで「相談支援事業所」が69.6%、「地域包括支援センター」が52.9%となっています。

【事業所 問17】 今後、複合的な課題を抱えている等の困難事例の相談を受けることを想定した場合、どのような機関や団体と連携したいと思いますか。(複数回答)

【複合的な課題に関する今後の連携先の希望】

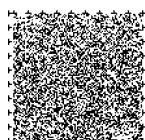
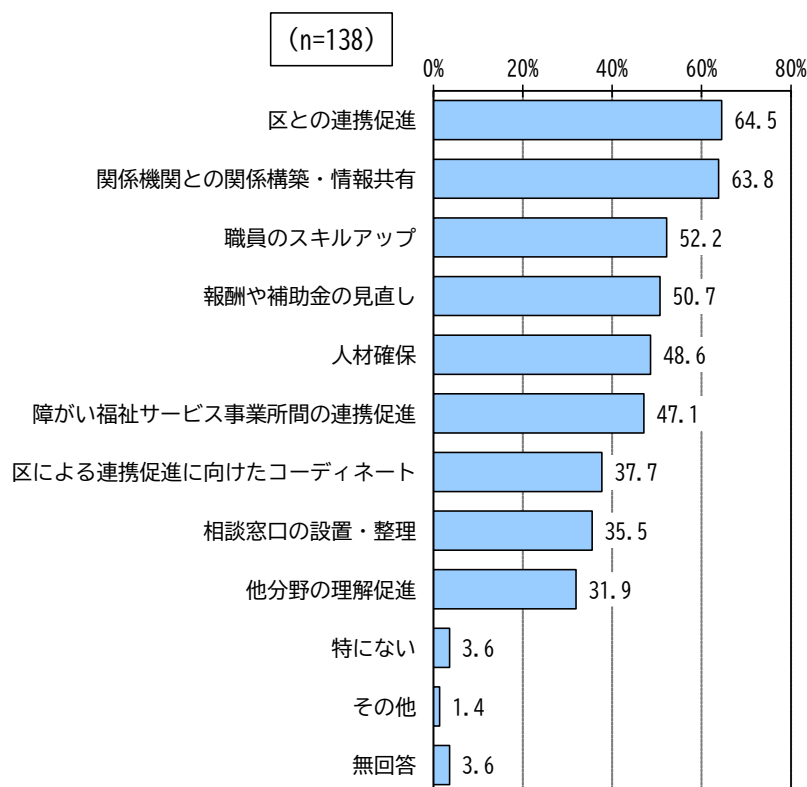


4) 複合的な課題に対する相談体制強化に向けた課題

- 複合的な課題に対する相談体制強化に向けた課題について、「区との連携促進」が 64.5%で最も多く、次いで「関係機関との関係構築・情報共有」が 63.8%、「職員のスキルアップ」が 52.2%となっています。

【事業所 問 18】 貴事業所では、他事業所・他団体との連携をはじめ、複合的な課題を抱えている等の困難事例に対する相談体制の強化に向けて、どのようなことが必要ですか。
(複数回答)

【複合的な課題に対する相談体制強化に向けた課題】

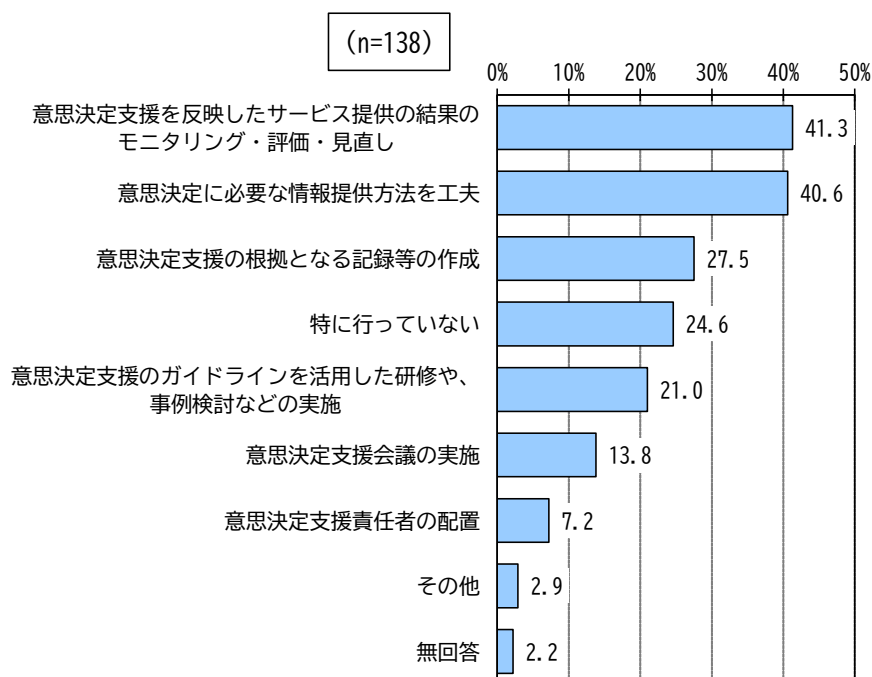


(11) 意思決定支援の取組

- 意思決定支援の取組について、「意思決定支援を反映したサービス提供の結果のモニタリング・評価・見直し」が41.3%で最も多く、次いで「意思決定に必要な情報提供方法を工夫」が40.6%、「意思決定支援の根拠となる記録等の作成」が27.5%となっています。

【事業所 問 19】 貴事業所では、利用者の意思決定を支援する取組をしていますか。(複数回答)

【意思決定支援の取組】



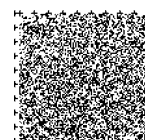
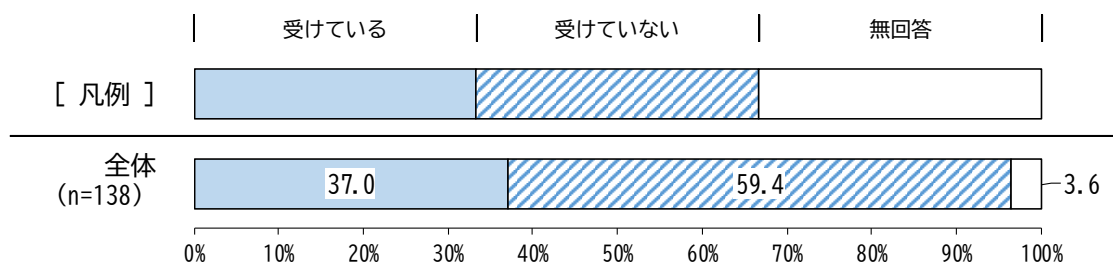
(12) 介護保険サービスの提供

1) 介護保険サービスの指定の有無

- 介護保険サービスの指定の有無について、「受けている」が37.0%、「受けていない」が59.4%となっています。

【事業所 問 20-1】 貴事業所は、介護保険サービスの指定を受けていますか。(単一回答)

【介護保険サービスの指定の有無】



2) 介護保険サービス提供の課題

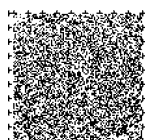
- 介護サービスの提供・移行の課題について自由記述で尋ねたところ、57件の意見について6の大カテゴリに分類できました。このうち件数が多いものとしては、「サービス量・内容の低下」が14件、「情報提供・周知不足」が11件、「制度上の課題」が10件となっています。

【事業所 問 20-2】介護保険サービスの指定を受けている事業所は、サービスを提供する上での課題を、介護保険サービスの指定を受けていない事業所は、利用者が障害福祉サービスから介護保険サービスへ切り替わる際の課題等があれば教えてください。

【介護保険サービス提供の課題】

大カテゴリ	小カテゴリ	件数
サービス量・内容の低下		14
	時間・回数の低下	9
	内容・質の低下	3
	算定・加算対象の違い	2
情報提供・周知不足		11
	事業所への情報・周知不足	5
	利用者・家族への情報・周知不足	5
	自治体の知識不足	1
制度上の課題		10
	年齢による移行の限界	3
	制度の複雑さ	5
	ハラスメント対応の必要性	2
職員の知識や技術の違い		9
	制度間の考えの違い	1
	必要な知識・技術の違い	8
区役所職員の対応改善		9
	事務負担	4
	関係機関との情報共有・連携	5
人材確保		4
	人材不足	3
	職員の意向	1
総件数		57

※本設問では、41事業所からの自由記述回答を意見内容で整理し、57件の意見を抽出しました。なお、「課題なし」、「事業が対象外」等の介護サービスの提供・移行の課題ではない意見6件を除いています。



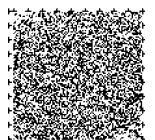
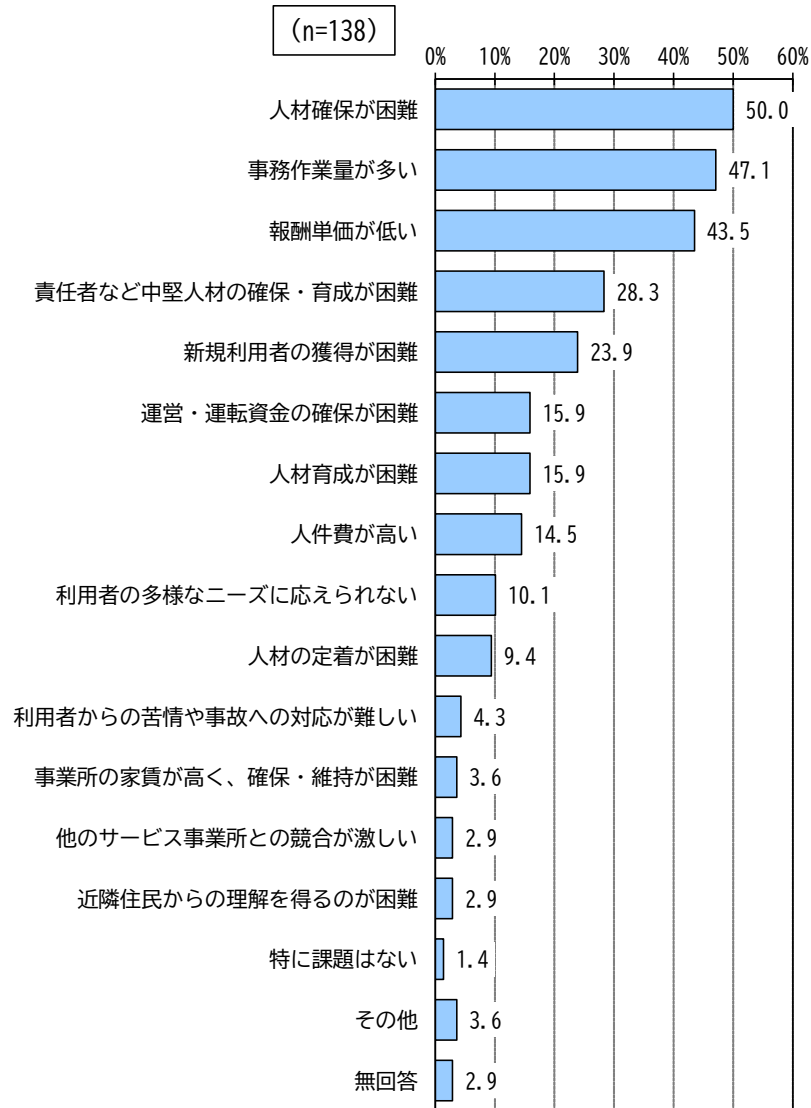
3. 事業運営の概要について

(1) 事業を運営する上での主な課題

○ 事業を運営する上での主な課題について、「人材確保が困難」が 50.0%で最も多く、次いで「事務作業量が多い」が 47.1%、「報酬単価が低い」が 43.5%となっています。

【事業所 問 21】 貴事業所が事業を運営する上での主な課題は何ですか。（3つまで回答）

【事業を運営する上での主な課題】



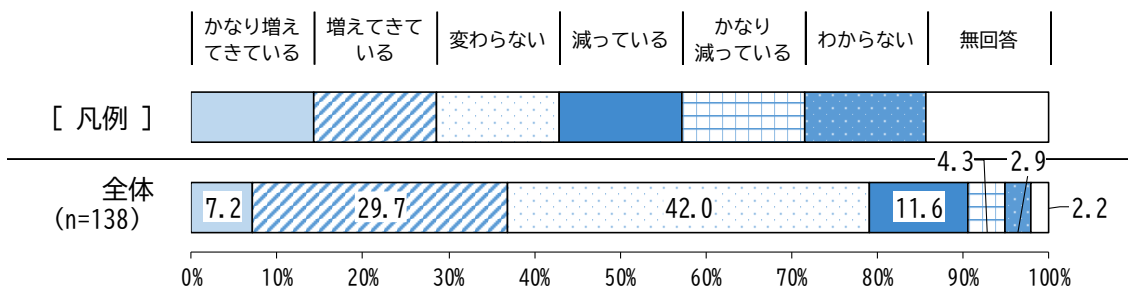
(2) サービス提供依頼者への対応状況

1) サービス提供依頼者数の動向

- サービス提供依頼者数の動向について、「変わらない」が42.0%で最も多く、次いで「増えてきている」が29.7%、「減っている」が11.6%となっています。

【事業所 問 22-1】 昨年度に比べて、貴事業所における新規のサービス提供依頼者数の動向を教えてください。(単一回答)

【サービス提供依頼者数の動向】

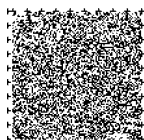
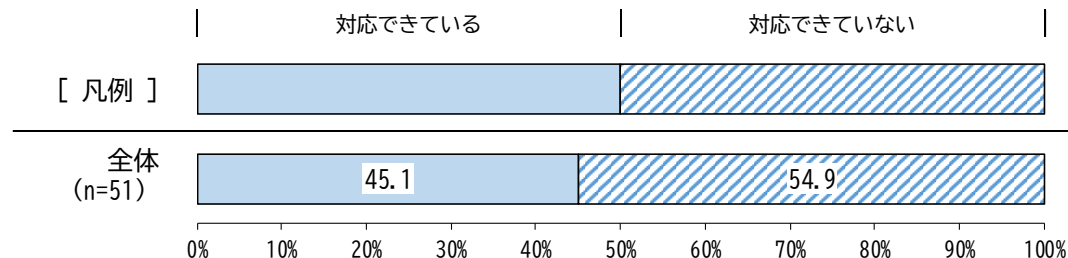


2) サービス提供依頼者数の増加への対応状況

- サービス提供依頼者数の増加への対応状況について、「対応できている」が45.1%、「対応できていない」が54.9%となっています。

【事業所 問 22-2】 サービス提供依頼者数の増加に対応できていますか。(単一回答)

【サービス提供依頼者数の増加への対応状況】

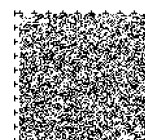
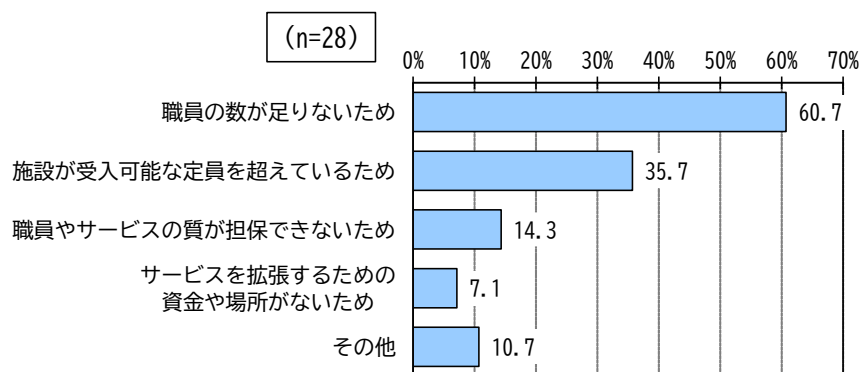


3) 新規のサービス提供依頼に対応できていない理由

- 新規のサービス提供依頼に対応できていない理由について、「職員の数が足りないため」が60.7%で最も多く、次いで「施設が受入可能な定員を超えているため」が35.7%、「職員やサービスの質が担保できないため」が14.3%となっています。

【事業所 問 22-3】 対応できていない理由は何ですか。(複数回答)

【新規のサービス提供依頼に対応できていない理由】

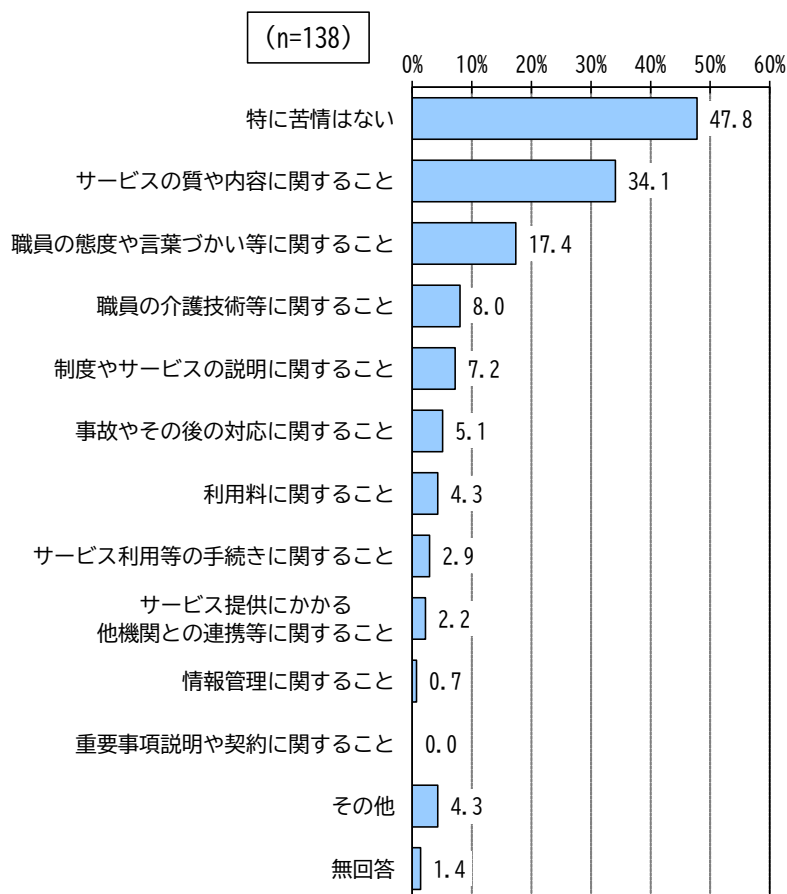


(3) 利用者や家族から寄せられる苦情

○ 利用者や家族から寄せられる苦情について、「特に苦情はない」が 47.8%で最も多く、次いで「サービスの質や内容に関すること」が 34.1%、「職員の態度や言葉づかい等に関すること」が 17.4%となっています。

【事業所 問 23】 利用者や家族から貴事業所に寄せられる苦情はどのようなものですか。(3つまで回答)

【利用者や家族から寄せられる苦情】



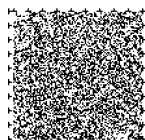
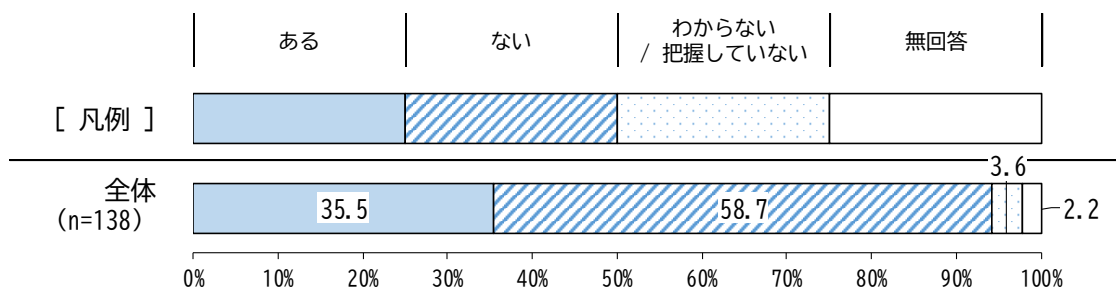
(4) カスタマーハラスメント対応

1) 利用者や家族からのハラスメントの有無

○ 利用者や家族からのハラスメントについて、「ある」が 35.5%、「ない」が 58.7%、「わからない/把握していない」が 3.6%となっています。

【事業所 問 24-1】 利用者やその家族からの対応において、ハラスメントと思われるケースはありますか。(単一回答)

【利用者や家族からのハラスメントの有無】

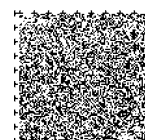
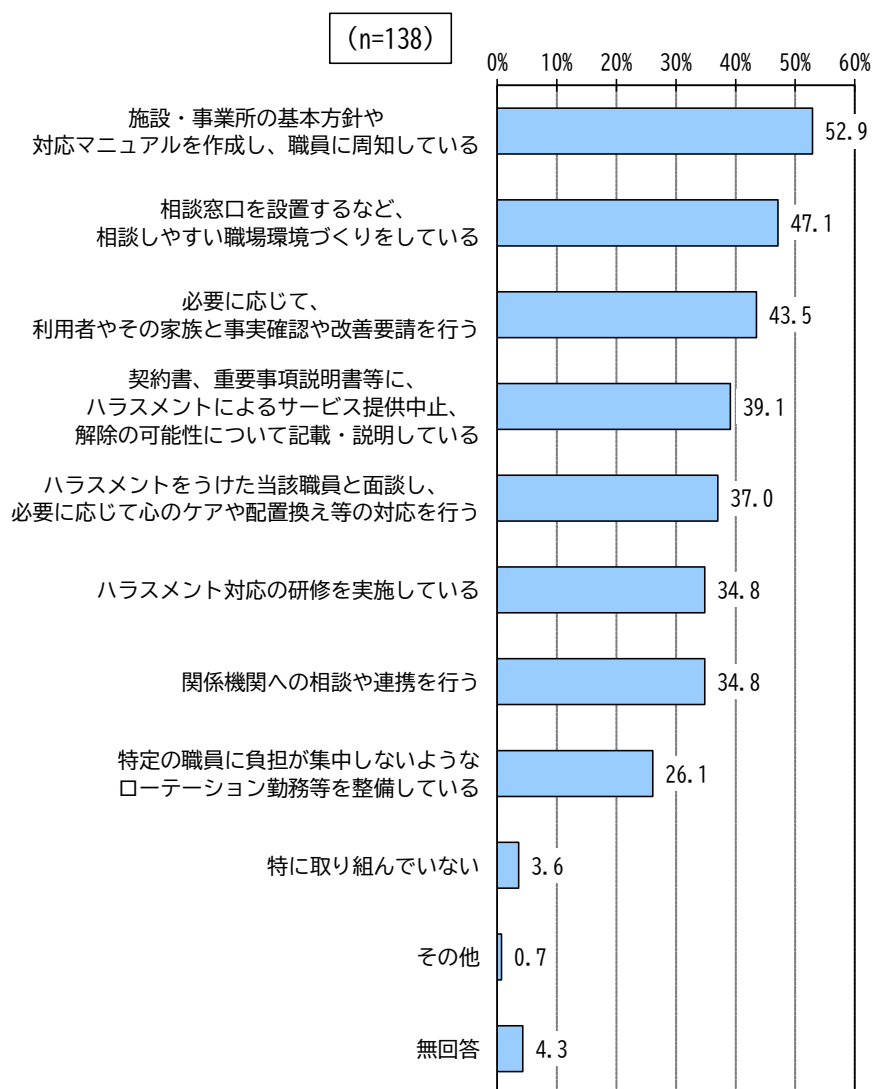


2) 利用者や家族からのハラスメントへの対応状況

- 利用者や家族からのハラスメントへの対応状況について、「施設・事業所の基本方針や対応マニュアルを作成し、職員に周知している」が52.9%で最も多く、次いで「相談窓口を設置するなど、相談しやすい職場環境づくりをしている」が47.1%、「必要に応じて、利用者やその家族と事実確認や改善要請を行う」が43.5%となっています。

【事業所 問 24-2】 利用者やその家族からのハラスメントに対しとしてどのような対策や対応を行っていますか。(複数回答)

【利用者や家族からのハラスメントへの対応状況】

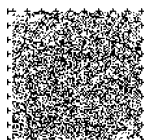
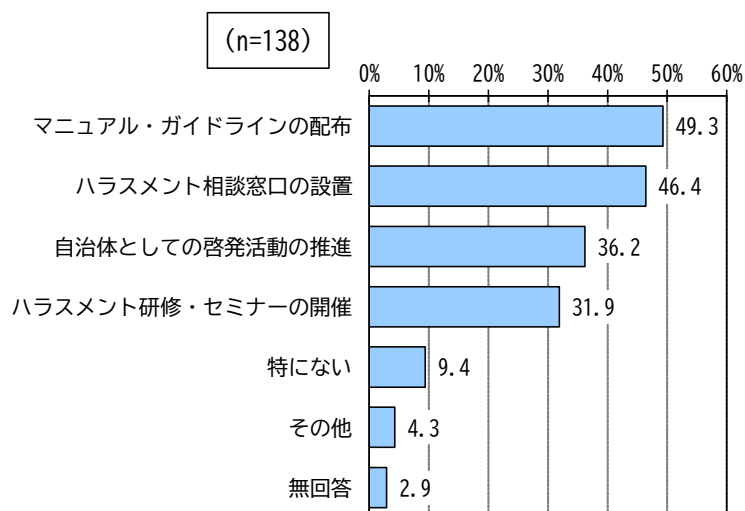


3) カスタマーハラスメント対策に必要な支援

- カスタマーハラスメント対策に必要な支援について、「マニュアル・ガイドラインの配布」が 49.3%で最も多く、次いで「ハラスメント相談窓口の設置」が 46.4%、「自治体としての啓発活動の推進」が 36.2%となっています。

【事業所 問 24-3】 利用者やその家族からのハラスメント対策として、区に実施してほしいことはありますか。(複数回答)

【カスタマーハラスメント対策に必要な支援】

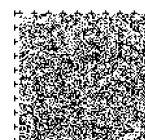
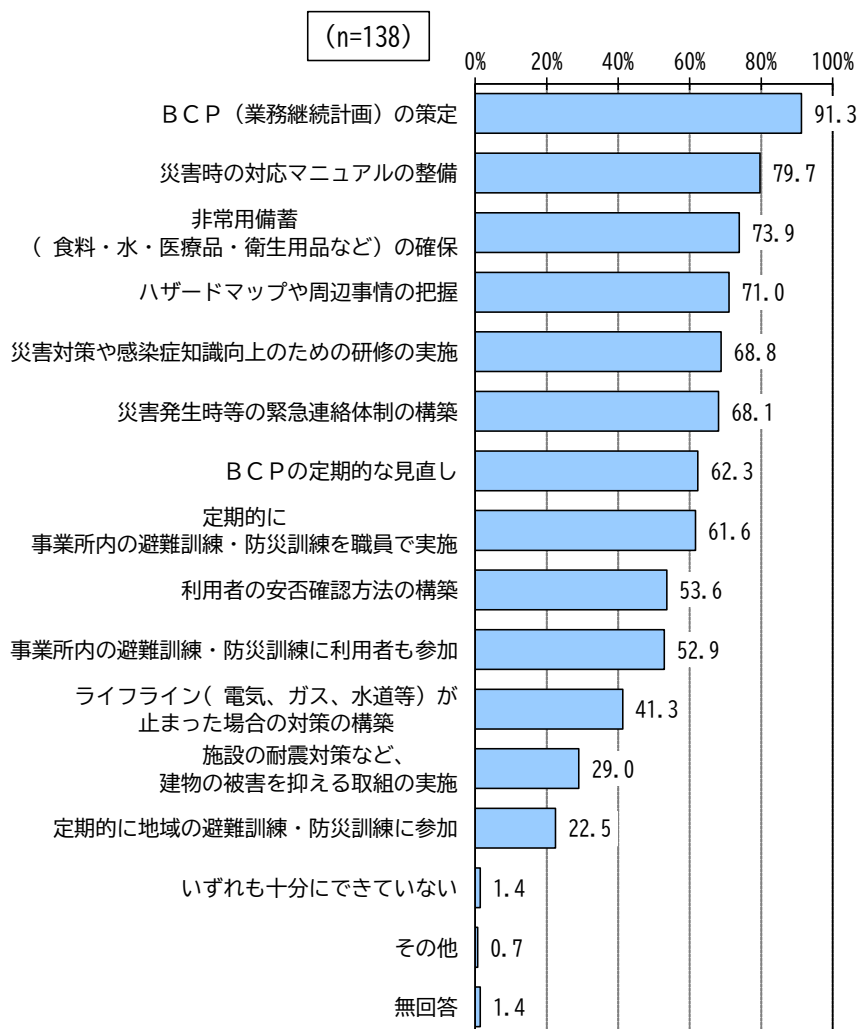


(5) 災害発生時への対策状況

- 災害発生時への対策状況について、「BCP（業務継続計画）の策定」が91.3%で最も多く、次いで「災害時の対応マニュアルの整備」が79.7%、「非常用備蓄（食料・水・医療品・衛生用品など）の確保」が73.9%となっています。

【事業所 問 25】 貴事業所では、災害発生時に備えた対策を講じていますか。（複数回答）

【災害発生時への対策状況】



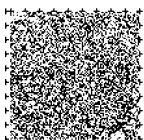
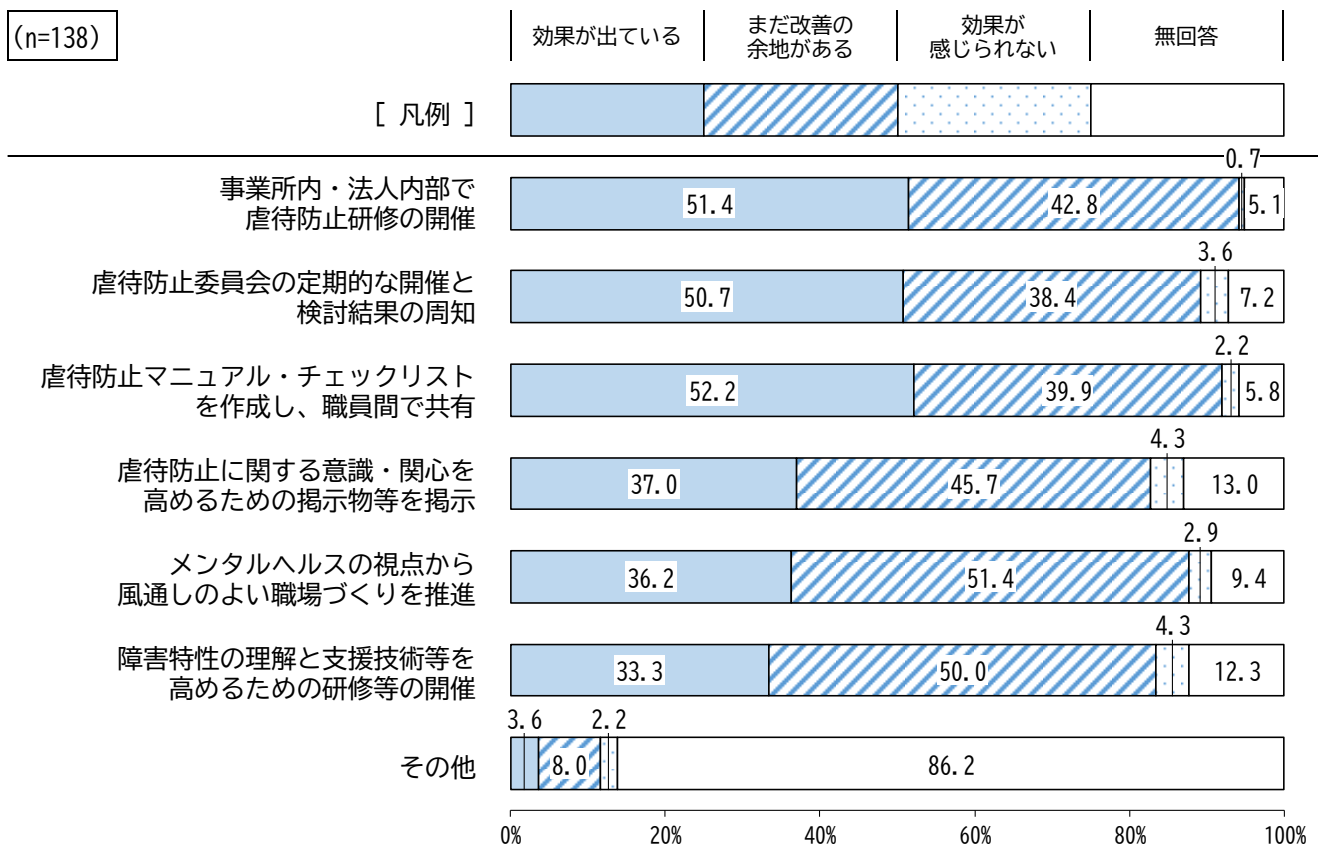
4. 権利擁護

(1) 虐待防止に向けた取組と効果

- 虐待防止に向けた取組と効果について、「虐待防止マニュアル・チェックリストを作成し、職員間で共有」「虐待防止に関する意識・関心を高めるための掲示物等を掲示」は半数以上が「効果が出ている」と回答しており、「メンタルヘルスの視点から風通しのよい職場づくりを推進」「障害特性の理解と支援技術等を高めるための研修等の開催」は半数近くが「まだ改善の余地がある」と回答しています。
- 全ての取組において「効果が感じられない」との回答はほとんど見られません。

【事業所 問 26】 現在、虐待防止のために行っている取組はありますか。ある場合は、その効果について、該当するものに○をつけてください。(単一回答)

【虐待防止に向けた取組と効果】

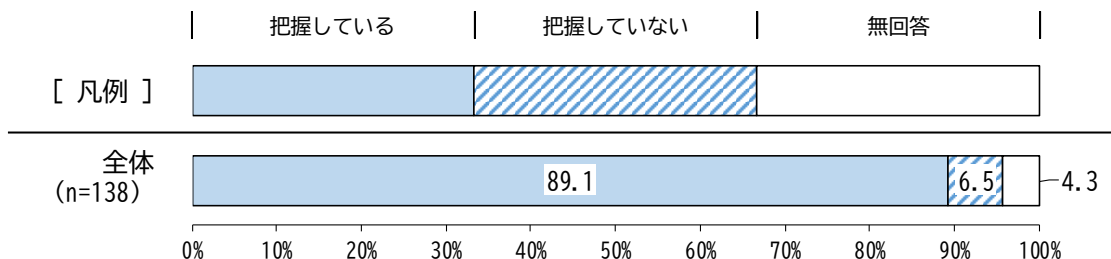


(2) 虐待発見時の通報先の認知

- 虐待発見時の通報先の認知について、「把握している」が 89.1%、「把握していない」が 6.5% となっています。

【事業所 問 27】 虐待を受けたと思われる障がい児・者を発見した場合の通報先を把握していますか。
(単一回答)

【虐待発見時の通報先の認知】

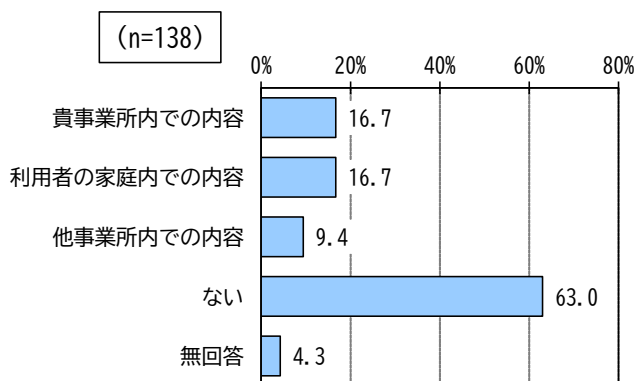


(3) 虐待通報の有無

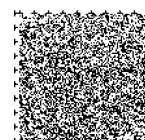
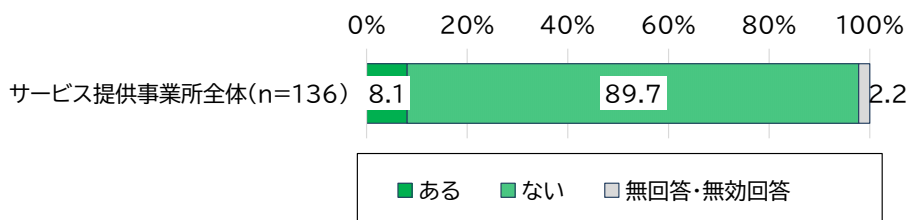
- 虐待通報について、「ない」が 63.0%で最も多く、次いで「貴事業所内での内容」「利用者の家庭内での内容」が 16.7%、「他事業所内での内容」が 9.4% となっています。

【事業所 問 28】 これまでに貴事業所から通報したことはありますか。ある場合、該当するものを教えてください。(複数回答)

【虐待通報の有無】



参考：前回調査結果 虐待発生の有無（サービス提供事業所）

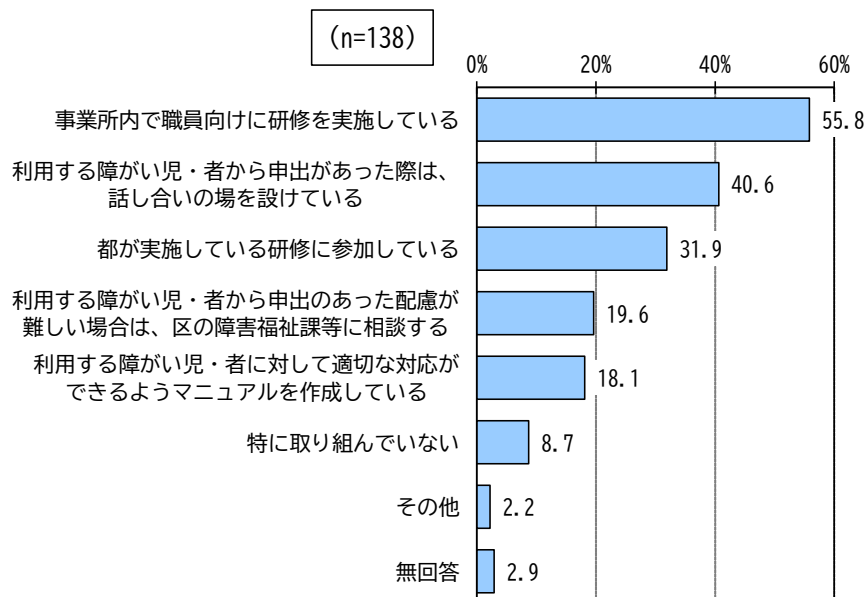


(4) 合理的配慮の提供に関する取組

- 合理的配慮の提供に関する取組について、「事業所内で職員向けに研修を実施している」が55.8%で最も多く、次いで「利用する障がい児・者から申出があった際は、話し合いの場を設けている」が40.6%、「都が実施している研修に参加している」が31.9%となっています。

【事業所 問 29】 「障害者差別解消法」等により、「合理的配慮」の提供が、事業者にも義務化されています。貴事業所は、どのような取組をしていますか。(複数回答)

【合理的配慮の提供に関する取組】



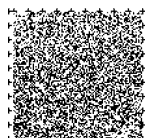
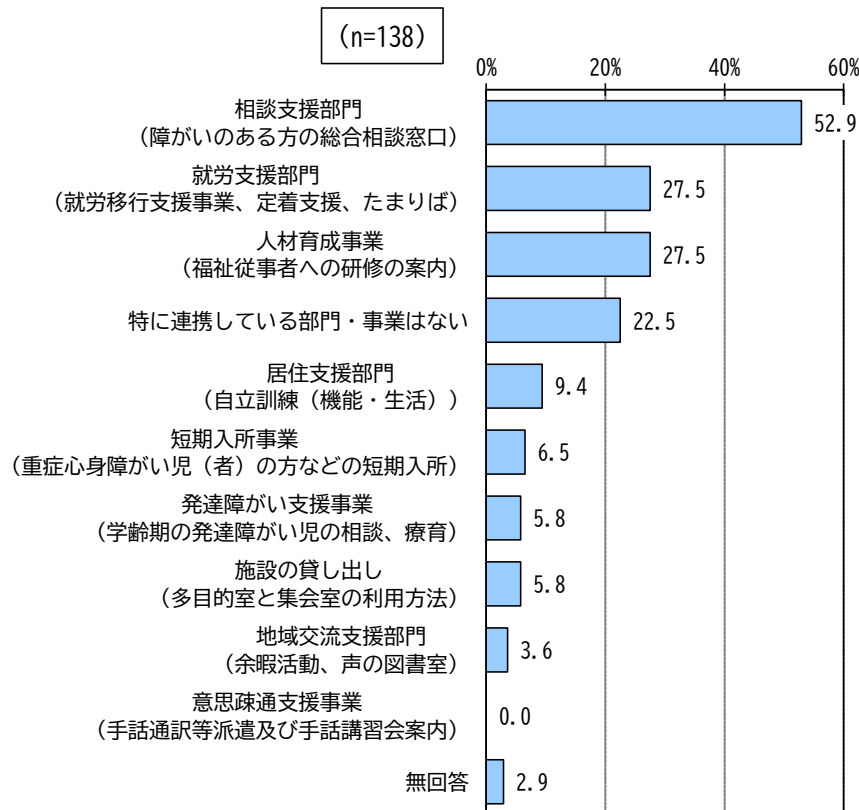
5. 障がい者総合サポートセンター（さぽーとぴあ）との連携について

(1) 連携・活用したことがあるさぽーとぴあの部門・事業

- 連携・活用したことがあるさぽーとぴあの部門・事業について、「相談支援部門（障がいのある方の総合相談窓口）」が 52.9%で最も多く、次いで「就労支援部門（就労移行支援事業、定着支援、たまりば）」「人材育成事業（福祉従事者への研修の案内）」が 27.5%、「特に連携している部門・事業はない」が 22.5%となっています。

【事業所 問 30-1】 貴事業所において、連携・活用したことがある「障がい者総合サポートセンター さぽーとぴあ」の部門・事業はありますか。（複数回答）

【連携・活用したことがあるさぽーとぴあの部門・事業】

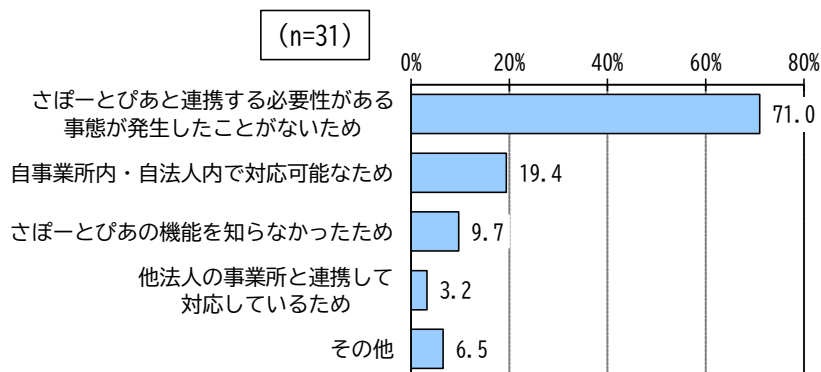


(2) さぼーとぴあと連携していない理由

- さぼーとぴあと連携していない理由について、「さぼーとぴあと連携する必要がある事態が発生したことがないため」が71.0%で最も多く、次いで「自事業所内・自法人内で対応可能なため」が19.4%、「さぼーとぴあの機能を知らなかったため」が9.7%となっています。

【事業所 問 30-2】 特に連携していない理由は何ですか。(複数回答)

【さぼーとぴあと連携していない理由】

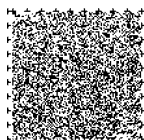
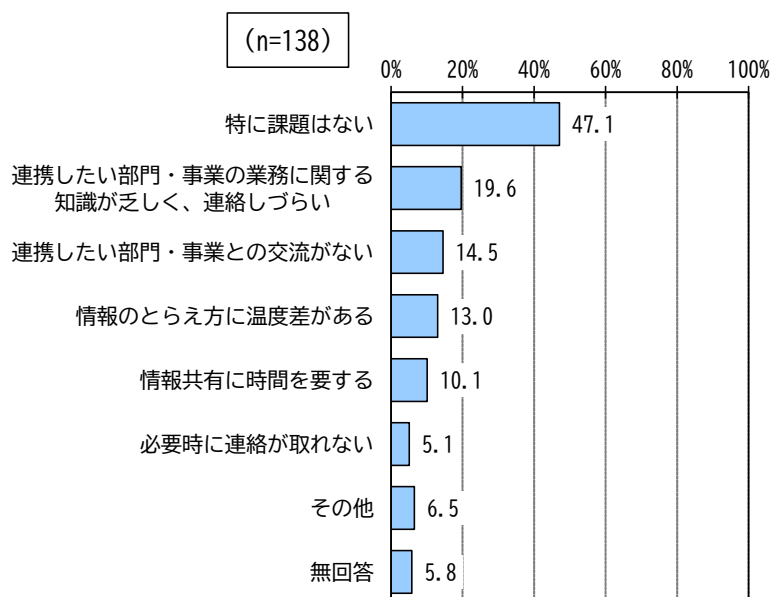


(3) さぼーとぴあと連携する際の課題

- さぼーとぴあと連携する際の課題について、「特に課題はない」が47.1%で最も多く、次いで「連携したい部門・事業の業務に関する知識が乏しく、連絡しづらい」が19.6%、「連携したい部門・事業との交流がない」が14.5%となっています。

【事業所 問 31】 「障がい者総合サポートセンターさぼーとぴあ」と連携する際の課題はありますか。(複数回答)

【さぼーとぴあと連携する際の課題】



6. 大田区の障がい施策について

(1) 大田区の障がい施策について

- 大田区の障がい施策について自由記述で尋ねたところ、31件の意見について6の大カテゴリに分類できました。このうち件数が多いものとしては、「サービスの充実」が8件、「連携の促進」が7件、「事業所職員の人材育成・確保」と「区役所職員の対応改善」が5件となっています。

【事業所 問 32】 区の障がい施策について、ご意見などがございましたらご自由にご記入ください。
(自由記述)

【大田区の障がい施策について】

大カテゴリ	小カテゴリ	件数
サービスの充実		8
	グループホームの質の改善	1
	ショートステイ先の増設	1
	就労継続支援の充実	2
	地域移行支援の充実	1
	移動支援の拡充	3
連携の促進		7
	区と事業所の連携	2
	多機関の連携促進	3
	虐待対応の明確化	1
	利用申請窓口の一本化	1
事業所職員の人材育成・確保		5
	人材確保	3
	研修等の取組強化と実施	2
区役所職員の対応改善		5
	担当者の質の向上・統一	1
	職員の対応の改善	4
助成金や支援の充実		4
	報酬の改善	1
	物価高騰に対する助成	1
	事業所の経営・運営への支援	1
	事業所の家族支援負担の軽減	1
災害時の対応		2
	災害時の福祉施設の利用方法改善	1
	災害支援窓口の明確化	1
総件数		31

※本設問では、24事業所からの自由記述回答を意見内容で整理し、31件の意見を抽出しました。なお、「特になし」、「ありがとうございます」等の大田区の障がい施策への意見ではない4件を除いています。

