

IV サービス事業者を 対象とした調査

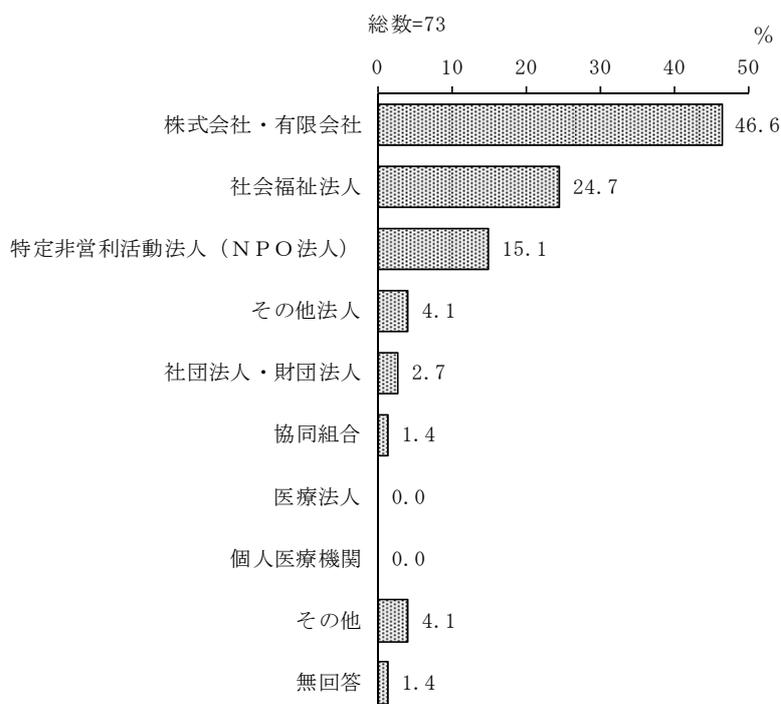
1 事業運営について

(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)

「株式会社・有限会社」が46.6%と最も多く、次いで「社会福祉法人」が24.7%、「特定非営利活動法人（NPO法人）」が15.1%となっています。

問1 経営主体

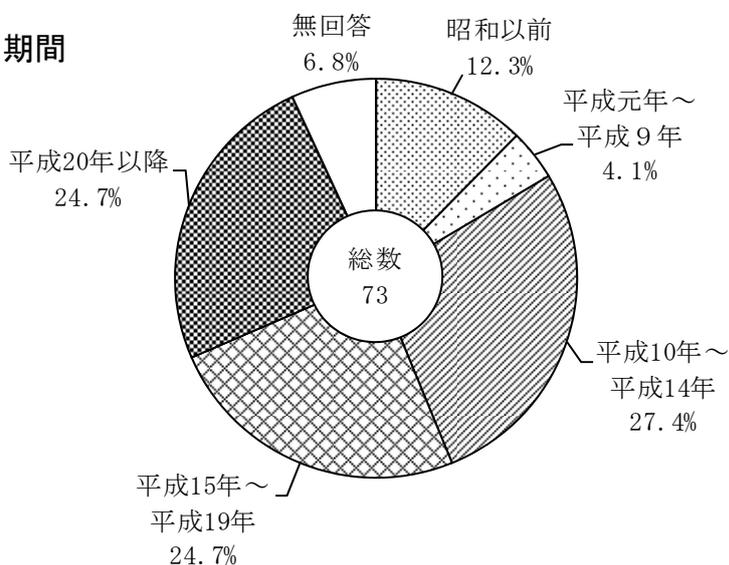


(2) 開業からの期間

問2 貴事業所の開業年をお聞きします。西暦でお答えください。

「平成10年～平成14年」が27.4%と最も多く、次いで「平成15年～平成19年」と「平成20年以降」がそれぞれ24.7%となっています。

問2 開業からの期間

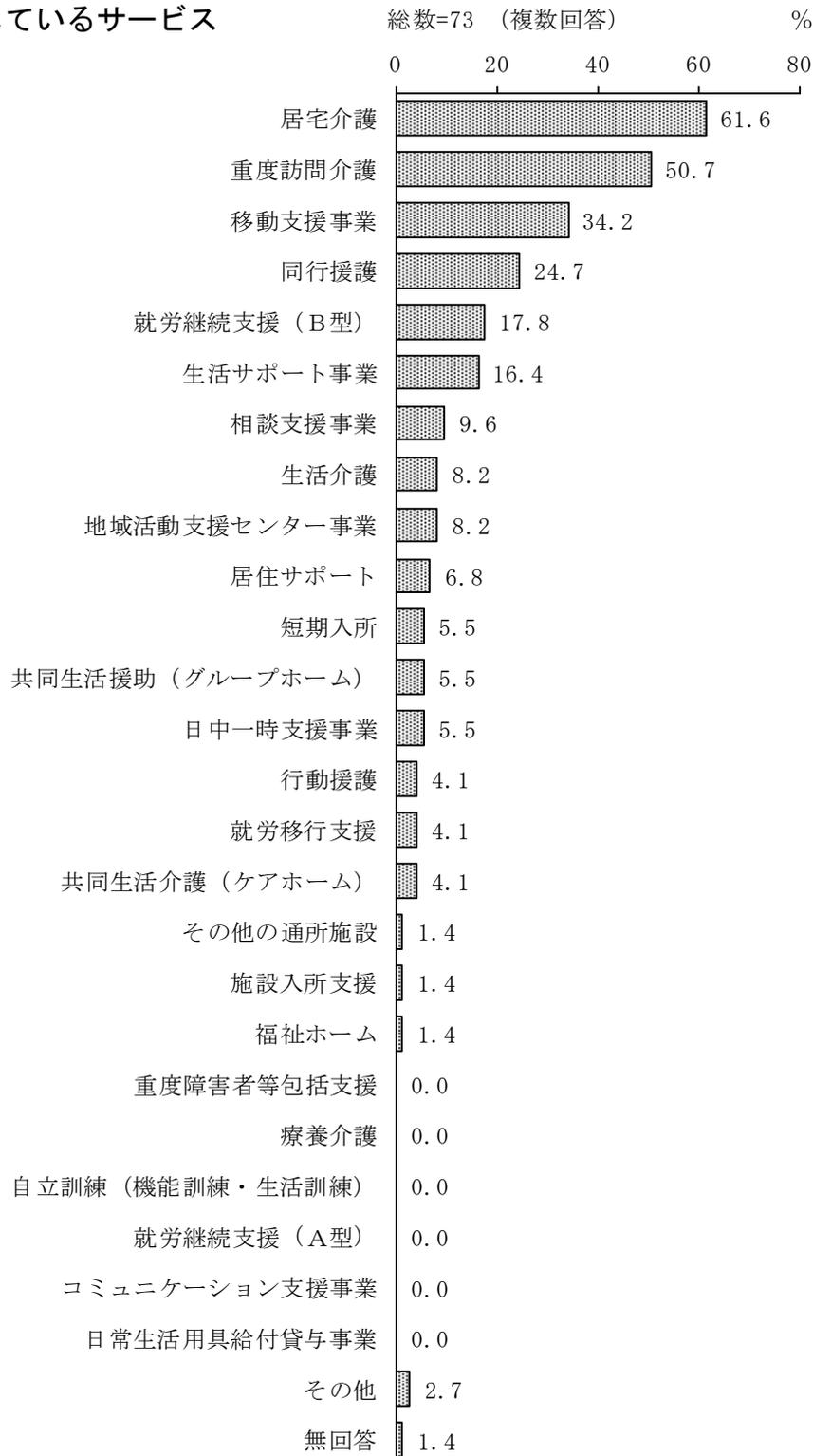


(3) 提供しているサービス

問3 貴事業所で提供している障害福祉サービス等をお聞きします。(〇はいくつでも)

「居宅介護」が61.6%と最も多く、次いで「重度訪問介護」が50.7%、「移動支援事業」が34.2%、「同行援護」が24.7%となっています。

問3 提供しているサービス

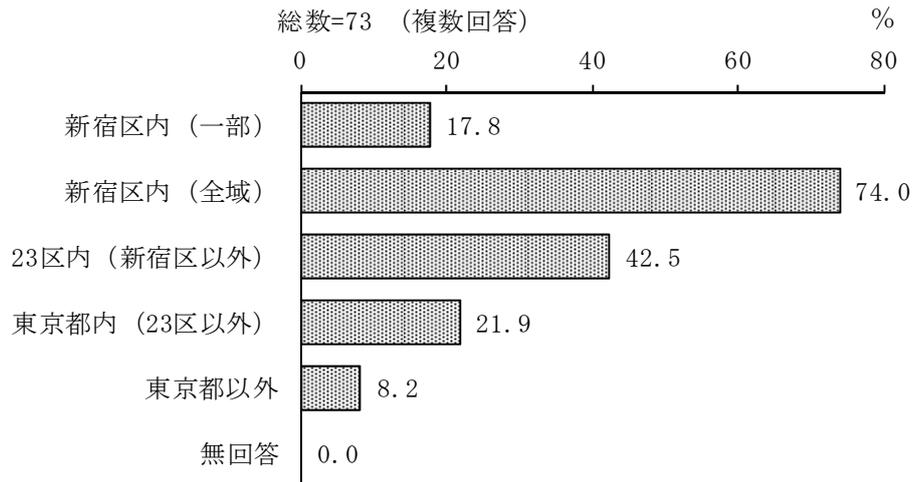


(4) 事業を展開しているエリア

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）

「新宿区内（全域）」が74.0%と最も多く、次いで「23区内（新宿区以外）」が42.5%、「東京都内（23区以外）」が21.9%となっています。

問4 事業を展開しているエリア

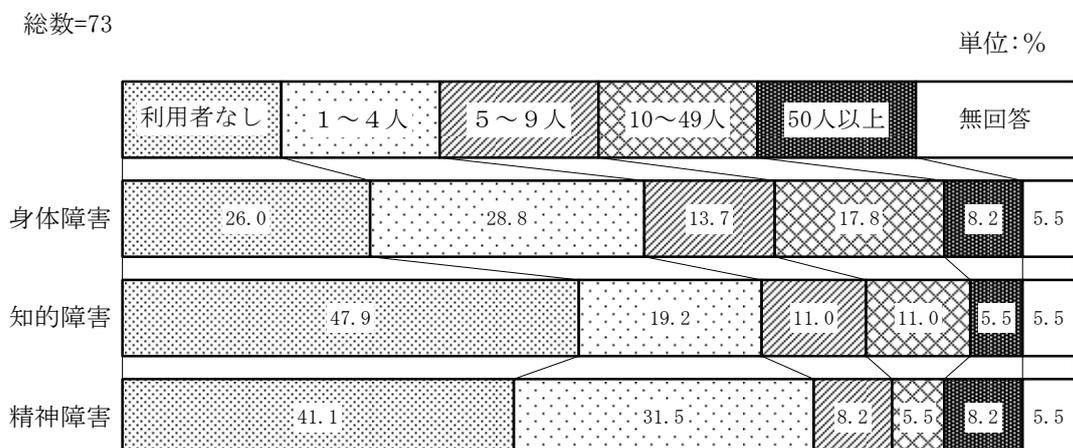


(5) サービス利用者数

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します。障害別にお答えください。

各事業所の平均利用者数は全体で33.7人となっており、うち身体障害の方は16.0人、知的障害の方は7.7人、精神障害の方は10.0人となっています。

問5 サービス利用者数

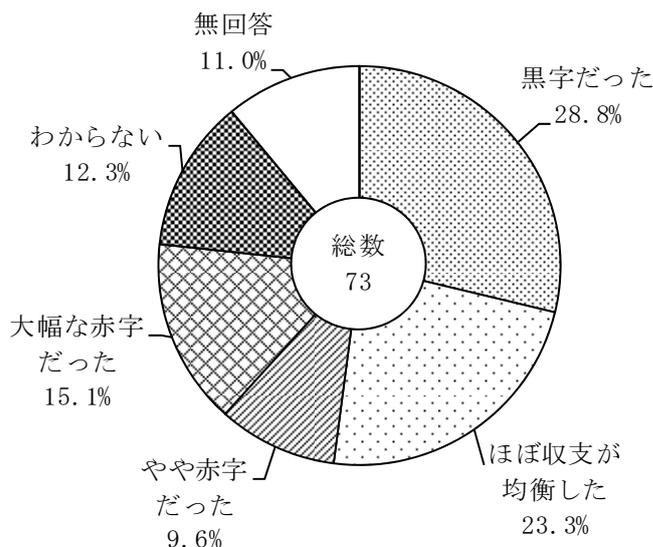


(6) 事業の収支

問6 貴事業所の平成22年度の事業の収支をお聞きします。(〇はひとつ)

「黒字だった」が28.8%と最も多く、次いで「ほぼ収支が均衡した」が23.3%、「大幅な赤字だった」が15.1%、「やや赤字だった」が9.6%となっています。赤字だったという回答は2割あまりとなっています。

問6 事業の収支



開業からの期間別に見ると、平成15年以降では「赤字だった」が4割弱と多くなっています。

事業の収支と開業からの期間

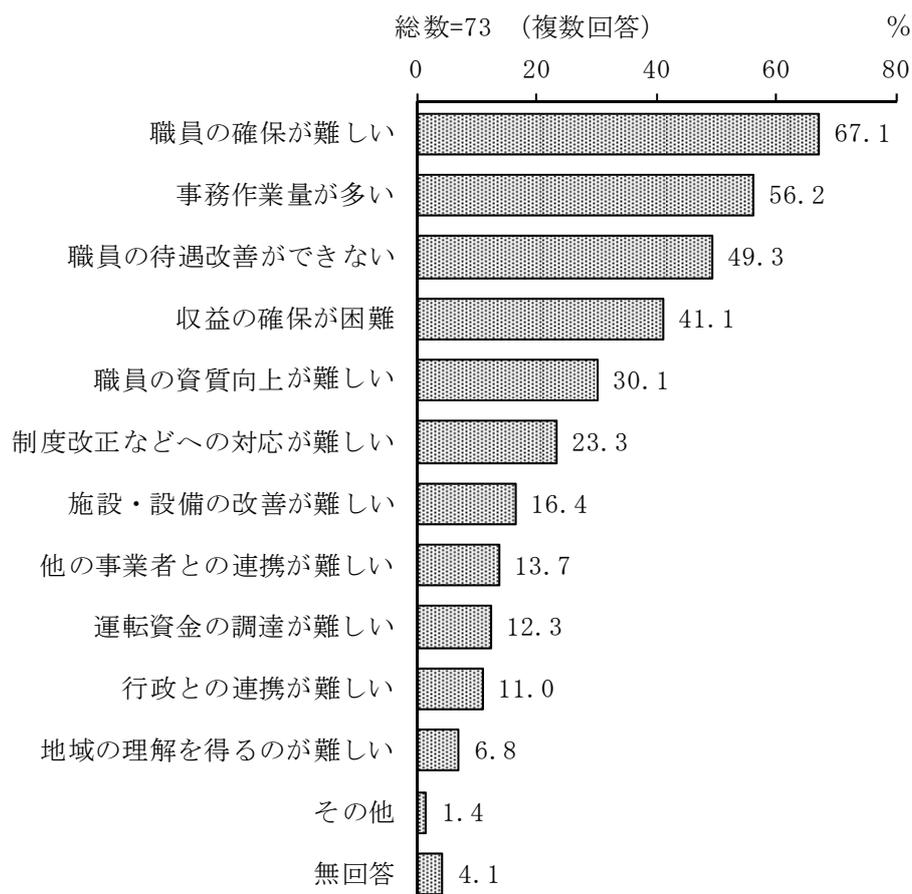
	全体	黒字だった	赤字だった	わからない	無回答
全体	73	38	18	9	8
	100.0	52.1	24.7	12.3	11.0
昭和以前	3	3	0	0	0
	100.0	66.7	11.1	22.2	0.0
平成元年～平成9年	3	3	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
平成10年～平成14年	20	11	4	3	2
	100.0	55.0	20.0	15.0	10.0
平成15年～平成19年	18	9	7	2	0
	100.0	50.0	38.9	11.1	0.0
平成20年以降	18	5	7	6	0
	100.0	27.8	38.9	33.3	0.0
無回答	5	4	0	1	0
	100.0	80.0	0.0	20.0	0.0

(7) 経営上問題となっていること

問7 貴事業所を経営していく上で問題となっていることは何ですか。(〇はいくつでも)

「職員の確保が難しい」が67.1%と最も多く、次いで「事務作業量が多い」が56.2%、「職員の待遇改善ができない」が49.3%、「収益の確保が困難」が41.1%となっています。

問7 経営上問題となっていること



経営主体別に見ると、「社会福祉法人」では「事務作業量が多い」が77.8%、「職員の待遇改善ができない」が66.7%と多くなっています。

経営上問題となっていることと経営主体

	全体	職員の確保が難しい	職員の待遇改善ができない	職員の資質向上が難しい	事務作業量が多い	施設・設備の改善が難しい	制度改正などへの対応が難しい	収益の確保が困難	運転資金の調達が難しい	他の事業者との連携が難しい	行政との連携が難しい	地域の理解を得るのが難しい	
全体	73 100.0	49 67.1	36 49.3	22 30.1	41 56.2	12 16.4	17 23.3	30 41.1	9 12.3	10 13.7	8 11.0	5 6.8	
経営主体	社会福祉法人	18 100.0	10 55.6	12 66.7	7 38.9	14 77.8	9 50.0	4 22.2	8 44.4	2 11.1	2 11.1	1 5.6	1 5.6
	社団法人・財団法人	2 100.0	-	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	2 100.0	1 50.0	-	-	-	-
	株式会社・有限会社	34 100.0	26 76.5	14 41.2	10 29.4	18 52.9	1 2.9	9 26.5	13 38.2	3 8.8	6 17.6	4 11.8	3 8.8
	特定非営利活動法人 (NPO法人)	11 100.0	8 72.7	6 54.5	3 27.3	6 54.5	1 9.1	3 27.3	4 36.4	1 9.1	1 9.1	1 9.1	1 9.1
	協同組合	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他法人	3 100.0	2 66.7	1 33.3	1 33.3	2 66.7	-	-	1 33.3	-	-	-	-
	その他	3 100.0	2 66.7	-	-	-	-	-	2 66.7	2 66.7	1 33.3	2 66.7	-
	無回答	1 100.0	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2 職員について

(1) 職員数

問8 貴事業所の職員数をお聞きます。

各事業所の平均職員数は21.9人で、うち常勤職員が6.6人、非常勤職員が15.3人となっています。

経営主体別に見ると、「特定非営利法人（NPO法人）」では「非常勤」が多くなっています。

問8 職員数

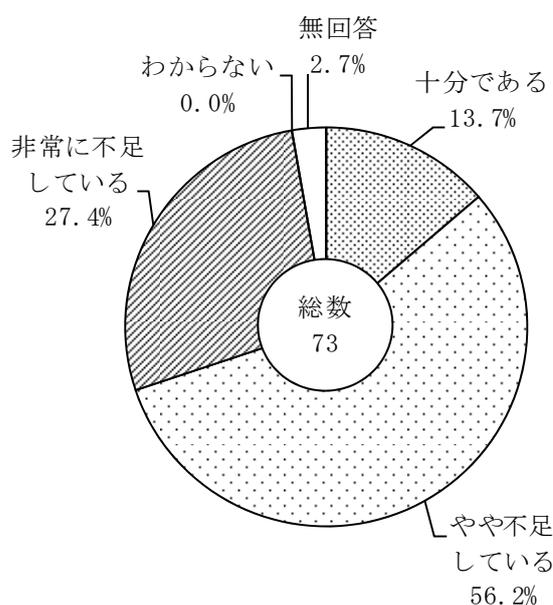
		有効回答数	合計	常勤職員	非常勤職員
全体		72	21.9	6.6	15.3
経営主体	社会福祉法人	18	15.7	8.3	7.4
	社団法人・財団法人	2	6.5	3.5	3
	株式会社・有限会社	33	20.8	5.9	14.9
	特定非営利活動法人（NPO法人）	11	42.8	6	36.8
	協同組合	1	5	2	3
	その他法人	3	16.7	4.3	12.3
	その他	3	20	12.7	7.3
	無回答	1	7	3	4

(2) 職員の充足状況

問9 貴事業所の業務量に対して、職員の充足状況（人手）はいかがですか。（○はひとつ）

「やや不足している」が56.2%と最も多く、次いで「非常に不足している」が27.4%、「十分である」が13.7%となっています。不足しているという回答は8割あまりとなっています。

問9 職員の充足状況

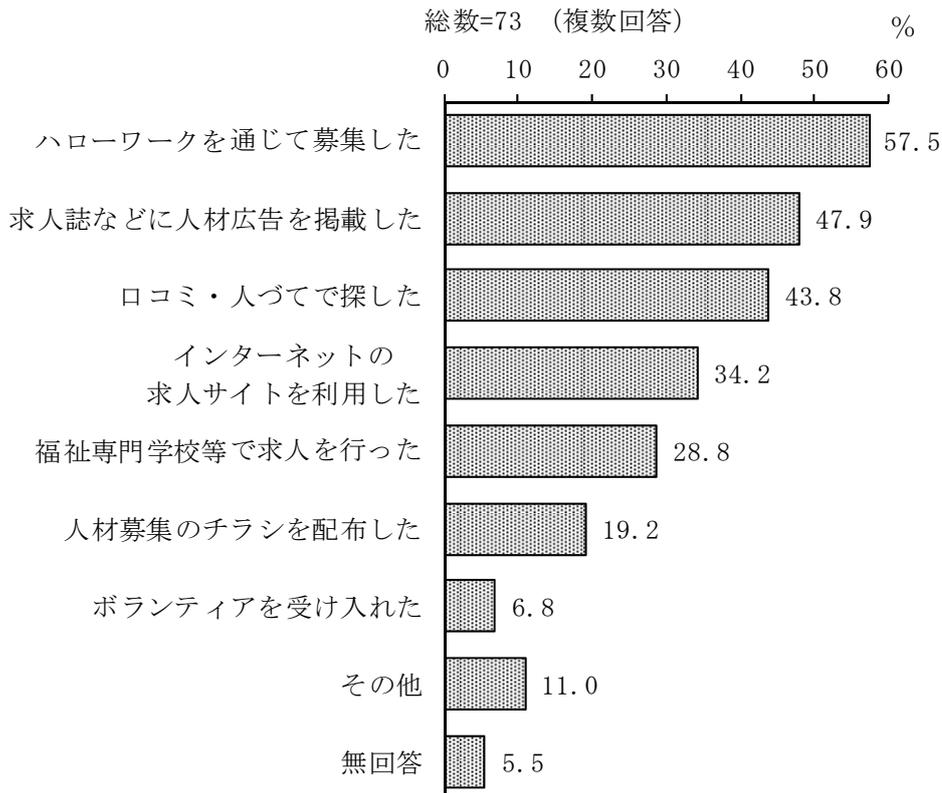


(3) 人材確保のための取り組み

問10 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)

「ハローワークを通じて募集した」が57.5%と最も多く、次いで「求人誌などに人材広告を掲載した」が47.9%、「ロコミ・人づてで探した」が43.8%、「インターネットの求人サイトを利用した」が34.2%となっています。

問10 人材確保のための取り組み



経営主体別に見ると、「株式会社・有限会社」では「ハローワークを通じて募集した」が67.6%、「求人誌などに人材広告を掲載した」が64.7%と多くなっています

人材確保のための取り組みと経営主体

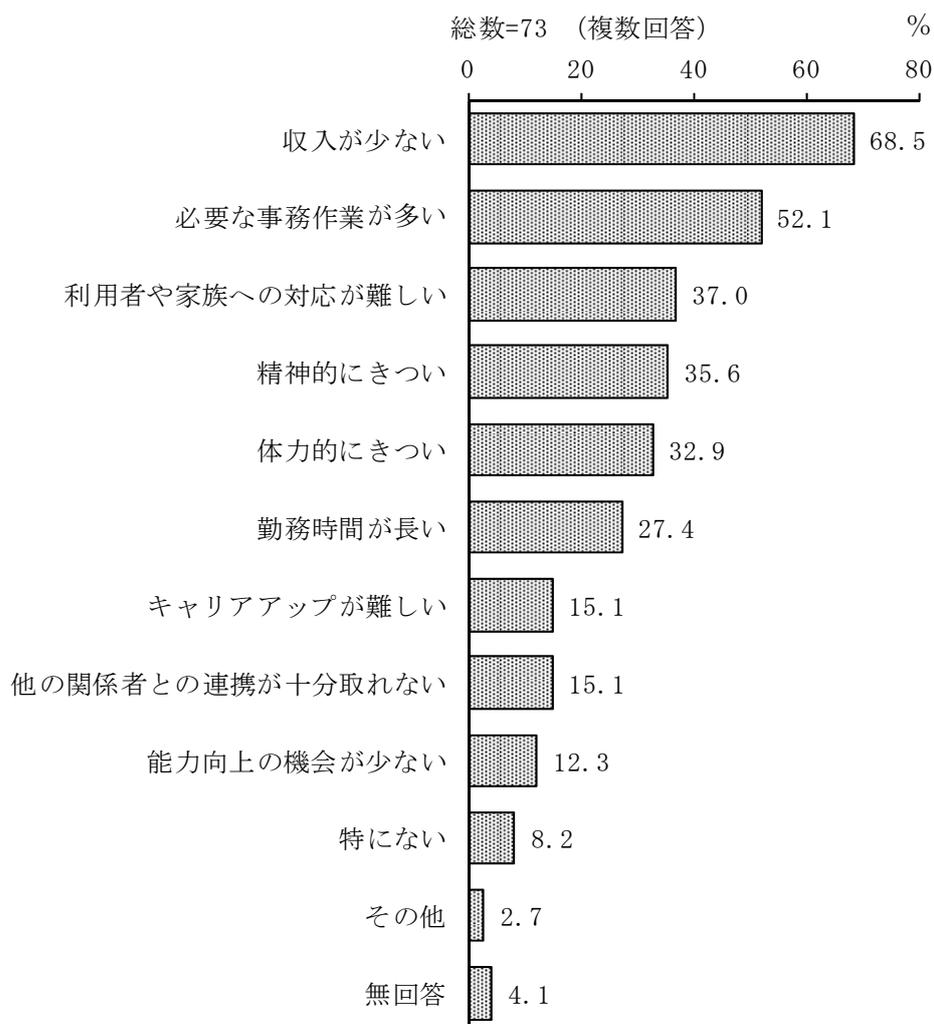
	全体	求人誌などに人材広告を掲載した	インターネットの求人サイトを利用した	人材募集のチラシを配布した	ハローワークを通じて募集した	福祉専門学校等で求人を行った	口コミ・人づてで探した	ボランティアを受け入れた	その他	無回答
全体	73 100.0	35 47.9	25 34.2	14 19.2	42 57.5	21 28.8	32 43.8	5 6.8	8 11.0	4 5.5
経営主体	社会福祉法人	18 100.0	6 33.3	3 16.7	2 11.1	9 50.0	7 38.9	4 22.2	1 5.6	3 16.7
	社団法人・財団法人	2 100.0	-	-	-	1 50.0	-	2 100.0	1 50.0	-
	株式会社・有限会社	34 100.0	22 64.7	13 38.2	9 26.5	23 67.6	11 32.4	14 41.2	1 2.9	2 5.9
	特定非営利活動法人(NPO法人)	11 100.0	3 27.3	5 45.5	1 9.1	6 54.5	2 18.2	6 54.5	2 18.2	2 18.2
	協同組合	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0	-	-
	その他法人	3 100.0	1 33.3	2 66.7	1 33.3	1 33.3	-	2 66.7	-	1 33.3
	その他	3 100.0	2 66.7	2 66.7	1 33.3	2 66.7	1 33.3	2 66.7	-	-
	無回答	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	1 100.0	-	-

(4) 職員が困っていること

問 11 貴事業所の職員の方は、どのようなことで困っていますか。(〇はいくつでも)

「収入が少ない」が68.5%と最も多く、次いで「必要な事務作業が多い」が52.1%、「利用者や家族への対応が難しい」が37.0%、「精神的にきつい」が35.6%となっています。

問 11 職員が困っていること



経営主体別に見ると、「社会福祉法人」では「必要な事務作業が多い」が 72.2%と多くなっています。

職員が困っていることと経営主体

	全体	勤務時間が長い	体力的にきつい	精神的にきつい	収入が少ない	能力向上の機会が少ない	キャリアアップが難しい	利用者や家族への対応が難しい	他の関係者との連携が十分取れない	必要な事務作業が多い	特にない	その他	
全体	73 100.0	20 27.4	24 32.9	26 35.6	50 68.5	9 12.3	11 15.1	27 37.0	11 15.1	38 52.1	6 8.2	2 2.7	
経営主体	社会福祉法人	18 100.0	6 33.3	8 44.4	8 44.4	12 66.7	2 11.1	1 5.6	6 33.3	2 72.2	13 5.6	1 5.6	
	社団法人・財団法人	2 100.0	1 50.0	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-	-	-	2 100.0	-	-	
	株式会社・有限会社	34 100.0	9 26.5	9 26.5	13 38.2	24 70.6	4 11.8	6 17.6	14 41.2	4 11.8	15 44.1	3 8.8	1 2.9
	特定非営利活動法人 (NPO法人)	11 100.0	4 36.4	5 45.5	4 36.4	8 72.7	3 27.3	4 36.4	5 45.5	4 36.4	6 54.5	1 9.1	-
	協同組合	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他法人	3 100.0	-	-	-	2 66.7	-	-	2 66.7	1 33.3	1 33.3	-	-
	その他	3 100.0	-	-	-	2 66.7	-	-	-	-	-	1 33.3	-
	無回答	1 100.0	-	-	-	1 100.0	-	-	-	-	1 100.0	-	-

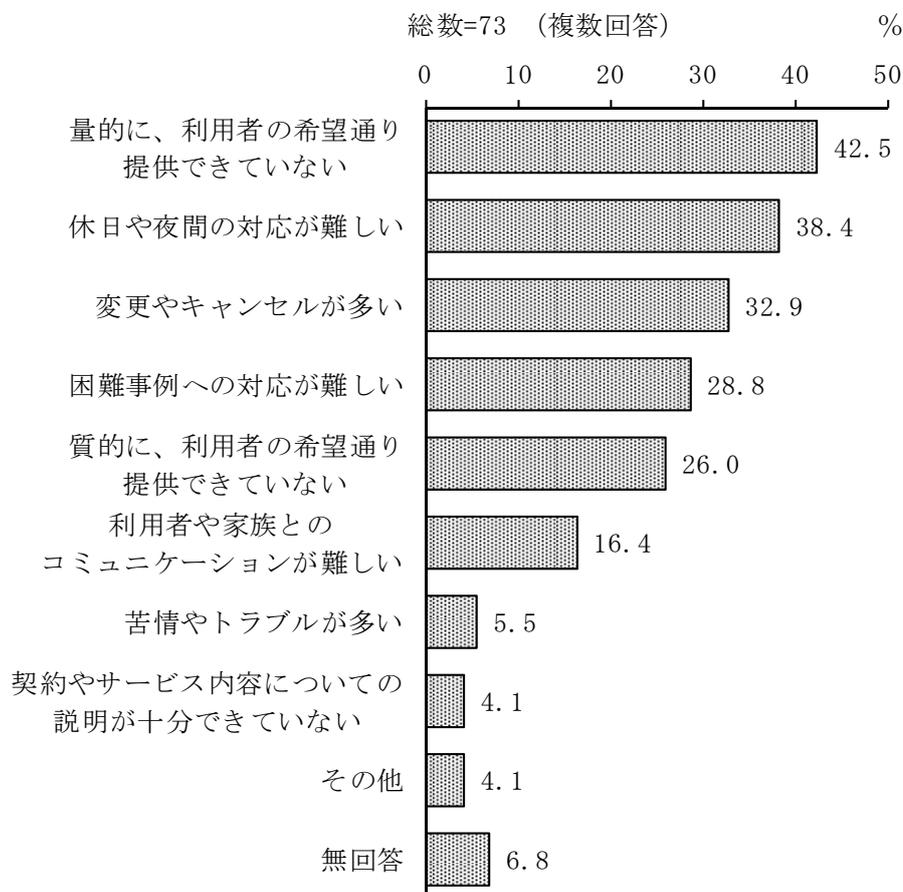
3 サービス提供について

(1) サービス提供で問題となっていること

問 12 貴事業所でサービスを提供する上で、問題となっていることは何ですか。(〇はいくつでも)

「量的に、利用者の希望通り提供できていない」が42.5%と最も多く、次いで「休日や夜間の対応が難しい」が38.4%、「変更やキャンセルが多い」が32.9%、「困難事例への対応が難しい」が28.8%となっています。

問 12 サービス提供で問題となっていること

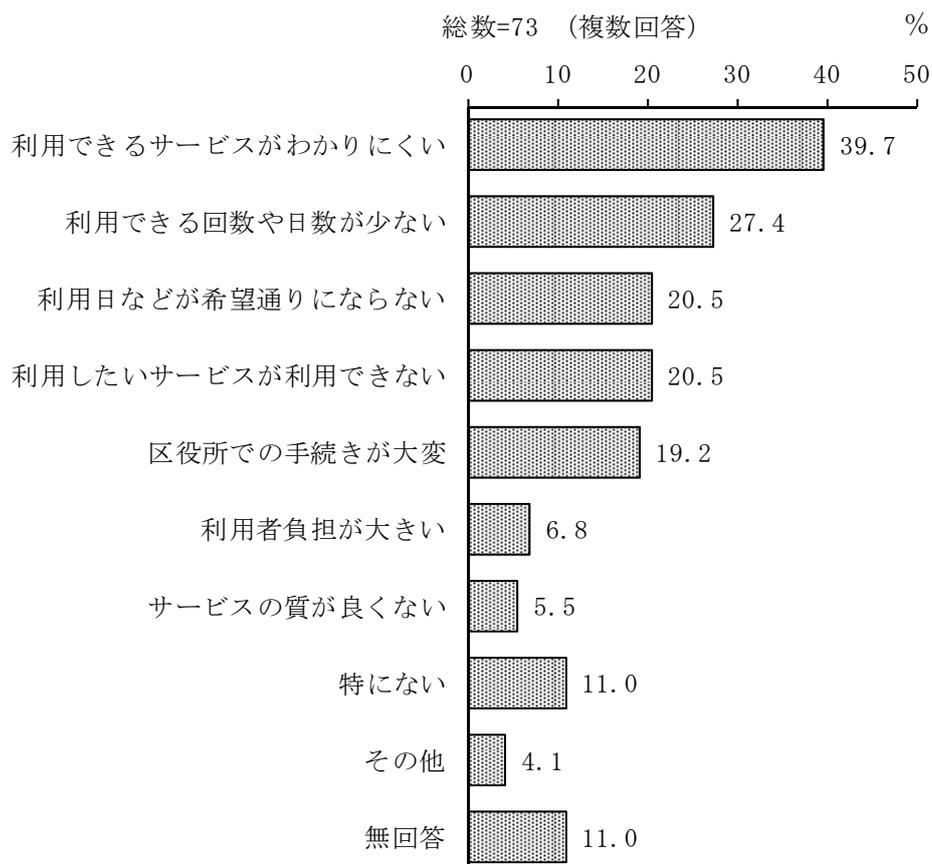


(2) 相談や苦情の内容

問13 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ることがありますか。(〇はいくつでも)

「利用できるサービスがわかりにくい」が39.7%と最も多く、次いで「利用できる回数や日数が少ない」が27.4%、「利用日などが希望通りにならない」と「利用したいサービスが利用できない」がそれぞれ20.5%となっています。

問13 相談や苦情の内容



経営主体別に見ると、「株式会社・有限会社」では「利用できるサービスがわかりにくい」が61.8%と多くなっています。

相談や苦情の内容と経営主体

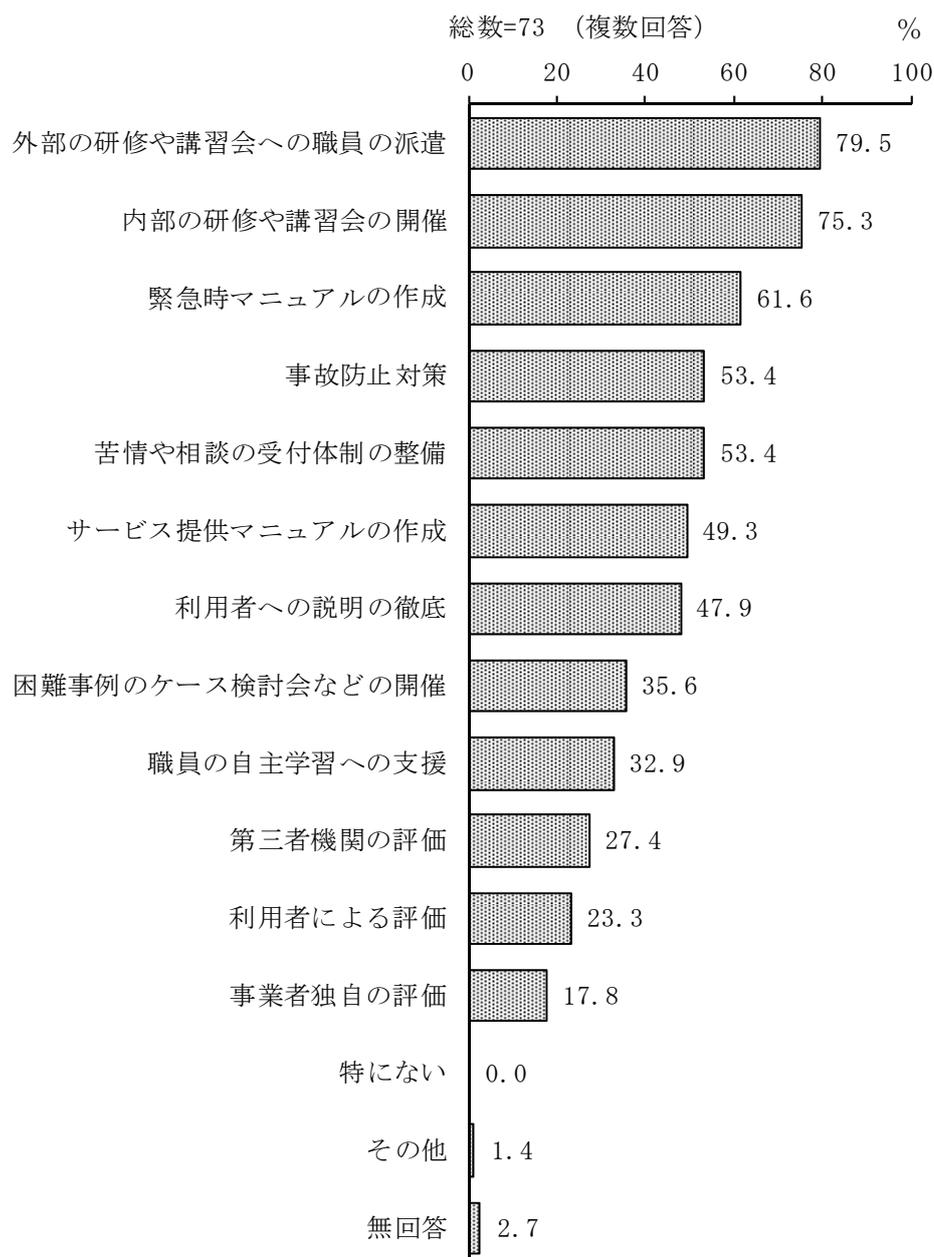
	全体	利用 できる サービス がわかり にくい	区 役所 での 手続 が大変	利用 できる 回数 や 日数 が少 ない	利用 日な どが 希望 通 り に な ら な い	サ ー ビ ス の 質 が 良 く な い	利用 した い サ ー ビ ス が 利 用 で き な い	利用 者 負 担 が 大 き い	特 に な い	そ の 他	無 回 答	
全体	73 100.0	29 39.7	14 19.2	20 27.4	15 20.5	4 5.5	15 20.5	5 6.8	8 11.0	3 4.1	8 11.0	
経営 主体	社会福祉法人	18 100.0	-	3 16.7	3 16.7	3 16.7	2 11.1	2 11.1	1 5.6	2 11.1	2 11.1	4 22.2
	社団法人・財団法人	2 100.0	-	-	-	-	-	1 50.0	1 50.0	-	-	-
	株式会社・有限会社	34 100.0	21 61.8	5 14.7	13 38.2	10 29.4	2 5.9	11 32.4	2 5.9	2 5.9	-	1 2.9
	特定非営利活動法人 (NPO法人)	11 100.0	5 45.5	5 45.5	1 9.1	2 18.2	-	2 18.2	1 9.1	2 18.2	1 9.1	1 9.1
	協同組合	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 100.0
	その他法人	3 100.0	2 66.7	1 33.3	2 66.7	-	-	-	-	-	-	-
	その他	3 100.0	-	-	1 33.3	-	-	-	-	1 33.3	-	1 33.3
	無回答	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

(3) サービス向上のための取り組み

問 14 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)

「外部の研修や講習会への職員の派遣」が 79.5%と最も多く、次いで「内部の研修や講習会の開催」が 75.3%、「緊急時マニュアルの作成」が 61.6%となっています。

問 14 サービス向上のための取り組み



経営主体別に見ると、「社会福祉法人」と「特定非営利活動法人（NPO法人）」では「外部の研修や講習会への職員の派遣」が、「株式会社・有限会社」では「サービス提供マニュアルの作成」が多くなっています。

サービス向上のための取り組みと経営主体

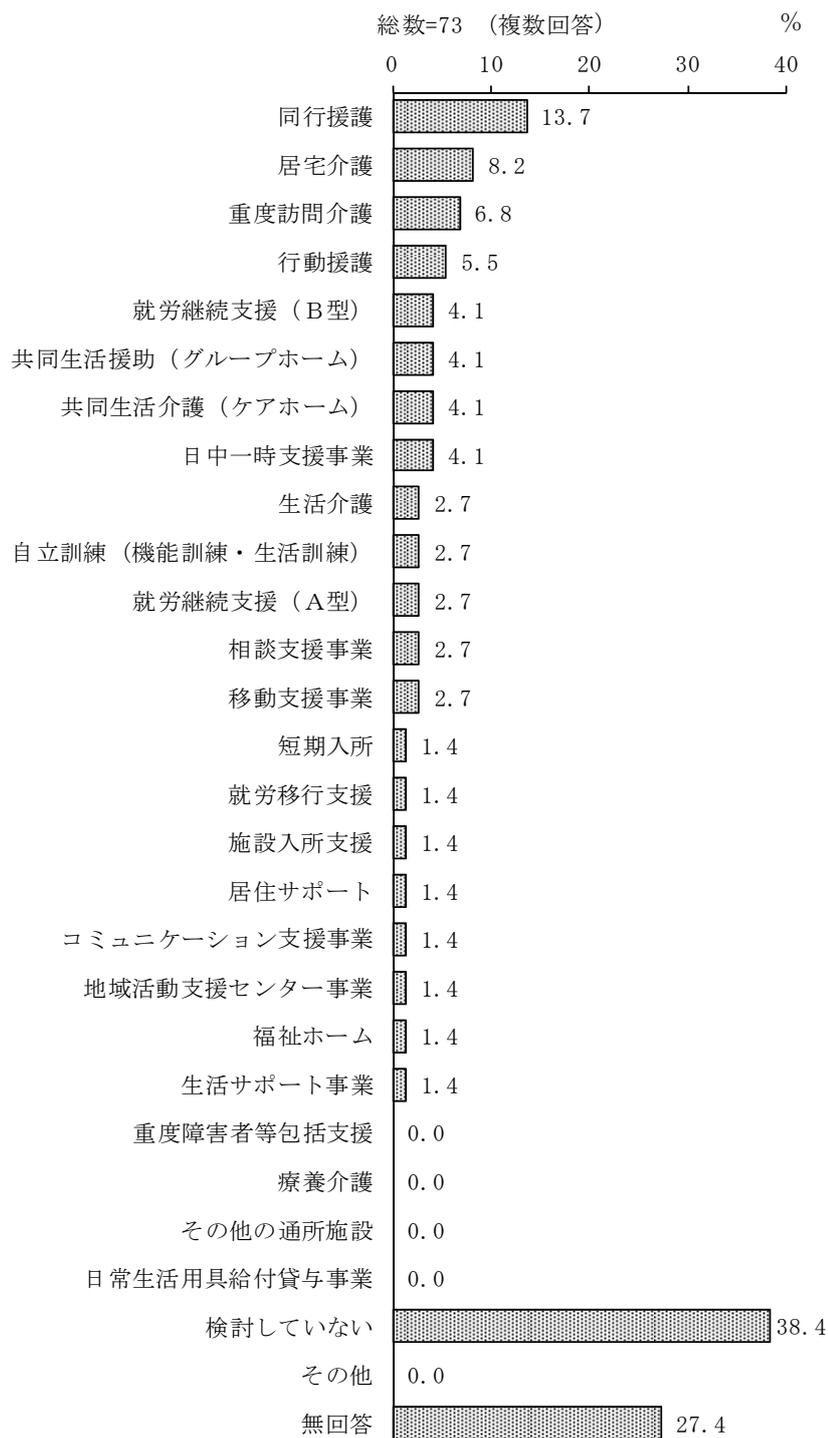
	全体	内部の研修や講習会の開催	外部への研修や講習会の派遣	職員の自主学習への支援	困難事例などのケース開催	事業者独自の評価	利用者による評価	第三者機関の評価	サービス提供マニュアルの作成	緊急時マニュアルの作成	事故防止対策	利用者への説明の徹底	
全体	73 100.0	55 75.3	58 79.5	24 32.9	26 35.6	13 17.8	17 23.3	20 27.4	36 49.3	45 61.6	39 53.4	35 47.9	
経営主体	社会福祉法人	18 100.0	15 83.3	17 94.4	7 38.9	9 50.0	- -	4 22.2	9 50.0	3 16.7	10 55.6	11 61.1	8 44.4
	社団法人・財団法人	2 100.0	1 50.0	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	1 100.0	2 50.0	1 100.0	2 100.0
	株式会社・有限会社	34 100.0	26 76.5	23 67.6	11 32.4	9 26.5	8 23.5	9 26.5	7 20.6	24 70.6	23 67.6	18 52.9	15 44.1
	特定非営利活動法人（NPO法人）	11 100.0	9 81.8	10 90.9	3 27.3	3 27.3	3 27.3	1 9.1	2 18.2	5 45.5	5 45.5	6 54.5	6 54.5
	協同組合	1 100.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他法人	3 100.0	-	3 100.0	1 33.3	2 66.7	-	-	-	-	1 33.3	-	1 33.3
	その他	3 100.0	3 100.0	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	2 66.7	1 33.3	2 66.7	3 100.0	2 66.7	3 100.0
	無回答	1 100.0	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-	1 100.0	1 100.0	1 100.0	-

(4) 新規サービスへの参入予定

問 15 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)

「同行援護」が 13.7%と最も多く、次いで「居宅介護」が 8.2%、「重度訪問介護」が 6.8%、「行動援護」が 5.5%となっています。

問 15 新規サービスへの参入予定

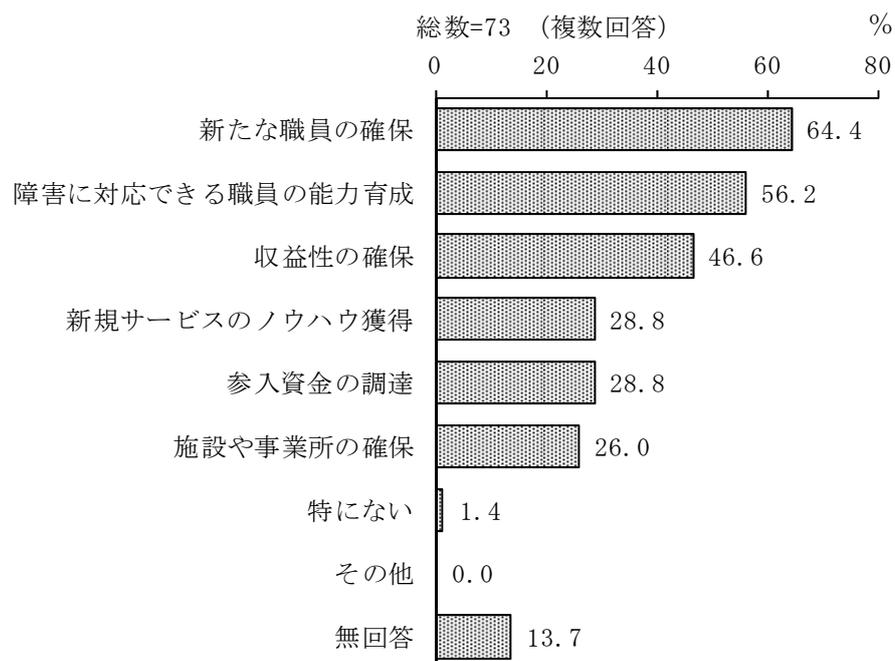


(5) 新規参入の課題

問 16 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。(〇はいくつでも)

「新たな職員の確保」が64.4%と最も多く、次いで「障害に対応できる職員の能力育成」が56.2%、「収益性の確保」が46.6%となっています。

問 16 新規参入の課題

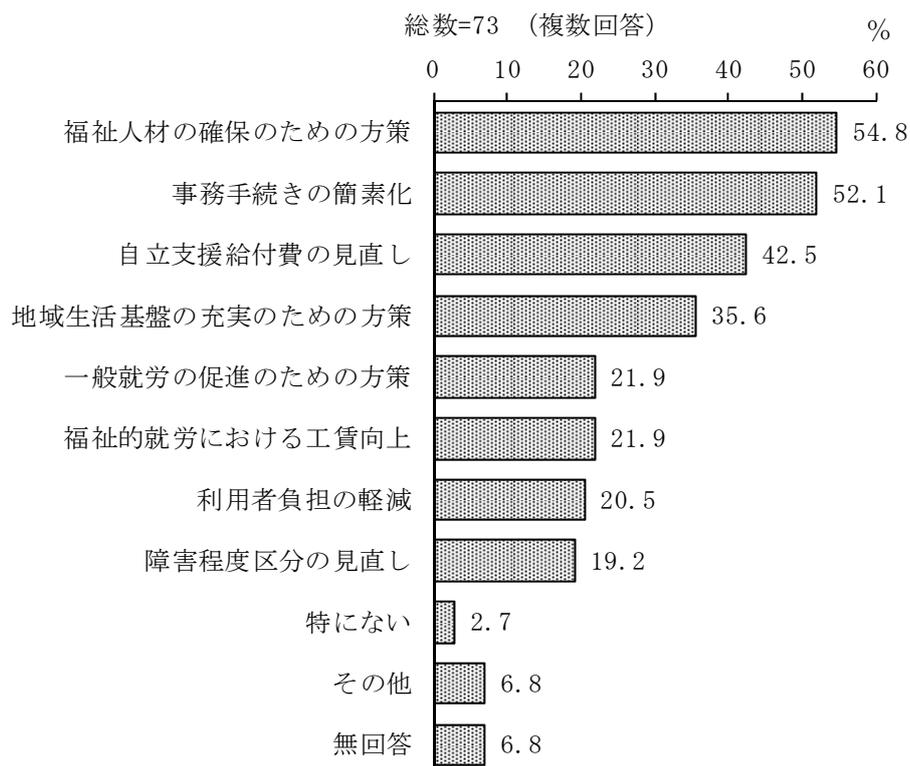


(6) 障害者施策に期待すること

問17 貴事業所では、今後の障害者施策について、どのようなことを期待していますか。
(〇はいくつでも)

「福祉人材の確保のための方策」が54.8%と最も多く、次いで「事務手続きの簡素化」が52.1%、「自立支援給付費の見直し」が42.5%、「地域生活基盤の充実のための方策」が35.6%となっています。

問17 障害者施策に期待すること



経営主体別に見ると、「社会福祉法人」では「事務手続きの簡素化」が 77.8%と多くなっています。

障害者施策向上に期待することと経営主体

	全体	利用者負担の軽減	自立支援給付費の見直し	地域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	事務手続きの簡素化	障害程度区分の見直し	特になし	その他	無回答	
全体	73 100.0	15 20.5	31 42.5	26 35.6	16 21.9	16 21.9	40 54.8	38 52.1	14 19.2	2 2.7	5 6.8	5 6.8	
経営主体	社会福祉法人	18 100.0	6 33.3	8 44.4	9 50.0	5 27.8	7 38.9	14 77.8	4 22.2	-	3 16.7	2 11.1	
	社団法人・財団法人	2 100.0	2 100.0	2 100.0	1 50.0	1 50.0	2 100.0	1 50.0	-	-	-	-	
	株式会社・有限会社	34 100.0	5 14.7	14 41.2	9 26.5	5 14.7	3 8.8	19 55.9	16 47.1	6 17.6	1 2.9	1 2.9	2 5.9
	特定非営利活動法人 (NPO法人)	11 100.0	2 18.2	5 45.5	5 45.5	4 36.4	5 45.5	9 81.8	6 54.5	4 36.4	-	1 9.1	-
	協同組合	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	1 100.0	-	-	-	-	-
	その他法人	3 100.0	-	2 66.7	-	1 33.3	-	-	-	-	-	-	1 33.3
	その他	3 100.0	-	-	1 33.3	-	1 33.3	2 66.7	-	-	1 33.3	-	-
	無回答	1 100.0	-	-	-	-	-	1 100.0	1 100.0	-	-	-	-

4 自由意見

問 18 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。

問 18 自由意見

「行政（区）への対応」についての意見が最も多く、15件となっています。次いで「事業収支や報酬体系」についての意見と「サービス内容」についての意見がそれぞれ5件となっています。

	全体	行政（区）への対応	運営体制	事業収支や報酬体系	サービス内容	その他
全体	24 100.0	15 62.5	3 12.5	5 20.8	5 20.8	4 16.7

* 複数の分野にまたがる回答については、それぞれの分野の集計数に含まれています。

○主な意見

ここに掲載したのは回答の一部です。紙面の都合で回答の一部を省略・要約している場合があります。

①行政（区）への対応（15件）

「精神障害者の中には状態が安定せず、急に支援が必要となる人もいます。その場合、給付事業は実施されるまでに時間がかかり、支援のタイミングをのがしてしまうことにもなりかねません。必要なときにすぐ利用できるような支援の型も必要ではないかと考えます（現在は『まど』が補助金事業なので対応可能となっています）。」

「高齢精神障害者及び、身体機能・生活能力が低下した精神障害者が安心して住める場所の確保、ないしは生活支援の充実をお願いしたい。区営などのアパートは、数に限りがあるので、民間の不動産オーナーなどが魅力的に感じられる税控除など、何らかの優遇措置や引きこもりがちな方へのACTなど訪問型の積極的アプローチが必要だ。」

②運営体制（3件）

「ケアマネジャーがいなかったため、実質事業所のサービス提供責任者がケアマネ的な役割を担わなければならない。ケースワーカーさんもサービス内容までは確認などしないので、事業所のサービス責任者の負担が大きい。サービス調整、他社を探すお手伝いもすることもあり、精神的にも負担が大きい。そのような役割の人を区の方で置いて欲しい（実際利用者は自分で探さない人の方が多い）。」

「不登校やひきこもりの方が就労センターを利用する前段階として地域活動支援センターを利用する時に、区外の方の対応に苦慮しています。精神科に通院してはいないが、就職できていない方の利用や支援をどう認めていくかということがあります。生きづらさを持っている人々が障害によってたて割にされることなく、気軽に相談できる場になるべくスタッフの力量を上げていくこと、垣根をとりのぞいていくことが課題だと思われます。」

③事業収支や報酬体系（5件）

「現在グループのみの単独事業であり、常勤職員2名を保つだけの費用がない、他の事業の収益で法人として収支を合わせている状況である。施設借上補助（都基準）が利用者の家賃補助となっているので、施設の更新料、メンテナンス、空室時の家賃差額、空室時の光熱水費など出費が多い。都基準通り事業者への施設借上補助制度に改めてほしい。『精神』と『他2障害』は差異をよく精査して考えて欲しい。」

「『新宿区障害者就労支援施設運営費補助金』は施設運営の基盤の柱となっています。就労支援を充実するため、更なる補助金の改善をお願い致します。」

④サービス内容（5件）

「以前は週1回車椅子で買い物外出を利用していた方が、改正したら利用できなくなった。月1回通院以外は外出する機会がなく閉じこもりとなっている。また、重度障害の方は週4回買い物外出を利用。その他介護保険では週2回買い物外出を利用している制度に矛盾を感じます。」

「就労移行支援の期限の在り方について。精神障害者の場合、訓練を経て就職したとしても、就労先や業務内容、それ以外の生活状況によって病状などの変化が起こりやすく、継続性に困難が生じやすい。それ故、その都度試みの機会や選び直しなど、個々人の状況に応じたペースが必要とされ、画一的で限られた期間の設定は、難しい。利用期限という形で、支援を寸断するのではなく、利用者が柔軟にサービスを使いこなせるような制度の在り方を、区として国に提言して頂きたい。」

