

IV. サービス事業者を対象とした調査

1 集計の概要

(1) 配布・回収状況

サービス事業者を対象とした調査の配布・回収状況は以下のようになっています。

【配布・回収状況】

配布・回収状況	配布数	有効回収数	有効回収率
合計	129	89	69.0%
障害福祉サービス、障害児通所支援事業者	117	81	69.2%
特例子会社	12	8	66.7%

(2) 特例子会社の回答結果について

サービス事業者を対象とした調査では、全体の集計結果のほかに、特例子会社の回答結果についても掲載しています。

(3)集計項目

	項目名	掲載頁
問1	経営主体	…256
問2	開業した時期	…257
問3	提供しているサービス	…258
問4	事業を展開しているエリア	…261
問5	利用者数	…261
問6	事業の収支状況について	…262
問7	経営上の課題	…264
問8	職員数	…265
問9	職員の充足状況について	…265
問10	人材確保のための取り組み状況	…267
問11	人材育成のための取り組み状況	…268
問12	職員が困っていること	…269
問13	サービス提供上の課題	…270
問14	相談や苦情の内容	…271
問15	サービス向上のための取り組み	…272
問16	専門職の配置状況	…273
問17	新規サービスへの参入予定	…274
問18	指定特定相談支援事業所への指定状況	…275
問19	指定をとる予定はない場合の理由	…276
問20	指定特定相談支援事業所へのご意見	…276
問21	指定一般相談支援事業所への指定状況	…277
問22	指定をとる予定はない場合の理由	…278
問23	指定一般相談支援事業所へのご意見	…278
問24	新規サービスに参入する上での課題	…279
問25	障害者施策について期待すること	…280
問26	自由記述	…281

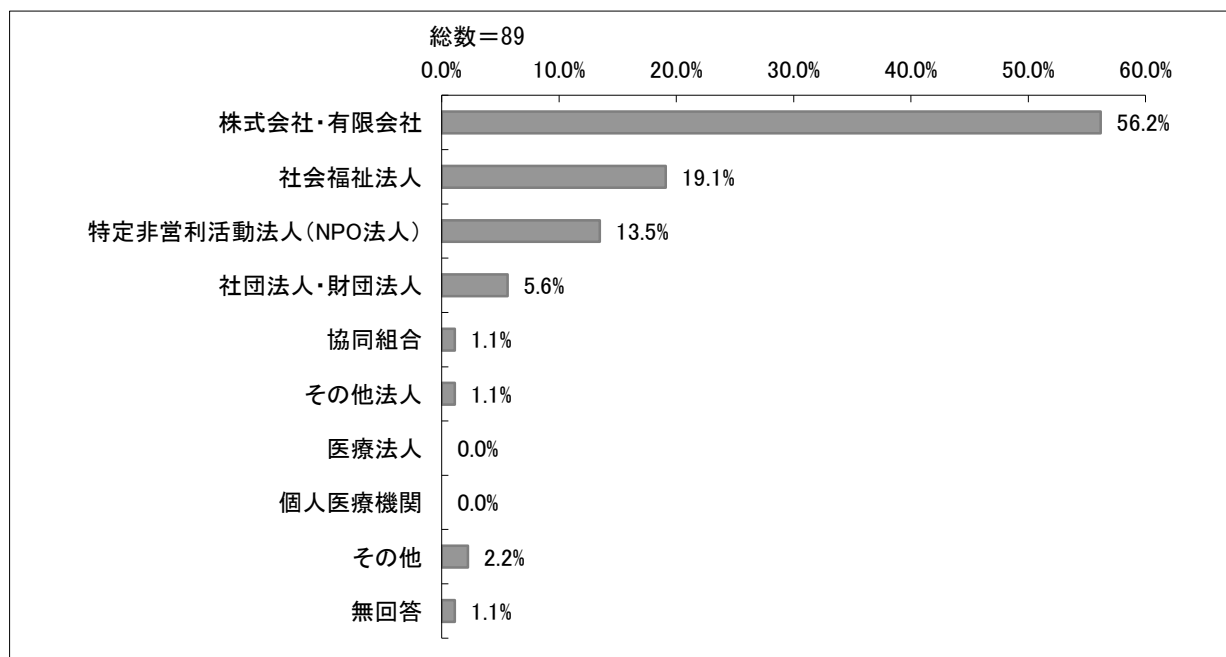
2 調査結果

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。

「株式会社・有限会社」が56.2%と最も多く、次いで「社会福祉法人」が19.1%、「特定非営利活動法人（NPO法人）」が13.5%となっています。



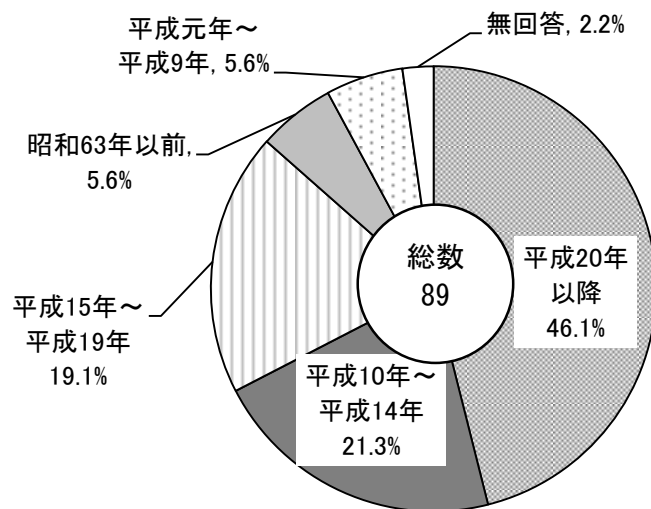
○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

株式会社・有限会社… (7) その他法人… (1)

(2) 開業年

問2 貴事業所の開業年をお聞きします。

「平成20年以降」が46.1%と最も多く、「平成10～14年」が21.3%、「平成15～19年」が19.1%となっており、事業所の半数近くがここ5年以内に開業しています。



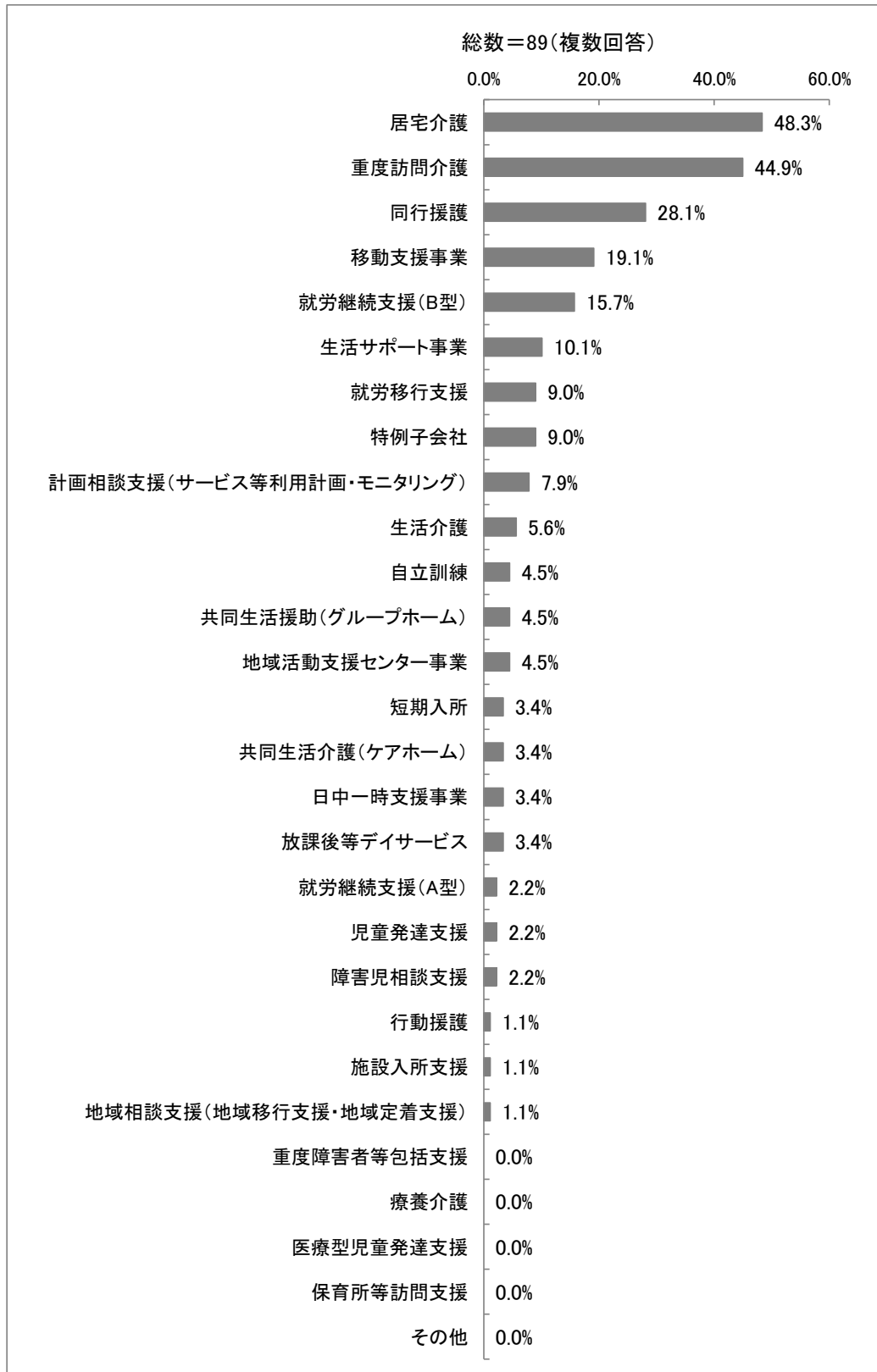
○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・平成20年以降… (4)
- ・平成15～19年… (3)
- ・平成10～14年… (1)

(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
きします。※介護保険サービスは含まない。

「居宅介護」が48.3%、「重度訪問介護」が44.9%、「同行援護」が28.1%と、ヘルパー派遣事業
所が多くなっています。



提供しているサービスと経営主体

経営主体別の結果を見ると、「株式会社・有限会社」では、「居宅介護」、「重度訪問介護」が特に多くなっています。

	全体	社会福祉法人	社団法人・財団法人	株式会社・有限会社	特定非営利活動法人（NPO法人）	協同組合	その他法人	その他	無回答
全体	89	17 19.1%	5 5.6%	50 56.2%	12 13.5%	1 1.1%	1 1.1%	2 2.2%	1 1.1%
居宅介護	43	2 4.7%	1 2.3%	31 72.1%	7 16.3%	1 2.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.3%
重度訪問介護	40	2 5.0%	1 2.5%	31 77.5%	6 15.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
行動援護	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
同行援護	25	1 4.0%	0 0.0%	17 68.0%	5 20.0%	1 4.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.0%
短期入所	3	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
生活介護	5	3 60.0%	0 0.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
自立訓練	4	2 50.0%	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
就労移行支援	8	2 25.0%	1 12.5%	5 62.5%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
就労継続支援(A型)	2	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
就労継続支援(B型)	14	8 57.1%	4 28.6%	0 0.0%	2 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
共同生活援助(グループホーム)	4	1 25.0%	1 25.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
共同生活介護(ケアホーム)	3	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
施設入所支援	1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
地域相談支援【地域移行支援・地域定着支援】	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
計画相談支援【サービス等利用計画・モニタリング】	7	2 28.6%	0 0.0%	1 14.3%	2 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	0 0.0%
地域活動支援センター事業	4	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
移動支援事業	17	2 11.8%	0 0.0%	11 64.7%	3 17.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%
日中一時支援事業	3	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
生活サポート事業	9	0 0.0%	1 11.1%	7 77.8%	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
児童発達支援	2	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%
放課後等デイサービス	3	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%
障害児相談支援	2	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%
特例子会社	8	0 0.0%	0 0.0%	7 87.5%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%

提供しているサービスと開業年

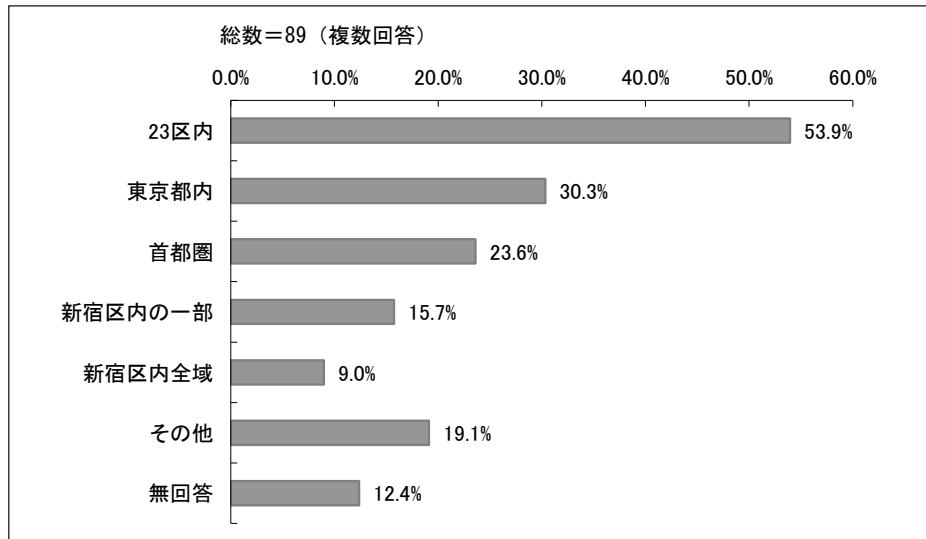
開業年別の結果を見ると、「平成10年～平成14年」では、「居宅介護」、「重度訪問介護」が多くなっています。

		昭和以前	平成元年～平成9年	平成10年～平成14年	平成15年～平成19年	平成20年以降	無回答
居宅介護	43	2 4.7%	2 4.7%	15 34.9%	8 18.6%	14 32.6%	2 4.7%
重度訪問介護	40	2 5.0%	1 2.5%	14 35.0%	7 17.5%	14 35.0%	2 5.0%
行動援護	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
同行援護	25	2 8.0%	1 4.0%	9 36.0%	5 20.0%	7 28.0%	1 4.0%
短期入所	3	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%
生活介護	5	0 0.0%	0 0.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%	0 0.0%
自立訓練	4	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%	0 0.0%
就労移行支援	8	1 12.5%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	6 75.0%	0 0.0%
就労継続支援(A型)	2	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%
就労継続支援(B型)	14	2 14.3%	1 7.1%	0 0.0%	4 28.6%	7 50.0%	0 0.0%
共同生活援助(グループホーム)	4	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 50.0%	0 0.0%
共同生活介護(ケアホーム)	3	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%
施設入所支援	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
地域相談支援(地域移行支援・地域定着支援)	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
計画相談支援(サービス等利用計画・モニタリング)	7	2 28.6%	0 0.0%	1 14.3%	1 14.3%	3 42.9%	0 0.0%
地域活動支援センター事業	4	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%
移動支援事業	17	2 11.8%	0 0.0%	5 29.4%	3 17.6%	5 29.4%	2 11.8%
日中一時支援事業	3	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%
生活サポート事業	9	1 11.1%	1 11.1%	5 55.6%	0 0.0%	2 22.2%	0 0.0%
児童発達支援	2	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%
放課後等デイサービス	3	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%
障害児相談支援	2	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
特例子会社	8	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	3 37.5%	4 50.0%	0 0.0%

(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。

「23区内」が53.9%、「東京都内」が30.3%、「首都圏」が23.6%となっています。

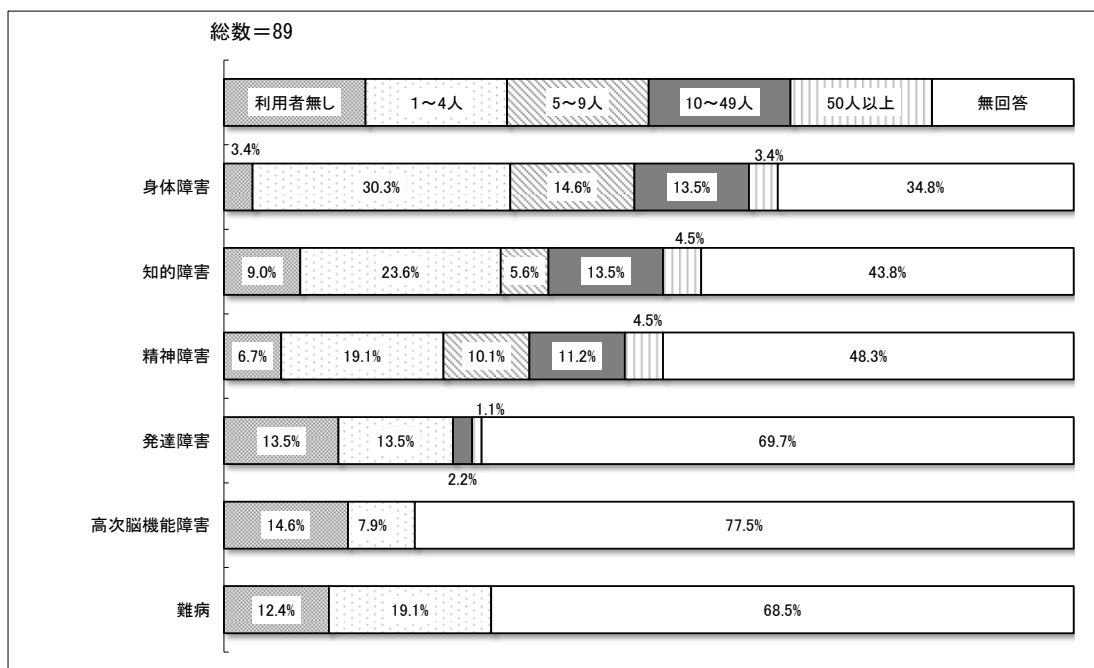


○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・首都圏… (6)
- ・東京都内… (2)
- ・23区内、新宿区内の一部… (1)

(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。
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。



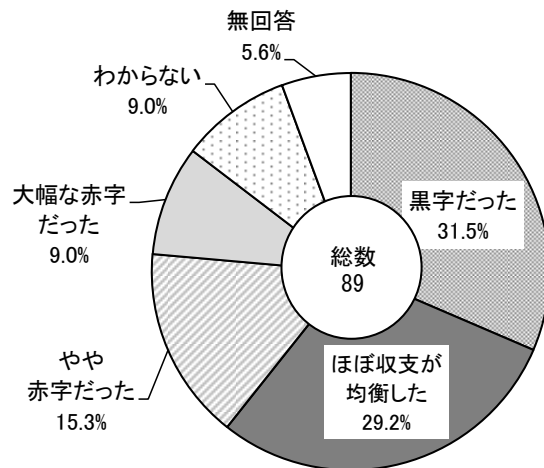
○特例子会社の結果

- ・身体障害…26人 ・知的障害…135人 ・精神障害…17人
- ・発達障害…2人 ・高次脳機能障害…0人 ・難病…2人

(6) 事業の収支

問6 貴事業所の平成24年度の事業の収支をお聞きします。

「黒字だった」が31.5%、「ほぼ収支が均衡した」が29.2%、「やや赤字だった」が15.3%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・黒字だった… (3)
- ・ほぼ収支が均衡した、無回答… (2)
- ・やや赤字だった… (1)

事業の収支と開業年

	全体	黒字だった	赤字だった	分からない	無回答
全体	89	54 60.7%	22 24.7%	8 9.0%	5 5.6%
昭和以前	5	4 80.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 20.0%
平成元年～平成9年	5	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%
平成10年～平成14年	19	15 78.9%	4 21.1%	0 0.0%	0 0.0%
平成15年～平成19年	17	11 64.7%	6 35.3%	0 0.0%	0 0.0%
平成20年以降	41	20 48.8%	10 24.4%	8 19.5%	3 7.3%
無回答	2	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%

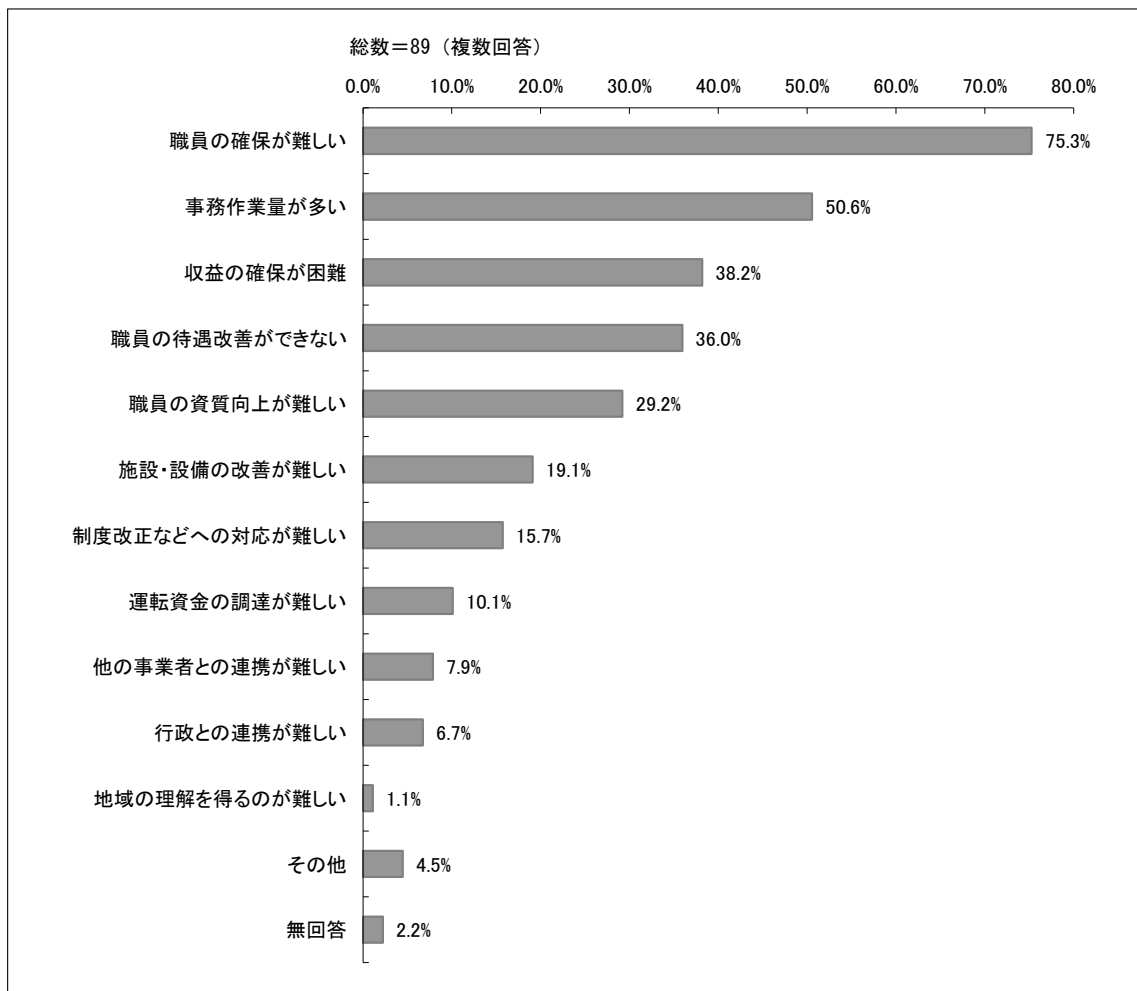
提供しているサービスと事業の収支

		黒字だった	ほぼ収支が均衡した	やや赤字だった	大幅な赤字だった	わからない	無回答
居宅介護	43	10 23.3%	17 39.5%	8 18.6%	2 4.7%	5 11.6%	1 2.3%
重度訪問介護	40	10 25.0%	14 35.0%	8 20.0%	3 7.5%	4 10.0%	1 2.5%
行動援護	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
同行援護	25	8 32.0%	11 44.0%	3 12.0%	1 4.0%	2 8.0%	0 0.0%
短期入所	3	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
生活介護	5	2 40.0%	3 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
自立訓練	4	0 0.0%	1 25.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%
就労移行支援	8	3 37.5%	1 12.5%	1 12.5%	1 12.5%	2 25.0%	0 0.0%
就労継続支援(A型)	2	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%
就労継続支援(B型)	14	7 50.0%	3 21.4%	4 28.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
共同生活援助(グループホーム)	4	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
共同生活介護(ケアホーム)	3	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
施設入所支援	1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
地域相談支援☐地域移行支援・地域定着支援)	1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
計画相談支援☐サービス等利用計画・モニタリング)	7	3 42.9%	1 14.3%	0 0.0%	2 28.6%	0 0.0%	1 14.3%
地域活動支援センター事業	4	3 75.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
移動支援事業	17	6 35.3%	4 23.5%	3 17.6%	1 5.9%	2 11.8%	1 5.9%
日中一時支援事業	3	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
生活サポート事業	9	3 33.3%	4 44.4%	0 0.0%	1 11.1%	1 11.1%	0 0.0%
児童発達支援	2	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%
放課後等デイサービス	3	1 33.3%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%
障害児相談支援	2	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	1 50.0%
特例子会社	8	3 37.5%	2 25.0%	1 12.5%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%

(7) 経営上の課題

問7 貴事業所を経営していく上で課題となっていることは何ですか。

「職員の確保が難しい」が75.3%、「事務作業量が多い」が50.6%、「収益の確保が困難」が38.2%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・収益の確保が困難… (5)
- ・職員の確保が難しい… (2)
- ・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、
制度改正などへの対応が難しい… (1)

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します。

「常勤職員」、「非常勤職員」とともに、「株式会社・有限会社」で多くなっています。

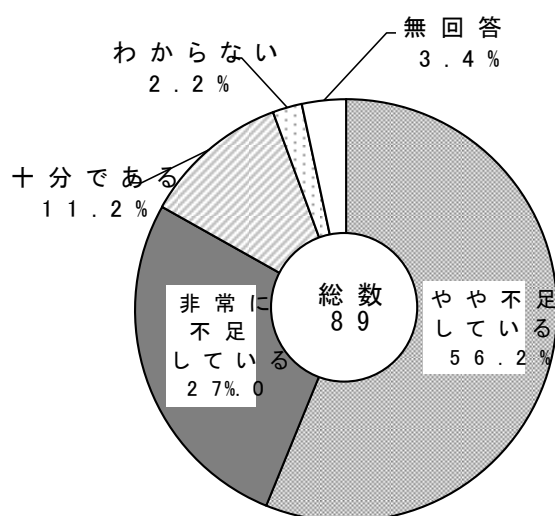
	有効回答数	合計職員数 (人)		事業所当たり平均職員数 (人)
		常勤職員 (人)	非常勤職員 (人)	
全体	88	1586	959	18.0
株式会社・有限会社	49	764.2	472.2	15.6
社会福祉法人	17	266.8	101.8	15.7
特定非営利活動法人(NPO法人)	12	406	327	33.8
社団法人・財団法人	5	52	23	10.4
協同組合	1	13	11	13.0
その他法人	1	12	0	12.0
その他	2	60	22	30.0
無回答	1	12	2	12.0

○特例子会社の結果

- ・合計職員数…84人 (うち常勤職員…70人、非常勤職員…14人)
- ・事業所当たり平均職員数…10.5人

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。

「やや不足している」が56.2%と、全体の半数近くを占めています。「非常に不足している」も27.0%となっており、80%以上の事業所で、職員が不足しています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

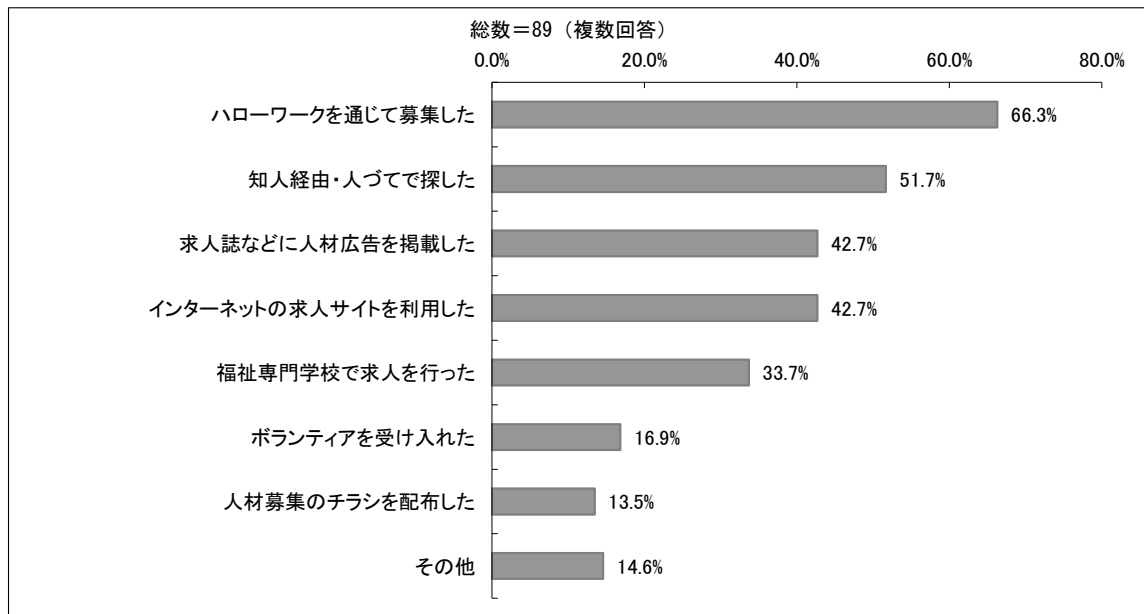
- ・充足している、やや不足している… (4)

職員の充足状況と提供しているサービス

	全体	十分である	やや不足している	非常に不足している	わからない	無回答
居宅介護	43	2 4.7%	20 46.5%	19 44.2%	1 2.3%	1 2.3%
重度訪問介護	40	2 5.0%	19 47.5%	17 42.5%	1 2.5%	1 2.5%
行動援護	1	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
同行援護	25	0 0.0%	14 56.0%	11 44.0%	0 0.0%	0 0.0%
短期入所	3	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
生活介護	5	0 0.0%	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%
自立訓練	4	0 0.0%	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	1 25.0%
就労移行支援	8	2 25.0%	4 50.0%	1 12.5%	1 12.5%	0 0.0%
就労継続支援（A型）	2	0 0.0%	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
就労継続支援（B型）	14	0 0.0%	11 78.6%	2 14.3%	1 7.1%	0 0.0%
共同生活援助（グループホーム）	4	1 25.0%	3 75.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
共同生活介護（ケアホーム）	3	1 33.3%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
施設入所支援	1	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
地域相談支援（地域移行支援・地域定着支援）	1	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
計画相談支援（サービス等利用計画・モニタリング）	7	1 14.3%	4 57.1%	1 14.3%	0 0.0%	1 14.3%
地域活動支援センター事業	4	0 0.0%	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%
移動支援事業	17	0 0.0%	7 41.2%	9 52.9%	0 0.0%	1 5.9%
日中一時支援事業	3	0 0.0%	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
生活サポート事業	9	0 0.0%	6 66.7%	3 33.3%	0 0.0%	0 0.0%
児童発達支援	2	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%
放課後等デイサービス	3	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 33.3%
障害児相談支援	2	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%
特例子会社	8	4 50.0%	4 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%

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。

「ハローワークを通じて募集した」が 66.3%と最も多く、次いで「知人経由・人づてで探した」が 51.7%、「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」がそれぞれ 42.7%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

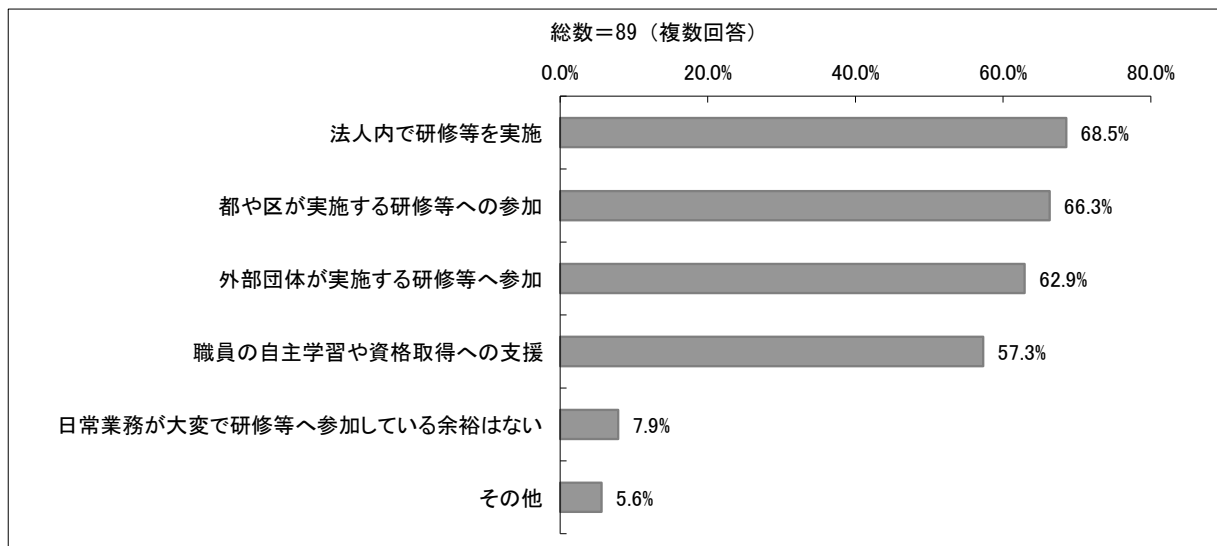
- ・ハローワークを通じて募集した、知人経由・人づてで探した… (5)
- ・福祉専門学校等で求人を行った… (3)
- ・インターネットの求人サイトを利用した… (2)

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	福祉専門学校で求人を行った	知人経由・人づてで探した	ボランティアを受け入れた	その他
社会福祉法人	17	8 47.1%	5 29.4%	0 0.0%	9 52.9%	10 58.8%	8 47.1%	6 35.3%	4 23.5%
社団法人・財団法人	5	1 20.0%	2 40.0%	1 20.0%	4 80.0%	0 0.0%	2 40.0%	4 80.0%	0 0.0%
株式会社・有限会社	50	24 48.0%	25 50.0%	10 20.0%	36 72.0%	16 32.0%	27 54.0%	2 4.0%	9 18.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	12	3 25.0%	4 33.3%	1 8.3%	9 75.0%	4 33.3%	6 50.0%	3 25.0%	0 0.0%
協同組合	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
その他法人	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%
その他	2	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	1	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

問 11 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。

「法人内で研修等を実施」が68.5%と最も多く、次いで、「都や区が実施する研修等への参加」が66.3%、「外部団体が実施する研修等へ参加」が62.9%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

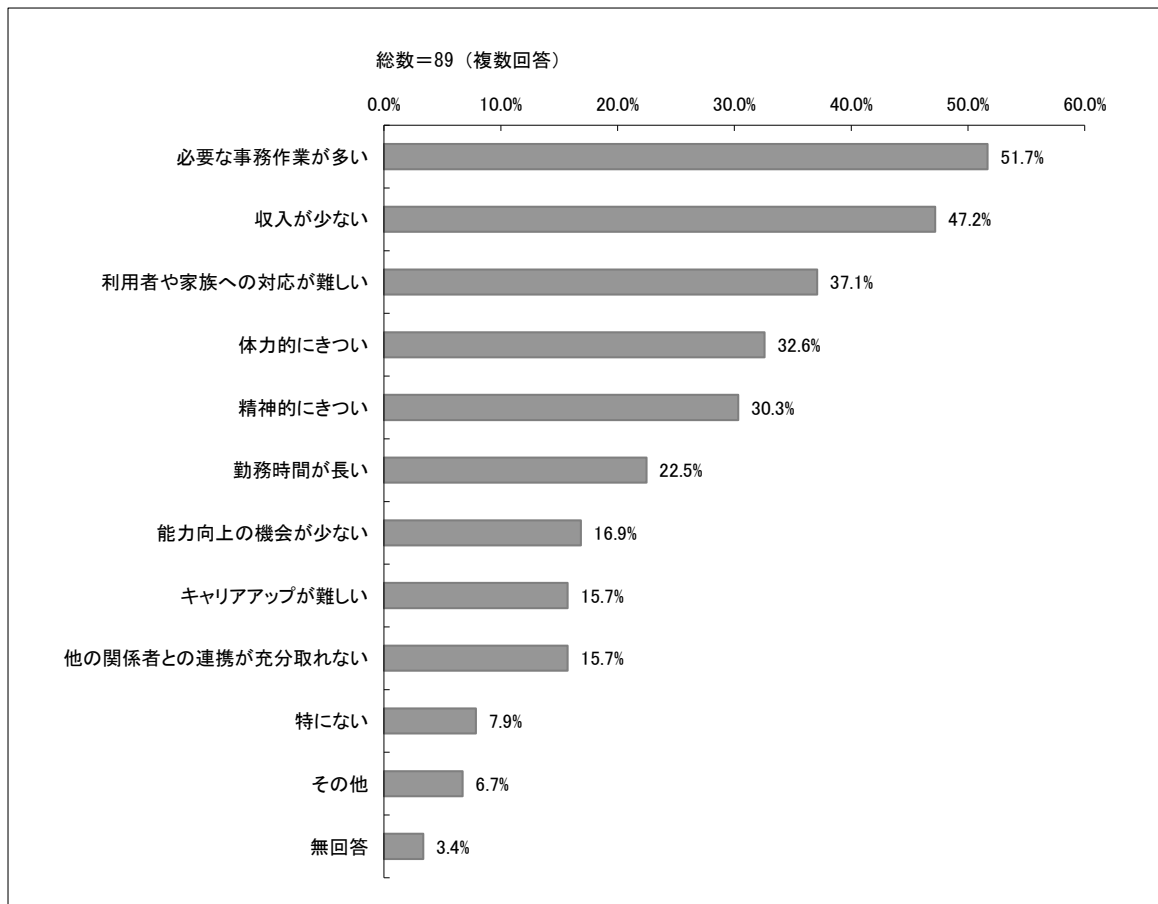
- ・外部団体が実施する研修等へ参加… (5)
- ・法人内で研修等を実施… (4)
- ・都や区が実施する研修等へ参加、職員の自主学習や資格取得への支援… (3)

人材育成のための取り組みと経営主体

	全体	法人内で研修等を実施	外部団体が実施する 研修等へ参加	都や区が実施する 研修等への参加	職員の自主学習や 資格取得への支援	日常業務が大変で研修等へ 参加している余裕はない	その他
社会福祉法人	17	13 76.5%	15 88.2%	13 76.5%	9 52.9%	2 11.8%	0 0.0%
社団法人・財団法人	5	2 40.0%	4 80.0%	5 100.0%	4 80.0%	0 0.0%	1 20.0%
株式会社・有限会社	50	34 68.0%	25 50.0%	29 58.0%	30 60.0%	4 8.0%	3 6.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	12	9 75.0%	9 75.0%	10 83.3%	7 58.3%	0 0.0%	1 8.3%
協同組合	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%
その他法人	1	1 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
その他	2	1 50.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
無回答	1	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

問 12 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。

「必要な事務作業が多い」が51.7%と最も多く、次いで「収入が少ない」が47.2%、「利用者や家族への対応が難しい」が37.1%となっています。



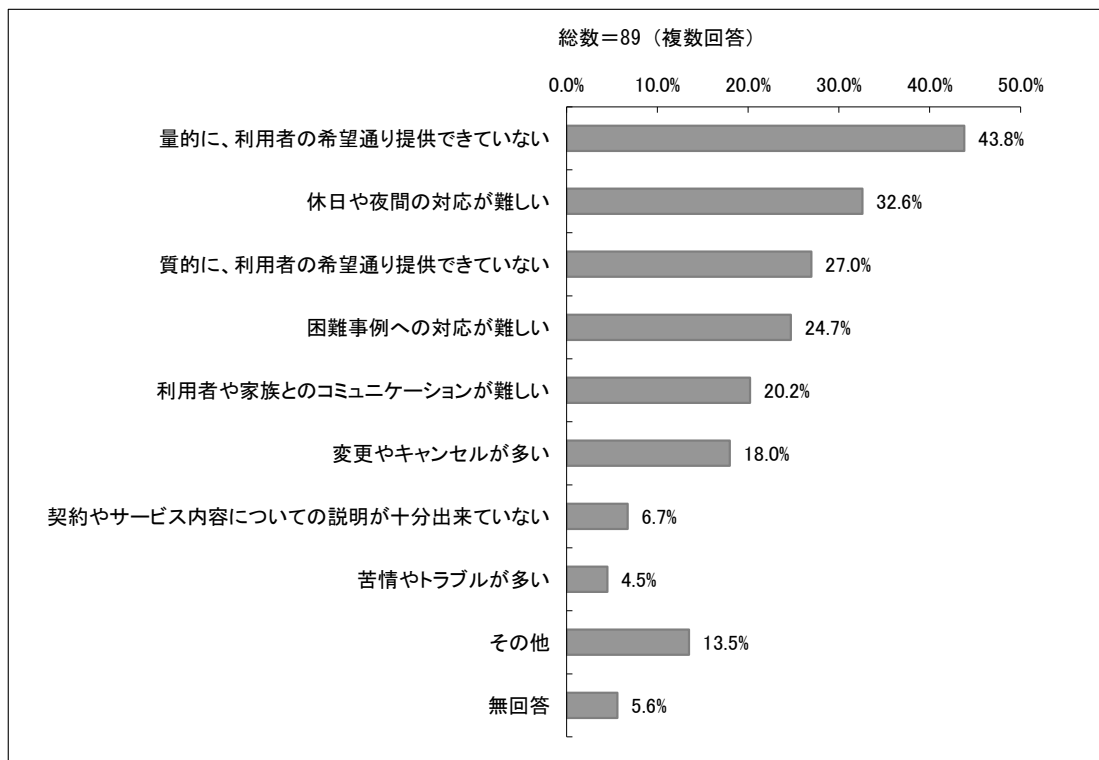
○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・キャリアアップが難しい… (3)
- ・体力的にきつい、収入が少ない、特にな… (2)
- ・勤務時間が長い、精神的にきつい、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、その他… (1)

3) サービス提供について

問 13 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。

「量的に、利用者の希望通り提供できていない」が43.8%と最も多く、次いで「休日や夜間の対応が難しい」が32.6%、「質的に、利用者の希望通り提供できていない」が27.0%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

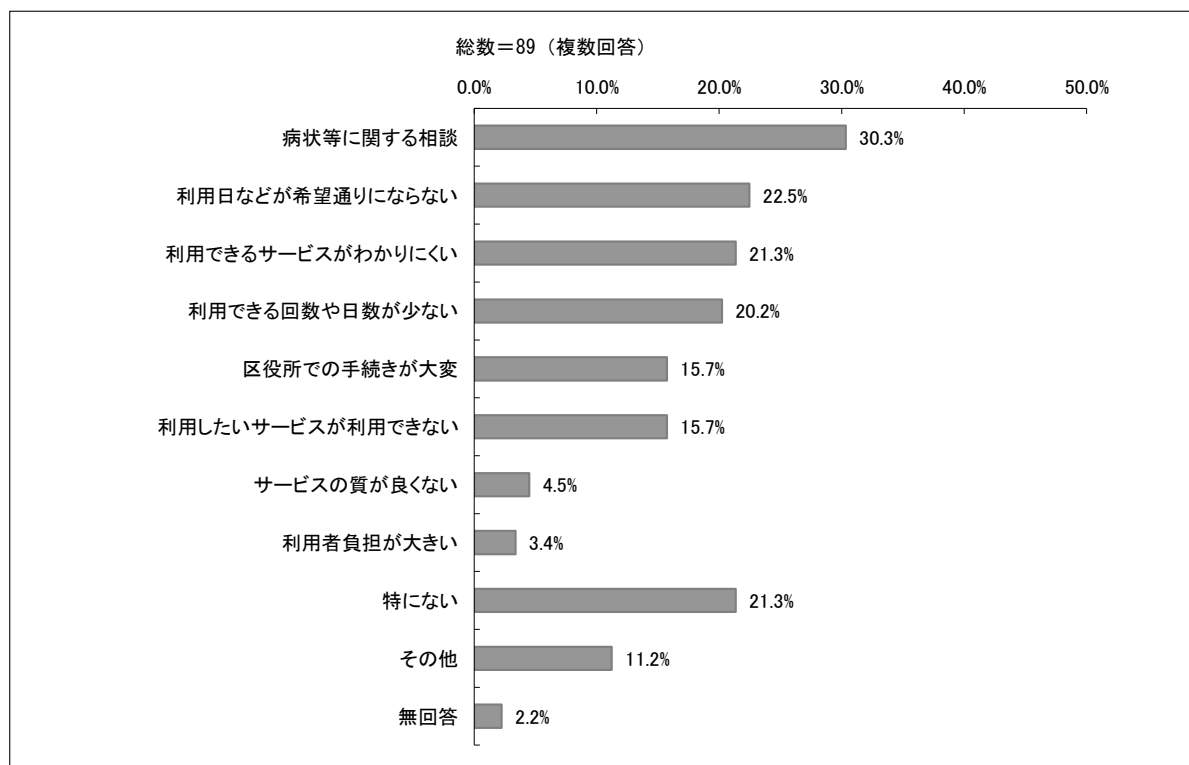
- ・困難事例への対応が難しい… (3)
- ・利用者や家族とのコミュニケーションが難しい… (2)

サービス提供上の課題と経営主体

	全体	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	契約やサービス内容についての説明が十分できていない	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	苦情やトラブルが多い	その他	無回答
社会福祉法人	17	3 17.6%	7 41.2%	0 0.0%	4 23.5%	3 17.6%	2 11.8%	1 5.9%	2 11.8%	4 23.5%	2 11.8%
社団法人・財団法人	5	2 40.0%	3 60.0%	1 20.0%	1 20.0%	3 60.0%	2 40.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
株式会社・有限会社	50	27 54.0%	10 20.0%	2 4.0%	8 16.0%	12 24.0%	17 34.0%	10 20.0%	1 2.0%	7 14.0%	2 4.0%
特定非営利活動法人（NPO法人）	12	5 41.7%	3 25.0%	3 25.0%	3 25.0%	2 16.7%	8 66.7%	2 16.7%	0 0.0%	1 8.3%	0 0.0%
協同組合	1	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
その他法人	1	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
その他	2	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%
無回答	1	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%

問 14 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ますことがありますか。

「病状等に関する相談」が30.3%と最も多く、次いで「利用日などが希望通りにならない」が22.5%、「利用できるサービスがわかりにくい」が21.3%となっています。

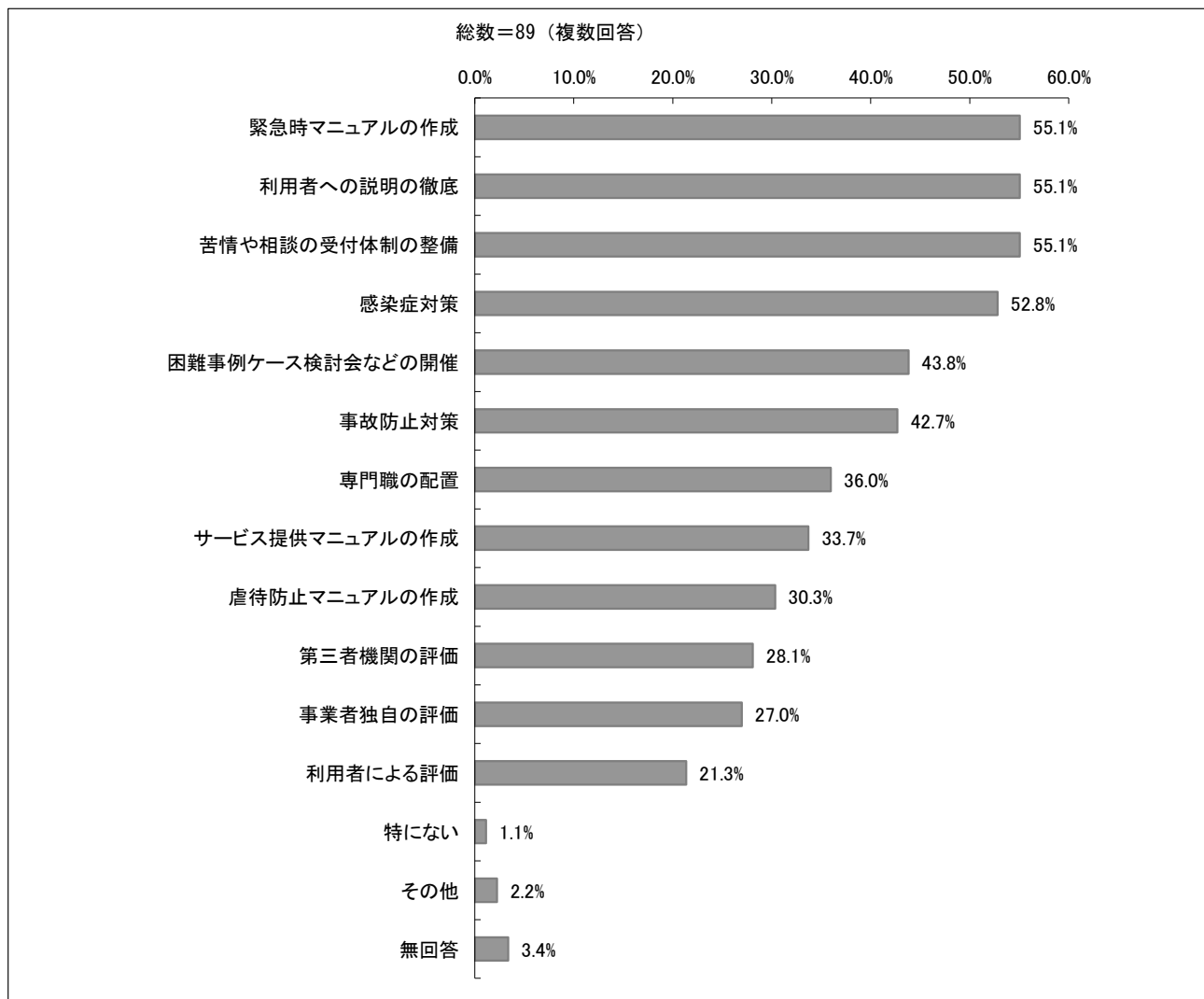


○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・ 特にない… (4)
- ・ 病状等に関する相談… (3)

問 15 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。

「緊急時マニュアルの作成」、「利用者への説明の徹底」、「苦情や相談の受付体制の整備」がそれぞれ 55.1%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・ 専門職の配置… (4)
- ・ 事業者独自の評価、利用者への説明の徹底… (3)
- ・ 緊急時マニュアルの作成、事故防止対策、感染症対策… (2)
- ・ 困難事例のケース検討会などの開催、特にない… (1)

問 16 問 15 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。

例) 看護師 常勤
 精神保健福祉士 非常勤
 医師 嘱託

問 15 で「専門職の配置」を選択した事業所は 32 か所で、「常勤の精神保健福祉士」が 18 か所、「常勤の社会福祉士」が 11 か所、「常勤の看護師」が 6 か所となっています。

(※本設問は自由記述式のため、回答者の記述内容をそのまま掲載しています。)

総数=32 (複数回答)

職 種	常勤	非常勤	嘱託
精神保健福祉士	18	6	
保育士		1	
看護師	6	1	
社会福祉士	11	3	
介護福祉士	3		
カウンセラー	2		
精神対話士	1		
サービス提供責任者	1		
管理者	1		
医師		1	9
栄養師		1	
調理師		1	
保健師	1	2	
理学療法士		1	
作業療法士		1	
職場適応援助者		2	

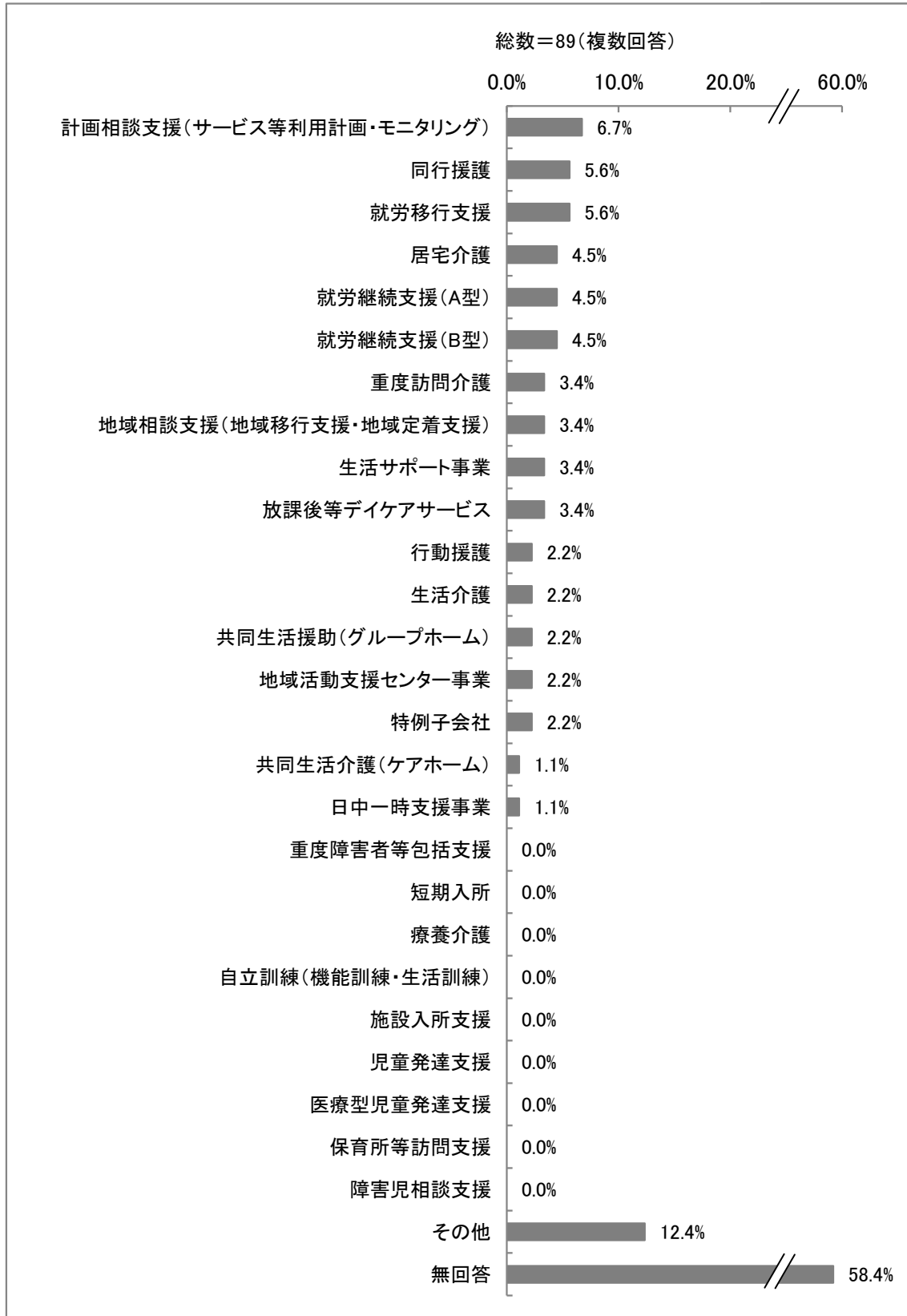
○特例子会社の結果

- ・精神保健福祉士…3 名
- ・社会福祉士、職場適応援助者…2 名
- ・介護福祉士…1 名

問 17 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。

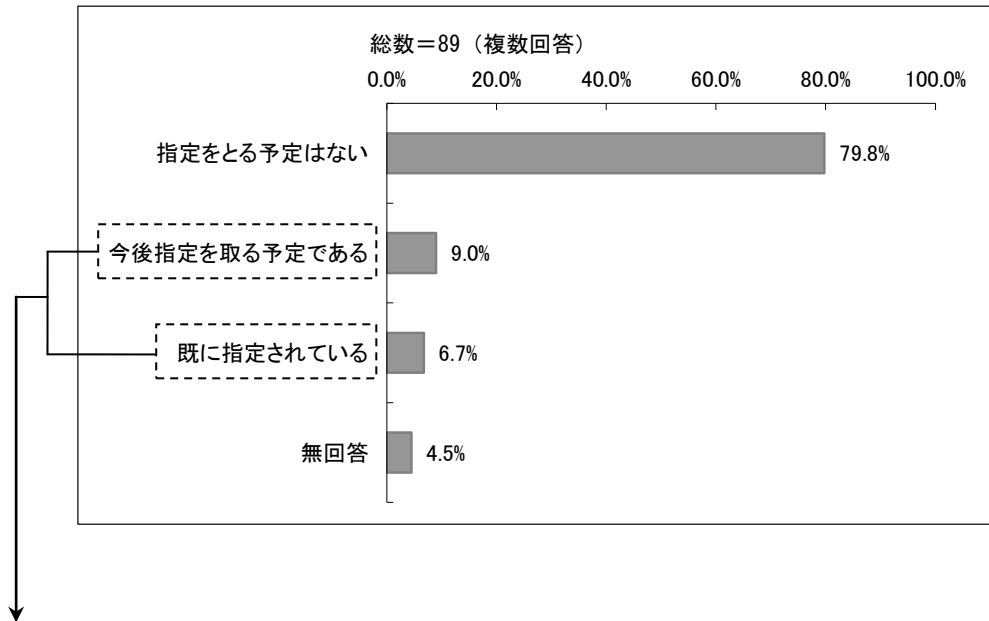
※介護保険サービス等は含みません。

「計画相談支援（サービス等利用計画・モニタリング）」が6.7%、「同行援護」、「就労移行支援」がそれぞれ5.6%となっています。



問 18 貴事業所は、指定特定相談支援事業所に指定されていますか。(〇はひとつ)

計画相談支援（サービス等利用計画・モニタリング）を行う、指定特定相談支援事業所について、「指定をとる予定はない」が79.8%、「今後指定を取る予定である」が9.0%、「既に指定されている」が6.7%となっています。



「今後指定を取る予定である」、もしくは「既に指定されている」と回答した事業所が提供しているサービスは以下の通りです。

○今後指定を取る予定である(カッコ内は回答数)

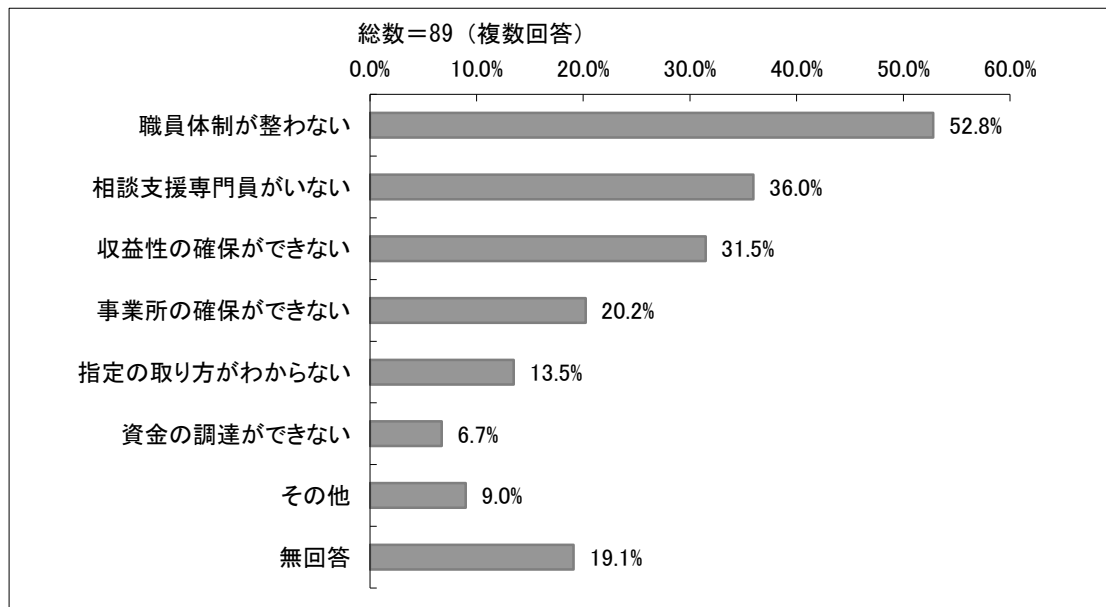
- ・居宅介護、同行援護… (4)
- ・重度訪問介護… (3)
- ・短期入所、生活介護、自立訓練、就労継続支援 (B型)、移動支援事業、日中一時支援事業、生活サポート事業、放課後等デイサービス… (1)

○既に指定されている(カッコ内は回答数)

- ・地域活動支援センター事業… (3)
- ・就労継続支援 (B型)、障害児相談支援… (2)
- ・地域相談支援 (地域移行支援・地域定着支援)、児童発達支援、放課後等デイサービス… (1)

問 19 指定をとる予定はない場合、その理由をお答えください。

「職員体制が整わない」が 52.8%、「相談支援専門員がいない」が 36.0%、「収益性の確保ができない」が 31.5%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

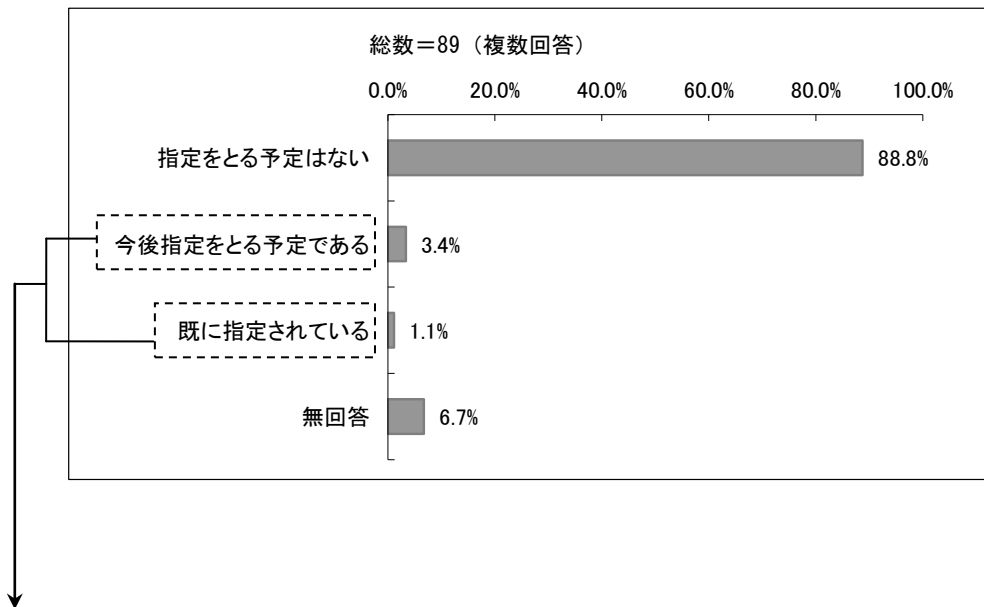
- ・相談支援専門員がいない、指定の取り方がわからない、自社企業活動を通じた支援に専念、会社の設立趣旨に沿わないため、特例子会社のため… (1)

問 20 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。

- 相談支援というのは、高度の知識と熟練とを必要とする仕事だが、報酬が少なく、事業として成立するのは非常に困難である。
- 視覚障害者の高齢化、重度化が進み、年齢が 60 才、70 才を越える人が多くなった。利用者の日常生活は日々変化するもので、利用者の生活状況をしっかり把握した、必要な支援計画、モニタリングは不可欠である。但し、この相談業務を円滑に進めるためには、経験豊富な人材が確保できるかが課題で、この面でも人件費の助成が必要になると思われる。
- 事務仕事が増加して、利用者へのサービスの質が低下することが懸念される。
- 利用計画の作成やモニタリングについて、実施する事業所を利用している方々に関してはさほど難しくはないと思われるが、それ以外の方々の計画を作成する場合には人員の確保と計画の質の担保が課題になってくるのではないかと考えている。

問 21 貴事業所は、指定一般相談支援事業所に指定されていますか。(○はひとつ)

地域相談支援（地域移行支援・地域定着支援）を行う指定一般相談支援事業所について、「指定をとる予定はない」が88.8%、「今後指定をとる予定である」が3.4%、「既に指定されている」が1.1%となっています。



「今後指定を取る予定である」、もしくは「既に指定されている」と回答した事業所が提供しているサービスは以下の通りです。

○今後指定を取る予定である(カッコ内は回答数)

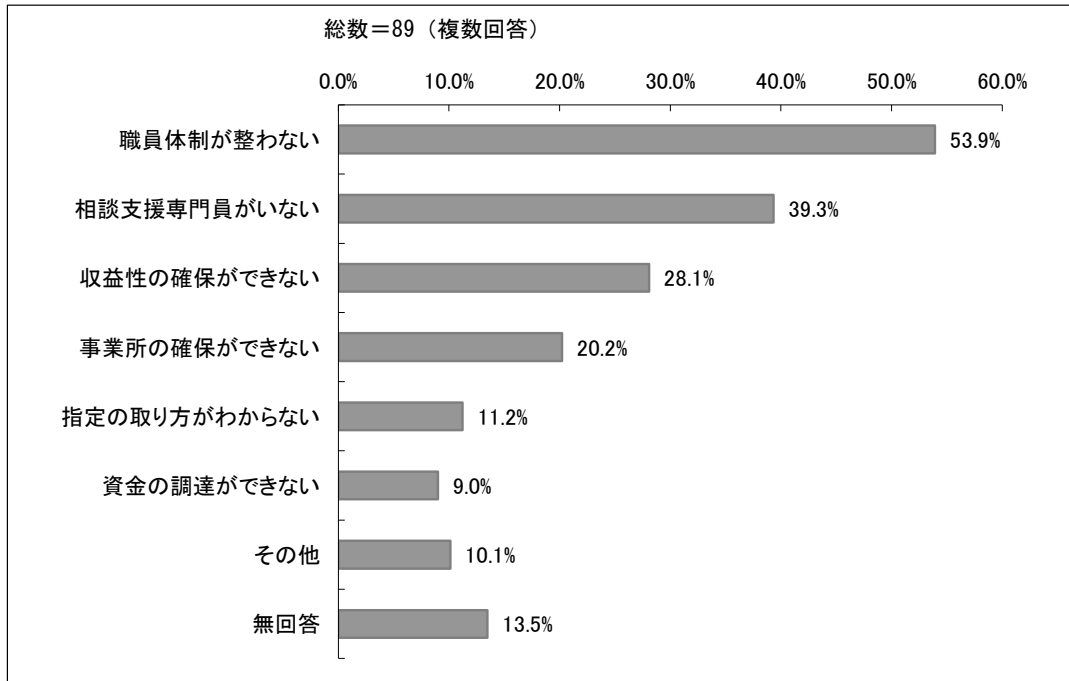
- ・居宅介護、重度訪問介護… (2)
- ・同行援護、自立訓練、移動支援事業… (1)

○既に指定されている(カッコ内は回答数)

- ・就労継続支援 (B型)、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… (1)

問 22 指定をとる予定はない場合、その理由をお答えください。(〇はいくつでも)

「職員体制が整わない」が 53.9%、「相談支援専門員がいない」が 39.3%、「収益性の確保ができない」が 28.1%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

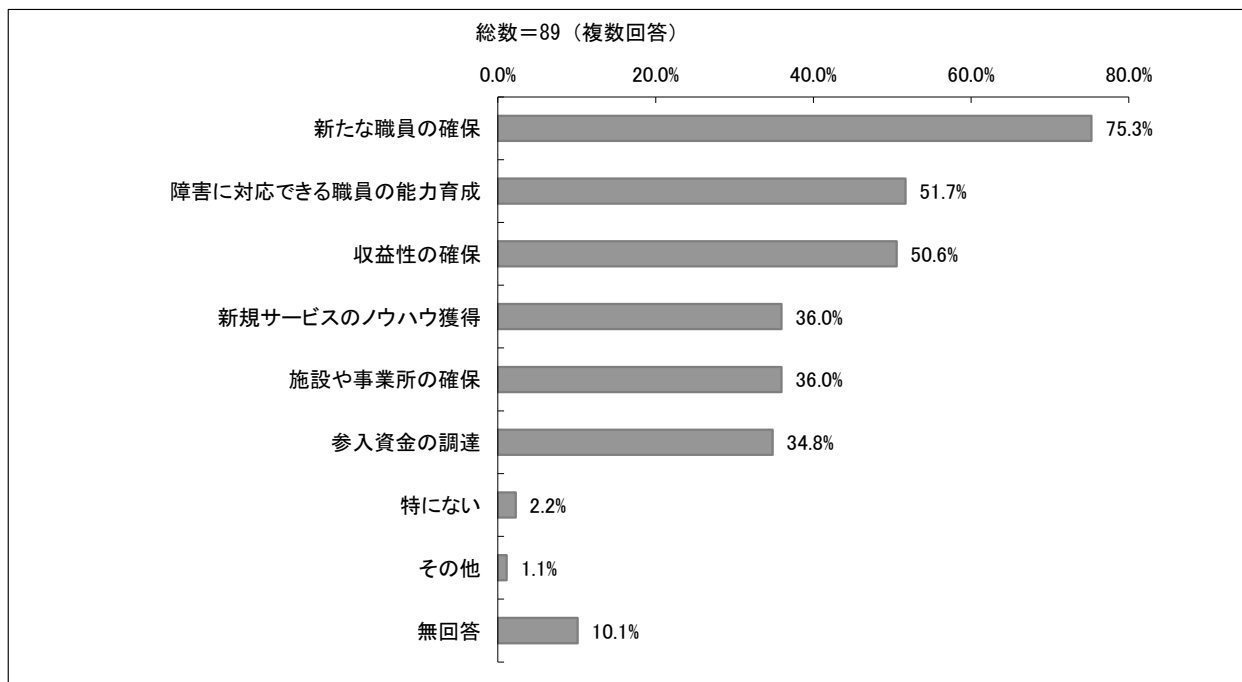
- ・相談支援専門員がいない、指定の取り方がわからない、自社企業活動を通じた支援に専念、会社の設立趣旨に沿わないため、特例子会社のため… (1)

問 23 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。

- 24 時間体制がとれない。
- この事業はニーズが高いと思われる。問 22 で挙げた課題が解決できれば、指定をとりたい。
- 指定は受けたものの、日常業務との兼ねあいで、この事業になかなか目を向ける余裕がないのが実情である。少しずつ、いつでも開始できるような態勢を整えていきたいと考えている。
- 過去に退院促進事業を受託した経験を踏まえると、一般相談も特定相談と同じように申請利用者に合わせて動きを取り続ける必要があり、事務量も多く収益も少なく採算性に問題があると推察する。

問 24 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75.3%と最も多く、次いで「障害に対応できる職員の能力育成」が51.7%、「収益性の確保」が50.6%となっています。



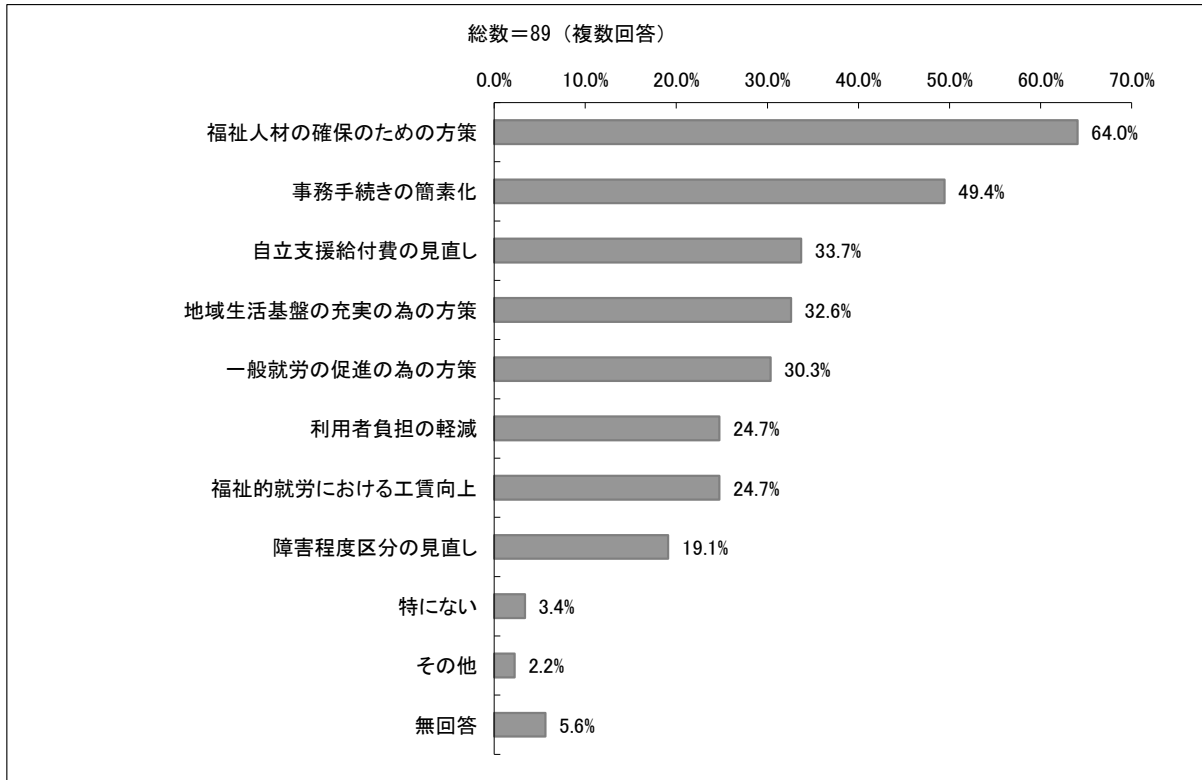
○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・新たな職員の確保、新規サービスのノウハウ獲得、施設や事業所の確保、収益性の確保… (3)
- ・障害に対応できる職員の能力育成、参入資金の調達… (2)

問 25 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 64.0%と最も多く、次いで「事務手続きの簡素化」が 49.4%、「自立支援給付費の見直し」が 33.7%となっています。



○特例子会社の結果(カッコ内は回答数)

- ・福祉人材の確保のための方策… (5)
- ・一般就労の促進のための方策… (4)
- ・地域生活基盤の充実のための方策、障害程度区分の見直し… (2)
- ・事務手続きの簡素化、特になし… (1)

※平成 26 年 4 月、障害者総合支援法の改正により、障害程度区分は障害支援区分に変更されます。

4) 自由意見

問 26 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。

全体では、12 件の意見が寄せられています、「行政・制度」についての意見が 10 件と最も多く、「事業収支や報酬体系」についての意見が 3 件、「サービス内容」についての意見が 1 件となっています。

	全体	① 行政 ・ 制度	② 事業 収支 や 報酬 体系	③ サー ビス 内容
全体	12 100%	10 83.3%	3 25.0%	1 8.3%

※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。