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。（○はひとつ）

　「株式会社・有限会社」が59.8％と最も多く、次いで「社会福祉法人」「特定非営利活動法人（ＮＰＯ法人）」がそれぞれ13.0％、「社団法人・財団法人」が5.4％となっています。

問１　経営主体

【参考】経営主体（提供サービス別）



（２）開業年

問２　貴事業所の開業年をお聞きします。

　「2015（平成27）年以降」が30.4％と最も多く、次いで「2010（平成22）～2014（平成26）年」が23.9％、「1999（平成11）年以前」が20.7％、「2005（平成17）～2009（平成21）年」が9.8％となっています。

問２　開業年

（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、相談支援、児童福祉法に基づく障害児サービス等をお聞きします。（○はいくつでも）

　「居宅介護」が43.5％と最も多く、次いで「重度訪問介護」「移動支援事業」がそれぞれ31.5％、「同行援護」「計画相談支援（サービス等利用計画・モニタリング）」がそれぞれ19.6％となっています。

問３　提供しているサービス

（４）事業エリア

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。（○はいくつでも）

　「新宿区内全域」が44.6％と最も多く、次いで「23区内」が29.3％、「東京都内」「首都圏」がそれぞれ20.7％となっています。

問４　事業エリア

（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します。  
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。

①利用者数（身体障害）

　「１～４人」が27.2％と最も多く、次いで「５～９人」「20～49人」がそれぞれ9.8％、「10～19人」が5.4％となっています。

問５①　利用者数（身体障害）

②利用者数（知的障害）

　「１～４人」が25.0％と最も多く、次いで「５～９人」が10.9％、「50人以上」が6.5％、「10～19人」「20～49人」がそれぞれ5.4％となっています。

問５②　利用者数（知的障害）

③利用者数（精神障害）

　「１～４人」が16.3％と最も多く、次いで「５～９人」「10～19人」「20～49人」がそれぞれ8.7％となっています。

問５③　利用者数（精神障害）

④利用者数（発達障害）

　「１～４人」が20.7％と最も多く、次いで「10～19人」が7.6％、「20～49人」が5.4％、「５～９人」が4.3％となっています。

問５④　利用者数（発達障害）

⑤利用者数（高次脳機能障害）

　「１～４人」が8.7％、「10～19人」が1.1％となっています。

問５⑤　利用者数（高次脳機能障害）

⑥利用者数（難病）

　「１～４人」が14.1％、「５～９人」が1.1％となっています。

問５⑥　利用者数（難病）

（６）事業の収支

問６　貴事業所の平成30年度の事業の収支をお聞きします。（○はひとつ）

　「黒字だった」が25.0％と最も多く、次いで「やや赤字だった」が19.6％、「大幅な赤字だった」が17.4％、「ほぼ収支が均衡した」が14.1％となっています。

問６　事業の収支

【参考】事業の収支（提供サービス別）



（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。  
（○はいくつでも）

　「職員の確保が難しい」が68.5％と最も多く、次いで「事務作業量が多い」が54.3％、「職員の資質向上が難しい」が41.3％、「収益の確保が困難」が37.0％となっています。

問７　経営上の課題

　　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。

　常勤職員は、総数が525人、１事業所あたり職員数は5.9人となっています。

　非常勤職員は、総数が801人、１事業所あたり職員数は9.0人となっています。

問８　職員数



（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52.2％と最も多く、次いで「非常に不足している」が33.7％、「十分である」が9.8％となっています。

問９　職員の充足状況

【参考】職員の充足状況（提供サービス別）

（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。  
（○はいくつでも）

　「インターネットの求人サイトを利用した」が62.0％と最も多く、次いで「ハローワークを通じて募集した」が53.3％、「知人経由・人づてで探した」が52.2％、「求人誌などに人材広告を掲載した」が34.8％となっています。

問10　人材確保のための取り組み

（４）人材育成のための取り組み

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。  
（○はいくつでも）

　「法人内で研修等を実施」が84.8％と最も多く、次いで「都や区が実施する研修等へ参加」が71.7％、「外部団体が実施する研修等へ参加」が67.4％、「職員の自主学習や資格取得への支援」が54.3％となっています。

問11　人材育成のための取り組み

（５）職員が困っていること

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。  
（○はいくつでも）

　「必要な事務作業が多い」が56.5％と最も多く、次いで「収入が少ない」が45.7％、「精神的にきつい」が38.0％、「利用者の家族への対応が難しい」が35.9％となっています。

問12　職員が困っていること

　　３　サービス提供について

（１）サービス提供の課題

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。（○はいくつでも）

　「困難事例への対応が難しい」が46.7％と最も多く、次いで「量的に、利用者の希望通り提供できていない」が42.4％、「質的に、利用者の希望通り提供できていない」「休日や夜間の対応が難しい」がそれぞれ28.3％となっています。

問13　サービス提供の課題

【参考】サービス提供の課題（提供サービス別）



（２）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。（○はいくつでも）

　「虐待防止マニュアルの作成」が73.9％と最も多く、次いで「緊急時マニュアルの作成」「感染症対策」がそれぞれ66.3％、「苦情や相談の受付体制の整備」が58.7％となっています。

問14　サービス向上のための取り組み

（３）専門職の配置数

問15　問14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、職種名をご記入の上、雇用形態別に人数もご記入ください。

①専門職の配置数（配置している事業所数）

　常勤では、「精神保健福祉士」が15事業所と最も多く、次いで「社会福祉士」が14事業所、「介護福祉士」が12事業所、「看護師」「保育士」がそれぞれ9事業所となっています。

　非常勤では、「介護福祉士」が7事業所と最も多く、次いで「社会福祉士」「精神保健福祉士」がそれぞれ6事業所、「保育士」が5事業所となっています。

　嘱託では、「医師」が４事業所、「看護師」が１事業所となっています。

問15①　専門職の配置数（配置している事業所数）

②専門職の配置数（配置人数合計）

常勤では、「介護福祉士」が45人と最も多く、次いで「精神保健福祉士」が36人、「社会福祉士」が33人、「保育士」が19人となっています。

非常勤では、「介護福祉士」が27人と最も多く、次いで「看護師」「社会福祉士」がそれぞれ12人、「作業療法士」「保育士」がそれぞれ10人となっています。

嘱託では、「医師」が7人、「看護師」が4人となっています。

問15②　専門職の配置数（配置人数合計）

（４）新規参入の予定

問16　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）

　「計画相談支援（サービス等利用計画・モニタリング）」が9.8％と最も多く、次いで「就労継続支援（Ａ型）」が7.6％、「共同生活援助（グループホーム）」が6.5％、「就労定着支援」「放課後等デイサービス」がそれぞれ5.4％となっています。

問16　新規参入の予定

（５）新規参入にあたっての課題

問17　問16で回答した事業所にお聞きします。参入にあたって課題となるものは何ですか （複数回答可）

　「福祉人材の確保」が75.0％と最も多く、次いで「土地（賃貸借物件を含む）の確保」が57.1％、「利益（採算）の見込み」が53.6％、「登録事務手続の煩雑さ」が21.4％となっています。

問17　新規参入にあたっての課題

（６）介護保険事業所の併設状況

問18　貴事業所には、介護保険事業所を併設していますか。（○はひとつ）

　「障害者総合支援法の障害福祉サービス・障害者支援施設だけを運営中である」が47.8％と最も多く、次いで「介護保険サービスも併設している」が38.0％、「法人（事業者）内に介護保険事業所があるが、現事業所には併設していない」が3.3％となっています。

問18　介護保険事業所の併設状況

（７）介護保険事業所の指定を受ける予定

問19　問18で２または３と回答した事業所の方にお聞きします。※  
貴事業所では、新たに介護保険事業所の指定を受ける予定はありますか。  
（○はひとつ）

　「障害者福祉の専門性を高めているので、介護保険事業所の指定を受ける予定はない」が59.6％と最も多く、次いで「65歳に到達した障害者に引き続きサービス提供ができるよう、介護保険事業所の指定を検討中である」が4.3％となっています。「わからない」は31.9％でした。

問19　介護保険事業所の指定を受ける予定

※　問18の選択肢

１　介護保険サービスも併設している

**２　法人（事業者）内に介護保険事業所があるが、現事業所には併設していない**

**３　障害者総合支援法の障害福祉サービス・障害者支援施設だけを運営中である**

→２、３に○を付けた方が本問の対象者

（８）障害者虐待防止に向けた取り組み

問20　貴事業所で、障害者虐待防止に向けて取り組んでいることを教えてください。（○はいくつでも）

　「虐待防止マニュアルを整備した」が72.8％と最も多く、次いで「外部研修・説明会等に参加した」が58.7％、「法人（事業者）内研修を全員に実施した」が56.5％、「虐待防止啓発掲示物や相談・通報・届出先掲示物等による周知をした」が50.0％となっています。

問20　障害者虐待防止に向けた取り組み

（９）障害者差別解消の推進に向けた取り組み

問21　貴事業所で、障害者差別解消の推進に向けて取り組んでいることを教えてください。（○はいくつでも）

　「外部研修・説明会等に参加した」が44.6％と最も多く、次いで「法人（事業者）内研修を全員に実施した」が42.4％、「対応マニュアルを整備した」が27.2％となっています。

問21　障害者差別解消の推進に向けた取り組み

（10）障害者施策に期待すること

問22　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。（○はいくつでも）

　「事務手続きの簡素化」が66.3％と最も多く、次いで「福祉人材の確保のための方策」が51.1％、「地域生活基盤の充実のための方策」が30.4％、「自立支援給付費の見直し」が28.3％となっています。

問22　障害者施策に期待すること

　　４　自由意見

問23　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。

　22件の意見がありました。「区への意見・要望」が14件と最も多く、次いで「サービス提供」が12件、「職員確保・資質向上」が５件、「計画相談支援」が４件となっています。

問23　自由意見

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **回答の内容** | | **件数** |
| １ | 区への意見・要望 | 14 |
| ２ | サービス提供 | 12 |
| ３ | 職員確保・資質向上 | 5 |
| ４ | 計画相談支援 | 4 |
| ― | その他 | 5 |
| 総数 | | 22 |

※　複数の分野にまたがる意見があるため、各項目の件数の合計は意見総数を超えます。

**●主な意見**

※ここで掲載した回答は、大意を変えずに一部を省略・要約している場合があります。

|  |  |
| --- | --- |
| **意見の概要** | **提供サービス** |
| 他区の施策と比べても、障害者福祉への理解はあると思います。障害者福祉課と他機関との連携が強くなってきていることは、長年の期待の実現で、地域で存在が受け入れられることの重要性を大切にしてくださっていることに安心します。さらに、一人一人が地域の中で共生していけるよう深い取り組みとなっていきますことを希望します。 | 居宅介護 重度訪問介護 同行援護 移動支援事業 |
| 総合支援法の改正により、昨今、就職率や就労定着率、工賃実績額などの“成果主義”に基づいた事業所評価の方向性が明確に打ち出され、これまで福祉実践の中で積み重ねられてきた支援のあり方や多くの支援者たちが大事にしてきていることなどと、制度設計との落差がますます広がってきていると感じる。現場の努力に基づいた柔軟な制度設計をお願いしたい。 | 就労移行支援 就労継続支援（B型） 就労定着支援 |
| 当事業所は介護保険サービスを主としています。介護保険サービスは30～60分を主に、1回の訪問の単位としていますが、障害福祉サービスは90～120分での依頼が多いため、スケジュールにうまく組み込むことができず、基幹相談支援センターや保健センターから依頼をいただいても、お受けできないことが多くなっています。介護保険との併用がしやすくなれば、もっとお役に立てると思います。 | 居宅介護 |
| 高齢・病弱の親御さんが増えていく中、短期入所を利用するのにいつも大変です。大規模施設は作れないにしても、短期入所枠もあるグループホームが増えると、比較的軽度の方々が利用して経過的に全体のキャパシティが増えるのですが。 | 地域相談支援 計画相談支援 |
| 福祉人材確保のための支援をお願いしたい。資格取得のための援助や、修了生の事業者面談説明会など、応募してもなかなか当選せず、全く狭き門です。人材の掘り起こしに支援が必要だと思います。 | 居宅介護 重度訪問介護 同行援護 移動支援事業 |
| 新宿区内で計画相談支援を専門に実施することの難しさを感じています。そのような事業者が増えることを期待します。 | 自立訓練 就労継続支援（B型） 計画相談支援 |
| 当事業所の利用が始まってから、相談支援事業所を探し始めることが多くあります。紹介者だけでなく、当事業所も一緒に探さなければならないこともよくあります。そのため、体験入所期間が長引き、支援をしているにもかかわらず、無報酬の期間が長くなっています。 | 就労継続支援（B型） |
| 障害児相談支援事業所を増やしてほしい。学童や子どもひろばでも障害児、とくに発達障害への理解や対応の研修を全職員に実施してほしい。小学校と放課後等デイサービス事業所の連携をもっと行政の方で実施してほしい。 | 放課後等デイサービス |
| 新宿区障害者計画に高次脳機能障害に関する支援を位置づけてください。また、高次脳機能障害の関係機関（団体）連絡会の定期開催を希望します。 | 就労継続支援（B型） |