

### 第3章 調査結果Ⅱ（事業者）





## 第3章 調査結果Ⅱ（事業者）

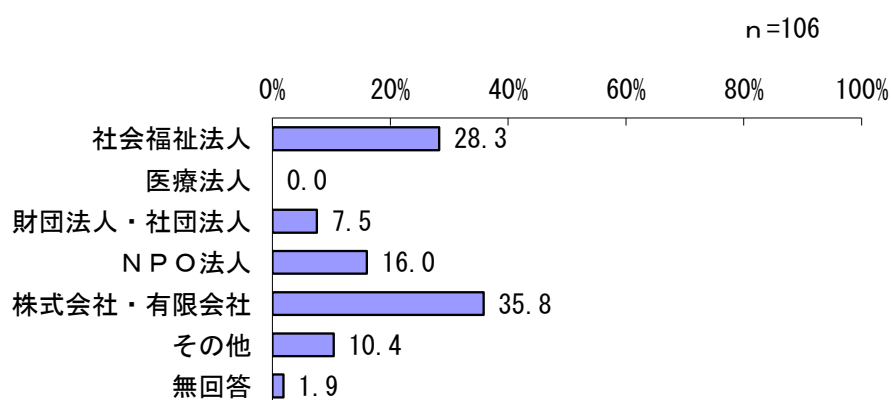
### 1 事業所の概要

#### （1）事業所の概要

問1 貴事業所の概要について以下に差し支えない範囲でご記入ください。法人全体や、統括している事業者全体ではなく、この調査票の宛先についてお書きください。

#### ①運営主体の形態

##### ■調査結果



#### ②職員の数

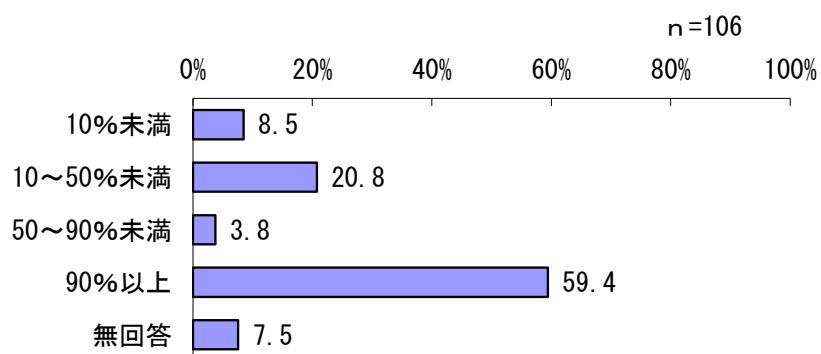
##### ■調査結果（単位：%）

(n=123)	1～9人	10～19人	20～29人	30～39人	40～49人	50人以上	無回答
事業所の職員数	47.2	21.7	17.0	6.6	3.8	0.0	3.8
常勤人数	84.9	5.7	5.7	0.0	0.9	0.0	2.8
非常勤人数	55.7	21.7	7.5	0.9	0.9	0.0	13.2



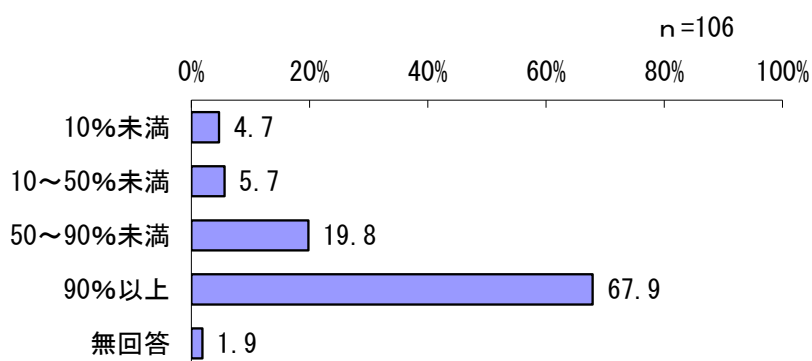
### ③事業所内で障がい者に対するサービスが占める割合

#### ■調査結果



### ④障がい者向けサービスのうち大田区の障がい者が利用している割合

#### ■調査結果



## (2) 常勤の職種（または資格）と人数

問2 貴事業所で働いている「常勤」（問1）の方の、職種（または資格）と人数をお書きください。

### ■ 調査結果

(n=106)	回答事業所数	合計（人）
介護福祉士	58	174
ホームヘルパー （介護職員基礎研修・介護職員初任者研修・介護職員実務者研修等）	25	76
精神保健福祉士	22	36
社会福祉士	21	46
サービス管理責任者	19	26
生活支援員	14	26
看護師	13	36
保育士	12	33
サービス提供責任者	8	13
相談支援専門員	7	18
ガイドヘルパー（移動支援従事者・同行援護従事者・行動援護従事者等）	6	12
職業指導員	6	12
就労支援員	6	9
児童指導員	5	19
児童発達支援管理責任者	4	4
公認心理師	3	4
作業療法士	3	4
ケアマネジャー（介護支援専門員）	3	3
栄養士	3	3
社会福祉主事	3	2
キャリアコンサルタント	2	2
臨床発達心理士	2	2
目標工賃達成指導員	1	5
医師	1	2
地域移行支援員	1	2
賃金向上達成指導員	1	2
言語聴覚士	1	1
主任ケアマネジャー	1	1
就労定着支援員	1	1
准看護師	1	1
特別支援学校教諭	1	1
保健師	1	1
理学療法士	1	1
臨床工学技士	1	1
臨床心理士	1	1



### (3) 常勤の経験年数別の人数

問3 貴事業所で働いている「常勤」(問1)の方の、経験年数別の人数をお書きください。なお、育児や介護等で一時的に休職し、復職された方については、その期間を除く年数としてください。

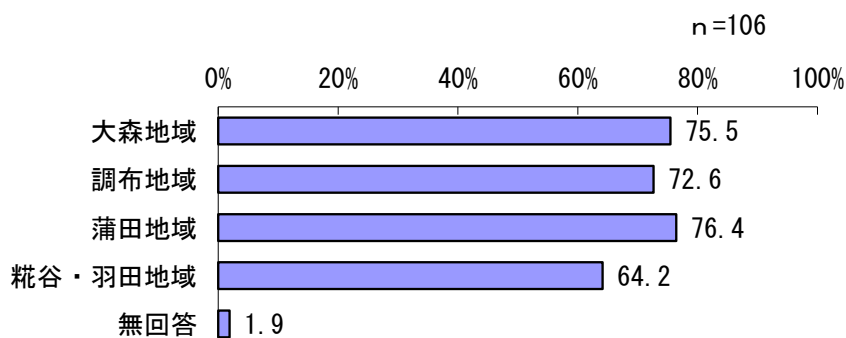
#### ■ 調査結果 (単位: %)

(n=106)	1~4人	5~9人	10~19人	20人以上	無回答
6か月未満	12.3	0.0	0.0	0.0	87.7
6か月以上1年未満	22.6	2.8	0.9	0.0	73.6
1年以上2か月未満	36.8	4.7	0.0	0.0	58.5
2年以上3年未満	32.1	0.9	0.0	0.0	67.0
3年以上5年未満	48.1	2.8	0.0	0.0	49.1
5年以上10年未満	49.1	3.8	2.8	0.9	43.4
10年以上	50.0	9.4	1.9	0.0	38.7

### (4) 区内の利用者の居住地

問4 貴事業所が提供しているサービスを、区内で利用されている方のお住まいの地域をお答えください。(〇はいくつでも)

#### ■ 調査結果



区内の利用者の状況としては、「蒲田地域」との回答が76.4%で最も多く、最も少ない「糎谷・羽田地域」では64.2%となっています。



(5) 提供しているサービス内容及び利用者数

問5 貴事業所が提供している障がい者（児）に対するサービスは何ですか。1日に利用できる人数と、平均的な1日の実利用者数をお書きください。

■調査結果

(n=106)	回答事業所数	利用できる人数 の合計(人)	1日の実利用者 数の合計(人)
<b>訪問系サービス</b>			
(1) 居宅介護	28	128	85.5
(2) 重度訪問介護	10	26	23.5
(3) 同行援護	12	32.5	19
(4) 行動援護	2	16	16
(5) 重度障害者等包括支援	0	0	0
<b>日中活動系サービス</b>			
(1) 生活介護	7	302	184.3
(2) 自立訓練	1	30	30
機能訓練	0	0	0
生活訓練	0	0	0
宿泊型自立訓練	1	30	30
(3) 就労移行支援	11	189	132.7
(4) 就労継続支援	21	636	428.3
A型	2	50	38
B型	19	586	390.3
(5) 就労定着支援	8	50.1	21
(6) 療養介護	0	0	0
(7) 短期入所	4	21	7
<b>居住系サービス</b>			
(1) 自立生活援助	1	3	0
(2) 共同生活援助(グループホーム)	10	140	140
(3) 施設入所支援	1	50	50
<b>相談支援</b>			
(1) 計画相談支援	5	13	6
(2) 地域移行支援	0	0	0
(3) 地域定着支援	0	0	0
(4) 障害児相談支援	1	10	4
<b>障害児通所支援</b>			
(1) 児童発達支援	2	20	10
児童発達支援	2	20	10
医療型児童発達支援	0	0	0
(2) 放課後等デイサービス	5	53	46
(3) 保育所等訪問支援	0	0	0
(4) 居宅訪問型児童発達支援	0	0	0

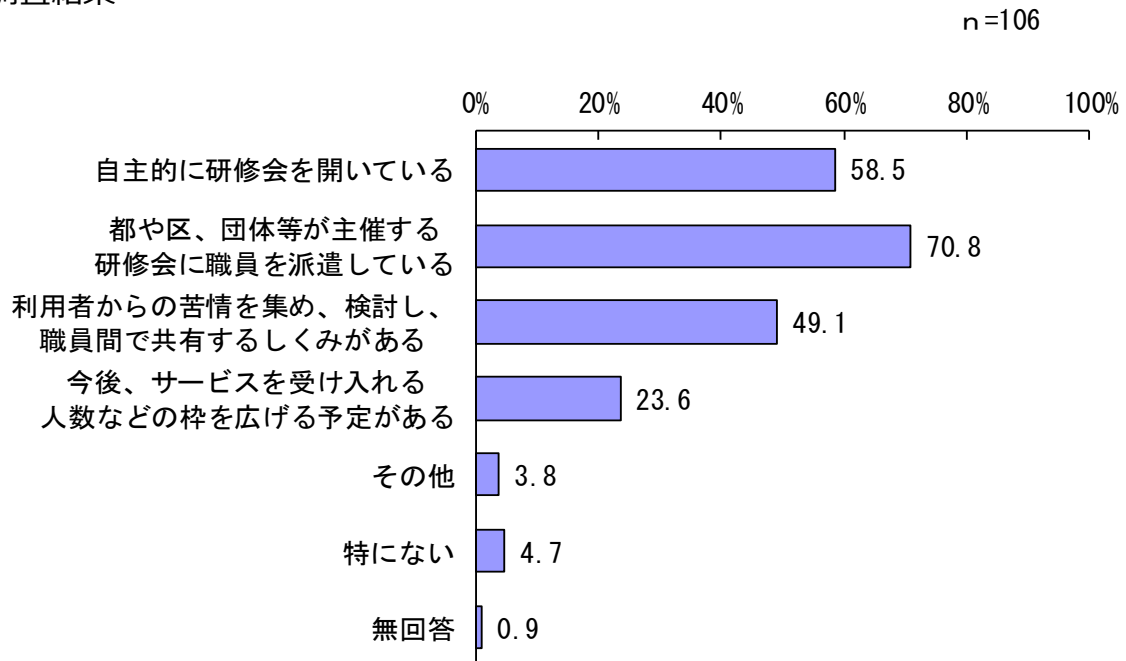
※無回答の事業所等を含むため数値は一致しません。



## (6) サービスの向上への取組

問6 貴事業所では、現在提供しているサービスの向上について、どのような取り組みを行っていますか。(〇はいくつでも)

### ■ 調査結果



現在提供しているサービスの向上については、「都や区、団体等が主催する研修会に職員を派遣している」との回答が70.8%で最も多くなっています。

次いで「自主的に研修会を開いている」との回答が58.8%、「利用者からの苦情を集め、検討し、職員間で共有するしくみがある」が49.1%となっています。



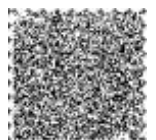


(7) 今後提供予定のサービスの内容及び利用可能人数

問7 貴事業所が、今後3年以内に新しく提供することを考えている障がい者（児）に対するサービスは何ですか。また、その場合の1日に利用できる人数の予定をお書きください。

■ 調査結果

(n=106)	回答事業所数	利用できる人数の合計（人）
居宅介護	1	2
同行援護	1	2
生活介護	1	25
自立訓練(生活訓練)	2	20
就労移行支援	1	6
就労継続支援A型	1	20
就労継続支援B型	3	30
自立生活援助	1	3
共同生活援助(グループホーム)	1	12
相談支援事業	3	20
児童発達支援	1	5
放課後等デイサービス	1	5
移動支援	1	1
その他(通院介助等)	6	20



## (8) 医療的ケアへの対応状況

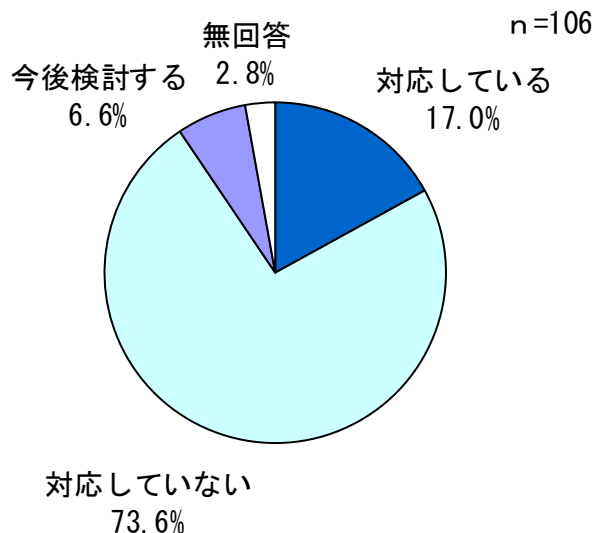
問8 貴事業所では、「医療的ケア※」に対応していますか。(○は1つ)

※在宅で家族が日常的に行っている医療的介助行為を、医師法上の医療行為と区別して「医療的ケア」と言います。【人工呼吸器、気管内挿管・気管切開、鼻咽頭エアウェイ、酸素吸入、吸引、ネブライザー（吸入器）使用、中心静脈栄養（IVH）、経管（経鼻・胃ろう含む）、腸ろう・腸管栄養、透析、定期導尿、人工肛門）など】

### ■ 調査結果

医療的ケアへの対応については、「対応していない」が73.6%で最も多くなっています。

「対応している」とした事業所は全体の17.0%、「今後検討する」は6.6%です。



## (9) 対応している医療的ケアの内容

問9 【問8で「1. 対応している」と回答した事業所にお聞きします】それはどのような医療的ケアですか。お書きください。

### ■ 調査結果

#### ○対応している医療的ケアの内容

(n=106)	回答事業所数
吸引	13
経管（経鼻・胃ろう含む）	11
定期導尿	2
その他（浣腸等）	2
ネブライザー（吸入器）使用	1
腸ろう・腸管栄養	1
人工肛門	1

#### ○提供しているサービス名

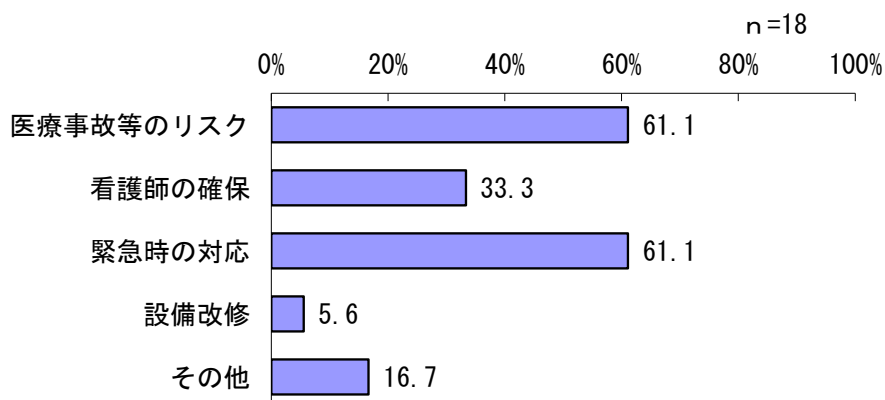
(n=106)	回答事業所数
居宅介護	6
重度訪問介護	2
生活介護	2
短期入所	3
共同生活援助	1
施設入所支援	1



## (10) 医療的ケアを実施する上での課題

問10 【問8で「1. 対応している」と回答した事業所にお聞きします】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。(〇はいくつでも)

### ■ 調査結果



医療的ケアの実施についての課題については、「医療事故のリスク」と「緊急時の対応」がそれぞれ61.1%で最も多く、次いで「看護師の確保」となっています。

## (11) 医療的ケアを実施していない理由

問11 【問8で「2. 対応していない」「3. 今後検討する」と回答した事業所にお聞きします】貴事業所で医療的ケアを実施していない理由をお答えください。

### ■ 主な記述内容 (記述のあった76事業所中、回答は複数含まれます)

- ・実施する必要がない(対象者がいない、医療的ケアを実施する必要がないサービスを提供している等)(38件)
- ・対応するための人材(専門職等)の確保が難しい(30件)
- ・対応するための設備が不十分(6件)



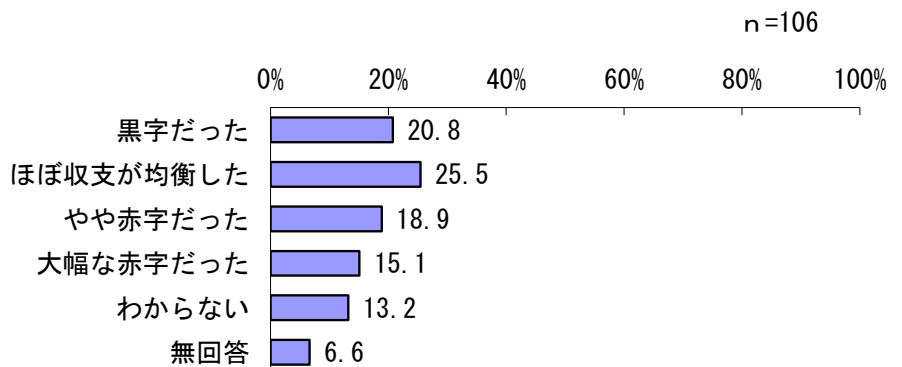
## 2 事業運営の概要

### (1) 収支状況

問 12 貴事業所の平成 30 年度の事業の収支（黒字・赤字）の状況をお答えください。  
（○は1つ）

#### ■ 調査結果

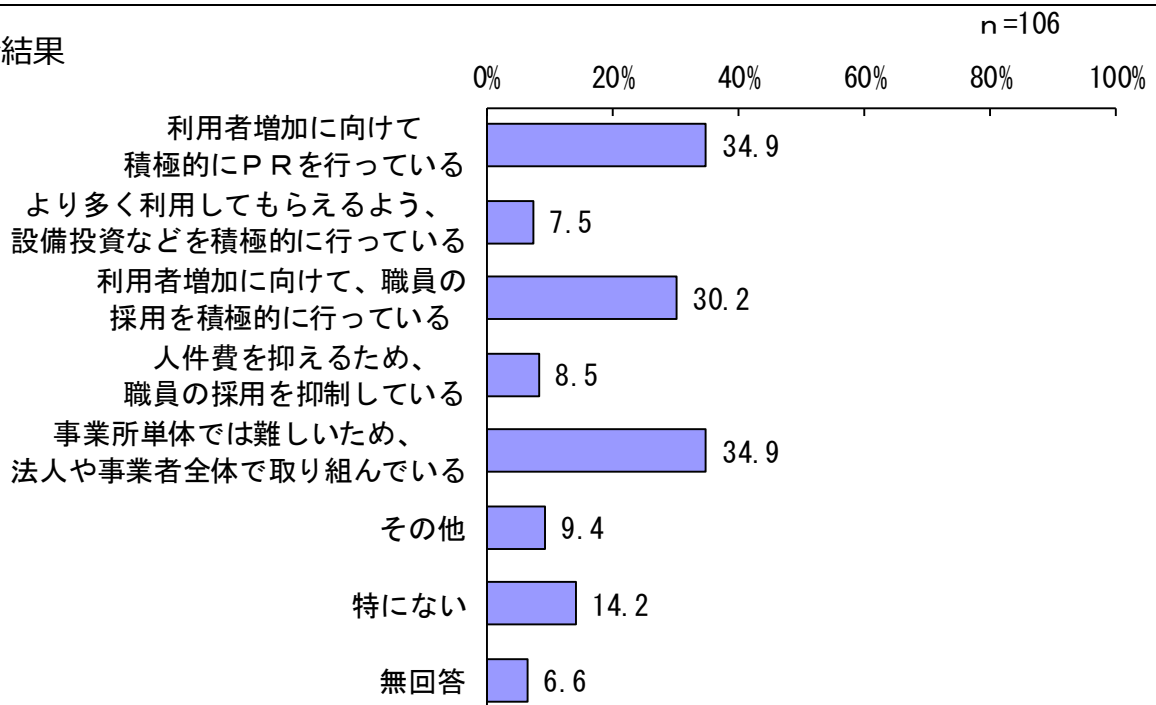
事業所の収支については、「ほぼ収支が均衡した」が全体の 25.5%で最も多くなっていますが、「やや赤字だった」と「大幅な赤字だった」を併せた『赤字だった』ところは、全体の 34.0%となっています。



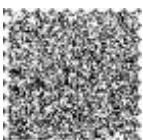
### (2) 収支改善に向けた取組

問 13 貴事業所では、収支の改善に向けて、どのような取り組みを行っていますか。  
（○はいくつでも）

#### ■ 調査結果



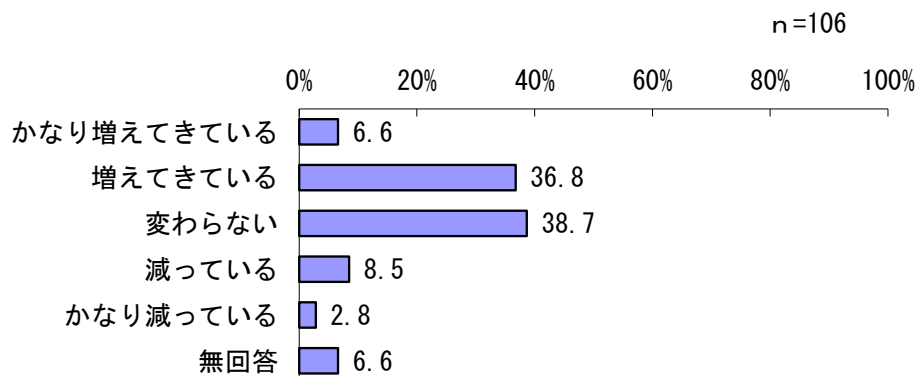
収支の改善に向けた取り組みとしては、「利用者増加に向けて積極的にPRを行っている」と「事業所単体では難しいため、法人や事業者全体で取り組んでいる」がそれぞれ 34.9%で最も多くなっています。次いで、「利用者増加に向けて、職員の採用を積極的に行っている」などとなっています。



### (3) サービス提供依頼者数の動向

問 14 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お答えください。(○は1つ)

#### ■ 調査結果



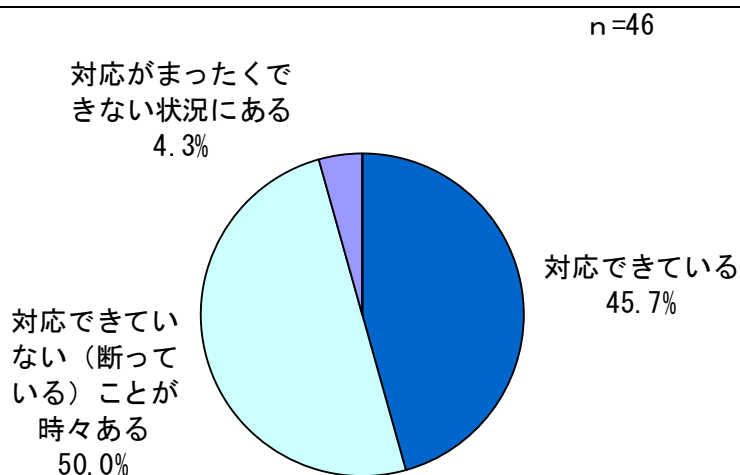
新規のサービス提供依頼者数は、「変わらない」との回答が 38.7%で最も多くなっています。

「減っている」と「かなり減っている」を併せた『減少』の傾向との回答は全体の 11.3%であるのに対し、「かなり増えてきている」と「増えてきている」を併せた『増加』の傾向との解答は 43.4%となっており、増加してきている事業所の方が多いことがうかがえます。

### (4) サービス提供依頼者数の増加への対応状況

問 15 【問 14 で「1. かなり増えてきている」「2. 増えてきている」と回答した事業所にお聞きします】サービス提供依頼者数の増加に対応できているかをお答えください。(○は1つ)

#### ■ 調査結果



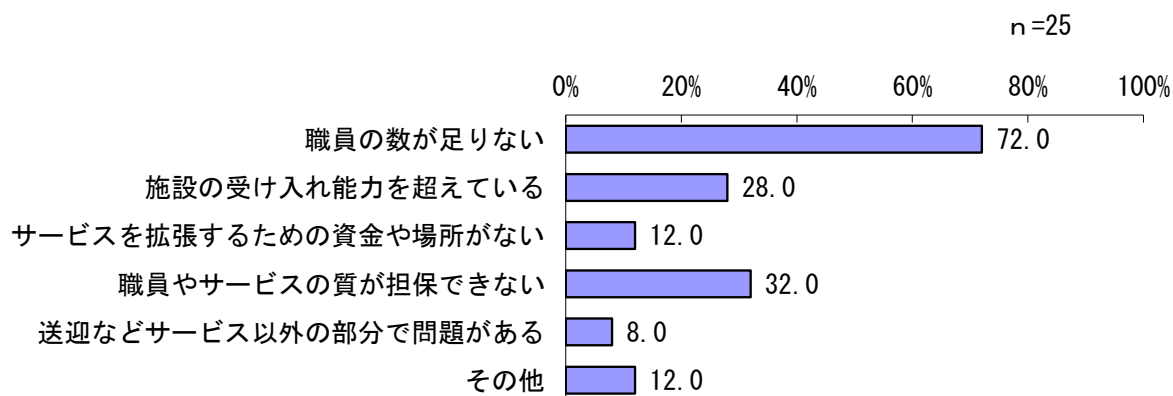
新規の依頼者が『増加』している事業所にその対応状況をたずねたところ、「対応できていない(断っている)ことが時々ある」が最も多く、「対応がまったくできない状況にある」を併せた『対応できていない』事業所は全体の 54.3%となっています。



## (5) 新規のサービス提供依頼への対応における課題

問 16 【問 15 で「2. 対応できていない（断っている）ことが時々ある」「3. 対応がまったくできない状況にある」と回答した事業所にお聞きします】対応できていない理由をお答えください。（〇はいくつでも）

### ■ 調査結果



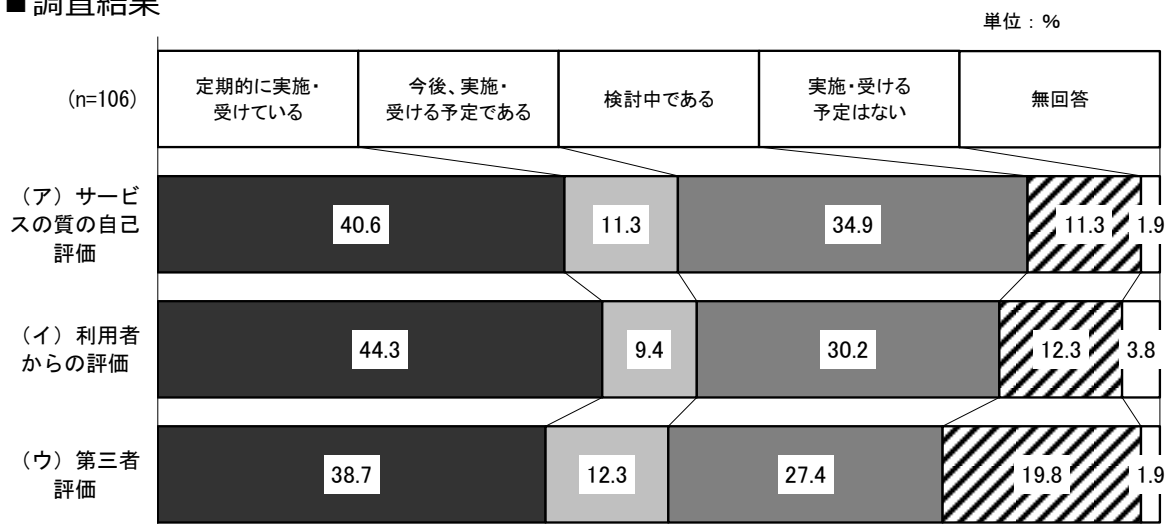
『対応できていない』事業所のその理由については、「職員の数が足りない」との回答が 72.0% で最も多く、次いで「職員やサービスの質が担保できない」、「施設の受け入れ能力を超えている」などとなっています。



## (6) サービスの質の評価に関する取組状況

問 17 貴事業所のサービスの質の評価に関する取り組み状況についてお答えください。  
(○は各項目それぞれ1つ)

### ■ 調査結果



サービスの質の評価に関する取り組みとしては、「(ア) サービスの質の自己評価」では「定期的実施・受けている」との回答は40.6%となっています。

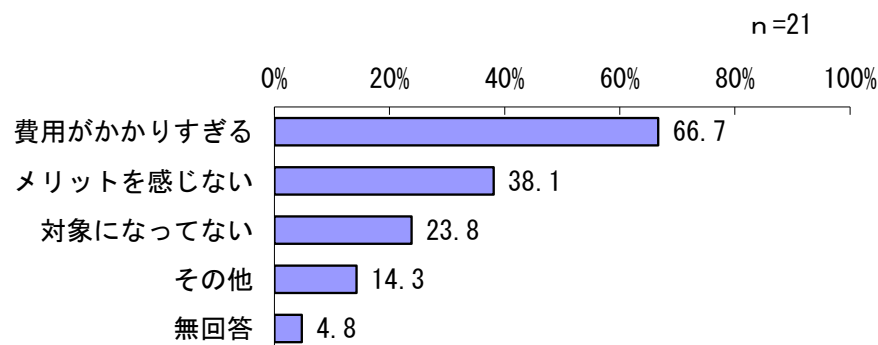
「(イ) 利用者からの評価」については「定期的実施・受けている」との回答は44.3%となっています。

「(ウ) 第三者評価」については「定期的実施・受けている」との回答は38.7%となっています。

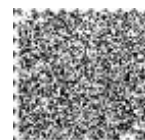
## (7) 第三者評価を受審しない理由

問 18 【(ウ) 第三者評価について「4 実施・受ける予定はない」と回答した事業所にお聞きします】その理由をお答えください。(○はいくつでも)

### ■ 調査結果



「(ウ) 第三者評価」について「実施・受ける予定はない」事業所に、その理由をたずねたところ、「費用がかかりすぎる」との回答が66.7%で最も多くなっています。



## (8) 事業所における各種対応状況

問 19 次の項目についての貴事業所の対応状況をお答えください。

(○は各項目それぞれ1つ)

### ■ 調査結果

#### ① 苦情・相談への対応 (単位：%)

(n=106)	十分に 行っている	ある程度 行っている	あまり 行っていない	行っていない	無回答
(ア) 苦情等の把握・対応	56.6	40.6	0.9	0.0	1.9
(イ) 苦情の原因分析とサービスへの フィードバック	46.2	44.3	5.7	0.9	2.8

苦情・相談への対応については、「(ア) 苦情等の把握・対応」について、「十分行っている」との回答は56.6%であるものの、「(イ) 苦情のフィードバック」については、「十分行っている」との回答は46.2%となっています。

#### ② 事故等への対応 (単位：%)

(n=106)	十分に 行っている	ある程度 行っている	あまり 行っていない	行っていない	無回答
(ウ) サービス提供時の事故発生に 対する対応マニュアルの整備	44.3	47.2	1.9	4.7	1.9
(エ) サービス提供時の事故発生の 原因分析とサービスへのフィード バック	43.4	42.5	5.7	3.8	4.7
(オ) 感染症予防や発生時の 対応マニュアルの整備	52.8	39.6	2.8	3.8	0.9
(カ) 感染症予防対策	50.0	45.3	1.9	1.9	0.9
(キ) 災害時対応マニュアルの作成	43.4	43.4	8.5	3.8	0.9
(ク) 支援困難者への対応	19.8	50.0	19.8	8.5	1.9
(ケ) 監督官庁への報告	38.7	35.8	11.3	9.4	4.7

事故等への対応については、「(オ) 感染症の対応マニュアル」について、「十分行っている」との回答は52.8%で(ウ) から(ケ) の中では最も多くなっています。一方、「(ク) 支援困難者への対応」については「十分に行っている」との回答は19.8%にとどまっています。





③職員教育・研修（単位：％）

(n=106)	十分に 行っている	ある程度 行っている	あまり 行っていない	行っていない	無回答
(コ) サービス提供者としての 基本姿勢・介護理念の徹底・教育	43.4	50.9	3.8	0.9	0.9
(カ) 職員のマナーや コミュニケーション技術の教育	40.6	50.9	5.7	0.9	1.9
(キ) 職員の介護技術の向上に 関する研修参加	31.1	47.2	10.4	8.5	2.8

職員教育・研修については、「(コ) サービス提供者としての基本姿勢・介護理念の徹底・教育」で「十分に行っている」との回答が43.4%となっているものの、いずれも半数を下回っています。

④契約（単位：％）

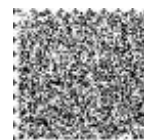
(n=106)	十分に 行っている	ある程度 行っている	あまり 行っていない	行っていない	無回答
(ス) 利用者への重要事項の説明	75.5	23.6	0.0	0.0	0.9
(セ) 利用者との文書による契約の 締結	80.2	18.9	0.0	0.0	0.9

契約については、「(セ)利用者との文書による契約の締結」が80.2%、「(ス)利用者への重要事項の説明」が75.5%で、①から⑤の他分野に比べると多い状況となっています。

⑤情報管理（単位：％）

(n=106)	十分に 行っている	ある程度 行っている	あまり 行っていない	行っていない	無回答
(リ) 個人情報の管理と保護の徹底	67.9	30.2	0.9	0.0	0.9
(ロ) 制度に関する最新情報の取得	40.6	46.2	11.3	0.0	1.9
(ハ) 事業所の情報公開	37.7	35.8	21.7	0.9	3.8

情報管理では、「(リ)個人情報の管理と保護の徹底」については「十分に行っている」との回答が67.9%と多いものの、「(ロ)最新情報の取得」と「(ハ)情報公開」については4割前後となっています。

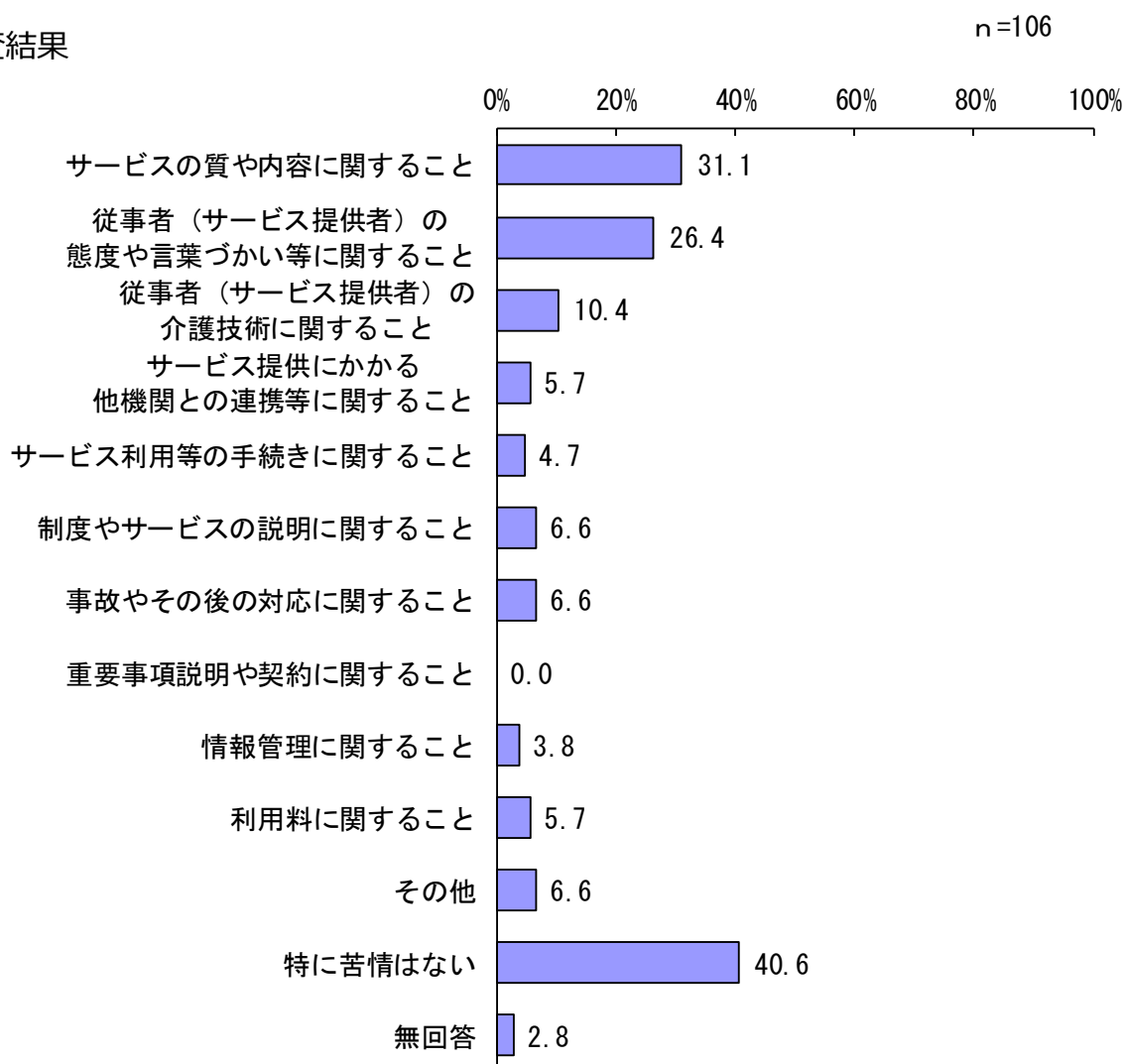


## (9) 利用者や家族から寄せられる苦情の内容

問 20 利用者や家族から貴事業所に寄せられる苦情の内容をお答えください。

(〇は多いものから5つまで)

### ■ 調査結果



苦情の内容については、「特に苦情はない」との回答が40.6%であるものの、苦情があった内容としては、「サービスの質や内容に関すること」が31.1%で最も多く、次いで「従事者の態度や言葉遣い等に関すること」、「従事者の介護技術に関すること」などとなっています。

## (10) 苦情への対応

問 21 【問 20 で「12. 特に苦情はない」以外を回答した事業所にお聞きします】利用者や家族から貴事業所に寄せられる苦情に対して、どのような対応をしましたか。

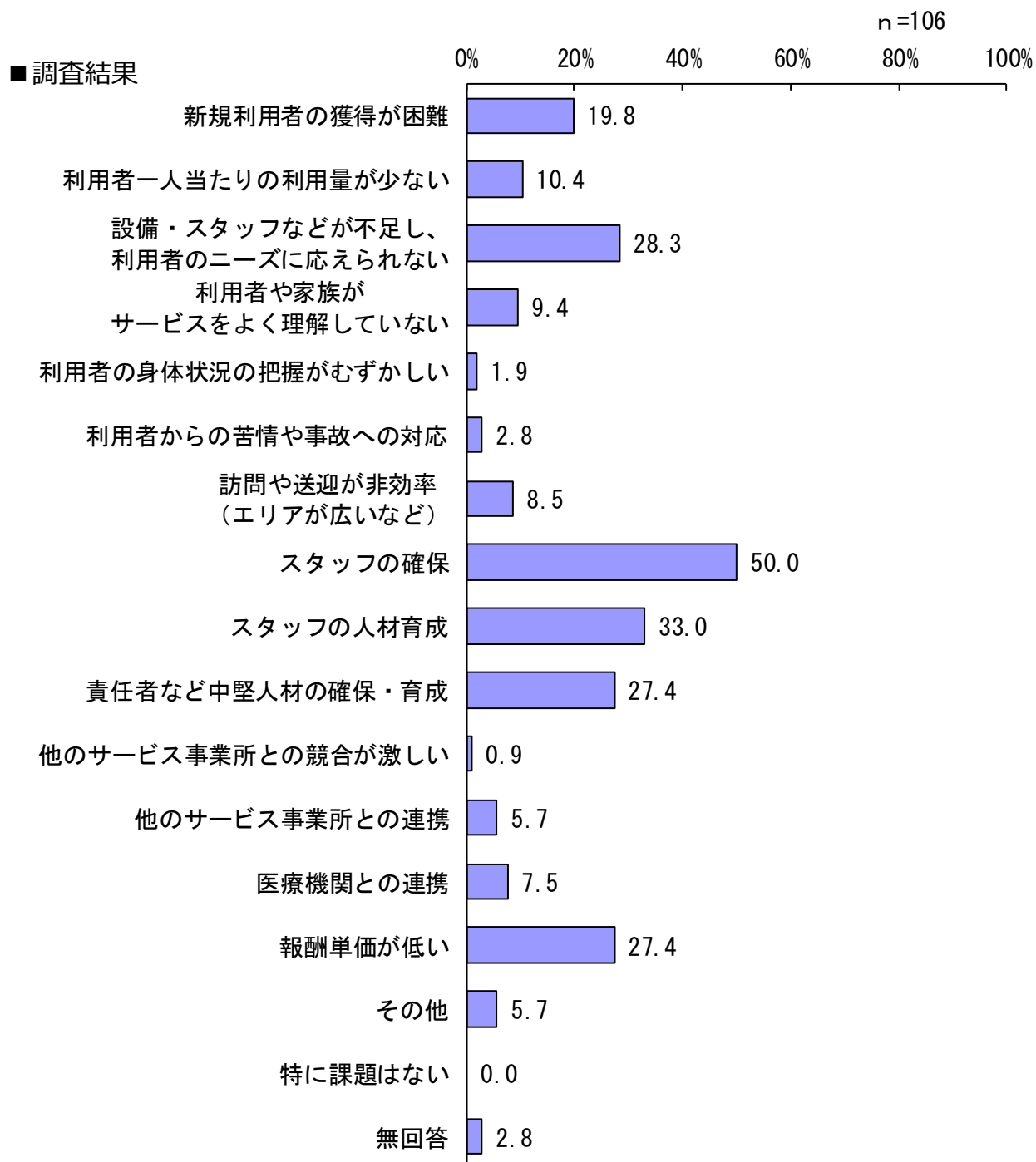
### ■ 主な記述内容（記述のあった26事業所中、回答は複数含まれます）

- ・ 利用者と事実確認など話し合う場を設けた（19件）
- ・ 対応後に職員会議やミーティング、職員への周知を行った（7件） 等



## (11) 事業を運営する上での主な課題

問 22 貴事業所が事業を運営する上での主な課題をお答えください。(○は3つまで)



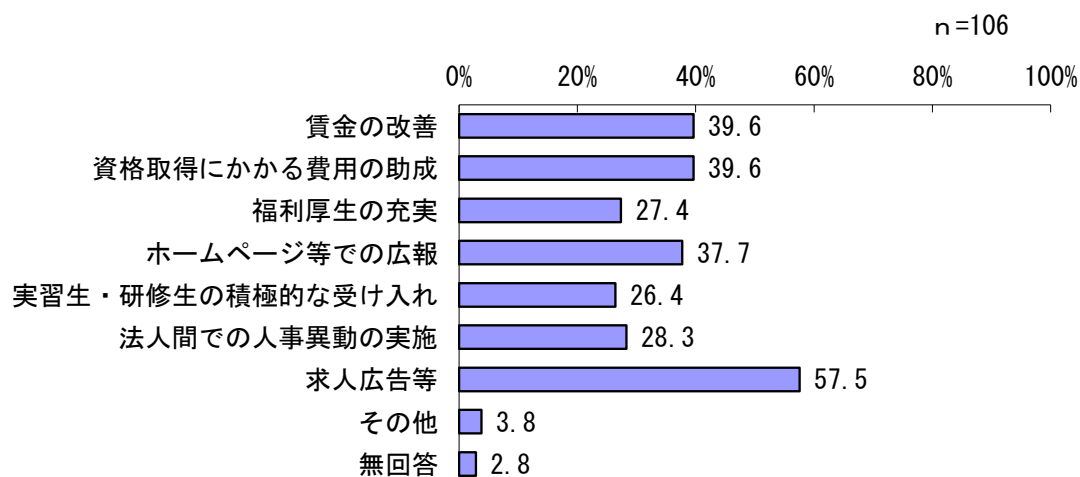
事業運営上の主な課題としては、「スタッフの確保」が50.0%で最も多く、次いで、「スタッフの人材育成」、「設備・スタッフなどが不足し、利用者のニーズに応えられない」と、スタッフに関する項目が上位となっています。



## (12) 人材確保に向けた取組

問 23 貴事業所では、人材を確保するために、どのような取り組みを行っていますか。  
(〇はいくつでも)

### ■ 調査結果

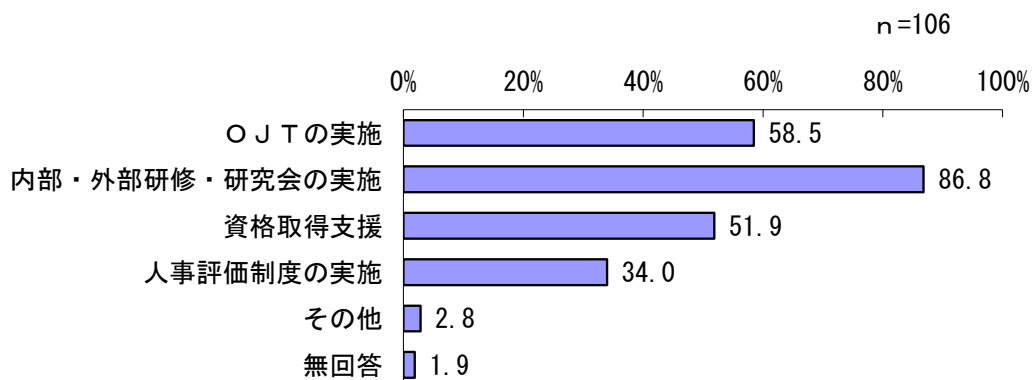


人材確保に関する取り組みとしては、「求人広告等」が57.5%で最も多く、次いで「賃金の改善」、「資格取得にかかる費用の助成」などとなっています。

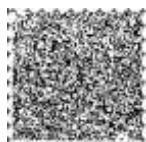
## (13) 人材育成に向けた取組

問 24 貴事業所では、人材を育成するために、どのような取り組みを行っていますか。  
(〇はいくつでも)

### ■ 調査結果



人材育成に向けた取り組みについては、「内部・外部研修・研究会の実施」が86.8%と最も多くなっています。



## (14) 福祉人材の確保・育成に必要な取組

問 25 福祉人材の確保・育成を進めていくためには、今後どのような取り組みが必要だと思いますか。具体的にお書きください。

### ■主な記述内容（記述のあった 58 事業所中、回答は複数含まれます）

#### ○就労環境の改善（28 件）

- ・働きやすい、職員が長く勤められる環境づくり
- ・職員の育成のための取り組みや従業員教育
- ・キャリアパスについての取り組み

#### ○待遇の改善（24 件）

- ・賃金や報酬、手当の改善
- ・改定に伴う報酬単価等の引上げ

#### ○求人についての取り組み（13 件）

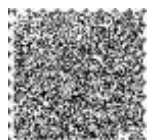
- ・多様な人材（外国人等）の確保
- ・関連機関との連携
- ・必要経費の確保

#### ○福祉や福祉職の広報（8 件）

#### ○研修への参加（4 件）

#### ○その他（6 件）

- ・利用者、ヘルパー、管理者（サービス責任者等）の円滑なコミュニケーション

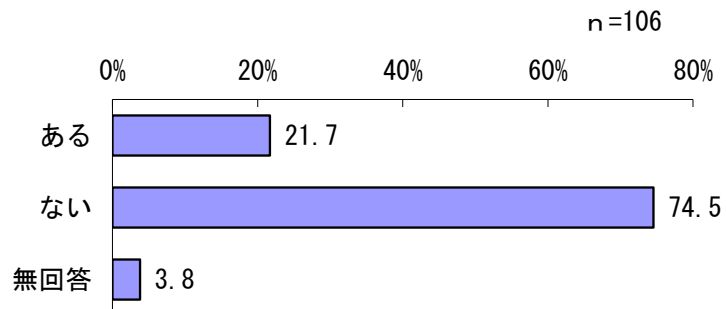


### 3 虐待防止

#### (1) 虐待への対応の有無

問 26 これまでに貴事業所で虐待に対応されたことはありますか。(〇はいくつでも)

##### ■ 調査結果

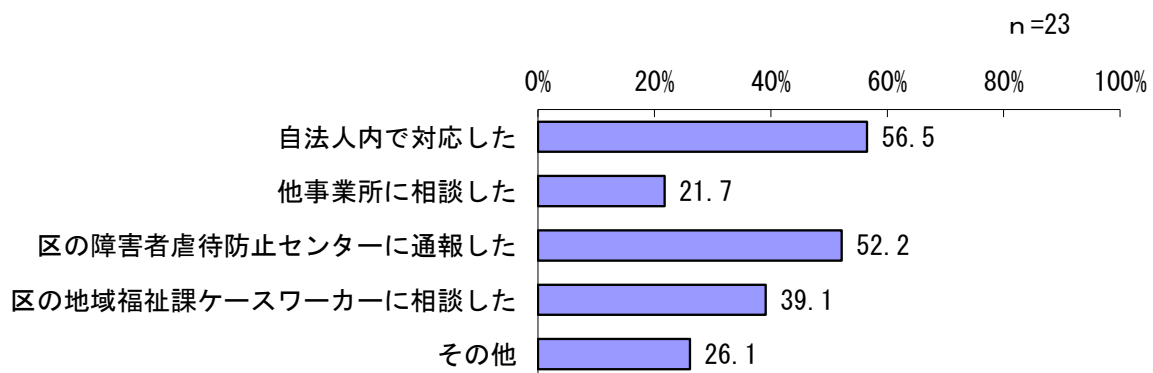


虐待への対応が「ある」と回答した事業所は全体の 21.7%となっています。

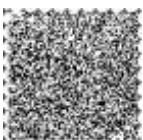
#### (2) 虐待への対応方法

問 27 【問 26 で「1 ある」または「3 その他」と回答した事業所にお聞きします】  
どのような対応をされたかお答えください。(〇はいくつでも)

##### ■ 調査結果



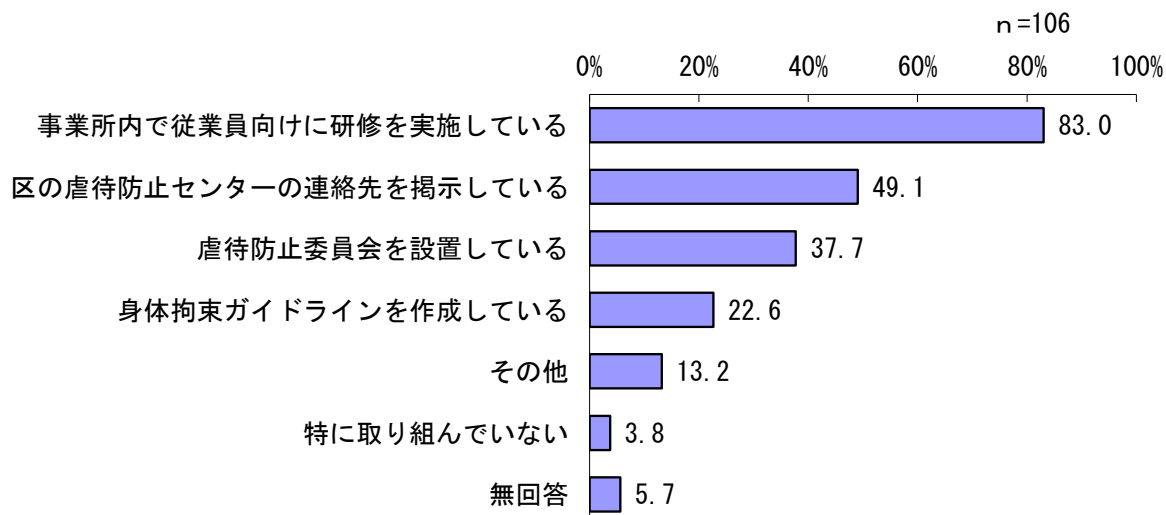
虐待への対応については、「自法人内で対応した」、「区の障害者虐待防止センターに通報した」が半数を超えて多くなっています。



### (3) 虐待防止に向けた取組

問 28 貴事業所では、虐待防止に向けて、どのような取り組みを行っていますか。  
(〇はいくつでも)

#### ■ 調査結果

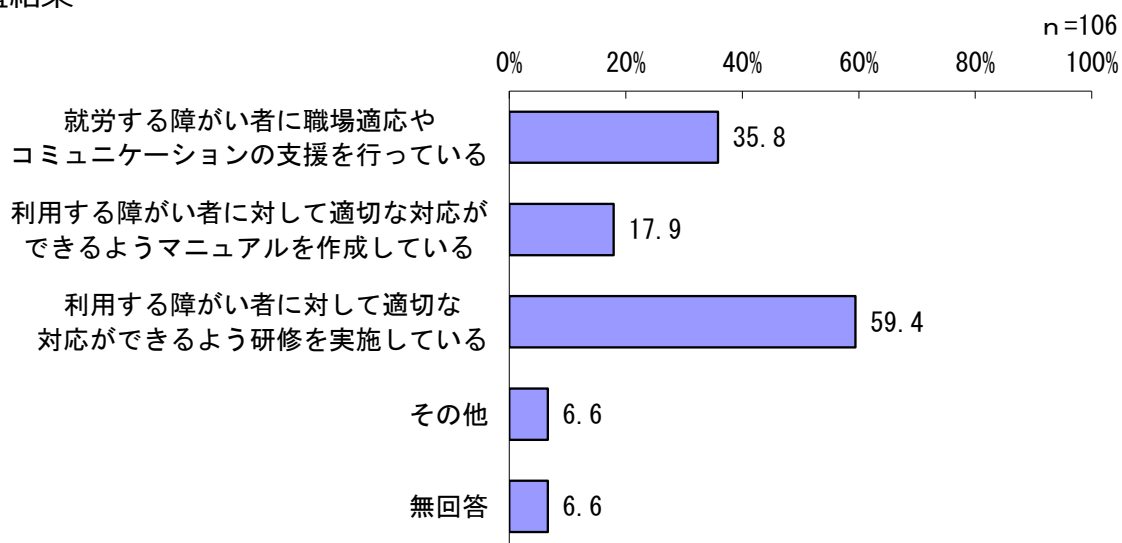


虐待防止に向けた取り組みとしては、「事業所内で従業員向けに研修を実施している」との回答が 83.0% で最も多くなっています。

### (4) 合理的配慮の提供

問 29 「障害者差別解消法」と「障害者雇用促進法」により、一人ひとりの状況に合わせた「合理的配慮」の提供が事業者にも求められています。貴事業所はどのような取り組みをしていますか。(〇はいくつでも)

#### ■ 調査結果



合理的配慮に向けた取り組みとしては、「利用する障がい者に対して適切な対応ができるよう研修を実施している」との回答が 59.4% で最も多くなっています。

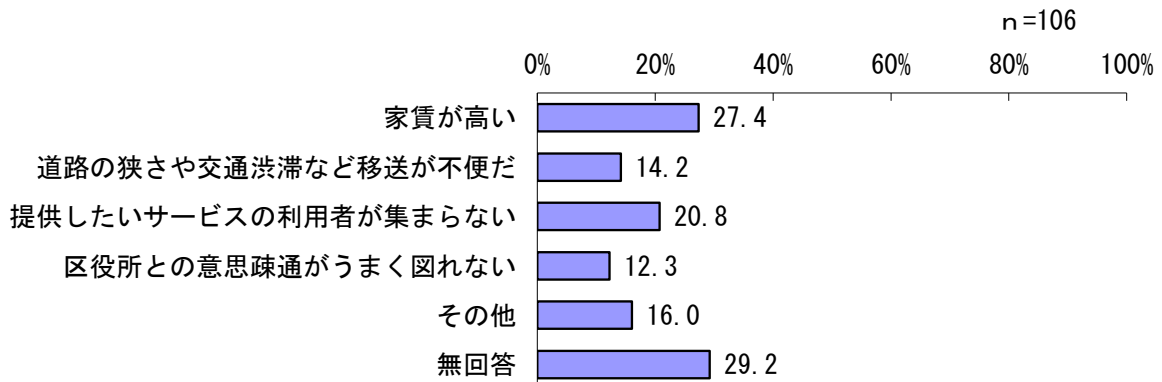


## 4 今後の事業展開

### (1) 大田区で事業を展開する上で不便を感じる点

問 30 大田区で事業を展開していて、他の自治体に比べ、不便を感じる点や、改善してほしい点をお答えください。(〇はいくつでも)

#### ■ 調査結果

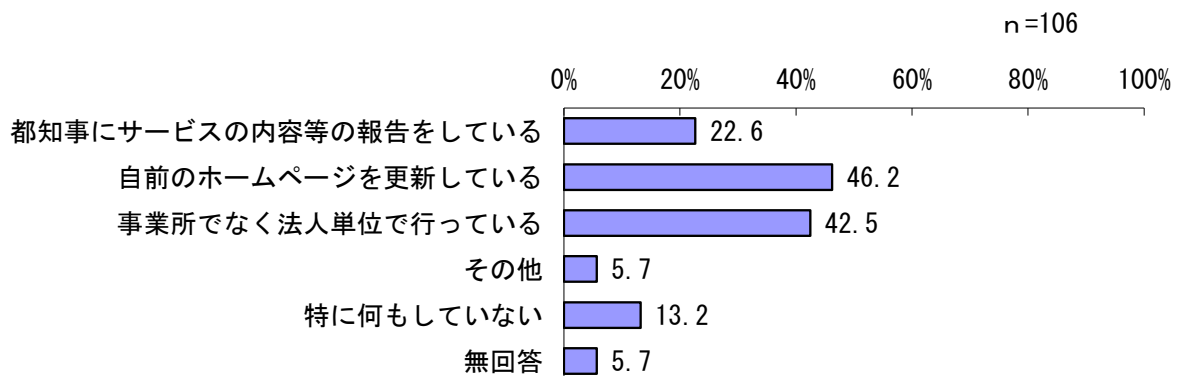


大田区で事業を展開する際に不便を感じる点としては、無回答を除くと、「家賃が多い」との回答が 27.4%で最も多くなっています。

### (2) 情報公開に向けた取組

問 31 貴事業所では、情報公開に向けて、取り組みをしていますか。(〇はいくつでも)

#### ■ 調査結果



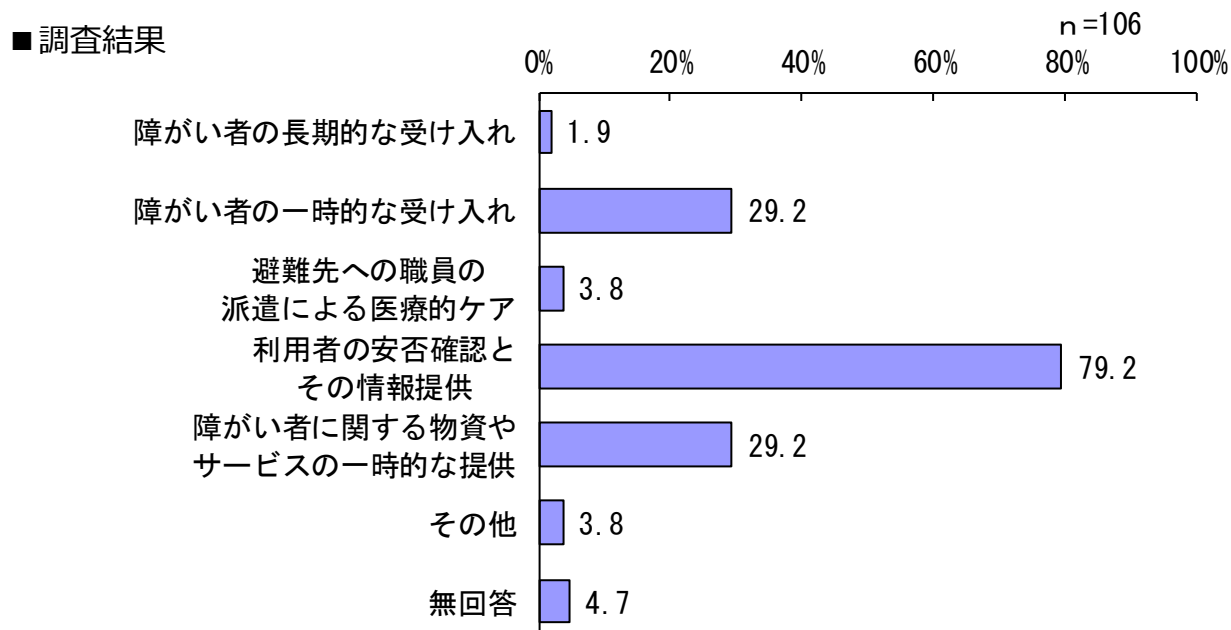
情報公開に向けた取組としては、「自前のホームページを更新している」との回答が 46.2%で最も多くなっています。





### (3) 災害発生時に可能な協力

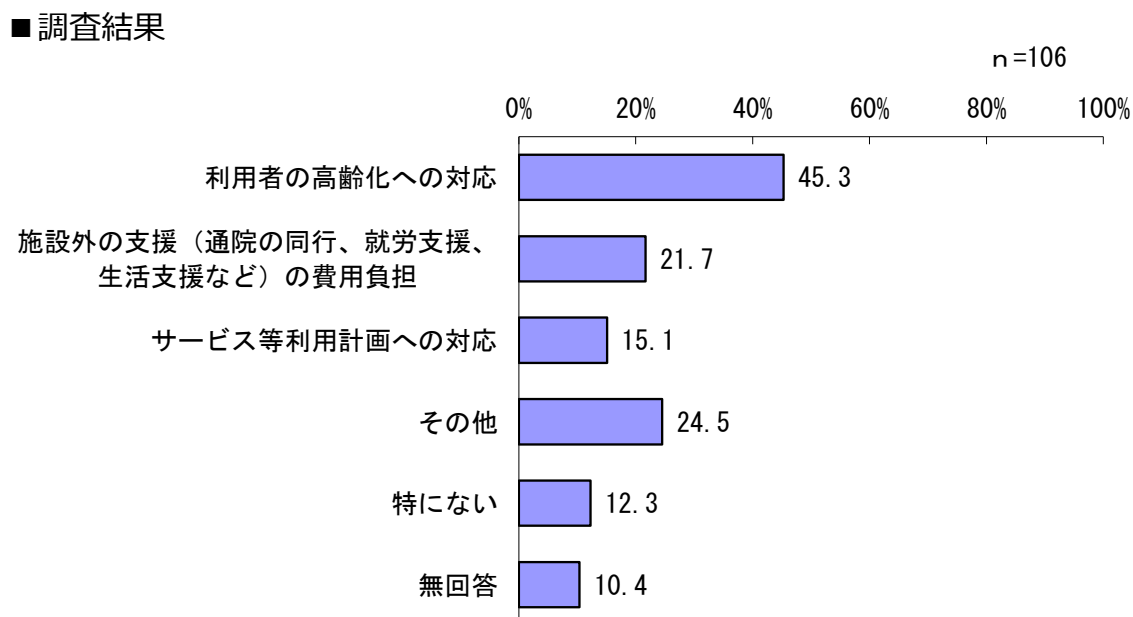
問 32 貴事業所では、災害発生時にどのような協力が可能ですか。(〇はいくつでも)



災害発生時に可能な協力としては、「利用者の安否確認とその情報提供」が79.2%で最も多くなっています。

### (4) 施設を運営する上での課題

問 33 施設を運営していくうえで、困っていること、今後困るだろうと考えられることをお答えください。(〇はいくつでも)



施設運営での困りごとについては、「利用者の高齢化への対応」が45.3%で最も多くなっています。



## 5 区の障がい者施策について

問 34 区の障がい者施策について、ご意見などがございましたらご自由に記入ください。

主な意見		件数 (総数 31 件)
サービス内容		12
	就労に関する支援の充実	5
	18 歳以上の日中一時支援の充実	1
	安全確保の徹底	1
	個々の障がいに合わせた支援の充実	1
	サービスの適切な支給	1
	サービス名称の整理	1
	障がい分野と高齢者分野のサービス提供について	1
	地域移行ができるような環境づくり	1
行政の制度・対応		11
	関係機関等との連携強化	3
	情報提供・周知	2
	各地域福祉課における対応の差をなくしてほしい	2
	事業に対する費用補助	1
	制度の効率的な運用	1
	利用者の担当者について	1
	担当者会議の開催	1
運営体制		4
	支援を充実させたい	1
	サービス提供できる量が不十分	1
	区との連携	1
	事務作業の効率化	1
職員について		2
	待遇の改善	1
	人材の確保、増員	1
報酬体系		1
	報酬単価の増額を望む	1
その他		1

