

## 第4章 アンケート調査結果(サービス提供事業所)

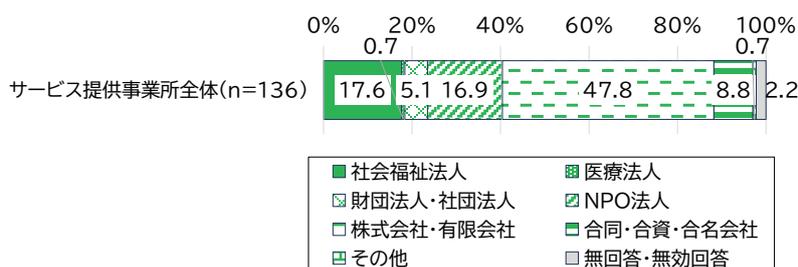
### (1) 事業所概要について

#### ア 法人種別

法人種別について、「株式会社・有限会社」の回答が 47.8%と最も高く、次いで「社会福祉法人」の回答が 17.6%、「NPO法人」の回答が 16.9%となっている。

【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)

図表 4-1 法人種別(サービス提供事業所)



#### イ 職種別人員

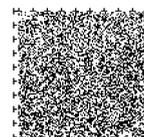
職種別人員(回答があった事業所の合計人数)について、常勤職員については「生活相談員・生活支援員」の方が最も多く 345 名、「介護職員」が 214 名となっている。非常勤職員については、「介護職員」が 648 名、「生活相談員・生活支援員」の方が 207 名となっている。

【事業所 問2】 貴事業所で働いている「常勤」と「非常勤」の方の、職種別人数をお書きください。(数値による回答)

図表 4-2 職種別人員(サービス提供事業所)<sup>81</sup>

サービス提供事業所全体(n=136)	常勤職員数(名)	非常勤職員数(名)
生活相談員・生活支援員	345	207
相談支援専門員	49	8
介護職員	214	648
介護補助員	13	77
看護師	33	26
栄養士	7	9
理学療法士	4	20
作業療法士	2	5
職業指導員	40	30
事務職員	50	35
その他	106	86

<sup>81</sup> 「回答事業所数」は、常勤、非常勤いずれかに回答があった事業所数。

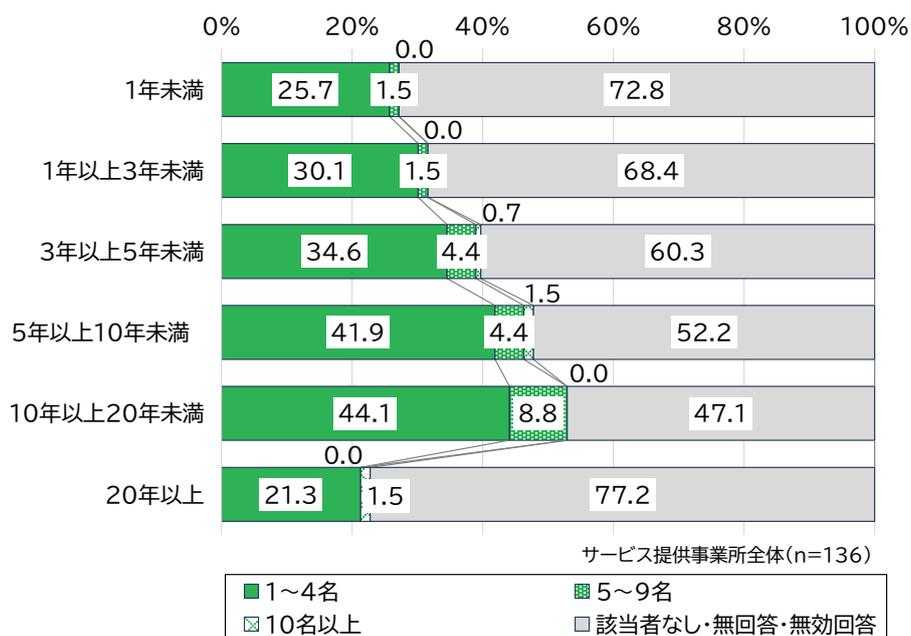


## ウ 経験年数別人員

経験年数別人員について、経験年数が「10年以上20年未満」の常勤職員がいる事業所が52.9%、「1年未満」の常勤職員がいる事業所が27.2%となっている。

【事業所 問3】 貴事業所で働いている「常勤」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、休職の期間を除く年数としてください。  
(数値による回答)

図表 4-3 経験年数別人員(サービス提供事業所)<sup>82</sup>



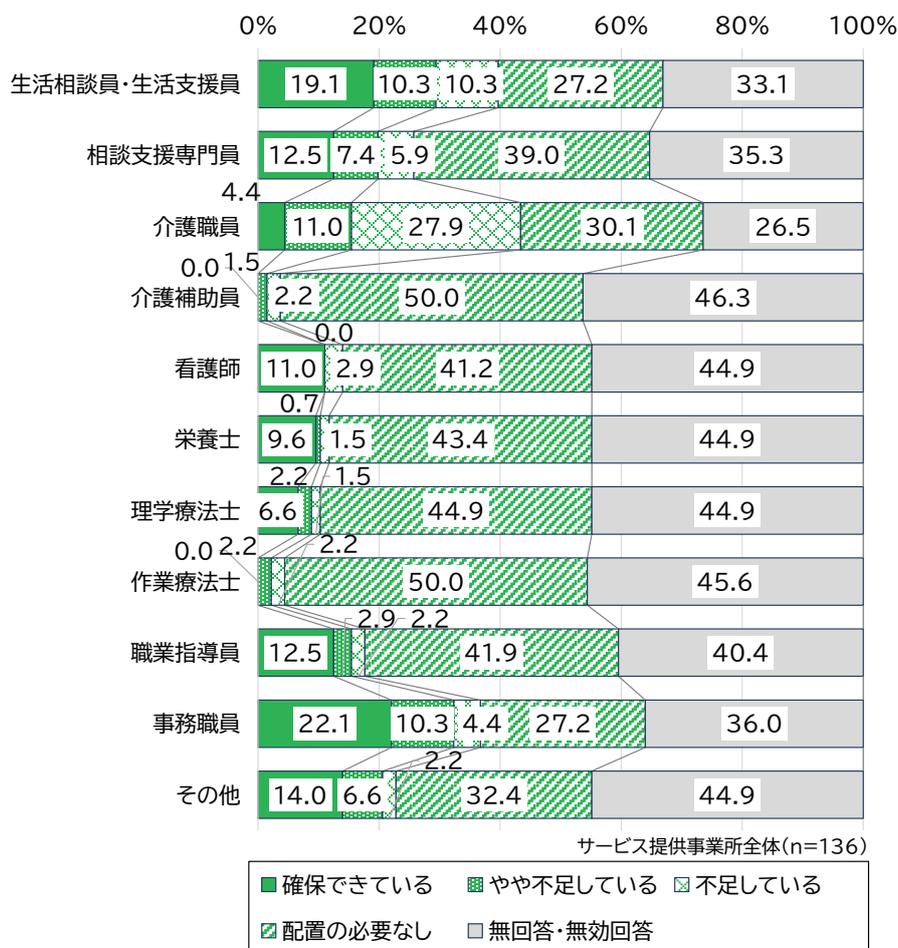
<sup>82</sup> 「該当者なし・無回答・無効回答」は、「無回答・無効回答」に加えて、それぞれの年数別職員数について0人と回答した事業所を含む。

## 工 職種別人員確保状況

職種別人員確保状況について、「やや不足している」、「不足している」を合わせた割合について、「介護職員」の38.9%が最も高く、「生活相談員・生活支援員」では20.6%、「事務職員」では14.7%、「相談支援専門員」では13.3%となっている。

【事業所 問 4】 現在、サービスの提供に十分な人材を確保できていますか。(単一回答)

図表 4-4 職種別人員確保状況(サービス提供事業所)



## オ 対応障がい種別

対応障がい種別について、「知的障がい」の回答が 80.9%と最も高く、次いで「身体障がい」の回答が 64.7%、「精神障がい」の回答が 58.1%となっている。

【事業所 問 5】 貴事業所において、対応している障がい種別について教えてください。(複数回答)

図表 4-5 対応障がい種別

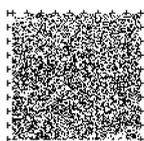
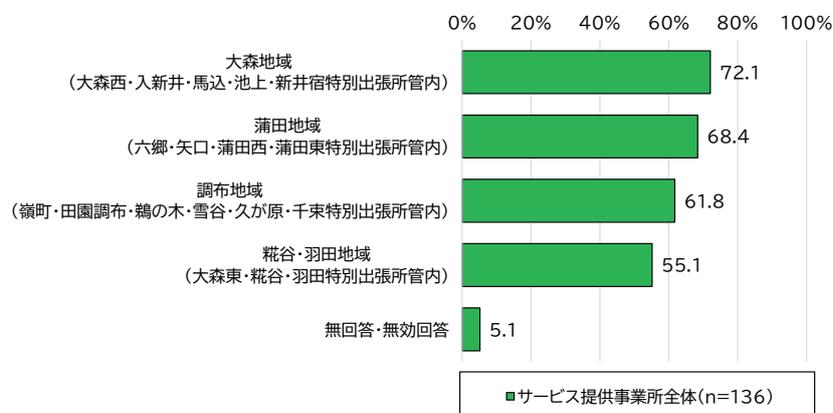


## カ 区内の利用者の居住地

区内の利用者の居住地について、「大森地域」の回答が 72.1%、「蒲田地域」の回答が 68.4%、「調布地域」の回答が 61.8%、「糎谷・羽田地域」の回答が 55.1%となっている。

【事業所 問 6】 貴事業所が提供しているサービスを利用されている方がお住まいの地域はどこですか。(複数回答)

図表 4-6 区内の利用者の居住地(サービス提供事業所)



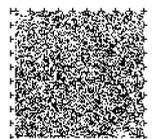
## (2) 提供サービスについて

### ア 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」の回答が 39.0%と最も高く、次いで「重度訪問介護」の回答が 18.4%、「就労継続支援(B型)」の回答が 15.4%となっている。

【事業所 問 7】 (1)現在、貴事業所が提供している障がい者(児)に対するサービスを教えてください。(2)また、(1)で回答したサービスについて、①1日の定員数と、②平均的な1日の実利用者数について教えてください。(1は複数回答、2はともに数値による回答)

図表 4-7 現在提供しているサービス(サービス提供事業所)



## イ 現在提供しているサービスの定員数及び利用人数

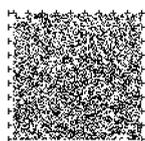
現在の1日のサービス利用定員数の合計について、「就労継続支援(B型)」が最も多く630人/日、「生活介護」が532人/日、「居宅介護」が163.5人/日となっている。

また、定員数の合計が100人/日以上サービスのうち、「居宅介護」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る。

【事業所 問 7】 (1)現在、貴事業所が提供している障がい者(児)に対するサービスを教えてください。(2)また、(1)で回答したサービスについて、①1日の定員数と、②平均的な1日の実利用者数について教えてください。(1は複数回答、2はともに数値による回答)

図表 4-8 現在提供しているサービスの定員数及び利用人数(サービス提供事業所)<sup>83</sup>

サービス提供事業所全体(n=136)	1日の定員数合計(人/日)	1日の実利用者数合計(人/日)
居宅介護	163.5	160.6
重度訪問介護	41	28.1
同行援護	21	28.8
行動援護	2	0.4
重度障害者等包括支援	2	2
生活介護	532	461.2
自立訓練(機能訓練)	0	0
自立訓練(生活訓練)	40	22.8
宿泊型自立訓練	30	30
就労移行支援	86	53.8
就労継続支援(A型)	50	47
就労継続支援(B型)	630	466.1
就労定着支援	30	30.8
療養介護	0	0
短期入所	23	19
自立生活援助	34.5	3.6
共同生活援助(グループホーム)	99	78
施設入所支援	86	85
計画相談支援	94.5	45.8
地域移行支援	0	0
地域定着支援	20	1
児童発達支援	65	57
医療型児童発達支援	40	7.7
放課後等デイサービス	135	124.5
保育所等訪問支援	0.6	0.4
居宅訪問型児童発達支援	0.5	0.1
障害児相談支援	2	1
その他	5	5



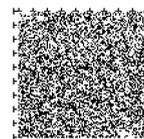
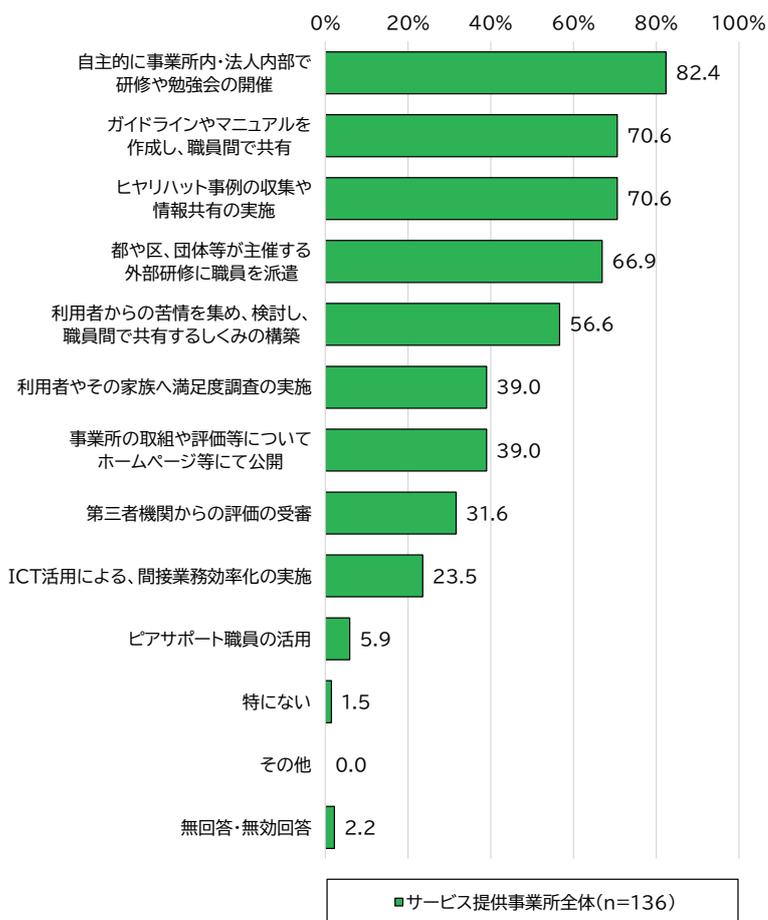
<sup>83</sup> 小数第2位を四捨五入した数値を掲載。

## ウ サービスの質向上のために現在行っている取組

サービスの質向上のために現在行っ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」の回答が 82.4%と最も高く、次いで「ガイドラインやマニュアルを作成し、職員間で共有」、「ヒヤリハット事例の収集や情報共有の実施」の回答が 70.6%となっている。

【事業所 問 8】 貴事業所では、(1)現在提供しているサービスの質の向上のために、どのような取組を行っていますか。また、(2)今後、サービスの質の向上に向けて、実施したい取組は何ですか。  
(1,2ともに複数回答)

図表 4-9 サービスの質向上のために現在行っている取組(サービス提供事業所)

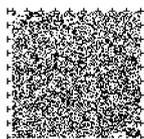
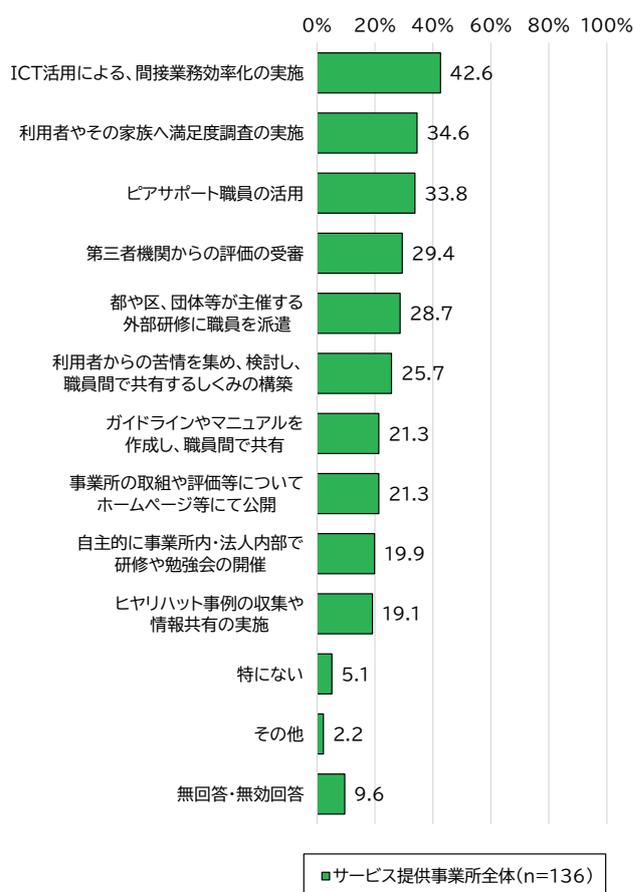


## エ サービスの質向上のために今後実施したい取組

サービスの質向上のために今後実施したい取組について、「ICT活用による、間接業務効率化の実施」の回答が42.6%と最も高く、次いで「利用者やその家族へ満足度調査の実施」の回答が34.6%、「ピアサポート職員の活用」の回答が33.8%となっている。

【事業所 問 8】 貴事業所では、(1)現在提供しているサービスの質の向上のために、どのような取組を行っていますか。また、(2)今後、サービスの質の向上に向けて、実施したい取組は何ですか。  
(1,2ともに複数回答)

図表 4-10 サービスの質向上のために今後実施したい取組(サービス提供事業所)

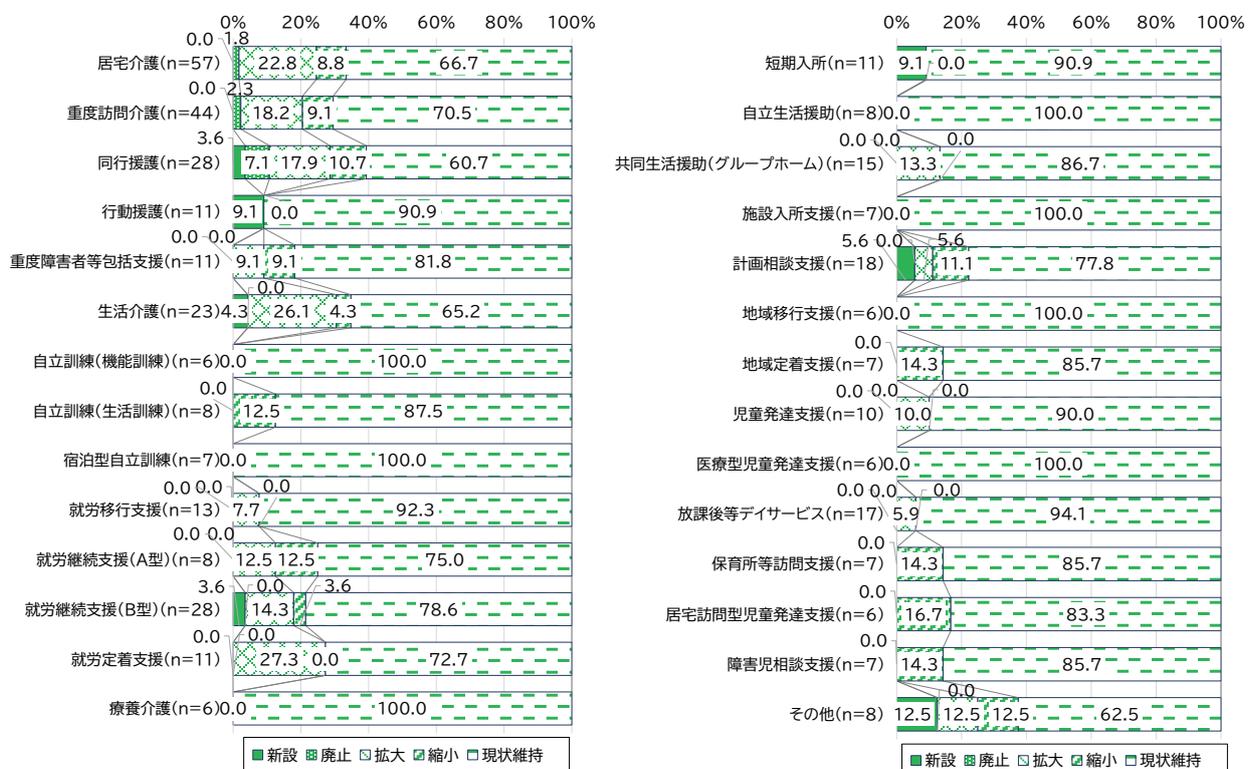


## オ 今後3年間のサービス提供の見込み

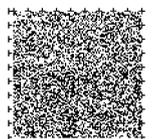
今後3年間のサービス提供の見込みについて、「拡大」の回答が比較的高かったのは、「居宅介護」、「重度訪問介護」、「同行援護」、「生活介護」、「就労継続支援(A型)」、「就労継続支援(B型)」、「就労定着支援」、「共同生活援助(グループホーム)」、「児童発達支援」となっていた。一方で「縮小」の回答が比較的高かったのは、「同行援護」、「自立訓練(生活訓練)」、「就労継続支援(A型)」、「計画相談支援」、「地域定着支援」、「保育所等訪問支援」、「居宅訪問型児童発達支援」、「障害児相談支援」となっている。

【事業所 問9】 貴事業所における、(1)今後3年間のサービス提供の見込みを教えてください。また、(1)において選択肢の1～4のいずれかを選択した場合、(2)それぞれについて今後の1日の利用可能人数をお書きください。なお、(1)で「2. 廃止」を選択した場合は、(2)は「0」と記入してください。(1は単一回答、2は数値による回答)

図表 4-11 今後3年間のサービス提供の見込み(サービス提供事業所)<sup>84</sup>



<sup>84</sup> 無回答を除いた割合を掲載している。またグラフでは省略しているが、「行動援護」の「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「自立訓練(機能訓練)」の「新設」、「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「自立訓練(生活訓練)」の「新設」、「廃止」、「拡大」の回答割合、「宿泊型自立訓練」の「新設」、「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「療養介護」の「新設」、「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「短期入所」の「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「自立生活援助」の「新設」、「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「施設入所支援」の「新設」、「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「地域移行支援」の「新設」、「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「地域定着支援」の「新設」、「廃止」、「拡大」の回答割合、「医療型児童発達支援」の「新設」、「廃止」、「拡大」、「縮小」の回答割合、「保育所等訪問支援」の「新設」、「廃止」、「拡大」の回答割合、「居宅訪問型児童発達支援」の「新設」、「廃止」、「拡大」の回答割合、「障害児相談支援」の「新設」、「廃止」、「拡大」の回答割合は、すべて0.0%となっている。



## カ 今後のサービス利用可能人数

今後のサービス利用可能人数の合計値について、「就労継続支援(B型)」では657人/日、「生活介護」では586人/日、「居宅介護」では163人/日となっている。

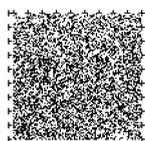
【事業所 問9】 貴事業所における、(1)今後3年間のサービス提供の見込みを教えてください。また、(1)において選択肢の1～4のいずれかを選択した場合、(2)それぞれについて今後の1日の利用可能人数をお書きください。なお、(1)で「2. 廃止」を選択した場合は、(2)は「0」と記入してください。(1は単一回答、2は数値による回答)

図表 4-12 今後のサービス利用可能人数(サービス提供事業所)<sup>85</sup>

サービス提供事業所全体(n=136)	今後の利用可能人数(人/日)
居宅介護	163
重度訪問介護	43
同行援護	33
行動援護	3
重度障害者等包括支援	0
生活介護	586
自立訓練(機能訓練)	0
自立訓練(生活訓練)	30
宿泊型自立訓練	30
就労移行支援	66
就労継続支援(A型)	36
就労継続支援(B型)	657
就労定着支援	35
療養介護	0
短期入所	29
自立生活援助	34.5
共同生活援助(グループホーム)	113
施設入所支援	86
計画相談支援	90
地域移行支援	0
地域定着支援	20
児童発達支援	45
医療型児童発達支援	40
放課後等デイサービス	115
保育所等訪問支援	0.5
居宅訪問型児童発達支援	0.2
障害児相談支援	1
その他	2

<sup>85</sup> 問7または問9において、一方に回答しつつ、他方に無回答である事業所が存在するため、図表4-8と厳密には比較することが出来ない点に留意が必要である。

なお、今後3年間のサービス提供見込みについて、「5. 現状維持」と回答した場合は、現在のサービス利用人数の定員数の回答を参照し、合計値を算出している。



## キ 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自由記述で尋ねたところ、64件の意見について8の大カテゴリが形成された。このうち件数が多いものとしては、「福祉人材の確保・育成」が43件、「事業所スペースや提供サービスの確保・見直し」が8件、「利用者確保・利用者ニーズの見直し」が5件となっている。

【事業所 問10】 サービスの量的拡大に向けた課題がありましたら、教えてください。(自由記述)

図表 4-13 サービスの量的拡大に向けた課題(サービス提供事業所)<sup>86</sup>

大カテゴリ	小カテゴリ	件数
福祉人材の確保・育成	人材確保	35
	職員のスキルアップ	6
	管理者不足	2
		43
事業所スペースや提供サービスの確保・見直し	事業所スペースの確保	5
	提供サービスの見直し	1
	利用者へ提供するサービスの確保	1
	利用者の就労先の確保	1
	8	8
利用者確保・利用者ニーズの見直し	利用者確保	3
	利用者ニーズの整理・見直し	2
		5
障害福祉サービス等の報酬の不足		4
業務の効率化		1
新設手続きの煩雑さ		1
事業所間連携の強化		1
新型コロナウイルス感染症の流行		1
	総件数	64

<sup>86</sup> 本設問では、52事業所から自由記述回答を得た。個々の回答について意味内容のまとめごとに意見を抽出し、72件の意見を抽出した。このうち、「特になし」といった回答や抽象度が高く内容が設問への回答となっていないもの、区の施策への要望ではないもの等8件を除外し、計64件を対象として整理を行い、意味内容の類似性に基づき8の大カテゴリを形成した。

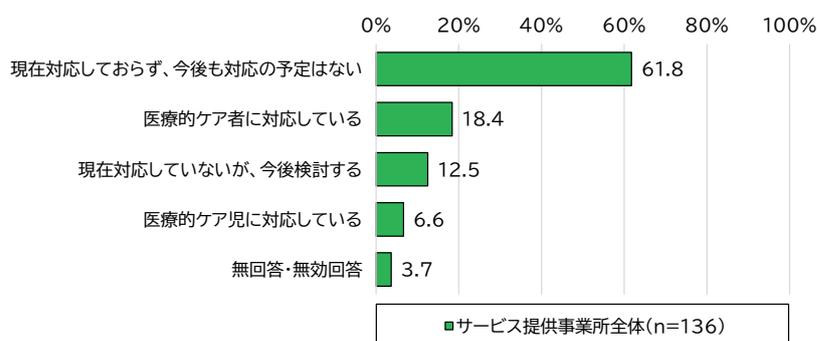


## ク 医療的ケアへの対応状況

医療的ケアへの対応状況について、「現在対応しておらず、今後対応の予定はない」の回答が 61.8%と最も高く、次いで「医療的ケア者に対応している」の回答が 18.4%、「現在対応していないが、今後検討する」の回答が 12.5%となっている。

【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)

図表 4-14 医療的ケアへの対応状況(サービス提供事業所)

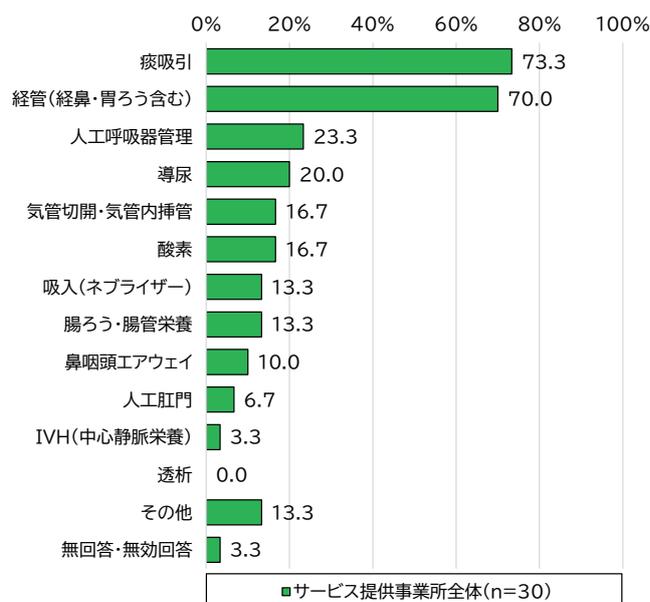


## ケ 対応している医療的ケアの内容

対応している医療的ケアの内容について、「痰吸引」の回答が 73.3%と最も高く、次いで「経管(経鼻・胃ろう含む)」の回答が 70.0%、「人工呼吸器管理」の回答が 23.3%となっている。

【事業所 問 11\_2】 対応している医療的ケアを教えてください。(複数回答)

図表 4-15 対応している医療的ケアの内容(サービス提供事業所)<sup>87</sup>



<sup>87</sup> 医療的ケアへの対応状況について、「医療的ケア者に対応している」、あるいは「医療的ケア児に対応している」と回答した事業所のみ集計対象。

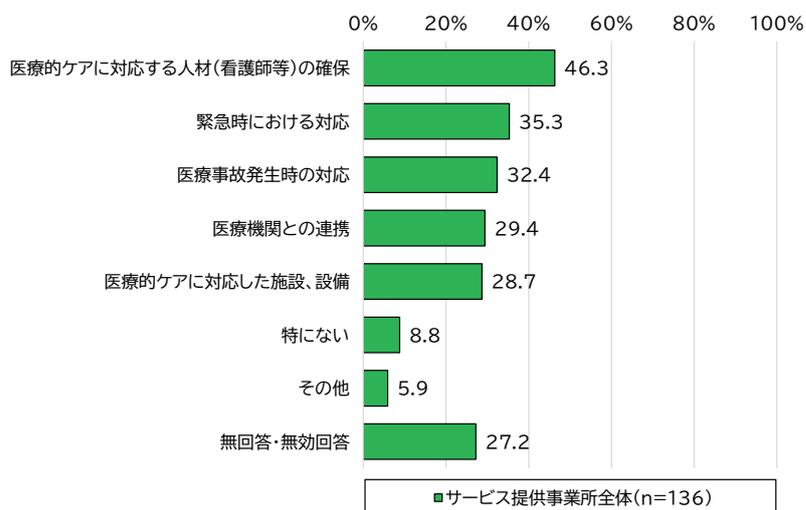


## コ 医療的ケアを実施する上での課題

医療的ケアを実施する上での課題について、「医療的ケアに対応する人材(看護師等)の確保」の回答が46.3%と最も高く、次いで「緊急時における対応」の回答が35.3%、「医療事故発生時の対応」の回答が32.4%となっている。

【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)

図表 4-16 医療的ケアを実施する上での課題(サービス提供事業所)

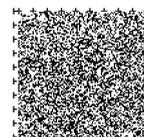
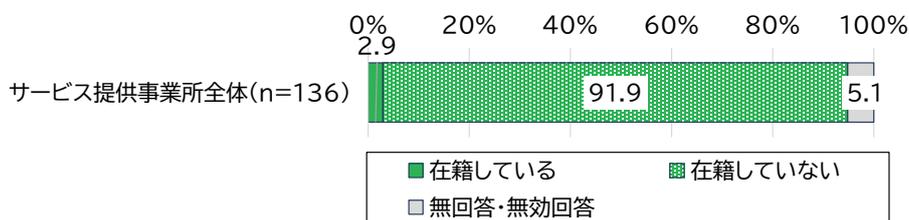


## サ 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修修了者

東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修修了者について、「在籍していない」の回答が91.9%と最も高く、「在籍している」の回答が2.9%となっている。

【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。(単一回答)

図表 4-17 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修修了者(サービス提供事業所)

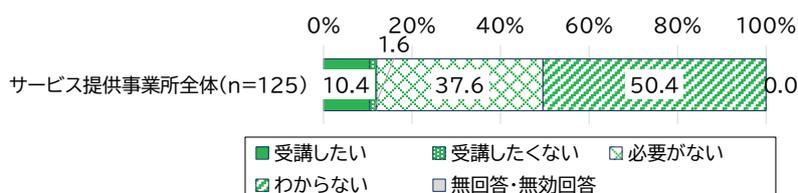


## シ 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講意向

東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講意向について、「わからない」の回答が 50.4%と最も高く、次いで「必要がない」の回答が 37.6%、「受講したい」の回答が 10.4%となっている。

【事業所 問 12\_2】 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意向について教えてください。(単一回答)

図表 4-18 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講意向(サービス提供事業所)<sup>88</sup>



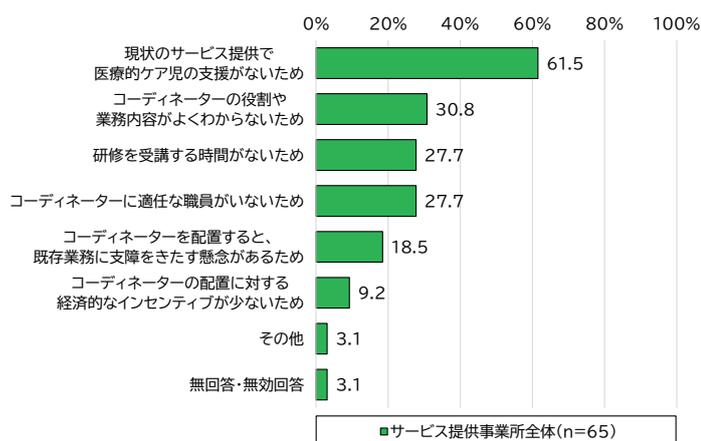
## ス 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講に前向きでない理由

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」の回答が 61.5%と最も高く、次いで「コーディネーターの役割や業務内容がよくわからないため」の回答が 30.8%、「研修を受講する時間がないため」、「コーディネーターに適任な職員がないため」の回答が 27.7%となっている。

【事業所 問 12\_3】 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について教えてください。(複数回答)

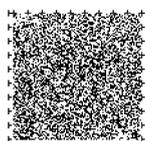
図表 4-19 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講に前向きでない理由

(サービス提供事業所)<sup>89</sup>



<sup>88</sup> 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修修了者について、「在籍していない」と回答した事業所のみ集計対象。

<sup>89</sup> 東京都医療的ケア児コーディネーター養成研修の受講意向について、「受講したくない」、あるいは「わからない」と回答した事業所のみ集計対象。

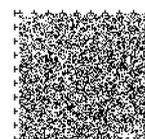
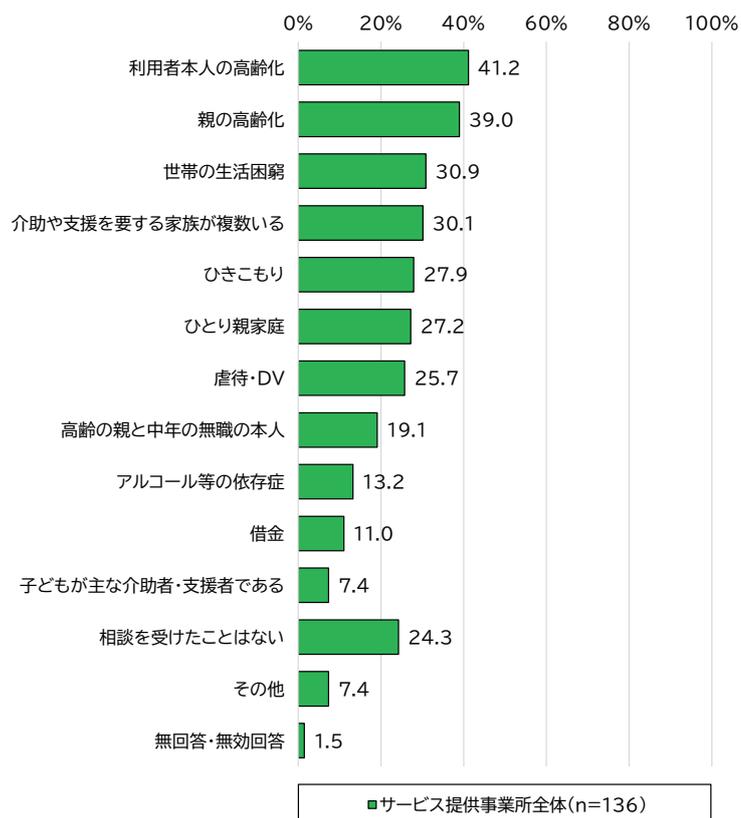


## セ 複合的な課題に関する利用者や家族からの相談状況

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」の回答が41.2%と最も高く、次いで「親の高齢化」の回答が39.0%、「世帯の生活困窮」の回答が30.9%となっている。

【事業所 問 13\_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を教えてください。（複数回答）

図表 4-20 複合的な課題に関する利用者や家族からの相談状況(サービス提供事業所)

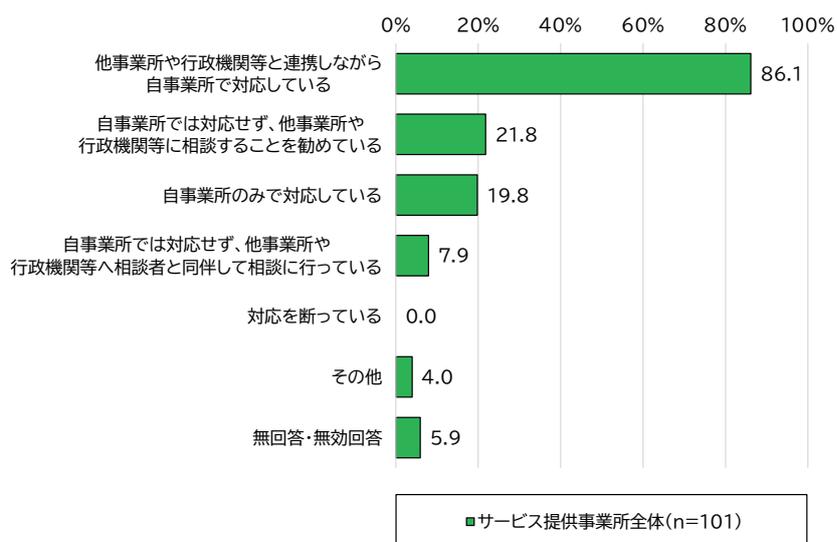


## ソ 複合的な課題に関する相談への対応

複合的な課題に関する相談への対応について、「他事業所や行政機関等と連携しながら自事業所に対応している」の回答が 86.1%と最も高く、次いで「自事業所では対応せず、他事業所や行政機関等に相談することを勧めている」の回答が 21.8%、「自事業所のみで対応している」の回答が 19.8%となっている。

【事業所 問 13\_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、貴事業所ではどのように対応していますか。(複数回答)

図表 4-21 複合的な課題に関する相談への対応(サービス提供事業所)<sup>90</sup>



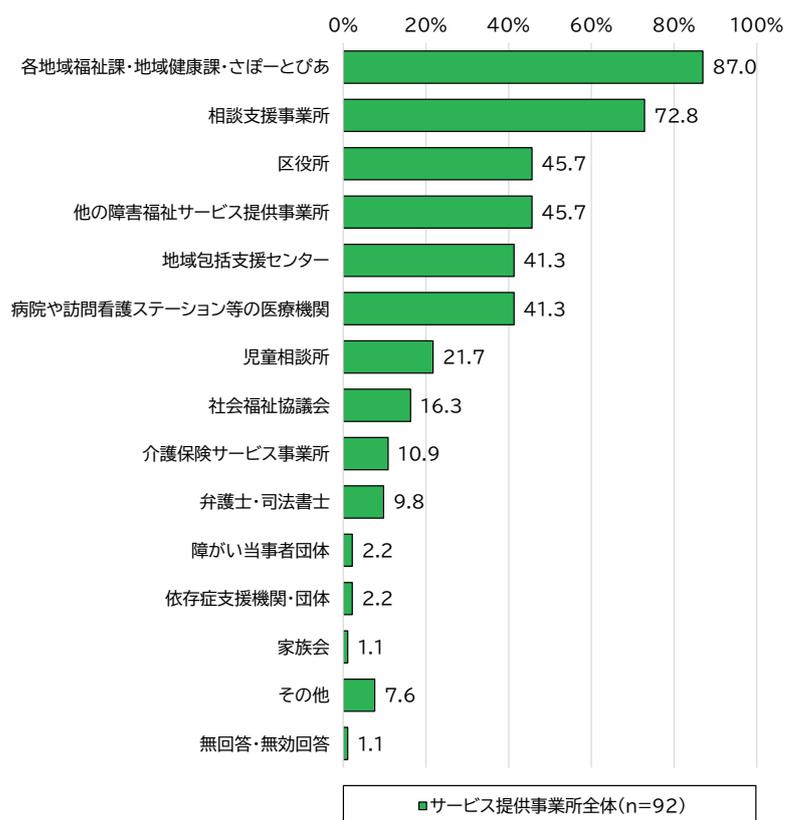
<sup>90</sup> 複合的な課題に関する利用者や家族からの相談状況について、「相談を受けたことはない」以外のいずれかを回答した事業所のみ集計対象。

## タ 複合的な課題に関する現在の連携先

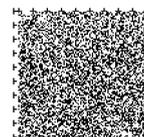
複合的な課題に関する現在の連携先について、「各地域福祉課・地域健康課・さぽーとぴあ」の回答が87.0%と最も高く、次いで「相談支援事業所」の回答が72.8%、「区役所」、「他の障害福祉サービス提供事業所」の回答が45.7%となっている。

【事業所 問 13\_3】 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)

図表 4-22 複合的な課題に関する現在の連携先(サービス提供事業所)<sup>91</sup>



<sup>91</sup> 複合的な課題に関する相談への対応について、「他事業所や行政機関等と連携しながら自事業所でも対応している」、「自事業所では対応せず、他事業所や行政機関等に相談することを勧めている」、「自事業所では対応せず、他事業所や行政機関等へ相談者と同伴して相談に行っている」のいずれかを回答した事業所のみ集計対象。

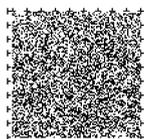
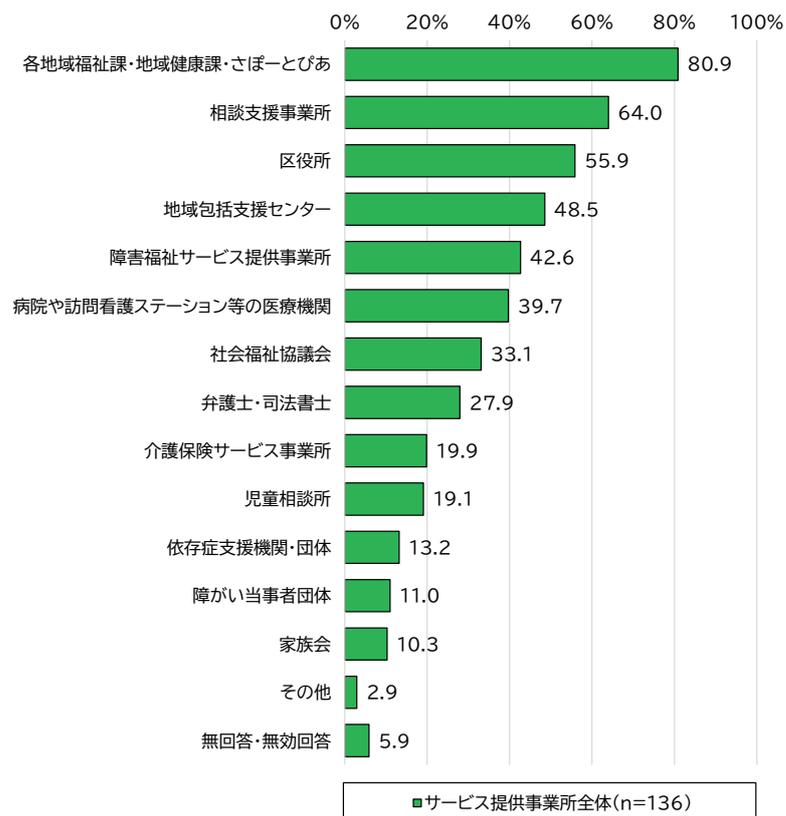


## チ 複合的な課題に関する今後の連携先の希望

複合的な課題に関する今後の連携先の希望について、「各地域福祉課・地域健康課・さぽーとぴあ」の回答が 80.9%と最も高く、次いで「相談支援事業所」の回答が 64.0%、「区役所」の回答が 55.9%となっている。

【事業所 問 14】 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)

図表 4-23 複合的な課題に関する今後の連携先の希望(サービス提供事業所)



## ツ 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自由記述で尋ねたところ、79件の意見について4の大カテゴリが形成された。このうち件数が多いものとしては、「関係機関・職種の連携強化」が64件、「行政との協働」が8件、「福祉人材の確保・育成」が5件、「報酬や補助金の見直し」が2件となっている。

【事業所 問 15】 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だと思いますか。(自由記述)

図表 4-24 複合的な課題に対する相談体制強化に向けた課題(サービス提供事業所)<sup>92</sup>

大カテゴリ	小カテゴリ	件数
関係機関・職種の連携強化	関係機関での情報共有	21
	関係機関の連携促進	16
	日常からの関係構築・交流	11
	事業所間連携の促進	6
	相談窓口の設置・整理	4
	他分野の理解促進	3
	多職種連携の促進	2
	地域包括支援センターの機能拡大	1
行政との協働	行政との連携促進	5
	行政による連携促進に向けたコーディネート	3
福祉人材の確保・育成	人材確保	3
	職員のスキルアップ	2
報酬や補助金の見直し		2
	障害福祉サービス等報酬の見直し	1
	専門機関への相談費補助	1
総件数		79

<sup>92</sup> 本設問では、64事業所から自由記述回答を得た。個々の回答について意味内容のまとめりに意見を抽出し、85件の意見を抽出した。このうち、「特になし」といった回答や抽象度が高く内容が設問への回答となっていないもの、区の施策への要望ではないもの等6件を除外し、計79件を対象として整理を行い、意味内容の類似性に基づき4の大カテゴリを形成した。

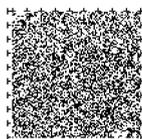
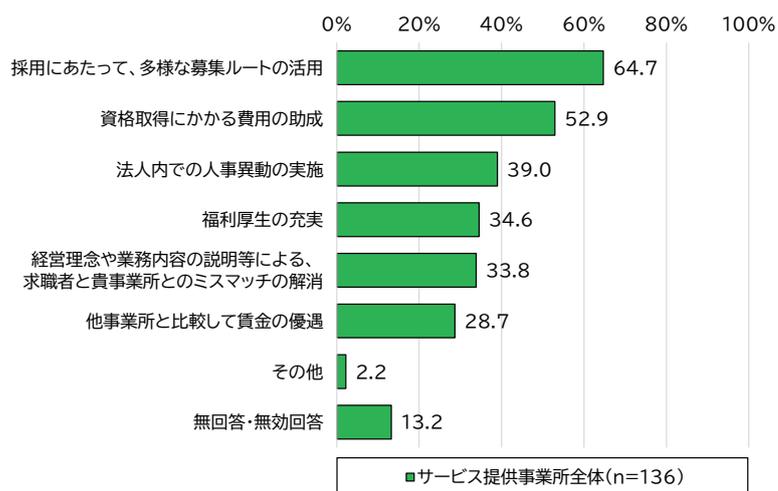


## テ 人材確保に向け行っている取組

人材確保に向け行っている取組について、「採用にあたって、多様な募集ルートの活用」の回答が64.7%と最も高く、次いで「資格取得にかかる費用の助成」の回答が52.9%、「法人内での人事異動の実施」の回答が39.0%となっている。

【事業所 問 16\_1】 貴事業所では、人材を確保するために、(1)どのような取組を行っていますか。また、(2)今後どのような取組が必要だと思えますか。(1,2ともに複数回答)

図表 4-25 人材確保に向け行っている取組(サービス提供事業所)

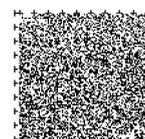
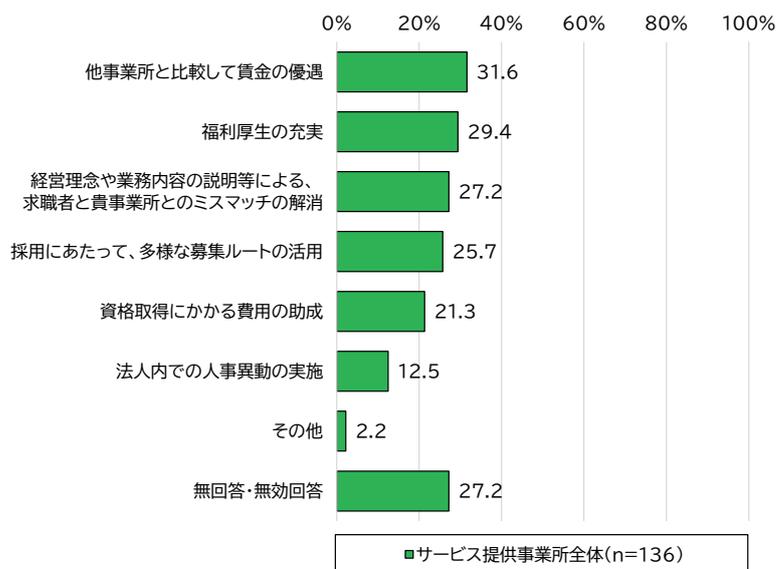


## ト 人材確保に向け必要と思われる取組

人材確保に向け必要と思われる取組について、「他事業所と比較して賃金の優遇」の回答が 31.6%と最も高く、次いで「福利厚生充実」の回答が 29.4%、「経営理念や業務内容の説明等による、求職者と貴事業所とのミスマッチの解消」の回答が 27.2%となっている。

【事業所 問 16\_1】 貴事業所では、人材を確保するために、(1)どのような取組を行っていますか。また、(2)今後どのような取組が必要だと思いますか。(1,2ともに複数回答)

図表 4-26 人材確保に向け必要と思われる取組(サービス提供事業所)

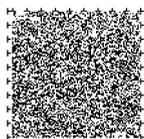
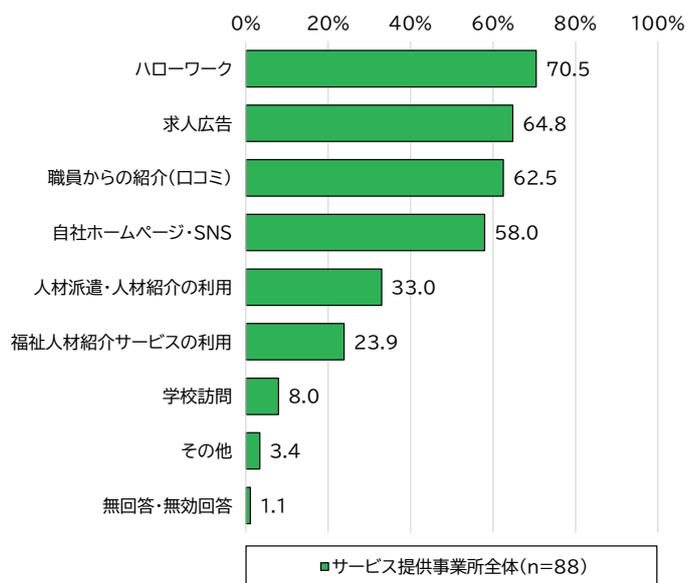


## ナ 人材確保に向けて活用している募集ルート

人材確保に向けて活用している募集ルートについて、「ハローワーク」の回答が 70.5%と最も高く、次いで「求人広告」の回答が 64.8%、「職員からの紹介(口コミ)」の回答が 62.5%となっている。

【事業所 問 16\_2】 貴事業所で、どのようなルートを活用していますか。(複数回答)

図表 4-27 人材確保に向けて活用している募集ルート(サービス提供事業所)<sup>93</sup>



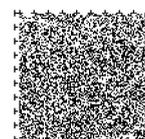
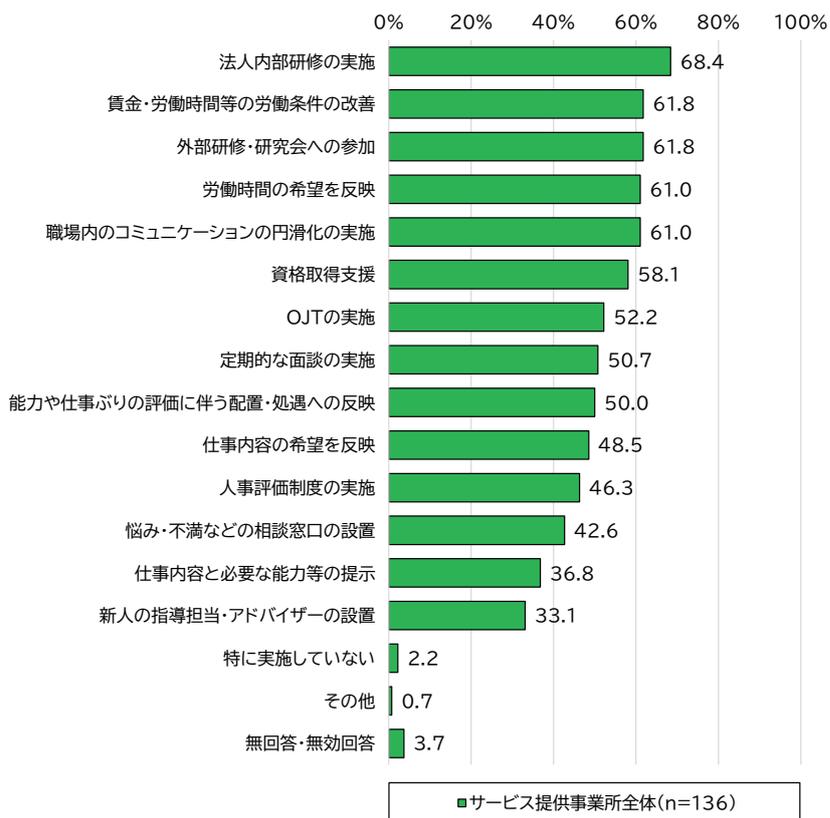
<sup>93</sup> 現在、人材確保に向け行っている取組について、「採用にあたって、多様な募集ルートの活用」と回答した事業所のみ集計対象。

## 二 人材育成・定着のためにしている取組

人材育成・定着のためにしている取組について、「法人内部研修の実施」の回答が68.4%と最も高く、次いで「賃金・労働時間等の労働条件の改善」、「外部研修・研究会への参加」の回答が61.8%となっている。

【事業所 問 17】 貴事業所では、人材育成・定着のために、(1)どのような取組を行っていますか。また、(2)今後どのような取組が必要だと思いますか。(1,2ともに複数回答)

図表 4-28 人材育成・定着のためにしている取組(サービス提供事業所)

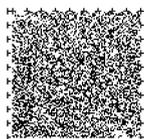
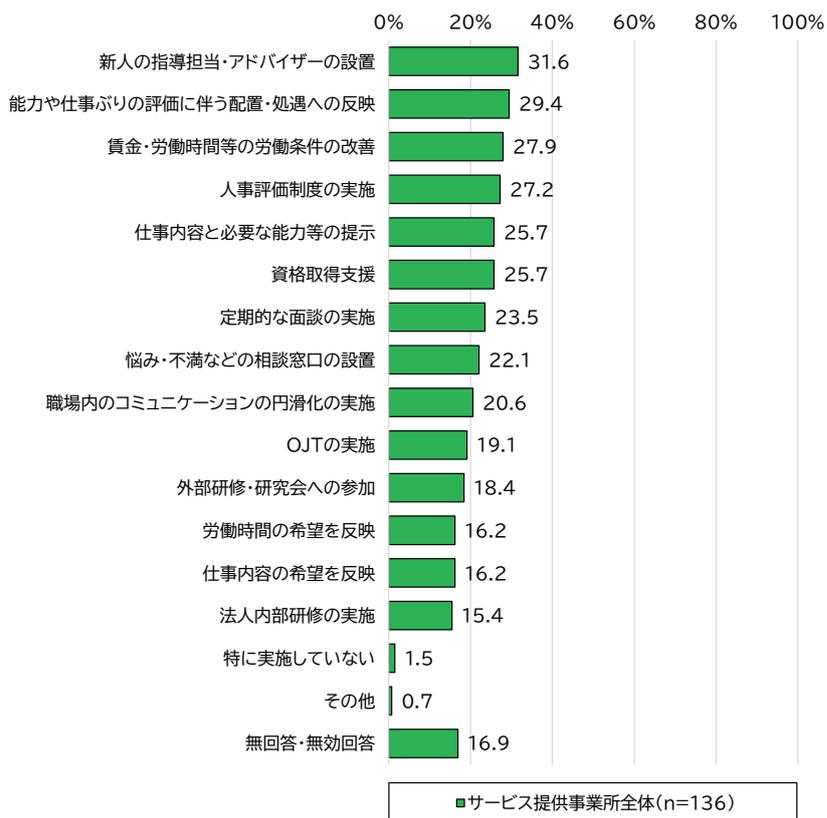


## 又 人材育成・定着のために必要と思われる取組

人材育成・定着のために必要と思われる取組を尋ねた設問について、「新人の指導担当・アドバイザーの設置」の回答が 31.6%と最も高く、次いで「能力や仕事ぶりの評価に伴う配置・処遇への反映」の回答が 29.4%、「賃金・労働時間等の労働条件の改善」の回答が 27.9%となっている。

【事業所 問 17】 貴事業所では、人材育成・定着のために、(1)どのような取組を行っていますか。また、(2) 今後どのような取組が必要だと思いますか。(1,2ともに複数回答)

図表 4-29 人材育成・定着のために必要と思われる取組(サービス提供事業所)

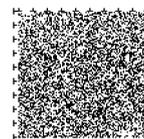
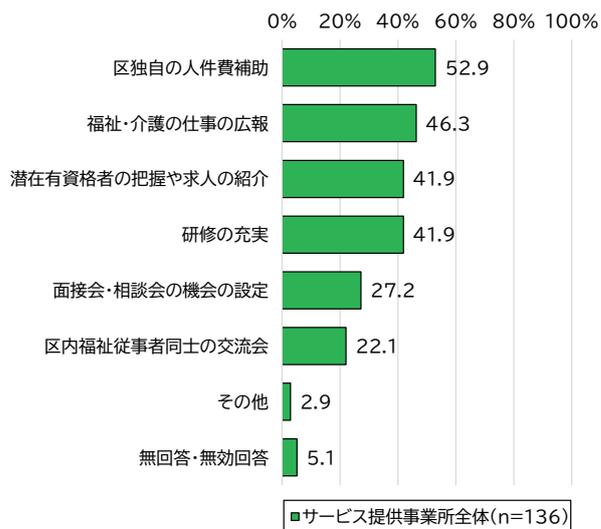


## ネ 福祉人材の確保・育成・定着に必要な支援施策

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」の回答が 52.9%と最も高く、次いで「福祉・介護の仕事の広報」の回答が 46.3%、「潜在有資格者の把握や求人紹介」、「研修の充実」の回答が 41.9%となっている。

【事業所 問 18】 福祉人材の確保・育成・定着に向けて区に望む支援施策がありましたら教えてください。  
(複数回答)

図表 4-30 福祉人材の確保・育成・定着に向けて必要な支援施策(サービス提供事業所)



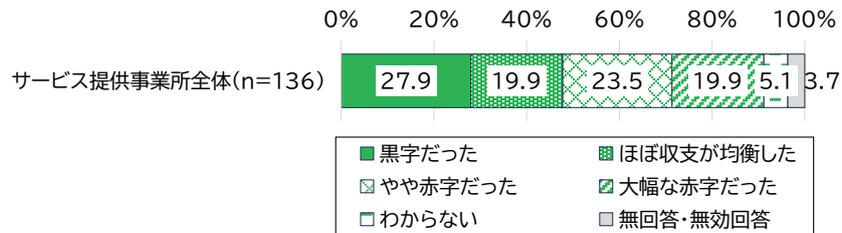
### (3) 事業運営の概要について

#### ア 収支状況

収支状況について、「黒字だった」の回答が 27.9%、「ほぼ収支が均衡した」の回答が 19.9%、「やや赤字だった」と「大幅な赤字だった」を合わせた回答が 43.4%となっている。

【事業所 問 19】 貴事業所の令和3年度の事業の収支(黒字・赤字)の状況を教えてください。(単一回答)

図表 4-31 収支状況(サービス提供事業所)

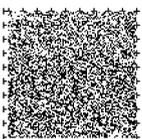
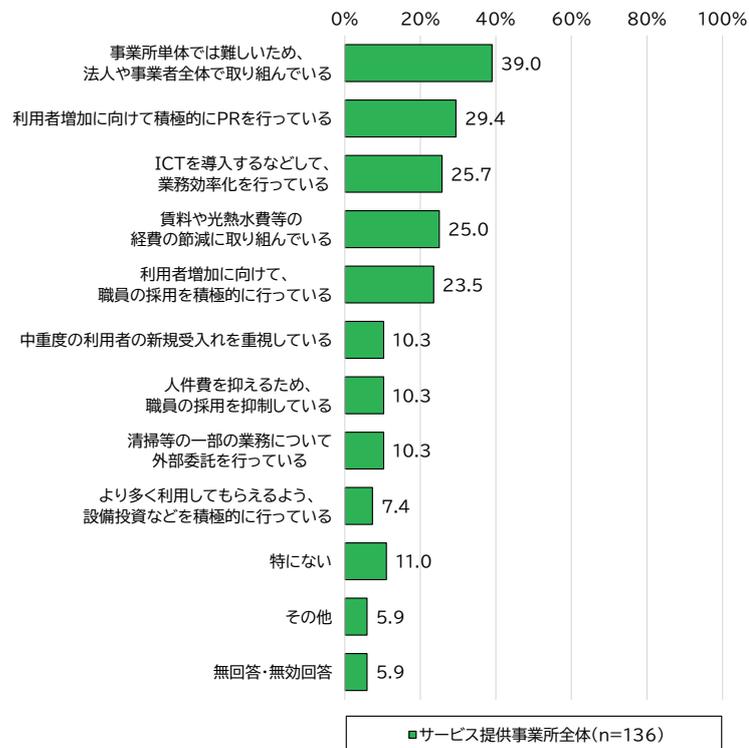


#### イ 収支改善に向けた取組

収支改善に向けた取組について、「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」の回答が 39.0%と最も高く、次いで「利用者増加に向けて積極的にPRを行っている」の回答が 29.4%、「ICTを導入するなどして、業務効率化を行っている」の回答が 25.7%となっている。

【事業所 問 20】 貴事業所では、収支の改善に向けて、どのような取組を行っていますか。(複数回答)

図表 4-32 収支改善に向けた取組(サービス提供事業所)

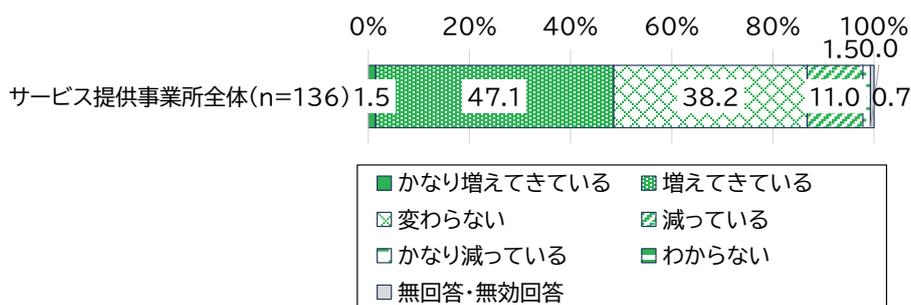


## ウ サービス提供依頼者数の動向

サービス提供依頼者数の動向について、「かなり増えてきている」と「増えてきている」を合わせた回答が48.6%、「変わらない」の回答が38.2%、「減っている」と「かなり減っている」を合わせた回答が12.5%となっている。

【事業所 問 21\_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)

図表 4-33 サービス提供依頼者数の動向(サービス提供事業所)

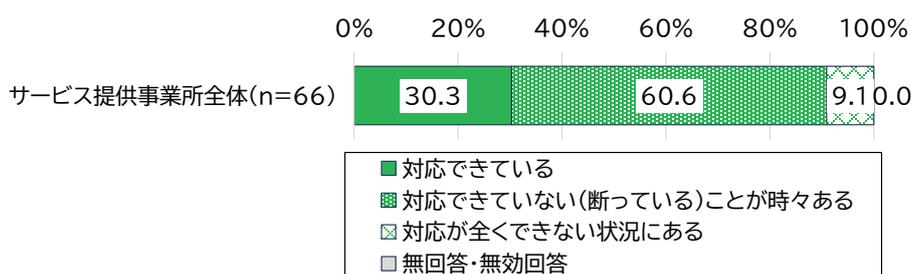


## エ サービス提供依頼者数の増加への対応状況

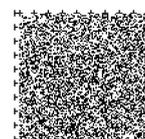
サービス提供依頼者数の増加への対応状況について、「対応できていない(断っている)ことが時々ある」の回答が60.6%と最も高く、次いで「対応できている」の回答が30.3%、「対応が全くできない状況にある」の回答が9.1%となっている。

【事業所 問 21\_2】 サービス提供依頼者数の増加に対応できているかを教えてください。(単一回答)

図表 4-34 サービス提供依頼者数の増加への対応状況(サービス提供事業所)<sup>94</sup>



<sup>94</sup> サービス提供依頼者数の動向について、「かなり増えてきている」、「増えてきている」と回答した事業所のみ集計対象。

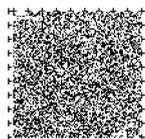
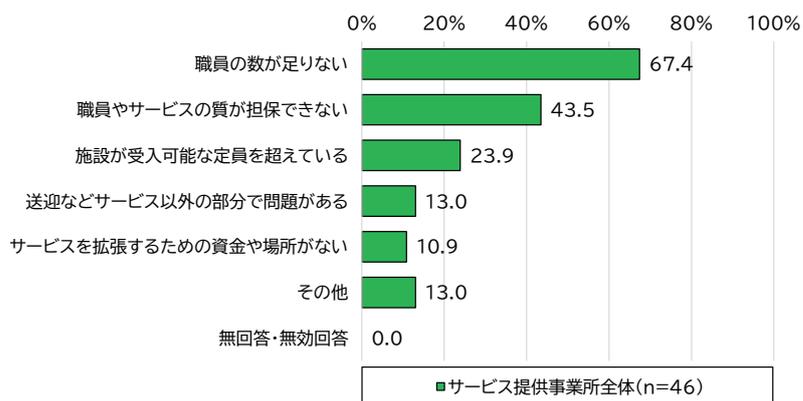


## オ 新規のサービス提供依頼への対応における課題

新規のサービス提供依頼への対応における課題について、「職員の数が多い」の回答が67.4%と最も高く、次いで「職員やサービスの質が担保できない」の回答が43.5%、「施設が受入可能な定員を超えている」の回答が23.9%となっている。

【事業所 問 21\_3】 対応できていない理由を教えてください。(複数回答)

図表 4-35 新規のサービス提供依頼への対応における課題(サービス提供事業所)<sup>95</sup>



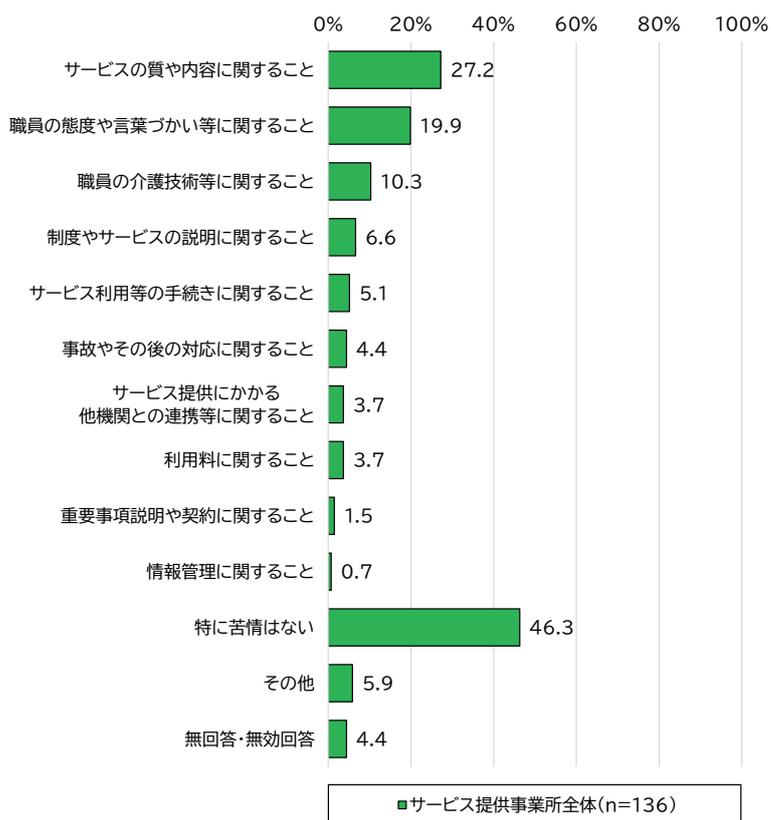
<sup>95</sup> サービス提供依頼者数の増加への対応状況について、「対応できていない(断っている)ことが時々ある」、「対応が全くできない状況にある」と回答した事業所のみ集計対象。

## カ 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」の回答が 46.3%と最も高くなっている。一方で、「サービスの質や内容に関すること」の回答が 27.2%、「職員の態度や言葉づかい等に関すること」の回答が 19.9%、「職員の介護技術等に関すること」の回答が 10.3%となっている。

【事業所 問 22】 利用者や家族から貴事業所に寄せられる苦情の内容を教えてください。  
(3つまで回答)

図表 4-36 利用者や家族から寄せられる苦情(サービス提供事業所)

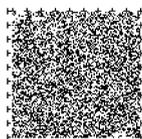
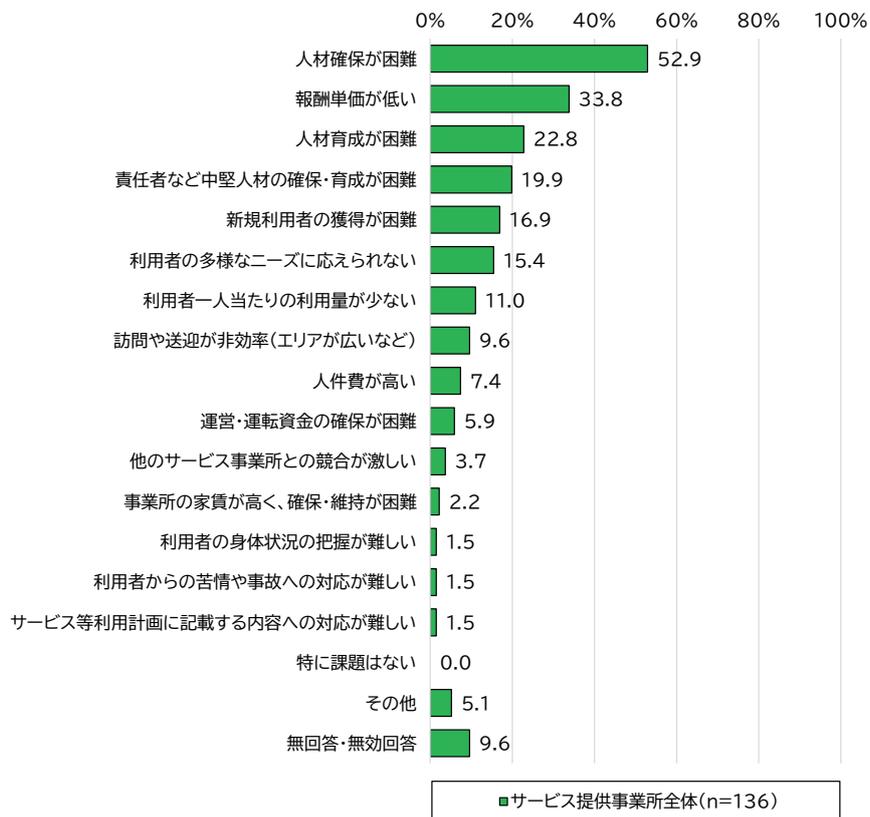


## キ 事業を運営する上での主な課題

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」の回答が 52.9%と最も高く、次いで「報酬単価が低い」の回答が 33.8%、「人材育成が困難」の回答が 22.8%となっている。

【事業所 問 23】 貴事業所が事業を運営する上での主な課題を教えてください。(3つまで回答)

図表 4-37 事業を運営する上での主な課題(サービス提供事業所)



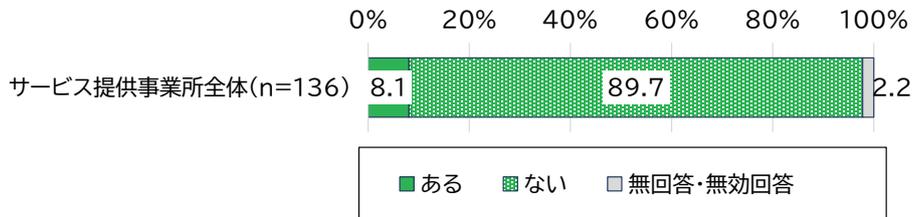
## (4) 虐待防止について

### ア 虐待発生の有無

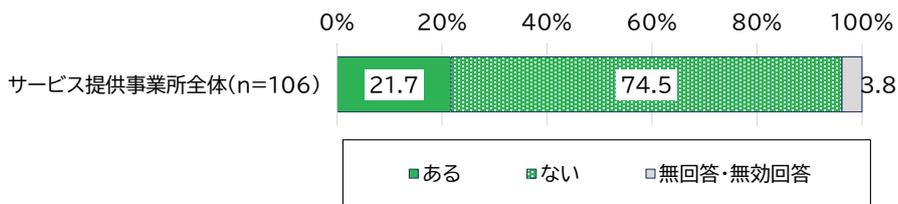
虐待発生の有無について、「ない」の回答が 89.7%、「ある」の回答が 8.1%となっている。

【事業所 問 24】 これまでに貴事業所内で虐待が発生したことはありますか。(単一回答)

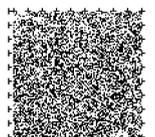
図表 4-38 虐待発生の有無(サービス提供事業所)



図表 4-39 参考: 前回調査結果 虐待発生の有無(サービス提供事業所)<sup>96</sup>



<sup>96</sup> 前回調査では、「これまでに貴事業所内で虐待に対応されたことはありますか。」と尋ねており、「ある」、「ない」、「その他」の選択肢を設け、複数回答の形式で設問を設定している。一方で、「その他」の回答が0件であったことから、他の単一回答と同様の形式でグラフを掲載している。

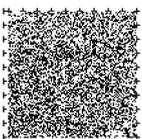
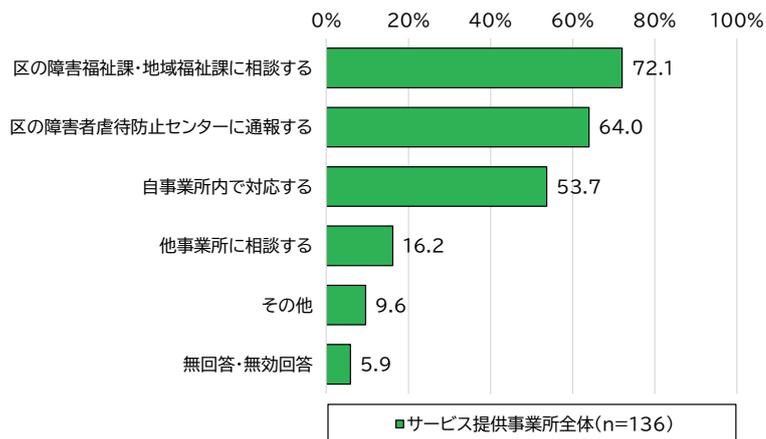


## イ 虐待への対応方針

虐待への対応方針について、「区の障害福祉課・地域福祉課に相談する」の回答が72.1%と最も高く、次いで「区の障害者虐待防止センターに通報する」の回答が64.0%、「自事業所内で対応する」の回答が53.7%となっている。

【事業所 問 25】 貴事業所内で虐待が発生した際の基本的な対応方針を教えてください。(複数回答)

図表 4-40 虐待への対応方針(サービス提供事業所)

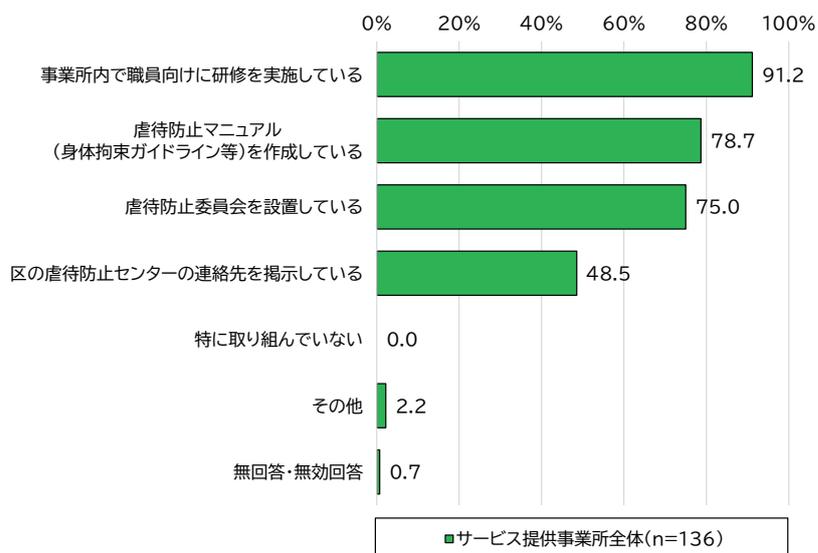


## ウ 虐待防止に向けた取組

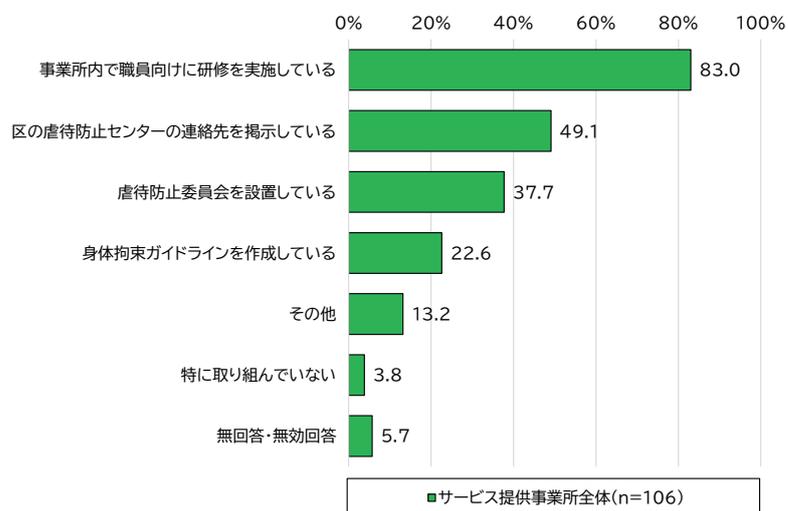
虐待防止に向けた取組について、「事業所内で職員向けに研修を実施している」の回答が 91.2%と最も高く、次いで「虐待防止マニュアル(身体拘束ガイドライン等)を作成している」の回答が 78.7%、「虐待防止委員会を設置している」の回答が 75.0%となっている。

【事業所 問 26】 貴事業所では、虐待防止に向けて、どのような取組を行っていますか。(複数回答)

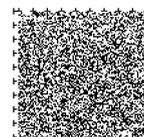
図表 4-41 虐待防止に向けた取組(サービス提供事業所)



図表 4-42 参考:前回調査結果 虐待防止に向けた取組(サービス提供事業所)<sup>97</sup>



<sup>97</sup> 前回調査と今回調査で、設問文及び選択肢の文言が一部異なっている設問があることに留意が必要である。

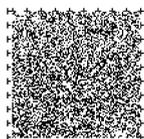
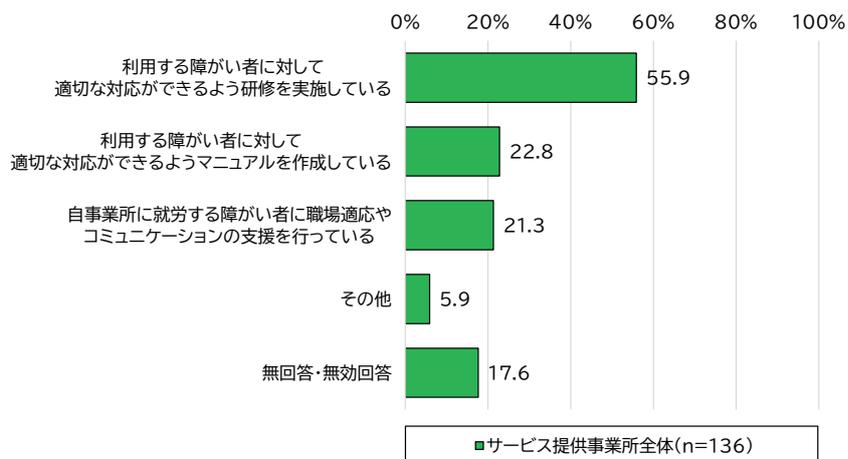


## エ 合理的配慮の提供に関する取組

合理的配慮の提供に関する取組について、「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」の回答が 55.9%と最も高く、次いで「利用する障がい者に対して適切な対応ができるようマニュアルを作成している」の回答が 22.8%、「自事業所に就労する障がい者に職場適応やコミュニケーションの支援を行っている」の回答が 21.3%となっている。

【事業所 問 27】「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組をしていますか。  
(複数回答)

図表 4-43 合理的配慮の提供に関する取組(サービス提供事業所)



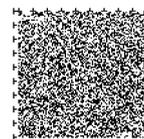
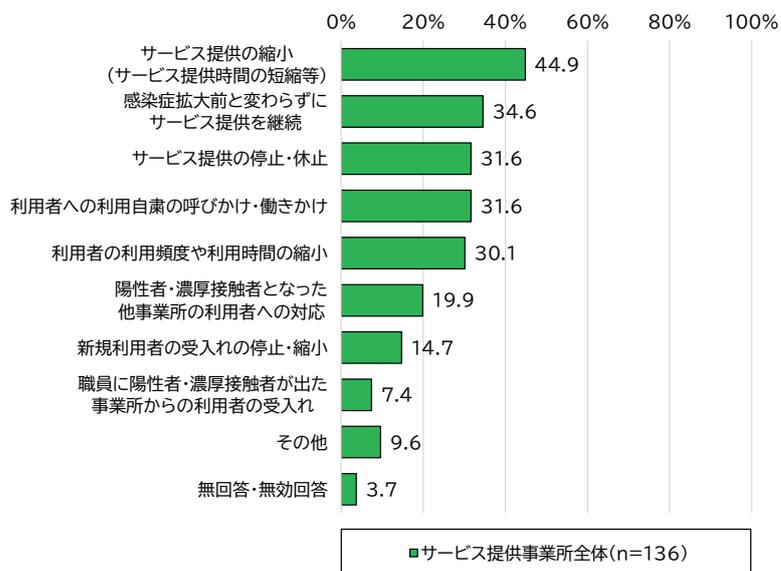
## (5) 事業継続への対応について

### ア 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対する対応

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対する対応について、「サービス提供の縮小(サービス提供時間の短縮等)」の回答が 44.9%と最も高く、次いで「感染症拡大前と変わらずにサービス提供を継続」の回答が 34.6%、「サービス提供の停止・休止」、「利用者への利用自粛の呼びかけ・働きかけ」の回答が 31.6%となっている。

【事業所 問 28】 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対して、これまで貴事業所ではどのような対応をしましたか。(複数回答)

図表 4-44 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に対する対応(サービス提供事業所)

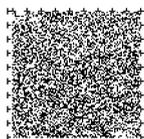
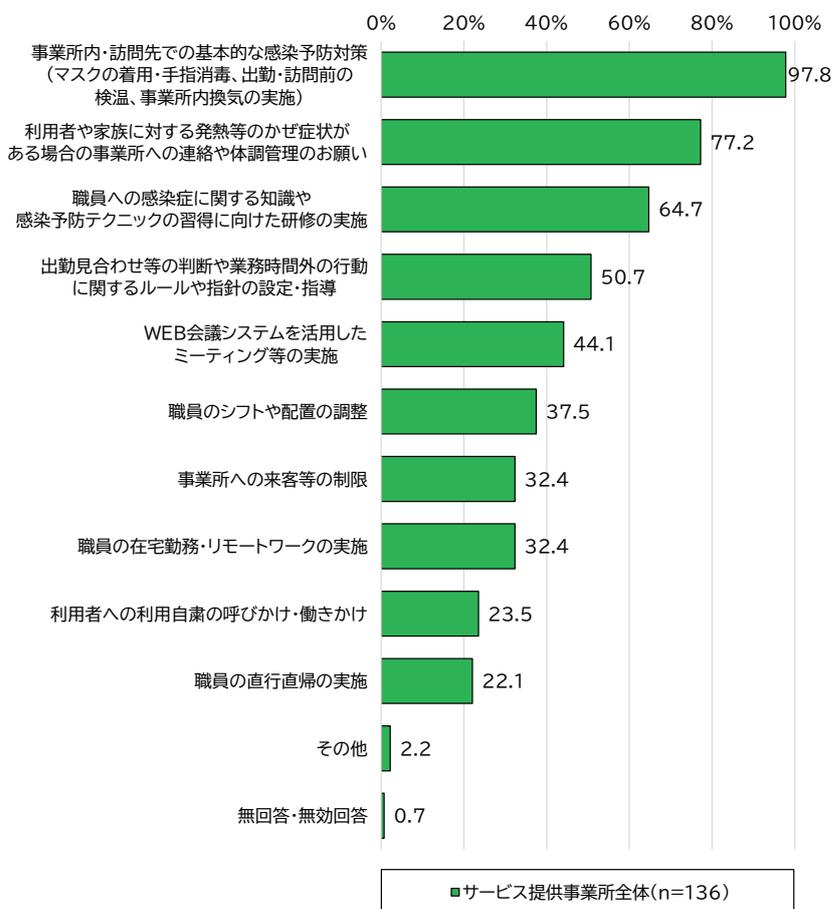


## イ 新型コロナウイルス感染症に対する予防策

新型コロナウイルス感染症に対する予防策について、「事業所内・訪問先での基本的な感染予防対策(マスクの着用・手指消毒、出勤・訪問前の検温、事業所内換気の実施)」の回答が 97.8%と最も高く、次いで「利用者や家族に対する発熱等のかぜ症状がある場合の事業所への連絡や体調管理のお願い」の回答が 77.2%、「職員への感染症に関する知識や感染予防テクニックの習得に向けた研修の実施」の回答が 64.7%となっている。

【事業所 問 29】 貴事業所において新型コロナウイルス感染症に対して実施している予防策について教えてください。(複数回答)

図表 4-45 新型コロナウイルス感染症に対する予防策(サービス提供事業所)

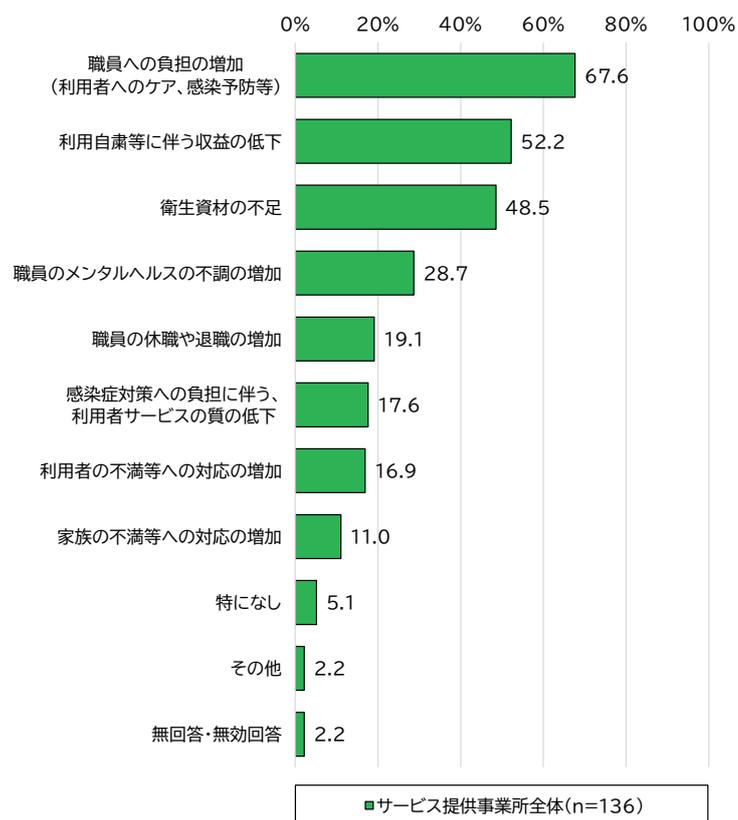


## ウ 新型コロナウイルス感染症対策による影響

新型コロナウイルス感染症対策による影響について、「職員への負担の増加(利用者へのケア、感染予防等)」の回答が67.6%と最も高く、次いで「利用自粛等に伴う収益の低下」の回答が52.2%、「衛生資材の不足」の回答が48.5%となっている。

【事業所 問 30】 新型コロナウイルス感染症対策により、どのような影響が生まれましたか。(複数回答)

図表 4-46 新型コロナウイルス感染症対策による影響(サービス提供事業所)

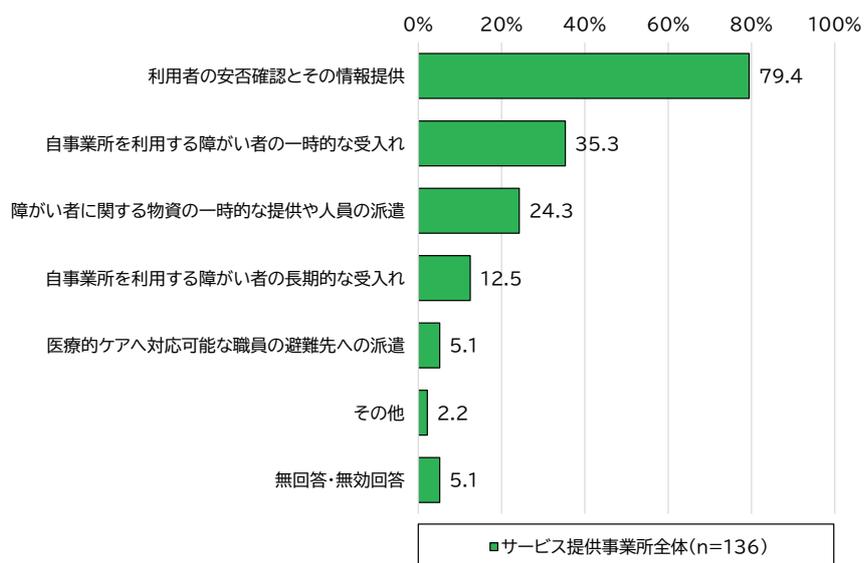


## エ 災害発生時に可能な協力

災害発生時に可能な協力について、「利用者の安否確認とその情報提供」の回答が 79.4%と最も高く、次いで「自事業所を利用する障がい者の一時的な受入れ」の回答が 35.3%、「障がい者に関する物資の一時的な提供や人員の派遣」の回答が 24.3%となっている。

【事業所 問 31】 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。(複数回答)

図表 4-47 災害発生時に可能な協力(サービス提供事業所)

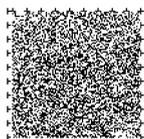
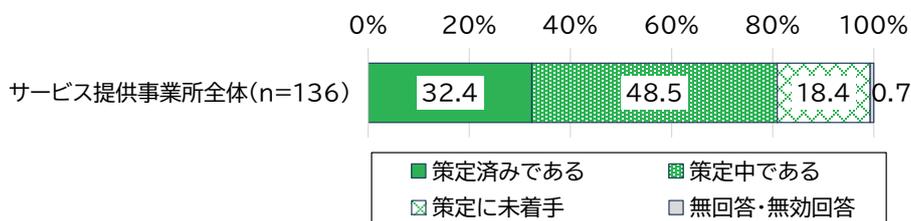


## オ BCP(事業継続計画)策定

BCP(事業継続計画)策定について、「策定中である」の回答が 48.5%と最も高く、次いで「策定済みである」の回答が 32.4%、「策定に未着手」の回答が 18.4%となっている。

【事業所 問 32】 貴事業所では、BCP(事業継続計画)を策定していますか。(単一回答)

図表 4-48 BCP(事業継続計画)策定(サービス提供事業所)

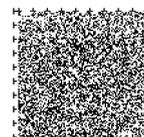
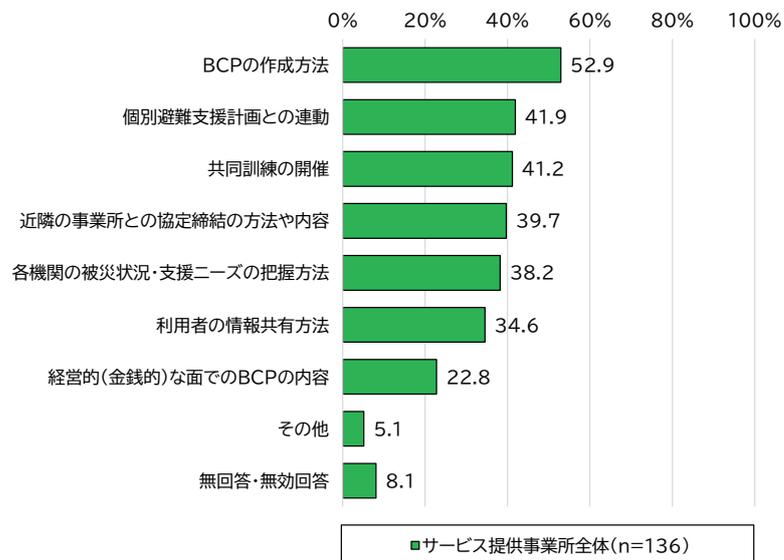


## カ BCP(事業継続計画)作成時の課題

BCP(事業継続計画)作成時の課題について、「BCPの作成方法」の回答が 52.9%と最も高く、次いで「個別避難支援計画との連動」の回答が 41.9%、「共同訓練の開催」の回答が 41.2%となっている。

【事業所 問 33】 BCP(事業継続計画)を作成する際に困ったこと、または作成するにあたり困るであろうことを教えてください。(複数回答)

図表 4-49 BCP(事業継続計画)作成時の課題(サービス提供事業所)



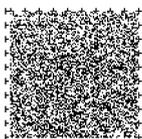
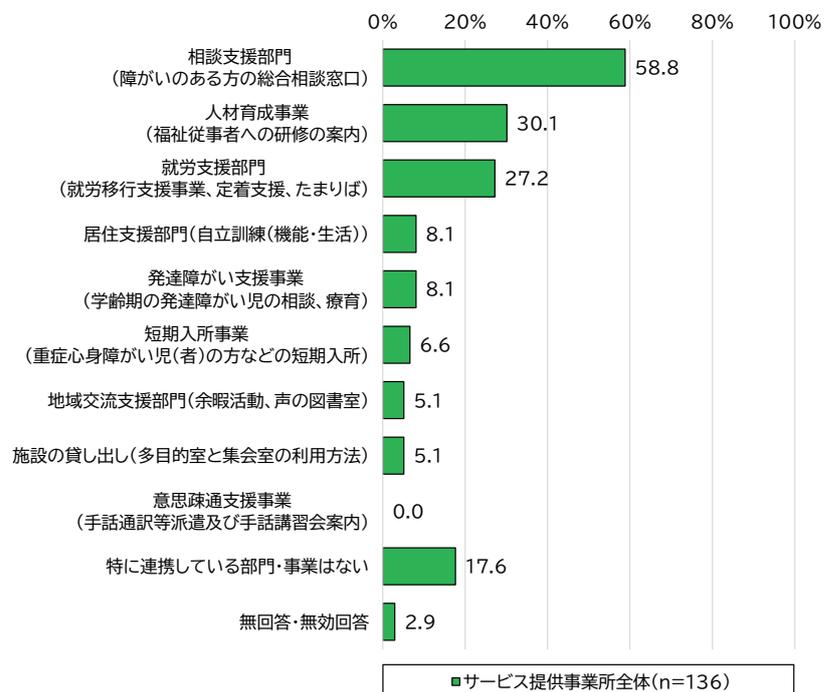
## (6) 障がい者総合サポートセンター(さぼーとぴあ)との連携について

### ア 連携・活用したことのあるさぼーとぴあの部門・事業

連携・活用したことのあるさぼーとぴあの部門・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)」の回答が 58.8%と最も高く、次いで「人材育成事業(福祉従事者への研修の案内)」の回答が 30.1%、「就労支援部門(就労移行支援事業、定着支援、たまりば)」の回答が 27.2%となっている。一方で、「特に連携している部門・事業はない」の回答は 17.6%となっている。

【事業所 問 34\_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 さぼーとぴあ」の部門・事業がありましたら教えてください。(複数回答)

図表 4-50 連携・活用したことのあるさぼーとぴあの部門・事業(サービス提供事業所)

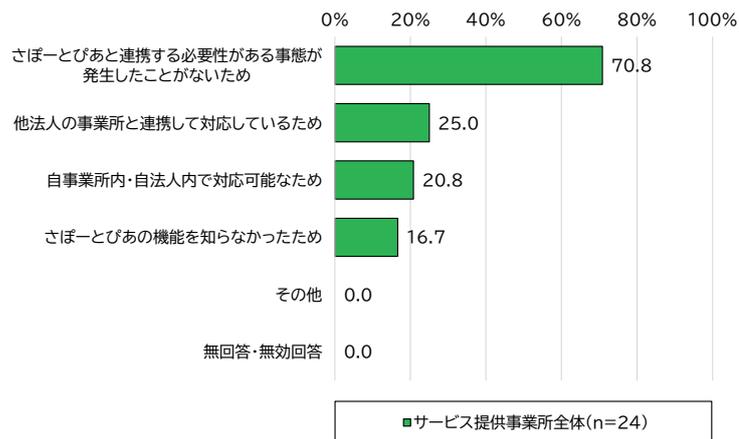


## イ さぼーとぴあ連携していない理由

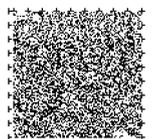
さぼーとぴあ連携していない理由について、「さぼーとぴあ連携する必要がある事態が発生したことがないため」の回答が70.8%と最も高く、次いで「他法人の事業所と連携して対応しているため」の回答が25.0%、「自事業所内・自法人内で対応可能なため」の回答が20.8%となっている。

【事業所 問 34\_2】 特に連携していない理由を教えてください。(複数回答)

図表 4-51 さぼーとぴあ連携していない理由(サービス提供事業所)<sup>98</sup>



<sup>98</sup> 連携・活用したことがある、さぼーとぴあの部門・事業について、「特に連携している部門・事業はない」と回答した事業所のみ集計対象。

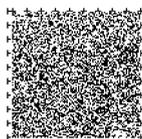
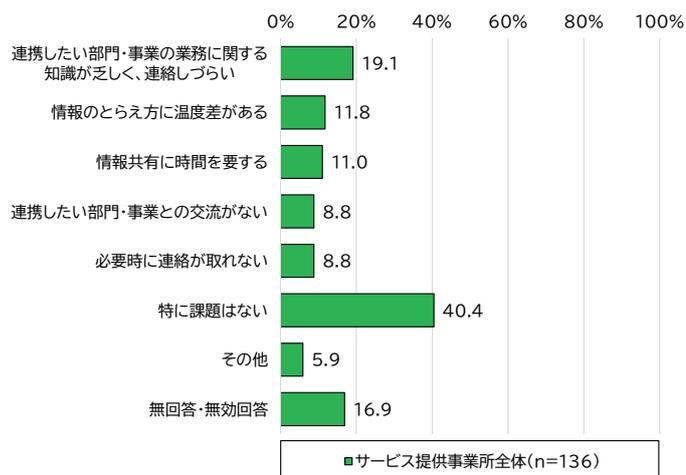


## ウ さぼーとぴあと連携する際の課題

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」の回答が 40.4%と最も高くなっている。一方で、「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」の回答が 19.1%、「情報のとらえ方に温度差がある」の回答が 11.8%、「情報共有に時間を要する」の回答が 11.0%となっている。

【事業所 問 35】「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があれば教えてください。(複数回答)

図表 4-52 さぼーとぴあと連携する際の課題(サービス提供事業所)



## (7) 大田区の障がい児(者)施策について

### ア 大田区の障がい児(者)施策について

大田区の障がい児(者)施策について自由記述で尋ねたところ、40件の意見について9の大カテゴリが形成された。このうち件数が多いものとしては、「事業所職員の人材育成・確保」が12件、「サービスの充実」が6件、「テーマごとの施策の必要性」が5件、「助成金の充実」が5件となっている。

【事業所 問 35】 区の障がい児(者)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)

図表 4-53 大田区の障がい児(者)施策について(サービス提供事業所)<sup>99</sup>

大カテゴリ	小カテゴリ	件数
事業所職員の人材育成・確保		12
	人材確保	4
	人材育成	4
	研修等の取組強化と実施	4
サービスの充実		6
	グループホームの増設	1
	ショートステイ先の増設	1
	居住支援の充実	1
	日中活動支援の充実	1
	地域移行支援の充実	1
	移動支援の拡充	1
テーマごとの施策の必要性		5
	障がい者の高齢化対策	4
	ひきこもり傾向にある障がい者への施策の充実	1
助成金の充実		5
	職員の処遇改善	1
	物価高騰に対する助成	1
	たんの吸引等の助成検討	1
	障害児通所支援の無償化	1
	0才からの給食費の補助	1
連携の促進		4
	区と事業所の連携	2
	都との連携	1
	多機関の連携促進	1
相談支援の充実		3
	相談窓口の増設	1
	相談支援員の計画が制度に抵触する場合の柔軟な対応	1
	就労している障がい者への相談支援事業の拡大	1
災害時の対応		2
	災害時の福祉避難所の利用方法改善	1
	災害対策に関する事業所間連携の促進	1
区役所職員の対応改善		2
	担当者の質の向上・統一	1
	職員の対応の改善	1
各種手続きについて		1
	障がいサービスと高齢サービスの書類様式等の共通化	1
総件数		40

<sup>99</sup> 本設問では、32事業所から自由記述回答を得た。個々の回答について意味内容のまとめりに意見を抽出し、47件の意見を抽出した。このうち、「特にない」といった回答や抽象度が高く内容が設問への回答となっていないもの、区の施策への要望ではないもの等7件を除外し、計40件を対象として整理を行い、意味内容の類似性に基づき9の大カテゴリを形成した。

