
障害福祉サービス事業所等調査報告書

(第4次野田市障がい者基本計画策定)

令和5年9月

1 概要

第4次野田市障がい者基本計画を策定するにあたり、障害福祉サービス事業所等が抱える課題や市への要望などを把握するため、市内にある障害福祉サービス事業所等を対象にアンケート調査及びヒアリングを実施しました。

2 対象事業者等

アンケート調査及びヒアリングを実施した障害福祉サービス事業所等は、市内にある障害福祉サービス事業所等のうち全てのサービスを網羅する形で30事業者を選定して実施しました。市内にある障害福祉サービス等の種類は以下のとおりです。

■市内にある障害福祉サービス等の種類

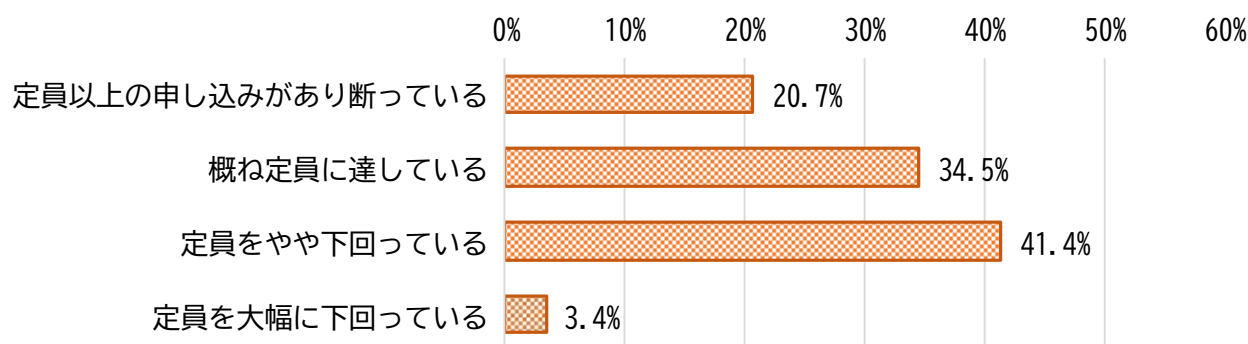
- ・ 居宅介護
- ・ 重度訪問介護
- ・ 短期入所
- ・ 療養介護
- ・ 同行援護
- ・ 行動援護
- ・ 生活介護
- ・ 施設入所支援
- ・ 共同生活援助
- ・ 自立訓練
- ・ 就労移行支援
- ・ 就労継続支援A型
- ・ 就労継続支援B型
- ・ 就労定着支援
- ・ 児童発達支援
- ・ 放課後等デイサービス
- ・ 保育所等訪問支援
- ・ 障害児相談支援
- ・ 地域生活支援事業（一時支援・移動支援・地域活動支援センター）
- ・ 計画相談支援

アンケート調査及びヒアリングの結果

1 事業所の運営状況等について

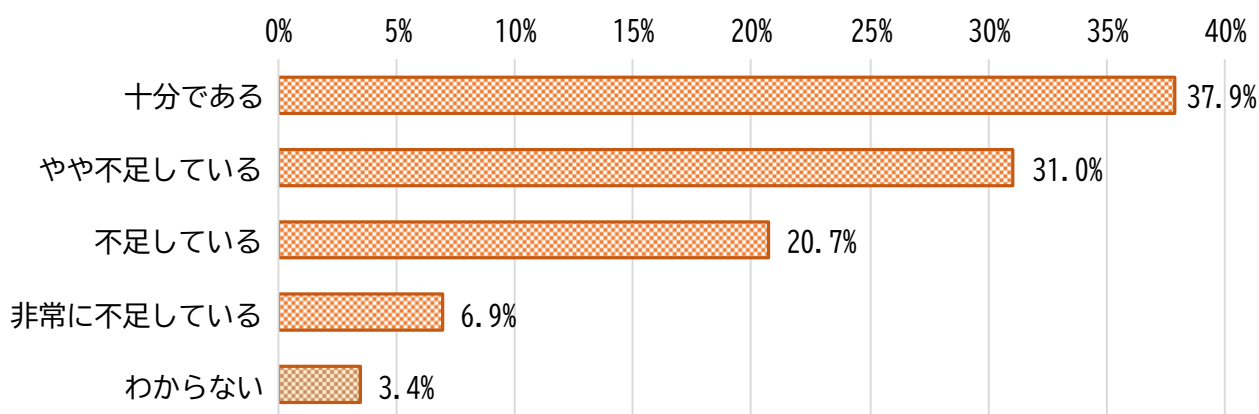
(1) 貴事業所の利用者の定員に対する利用状況はいかがですか。

約45%の事業所が定員を下回っていると回答していることから、障害福祉サービス利用者の需要に対して一定の余裕があると考えられます。



(2) 貴事業所では、業務量に対する職員（人手）の充足具合はいかがですか。

約60%の事業所が「不足している」と回答していることから、障害福祉サービスの担い手を確保する施策が必要であると考えられます。



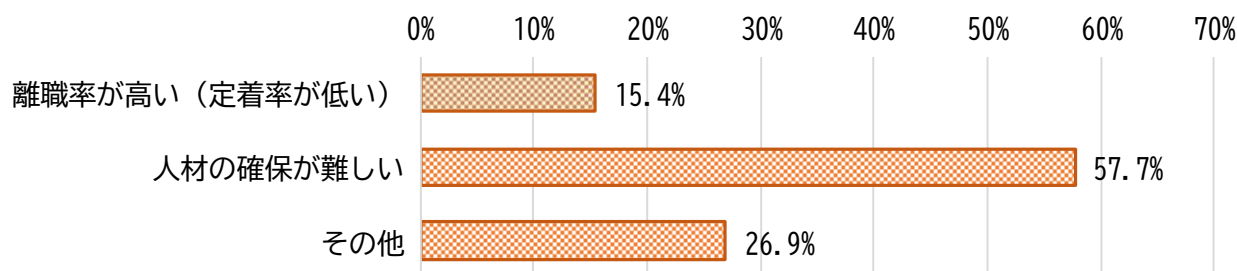
【ヒアリングでの意見】

- ・ 地元の人を積極的に採用していることから、離職率が低いため、職員数は十分である。
- ・ 利用者の保護者が職員として働いているため、離職率は低い。
- ・ 資格を持っている人が少ないため、なかなか採用できない。

(3) 不足と感じる理由について教えてください。

((3)で「2. やや不足している」「3. 不足している」「4. 非常に不足している」と回答した事業所におたずねします。)

約60%の事業所が、「人材の確保が難しい」と回答していることから、障害福祉サービスの担い手を確保する施策が必要であると考えられます。



【その他の内容】

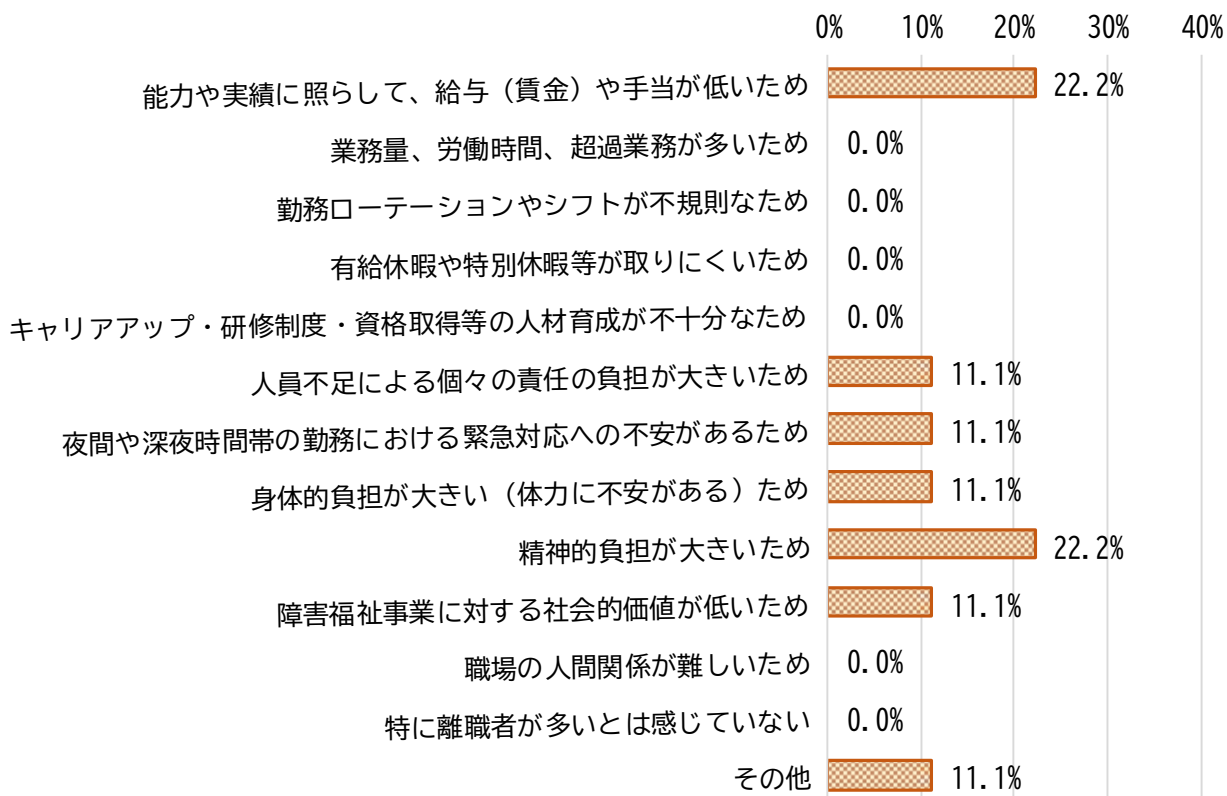
- ・モニタリングや新規計画作成が年間でみると波があり、一時的に不足になる場合があるため。
- ・資格がないと支援できない。
- ・相談員一人でこなせる仕事量が限られるため。
- ・利用希望数に対し職員が不足している為、受け入れが出来ず断っている。
- ・利用者さんの障がいの重度化だけでなく介護度が上がってきている。
- ・支援スキルが低い、社会性が弱い。

【ヒアリングでの意見】

- ・新規職員を採用しても2～3か月で退職してしまうことが多くある。
- ・労働条件の改善のため、年間休日日数を増やしたため、慢性的に職員が不足している。

(4) 貴事業所から離職する理由のうち、主な理由はどのようなことだと思われますか。
 ((3)で「1. 離職率が高い(定着率が低い)」と回答した事業所におたずねします。)

離職する主な理由として、給与の低さと精神的負担が挙げられました。



【その他の内容】

- ・ 障がい者支援の大変さを理解してないまま入職される方は、入職後に支援の大変さを実感し、このことにより、早期に退職を選択する方が多い。

【ヒアリングでの意見】

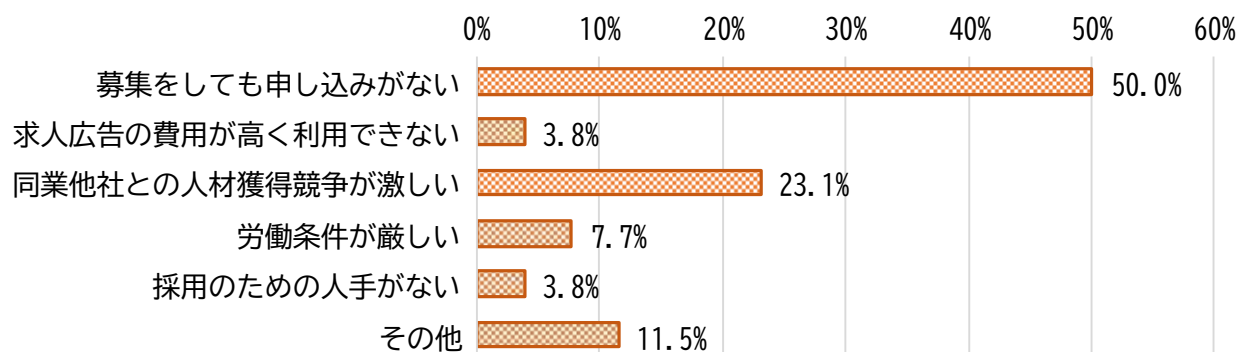
- ・ 障がい分野が自身に向いていないと考え退職する人もいる。
- ・ 複数の事業所を兼任している職員がいるため、不足しがちである。

(5) 貴事業所が人材の確保が難しいと感じる理由のうち、主な理由はどのようなことだと思いますか。

((3)で「2. 人材の確保が難しい」と回答した事業所におたずねします。)

人材の確保が難しい理由として、「募集をしても申し込みがない」が50%と半数の事業所が回答しました。

このことから、障害福祉サービスの担い手を確保する施策が必要であると考えられます。



【その他の内容】

- ・交通の便
- ・支援方法の引継ぎがやや難しい。(利用者への支援の準備が多いため)
- ・難しいケースを抱えているため、それに対応できるスキルがない。

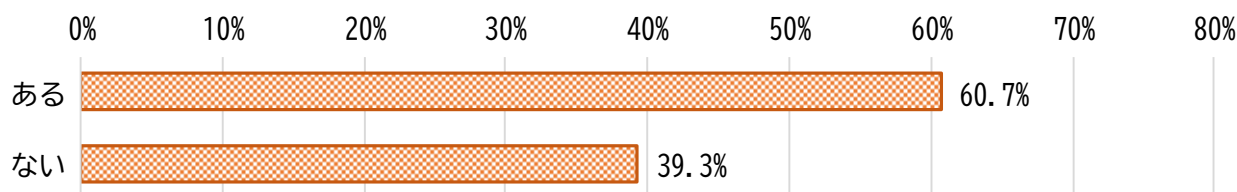
【ヒアリングでの意見】

- ・障害福祉サービス事業職員合同就職説明会があれば参加したい。
- ・条件が合わなかったり、採用をしてもすぐ離職することが多い。
- ・採用にかかる費用が大きく、負担となっている。

2 サービス提供について

(6) 過去1年間において、利用者からの依頼に対して、受け入れ（サービス提供）ができなかったことがありますか。

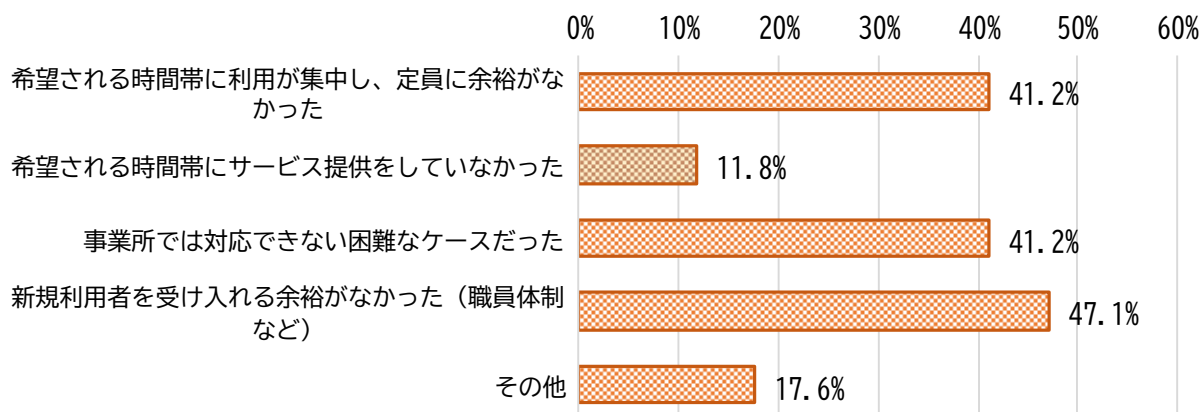
約60%の事業所が利用者の受け入れができなかったと回答しています。



(7) その理由を次の選択肢から選んでください。（あてはまるもの全て選択）

((6)で「1. ある」と回答した事業所におたずねします。)

利用者の受け入れができなかった理由として、職員体制などが原因で新規利用者を受け入れる余裕がなかったこと、事業所では対応できない困難ケースであることや希望時間に利用者が集中していたことなどが挙げられます。



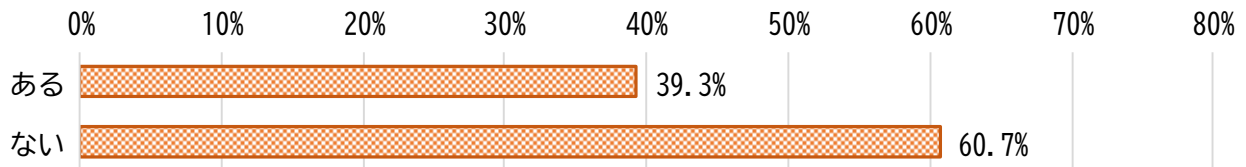
【その他の内容】

- ・コロナウイルス感染対策で短期入所・日中一時事業を停止していた。
- ・通院同行等、移動支援の範囲で対応が難しい依頼だった。
- ・車いす用の送迎車を保有していない為。
- ・その日の定員がいっぱいで受け入れできなかった。

3 障がいのある人の虐待防止について

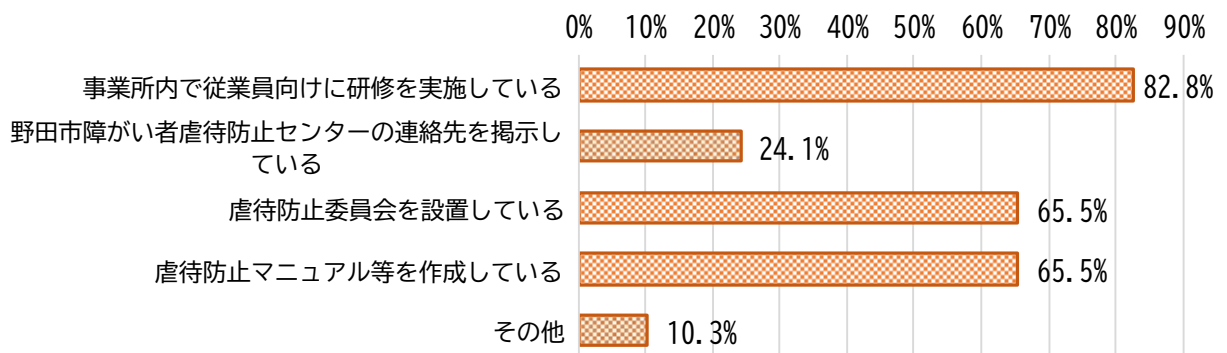
(8) これまでに貴事業所で虐待を受けている利用者に対応されたことはありましたか。

約 40%の事業所が虐待を受けている利用者に対応したことがあると回答しました。



(9) 貴事業所では、どのようにして虐待防止に取り組まれているかお答えください。

事業所の虐待防止の取組として、従業員向けの研修が最も多く、次いで虐待防止マニュアルの作成、虐待防止委員会の設置の順となっています。



【その他の内容】

- ・野田市や基幹相談支援センターをはじめとした関係機関と連携して対応している。
- ・話し合いの時間を設けている。
- ・虐待防止及び虐待の早期発見に努めること。
- ・身体拘束適正化については当委員会の中で一体的に取り組むこと。
- ・入所前の重要事項説明書に内部担当者及び外部連絡先を掲載。
- ・虐待防止に関する窓口の連絡先を契約書に記載している。

【ヒアリングでの意見】

- ・虐待防止委員会の設置については、親会社（法人）が設置している。
- ・良かれと思ったことが虐待になり得るため、応用行動分析学に基づいた支援を実施している。

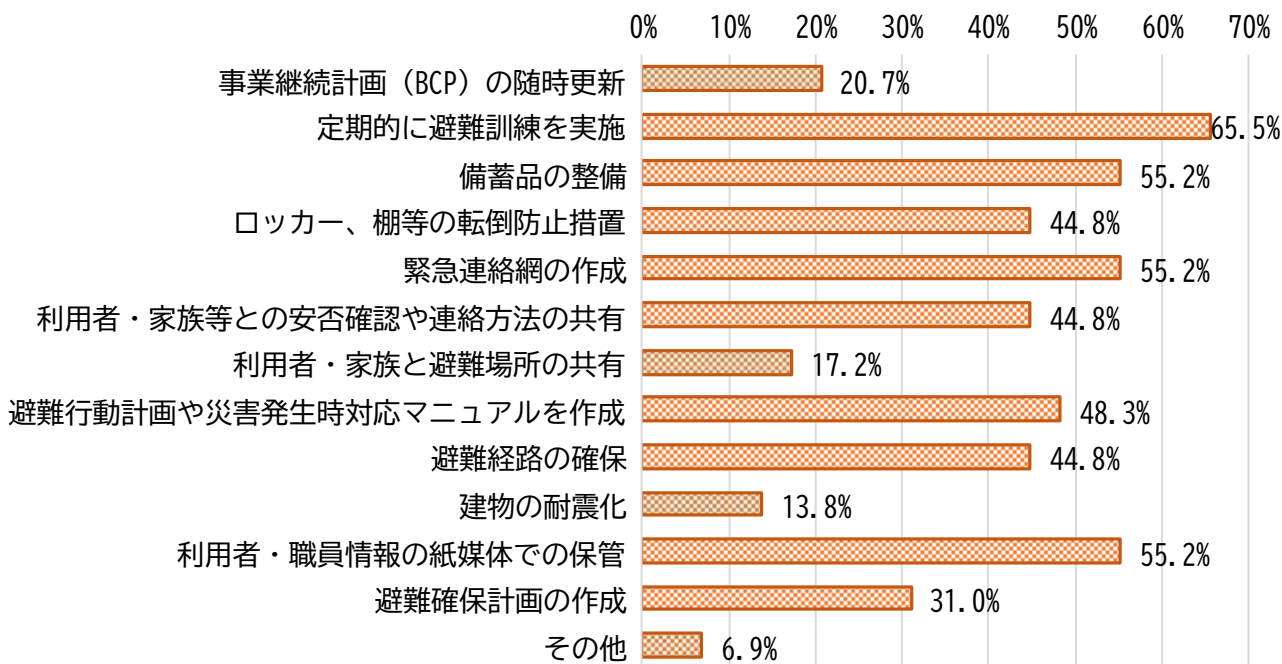
(10) 貴事業所で抱える虐待防止への取組の課題などがあればお答えください。

- ・ 自宅での虐待疑いについて定期身体チェックが必要なケースが増えている。
- ・ 困難ケースの場合責任の所在が明確になっていない。
- ・ 権利擁護について、職員間の捉え方の違い。
- ・ 支援内容の理解
- ・ 支援方法の統一（従業員に温度差がある）
- ・ まだないが、利用者間でのトラブルの際の身体拘束
- ・ 高齢の従業員には現代のスタンダードが伝わりにくい。
- ・ 利用者本人、家族、職員等当事者側が虐待と考えない案件でも、外部からは虐待と言われる差をどう埋めるか？
- ・ 支援スタッフの育成、資質向上の研修の実施
- ・ 虐待の線引きに対する意識
- ・ 定期的にケース会議を実施している。（オープンな形で話し合い、情報の共有化を行っている。）

4 災害対策について

(11) 貴事業所では災害時の対策についてどのような取組をしていますか。

特に実施している取組が少なかったものとして、令和6年度に策定が義務化される事業継続計画（BCP）の随時更新や利用者・家族との避難場所の共有、建物の耐震化が挙げられます。特に利用者・家族との避難場所の共有については、災害時に重要となることから福祉避難所の拡充など災害対策の取組の推進が必要であると考えられます。



【その他の内容】

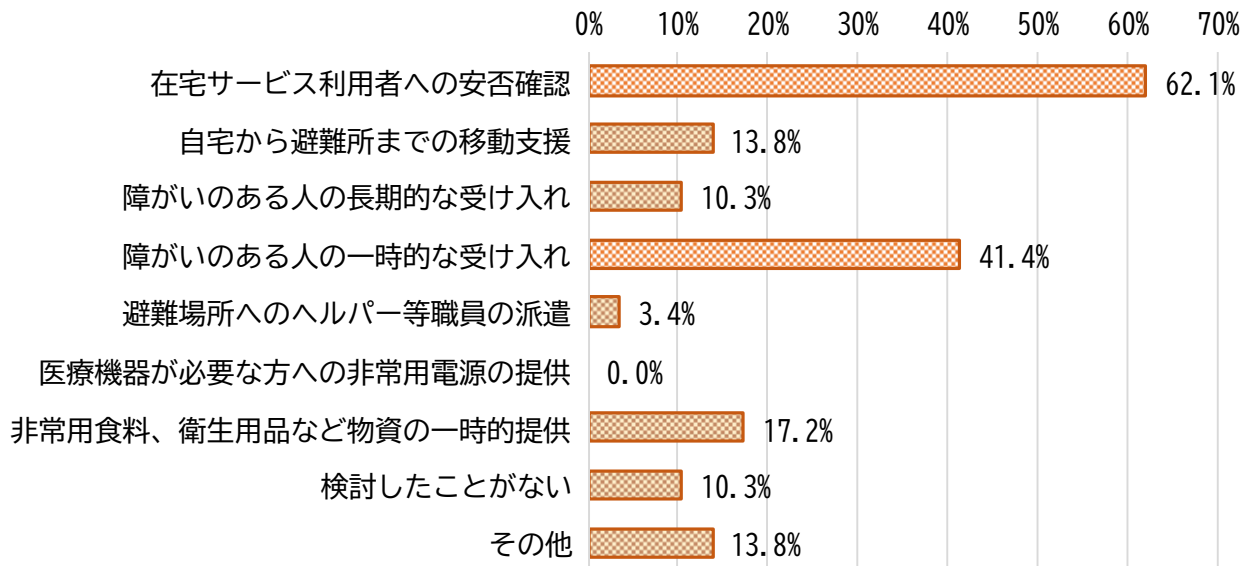
- ・災害時は法人本部下に置かれる為、事業所単独での取組や準備は現在行っていない。
- ・災害発生時、地元自治会に119番通報、初期消火、避難誘導などの初動活動について協力要請している。

【ヒアリングでの意見】

- ・令和6年4月1日から義務化される事業継続計画（BCP）の策定に苦慮している。

(12) 災害時に障害のある人への支援において協力できることはどのようなことですか。

災害時に協力可能な主な取組として、在宅サービス利用者の安否確認と障がいのある人の一時的な受け入れが挙げられます。事業所ヒアリングの際の聞き取りにより、障害のある人の一時的な受け入れについては、サービス利用中に災害が発生した場合を想定しており、原則、当該事業所のサービス利用者が対象であるという回答が多くありました。



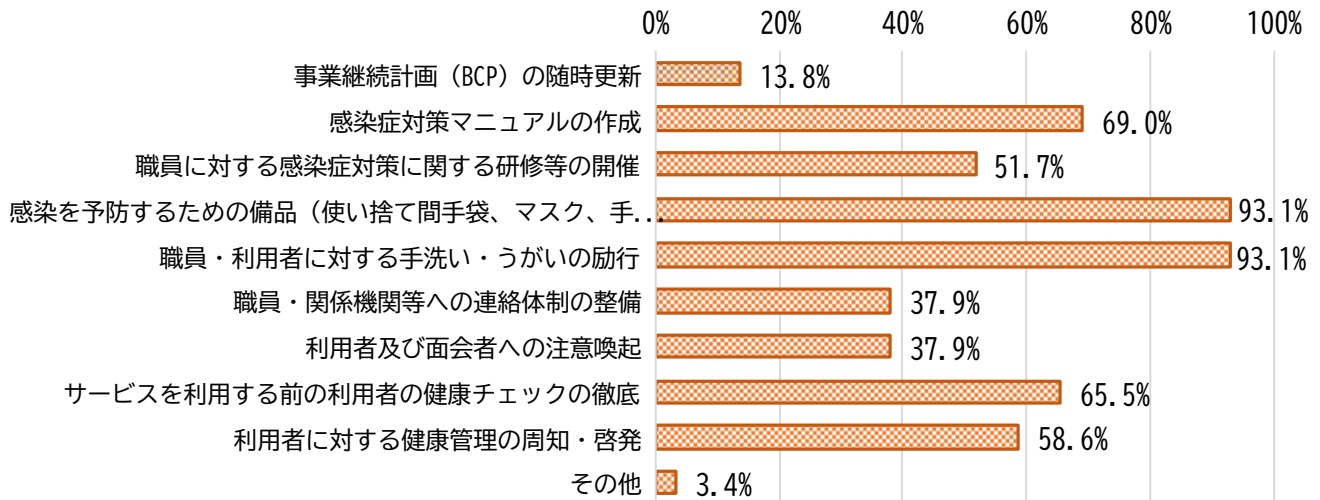
【その他の内容】

- ・ 今後策定する災害に係る業務継続計画（BCP）の中で検討する。
- ・ 同施設内の障がい者基幹相談支援センターでの協力も可能。
- ・ 検討中。
- ・ 法人内事業所への職員派遣を優先する為、事業所独自の協力は検討していない。

5 感染症対策について

(13) 貴事業所では感染症対策についてどのような取組をしていますか。

感染症対策については、基本的な対策を実施している事業所が多かった一方で、令和6年度から策定が義務化される事業継続計画（BCP）の随時更新を実施している事業所の割合は低い傾向にありました。

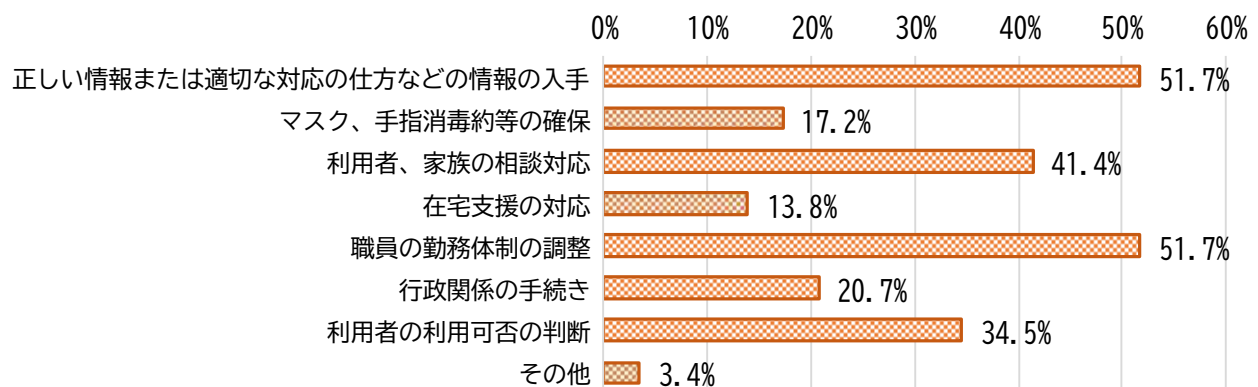


【その他の内容】

- ・ 今後策定する感染症に係る業務継続計画（BCP）の中で検討する。

(14) 今般の新型コロナウイルスの対策で、困ったことはどのようなことですか。

新型コロナウイルスの対策で困ったこととして、情報の取得や職員の勤務体制の調整、利用者・家族との相談対応などが挙げられました。



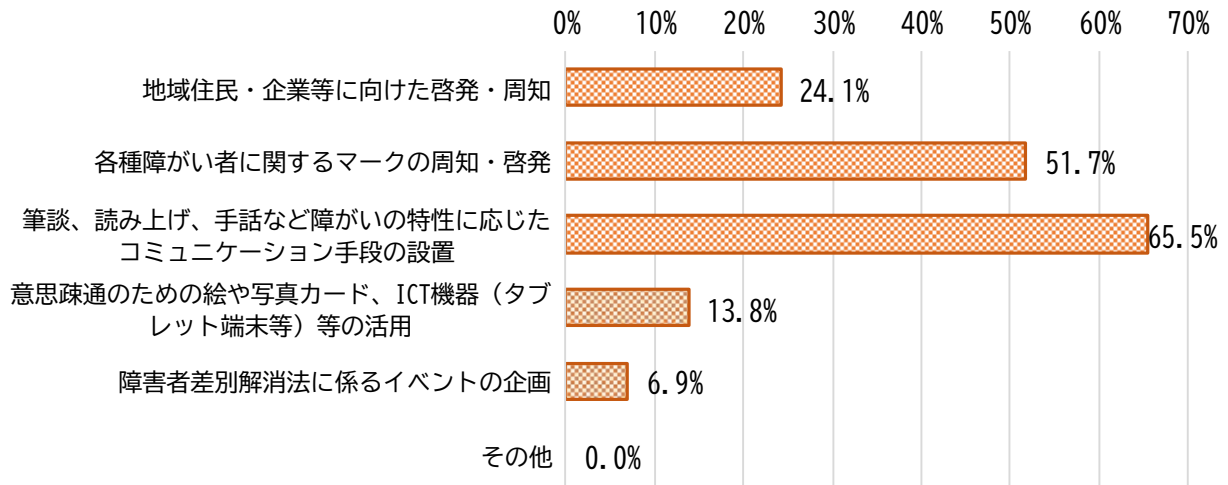
【その他の内容】

- ・ 家族、本人が罹患している事を隠匿した上での利用が多数あった。

6 障がいのある人への差別解消について

(15) 社会的障壁の除去に向けて、合理的配慮を進めていくために事業所として特に必要なことは何だと思われますか。

事業所における合理的配慮の推進のために必要なこととして、意思疎通支援に関することや各種障がい者に関するマークの周知・啓発に関する回答が多くありました。



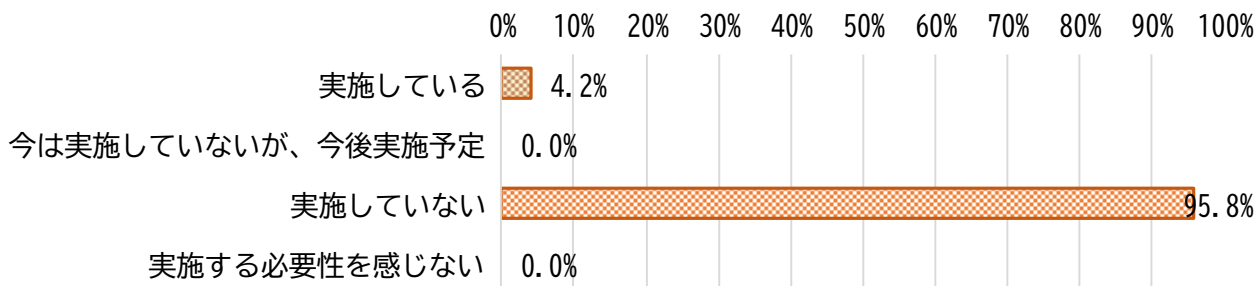
【その他の内容】

- ・ 本人、家族への啓発。
- ・ 誰もが持ち得る無意識の差別を自覚すること。

7 医療的ケア児者への支援の実施について（障害福祉サービス事業所）

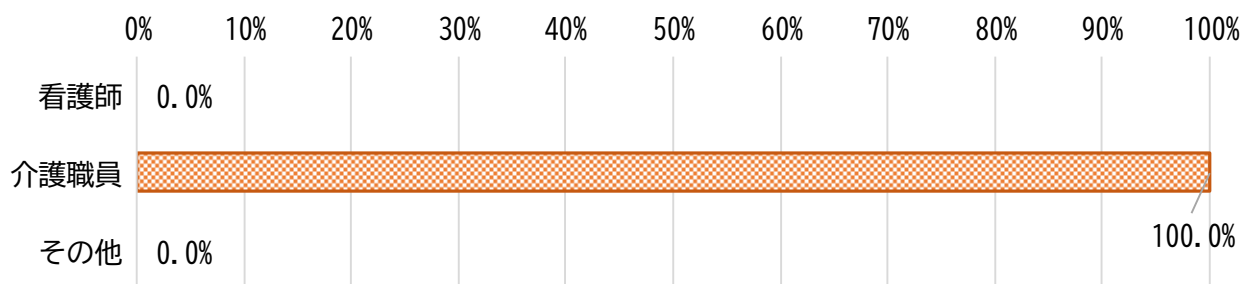
(16) 貴事業所において、医療的ケア児者に対する支援を実施していますか。

「実施している」と回答したのは4.2%と著しく低いため、今後、医療的ケア児者への支援について検討していく必要があります。



(17) 貴事業所にいる医療的ケア児者への支援をしたことのある職種をお答えください。
（医療的ケアを実施または実施予定の事業所への質問です）

医療的ケア児者への支援は、介護職員が実施しています。

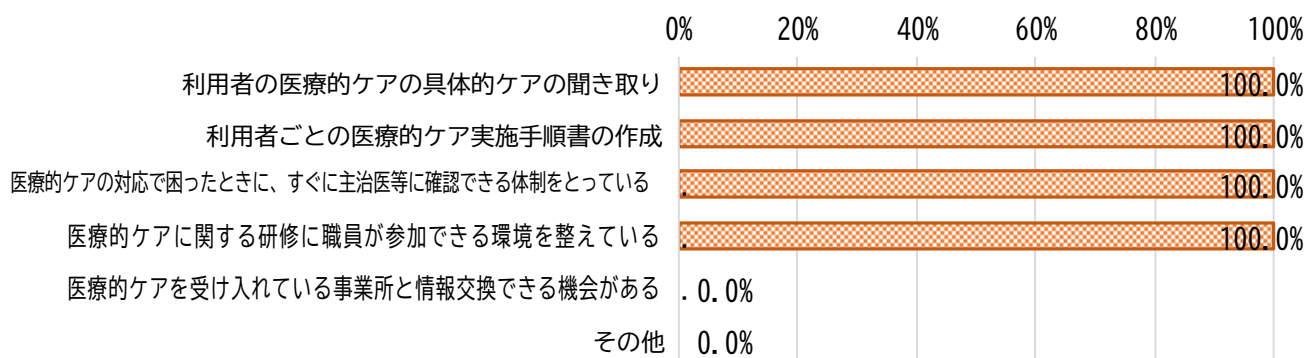


【その他の内容】

・回答無し。

(18) 医療的ケアを実施する（又は実施予定とする）ために、貴事業所では、どのような工夫を行っていますか。事業運営上の工夫について、お答えください。

事業運営上の工夫としては、利用者の医療的ケアの具体的ケアの聞き取り、利用者ごとの医療的ケア実施手順書の作成、主治医等に確認できる体制及び医療的ケアに関する研修に職員が参加できる環境整備が挙げられています。

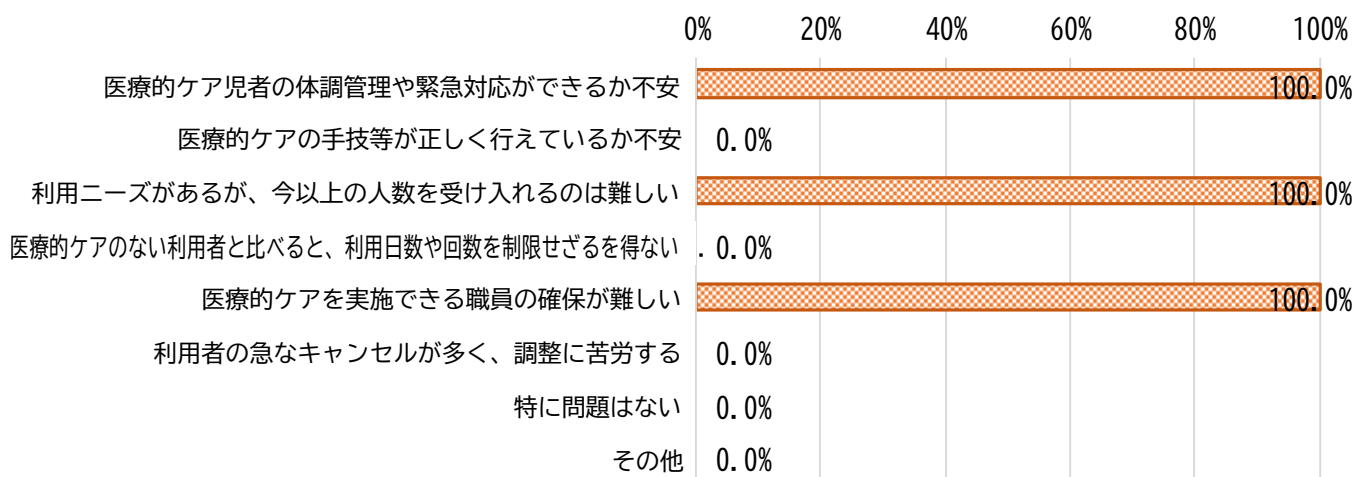


【その他の内容】

- ・ 回答無し。

(19) 医療的ケアの実施に当たって生じた事業運営への影響や、円滑な事業運営を図る上で
の課題などがあれば、お答えください。

一医療的ケアの実施に当たっての課題として、「医療的ケア児者の体調管理や緊急対応ができるか不安」、「利用ニーズがあるが、今以上の人数を受け入れるのは難しい」、「医療的ケアを実施できる職員の確保が難しい」といった意見が挙げられました。



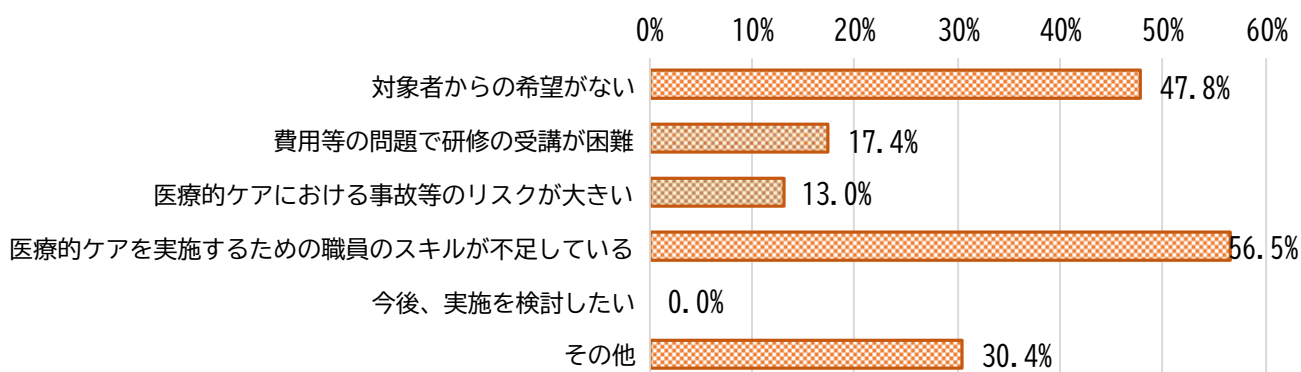
【その他の内容】

- ・ 回答無し。

(20) 医療的ケアを実施していない理由をお答えください。

(医療的ケアを実施していない事業所への質問です)

医療的ケアを実施していない主な理由として、職員のスキル不足や対象者からの希望がないことが挙げられます。

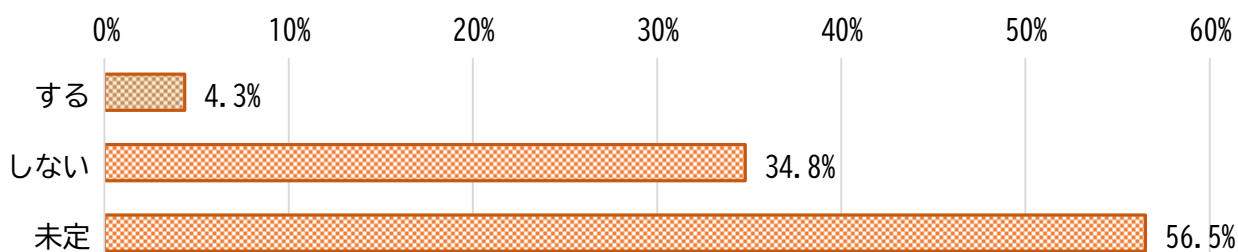


【その他の内容】

- ・対象者がいません。
- ・ストーマ着用者の支援で現状は済んでいる。
- ・看護師等の人材及び人件費の確保が難しい。
- ・対象者の施設利用がない。
- ・看護師が日勤で1名なので対応が出来ない。
- ・保護者同伴型のため、スタッフの介入が不要。
- ・自立できる精神障がい者に特化した施設。

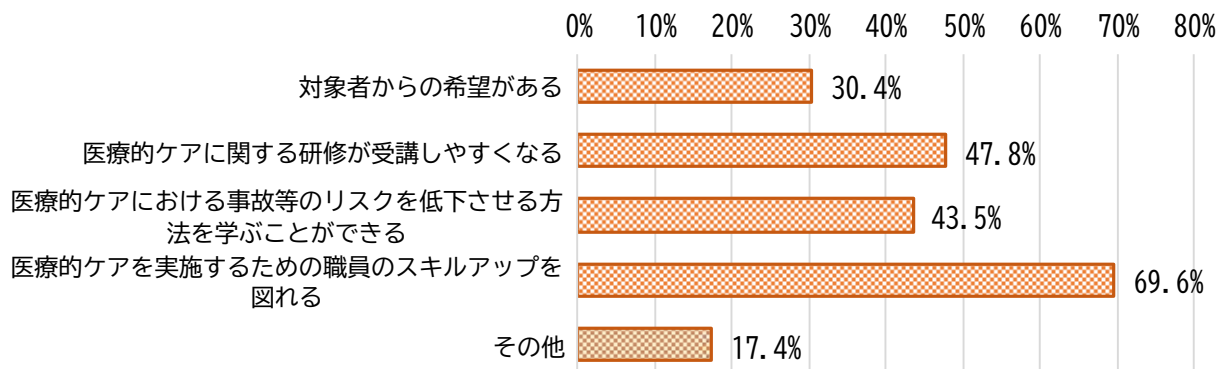
(21) 利用者からの希望があれば実施を検討しますか。

「未定」を回答した事業所が56.5%となっているため、今後の医療的ケア児者へのサービス提供について、事業者の意見を聞きながら事業者への必要な支援について検討する必要があると考えられます。



(22) 今後、医療的ケアの実施を積極的に検討するためには、どのような事項が重要ですか。

医療的ケアを積極的に検討するためには、「対象者からの希望」がなくとも職員のスキルアップや研修等の受講のしやすさが重要であることが分かります。



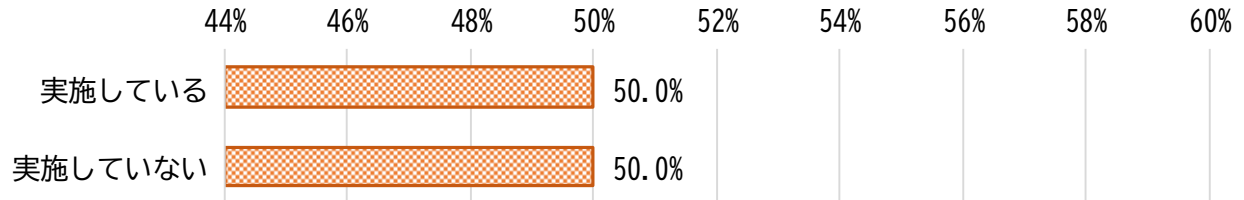
【その他の内容】

- ・あさひ育成園があるため、今後の受け入れは考えていない。
- ・人材確保と対応が十分に行える加算。
- ・加配や専門職を雇える人件費。
- ・医療ケアが出来る人員配置の確保。

8 医療的ケア児の相談支援について（相談支援事業所）

（23）現在、医療的ケア児者の相談支援を実施していますか。

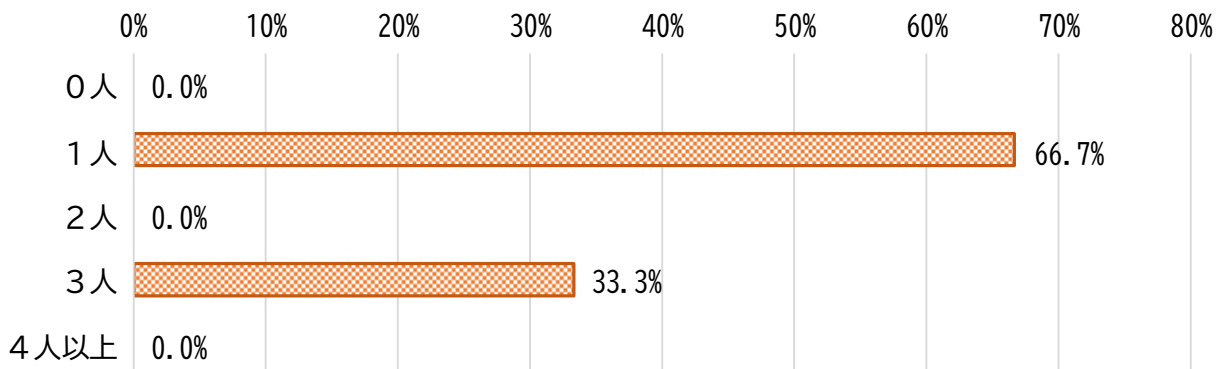
医療的ケア児者への相談支援については、「実施している」と「実施していない」は、それぞれ50%ずつの回答となっています。



（24）医療的ケア児者の計画相談を受けたことのある相談支援専門員の人数をお答えください。

【(23)で「実施している」と回答した事業所への質問です。】

医療的ケア児者の計画相談を受けたことのある相談支援専門員の人数は、1人が66.7%、3人が33.3%となっています。

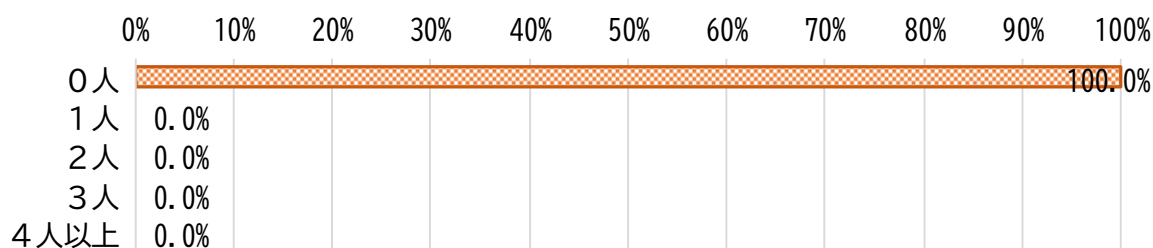


(25) 医療的ケア児者のサービス等利用計画作成数をお答えください。

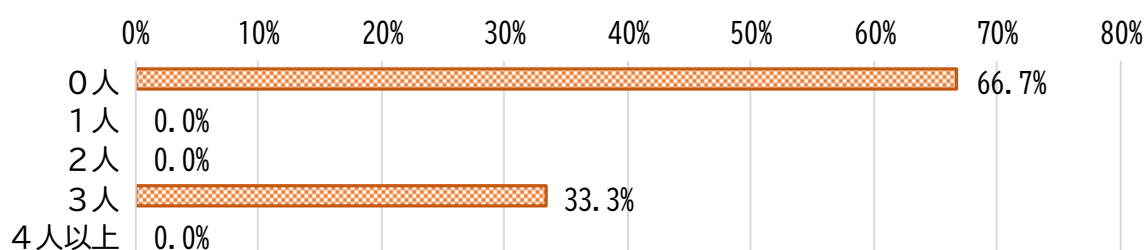
【(23)で「実施している」と回答した事業所への質問です。】

医療的ケア児者のサービス等利用計画作成数については、「就学後から18歳未満」と「20歳以上」となっており、就学前の子どもの計画作成を実施した実績はありませんでした。

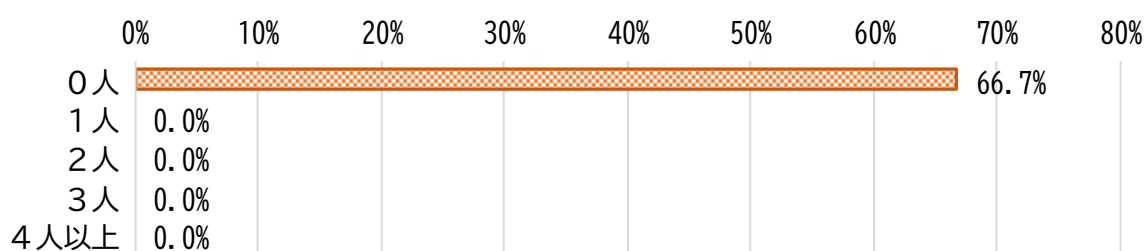
① 0歳から就学前



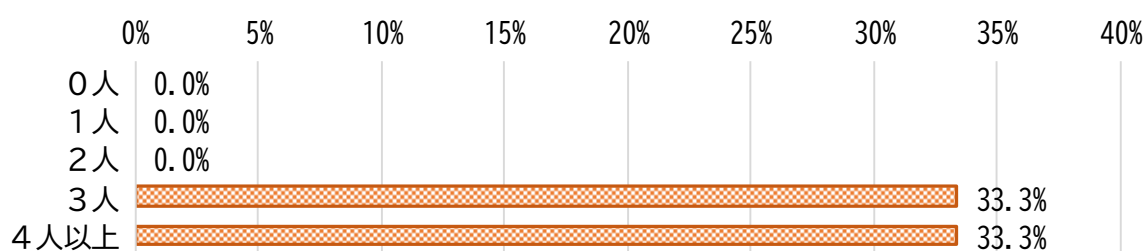
② 就学後から18歳未満



③ 18歳以上から20歳未満



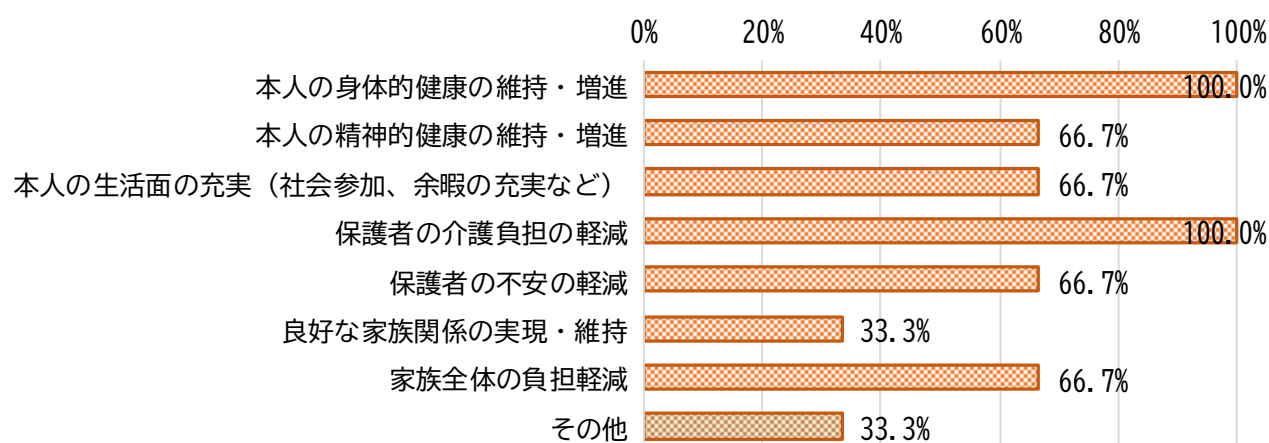
④ 20歳以上



(26) 計画作成にあたって重視する点は何ですか。

【(23)で「実施している」と回答した事業所への質問です。】

計画作成にあたって重視している点については、全体的に割合が高かったものの、「本人の身体的健康の維持・増進」と保護者の介護負担の軽減」が100%の回答となっており、計画作成にあたって特に重要視していることが分かります。



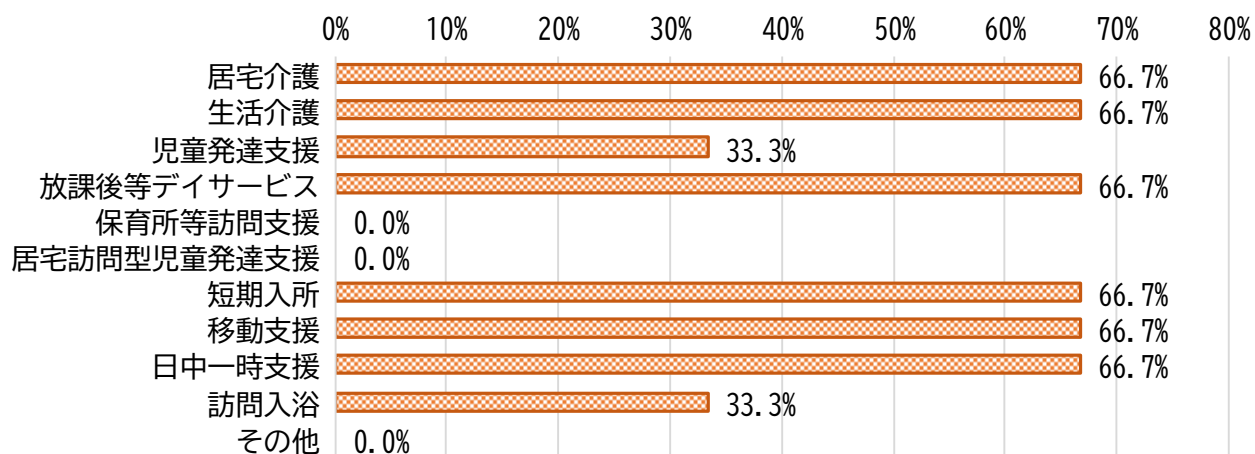
【その他の内容】

- ・ 本人および介護者、事業者とのラポール形成を最優先にしている。

(27) 作成した支援計画に記載したことがある福祉サービスは何ですか。

【(23)で「実施している」と回答した事業所への質問です。】

支援計画に記載したことがある福祉サービスとしては、居宅介護、生活介護、放課後等デイサービス、短期入所、移動支援及び日中一時支援が最も多く、次いで児童発達支援、訪問入浴となっています。



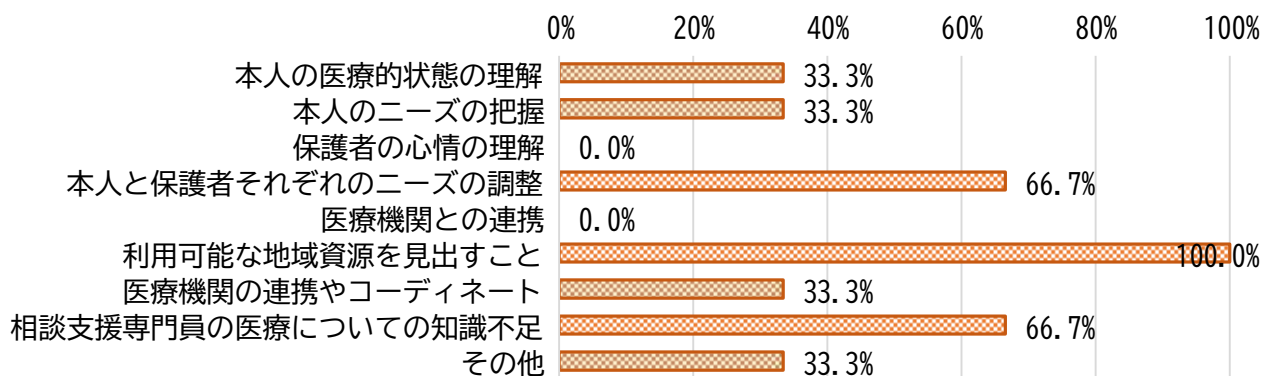
【その他の内容】

特に無し。

(28) 計画作成にあたって困難に感じることは何ですか。

【(23)で「実施している」と回答した事業所への質問です。】

計画作成にあたって困難に感じることとして、「利用可能な地域資源を見出すこと」の回答が100%と最も多く、次いで「本人と保護者それぞれのニーズの調整」及び「相談支援専門員の医療についての知識不足」が挙げられています。



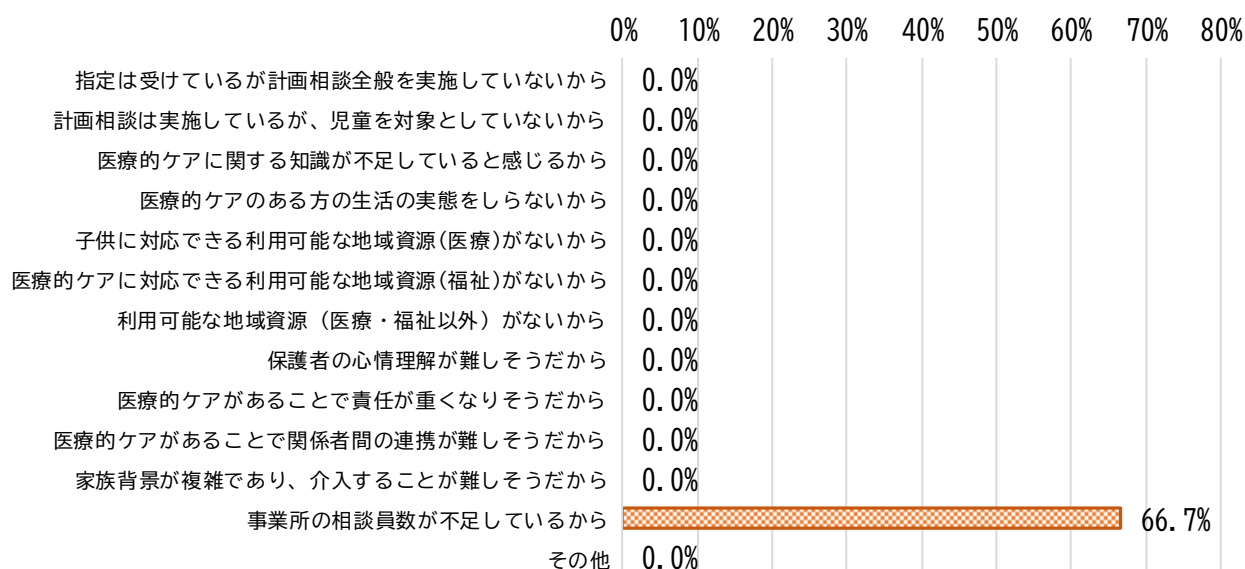
【その他の内容】

- ・同居者がいるなかでの家事援助の範囲。

(29) 実施していない理由としてあてはまるものをお答えください。

【(23)で「実施していない」と回答した事業所への質問です。】

医療的ケア児者への相談支援を実施していない理由として、「事業所の相談員数が不足しているから」のみの回答となっていることから、相談支援事業所の人員確保が課題となっていることが分かります。



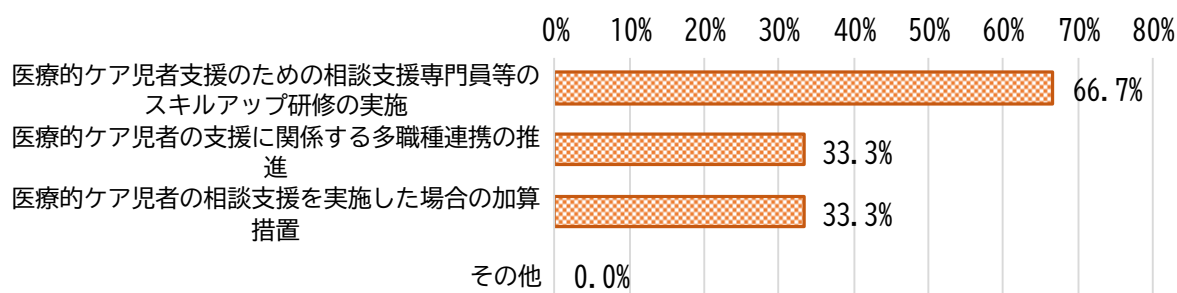
【その他の内容】

- ・ 回答無し。

(32) 医療的ケア児者の相談支援を実施するために必要だと思う施策は何ですか。

【(25)で「実施していない」と回答した事業所への質問です。】

医療的ケア児者の相談支援を実施するために必要なこととして、「医療的ケア児者支援のための相談支援専門員等のスキルアップ研修の実施」が最も回答数が多くなっています。

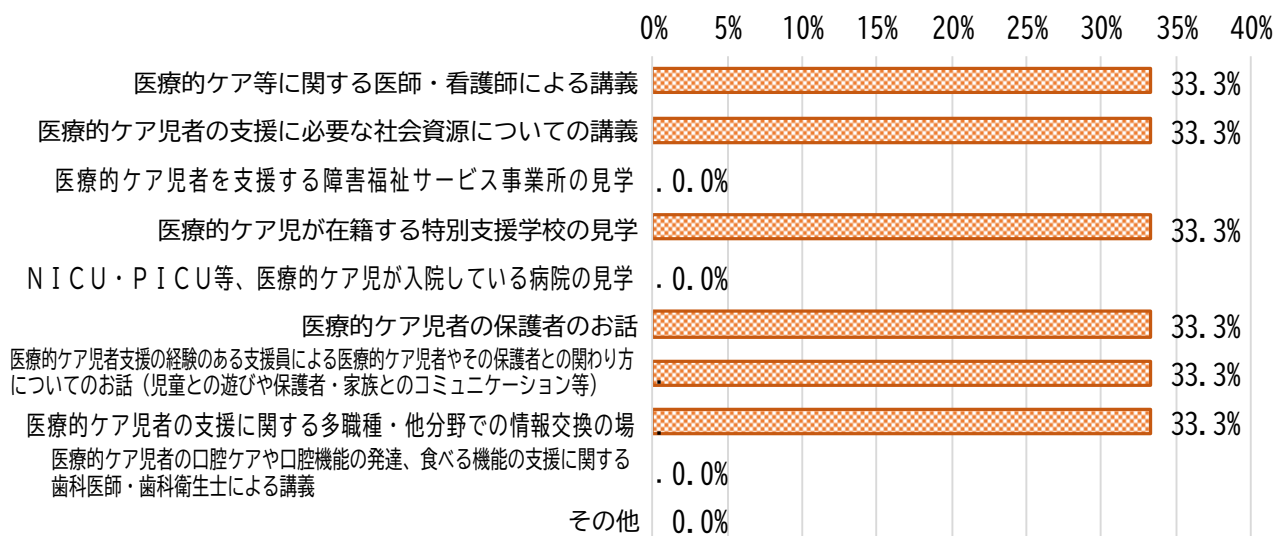


【その他の内容】

- ・ 相談支援は未実施です。

(31) 医療的ケア児者の計画相談の実施を推進するにあたって、どのような研修が必要だと思いますか。また、どのようなことを学びたいですか。

必要な研修として、「医療的ケア等に関する医師・看護師による講義」、「医療的ケア児者の支援に必要な社会資源についての講義」、「医療的ケア児が在籍する特別支援学校の見学」、「医療的ケア児者の保護者のお話」、「医療的ケア児者支援の経験のある支援員による医療的ケア児者やその保護者との関わり方についてのお話（児童との遊びや保護者・家族とのコミュニケーション等）」、「医療的ケア児者の支援に関する多職種・他分野での情報交換の場」が挙げられています。



- ※ 「Neonatal Intensive Care Unit」の略で、新生児集中治療室のこと。医療スタッフが24時間体制で、早産等で呼吸や循環状態がままならず、全身管理が必要な赤ちゃんの心拍数や血圧、酸素飽和度などをモニタリングしながら、人工呼吸管理や輸液管理といった高度な治療を提供できる場所。
- ※ 「Pediatric Intensive Care Unit」の略で、小児集中治療室のこと。心臓病をはじめとする難病疾患を持つ小児患者や、救急搬送された重篤な小児患者が収容される場所。

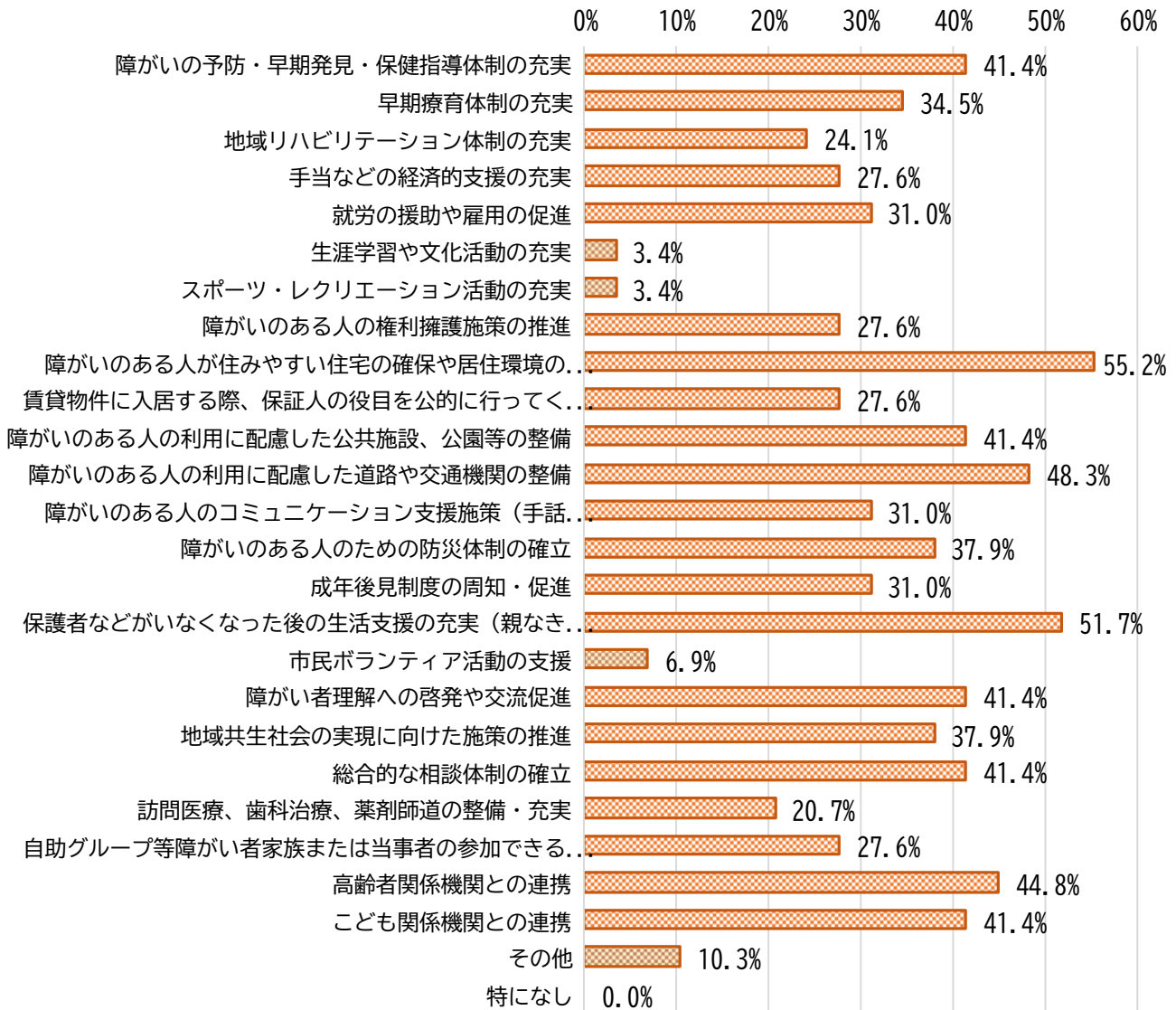
【その他の内容】

- ・相談支援は未実施です。

9 市への要望等について

(32) 今後の障害福祉サービス施策の充実に向けて、どのようなことが必要だと思えますか。

今後の障害福祉サービス施策の充実に向けて、「障がいのある人が住みやすい住宅の確保や居住環境の改善・整備」、「保護者などがなくなった後の生活支援の充実（親なき後の支援）」について、半数以上の事業所が必要であると回答しています。

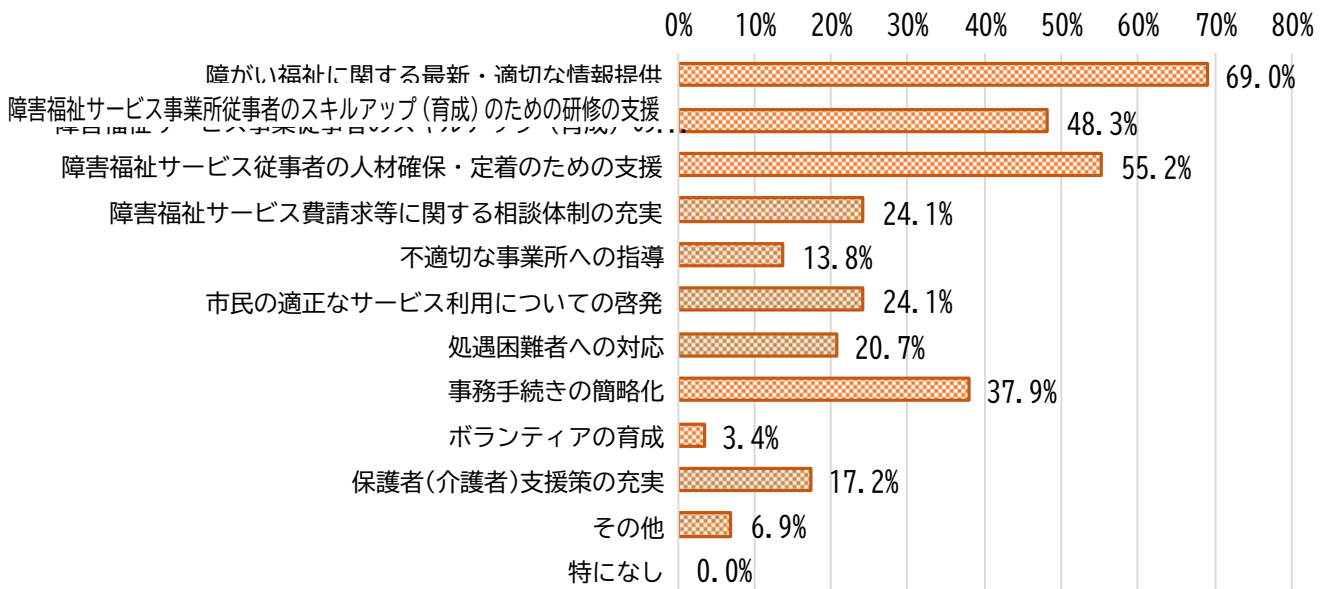


【その他の内容】

- ・ well-being の充実
- ・ 地域共生（地域連携）社会の実現に向けたハブ的役割の確立
- ・ 一時的であっても入居が可能な入所施設の充実（強度行動障がいを持つ方の行き先がないため、受け入れ先が欲しい）

(33) 貴事業所として市に対して望むことはどのようなことですか。

事業所が市に望むこととして、「障がい福祉に関する最新・適切な情報提供」や「障害福祉サービス従事者の人材確保・定着のための支援」について、半数以上の事業所が必要であると回答しています。



【その他の内容】

- ・ 事業所からの相談機能の整備（コミュニケーション窓口としての役割）
- ・ 児童発達支援の利用申請が「障がい者支援課」であることへの心的なハードルが高い。
- ・ 申請窓口を子ども支援課にする等の対応ができると使いやすいのではないかと思う。
- ・ サービス支給に関して、非定型の柔軟な決定

【ヒアリングでの意見】

- ・ ボランティアの育成として、精神障がいのある人のためのゴミ出しなど、障害福祉サービスの隙間を埋めるための取組をしてほしい。
- ・ 各種補助金の申請手続きの簡略化を望む。
- ・ 利用者が障害福祉サービスの仕組み自体を知らないことが多い。
- ・ 利用者に対し、言葉使いがきつい事業所がある。
- ・ 福祉に従事するための最初の基礎的な研修（障がいの理解など）を実施してほしい。
- ・ 現場ですぐに使える技術を身に付けられる研修を開いてほしい。
- ・ 虐待防止や法改正などの情報提供としての研修を開いてほしい。
- ・ 早期のセーフティネットがあると良い。
- ・ 利用者がどこを頼っていいのかわからないことがある。

<自由記載欄>

- ・障がい者支援課の皆様には、日頃から細かな点に関しての相談にも応じていただいているので感謝しています。
- ・利用ニーズの細分・高度化、支援難度、希望時間の集中、最賃上昇等、事業継続をしていくには課題が多いように感じます。
- ・啓蒙は双方向に必要なものと感じる事も多いです。
- ・利用者の工賃向上に向けた取り組みとして、各事業所や野田市などと連携して、内職業者への単価向上の要請など事業所での作業単価アップを図っていきたい。
- ・障がい者支援課や子ども家庭総合支援課、子どもの発達相談室と連絡を取り合うことがあるが、どの窓口でも丁寧に対応していただけており、事業所からも問い合わせしやすいので、大変ありがたく感じています。
- ・当法人は相談支援事業所や生活介護事業所、自立生活援助事業所も運営していますが、居宅介護事業所のみアンケート依頼が来ていました。今回、回答が遅くなってしまいまことに申し訳ありません。そのような中でお伝えするのは、恐縮ですが、全事業所に調査をしても良いと感じました。
- ・各自立支援協議会や部会で課題を見える化して、議論してもらいたいです。よろしくお願いたします。

【ヒアリングでの意見】

- ・情報インフラが整ってなく、どこに連絡してよいか分からないため、マッチングする機能が欲しい。
- ・一般就労を目指す場合に、どの会社にアプローチすれば良いのか分からない。
- ・事業所から企業への引継ぎがしっかりできる会社が分からない。
- ・障がいを持つ子の親がコミュニケーションを取れる場を設けてほしい。
- ・サービスが充実したら利用者も増えると思うので、社会資源が充実すると良い。
- ・ヘルパー事業所の数は増えたが、ヘルパーの人数は少ない。
- ・虐待とならなくても不安になる家庭がある。(家庭環境が不安な児童が多い)
- ・親にも障がいがある場合、療育の継続など難しい点がある。
- ・高齢のヘルパーが多いため、人材関係の周知をする際は、高齢者にも届く情報発信をしてほしい。
- ・特別支援学校の先生に事業所に来ていただいたり、事業所の職員が学校見学をするなどし、特別支援学校と情報共有をし、支援を共通化した方が良い。
- ・他のサービス事業所の状況を知る機会がないので、交流の場がほしい。
- ・介護保険と同様に申請時まで遡って有効期間を設定してほしい。
- ・日中一時支援事業の報酬単価を上げてほしい。
- ・移動支援の利用可能な範囲を広げてほしい。
- ・利用者に移動支援や行動援護などの余暇活動があることを伝えてほしい。