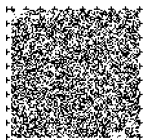
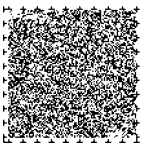


第3章 調査結果Ⅱ（事業者）





第3章 調査結果Ⅱ（事業者）

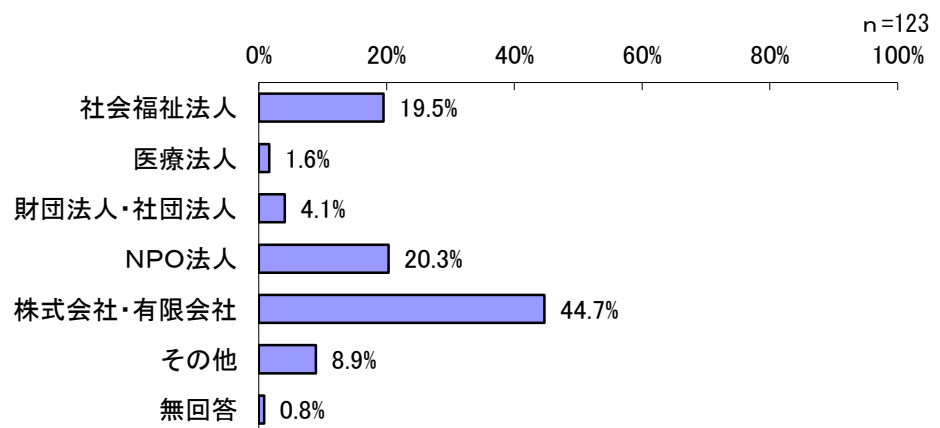
1 事業所の概要

（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

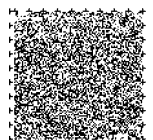
■調査結果



②職員の数

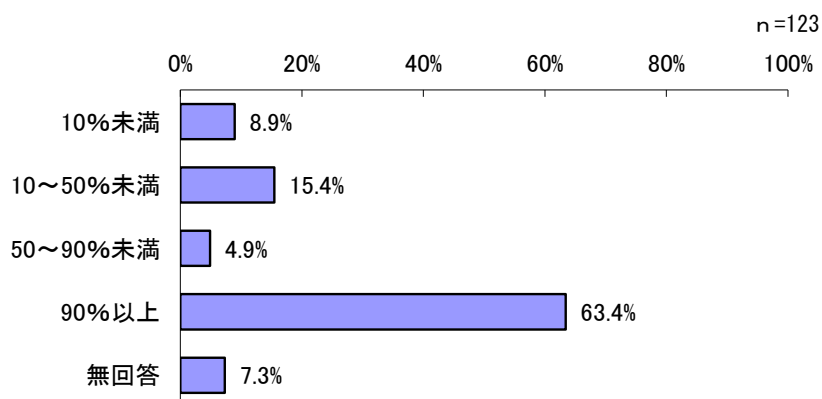
■調査結果（単位：％）

(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	40.7	21.1	16.3	9.8	3.3	4.1	4.9
常勤人数	77.2	9.8	5.7	4.1	0.0	0.0	3.3
非常勤人数	53.7	21.1	8.1	0.8	2.4	2.4	11.4



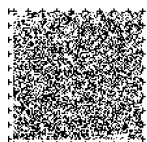
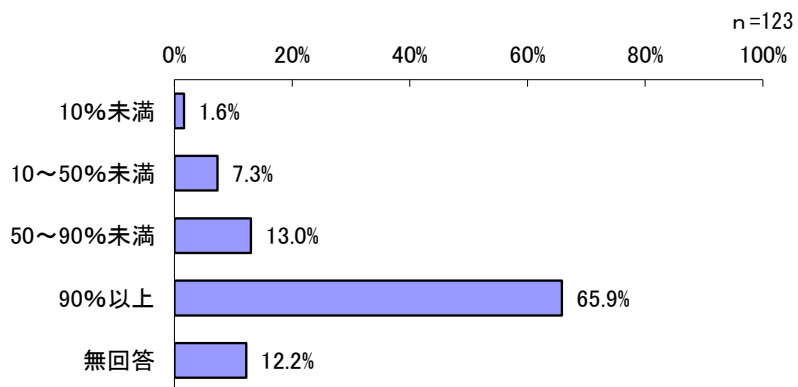
③事業所内で障がい者に対するサービスが占める割合

■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

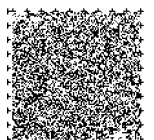


(2) 常勤の職種または資格保有者数

問2 貴事業所で働いている「常勤」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=123)	回答事業所数	合計（人）
介護福祉士	65	225
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）	41	125
社会福祉士	23	52
サービス管理責任者	18	27
精神保健福祉士	17	34
看護師	16	44
生活支援員	14	50
保育士	10	26
児童発達支援管理責任者	8	8
ケアマネジャー	7	12
社会福祉主事（任用資格）	6	18
職業指導員	6	16
理学療法士	5	14
目標工賃達成指導員	5	5
児童指導員	4	10
栄養士	4	5
相談支援専門員	3	8
幼稚園教諭	3	3
調理師	2	2
言語聴覚士	2	2
作業療法士	2	2
同行援護従事者	2	2
特別支援学校教諭	2	2
臨床心理士	2	2
医師	1	2
福祉用具専門相談員	1	2
小学校教諭一種	1	2
メディカルソーシャルワーカー	1	1
准看護師	1	1
知的障害援助専門員	1	1
強度行動障害支援者養成研修	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。

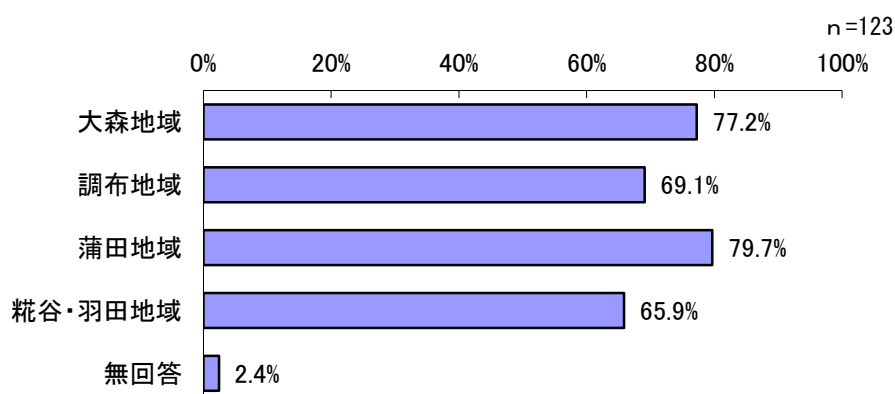
■ 調査結果 (単位：%)

(n=123)	1～4人	5～9人	10～19人	20人以上	無回答
6か月未満	16.3	0.0	0.8	0.0	82.9
6か月以上1年未満	29.3	2.4	0.8	0.0	67.5
1年以上2か月未満	28.5	0.8	1.6	0.8	68.3
2年以上3年未満	30.9	1.6	0.0	0.0	67.5
3年以上5年未満	39.8	3.3	0.0	0.0	56.9
5年以上10年未満	43.9	7.3	2.4	0.0	46.3
10年以上	45.5	8.9	3.3	2.4	39.8

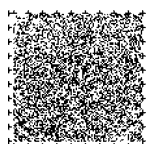
(4) 区内の利用者

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79.7%で最も高く、最も低い「糀谷・羽田地域」では65.9%となっています。



(5) 提供中のサービス

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=123)	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）
訪問系サービス			
(1) 居宅介護	44	209.5	149.5
(2) 重度訪問介護	13	10.1	16.1
(3) 同行援護	15	19.6	13.1
(4) 行動援護	3	2	2
(5) 重度障害者等包括支援	0	0	0
日中活動系サービス			
(1) 生活介護	12	438	349.4
(2) 自立訓練	3	44	20.3
機能訓練	2	24	11.8
生活訓練	1	20	8.5
宿泊型自立訓練	0	0	0
(3) 就労移行支援	8	136	63.5
(4) 就労継続支援	23	887	677.1
A型	1	12	9
B型	21	837	648.1
(5) 療養介護	0	0	0
(6) 短期入所	0	0	0
居住系サービス			
(1) 共同生活援助（グループホーム）	9	177	176
(2) 施設入所支援	1	50	50
相談支援			
(1) 計画相談支援	3	12	4
(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	0	0	0
障害児通所支援			
(1) 児童発達支援	3	52	34
児童発達支援	2	12	11
医療型児童発達支援	1	40	23
(2) 放課後等デイサービス	13	139	101.5
(3) 保育所等訪問支援	0	0	0

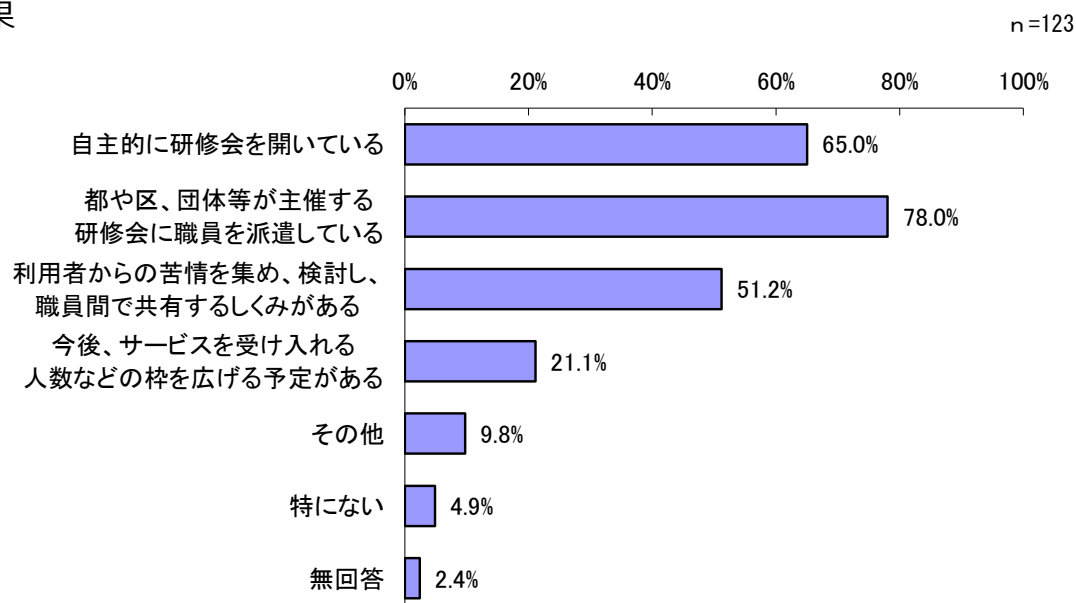
※無回答の事業所等を含むため数値は一致しません。



(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



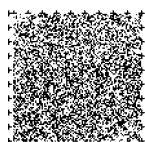
現在提供しているサービスの向上については、「都や区、団体等が主催する研修会に職員を派遣している」との回答が78.0%で最も高く、次いで「自主的に研修会を開いている」、「利用者から苦情を集め、検討し、職員間で共有するしくみがある」となっており、この3項目では半数より高くなっています。

(7) 今後提供予定のサービス

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

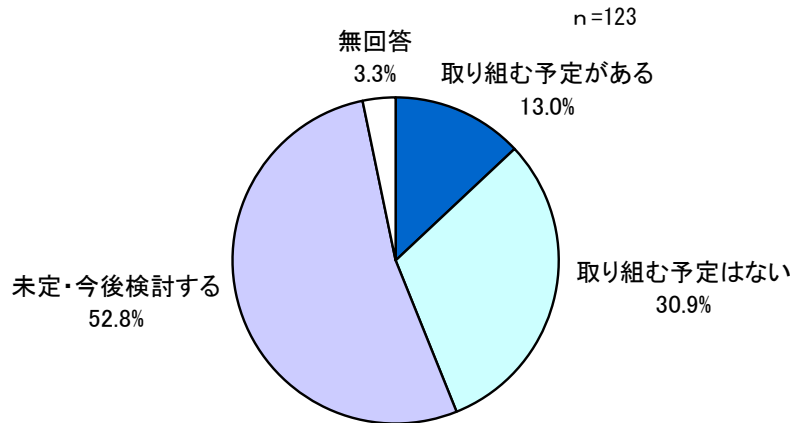
(n=123)	回答事業所数	利用できる人数の合計（人）
居宅介護	2	5
同行援護	2	3
生活介護	3	55
就労継続支援B型	1	20
短期入所	1	10
共同生活援助（グループホーム）	4	22
相談支援事業	4	0
児童発達支援	1	10
放課後等デイサービス	5	40



(8) 新サービスの実施予定

問8 貴事業所では、障害者総合支援法及び児童福祉法の改正に伴い実施されるサービスに取り組む予定がありますか。(○は1つ)

■調査結果



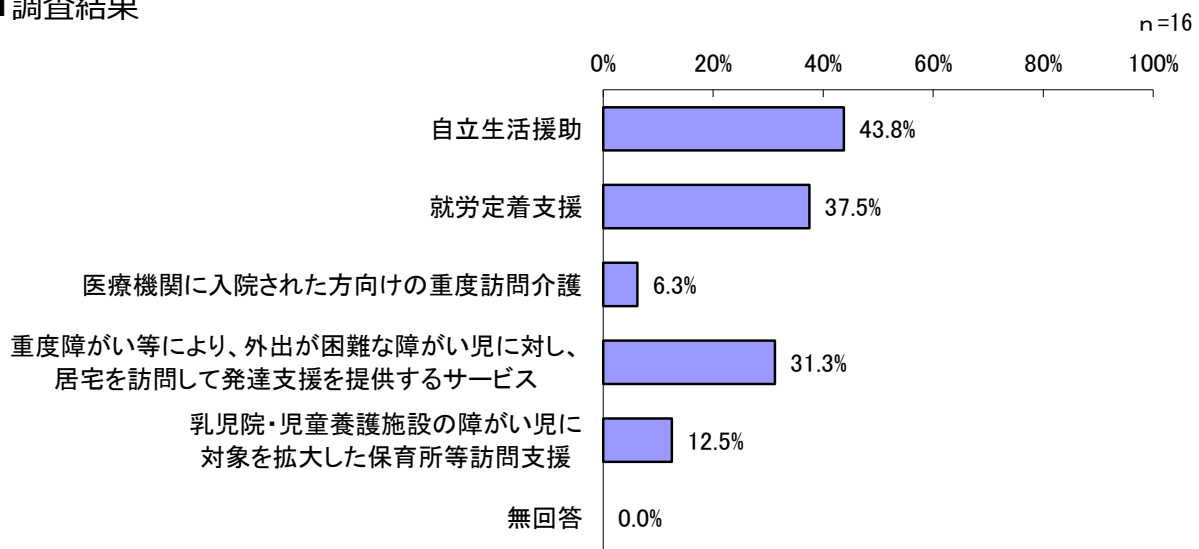
法改正に伴うサービスの提供については、「未定・今後検討する」が52.8%で最も多くなっています。

「取り組む予定がある」とした事業所は全体の13.0%です。

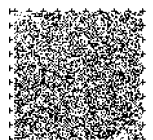
(9) 法改正で取り組む予定のサービス

問9 【問8で「1. 取り組む予定がある」と回答した事業所にお聞きします】それはどのようなサービスですか。(○はいくつでも)

■調査結果



取り組む予定がある事業所にそのサービスの内容をたずねたところ、「自立生活援助」が43.8%で最も高く、次いで「就労定着支援」、「発達支援を提供するサービス」の順となっています。



2 事業運営の概要

(1) 収支状況

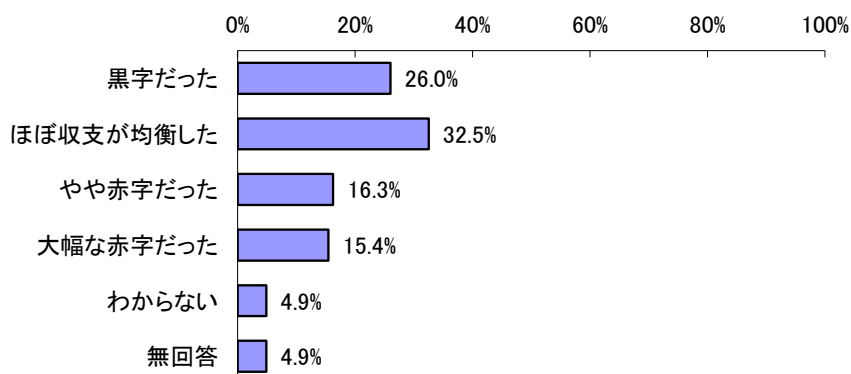
問 10 貴事業所の平成 27 年度の事業の収支（黒字・赤字）の状況をお答えください。

(○は1つ)

■ 調査結果

n=123

事業所の収支については、「ほぼ収支が均衡した」が全体の 32.5%で最も高くなっていますが、「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 31.7%となっています。



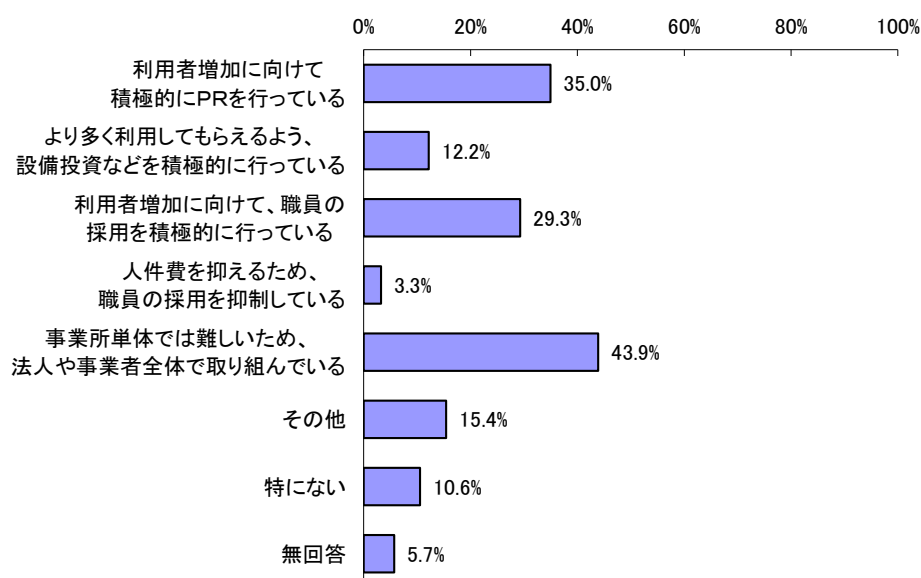
(2) 収支改善に向けて

問 11 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。

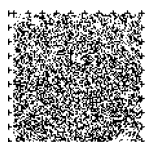
(○はいくつでも)

■ 調査結果

n=123



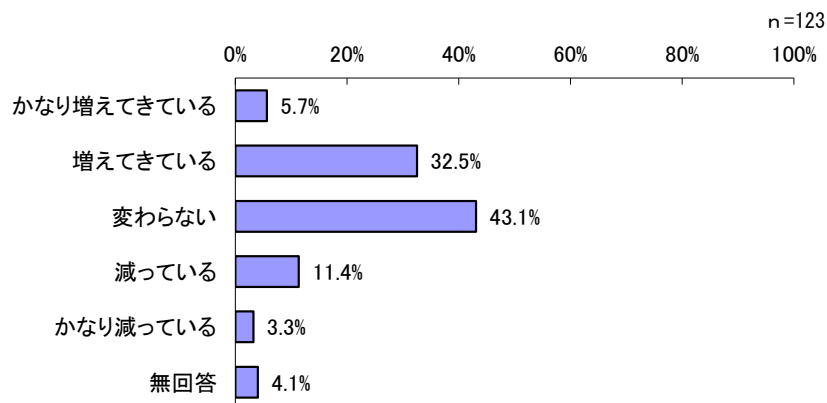
収支の改善に向けた取り組みとしては、「事業所単体では難しいため、法人や事業者全体で取り組んでいる」が 43.9%で最も高くなっています。次いで、「積極的にPRを行っている」、「職員の採用を積極的に行っている」などとなっています。



(3) 利用者の動向

問 12 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



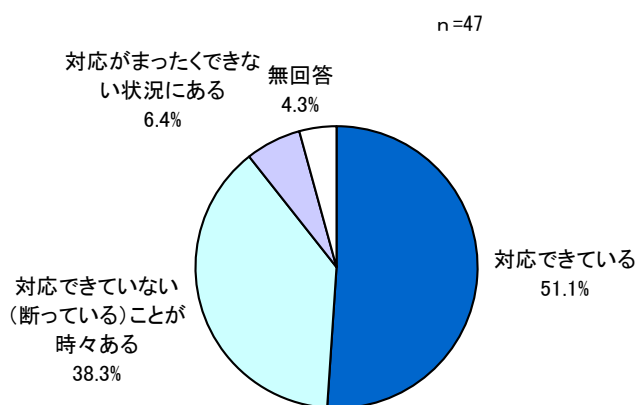
新規のサービス提供依頼者数は、「変わらない」との回答が43.1%で最も高くなっています。

「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14.7%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38.2%となっており、増加してきている事業所の方が多いたうかがえます。

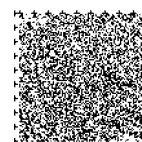
(4) 依頼者増への対応状況

問 13 【問 12 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



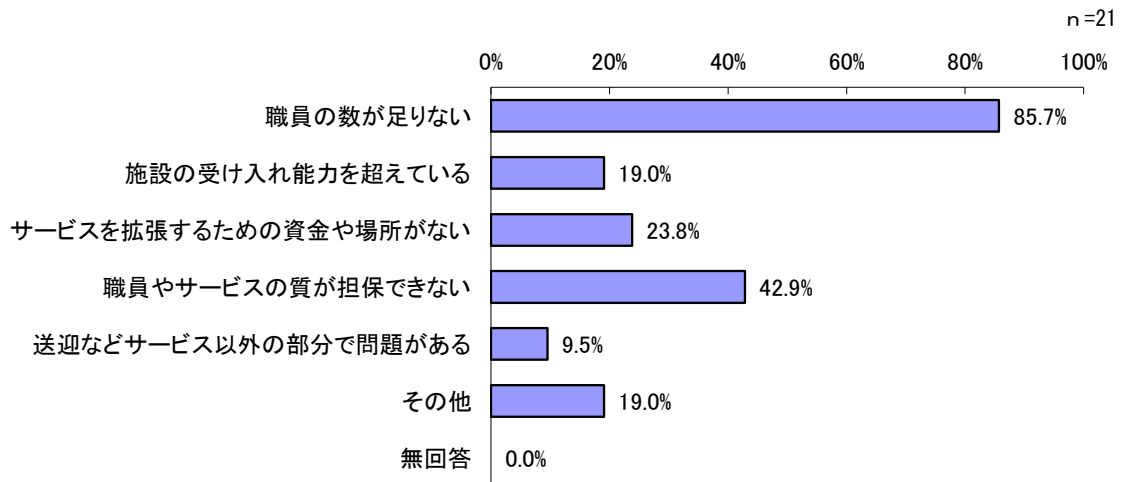
新規の依頼者が『増加』している事業所にその対応状況をたずねたところ、「対応できている」との回答が51.1%で最も高いものの、「対応できていないことが時々ある」と「対応が全くできていない状況にある」を併せた『対応できていない』事業所は全体の44.7%となっています。



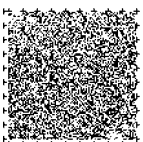
(5) 依頼に対応できていない理由

問 14 【問 13 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、「職員の数がない」との回答が85.7%で最も高く、次いで「職員やサービスの質が担保できない」、「サービスを拡張するための資金や場所がない」などとなっています。

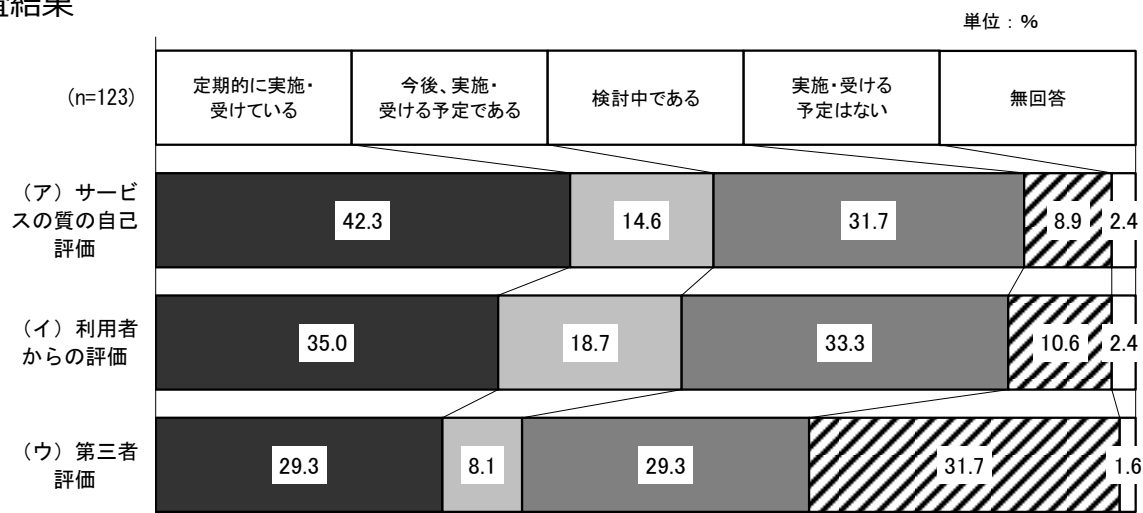


(6) サービス評価に関する取組状況

問 15 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



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42.3%となっています。

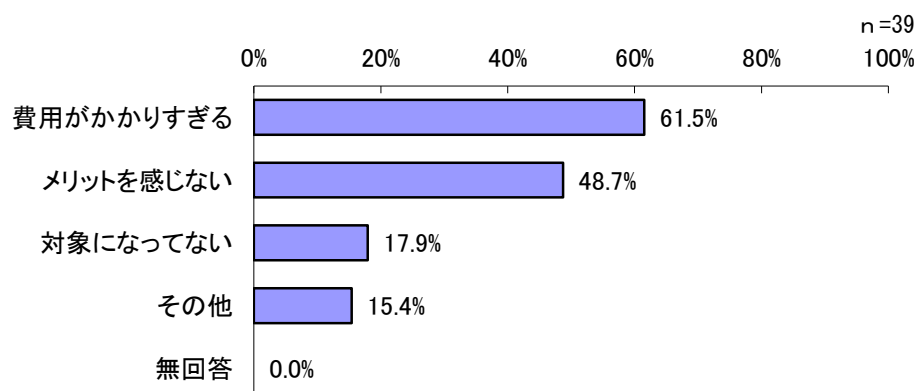
「(イ) 利用者からの評価」については「定期的実施・受けている」との回答は35.0%となっています。

「(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29.3%であり、「実施・受ける予定はない」との回答は全体の31.7%となっています。

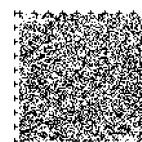
(7) 第三者評価を受審しない理由

問 16 【(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61.5%で最も高くなっています。



(8) 事業所における各種取組状況

問 17 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：%)

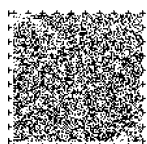
(n=123)	十分に 行っている	ある程度 行っている	あまり 行っていない	行っていない	無回答
(ア) 苦情等の把握・対応	61.8	37.4	0.8	0.0	0.0
(イ) 苦情のフィードバック	51.2	41.5	4.9	1.6	0.8

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61.8%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51.2%となっています。

② 事故等への対応 (単位：%)

(n=123)	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) 事故時の対応マニュアル	52.0	37.4	6.5	2.4	1.6
(エ) 事故のフィードバック	48.0	41.5	4.9	3.3	2.4
(オ) 感染症の対応マニュアル	53.7	30.9	8.1	4.9	2.4
(カ) 感染症の予防対策	52.0	40.7	3.3	2.4	1.6
(キ) 災害時の対応マニュアル	47.2	36.6	11.4	3.3	1.6
(ク) 支援困難者への対応	26.8	42.3	16.3	8.1	6.5
(ケ) 監督官庁への報告	51.2	26.8	8.9	9.8	3.3

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53.7%で(ウ) から(ケ) の中では最も高くなっています。その他の項目についても「十分に行っている」との回答が5割前後となっている中、「(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26.8%にとどまっています。



③職員教育・研修（単位：％）

(n=123)	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
(㇓) 姿勢や理念の徹底・教育	39.8	56.9	2.4	0.0	0.8
(㇔) マナー等の教育	31.7	57.7	9.8	0.8	0.0
(㇕) 介護技術の研修	31.7	52.8	12.2	2.4	0.8

職員教育・研修については、「(㇓)姿勢や理念の徹底・教育」、「(㇔)マナー等の教育」、「(㇕)介護技術の研修」のいずれも、「十分に行っている」との回答は3割台にとどまっています。

④契約（単位：％）

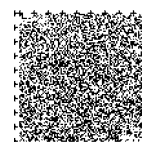
(n=123)	十分に 行っている	ある程度 行っている	あまり 行っていない	行っていない	無回答
(㇖) 重要事項の説明	83.7	15.4	0.8	0.0	0.0
(㇗) 文書での契約締結	93.5	5.7	0.8	0.0	0.0

契約については、「(㇗)文書での契約締結」が93.5%、「(㇖)重要事項の説明」が83.7%と①から⑤の他分野に比べると高い状況となっています。

⑤情報管理（単位：％）

(n=123)	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
(㇘) 個人情報の管理と保護	81.3	18.7	0.0	0.0	0.0
(㇙) 最新情報の取得	43.9	49.6	5.7	0.8	0.0
(㇚) 情報公開	39.0	39.8	16.3	4.9	0.0

情報管理では、「(㇘)個人情報の管理と保護」については「十分に行っている」との回答が81.3%と高いものの、「(㇙)最新情報の取得」と「(㇚)情報公開」については4割前後となっています。

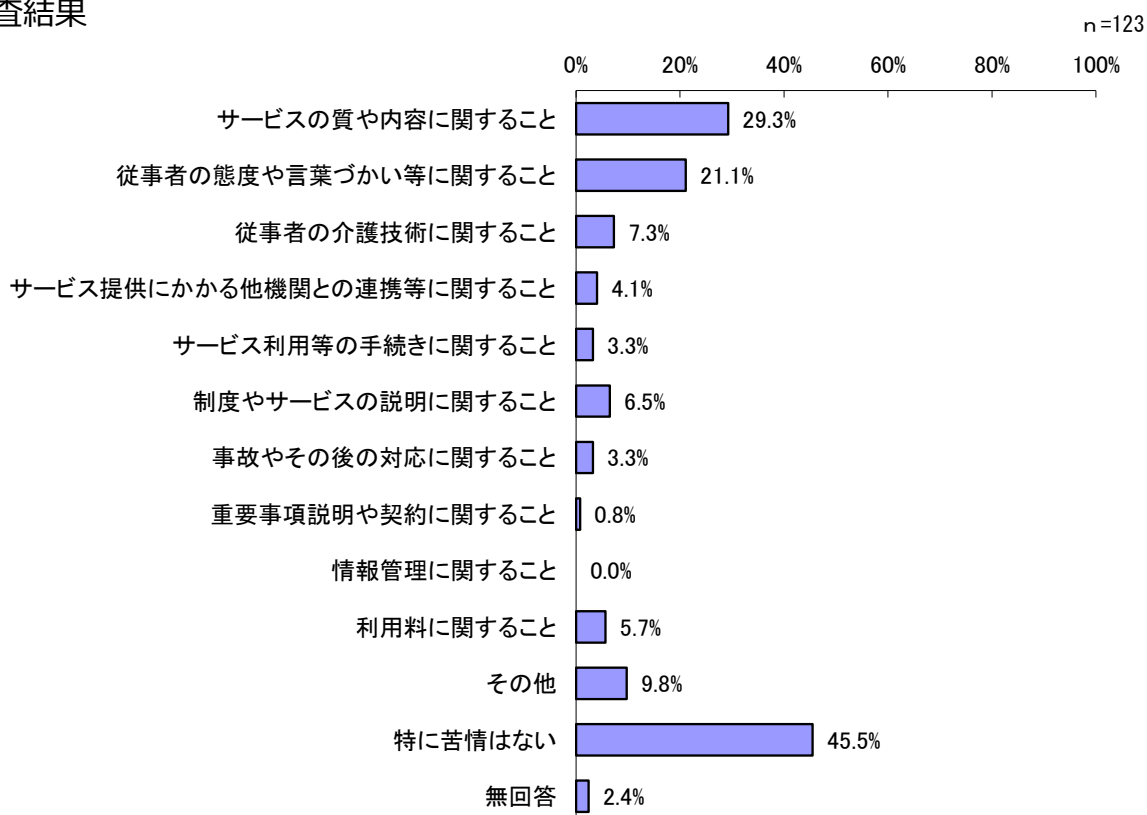


(9) 利用者や家族からの苦情の内容

問 18 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



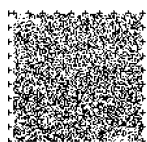
苦情の内容については、「特に苦情はない」との回答が45.5%であるものの、苦情があった内容としては、「サービスの質や内容に関すること」が29.3%で最も高く、次いで「従事者の態度や言葉遣い等に関すること」、「その他」となっています。その他の記述内容としては、利用者同士のトラブルや、連絡ミス等などが挙げられています。

(10) 苦情への対応

問 19 【問 18 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43事業所中、回答は複数含まれます）

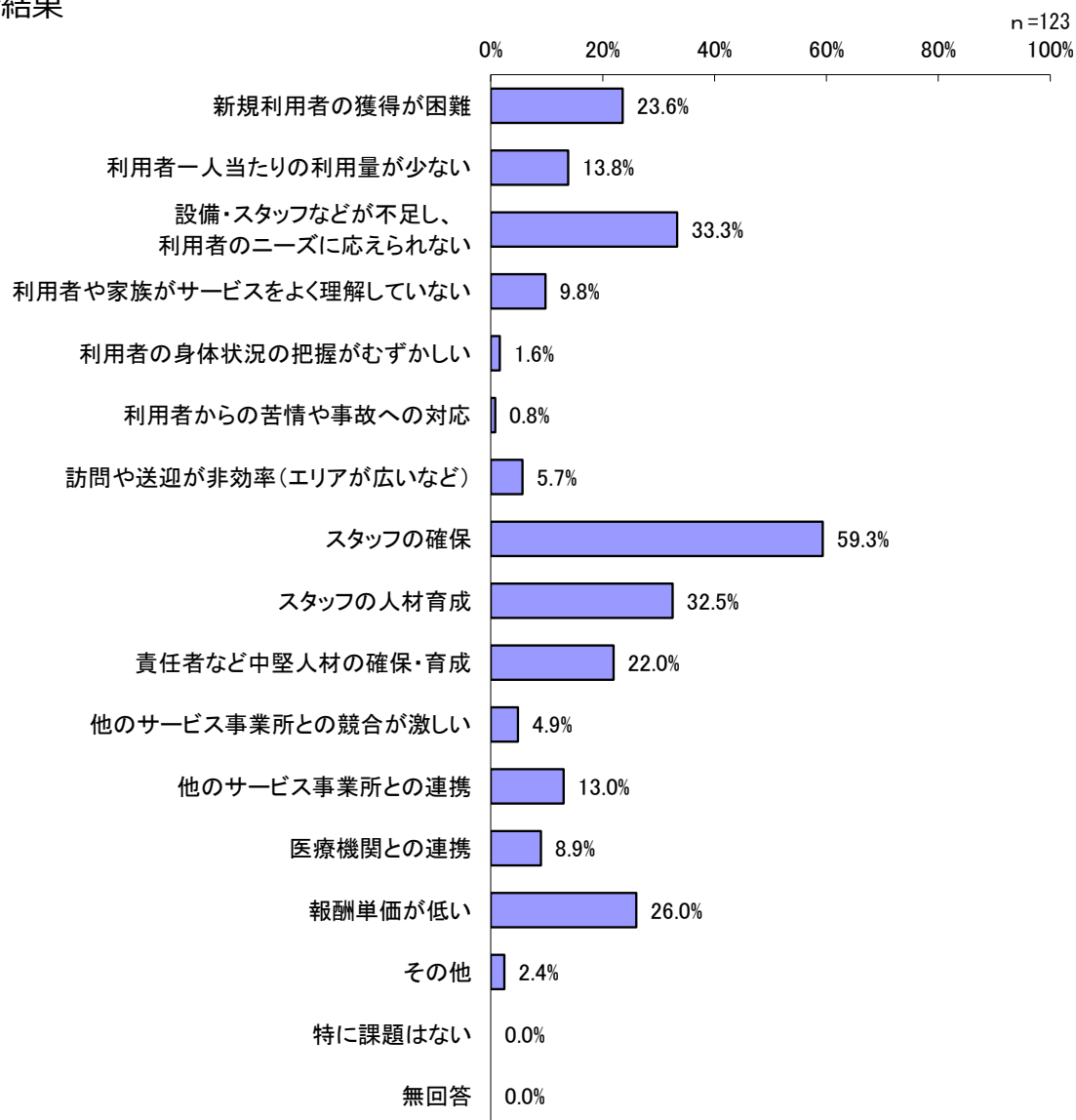
- ・利用者と事実確認など話し合う場を設けた（31件）
- ・対応後に職員会議やミーティング、周知を行った（16件）
- ・第三者であるオンブズマンや区役所等に入ってもらい対応した（6件）



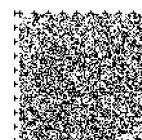
(11) 事業運営上の課題

問 20 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。(〇は3つまで)

■ 調査結果



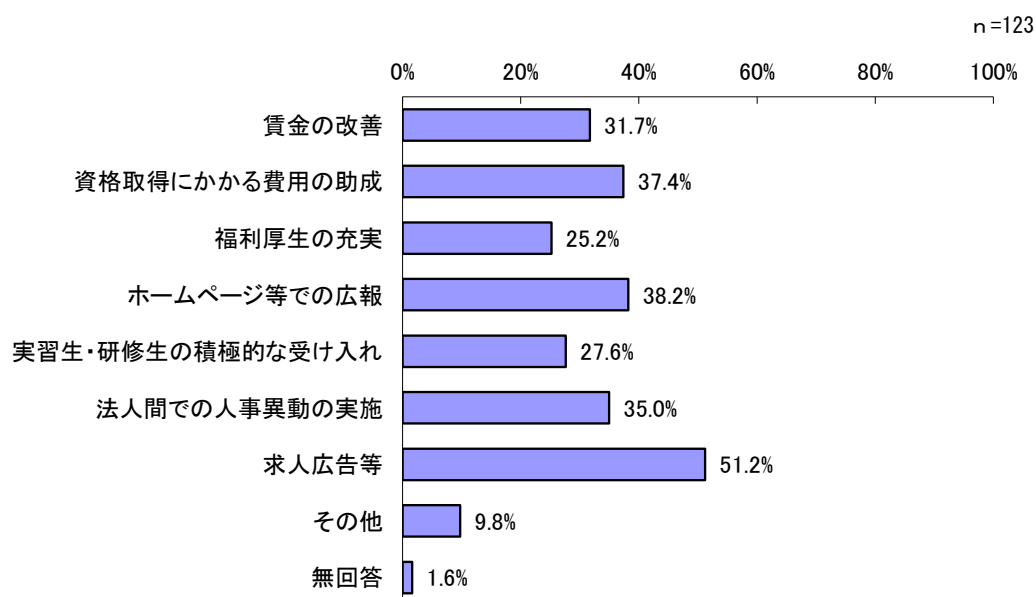
事業運営上の主な課題としては、「スタッフの確保」が59.3%で最も高く、次いで、「設備・スタッフなどが不足し、利用者のニーズに応えられない」、「スタッフの人材育成」と、スタッフに関する項目が上位となっています。



(12) 人材確保に向けた取組

問 21 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

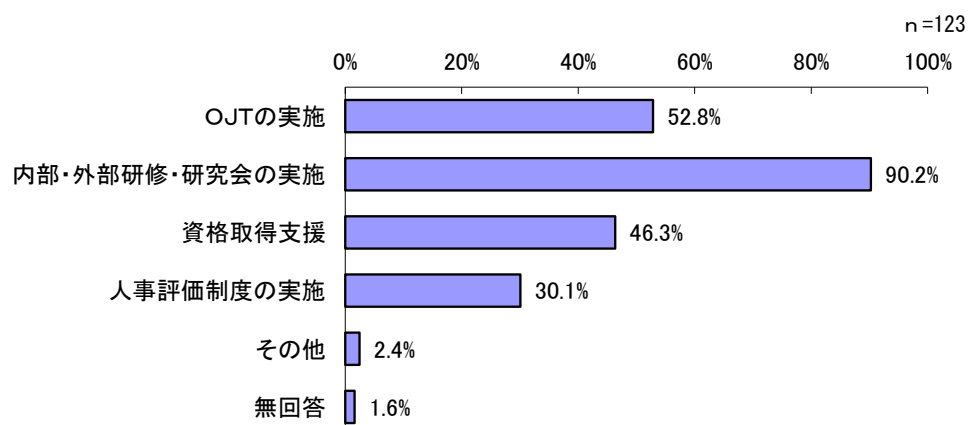


人材確保に関する取り組みとしては、「求人広告等」が51.2%で最も高く、次いで「ホームページ等での広報」、「資格取得にかかる費用の助成」などとなっています。

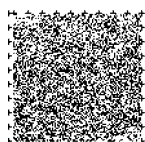
(13) 人材育成に向けた取組

問 22 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90.2%などとなっています。



(14) 人材育成に必要な取組

問 23 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えますか。具体的にお書きください。

■主な記述内容

○待遇の改善（38件）

- ・賃金や報酬、手当の改善（27件）
- ・改定に伴う報酬単価等の引上げ（6件）
- ・助成金や補助金の拡大（5件）

○就労環境の改善（18件）

- ・働きやすい、職員が長く勤められる環境づくり（9件）
- ・職員のメンタルケア（2件）
- ・若い職員の育成や日常業務を通じた従業員教育（7件）

○福祉や福祉職の広報（13件）

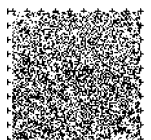
- ・福祉職についての魅力を伝えること（6件）
- ・障害福祉サービスについての広報（4件）
- ・イベントや地域活動への参加（3件）

○研修への参加（14件）

○求人についての取り組み（3件）

○その他（4件）

- ・利用者を増やして利用金額を増やし福祉厚生にあてたい
- ・現場で働く人の声をもっと聞いた方がよいと思います 等

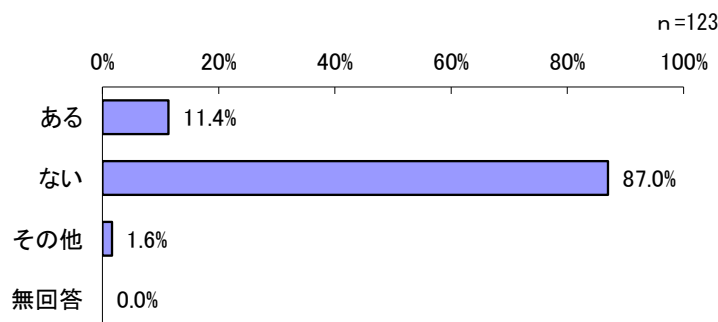


3 虐待防止

(1) 虐待への対応の有無

問 24 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

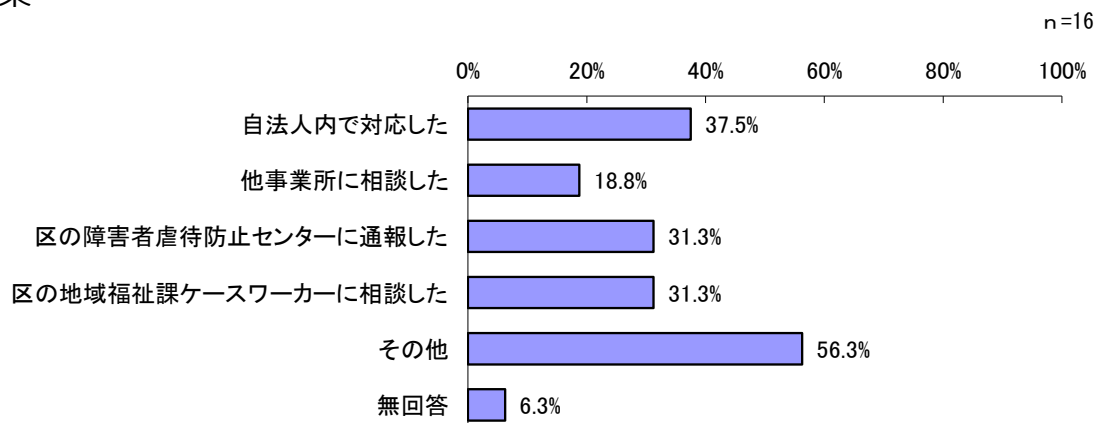


虐待への対応が「ある」と回答した事業所は全体の11.4%となっています。その他の回答の記述内容としては「疑いとしての通報」がありました。

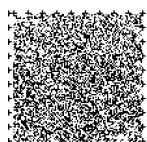
(2) 虐待への対応方法

問 25 【問 24 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、「その他」が56.3%で最も高くなっています。記述内容としては、児童相談所への通報や、ケアマネジャーや地域包括支援センターとの情報共有などが挙げられています。

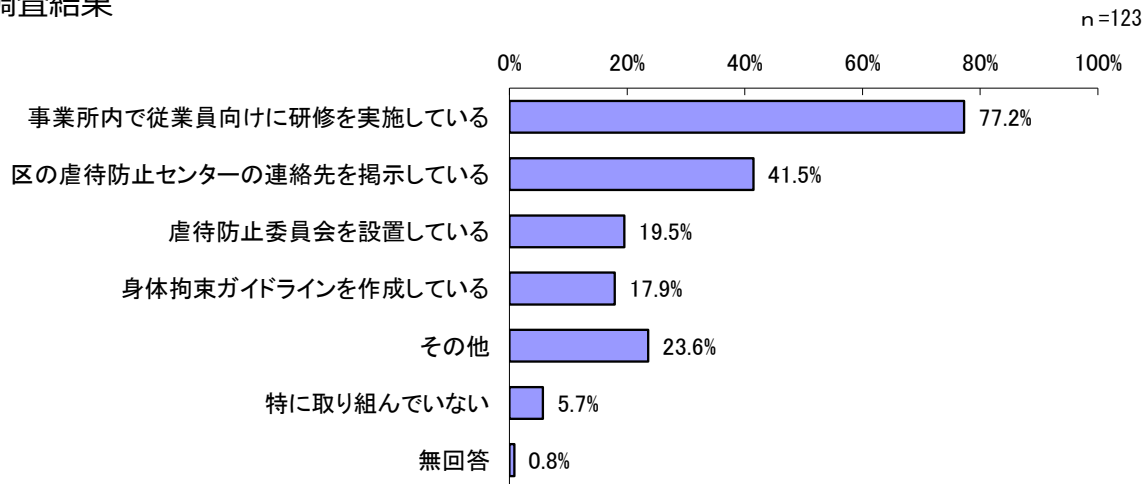


(3) 虐待防止への取組

問 26 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。

(○はいくつでも)

■ 調査結果

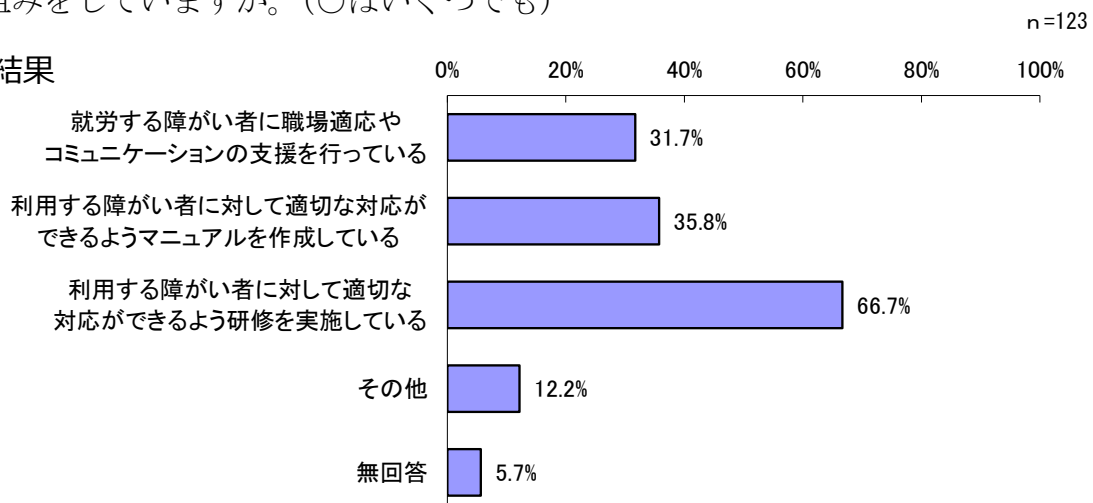


虐待防止に向けた取り組みとしては、「事業所内で従業員向けに研修を実施している」との回答が 77.2% で最も高くなっています。

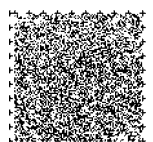
(4) 障害者差別解消法への取組

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り組みをしていますか。(○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 66.7% で最も高くなっています。

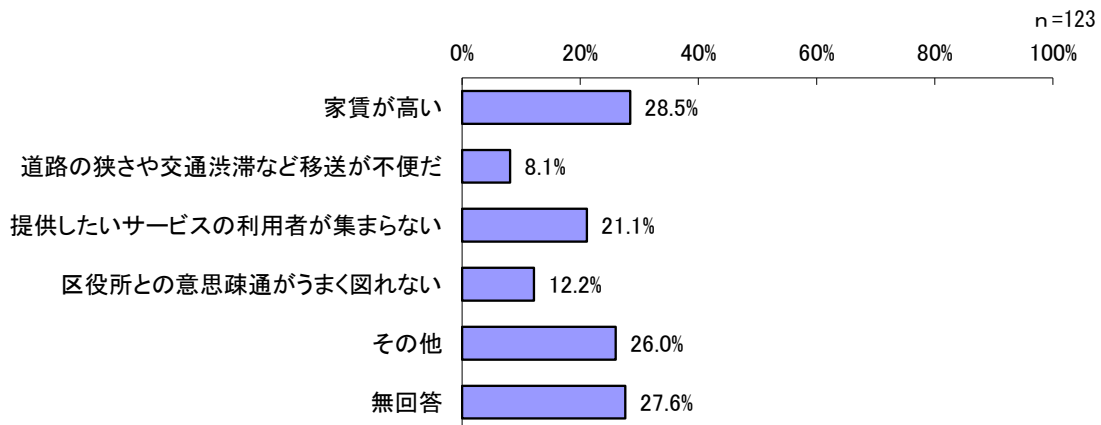


4 今後の事業展開

(1) 区について不満を感じる点

問 28 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

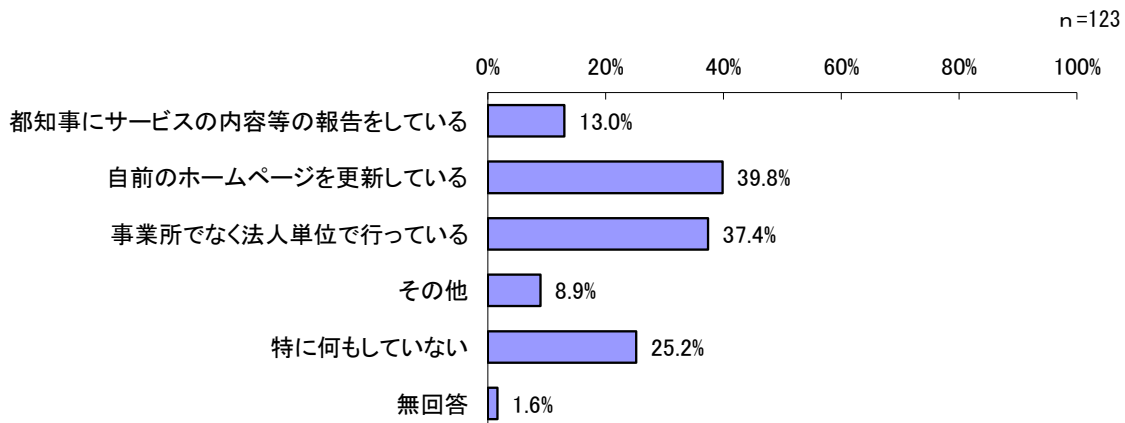


大田区で事業を展開する際に不便を感じる点としては、「家賃が高い」との回答が28.5%で最も高くなっています。

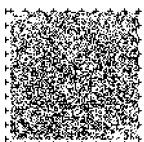
(2) 情報公表に向けた取組

問 29 障害福祉サービス等の情報公表制度が始まりますが、貴事業所では情報公開に向けた取り組みをしていますか。(〇はいくつでも)

■ 調査結果



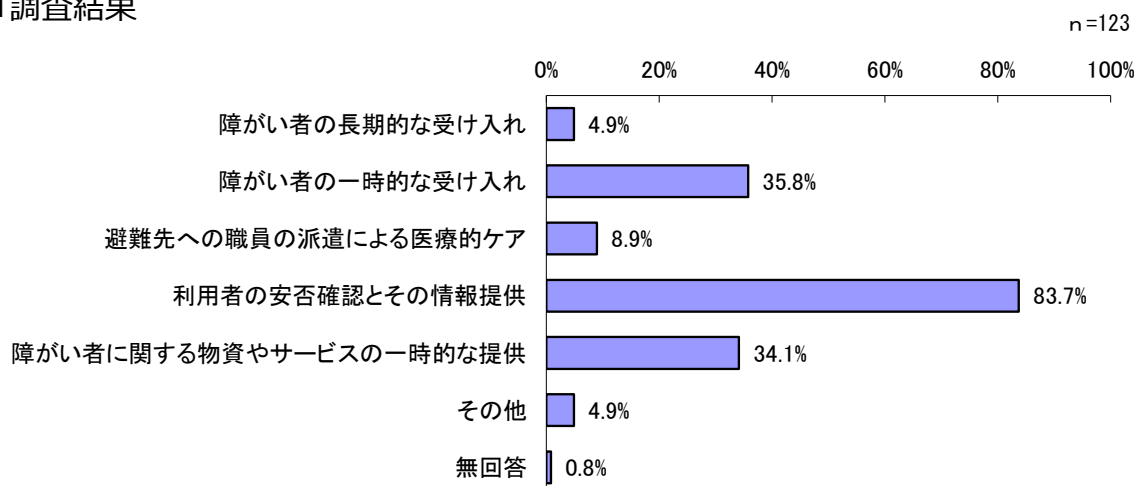
情報公表に向けた取り組みとしては、「自前のホームページを更新している」との回答が39.8%で最も高くなっています。



(3) 災害発生時の協力

問 30 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)

■ 調査結果

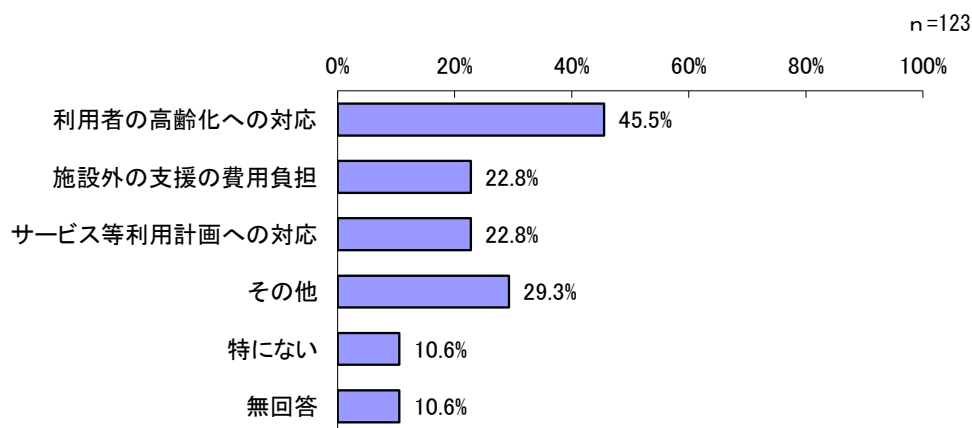


災害時の協力としては、「利用者の安否確認とその情報提供」が83.7%で最も高くなっています。

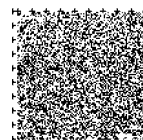
(4) 施設運営上の課題

問 31 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)

■ 調査結果



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45.5%で最も高くなっています。



(5) 区の障がい者施策について

問 32 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 54 件)
サービス内容		20
	個々の障がいに合わせた支援	4
	サービス内容の整理、調整	4
	グループホームの増設、補助	3
	サービス内容の充実、改善	2
	発達障がい向け支援の充実	2
	障がい種別による支援の不平等の解消	1
	公立、民立施設での支援内容の不平等の解消	1
	卒業後の余暇の充実	1
	日中の居場所の確保	1
	利用者の高齢化に対応した支援を望む	1
行政の制度・対応		16
	場所の確保（空き家や区保有施設の活用等）／場所代の助成	4
	サービス手続きの見直し	3
	支援の基準についての見直し	2
	企業等へ発注の促進をしてほしい	1
	事業者の評価基準の見直し	1
	支援内容の整備	1
	医療機関をとりまとめてほしい	1
	区独自の施策を望む	1
	クレームには毅然と対応してほしい	1
	職員のスキルの向上	1
運営体制		4
	他事業者、他機関との連携	3
	請求書の電子化を望む	1
事業収支や報酬体系		4
	報酬単価の増額を望む	2
	利用者の確保が難しい	1
	顧客単価が低い	1
職員について		7
	職員のスキルの向上、研修の充実	5
	人材の確保、増員	2
その他		3

