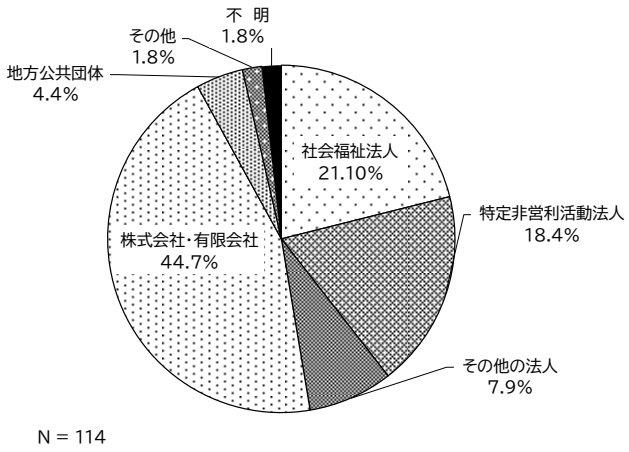
2　事業所調査

2-1　事業運営について

問　貴事業所の経営主体をお聞きします。

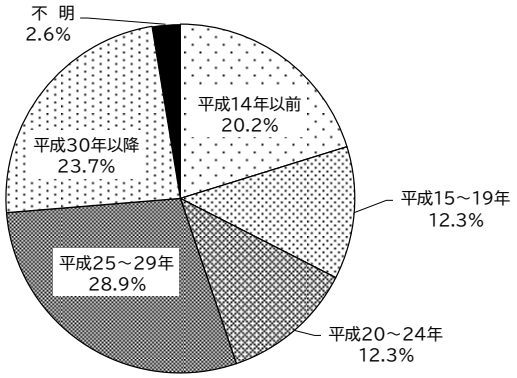
○経営主体は、「株式会社・有限会社」が 44.7%と最も多く、次いで「社会福祉法人」が 21.1%となっています。



N = 114

問　貴事業所の開業年をお聞きします。

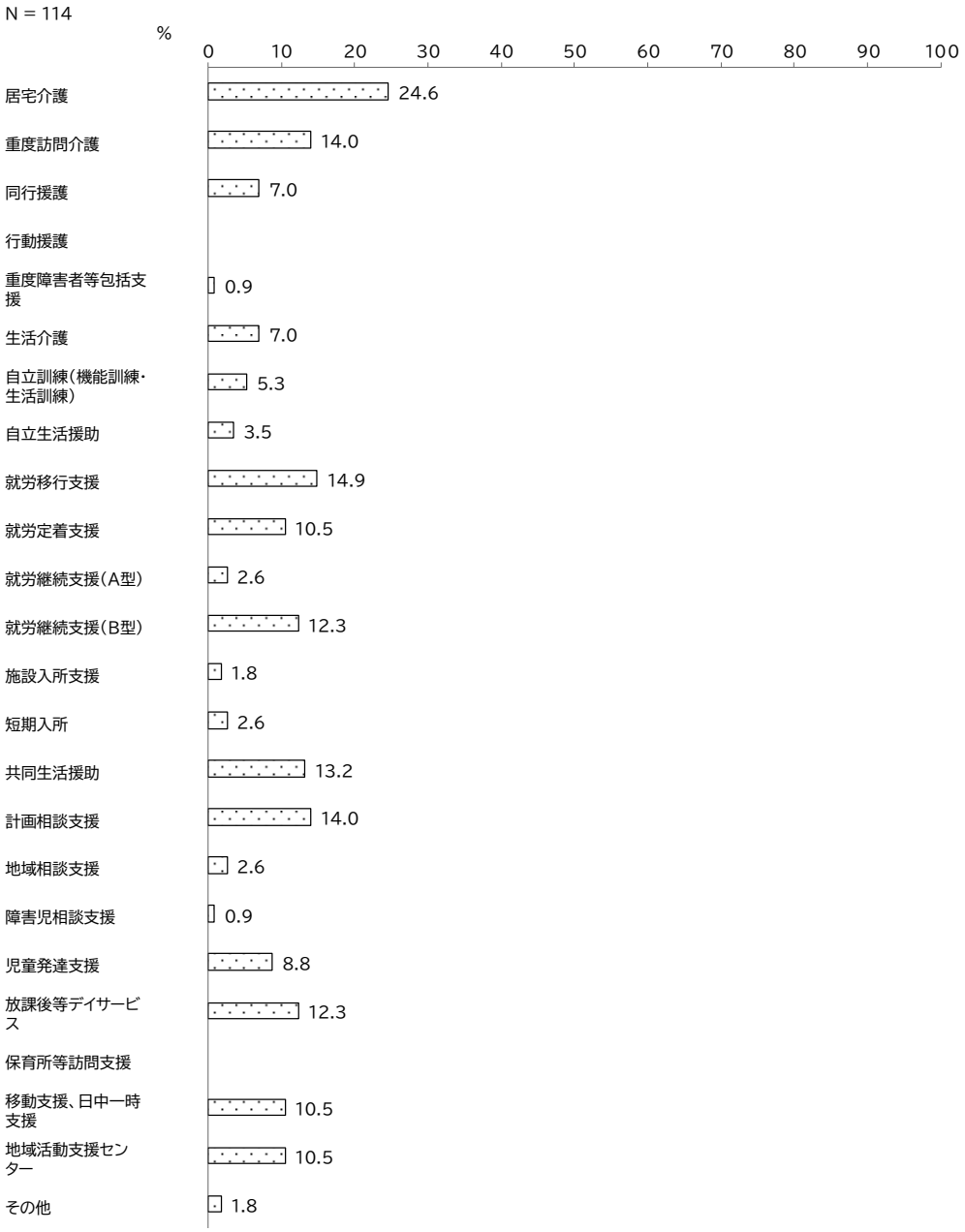
○開業年は、「平成 25 年～29 年」が 28.9%と最も多く、次いで「平成 30 年以降」が 23.7%となっています。



N = 114

問　貴事業所で提供している障害福祉サービス、障害児福祉サービス等をお聞きします。
（複数回答可）

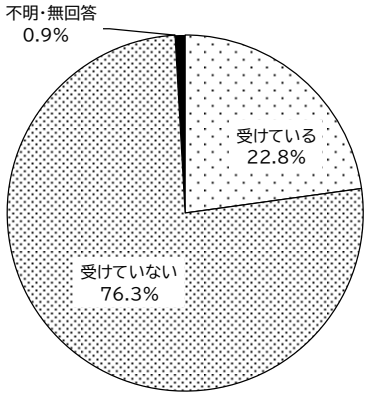
○提供している障害福祉サービス、障害児福祉サービス等は、「居宅介護」が 24.6%と最も多く、次いで「就労移行支援」が 14.9%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　貴事業所は介護保険サービスの指定を受けていますか。

○介護保険サービスの指定状況は、「受けていない」が 76.3%、「受けている」が 22.8%となっています。



N = 114

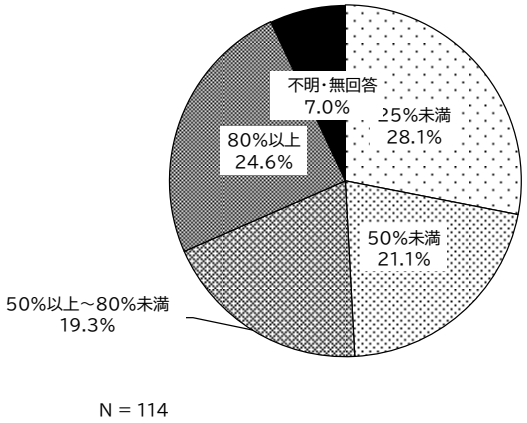
問　貴事業所でサービスを提供している障害別利用者数（登録者数）をお聞きします。該当する選択肢に○をし、（　）内に人数を記載ください、なお、重複障害の方は、主たる障害でお答えください。

○利用者数（登録者数）は、「知的障害」が 25.6%と最も多く、次いで「精神障害」が 22.1%となっています。

		サービス提供利用者数（登録者数）	
		全 体	うち児童
全体	件	262	88
	%	100.0	100.0
身体障害	件	55	18
	%	21.0	20.5
知的障害	件	**67**	**23**
	%	**25.6**	**26.1**
精神障害	件	**58**	11
	%	**22.1**	12.5
発達障害	件	45	**19**
	%	17.2	**21.6**
高次脳機能障害	件	19	7
	%	7.3	8.0
難病	件	18	10
	%	6.9	11.4

問　前ページでお聞きした登録者のうち、豊島区で支給決定を受けた方の割合はどれくらいですか。

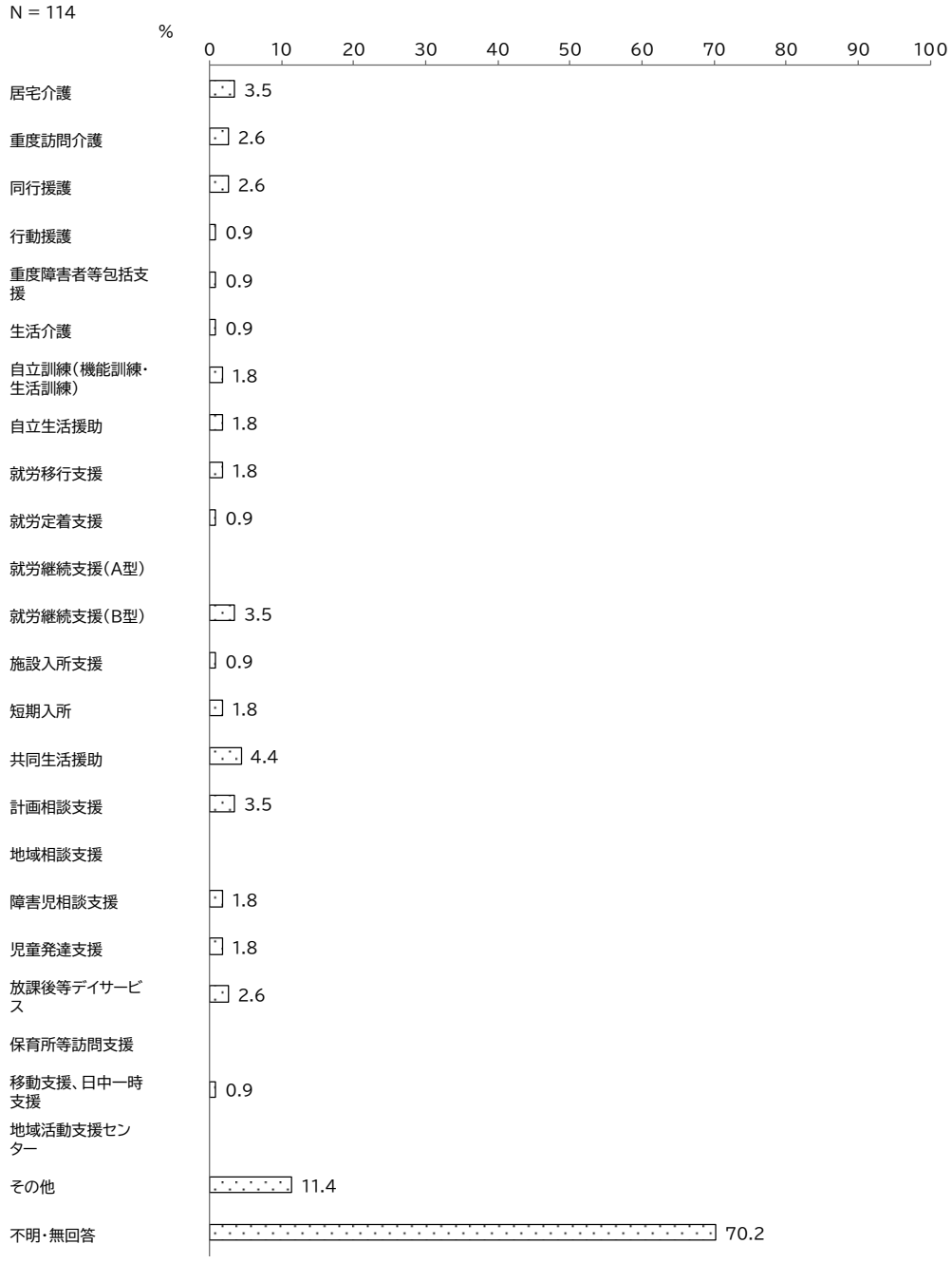
○豊島区で支給決定を受けた方の割合は、「25％未満」が 28.1％と最も多く、次いで「80％以上」が 24.6％となっています。



N = 114

問　貴事業所の今後新しく提供予定のサービスをお聞きします。（複数回答可）

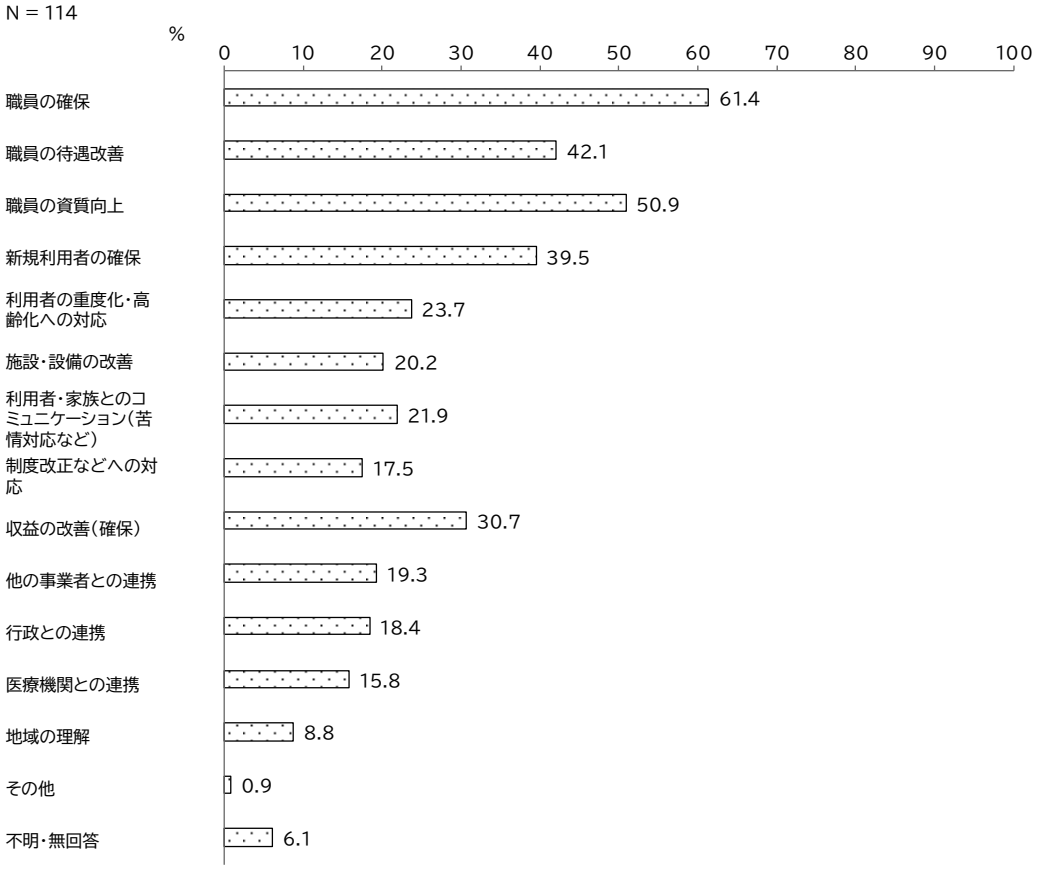
○提供予定のサービスは、「共同生活援助」が 4.4%と最も多く、次いで「居宅介護」「就労継続支援（Ｂ型)」「計画相談支援」が 3.5%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　貴事業所の運営上の課題をお聞きします。（複数回答可）

○運営上の課題は、「職員の確保」が 61.4％と最も多く、次いで「職員の資質向上」が 50.9％となっています。



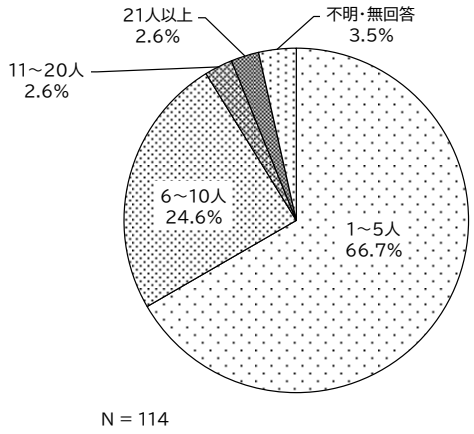
※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100％を超える値となります。

2-2　職員について

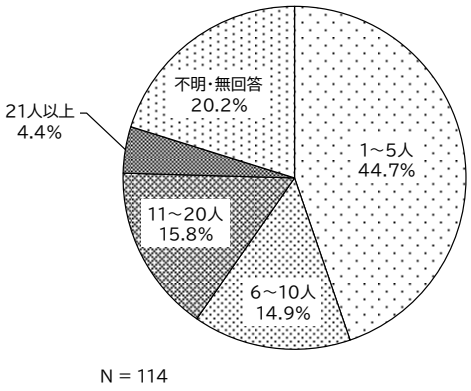
問　貴事業所の職員数についてお聞きします。（　）内に数値を記載ください。

○職員数は、常勤では「1～5 人」が 66.7%と最も多く、次いで「6～10 人」が 24.6%となっています。非常勤（パート、アルバイト含む）では「1～5 人」が 44.7%と最も多く、次いで「11～20 人」が 15.8%となっています。

＜常勤＞

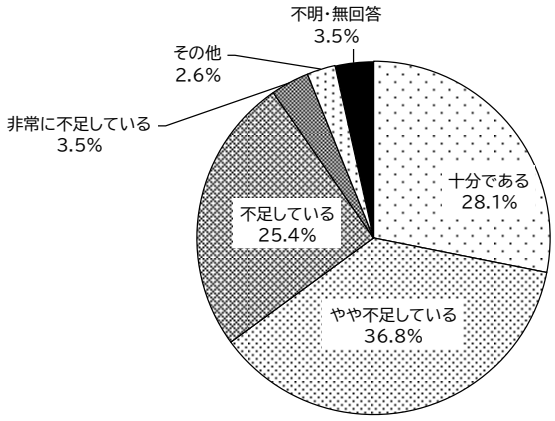


＜非常勤＞



問　貴事業所の職員充足状況についてお聞きします。

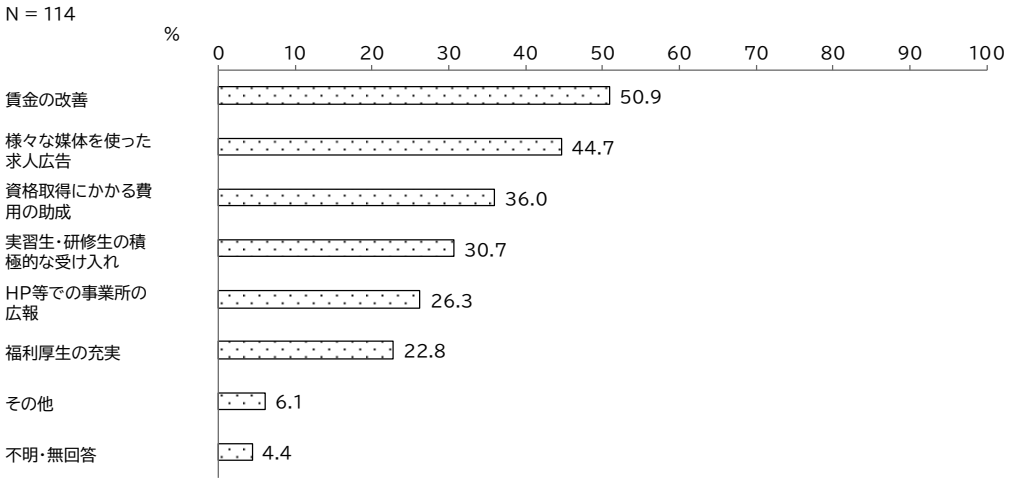
○職員充足状況は、「やや不足している」が 36.8%と最も多く、次いで「十分である」が 28.1%となっています。



N = 114

問　貴事業所の人材確保のための取り組みについてお聞きします。（複数回答可）

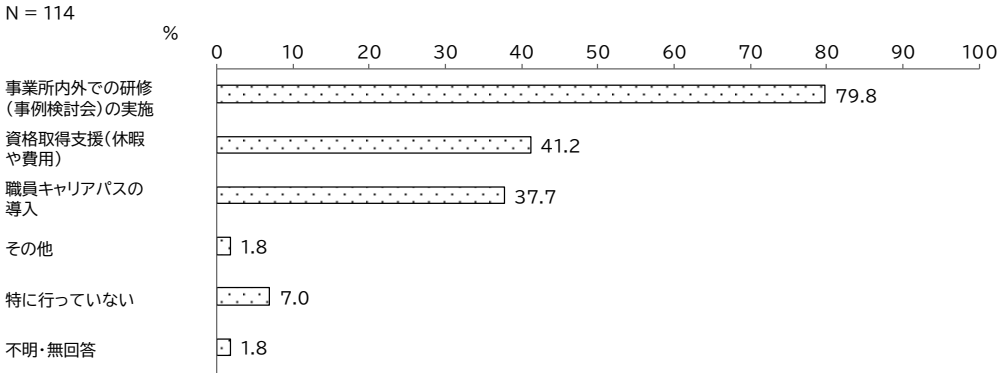
○人材確保のための取り組みは、「賃金の改善」が 50.9%と最も多く、次いで「様々な媒体を使った求人広告」が 44.7%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　貴事業所の人材育成のための取り組みについてお聞きします。（複数回答可）

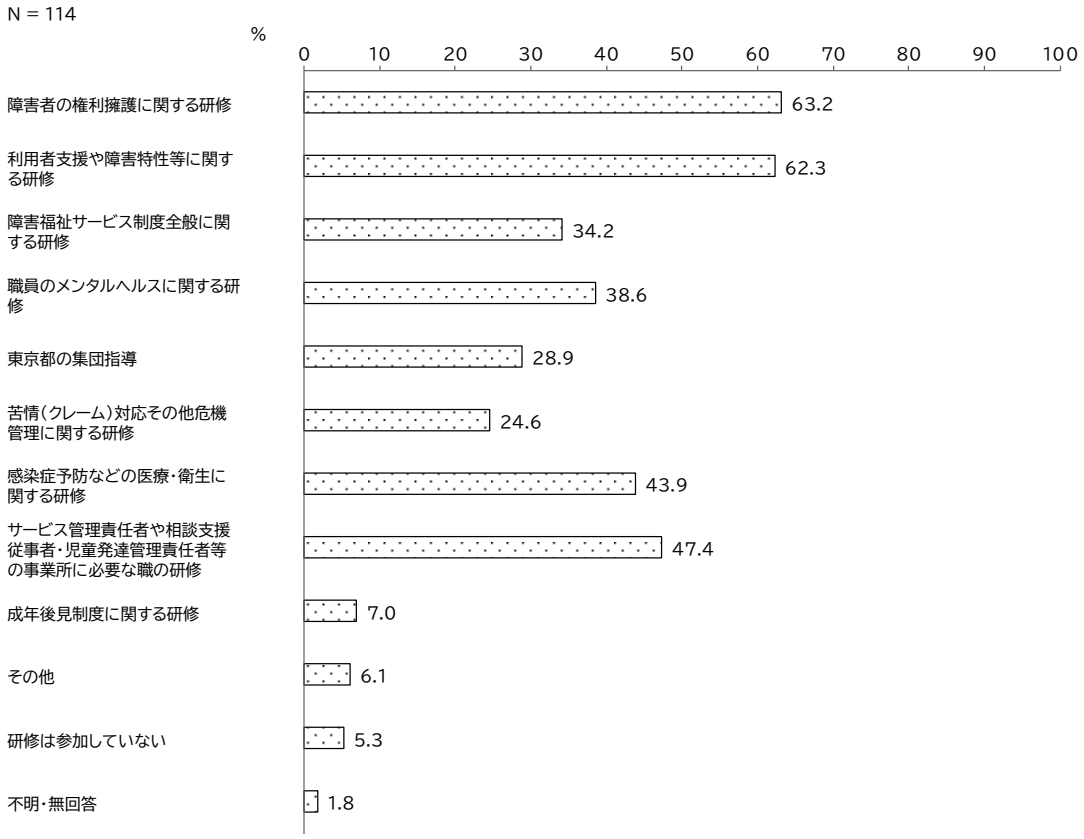
○人材育成のための取り組みは、「事業所内外での研修（事例検討会）の実施」が 79.8%と最も多く、次いで「資格取得支援（休暇や費用)」が 41.2%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　貴事業所の職員が、事業所内外を問わず、過去１年間に参加した研修についてお聞きします。（複数回答可）

○事業所内外を問わず、過去１年間に参加した研修は、「障害者の権利擁護に関する研修」が 63.2%と最も多く、次いで「利用者支援や障害特性等に関する研修」が 62.3%となっています。

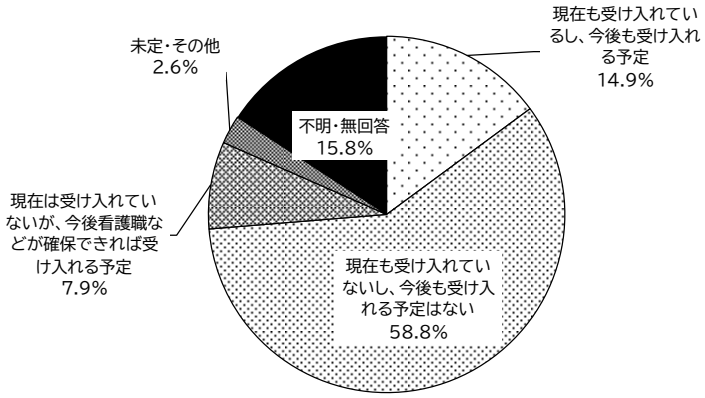


※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

2-3　今後のサービス向上について

問　貴事業所では、現在医療的ケアの必要な障害者（児）の受け入れをしていますか。また、今後受け入れを予定していますか。

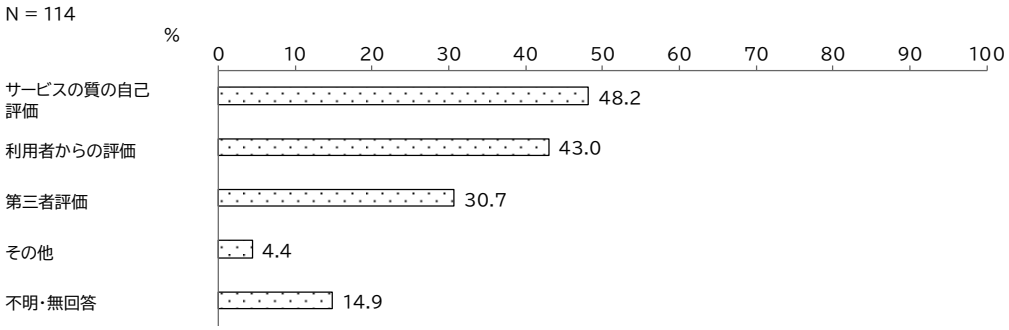
○医療的ケアの必要な障害者（児）の受け入れは、「現在も受け入れていないし、今後も受け入れる予定はない」が 58.8%と最も多く、次いで「現在も受け入れているし、今後も受け入れる予定」が 14.9%となっています。



N = 114

問　貴事業所で過去に実施した取り組みについてお聞きします。（複数回答可）

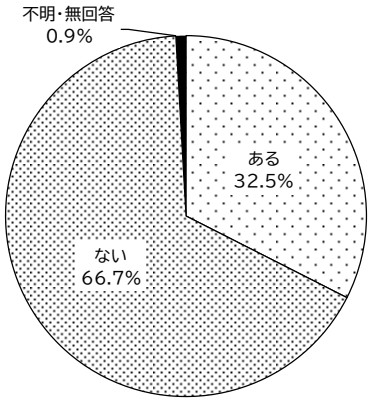
○過去に実施した取り組みは、「サービスの質の自己評価」が 48.2%と最も多く、次いで「利用者からの評価」が 43.0%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　第三者評価を受けたことがありますか。

○第三者評価受審の有無は、「ない」が 66.7%、「ある」が 32.5%となっています。



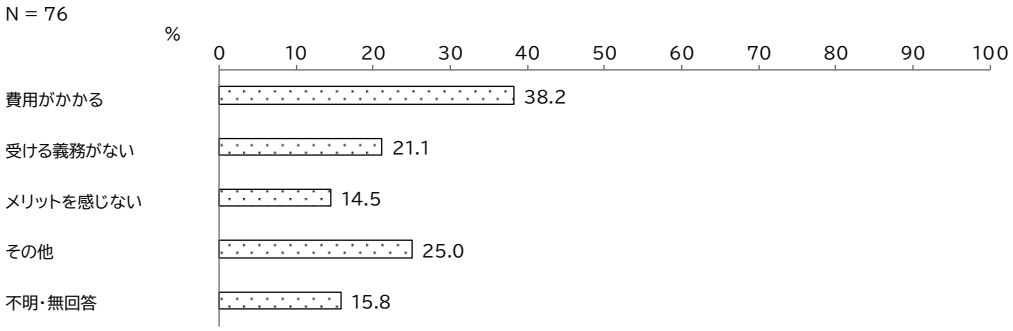
N = 114

問　第三者評価を受けたことがない事業所に、理由についてお聞きします。（複数回答可）

○第三者評価を受けたことがない理由は、「費用がかかる」が 38.2％と最も多く、次いで「受ける義務がない」が 21.1％となっています。

○その他では、以下のような回答がありました。

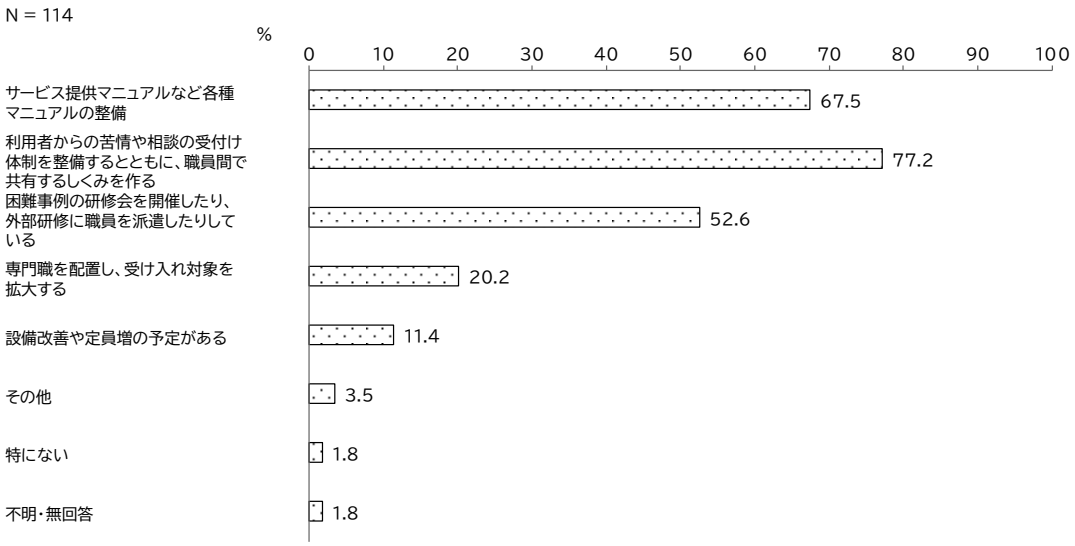
・小さな事業所なので自己評価のみにとどめている。
・グループ内で対応している。
・時間を割くのが難しい。
・開設して間もないため、数年後に受ける予定。
・利用者に依頼する事への手間と、時間を頂く事への不安、負担がある。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100％を超える値となります。

問　貴事業所でのサービス向上に関する取り組みについてお聞きします。（複数回答可）

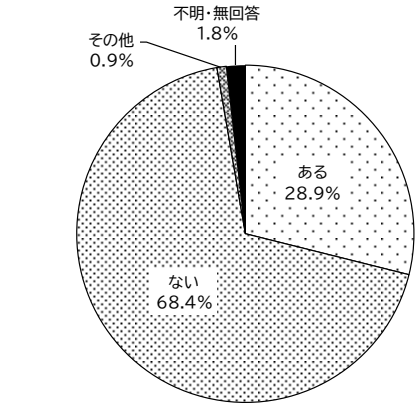
○サービス向上に関する取り組みは、「利用者からの苦情や相談の受付体制を整備するとともに職員間で共有するしくみを作る」が 77.2%と最も多く、次いで「サービス提供マニュアルなど各種マニュアルの整備」が 67.5%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　貴事業所でこれまでに虐待（疑いを含む）に対応したことはありますか。（事業所内外を問わず）

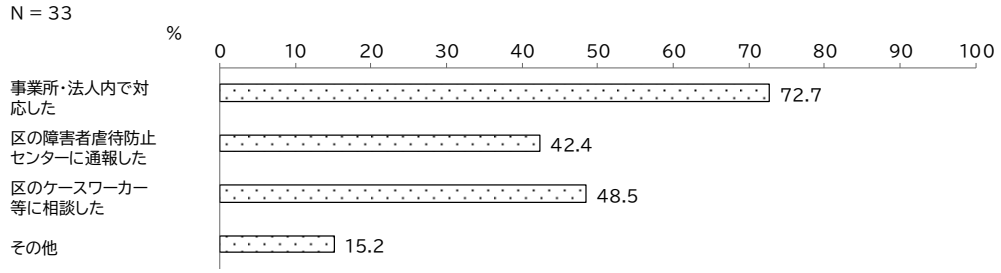
○虐待への対応は、「ない」が 68.4%と最も多く、次いで「ある」が 28.9%となっています。



N = 114

問　上記で「ある」と回答した場合、どのような対応をしましたか。（複数回答可）

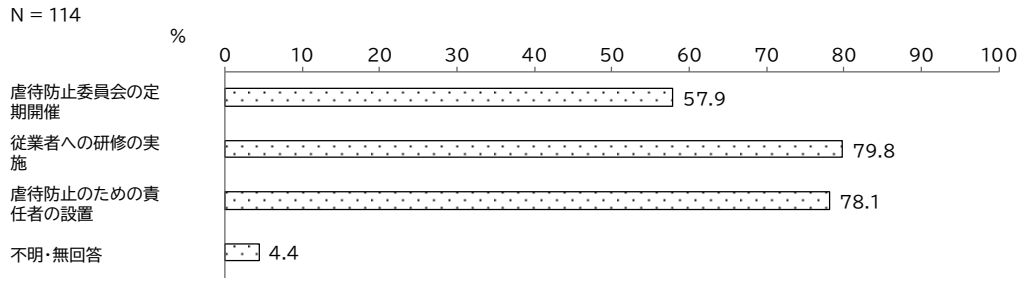
○虐待への具体的な対応は、「事業所・法人内で対応した」が 72.7%と最も多く、次いで「区のケースワーカー等に相談した」が 48.5%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　令和４年度より、事業所における虐待防止に係る取り組みが義務化されました。以下の取り組みのうち、貴事業所においてすでに対応を行ったものはどれですか。（複数回答可）

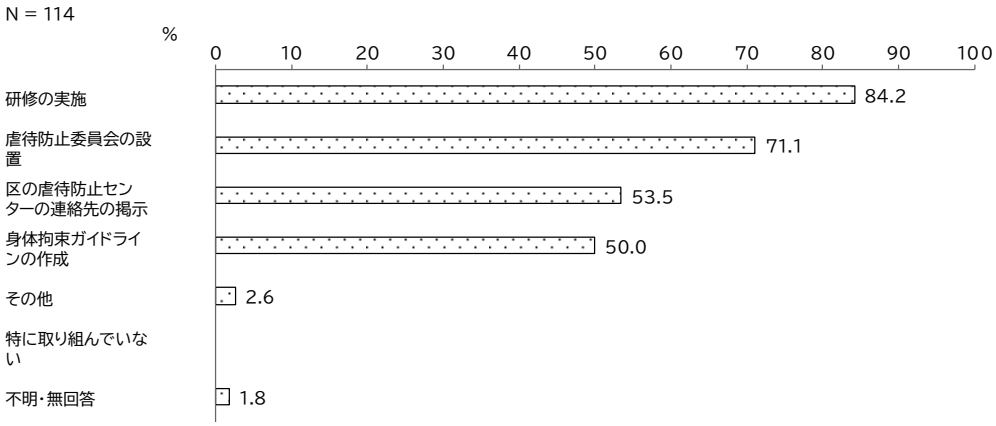
○虐待防止に係る取り組みとして行ったものは、「従業者への研修の実施」が 79.8%と最も多く、次いで「虐待防止のための責任者の設置」が 78.1%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　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。（複数回答可）

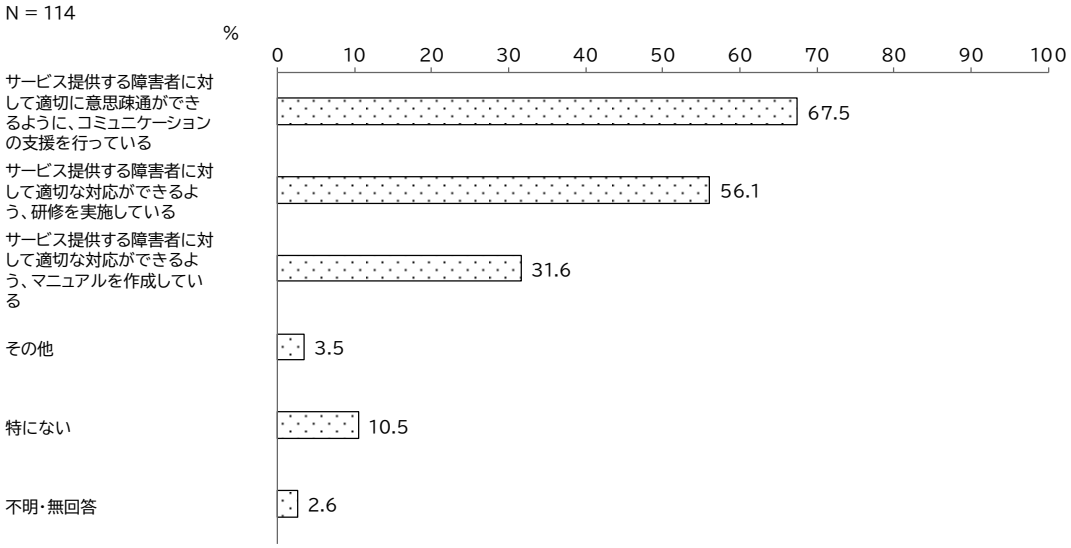
○虐待防止に向けた取り組みは、「研修の実施」が 84.2％と最も多く、次いで「虐待防止委員会の設置」が 71.1％となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100％を超える値となります。

問　貴事業所では障害者差別解消法による「合理的配慮」の提供について、どのような取り組みをしていますか。（複数回答可）

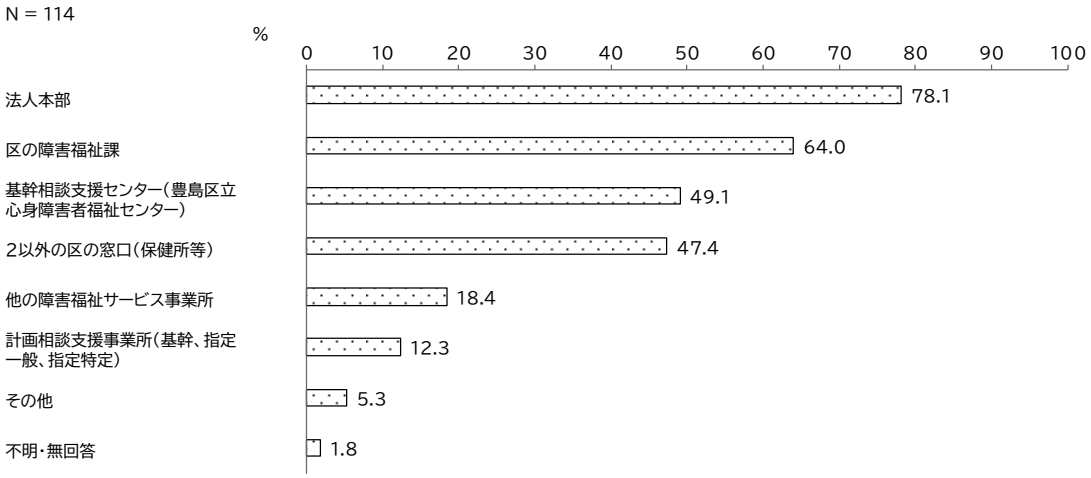
○「合理的配慮」の提供に関する取り組みは、「サービス提供する障害者に対して適切に意思疎通ができるように、コミュニケーションの支援を行っている」が 67.5％と最も多く、次いで「サービス提供する障害者に対して適切な対応ができるよう、研修を実施している」が 56.1％となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100％を超える値となります。

問　貴事業所では利用者支援やサービス提供で困った時、どこに相談しますか。（複数回答可）

○利用者支援やサービス提供で困った時、相談する先は、「法人本部」が 78.1％と最も多く、次いで「区の障害福祉課」が 64.0％となっています。

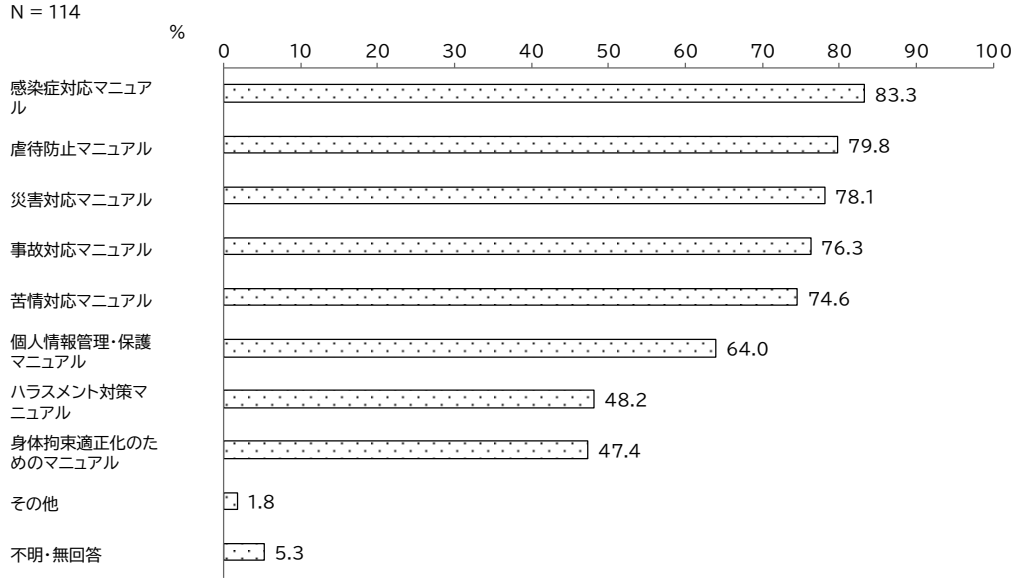


※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100％を超える値となります。

2-4　危機管理について

問　貴事業所では危機管理に対するマニュアルを整備していますか。（複数回答可）

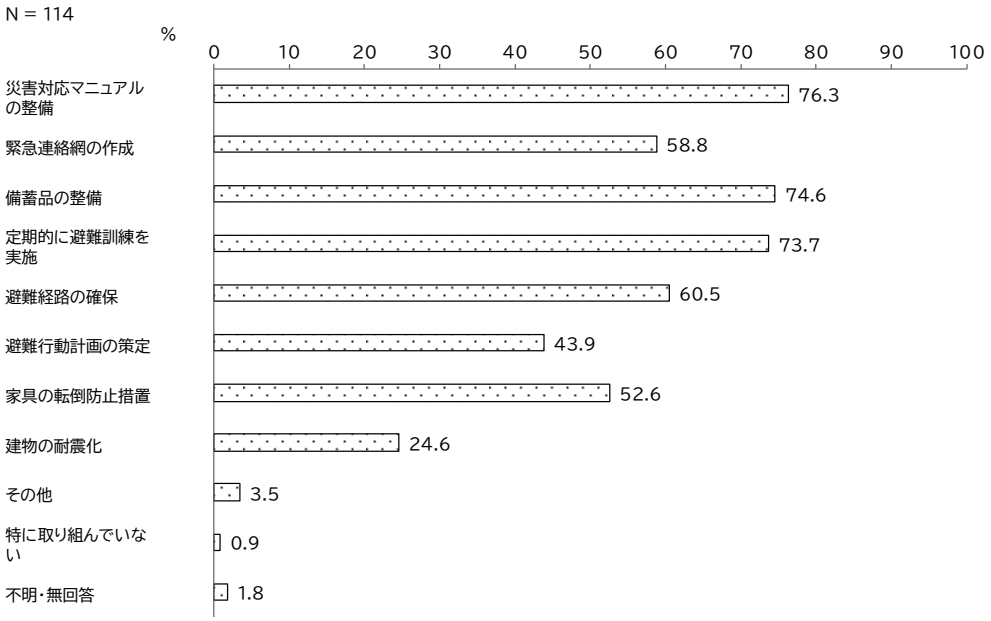
○危機管理に対するマニュアルの整備状況は、「感染症対応マニュアル」が 83.3%と最も多く、次いで「災害対応マニュアル」が 78.1%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　貴事業所では、災害時の対策についてどのような取り組みをしていますか。（複数回答可）

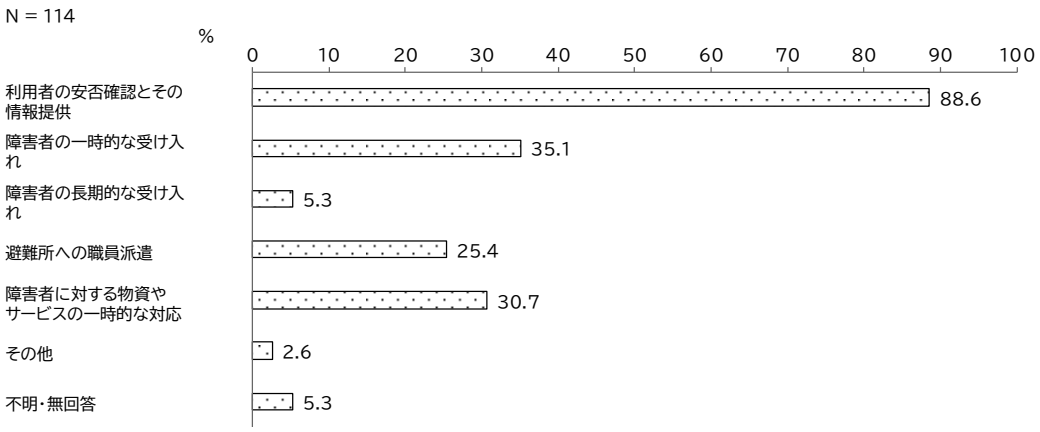
○災害時の対策のための取り組みは、「災害対応マニュアルの整備」が 76.3%と最も多く、次いで「備蓄品の整備」が 74.6%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

問　貴事業所では、災害発生時の障害者の安全確保にどのような協力が可能ですか。（複数回答可）

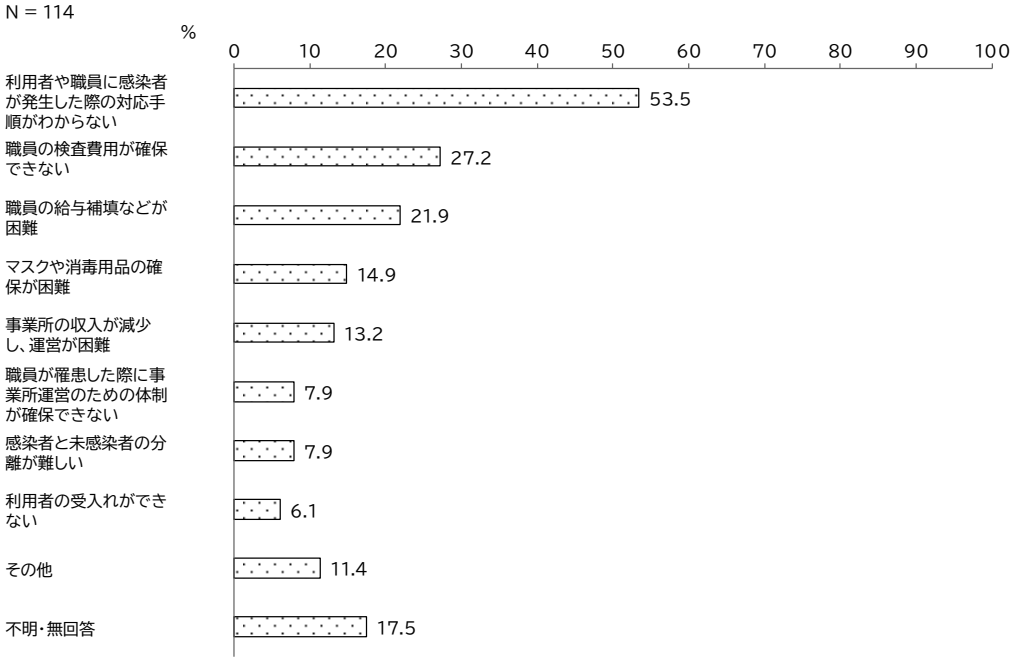
○障害者の安全確保のために協力できることは、「利用者の安否確認とその情報提供」が88.6%と最も多く、次いで「障害者の一時的な受け入れ」が35.1%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は100%を超える値となります。

問　貴事業所では、新型コロナウイルス感染拡大によりどのような困りごとがありますか。（複数回答可）

○新型コロナウイルス感染拡大による困りごとは、「利用者や職員に感染者が発生した際の対応手順がわからない」が 53.5%と最も多く、次いで「職員の検査費用が確保できない」が 27.2%となっています。

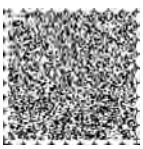


※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

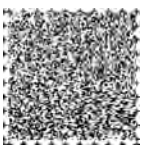
問　貴事業所では、新型コロナウイルス感染拡大に伴う困りごとに対し、どのような工夫をしていますか。

○困りごとに対する工夫としては、以下の回答がありました。

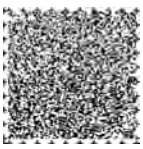
・体温センサー設置、消毒液による手指消毒、CO2 モニターによる換気確認、アルコールマットによる入室時の下足消毒、アクリルパーテーション設置、「徹底点検 TOKYO サポート」利用によるコロナ対策リーダーの設置、ワクチン接種の推奨、あたらしい生活様式、三密回避等のポスター掲示、「日本音楽会場協会」による点検とガイドライン認定、開所時間の短縮、入室日数の制限、健康管理チェックリストによる体調確認、施設内飲食制限、会議・行事等の中止、施設内マスク着用など。
・活動の仕方をより感染リスクが低くなるように変更した。例：座席の配置、用具の共用を中止、飲食を伴う活動の休止など。
・コロナ感染、感染予防のために利用者が減少しており、収入が減少しているが、助成金、補助金がないため耐えるのみの状況となっている。借入に依存しているが、返済が不安である。
・都のホテル療養を積極的に活用している。
・通所人数の制限や在宅ワークに変更し、スムーズに対応ができている。
・報酬単価を上げるための工夫や、職員が濃厚接触者にならないよう感染対策している。
・常に手指消毒、うがい、手洗い、利用者宅へ訪問の際は必ずマスクを着用し、食事介助がある場合はさらにゴーグルを着用している。職員、訪問ヘルパーは毎日の健康チェックを実施している。
・施設内で感染者発生した場合の対応を徹底している。
・定期的に職員の PCR 検査を実施している。感染者発生時は濃厚接触者を確認し、利用者にリスクがある場合、接触の可能性のある利用者全員に PCR 検査を実施しており、37℃以上の発熱時はお帰り頂くことにしている。



・可能な限り、定期的な消毒活動を習慣にしている。職員は疲労による免疫低下を防ぐ観点から、残業させないよう日中業務の効率化や簡素化を行っている。
・拠点施設と密な連携を行い災害等に備えている。
・拠点施設とのマニュアルの中で自立生活援助のフォローを行っている。
・職員・利用者が人数不足をカバーできるよう、全体の業務修得を目指している。
・薬（解熱剤）を確保している。
・ほぼ毎日の抗原検査と体温測定を実施している。少しでも体調の悪いスタッフは休んでもらうよう徹底している。児童が少しでも体調が悪く、感染の疑いがある場合は、別室（相談室等）で限られたスタッフで分離して支援を行う。スタッフや児童に感染が発覚した場合は、2 日前までさかのぼり、利用児童とスタッフに連絡、抗原検査キットを届け、健康観察をしてもらう。その間、事業所は閉鎖して、次亜素酸ナトリウム等の消毒剤で、事業所内を徹底して清掃・消毒する。感染がみとめられない時は 3 日後に再開している。感染時は 10～15 日閉鎖している。
・週に 1 回の抗原検査（東京都に検査キットを無料で送っていただいているもの）で、早期に対応できるようにしている。
・複数の職員の感染が同時にあり、サービスの質を確保できない状況であれば、期限を伝えた上で一次閉所、電話でのフォローアップを行っている。
・送迎車では適切なスペースが取れないため、分散した送迎を行っている。
・法人内の事業所より応援の職員に来ていただいている。昨年度より可能な範囲で、レクリエーションを行うようにした。
・滞在型（シェアハウス型）にて、感染者と他利用者を分ける（ゾーニング）について物理的な方法（テープなどでゾーニング）を行い、空室を利用して感染者の隔離に取り組んでいる。



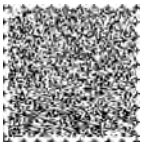
・企業訪問や対面での面談は避け、可能な限りオンライン面談や電話面談に置き換えて、サービス提供を行った。
・定員制で密にならないよう工夫している。
・居室内の身体介護について（入浴介助や排泄介助）、フェイスシールドや全身ガウン、ゴーグル等は全ホームヘルパーに配布をしているが、実際は限定した職員のみが対応している。
・実習に参加できなくても、就労のイメージを深められるよう、オンラインでの企業説明会や就労している卒業生の話を聞く機会を設けた。
・模擬実習（実際の仕事に近い環境を作り、業務訓練を行う）を実施している。
・行政に適宜状況を伝え、現状で出来る最大の措置を提案や相談しながら運営している。
・施設内の感染対策の環境を整えている。
・オンラインによる企業見学を実施している。
・まず感染しない様な行動を取る様に指導している。
・感染者が発生した際に家族の受けとめ方、考え方が様々で納得を得られる説明に努めているが、国の方針が変わった時などの説明に苦慮している。家族の高齢化に伴い、紙面でのお知らせ、メール、家族会、連絡アプリなどを活用している。



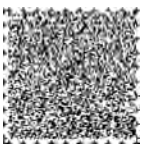
問　貴事業所の利用者において、新型コロナウイルス感染拡大によりどのような困りごとがありますか。

○利用者の困りごととしては、以下の回答がありました。

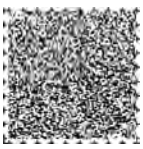
・感染者に対してサービス提供し、感染や濃厚接触者となった場合、更に多くの利用者のサービス提供が滞ることになる。また介護職も高齢で、かつ同居家族が高齢で重症化リスクを負っている。
・開所時間の短縮や、入室制限による利用者の来所回数の減少・会議や行事、会話等の制限により、利用者とのコミュニケーションが不足するとともに、職員やその家族の感染時に職員体制が組めずにサービス提供できないことがある。
・マスク、ビニール手袋消毒液の支給を希望する。
・報道による精神的な不安や焦りがある。
・家庭内での隔離が困難かつ通院・検査が困難である。
・収益が下がる。
・職員を休ませなければならない状況により、サービス提供するための人員が不足してしまう。
・外出支援の制限があること。
・家族からの支援が入らない。
・出勤停止により人手不足が生じる。
・利用者がデイサービスで感染してしまい、更に事業所からの連絡がおそく、感染した利用者宅へヘルパーが訪問してしまい、感染してしまう事例が 2 件あった。
・基礎疾患が感染後悪化することや感染後の後遺症の判断がつかない等の不安を訴えることが頻回になった。
・一人親のご家庭において、ご本人（陽性）、お母様（無症状陽性）の際に買物にも行けず、都や区からの配給では、食べられる物がなく買物代行などの支援は必須であると感じている。
・家庭内での発熱や体調不良者があった場合でも施設への連絡がなく、利用してしまう方がいる。
・社会参加機会が減少し、他利用者とのコミュニケーションの場が少なくなったこと。IT ツールを活用出来ないこと。



・対面でのモニタリングや会議の開催が難しかった。
・平日の日中は基本的に支援がないため、自宅待機になったときの日中のスケジュール、支援者の確保が難しい。
・利用者が濃厚接触者となった際、防護服を着てのサービス提供が必要かどうか、また濃厚接触者の線引きが曖昧である。
・通所の不安、ストレスがある。
・自分での手洗い、うがいが難しい。隔離できない。濃厚接触者の待機が長期になり、ストレスがたまる。
・感染症のため、キャンセル待ちの児童を誘う事もはばかられる。スタッフは、1ヶ月分のシフト表で動いているので、急に休んでもらうにしても限りがあるため、人件費の方が多くかかってしまう。
・体験可能な職場実習先が絞られてしまい、就職活動に滞りがでてきている。
・コロナに対する利用者及びご家族の考え方はそれぞれであるため、法人としてのガイドライン等ルールの説明を行っても伝わり方や行動に大きな差がある。
・児童間の感染対策の徹底が必要である。
・スタッフの PCR の実施が必要である。
・児童の感染対策が難しい。
・在宅が利用できる地域と難しい地域がある。
・マスク着用時間が長いことで発語練習がしづらい。
・事業所の人数制限により、好きなタイミングや時間で利用できなくなっている。
・職員の確保とサービスを両立させなければならない事業であるため、その都度、滞在型、通過型、既往型の有無について個別の配慮が必要な点が難しい。
・法人ビル内で感染者が出た時の消毒範囲や周知する範囲の確認が必要である（個人情報の兼ね合いがある為）。
・利用者と職員の間で感染症に対するリスクの温度差がある。
・就労定着であるため、事業所内での困りごとは特にない。短時間就労者がいきなり元のフルタイム出勤になった時、生活リズムを戻す事に苦戦した方がいたが、企業と調整しながら元の働きができるようになっている。



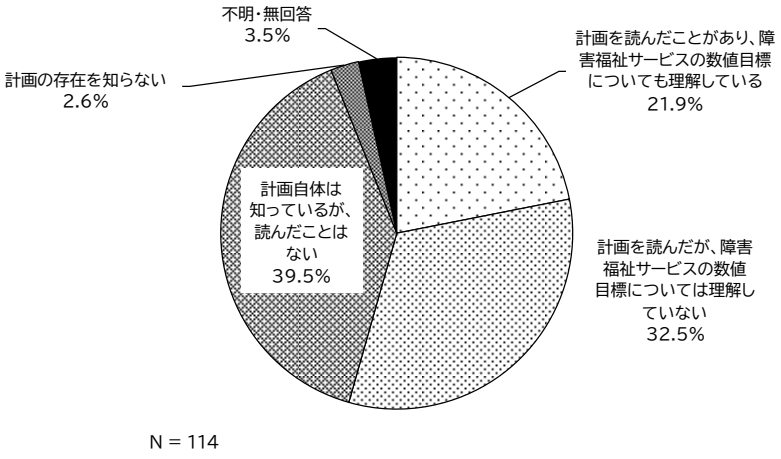
・食事系の活動を再開できず、地域の方との交流が減ってしまった。
・自宅待機で自宅にオンライン環境がない利用者では通所につながらず、収入減となる。
・自主グループの再開に支障がある（2 年間に利用者の状況が変化し、再開の目処立たない)。
・通所を懸念されており、在宅での支援を求めてくるが、行政によっては、断られることもあり、支援ができず、退所されるかたもいる。
・利用児で陽性者が発覚した時の報告先（保健所、学校、区市町村など）と、そのフローが煩雑化しており、どこに連絡すれば良いのかやや混乱している。
・ヘルパーを派遣できず、支援を受けられない。
・重度の利用者は、マスク着用や感染予防が難しいため、感染拡大してしまう。また、発熱がなく咳のみなどで利用者の感染が疑われる場合の対応判断が難しい。自宅で見られない家庭においては、本人や家族の感染時に入院又は預ってもらえる所がみつからない状況となっている。



2-5　区の障害者施策について

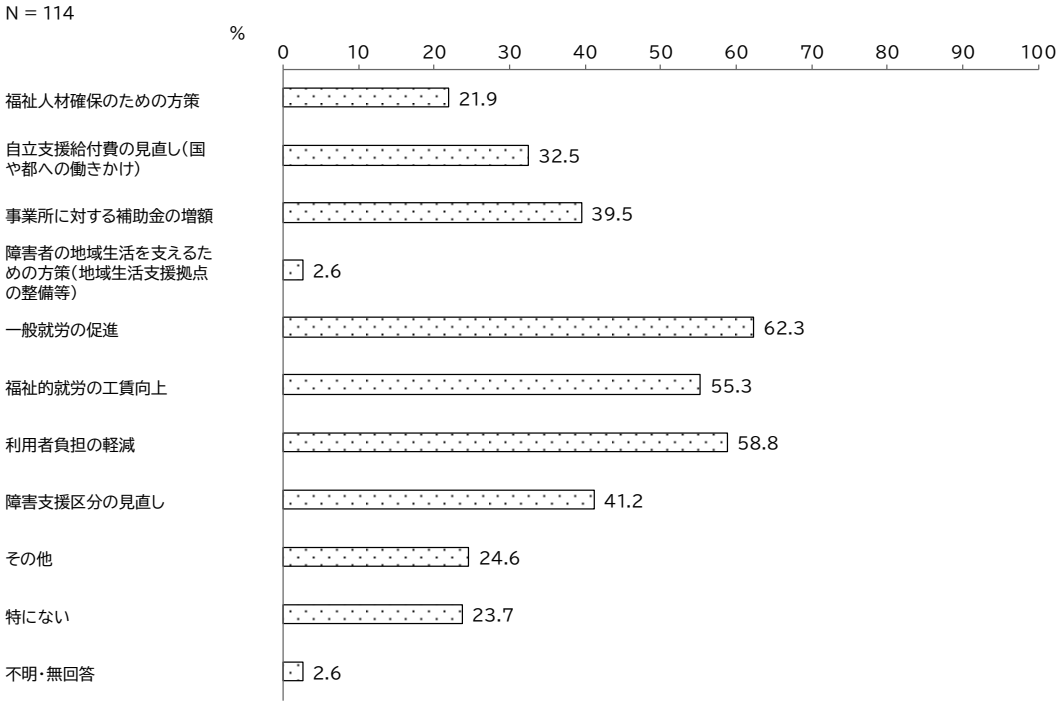
問　貴事業所は区の「障害者・障害福祉・障害児福祉計画」を知っていますか。

○区の「障害者・障害福祉・障害児福祉計画」の認知度は、「計画自体は知っているが、読んだことはない」が 39.5%と最も多く、次いで「計画を読んだが、障害福祉サービスの数値目標については理解していない」が 32.5%となっています。



問　貴事業所は区に対し、今後の障害者施策にどのようなことを期待しますか。（複数回答可）

○区の障害者施策に期待することは、「一般就労の促進」が 62.3%と最も多く、次いで「利用者負担の軽減」が 58.8%となっています。



※複数回答形式の設問のため、各選択肢の回答比率の合計は 100%を超える値となります。

2-6　自由意見

○インフレが解消される保障はなく、更に進む可能性がある。そうなった時に、目減りした給付費での運営を強いられるのは困る。

○近年、安定して通所できる利用者は給付型の事業所（就労 A、B 等）を利用し、地活には病状の不安定な方や、高齢の方の利用者が増えている。当事業所も登録者数は横ばいであるが、通所率は年々下がっている。職員は通所者の自宅訪問や通院同行、他の支援機関とのネットワークを作り連係しながらの対応が必要になるケースが増えており、業務の量、質共に向上している。区にはこのような状況をご理解いただき、職員確保と待遇改善のための補助金の拡充を検討してほしい。

○コロナ感染拡大防止のため、利用が減少しているため、事業が赤字であり、職員の賃金が上げられない。

○就労移行支援の利用にあたって、金銭面の不安から利用を断念される方が多くいる。サービス利用期間中の金銭サポートや、可能な範囲でのアルバイトとの併用が認められると、多くの方が安心して利用できるのではと考える。

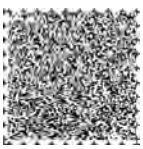
○相談支援事業所とのやりとりや連携を今以上に密にできるように体制を整えてほしい。

○福祉分野で働く人材の確保が非常に難しい。物件、家賃高のため、事業の場所の確保が難しい。これらについての自治体からのサポートがほしい。

○グループホームを増設してほしい。

○さくらんぼレスパイトの利用回数を増加してほしい。

○グループホームやヘルパー事業所への検査指導や移動支援、身体介護なしの方は報酬単価が低くどこの事業所も受け入れてもらえない。利用しやすい仕組みづくりが必要である。



○区のケースワーカーの方が忙しすぎるように思われるため、他区で実施されているような認定調査の外部委託を実施してほしい。

○基幹相談支援センターに、主任相談支援専門員を配置してほしい（常時でなくても良いので、スーパーバイズを受ける機会がほしい）。

○豊島区内に、知的障害者向けのグループホーム（軽・重度）を整備してほしい。

○社会資源について、相談員も調べるが、行政にしか入らない情報もあると思うのでケースワーカーからも情報提供してほしい。

○特に成人のかたの医療的ケアのできる短期入所施設が必要である。区内で難しければ他区との連携ができる体制にしてほしい。

○どうか機会に触れる事自体が少ない当事者のかたの事を大切に考えてほしい。

○給付費の見直しや重度訪問の単価改善が進んでほしい。

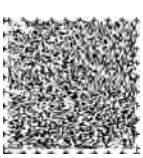
○研修等には参加し、もっと理解を深めていきたい。

○区独自の福祉現場で役立つ知識や資格取得のための講習や支援を増やしてほしい。

○有能なスタッフがなかなかみつからず、良い支援ができていない。

○勤務時間も夜勤を含むため、利用者確保より職員確保が難しい。

○障害者の自立は、たしかに大事であるが、それよりも安全に通学・通所・暮らせる事が最優先だと思う。自立という名の元に、放置、放棄、手抜きが行われているように感じる場面がある。具体的には、なぜ高校生になったら、特別支援学校のバスに乗れなくなるのか。特に女性は、朝夕の通学中に危険を多くはらんでいる。朝の移動支援は、ほとんど受けられないため、乗り合いでもいいので、安全に通学できる送迎支援があると良い。



○豊島区・新宿区は土地の単価が高く、特別支援学校を作るのは難しいかもしれないが、特別支援高等学校だけでも設立してほしい。今ある、王子・練馬・板橋・大泉ともにとても遠く、高校生になると中野特別支援の児童以外の受け入れができない。

○視覚障害児の放課後利用を円滑にするため対策や検討をしてほしい。

○土曜日、日曜日、祝日、長期休暇などの障害者の居場所や活動の充実を図ってほしい。

○精神障害の方の移動支援の充実を図ってほしい。

○通院同行や同席、記録の作成などのサポートをしてほしい。

○余暇支援が必要である。

○パニック障害や、不安が強い方の交通機関の慣らし支援をしてほしい。

○アウトリーチ支援のネットワーク連携の強化をしてほしい。

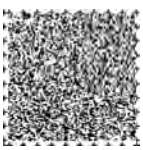
○グループホームを運営できる物件確保が非常に困難である。物件の基準が緩和されることはないので、他に何かしらの支援をしてほしい。

○サービス提供事業所の数も、ここ数年で増加しており、株式会社やコンサルタントの参入も見られ、サービスの質の問題や事故、虐待も増加傾向にあると報告を受けている。今後、どの程度の新規参入を見込むか、一方で廃止される事業についてもある程度の目安を持って進めてほしい。

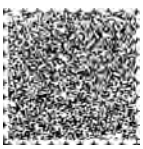
○サービスの内容についても、給付や加算にとらわれることのない、独自的なサービス資源としてのあり方を念頭に置きながら事業所運営につとめ、利用者へと還元していきたい。

○高齢者重点の事業所のため、勉強不足、ギャップを常に感じている。

○制度の枠に入らない人や、入る人であってもニーズに応じて柔軟に支援を提供できる仕組みを充実してほしい。



○障害者が気軽に相談でき、少し話を聞いてもらえる窓口や、気軽に寄れる場所がほしい。

○支援者のケアをしてほしい。

○建物老朽化により現地近くで引越しを考えているが、建物がなかなか見つからないのが現状である。