

昭島市障害者プラン策定のための
障害福祉サービス事業所・障害福祉団体
アンケート調査 報告書

令和2年7月

昭島市

目次

1	障害福祉サービス事業所調査概要	1
2	障害福祉サービス事業所調査結果	2
3	障害福祉団体調査概要	28
4	障害福祉団体調査結果	29
5	アンケートに関するヒアリング実施概要	37
6	アンケートに関するヒアリング結果	38
7	資料（障害福祉サービス事業所調査票）	42
8	資料（障害福祉団体調査票）	51

1 障害福祉サービス事業所調査概要

1 調査目的

昭島市では、第6期昭島市障害福祉計画策定の基礎資料とするとともに、今後の障害福祉施策の推進に役立てるため、障害福祉サービス事業所に、事業状況や今後の事業展開、福祉に対するご意見やご要望をお伺いするためのアンケート調査を実施しました。

2 調査方法

- ・調査対象者： 昭島市内の障害福祉サービス事業所 36事業所（配布数 46）
- ・調査方法： 郵送配布、郵送回収
- ・調査期間： 令和2年4月～5月

3 調査内容（項目）

①事業所の概要について	2問
②事業運営の概要について	7問
③サービスの提供について	6問
④利用者本位のしくみづくりについて	6問
⑤自由意見	1問
合 計	22問

4 回収結果

区 分	配布数	回収数	回収率
障害福祉サービス事業所	46	31	67.4%

5 集計値や図表の表記について

- ・集計した数値（％）は、小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示しています。そのため、数値（％）の合計が100.0%にならないことがあります。
- ・事業所数を分母として計算しているため、複数回答の場合には数値（％）の合計が100.0%を超えます。
- ・図中の「n」は、その質問への回答者総数を指します。

2 障害福祉サービス事業所調査結果

問1 貴事業所の概要について、差し支えない範囲でご記入ください。

項目	(件)	(%)
社会福祉法人	16	51.6%
医療法人	0	0.0%
財団法人・社団法人	0	0.0%
特定非営利活動法人(NPO法人)	8	25.8%
株式会社・有限会社	5	16.1%
その他	2	6.5%
回答数	31	100.0%

31事業所を法人の種類で区分したところ、事業所数は、「社会福祉法人」が16事業所で全体の半数以上を占めており、「NPO法人」が8事業所、「株式会社・有限会社」が5事業所、「その他」として一般社団法人が2事業所ありました。

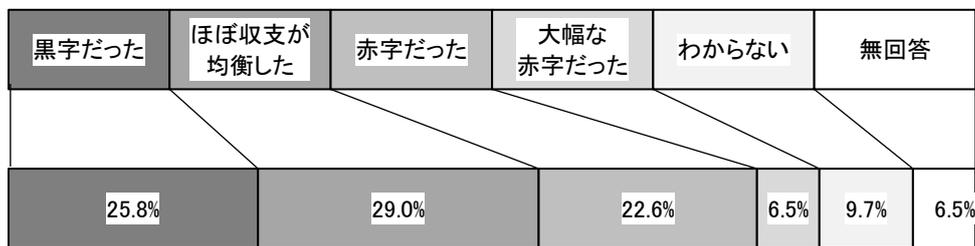
問2 令和2年4月1日時点において、貴事業所が提供している障害のある人に対するサービスの種類、サービスごとの利用者（うち昭島市民人数）をご記入ください。なお、重複障害は主たる障害で計上してください。

(単位:人) ()内は昭島市民の人数

	サービス種類	事業所数	身体障害		知的障害		精神障害		その他									
			成人	児童	成人	児童	成人	児童	成人	児童								
訪問系サービス	居宅介護	2	10	(10)		6	(6)	2	(2)	32	(32)							
	重度訪問介護	1	3	(3)														
	同行援護	1	4	(4)														
	行動援護	1				8	(7)	1	(1)									
日中活動系サービス	生活介護	3	1			65	(31)			2	(2)							
	就労移行支援	2				2	(1)			5	(2)							
	就労継続支援B型	8	6	(6)		99	(48)			166	(102)		3	(3)				
	短期入所	1				30	(16)	1	(1)									
居住系サービス	自立生活援助	1				2	(2)											
	共同生活援助	3				14				10	(5)							
相談支援	計画相談支援	5	149	(147)	28	(28)	263	(242)	93	(84)	348	(333)	70	(70)	23	(21)	6	(6)
	指定特定相談支援	2				2	(2)			49	(44)							
	地域移行支援	1								1	(1)							
障害児支援	児童発達支援	2										4	(2)					
	放課後等デイサービス	5						86	(54)			17	(13)			47	(42)	
	障害児相談支援																	
地域生活支援事業	移動支援	2				39	(31)											
市委託事業	就労支援	1	7	(7)		115	(115)			34	(34)			6	(6)			
	自立生活支援事業	1	10	(8)		2	(1)			2	(1)							
	自立生活支援センター事業(一般相談)	1	33	(25)		2	(2)			1	(1)			2.5	(2)			
	地域活動支援センター	1				11	(9)			66	(61)			20	(19)			
	地域福祉推進事業	1	51	(26)		2	(2)			1				17	(3)			
	虐待防止センター	1	1	(1)						4	(4)							

問3 貴事業所の平成30年度の収支をお聞きします。(〇は1つ)

項目	(件)	(%)
黒字だった	8	25.8%
ほぼ収支が均衡した	9	29.0%
赤字だった	7	22.6%
大幅な赤字だった	2	6.5%
わからない	3	9.7%
無回答	2	6.5%
回答数	31	100.0%

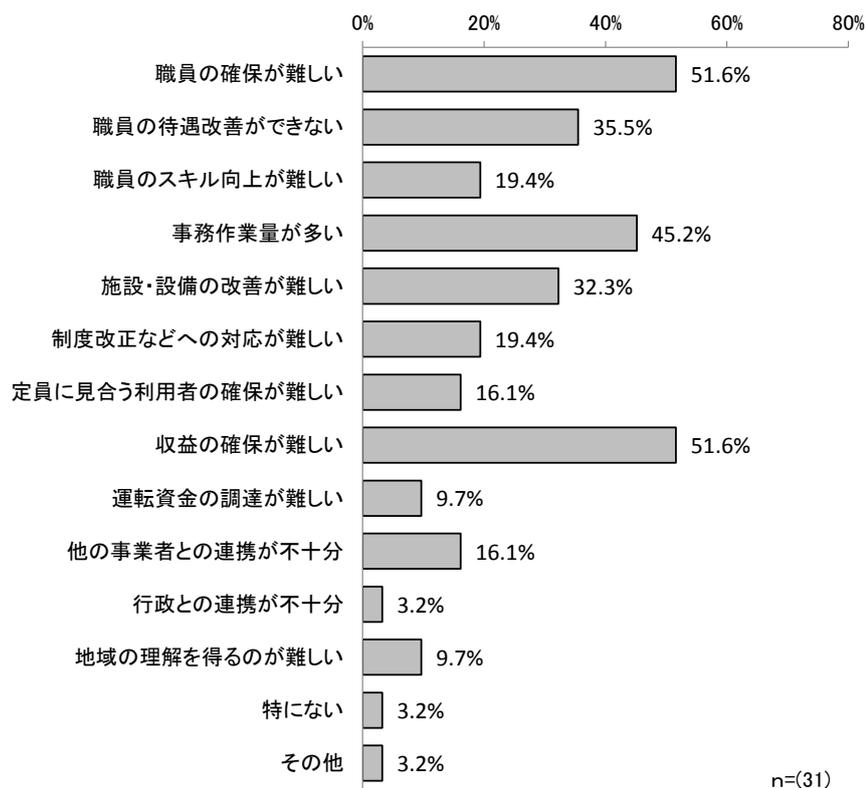


n = (31)

平成30年度の収支は「ほぼ収支が均衡した」が29.0%と最も高く、「黒字だった」と合わせると半数以上を占めています。「赤字だった」と「大幅な赤字だった」の合計は約3割となっています。

問4 貴事業所を運営していく上で問題となっていることは何ですか。
 (あてはまるものすべてに○)

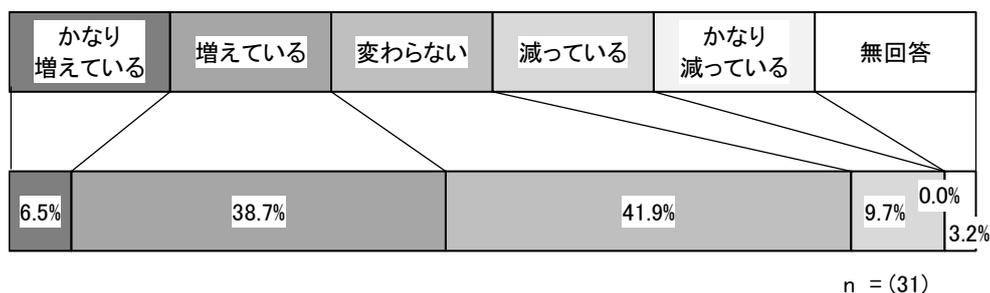
項目	(件)	(%)
職員の確保が難しい	16	51.6%
職員の待遇改善ができない	11	35.5%
職員のスキル向上が難しい	6	19.4%
事務作業量が多い	14	45.2%
施設・設備の改善が難しい	10	32.3%
制度改正などへの対応が難しい	6	19.4%
定員に見合う利用者の確保が難しい	5	16.1%
収益の確保が難しい	16	51.6%
運転資金の調達が難しい	3	9.7%
他の事業者との連携が不十分	5	16.1%
行政との連携が不十分	1	3.2%
地域の理解を得るのが難しい	3	9.7%
特にない	1	3.2%
その他	1	3.2%
回答数	31	100.0%



事業所を運営していく上で問題となっているのは、「職員の確保が難しい」、「収益の確保が難しい」がともに51.6%で半数以上を占めており、次いで「事務作業量が多い」が45.2%となっています。

問5 平成30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聞きます。
 (〇は1つ)

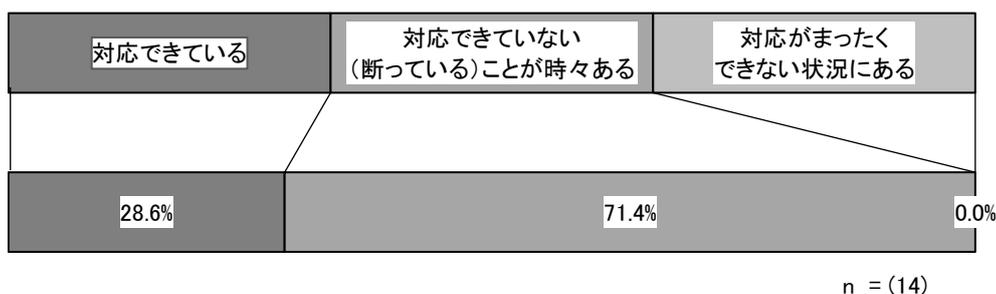
項目	(件)	(%)
かなり増えている	2	6.5%
増えている	12	38.7%
変わらない	13	41.9%
減っている	3	9.7%
かなり減っている	0	0.0%
無回答	1	3.2%
回答数	31	100.0%



新規のサービス提供依頼者数の動向は、「かなり増えている」と「増えている」の合計は4割以上となっており、「かなり減っている」と「減っている」の合計約1割を大きく上回っています。また、「変わらない」が41.9%を占めています。

問6 【問5で「1 かなり増えている」「2 増えている」と回答した事業所にお聞きます。】サービス提供依頼者数には対応できていますか。(〇は1つ)

項目	(件)	(%)
対応できている	4	28.6%
対応できていない(断っている)ことが時々ある	10	71.4%
対応がまったくできない状況にある	0	0.0%
回答数	14	100.0%

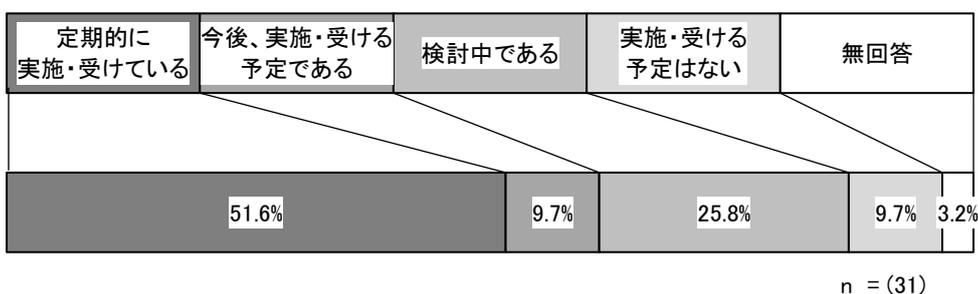


サービス提供依頼者数への対応は、「対応できていない(断っている)ことが時々ある」が71.4%と高く、「対応できている」28.6%の2.5倍になっています。

問7 貴事業所におけるサービスの質の評価に関する取り組みについてお聞きします。
 (○は各項目それぞれ1つ)

①サービスの質の自己評価

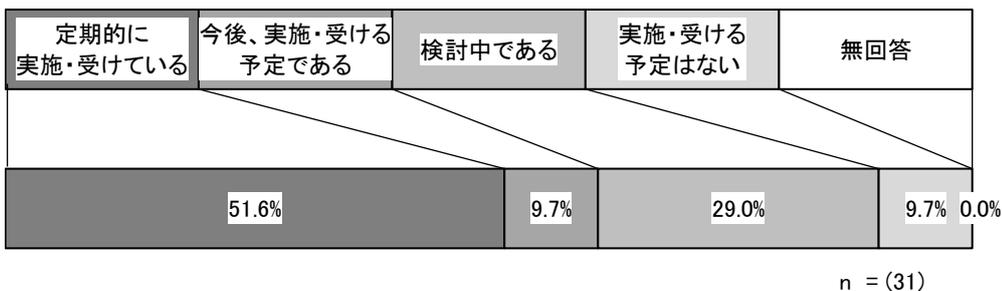
項目	(件)	(%)
定期的実施・受けている	16	51.6%
今後、実施・受ける予定である	3	9.7%
検討中である	8	25.8%
実施・受ける予定はない	3	9.7%
無回答	1	3.2%
回答数	31	100.0%



サービスの質の自己評価は、「定期的実施・受けている」が51.6%と最も高く、「実施・受ける予定はない」9.7%の約5倍になっています。

②利用者からの評価

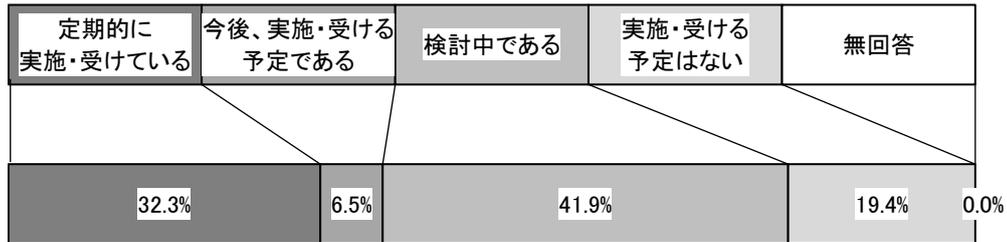
項目	(件)	(%)
定期的実施・受けている	16	51.6%
今後、実施・受ける予定である	3	9.7%
検討中である	9	29.0%
実施・受ける予定はない	3	9.7%
無回答	0	0.0%
回答数	31	100.0%



利用者からの評価は、「定期的実施・受けている」が51.6%と最も高く、次いで「検討中である」が29.0%となっています。

③第三者評価

項目	(件)	(%)
定期的に実施・受けている	10	32.3%
今後、実施・受ける予定である	2	6.5%
検討中である	13	41.9%
実施・受ける予定はない	6	19.4%
無回答	0	0.0%
回答数	31	100.0%

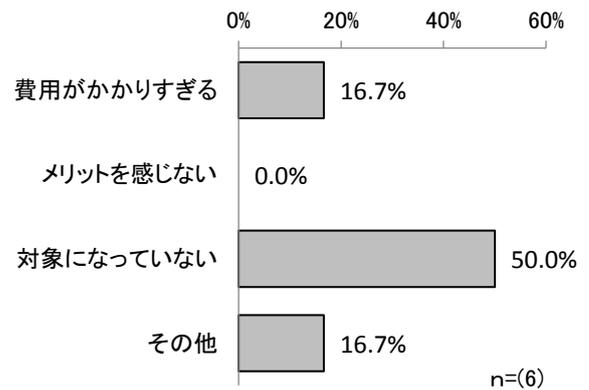


n = (31)

第三者評価は、「検討中である」が41.9%と最も高く、次いで「定期的に実施・受けている」が32.3%となっています。

問8 【問7 ③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。（あてはまるものすべてに○）

項目	(件)	(%)
費用がかかりすぎる	1	16.7%
メリットを感じない	0	0.0%
対象になっていない	3	50.0%
その他	1	16.7%
無回答	1	16.7%
回答数	6	100.0%

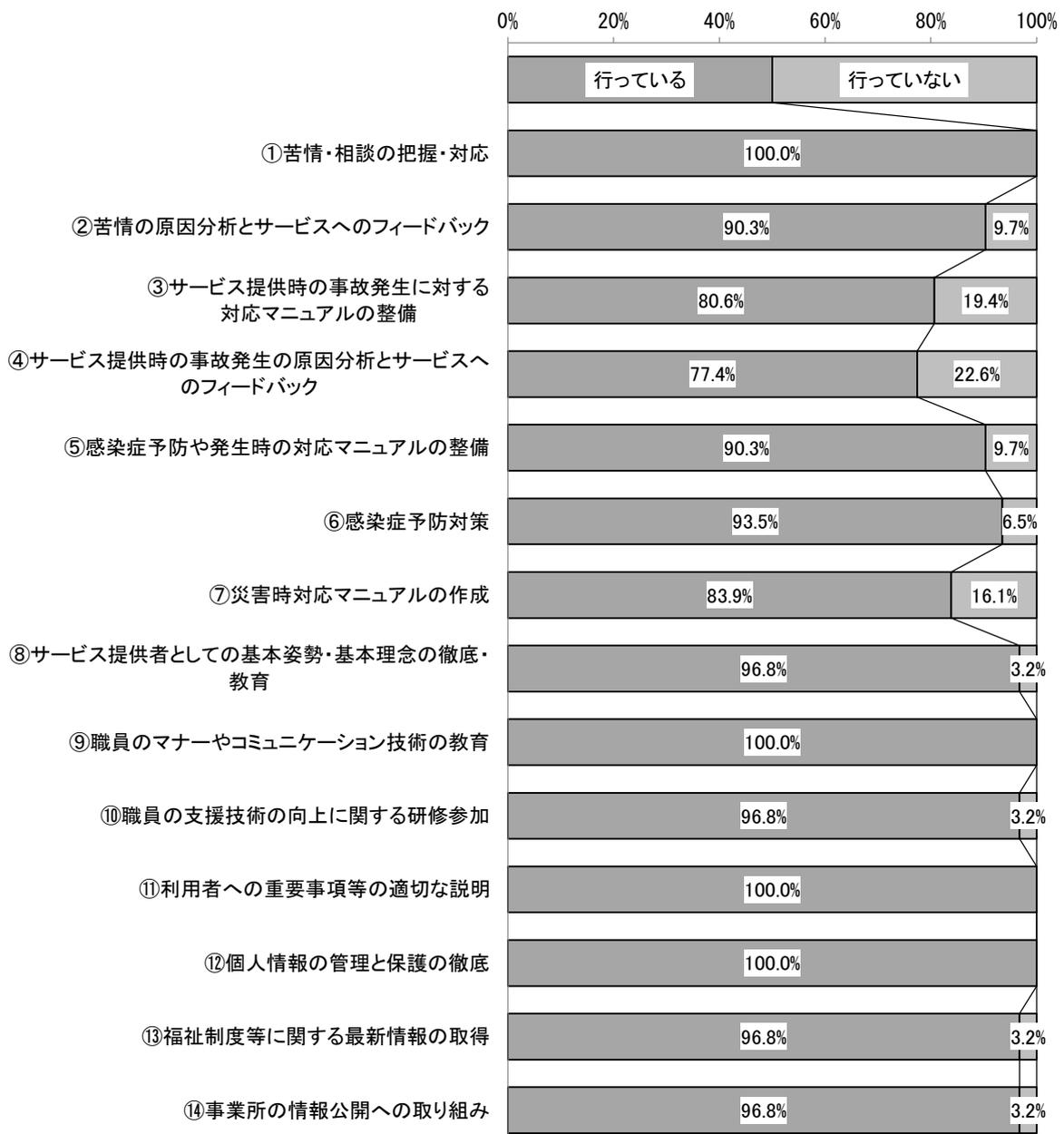


n=(6)

第三者評価について実施・受ける予定はない理由としては、「対象になっていない」が50.0%と最も高く、次いで「費用がかかりすぎる」「その他」が16.7%となっています。その他の理由としては、余裕がないことが挙げられています。

問9 次の項目について、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）
また、「2 行っていない」に○をつけた場合は、理由を簡潔に記載してください。

項目		行っている		行っていない		回答数	
		(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)
対応	①苦情・相談の把握・対応	31	100.0%	0	0.0%	31	100.0%
	②苦情の原因分析とサービスへのフィードバック	28	90.3%	3	9.7%	31	100.0%
事故等への対応	③サービス提供時の事故発生に対する対応マニュアルの整備	25	80.6%	6	19.4%	31	100.0%
	④サービス提供時の事故発生の原因分析とサービスへのフィードバック	24	77.4%	7	22.6%	31	100.0%
	⑤感染症予防や発生時の対応マニュアルの整備	28	90.3%	3	9.7%	31	100.0%
	⑥感染症予防対策	29	93.5%	2	6.5%	31	100.0%
	⑦災害時対応マニュアルの作成	26	83.9%	5	16.1%	31	100.0%
職員・教育研修	⑧サービス提供者としての基本姿勢・基本理念の徹底・教育	30	96.8%	1	3.2%	31	100.0%
	⑨職員のマナーやコミュニケーション技術の教育	31	100.0%	0	0.0%	31	100.0%
	⑩職員の支援技術の向上に関する研修参加	30	96.8%	1	3.2%	31	100.0%
契約	⑪利用者への重要事項等の適切な説明	31	100.0%	0	0.0%	31	100.0%
職員教育・研修	⑫個人情報の管理と保護の徹底	31	100.0%	0	0.0%	31	100.0%
	⑬福祉制度等に関する最新情報の取得	30	96.8%	1	3.2%	31	100.0%
	⑭事業所の情報公開への取り組み	30	96.8%	1	3.2%	31	100.0%



n = (31)

各種の対応について、事業所で行っていないものは、「④サービス提供時の事故発生の原因分析とサービスへのフィードバック」が22.6%、「③サービス提供時の事故発生に対する対応マニュアルの整備」が19.4%、「⑦災害対応マニュアルの作成」が16.1%と高く、他の対応と比べて遅れていることがうかがえます。

なお、「行っていない場合の理由」に挙げられた内容は以下のとおりです。

②苦情の原因分析とサービスへのフィードバック

苦情がよせられていない。

③サービス提供時の事故発生に対する対応マニュアルの整備

現在作成中である。電話対応など直接支援ではないため。

④サービス提供時の事故発生の原因分析とサービスへのフィードバック

電話対応など直接支援ではないため。事故が発生していないため。

⑤感染症予防や発生時の対応マニュアルの整備

電話対応のため。

⑥感染症予防対策

電話対応のため。

⑦災害時対応マニュアルの作成

電話対応のため。様々な場合が想定され、対応を詰め切れていない。

⑧サービス提供者としての基本姿勢・基本理念の徹底・教育

検討中。

⑩職員の支援技術の向上に関する研修参加

受講日程に合わせるのが難しい。

⑬福祉制度等に関する最新情報の取得

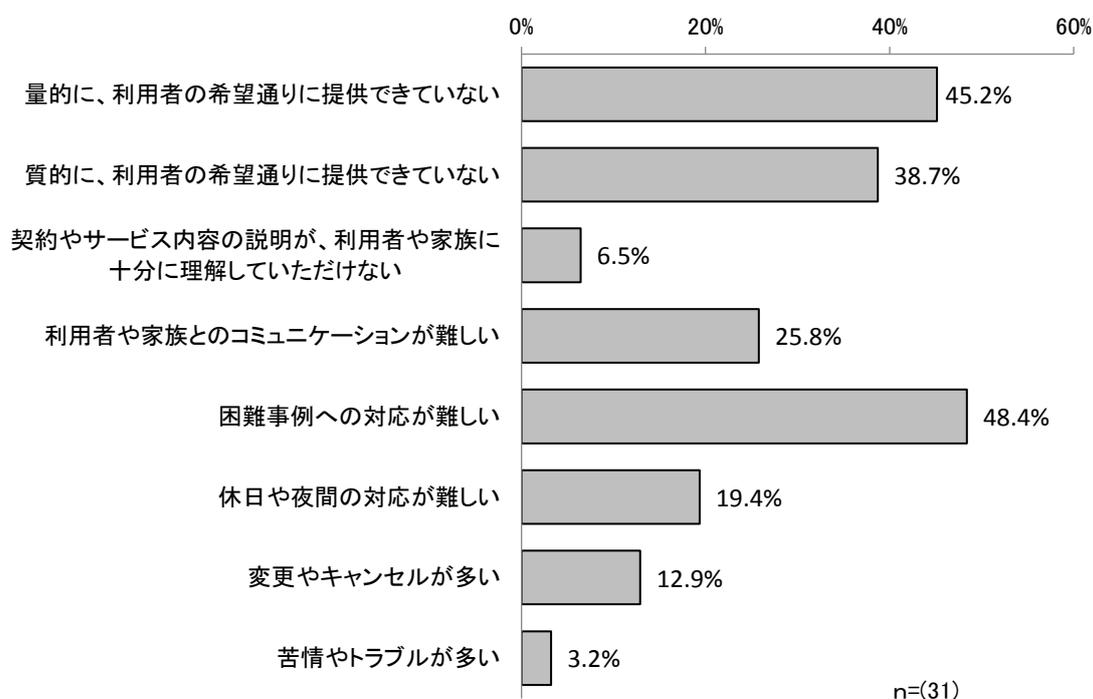
各々が行っている状況で全体での共有にはなっていないため。

⑭事業所の情報公開への取り組み

ホームページ開設準備中。

問10 貴事業所では、サービスを提供する上で、課題となっていることは何ですか。
 (あてはまるものすべてに○)

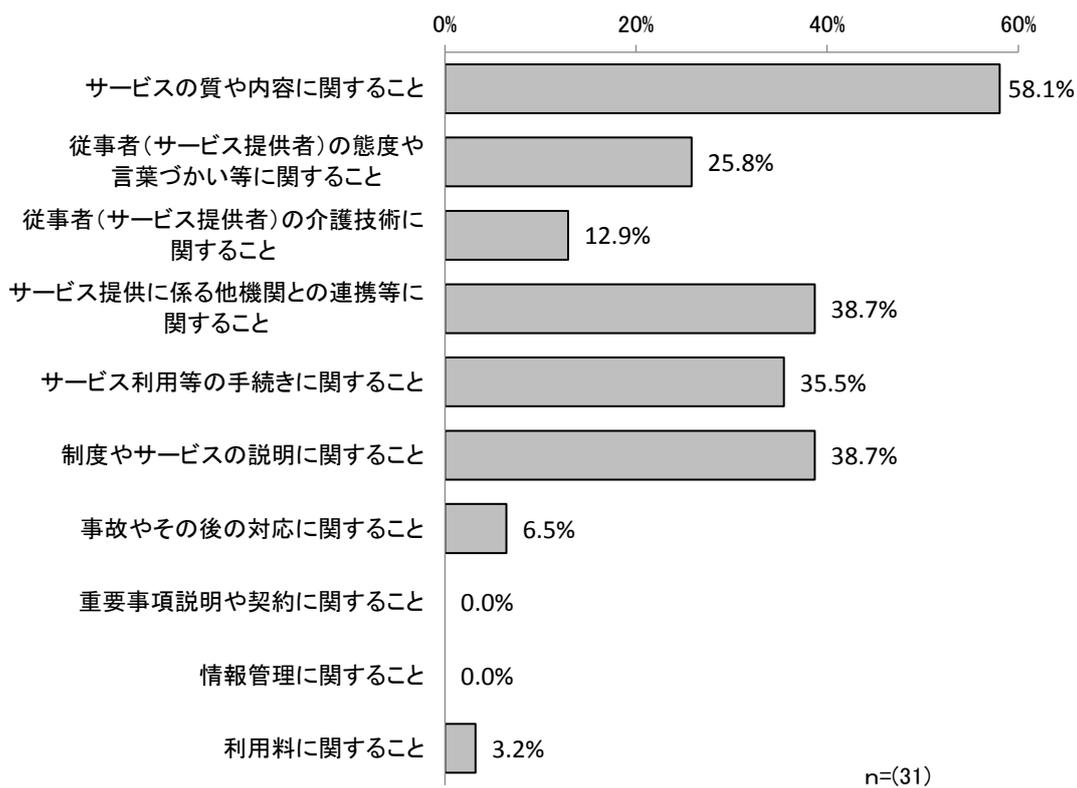
項目	(件)	(%)
量的に、利用者の希望通りに提供できていない	14	45.2%
質的に、利用者の希望通りに提供できていない	12	38.7%
契約やサービス内容の説明が、利用者や家族に十分に理解していただけない	2	6.5%
利用者や家族とのコミュニケーションが難しい	8	25.8%
困難事例への対応が難しい	15	48.4%
休日や夜間の対応が難しい	6	19.4%
変更やキャンセルが多い	4	12.9%
苦情やトラブルが多い	1	3.2%
回答数	31	100.0%



サービスを提供する上で課題となっていることは、「困難事例への対応が難しい」が48.4%と高く、次いで「量的に、利用者の希望通りに提供できていない」が45.2%、「質的に、利用者の希望通りに提供できていない」が38.7%となっています。

問11 貴事業所では、サービス利用について、利用者やご家族の方からどのような相談や苦情を受けることがありますか。（あてはまるものすべてに○）

項目	(件)	(%)
サービスの質や内容に関すること	18	58.1%
従事者(サービス提供者)の態度や言葉づかい等に関すること	8	25.8%
従事者(サービス提供者)の介護技術に関すること	4	12.9%
サービス提供に係る他機関との連携等に関すること	12	38.7%
サービス利用等の手続きに関すること	11	35.5%
制度やサービスの説明に関すること	12	38.7%
事故やその後の対応に関すること	2	6.5%
重要事項説明や契約に関すること	0	0.0%
情報管理に関すること	0	0.0%
利用料に関すること	1	3.2%
回答数	31	100.0%



サービスの利用に関する相談や苦情では、「サービスの質や内容に関すること」が58.1%と高く、次いで「サービス提供に係る他機関との連携等に関すること」、「制度やサービスの説明に関すること」がともに38.7%となっています。

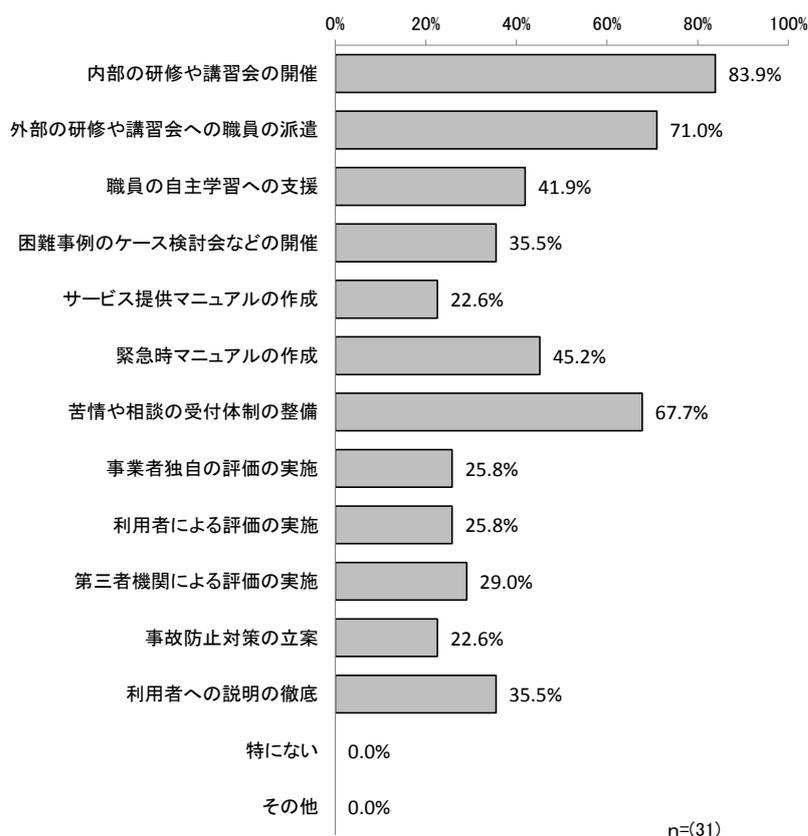
問 12 利用者やご家族の方から貴事業所に寄せられた苦情に対して、どのような対応をしましたか。

- ◇苦情等を寄せてくれた店より聞きとりを行い、対象者とその内容について共有、協議し、その結果を寄せてくれた方へフィードバックしている。
- ◇懇切丁寧な説明を心掛けている。
- ◇原因や理由を明らかにし、その後はどのように対応していくのかを具体的に説明した。（口頭や文書で）
- ◇複数の職員で対応し、事情を伺い必要に応じて説明を行って対応する。
- ◇内容にもよるが市役所と連携しながら対応を考えている。
- ◇1.苦情受付担当者は苦情を受けた時、苦情解決責任者（管理者）へ報告。2.改善を求められた事項に関して職員会議を開催。3.必要に応じて苦情解決第三者委員へ報告。4.第三者委員は話し合いに加わる。
- ◇事務所からの発信が少ないとの要望に対して、年1回は希望者の方対象に見物会と面談を実施している。
- ◇医療機関変更の際、本人が混乱されてサポートが必要になった際は先方の病院PSWとの連携、本人との通院同行などと具体的支援で徐々に解決していった。
- ◇本人（家族）からよく話をきき、本人のよき理解者がいらっしやれば、その方と一緒にすすめていく。他機関のスタッフに入ってもらい手助けいただくこともある。
- ◇ご本人の話を伺い、その方の通所先スタッフとも連携しながら、本人が納得できる方法を検討した。
- ◇職員へ共有し、気をつけるようにした。利用者家族へも連絡をして謝罪した。
- ◇苦情対応窓口を設置し、責任者がその対応にあたる。それ以外の場合、各市役所等の相談窓口の案内を伝えている。
- ◇・まず、どのようなことで困られているのか話を聞く。（相談支援が適切でない場合は謝罪する。）・聞きとりを元に解決策を検討する。（必要があれば、サービス担当者会議を開く。）・ご家族やご本人が事業者や役所に言いにくい事からは、代わりに相談員が代弁したり、共にその場所まで出向いて、代弁をする。・対応した結果どうなったかを、再度聞きとりをする。
- ◇迅速かつ誠意を持って対応している。苦情解決窓口及び苦情解決責任者が連携して対応している。必要に応じてオンブズマンや昭島市などの窓口を伝えている。
- ◇利用者への聞きとり、謝罪、対応を事業所内で検討して、利用者へ今後に向けての改善策を伝えている。
- ◇状況を細かくききとり、面談をくり返ししながらその後の状況を把握して改善する。

主な対応としては、苦情内容についてご本人やご家族から丁寧に話を聞き、対応対策を検討したうえで説明を実施し、ご納得やご理解をいただいているという意見が多くなっています。その他、事業所に非のあった場合は、改善策を講じたうえで丁寧に謝罪を行う、必要に応じて他機関と連携した対応を行っている、などがあります。

問13 貴事業所では、サービス向上のためにどのようなことに取り組んでいますか。
(あてはまるものすべてに○)

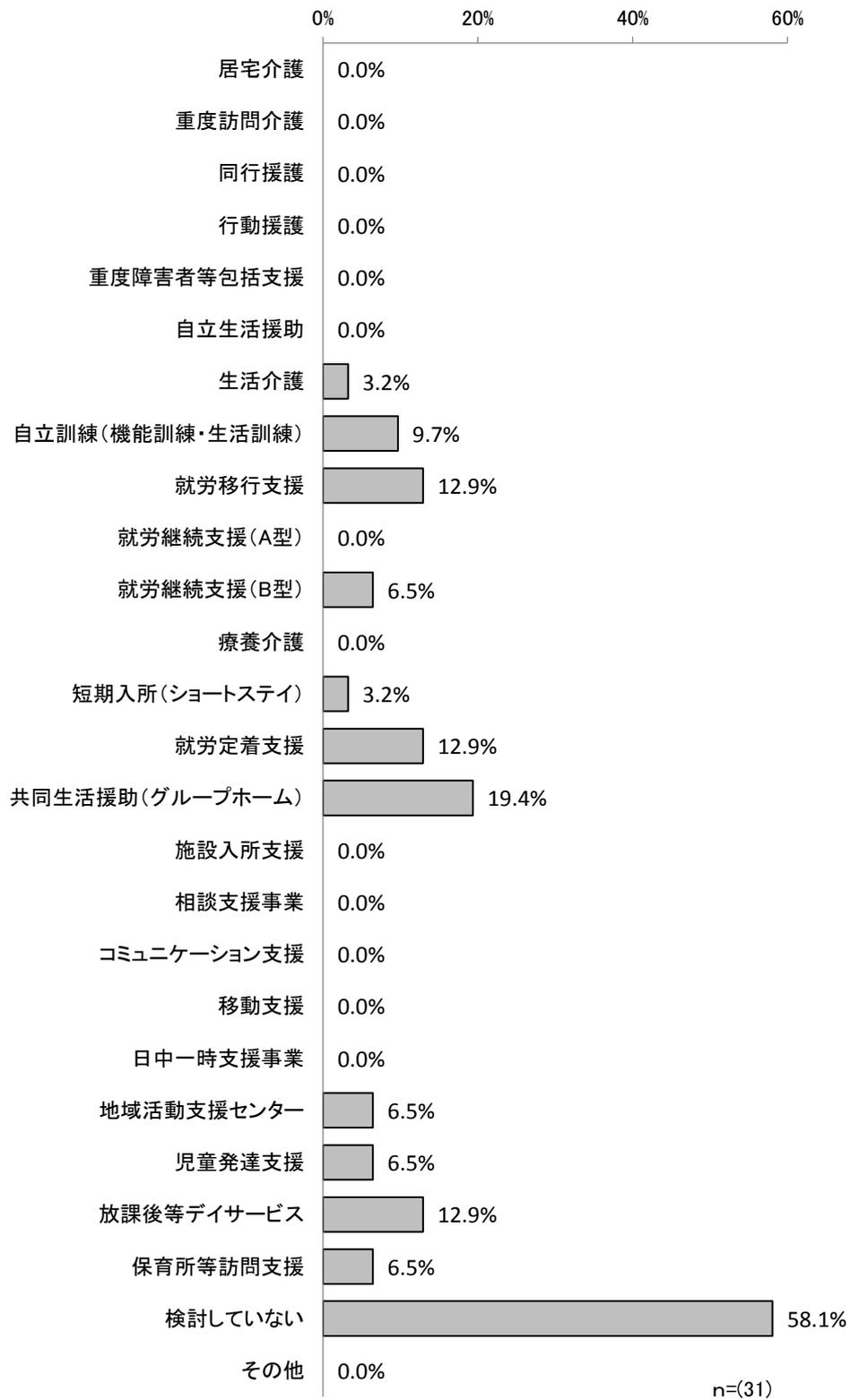
項目	(件)	(%)
内部の研修や講習会の開催	26	83.9%
外部の研修や講習会への職員の派遣	22	71.0%
職員の自主学習への支援	13	41.9%
困難事例のケース検討会などの開催	11	35.5%
サービス提供マニュアルの作成	7	22.6%
緊急時マニュアルの作成	14	45.2%
苦情や相談の受付体制の整備	21	67.7%
事業者独自の評価の実施	8	25.8%
利用者による評価の実施	8	25.8%
第三者機関による評価の実施	9	29.0%
事故防止対策の立案	7	22.6%
利用者への説明の徹底	11	35.5%
特にない	0	0.0%
その他	0	0.0%
回答数	31	100.0%



各事業所がサービス向上のために取り組んでいることは、「内部の研修や講習会の開催」が83.9%と最も高く、次いで「外部の研修や講習会への職員の派遣」が71.0%となっており、研修への取り組みが高くなっていることがうかがえます。また、「苦情や相談の受付体制の整備」が67.7%と高くなっています。

問 14 貴事業所では、今後、新規にどのような障害福祉サービス等への参入を検討していますか。
 (あてはまるものすべてに○)

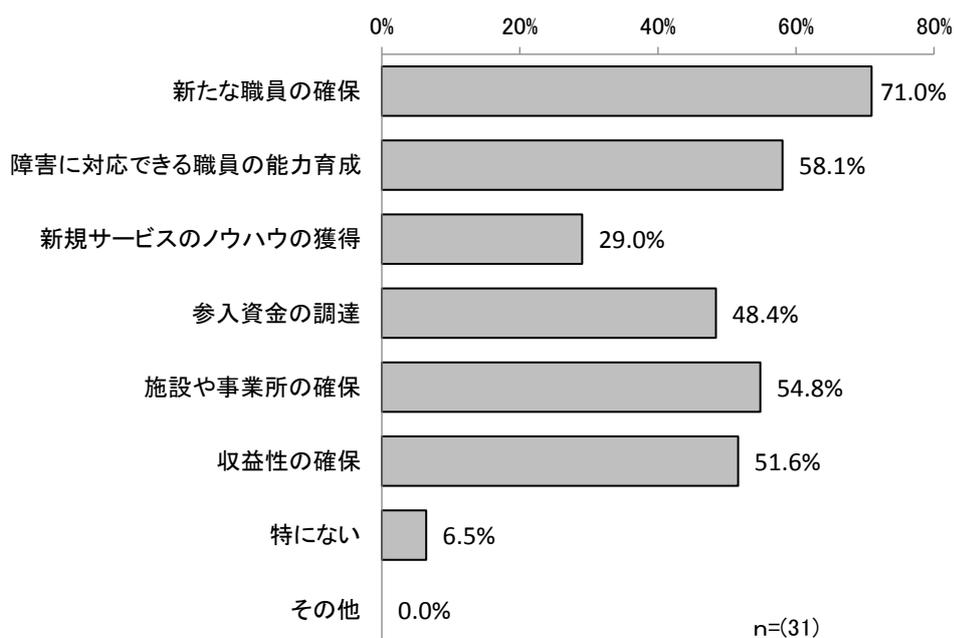
項目	(件)	(%)
居宅介護	0	0.0%
重度訪問介護	0	0.0%
同行援護	0	0.0%
行動援護	0	0.0%
重度障害者等包括支援	0	0.0%
自立生活援助	0	0.0%
生活介護	1	3.2%
自立訓練(機能訓練・生活訓練)	3	9.7%
就労移行支援	4	12.9%
就労継続支援(A型)	0	0.0%
就労継続支援(B型)	2	6.5%
療養介護	0	0.0%
短期入所(ショートステイ)	1	3.2%
就労定着支援	4	12.9%
共同生活援助(グループホーム)	6	19.4%
施設入所支援	0	0.0%
相談支援事業	0	0.0%
コミュニケーション支援	0	0.0%
移動支援	0	0.0%
日中一時支援事業	0	0.0%
地域活動支援センター	2	6.5%
児童発達支援	2	6.5%
放課後等デイサービス	4	12.9%
保育所等訪問支援	2	6.5%
検討していない	18	58.1%
その他	0	0.0%
回答数	31	100.0%



今後の新規の障害福祉サービス等への参入の検討に関しては、「検討していない」が58.1%と高くなっており、新規サービスへの参入が難しいことがうかがえます。

問 15 貴事業所では、新規サービスに参入する上で、課題となることは何ですか。参入の予定がない事業所の方も、参入を想定した場合の課題をお答えください。
 (あてはまるものすべてに〇)

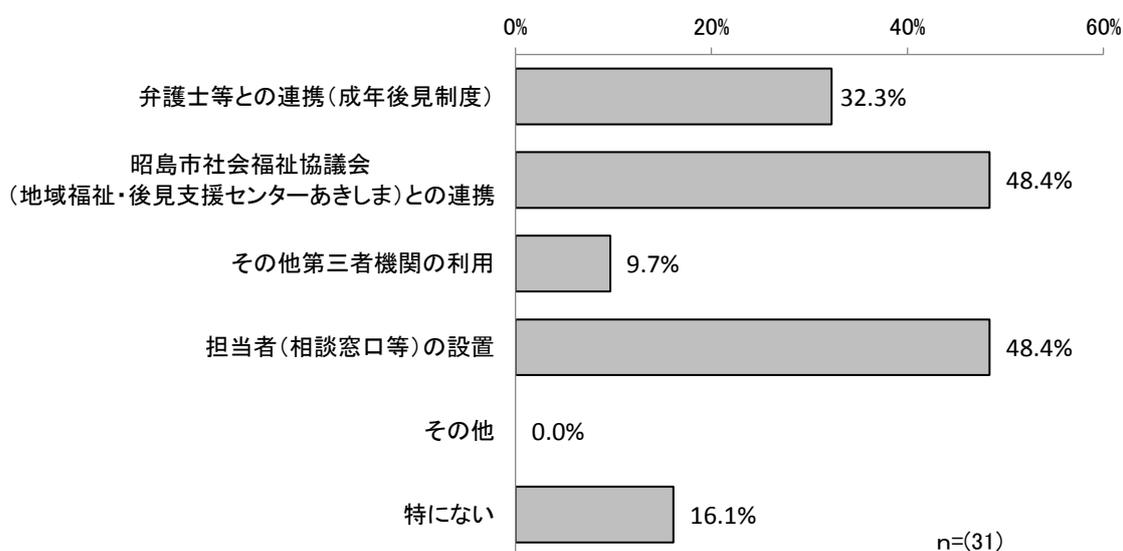
項目	(件)	(%)
新たな職員の確保	22	71.0%
障害に対応できる職員の能力育成	18	58.1%
新規サービスのノウハウの獲得	9	29.0%
参入資金の調達	15	48.4%
施設や事業所の確保	17	54.8%
収益性の確保	16	51.6%
特にない	2	6.5%
その他	0	0.0%
回答数	31	100.0%



新たに障害福祉サービス等へ参入する上で課題となることは、「新たな職員の確保」が71.0%と最も高く、次いで「障害に対応できる職員の能力育成」が58.1%、「施設や事業所の確保」が54.8%となっており、人材の確保と育成に加えて、サービスを提供する場の確保が課題となっていることがうかがえます。

問 16 利用者の権利擁護について実施していることはありますか。
 (あてはまるものすべてに○)

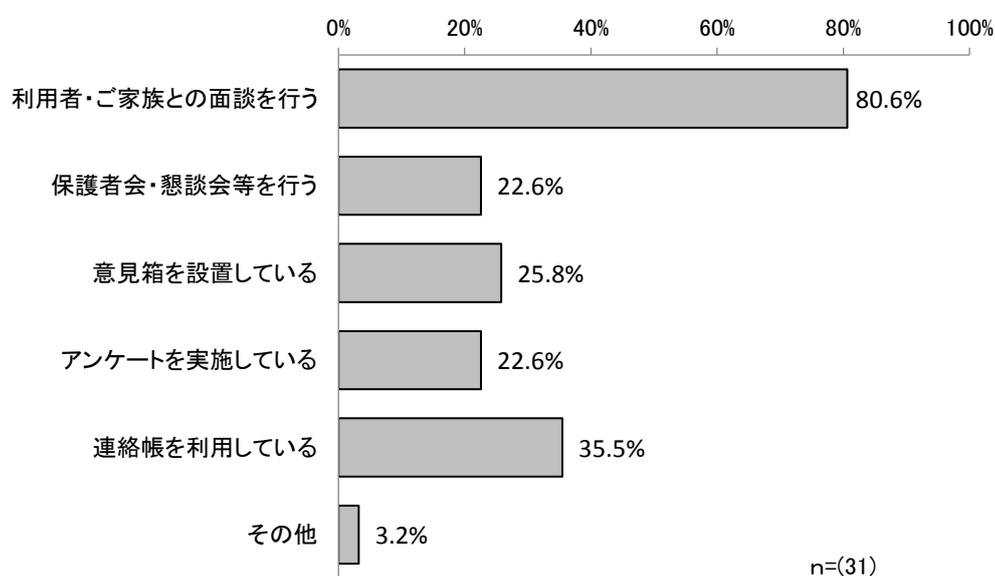
項目	(件)	(%)
弁護士等との連携(成年後見制度)	10	32.3%
昭島市社会福祉協議会(地域福祉・後見支援センターあきしま)との連携	15	48.4%
その他第三者機関の利用	3	9.7%
担当者(相談窓口等)の設置	15	48.4%
その他	0	0.0%
特にない	5	16.1%
回答数	31	100.0%



利用者の権利擁護の実施に関しては、「昭島市社会福祉協議会(地域福祉・後見支援センターあきしま)との連携」、「担当者(相談窓口等)の設置」がともに48.4%と高く、次いで「弁護士等との連携(成年後見制度)」が32.3%となっています。

問17 貴事業所では、利用者やご家族からの意見や苦情等を取り入れるために、どのような工夫をしていますか。（あてはまるものすべてに○）

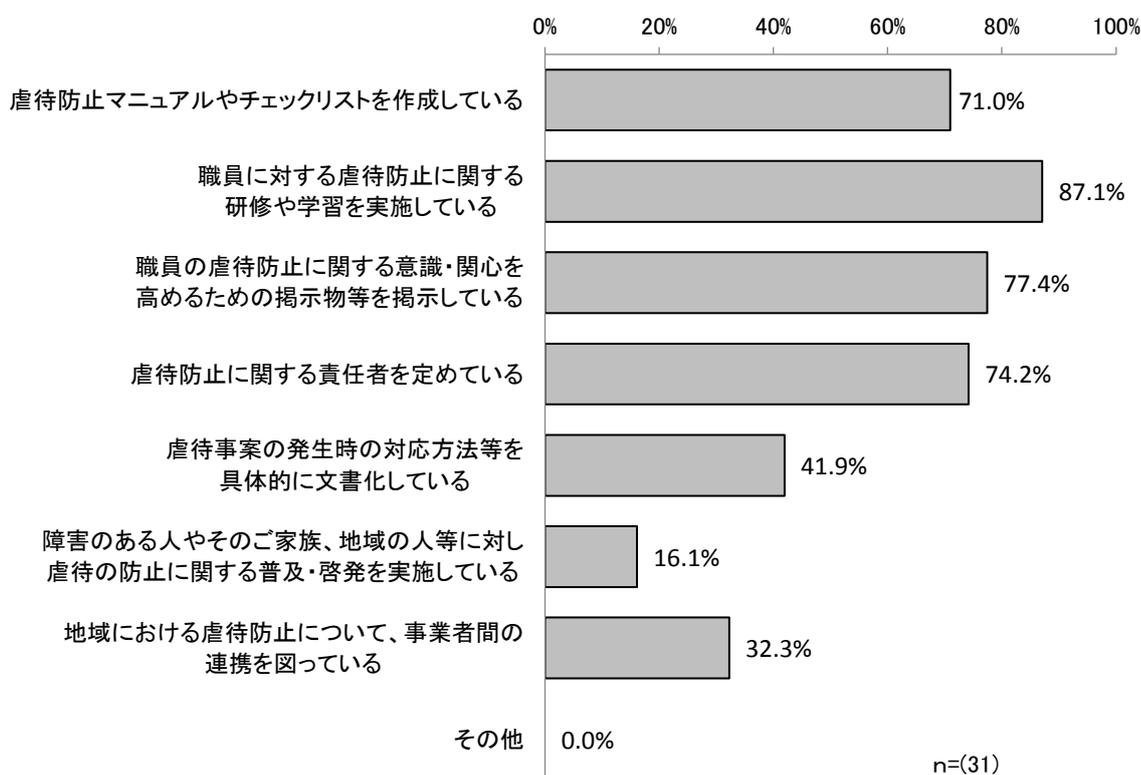
項目	(件)	(%)
利用者・ご家族との面談を行う	25	80.6%
保護者会・懇談会等を行う	7	22.6%
意見箱を設置している	8	25.8%
アンケートを実施している	7	22.6%
連絡帳を利用している	11	35.5%
その他	1	3.2%
回答数	31	100.0%



利用者やご家族からの意見や苦情等を取り入れるために行っている工夫は、「利用者・ご家族との面談を行う」が80.6%と最も高く、次いで「連絡帳を利用している」が35.5%となっています。

問 18 貴事業所では、平成 24 年 10 月から施行された障害者虐待防止法などに伴い、障害のある人の虐待防止に向けて取り組んでいることはありますか。（あてはまるものすべてに○）

項目	(件)	(%)
虐待防止マニュアルやチェックリストを作成している	22	71.0%
職員に対する虐待防止に関する研修や学習を実施している	27	87.1%
職員の虐待防止に関する意識・関心を高めるための掲示物等を掲示している	24	77.4%
虐待防止に関する責任者を定めている	23	74.2%
虐待事案の発生時の対応方法等を具体的に文書化している	13	41.9%
障害のある人やそのご家族、地域の人等に対し虐待の防止に関する普及・啓発を実施している	5	16.1%
地域における虐待防止について、事業者間の連携を図っている	10	32.3%
その他	0	0.0%
回答数	31	100.0%



障害のある人の虐待防止に向けて取り組んでいることは、「職員に対する虐待防止に関する研修や学習を実施している」が87.1%と最も高く、次いで「職員の虐待防止に関する意識・関心を高めるための掲示物等を掲示している」が77.4%となっています。

問19 貴事業所では、平成28年4月から施行された障害者差別解消法などに伴い、具体的に取り組んでいることはありますか。

- ◇啓発活動を通信や研修会を通して行っている。
- ◇学習会を行った。
- ◇定期的に職員に対してチェックリストの実施。虐待防止委員会を設置。年2回開催し、利用者の代表から意見を頂く機会を設けている。
- ◇障害特性も踏まえ、それぞれのペース等に合わせた支援を行うようにしている。
- ◇地域の関係者と連携し、市民へ向けた障害の理解を広げる。地域の関係機関と差別解消法の学習を行う。
- ◇ポスターを貼っている。
- ◇相談があった場合には必要な機関につなげている。
- ◇ポスター等の掲示により制度の周知を行っている。
- ◇マニュアル等の貼り出し。
- ◇虐待防止等にマニュアルを指導員室の目立つ場所への貼り出し。
- ◇職員が障害者差別解消法をよく理解し、登録者が雇用されている企業に必要な状況があった場合は理解を求める。
- ◇差別解消法施行以前からも気を配ってきたが、H28.4月以降は障害個々の状況を踏まえて、利用者各人に対し、より一層平易なことばでわかりやすく説明するよう配慮している。
- ◇当施設の入口に階段があるが、手すりがなかったため手すりの設置をURにお願いしてつけてもらった。
- ◇職員全員対象の虐待防止研修を実施した。(内部)
- ◇スタッフへの研修などで、障害者差別解消法の内容について扱うことをしている。
- ◇障害のある方の困り事に対して、すぐに解決策が出なくても聞き取りを行うようにしている。
- ◇ご本人の話はもちろんのこと、ご友人の話等についても虐待や差別に関することでご相談があった場合はお話を聞くようにしている。
- ◇利用者一人ひとりの特性に合わせた配慮をしている。具体的には、作業環境をご本人にとって分かりやすい工夫をし、作業内容はご本人が一人で意欲的に取り組める内容にしている。
- ◇障害があるという事が前提ではなく、希望や、得意な事、苦手な事に、最大限配慮した支援を個別に行っている。
- ◇一般社会で生活する成人の方に対する考え方、接し方で支援を行っている。
- ◇ヘルパー研修で毎年1回、権利擁護の時間を作り周知している。当事者に研修でお話いただくこともある。
- ◇障害当事者の声と、本人をお呼びして聞く機会を設けている。研修の機会を作っている。
- ◇職員学習会、利用者学習会、ヘルプマーク、ヘルプカード、利用推奨、利用支援など。

職員研修会や学習会の実施やポスターの掲示などを通じて知識と意識の向上を行い、差別解消活動に取り組んでいるところが多くあります。また、利用者の個々の特性を踏まえた対応や支援に努めていることがわかります。

問20 貴事業所では、障害者から手助けや必要な配慮についての意思が伝えられたとき、合理的な配慮の提供をおこなったことはありますか。（具体的にお書きください。）

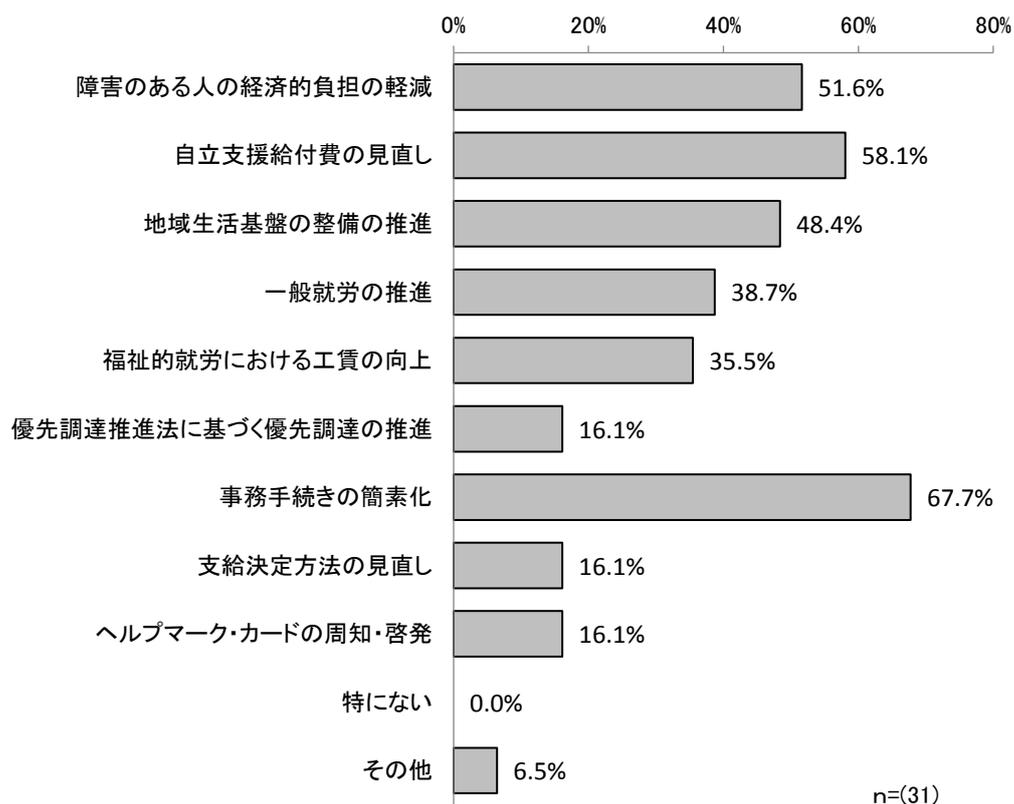
- ◇以前は喫茶や軽作業をしていた人で状態が悪くなり、それらの作業が難しくなったり、集団での作業ができなくなった人に対して、その方にあわせた作業を切り出したり、他の人と場所をできるだけ分けるなどしている。
- ◇高次脳機能障害者に対して、本人と立ち会いのもとで電話確認等の支援を行っている。
- ◇まず本人の努力と職員との相談の上でやれそうなことに取り組んでもらう。それでも配慮等必要な場合、必要箇所に対するマニュアル化や、人員の配置、時間の配慮等を行っている。ただし、「慣れ」等により本人の能力向上等見られる場合、説明をした上で、徐々に配慮事項を減らしていく。
- ◇言葉だけの指示では伝わりづらい児童に対し、絵カード等を用いて伝えた。
- ◇事務所内で車いすユーザーが入室できるようスペースの確保を検討した。視覚障害の当事者が利用できるようプログラムを検討した。
- ◇基本的に利用者本位に努めているので、適宜対応している。とにかく話を聞き、本人の希望に添って対応している。
- ◇計画書に配慮点等盛りこむなど。代筆、簡単な手伝い（ポストに郵便物を取りに行くなど）。
- ◇日々の業務全般。
- ◇車イス利用者がいた際に、更衣室の階段差に対してスロープを設置した。
- ◇当事業所のご利用者の方から当事業所のサービスについて合理的配慮の意思が伝えられた場合は合理的配慮の提供を行うが、現在までそのような意思が伝えられたケースはない。雇用されている企業に対して意思が伝えられた場合は、ご本人に代わり企業に意思を伝え合理的配慮の提供を受けたケースは複数ある。
- ◇計画相談外の支援になるが、通院等の同行やどうしても本人のみではむずかしい外出や諸手続きに同行してサポートしている。本人との面談実施の日時はサービス提供状況に合わせてできるだけ本人の負担にならないよう気を配っている。
- ◇文章の解読が難しい場合は図や絵を用いて説明する。
- ◇空間的に居られる環境をつくるため、机、いす、方向などを変更する。
- ◇電話で話すことが辛いという利用者の方からの訴えがあり、メールで対応させてもらった（1日1回、安否確認として、お会いするか、電話で話をさせてもらっている。）
- ◇日系の方から、記録をローマ字にしてほしいと依頼があり、対応した。
- ◇疲労や緊張感が強い利用者の方の為にちつけるスペースを設けている。
- ◇相談支援の話や書類を見てもらうにあたって、ご本人の自宅や相談支援事業所だけでなく、ご本人の最寄り駅等、ご指定の場所で待ち合わせての対応を行うことがある。
- ◇知的障害のある方に対して、難しい言葉はあまり使わないようにし、場合によって図や写真を使って説明するようにしている。
- ◇対人に苦手を感じる利用者の通所支援において「家に帰りたい」と途中で話されたことがあったが、相談員と共に過ごすことで、その場で過ごすことが出来ていた。
- ◇聴覚過敏の利用者様に静かな個室を提供した。
- ◇個人に合わせ、安全に過ごせるよう、分りやすく取組みができるよう支援している。トイレ介助、写真を使っての説明、学習プリントを個別に合ったものを提供する。

- ◇個別の要望に、最大限配慮した支援を行っている。食品の買物援助、柔軟な送迎対応（予定外の日でも）、トイレへの誘導、食事提供（予定外の日でも）、座席位置の配慮、希望に沿った利用日計画など。
- ◇視覚障害の方へ、予定カレンダーを大きく濃い字で印刷したものをお渡ししている（弱視の方）。または電話で確認をしている。知的障害の方の移動支援では、わかりやすい視覚支援を行っている（絵カード、スケジュールなど）。
- ◇自閉症スペクトラムの方に、視覚支援やスケジュールの提示をしている。知的障害の方にわかりやすい説明をしている。
- ◇作業方法などについて、視覚的にわかりやすいものを掲示し、いつでも確認できるようにした。安全に留意できるように、随所に安全表示を設置した。

多くの事業所で配慮の要望があった場合、個々の状況の理解を行ったうえで、手順や時間の変更などの柔軟な対応を行っていることがわかります。また使用する道具やマニュアルの整備やスペースの確保などの提供もなされています。

問21 貴事業所では、今後の障害福祉施策について、どのようなことを期待していますか。
 (あてはまるものすべてに○)

項目	(件)	(%)
障害のある人の経済的負担の軽減	16	51.6%
自立支援給付費の見直し	18	58.1%
地域生活基盤の整備の推進	15	48.4%
一般就労の推進	12	38.7%
福祉的就労における工賃の向上	11	35.5%
優先調達推進法に基づく優先調達の推進	5	16.1%
事務手続きの簡素化	21	67.7%
支給決定方法の見直し	5	16.1%
ヘルプマーク・カードの周知・啓発	5	16.1%
特にない	0	0.0%
その他	2	6.5%
回答数	31	100.0%



今後の障害福祉施策について期待することは、「事務手続きの簡素化」が67.7%と最も高く、次いで「自立支援給付費の見直し」が58.1%、「障害のある人の経済的負担の軽減」が51.6%となっています。

問 22 昭島市の障害福祉施策に関して、ご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

《要望》

- ◇地域の支援拠点として基幹相談支援センターを軸にした相談支援体制の構築。家事支援の担い手であるヘルパーを増やすための研修会補助やサービス提供への支給内容を増やす方向で検討。（社会福祉法人）
- ◇現在のコロナウイルスの感染の防止対策で、職場が休業となり収入が減ってしまう事を大変悩まれている方が何名もいる。障害を持つ方にはその支援対策（給付金、助成金）等についてわかりやすい案内をお願い出来ると思う。初めて問い合わせの方が「市役所から紹介されました」との電話があるが、希望は福祉サービスの利用がご希望の事がある。障害当事者の方をたらい回しにする事になってしまうので、当事業所は一般就労をご希望の方のご紹介にしてほしい。（NPO 法人）
- ◇昭島市における精神障害者のショートステイがないので新設していただきたい。（社会福祉法人）
- ◇就労継続 B 型事業の希望の精神の方でひきこもり傾向その他の体調等の影響でなかなか利用のハードルが高く感じている方がよく見学にこられる。工賃アップ等のこともあり、B 型は働く場なのだが、ゆっくり、マイペースで毎日でなくてももしくは一日に短時間でもとりくめる作業、相談、健康支援などのサービスが必要だと感じている。精神の方の区分 3 以上の判定がほとんど出ないため、精神を中心とした生活介護は事業として困難だが、利用者からは生活介護のニーズを感じている。（社会福祉法人）
- ◇グループホーム増設のため、地主さんたちへの PR 活動。ショートステイ実施への支援（例えば、家賃の助成）。グループホーム卒業者のアパート入居への大家さん達と不動産屋さんの理解を広げる、昭島市による PR 活動。（社会福祉法人）
- ◇今後も障害福祉に関する研修をしてほしい。（株式会社）
- ◇利用者から短期入所の日数について必死の訴えがあり、柔軟に考えて頂ければと思います。（社会福祉法人）
- ◇短期入所について、一律 7 日になっているが、周辺の市は利用者様の状況に応じて 15 日等支給されている。個別のニーズに応じてご配慮頂けると利用者様はもっと住みやすい地域になると思う。（社会福祉法人）
- ◇障害福祉にもっと必要な予算をつけてほしい。（NPO 法人）
- ◇短期入所を早急に増やしてほしい。（NPO 法人）
- ◇相談の委託事業者への透明性の確保、質を高める対策。（NPO 法人）
- ◇医療的ケアが必要な人たちの地域生活への対応、必要なサービスの確保。（社会福祉法人）
- ◇緊急時にワンストップで対応できる体制作り。（社会福祉法人）
- ◇災害時の避難支援、避難所体制の確立。（社会福祉法人）

《報酬単価について》

- ◇計画相談の作成費、モニタリング単価の現状では相談員を常勤雇用できない。単価の引き上げを今後も国に要望していただきたい。（社会福祉法人）
- ◇移動支援事業の報酬単価に、夜間早朝の加算をつけてほしい。社会人の日中活動の場が少ない（選択できる状況にない）。制度が変更になる時は、事業所説明会、当事者・家族への説明会など行ってほしい。（NPO 法人）
- ◇移動支援の夜間、早朝の加算、コーディネーターの人件費をつけてほしい。（NPO 法人）

《人員について》

◇計画相談の見地から言うと、今はなくてはならない相談支援だと思うが、人員が全く足りていない。内容についてもケアマネと違ってあいまいな部分が多く、やりにくさを感じている。単価も低いので、担い手が出てこない。相談支援の充実を図ることで、障害がある方の暮らしももう少しきめこまやかに見ることができると思う。（社会福祉法人）

昭島市の障害福祉施策への意見要望として、体制については研修会補助・受付方法などがみられ、制度については短期入所の拡充、報酬単価については夜間早朝加算などが多くみられます。人員についても全く足りていないという意見があり、その理由として単価の低さなどが挙げられ、相談支援の充実には、包括的な対策が求められていることがうかがえます。

3 障害福祉団体調査概要

1 調査目的

昭島市では、第6期昭島市障害福祉計画策定の基礎資料とするとともに、今後の障害福祉施策の推進に役立てるため、障害福祉団体に、事業状況や今後の事業展開、福祉に対するご意見やご要望をお伺いするためのアンケート調査を実施しました。

2 調査方法

- ・調査対象者： 昭島市内の障害福祉団体 8団体（配布数 8）
- ・調査方法： 郵送配布、郵送回収
- ・調査期間： 令和2年4月～5月

3 調査内容（項目）

①貴団体の概要について	6問
②障害福祉施策について	8問
③自由意見	1問
合 計	15問

4 回収結果

区 分	配布数	回収数	回収率
障害福祉団体	8	6	75.0%

5 集計値や図表の表記について

- ・集計した数値（％）は、小数第2位を四捨五入し、小数第1位まで表示しています。そのため、数値（％）の合計が100.0%にならないことがあります。
- ・回答団体数を分母として計算しているため、複数回答の場合には数値（％）の合計が100.0%を超えます。

4 障害福祉団体調査結果

問1 貴団体の名称、連絡先等について差し支えない範囲でご記入ください。

団体名称
きさらぎの会
昭島市身体障害者福祉協会
昭島市聴覚障害者協会
昭島家族の集いアットホーム歩歩(ポポ)
昭島市視覚障害者協会
グループ モモ

問2 貴団体の令和2年4月1日時点の会員数、運営に携わっている人数をご記入ください。

団体名称	会員数	運営人数
きさらぎの会	15	15
昭島市身体障害者福祉協会	112	13
昭島市聴覚障害者協会	30	6
昭島家族の集いアットホーム歩歩(ポポ)	30	5
昭島市視覚障害者協会	7	3
グループ モモ	15	6

問3 貴団体の主な活動場所は決まっていますか。(〇は1つ)

項目	(件)	(%)
決まっている	4	66.7%
決まっていない	2	33.3%
回答数	6	100.0%

主な活動場所が決まっていない団体が2団体あります。

問4 問3で「1決まっている」と回答した団体にお聞きします。主な活動場所はどこですか。具体的にご記入ください。

項目	(件)	(%)
あいぽっく	3	75.0%
昭島市公民館・市立会館	1	25.0%
事務所としてあるわけではないため、いつも移動している	1	25.0%
回答数	5	100.0%

活動場所が決まっている団体のうち3団体が「あいぽっく」を挙げています。

問5 貴団体の運営にかかわる経費の収入源をお聞きします。次の項目から、収入が多いものから順に□へ番号を記入してください。

項目	最も収入が多いもの	2番目に収入が多いもの	3番目に収入が多いもの	合計
市からの補助金	0	2	0	2
市以外からの補助金	1	0	1	2
寄付金	1	0	0	1
会員からの会費	2	1	1	4
事業収入	1	0	0	1
その他	0	0	0	0

最も収入が多いものに「会員からの会費」を挙げた団体が2団体で最も多く、合計では4団体と、大半を占めています。
 また、市以外からの具体的な補助金収入では、昭島市社会福祉協議会、東京都身体障害者団体連合会が挙げられ、具体的な事業収入の内容としては、参加費が挙げられています。

問6 活動する上で、困っていることはありますか。（あてはまるものすべてに○）

項目	(件)	(%)
事業の企画	0	0.0%
運営方法	0	0.0%
活動場所の確保	3	50.0%
交通手段	1	16.7%
会員の意識	2	33.3%
後継者問題	4	66.7%
社会の認識	2	33.3%
ネットワークづくり	1	16.7%
行政支援	0	0.0%
財政的支援	2	33.3%
人的支援	2	33.3%
その他	0	0.0%
特にない	1	16.7%
回答数	6	100.0%

活動する上で困っていることは、「後継者問題」が66.7%と最も高く、次いで「活動場所の確保」が50.0%となっています。

問7 障害のある人が市役所等の公的な相談窓口気軽に相談するために、どのようなことが必要だと思いますか。（○は3つまで）

項目	(件)	(%)
電話・FAX・電子メールで相談できる	4	66.7%
身近な地域で相談できる	1	16.7%
相談員が自宅を訪問して相談できる	1	16.7%
休日や夜間に相談できる	0	0.0%
専門性の高い内容でも相談できる	1	16.7%
どんな内容でも1つの窓口で相談できる	2	33.3%
相談員から定期的に困り事がないか連絡をもらえる	1	16.7%
障害のある人やその家族など同じ立場の人に相談できる	0	0.0%
プライバシーが守られる環境になっている	1	16.7%
相談窓口に関する情報提供体制が充実している	3	50.0%
その他	1	16.7%
特にない	0	0.0%
回答数	6	100.0%

障害のある人が公的な窓口気軽に相談するために必要とされることは、「電話・FAX・電子メールで相談できる」が66.7%と高く、次いで「相談窓口に関する情報提供体制が充実している」が50.0%となっています。

問8 障害のある人が働くためにはどのような支援が必要だと思いますか。(〇は3つまで)

項目	(件)	(%)
仕事探しから就労までの総合的な相談支援	2	33.3%
働くための知識・能力を身につける職業訓練	1	16.7%
職場を理解するための就労体験	0	0.0%
求人情報の提供等の仕事を見つめるための支援	0	0.0%
障害の特性にあった職業・雇用の拡大	3	50.0%
短時間勤務や在宅勤務等の柔軟な勤務体制	2	33.3%
通勤経路のバリアフリー化	0	0.0%
障害理解を促進するための職場への働きかけ	1	16.7%
ジョブコーチなど職場に定着するための支援	1	16.7%
職場環境のバリアフリー化	1	16.7%
生活リズムや体調管理等の日常生活に関する支援	2	33.3%
その他	1	16.7%
特になし	1	16.7%
回答数	6	100.0%

障害のある人が働くために必要とされる支援は、「障害の特性にあった職業・雇用の拡大」が50.0%と最も高く、次いで「仕事探しから就労までの総合的な相談支援」「短時間勤務や在宅勤務等の柔軟な勤務体制」「生活リズムや体調管理等の日常生活に関する支援」が33.3%となっています。

問9 障害のある人が地域や社会に積極的に参加していくためには、どのようなことが大切だと思いますか。(〇は3つまで)

項目	(件)	(%)
参加しやすい配慮	6	100.0%
行事・活動の充実	1	16.7%
施設の改善	1	16.7%
交通機関・道路の改善	3	50.0%
広報・福祉教育の充実	1	16.7%
ボランティア等の育成	2	33.3%
家族の支援	0	0.0%
障害のある人の意欲	1	16.7%
その他	2	33.3%
特になし	0	0.0%
回答数	6	100.0%

障害のある人が地域や社会に積極的に参加していくために大切なことは、「参加しやすい配慮」が100%と全団体が挙げ、次いで「交通機関・道路の改善」が50.0%となっています。その他では、参加に同行するサービスの充実が挙げられています。

問10 障害のある人にとって暮らしやすいまちづくりのためには、どのようなことが必要だと考えますか。（〇は5つまで）

項目	(件)	(%)
相談体制の充実	3	50.0%
手続きの簡素化	1	16.7%
情報提供の充実	3	50.0%
人材育成・資質の向上	2	33.3%
文化活動の充実	0	0.0%
ボランティアの育成	2	33.3%
保健・医療・福祉サービスの充実	3	50.0%
訪問指導の充実	0	0.0%
障害者入所施設の整備	1	16.7%
障害者通所施設の整備	1	16.7%
仲間が集える場所の確保	4	66.7%
公共施設のバリアフリー化	0	0.0%
道路・建物のバリアフリー化	1	16.7%
生活の場の確保	1	16.7%
避難誘導体制の整備	1	16.7%
福祉教育・広報活動の充実	1	16.7%
その他	1	16.7%
回答数	6	100.0%

障害のある人にとって暮らしやすいまちづくりのために必要なことは、「仲間が集える場所の確保」が66.7%と高く、次いで「相談体制の充実」「情報提供の充実」「保健・医療・福祉サービスの充実」が50.0%となっています。

問11 昭島市において、障害のある人を取り巻く主な問題や課題についてどのようにお考えですか。

◇道路のバリアフリー化。日常生活用具の定期的な見直し、見直し後の情報発信の体制づくり。

◇障害者はいるのに会に入る人を探すことが難しい。入会PR出来る所がほしい。

◇聴覚障害の特性についての理解が一般市民に広がっていないことを強く感じる。特性を理解できていないから、障害者差別や合理的配慮への意識が高まらないと思う。聴覚障害特性の理解が広がっていないことが、意思疎通（コミュニケーション）支援に携わる手話奉仕員・手話通訳者（士）・手話ボランティア・手話学習者の増加をみることができないでいることの要因の一つと考えている。聴覚障害特性の理解を広めるための活動の推進を聴覚障害者当事者が中心になり、行政・支援者の協力のもとに進めていくことが今まで以上に重要と考えている。

◇私たちの団体は統合失調症の当事者をささえる家族で、地域で当事者を受入れ自立支援活動していた。上述事業所は給付金のみが収入源であり、実績ベースで10～15%減の給付水準の引下げは即支援スタッフの削減に直結する。充分慎重に対応してほしい。

◇私たちの団体は、あいぽくで活動している。利用料を払わなくてよいので助かっている。しかし、予約の希望が多いので希望の日に希望の場所がとれないことがある。アクセスのいい場所であいぽくのように部屋を借りられる施設があればよい。家事援助にしろ、移動支援にしろお願いできるヘルパーがない。ヘルパー不足である。

問12 昭島市において、障害のある人のために今後、特に望まれる施策やサービスは何だとお考えですか。

《施設整備に関して》

- ◇グループホーム及びショートステイの施設設置。
- ◇滞在型グループホーム。

《人材に関して》

- ◇公的機関の窓口対応に手話で対応できる体制。
- ◇窓口での遠隔手話通訳サービス事業の導入。
- ◇災害等の緊急時の手話ボランティア養成・育成。
- ◇手話通訳者養成の推進。

《予算に関して》

- ◇生活リズムを地域社会で作りあげていく為にも「居場所作り」は必要である。それを見守る支援もまた必要である。就労にばかり重点をおくことなく、障害の程度で、まず、生活リズムを取り戻せる場所の提供に市の予算をつけてもらいたい。

《要望その他》

- ◇地方の様に小廻りのきく車がほしい。自立を促すため。行きたい買物などが出来ること。
- ◇聴覚障害者への情報提供方法の拡充。
- ◇身よりのない障害者（生活保護の方も）がアパートを借りて生活できる支援（アパートが借りにくい）。

問 13 障害のある人の福祉向上のために、昭島市民にもっと意識を持ってもらうようにするためには、貴団体としてどのようなことができるとお考えですか。

《他者との交流に関して》

- ◇今の事業の中に参加してもらい知ってもらう（学習会、日帰り、一泊旅行、サロンなど）。
- ◇障害をもつ、身体、知的、発達、精神等のそれぞれのおかれている現状をよりよくする為の夢をお互い対話する場に積極的に参加して行きたい。
- ◇ボランティアを受け入れており、市民の方に当事者と一緒に活動をしてもらっている。

《啓発運動、その他》

- ◇聴覚障害者に関わる福祉向上および一般市民の意識向上のためには、聴覚障害の特性を正しく理解してもらうことが必要。そのために、当団体が取り組むべきことは、市民に意識を持っていただく機会および理解啓蒙促進の場として、参加者が特定される手話講習会等の場だけでなく、不特定多数の市民が参加する市主催・民間主催のイベント等で、聴覚障害者の特性および配慮方法を知ってもらう場所を知ってもらう場および機会を提供してもらい、その場で啓蒙活動を行ないたい。

問 14 平成28年4月から障害者差別解消法が施行されました。会員などの方で「障害を理由とした差別を受けたと感じたこと」がありましたら、具体的にお書きください。

- ◇聞こえないことで差別を受けたという報告や相談はないが、聞こえないことへの理解および配慮がなくて困惑したという事例はある。
- ◇青梅線の地下通路からあいぽっくに行く道に点字ブロックがない。

問 15 昭島市の障害福祉施策に関して、ご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

- ◇市独自の「障害者差別解消条例」制定を検討してほしい。
- ◇「昭島市手話言語条例」の制定を検討してほしい。
- ◇地域包括ケアシステムに関してもっとPRしてほしい。
- ◇視覚障害者用災害情報受信関連機器として携帯電話（音声読上げ機能付き）と携帯バッテリーの給付を要望する。
- ◇日常生活用具補助金上限額を商品の現状価格に合わせて本人負担の発生を防止してほしい。

5 アンケートに関するヒアリング実施概要

1 目的

障害福祉サービス事業所、障害福祉団体アンケート調査の回答内容を補完することを目的として、書面によりヒアリング調査を実施しました。

2 方法

- ・対象者： 昭島市内の障害福祉サービス事業所、障害福祉団体
- ・調査期間： 令和2年4～5月
- ・調査方法： 書面によるヒアリング

3 ヒアリング内容

- ① 事業所として抱えている課題
- ② アンケートの設問に関してのご意見
- ③ 市の福祉施策についての意見や要望

6 アンケートに関するヒアリング結果

◇障害福祉サービス事業所の意見

1 事業所として抱えている課題について

《人手に関すること》

<ul style="list-style-type: none"> • より支援の難しいケースの利用希望などが増えている。その場合の支援技術、マンパワーの不足。⇒その一方で算定できる報酬が下がっていることで、人材の確保が難しくなっていること。 • 職員の研修・育成にも力を注ぎたいが、マンパワーに余力がないと場当たりの業務分担や人事になってしまいかちであること。計画的な育成が難しくて苦労している。育成がうまくいかないことで、人が離れてしまうことにもつながる。
<ul style="list-style-type: none"> • 複数の障害の方の要望があったりするため、人員が必要になってしまったり、近年は困難ケースの相談が増えており、対応が大変。（安定していない方なども含めて。） • 新規相談件数はそれなりにあるが、実際の利用開始につながらなかつたり、利用登録頂いても通所回数が少なかつたりの状況。
<ul style="list-style-type: none"> • 新規利用の希望も多く、受けられたとしても週1回の利用に限らせてもらうなど、利用者さんの希望に応られないことが多い。（週3~4回希望の方が多い。）昭島市内にもっとデイサービスが増えるといい。今では、ほぼ全ての新規利用希望者をお断りしている。
<ul style="list-style-type: none"> • サービス等利用計画に関して、職員の人的資源には限りがあるため、対応にも限界が生じてしまう。職員一人の計画担当数を増やすと、丁寧な対応が難しくなる。また、担当数が多くなることで、職員のスケジュールが密になり、新規対応に困難を生じてしまう。計画数が増加する中で、人員の増加が求められるが、人件費を賄うことの困難もある。
<ul style="list-style-type: none"> • 相談件数が多すぎて対応しきれない。モニタリングの回数も増えて尚対応が難しくなっている。
<ul style="list-style-type: none"> • 人手の確保・新規の問い合わせが来ても受け入れる事ができない。
<ul style="list-style-type: none"> • 計画相談単価、モニタリング単価とも現状の数字では相談員を正規職員に雇用することができないという課題は大きい。 • ヘルパーが不足しており、希望する利用者サービス提供ができずに調整も難しくなっている。
<ul style="list-style-type: none"> • 職員の人手不足。必要とされる支援が多岐にわたっている。制度や法律の改正について行かなければならないが、勉強する時間が業務に追われ取れない。
<ul style="list-style-type: none"> • 利用数を増やしたいと言う利用者が増えてきたが対応できないこと。
<ul style="list-style-type: none"> • 人員の確保と安定した収入。利用者人数の安定化。
<ul style="list-style-type: none"> • 精神保健福祉士の資格を有する職員を雇用すること。他の福祉専門職の資格を有し、実務経験があっても、算定基準に入れられないことに悩む。

《資金・サービス単価に関すること》

<ul style="list-style-type: none"> • 相談は現在の報酬単価では運営していけない。移動支援も現在の単価ではヘルパーとして雇える人がいない。
<ul style="list-style-type: none"> • 報酬改訂の度、切迫し事業運営が大変。
<ul style="list-style-type: none"> • 補助金委託等で事業を回している為、職員の増員が難しい。その為、事業の継続が長期的に難しくなっている。
<ul style="list-style-type: none"> • 計画相談単価、モニタリング単価とも現状の数字では相談員を正規職員に雇用することができないという課題は大きい。 • ヘルパーが不足しており、希望する利用者サービス提供ができずに調整も難しくなっている。

《活動場所に関すること》

- 利用者のニーズや作業の需要の変化により、建物が使いづらくなってきている。⇒作業スペースの狭さ、特性に配慮した空間の確保などができるようにしたい。そのための移転の検討。
- 相談支援センターの事業内容を考えると、立地はとても良いと思うが、今は廊下に衝立を立てたような状態であること、消防法上の問題で上があいてしまっているため、室内の話し声が外に聞こえてしまう等のハード面の課題が大きい。
- 感染症対策を行いたくても事業所のスペースが狭く、安全を確保できない。広い場所を今後は確保していく必要があると思うが、家賃等を考えると難しい。

《就労機会に関すること》

- 新規相談件数はそれなりにあるが、実際の利用開始につながらなかったり、利用登録頂いても通所回数少なかったりの状況。また就労訓練の場を探していくのも、課題として感じられる。
- 事業としては、市内での販売・配送件数が横ばいから右肩下がりに下がり気味。新規開拓が必要になってくる。利用者様の作業の開拓も含め。
- まとめると相談はあっても登録につながらなかったり、登録希望があっても困難ケースでちゅうちょするケースが増えていること。生産活動としては、開拓が必要になっている状況
- ゆっくりマイペース、短時間で働きたい方々への作業提供としてふさわしい内容の仕事を見出すのに苦労している。

《その他》

- 新型コロナウイルスに集団感染した場合の救済措置が不明。
- 家賃の定義の二重性。補足給付費を含むものと含まないものがあり、都加算請求書で処理できない。
- 法人の規定上、作業所の入退所の決定に関しては、外部委員から成る運営委員会の承諾を得なければならぬことになっているが、特別支援学校の卒業生との契約に際して運営委員会開催日程の調整から、予定されていた契約が実行されず、結果的に他の施設と契約してしまった過去があった。特別支援学校とはアセスメントの手続き等、時間がかかる点も踏まえて連絡を密にとって進める必要がある。
- メンバー募集時、応募が多い時と少ない時の差があり、入居者の安定的な確保が苦労している。
- グループホームを卒業される方のアパート探しで、精神障害者であることを伝えると、物件を紹介してもらえないケースもあり、苦労している。

2 アンケートの設問に関してのご意見

- 相談はサービスではないので、アンケート項目へのこたえが難しかった。
- 各団体からのご意見を是非共、活かして頂きたい。私達の意見を反映して頂けるものとしてアンケートに取り組みさせてもらった。各項目もう少し細かく聞いて頂いてもよいと思う。
- サービスの支給決定は市で行うが、利用は他の市で行っている方も多い。計画に特に実績として反映させる必要がある。
- 当事務所の事業内容とは違っている設問が多くあり回答出来ないものもあった。
- アンケートの対象を施設系や就労系・訪問系等に分けて設問を作って欲しい。回答が難しい設問があった。

3 市の福祉施策についての意見や要望

<ul style="list-style-type: none"> • 現在の地域の事業所の状況としてマンパワーが不足している一方、支援に対するニーズは高度化・個別化し、よりマンパワーを必要としている。事業所の受ける報酬も従来通りでは厳しく、工夫を重ねないと大枠で減少していくなか、事業運営だけでも難しいかじ取りを強いられている。そのため、より地域の課題に手が回らない、エネルギーをさけない事業所や団体が増えている。 <ul style="list-style-type: none"> • 地域の課題の抽出から、検討、課題解決の方向性の提案や要望など、従来は地域の福祉団体が声を上げて行ってきた。そういった方向に力を注げる人材を抱えておく余裕が各事業所がない。もちろん今後も厳しい状況ではあるが、各事業所もそれを継続していくよう努力していく。しかしもう限界にきている。そうすると地域の声を地域の団体でまとめることは難しい。地域の事業所・団体どうしでは横のつながりのため、協力を要請するにも限界がある。よって市には行政としての地域の課題の抽出に乗り出す、解決に対し主導的に動いていただきたい。地域の団体から声が上がっているものを拾うだけでなく、市の方から聞きに行き、見に行っていたきたい。 • 具体的には地域支援協議会などの会議体に各団体への参加要請や事務局として部会の調整・運営にも関わっていただきたい。 • 我々も今までいろいろな市に要望させていただいた。そのなかで行政としてなかなか費用を捻出することが難しいことは重々承知している。であればもう少し現場に入って汗をかいていただけることでカバーできないか。地域の事業所のひとつに所属する身では昭島市全体の福祉課題を動かすことや各団体の動きを調整することは難しく、リードしたくても限界がある。そこでそれらを市が積極的に担っていただけるとありがたいと考えている。
<ul style="list-style-type: none"> • 今よりもっと過ごしやすい昭島にしていくために、今回のアンケートも含め、各団体のご意見を反映していただきたい
<ul style="list-style-type: none"> • 職員の窓口対応に於いて、丁寧な説明と見通しの説明を行って欲しい。
<ul style="list-style-type: none"> • 計画作成につながる協議会や、専門部会が活発に機能することが大切と思う。しかしながら、支援機関では、人員の不足や業務により、協議会への参画が難しい状況がある。そうした点も含めて協議会の運営について市と相談できると良い。
<ul style="list-style-type: none"> • 相談支援事業所が不足しているため、他の事業所で受け入れられないケースを受け入れることが多くなっているが、容量オーバーになってきている。 • 昭島市内に精神障害のショートステイが無いので、ぜひ新設していただきたい。
<ul style="list-style-type: none"> • 市の優先調達で各方面の作業を委託していただき非常に感謝している。これからも可能性のある業務の委託をぜひ受けさせてほしい。 • 市役所実習の際、市内の就労事務所利用者をぜひ受入れてほしい。
<ul style="list-style-type: none"> • 地域開拓促進コーディネーターの配置を望む。
<ul style="list-style-type: none"> • 具体的にどのような事を行っているかわかりやすく見やすくして欲しい。
<ul style="list-style-type: none"> • グループホーム増設のため、地主さんたちへのPR活動。 • ショートステイ実施への支援（例えば、家賃の助成）。 • グループホーム卒業者のアパート入居への大家さん達と不動産屋さんの理解を広げる、昭島市によるPR活動。
<ul style="list-style-type: none"> • 移動支援事業をもっと利用しやすい制度にして欲しい。

◇障害福祉団体の意見

1 障害福祉団体として抱えている課題について

《人手に関すること》

- 担当スタッフは事業所から出してもらっているが、今後も続けられるか。（人材不足の事業所が人を出し続けられるか。）

《資金・サービス単価に関すること》

- 寄付と利用者の負担（1回100～500円）で活動している。寄付が止まったら活動ができなくなる。

《活動場所に関すること》

- 活動場所の予約が取りにくい。
- 会員を増やすこと、後継者を作ること、バザー品、書類、会議の開ける場所が欲しい。

《その他》

- 設立して12年経過して、やっと30世帯の会員となった。100世帯規模にする為には、どうすればいいのか日々悩んでいる。

2 アンケートの設問に関してのご意見

- 問5の記入がしにくかった。

3 市の福祉施策についての意見や要望

- 障害者差別解消について第三者による相談窓口を設置してほしい。
- 障害者自発的活動支援センター（エンパワメント）を設置してほしい
- 地域包括ケアシステムの市としての取り組みをもっとPRして欲しい。

7 資料（障害福祉サービス事業所調査票）

障害福祉サービス事業所

● 昭島市障害福祉計画策定のためのアンケート調査

～ 調査へのご協力をお願い ～

日頃から昭島市の障害福祉施策にご理解・ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

昭島市では、令和2年度に予定している障害福祉計画策定の基礎資料とするとともに、今後の障害福祉施策の推進に役立てるため、障害福祉サービス事業所に、事業状況や今後の事業展開、福祉に対するご意見やご要望をお伺いするためのアンケート調査を実施します。

つきましては、お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査にご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお、皆さまからご回答いただいた内容は、**障害福祉施策を推進するための基礎資料としてのみ活用し、その他の目的で使用されることは一切ありません。**

この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

令和2年4月

昭島市

ご記入にあたって

- ① 濃い鉛筆又は黒のボールペンで記入してください。
- ② できるだけサービスの管理者またはそれに準じる方がご記入ください。
- ③ この調査票で「貴事業所」とあるのは、**宛名の事業所**のことです。同じ経営主体が運営するその他の事業所等については、回答に含めないでください。
- ④ 障害福祉サービス等についての調査ですので、介護保険サービス等は含めないでください。
- ⑤ 回答は、あてはまる番号に直接○をつけてお答えください。「その他」に回答する場合は、その内容を（ ）内にご記入ください。回答を記入していただく設問もありますので、その場合は設問の指示にしたがってお書きください。

記入した調査票は、**令和2年4月30日（木）まで**に同封の返信用封筒に入れて、ポストに投函してください。

お問い合わせ先

昭島市 保健福祉部 障害福祉課 障害福祉係

電話：042-544-5111

FAX：042-546-8855

2 事業運営の概要について

問3 貴事業所の平成27年度の収支をお聞きします。(〇は1つ)

- | | | |
|-------------|------------|---------|
| 1 黒字だった | 3 赤字だった | 5 わからない |
| 2 ほぼ収支が均衡した | 4 大幅な赤字だった | |

問4 貴事業所を経営していく上で問題となっていることは何ですか。
(あてはまるものすべてに〇)

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1 職員の確保が難しい | 8 収益の確保が難しい |
| 2 職員の待遇改善ができない | 9 運転資金の調達が難しい |
| 3 職員のスキル向上が難しい | 10 他の事業者との連携が不十分 |
| 4 事務作業量が多い | 11 行政との連携が不十分 |
| 5 施設・設備の改善が難しい | 12 地域の理解を得るのが難しい |
| 6 制度改正などへの対応が難しい | 13 特にない |
| 7 定員に見合う利用者の確保が難しい | 14 その他 () |

問5 平成27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聞きします。(〇は1つ)

- | | | |
|------------|---------|------------|
| 1 かなり増えている | 3 変わらない | 5 かなり減っている |
| 2 増えている | 4 減っている | |

問6 【問5で「1 かなり増えている」「2 増えている」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には対応できていますか。(〇は1つ)

- 1 対応できている
- 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

問7 貴事業所におけるサービスの質の評価に関する取り組みについてお聞きします。
 (○は各項目それぞれ1つ)

区 分	1 定期的実施・ 受けている	2 今後、実施・受 ける予定である	3 検討中である	4 実施・受ける 予定はない
①サービスの質の 自己評価	1	2	3	4
②利用者からの評 価	1	2	3	4
③第三者評価	1	2	3	4

問8 【問7 ③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。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------|-------------|
| 1 費用がかかりすぎる | 3 対象になっていない |
| 2 メリットを感じない | 4 その他() |

問9 次の項目について、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) また、「2 行っていない」に○をつけた場合は、理由を簡潔に記載してください。

区 分		1 行っている	2 行っていない	「2 行っていない」 場合の理由
対 応	①苦情・相談の把握・対応	1	2	
	②苦情の原因分析とサービスへのフィードバック	1	2	
事 故 等 へ の 対 応	③サービス提供時の事故発生に対する対応マニュアルの整備	1	2	
	④サービス提供時の事故発生の原因分析とサービスへのフィードバック	1	2	

区 分		1 行っている	2 行っていない	「2 行っていない」 場合の理由
事故等への対応	⑤感染症予防や発生時の対応マニュアルの整備	1	2	
	⑥感染症予防対策	1	2	
	⑦災害時対応マニュアルの作成	1	2	
職員教育・研修	⑧サービス提供者としての基本姿勢・基本理念の徹底・教育	1	2	
	⑨職員のマナーやコミュニケーション技術の教育	1	2	
	⑩職員の支援技術の向上に関する研修参加	1	2	
契約	⑪利用者への重要事項等の適切な説明	1	2	
職員教育・研修	⑫個人情報の管理と保護の徹底	1	2	
	⑬福祉制度等に関する最新情報の取得	1	2	
	⑭事業所の情報公開への取り組み	1	2	

3 サービスの提供について

問10 貴事業所では、サービスを提供する上で、課題となっていることは何ですか。
(あてはまるものすべてに○)

- 1 量的に、利用者の希望通りに提供できていない
- 2 質的に、利用者の希望通りに提供できていない
- 3 契約やサービス内容の説明が、利用者や家族に十分に理解していただけない
- 4 利用者や家族とのコミュニケーションが難しい
- 5 困難事例への対応が難しい
- 6 休日や夜間の対応が難しい
- 7 変更やキャンセルが多い
- 8 苦情やトラブルが多い

問11 貴事業所では、サービス利用について、利用者やご家族の方からどのような相談や苦情を受けることがありますか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 サービスの質や内容に関すること
- 2 従事者（サービス提供者）の態度や言葉づかい等に関すること
- 3 従事者（サービス提供者）の介護技術に関すること
- 4 サービス提供に係る他機関との連携等に関すること
- 5 サービス利用等の手続きに関すること
- 6 制度やサービスの説明に関すること
- 7 事故やその後の対応に関すること
- 8 重要事項説明や契約に関すること
- 9 情報管理に関すること
- 10 利用料に関すること

問12 利用者やご家族の方から貴事業所に寄せられた苦情に対して、どのような対応をしましたか。

問13 貴事業所では、サービス向上のためにどのようなことに取り組んでいますか。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1 内部の研修や講習会の開催 | 8 事業者独自の評価の実施 |
| 2 外部の研修や講習会への職員の派遣 | 9 利用者による評価の実施 |
| 3 職員の自主学習への支援 | 10 第三者機関による評価の実施 |
| 4 困難事例のケース検討会などの開催 | 11 事故防止対策の立案 |
| 5 サービス提供マニュアルの作成 | 12 利用者への説明の徹底 |
| 6 緊急時マニュアルの作成 | 13 特にない |
| 7 苦情や相談の受付体制の整備 | 14 その他 () |

問14 貴事業所では、今後、新規にどのような障害福祉サービス等への参入を検討していますか。(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1 居宅介護 | 14 就労定着支援 (30年度新設) |
| 2 重度訪問介護 | 15 共同生活援助 (グループホーム) |
| 3 同行援護 | 16 施設入所支援 |
| 4 行動援護 | 17 相談支援事業 |
| 5 重度障害者等包括支援 | 18 コミュニケーション支援 |
| 6 自立生活援助 (30年度新設) | 19 移動支援 |
| 7 生活介護 | 20 日中一時支援事業 |
| 8 自立訓練 (機能訓練・生活訓練) | 21 地域活動支援センター |
| 9 就労移行支援 | 22 児童発達支援 |
| 10 就労継続支援 (A型) | 23 放課後等デイサービス |
| 11 就労継続支援 (B型) | 24 保育所等訪問支援 (30年度拡大) |
| 12 療養介護 | 25 検討していない |
| 13 短期入所 (ショートステイ) | 26 その他 () |

問15 貴事業所では、新規サービスに参入する上で、課題となることは何ですか。参入の予定がない事業所の方も、参入を想定した場合の課題をお答えください。
(あてはまるものすべてに○)

- | | |
|-------------------|-------------|
| 1 新たな職員の確保 | 5 施設や事業所の確保 |
| 2 障害に対応できる職員の能力育成 | 6 収益性の確保 |
| 3 新規サービスのノウハウの獲得 | 7 特にない |
| 4 参入資金の調達 | 8 その他 () |

4 利用者本位のしくみづくりについて

問16 利用者の権利擁護について実施していることはありますか。
(あてはまるものすべてに○)

- 1 弁護士等との連携（成年後見制度）
- 2 昭島市社会福祉協議会（地域福祉・後見支援センターあきしま）との連携
- 3 その他第三者機関の利用（具体的に： _____）
- 4 担当者（相談窓口等）の設置
- 5 その他（ _____）
- 6 特にない

問17 貴事業所では、利用者やご家族からの意見や苦情等を取り入れるために、どのような工夫をしていますか。（あてはまるものすべてに○）

- 1 利用者・ご家族との面談を行う
- 2 保護者会・懇談会等を行う
- 3 意見箱を設置している
- 4 アンケートを実施している
- 5 連絡帳を利用している
- 6 その他（ _____）

問18 貴事業所では、平成24年10月から施行された障害者虐待防止法などに伴い、障害のある人の虐待防止に向けて取り組んでいることはありますか。

- 1 虐待防止マニュアルやチェックリストを作成している
- 2 職員に対する虐待防止に関する研修や学習を実施している
- 3 職員の虐待防止に関する意識・関心を高めるための掲示物等を掲示している
- 4 虐待防止に関する責任者を定めている
- 5 虐待事案の発生時の対応方法等を具体的に文書化している
- 6 障害のある人やそのご家族、地域の人等に対し虐待の防止に関する普及・啓発を実施している
- 7 地域における虐待防止について、事業者間の連携を図っている
- 8 その他（ _____）

問19 貴事業所では、平成28年4月から施行された障害者差別解消法などに伴い、具体的に取り組んでいることはありますか。

● 昭島市障害福祉計画策定のためのアンケート調査

～ 調査へのご協力のお願い ～

日頃から昭島市の障害福祉施策にご理解・ご協力をいただき、誠にありがとうございます。

昭島市では、令和2年度に予定している障害福祉計画策定の基礎資料とするとともに、今後の障害福祉施策の推進に役立てるため、障害福祉団体に、ご意見やご要望をお伺いするためのアンケート調査を実施します。

つきましては、お忙しいところ誠に恐縮ですが、調査にご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお、皆さまからご回答いただいた内容は、障害福祉施策を推進するための基礎資料としてのみ活用し、その他の目的で使用されることは一切ありません。

この調査の趣旨をご理解いただき、ご協力くださいますようお願いいたします。

令和2年4月

昭島市

ご記入にあたって

- ⑥ 濃い鉛筆又は黒のボールペンで記入してください。
- ⑦ 回答は、あてはまる番号に直接○をつけてお答えください。「その他」に回答する場合は、その内容を（ ）内にご記入ください。回答を記入していただく設問もありますので、その場合は設問の指示にしたがってお書きください。

記入した調査票は、令和2年4月30日（木）までに同封の返信用封筒に入れて、ポストに投函してください。

お問い合わせ先

昭島市 保健福祉部 障害福祉課 障害福祉係

電 話：042-544-5111

F A X：042-546-8855

1 貴団体の概要について

問1 貴団体の名称、連絡先等について差し支えない範囲でご記入ください。

団体の名称			
代表者氏名			
本調査に関する連絡先	担当者名		
	電話番号		
	FAX番号		
	E-mail		
ホームページURL	http://www.		
事務所等住所	196- 昭島市		

問2 貴団体の平成29年4月1日時点の会員数、運営に携わっている人数をご記入ください。

区 分	人 数	内 訳	
		男性	女性
会 員 数	人	人	人
運営に携わっている人数	人	人	人

問3 貴団体の主な活動場所は決まっていますか。(〇は1つ)

- 1 決まっている → 問4にお答えください。
- 2 決まっていない → 問5へ進む

問4 問3で「1 決まっている」と回答した団体にお聞きます。主な活動場所はどこですか。具体的にご記入ください。

問5 貴団体の運営にかかわる経費の収入源をお聞きます。次の項目から、収入が多いものから順に へ番号を記入してください。

- 1 市からの補助金
- 2 市以外からの補助金（具体的に： ）
- 3 寄付金
- 4 会員からの会費
- 5 事業収入（具体的に： ）
- 6 その他（具体的に： ）

区 分	上記の番号を1つ記入
最も収入が多いもの	<input type="text"/>
2番目に収入が多いもの	<input type="text"/>
3番目に収入が多いもの	<input type="text"/>

問6 活動する上で、困っていることはありますか。（あてはまるものすべてに○）

- 1 事業の企画
- 2 運営方法
- 3 活動場所の確保
- 4 交通手段
- 5 会員の意識
- 6 後継者問題
- 7 社会の認識
- 8 ネットワークづくり
- 9 行政支援
- 10 財政的支援
- 11 人的支援
- 12 その他（ ）
- 13 特にない

2 障害福祉施策について

問7 障害のある人が市役所等の公的な相談窓口気軽に相談するために、どのようなことが必要だと思いますか。(〇は3つまで)

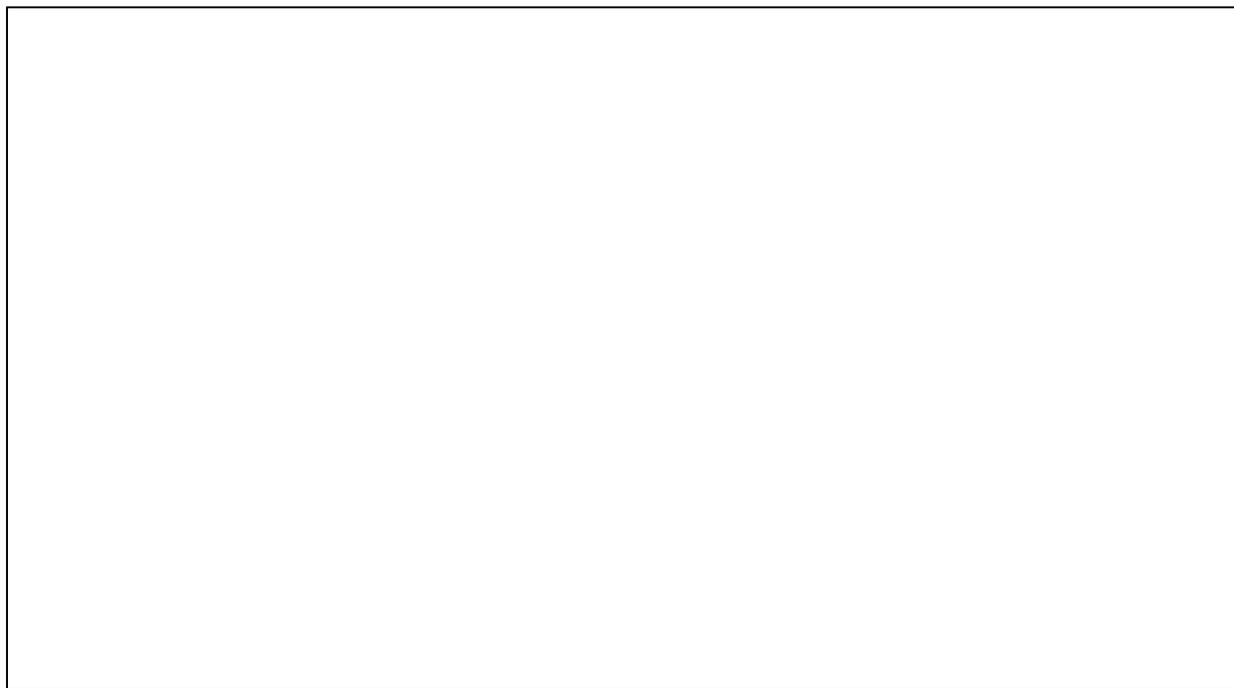
- 1 電話・FAX・電子メールで相談できる。
- 2 身近な地域で相談できる
- 3 相談員が自宅を訪問して相談できる
- 4 休日や夜間に相談できる
- 5 専門性の高い内容でも相談できる
- 6 どんな内容でも1つの窓口で相談できる
- 7 相談員から定期的に困り事がないか連絡をもらえる
- 8 障害のある人やその家族など同じ立場の人に相談できる
- 9 プライバシーが守られる環境になっている
- 10 相談窓口に関する情報提供体制が充実している。
- 11 その他()
- 12 特にない

問8 障害のある人が働くためにはどのような支援が必要だと思いますか。(〇は3つまで)

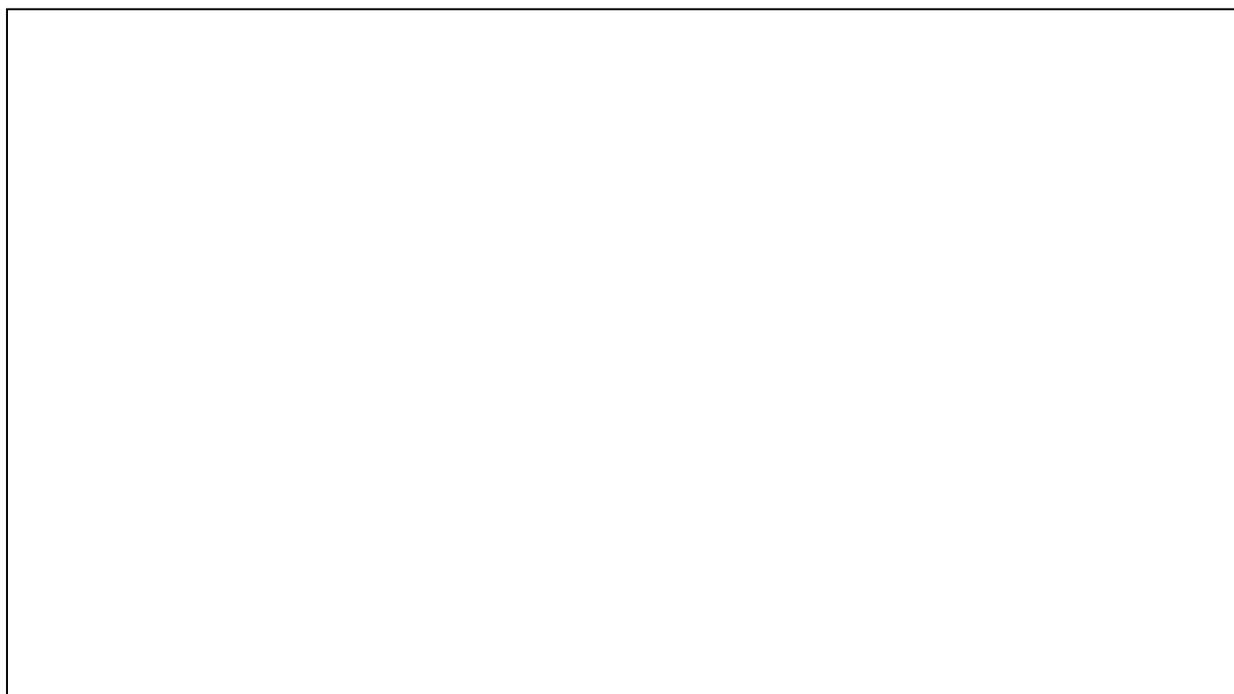
- 1 仕事探しから就労までの総合的な相談支援
- 2 働くための知識・能力を身につける職業訓練
- 3 職場を理解するための就労体験
- 4 求人情報の提供等の仕事を見つめるための支援
- 5 障害の特性にあった職業・雇用の拡大
- 6 短時間勤務や在宅勤務等の柔軟な勤務体制
- 7 通勤経路のバリアフリー化
- 8 障害理解を促進するための職場への働きかけ
- 9 ジョブコーチ※など職場に定着するための支援
- 10 職場環境のバリアフリー化
- 11 生活リズムや体調管理等の日常生活に関する支援
- 12 その他()
- 13 特にない

※ジョブコーチとは、障害のある人が就職を目指して実習を行っている場や職場で、仕事に慣れるための支援や同僚への障害理解の促進等を行う人のことです。

問12 昭島市において、障害のある人のために今後、特に望まれる施策やサービスは何だとお考えですか。



問13 障害のある人の福祉向上のために、昭島市民にもっと意識を持ってもらうようにするためには、貴団体としてどのようなことができるとお考えですか。



問14 平成28年4月から障害者差別解消法が施行されました。会員などの方で「障害を理由とした差別を受けたと感じたこと」がありましたら、具体的にお書きください。

3 自由意見

問15 昭島市の障害福祉施策に関して、ご意見・ご要望がありましたら、ご自由にお書きください。

ご回答ありがとうございました。

記入した調査票は、同封の「返信用封筒」に入れて、切手を貼らずに、

令和2年4月30日（木）までに、ポストに投函してください。