

「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5年3月

昭 島 市



# 目 次

第1章 障害福祉サービス事業所調査 .....	1
1. 調査の目的と方法 .....	1
2. 調査の結果 .....	2
第2章 障害福祉団体調査 .....	31
1. 調査の目的と方法 .....	31
2. 調査の結果 .....	32
第3章 アンケートに関するヒアリング調査 .....	42
1. 調査の目的と方法 .....	42
2. 調査の結果 .....	43
資料1 障害福祉サービス事業所調査票 .....	54
資料2 障害福祉団体調査票 .....	64



# 第1章 障害福祉サービス事業所調査

## 1. 調査の目的と方法

### (1) 調査の目的

本調査は、令和5年度に予定されている「昭島市障害者プラン」の策定にあたって、障害福祉サービス事業所の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把握し、今後の障害者施策の推進に役立てることを目的に実施しました。

### (2) 調査の対象と方法

#### ①調査の対象

本調査は、昭島市内の障害福祉サービス事業所54事業所（配布数63件）を対象に実施しました。

#### ②調査の方法

本調査は、郵送配布・郵送回収方式で実施しました。

#### ③調査の期間

令和4年11月2日（水）～令和4年11月18日（金）

### (3) 配布・回収状況

配付数	回収数	白票・無効票	有効回収数	有効回収率
63	42	0	42	66.7%

#### ◆ 調査結果の見方について

- ①集計した数値（％）は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示しています。このため、質問に対する回答の選択肢が一つだけの場合、選択肢の数値（％）を全て合計しても、四捨五入の関係で100%にならない場合があります。
- ②回答者数を分母として割合（％）を計算しているため、複数回答の場合には、各選択肢の割合を合計すると100%を超えます。

## 2. 調査の結果

### (1) 事業所の概要について

#### ①事業所の概要

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。

42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23件で最も多く、次いで「株式会社・有限会社」が8件、「特定非営利活動法人（NPO法人）」が6件、「財団法人・社団法人」が4件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
社会福祉法人	23	54.8
医療法人	-	-
財団法人・社団法人	4	9.5
特定非営利活動法人（NPO法人）	6	14.3
株式会社・有限会社	8	19.0
その他	1	2.4
無回答	-	-

## ②提供サービスの種類と利用者数

問2 令和4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方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。

サービスの種類	事業所数	身体障害				知的障害				精神障害				その他				
		成人	うち昭島市民	児童	うち昭島市民	成人	うち昭島市民	児童	うち昭島市民	成人	うち昭島市民	児童	うち昭島市民	成人	うち昭島市民	児童	うち昭島市民	
全体	67	473	135	82	35	1,193	526	1,232	219	757	255	173	106	95	13	121	75	
訪問系サービス	居宅介護	5	30	26	2	1	4	4	1	1	28	28	-	-	-	-	-	-
	重度訪問介護	4	17	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	同行援護	3	16	16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	行動援護	2	-	-	-	-	6	6	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-
日中活動系サービス	生活介護	4	14	14	-	-	79	35	-	-	-	-	-	6	4	-	-	-
	就労移行支援	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-
	就労継続支援B型	10	22	17	24	19	126	86	-	-	161	89	-	16	9	-	-	-
	短期入所	1	-	-	-	-	-	-	-	26	16	-	-	-	-	-	-	-
居住系サービス	自立生活援助	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	共同生活援助	5	2	2	-	-	53	38	-	-	31	25	-	-	-	-	-	-
相談支援	計画相談支援	6	168	12	13	-	361	73	33	4	318	2	3	-	39	-	8	2
	指定特定相談支援	1	3	3	-	-	3	3	-	-	51	42	-	-	-	-	-	-
	地域移行支援	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
障害児支援	児童発達支援	6	-	-	4	2	-	-	48	43	-	-	13	10	-	-	31	24
	放課後等デイサービス	10	-	-	6	5	-	-	136	102	-	-	119	63	-	-	75	49
	障害児相談支援	2	-	-	8	8	-	-	74	67	-	-	34	33	-	-	-	-
支援事業生活	移動支援	2	-	-	-	-	40	27	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
市委託事業	就労支援	2	28	28	-	-	254	254	-	-	52	52	-	-	-	-	-	-
	自立生活支援事業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	自立生活支援センター事業（一般相談）	2	173	7	25	-	259	-	936	-	21	-	4	-	16	-	7	-
	地域活動支援センター	1	-	-	-	-	8	-	2	-	66	-	-	-	18	-	-	-
	地域福祉推進事業	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	虐待防止センター	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	無回答	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

## (2) 事業運営の概要について

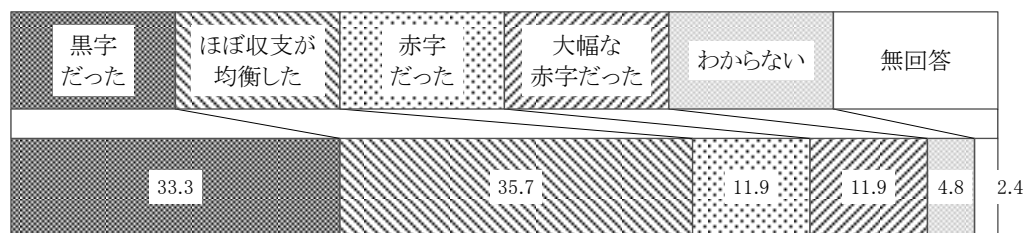
### ①事業の収支

問3 貴事業所の令和3年度の収支をお聞きます。(○は1つ)

「ほぼ収支が均衡した」が35.7%と最も多く、次いで「黒字だった」が33.3%、「赤字だった」「大幅な赤字だった」がそれぞれ11.9%となっています。

総数=42

単位:%



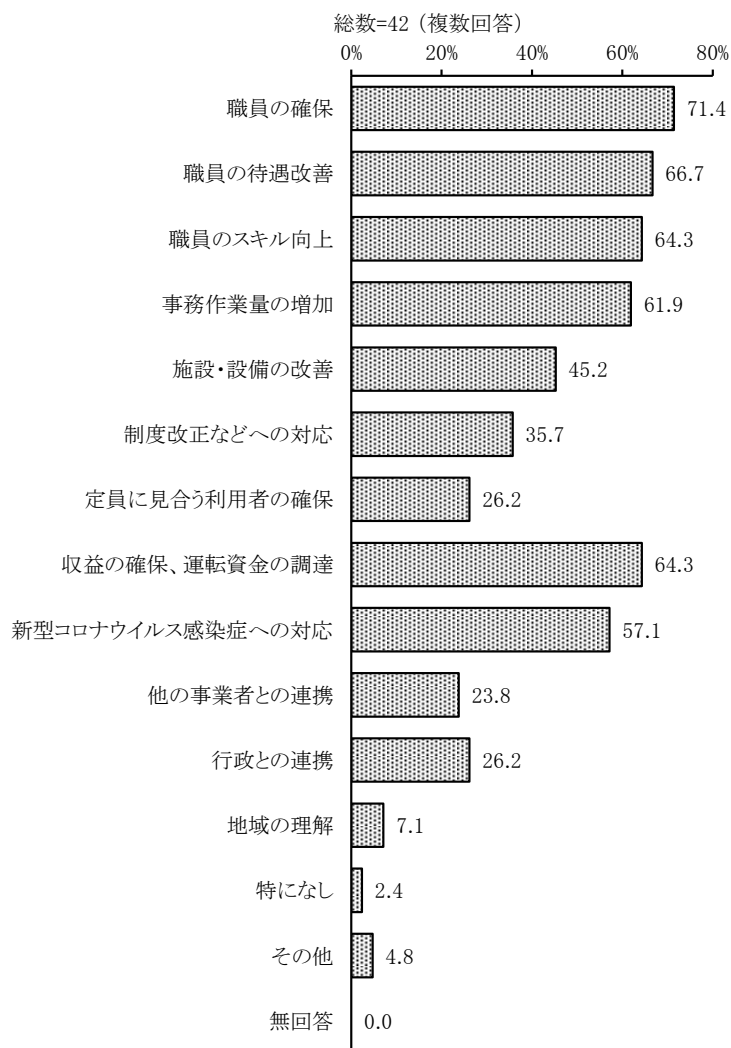
項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
黒字だった	14	33.3
ほぼ収支が均衡した	15	35.7
赤字だった	5	11.9
大幅な赤字だった	5	11.9
わからない	2	4.8
無回答	1	2.4



## ②経営する上で問題となっていること

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。  
(あてはまるもの全てに○)

「職員の確保」が71.4%と最も多く、次いで「職員の待遇改善」が66.7%、「職員のスキル向上」「収益の確保、運転資金の調達」がそれぞれ64.3%となっています。

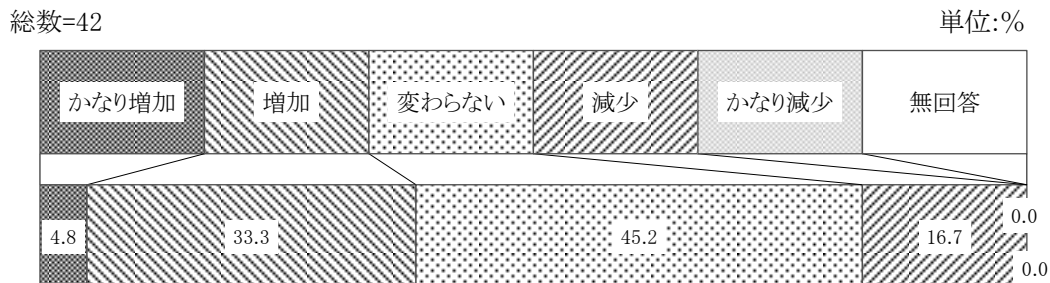


項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
職員の確保	30	71.4
職員の待遇改善	28	66.7
職員のスキル向上	27	64.3
事務作業量の増加	26	61.9
施設・設備の改善	19	45.2
制度改正などへの対応	15	35.7
定員に見合う利用者の確保	11	26.2
収益の確保、運転資金の調達	27	64.3
新型コロナウイルス感染症への対応	24	57.1
他の事業者との連携	10	23.8
行政との連携	11	26.2
地域の理解	3	7.1
特になし	1	2.4
その他	2	4.8
無回答	-	-

### ③新規サービス提供依頼者数の動向

問5 令和3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。(○は1つ)

「変わらない」が45.2%と最も多く、次いで「増加」が33.3%、「減少」が16.7%、「かなり増加」が4.8%となっています。

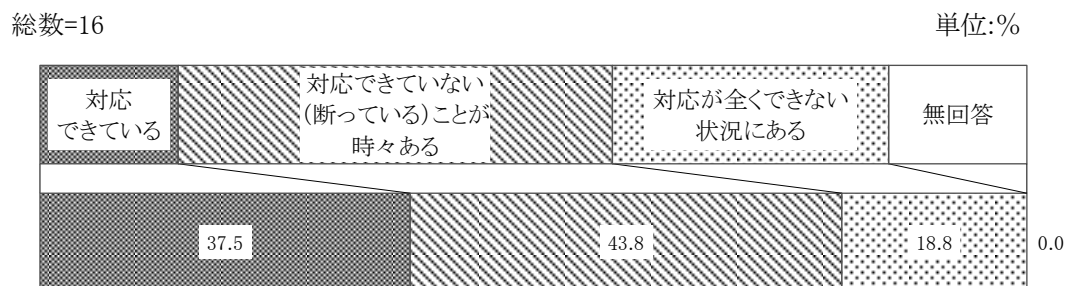


項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
かなり増加	2	4.8
増加	14	33.3
変わらない	19	45.2
減少	7	16.7
かなり減少	-	-
無回答	-	-

### ④増加したサービス提供依頼者数への対応

問6 【問5で「1 かなり増加」「2 増加」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。(○は1つ)

「対応できていない(断っている)ことが時々ある」が43.8%と最も多く、次いで「対応できている」が37.5%、「対応が全くできない状況にある」が18.8%となっています。



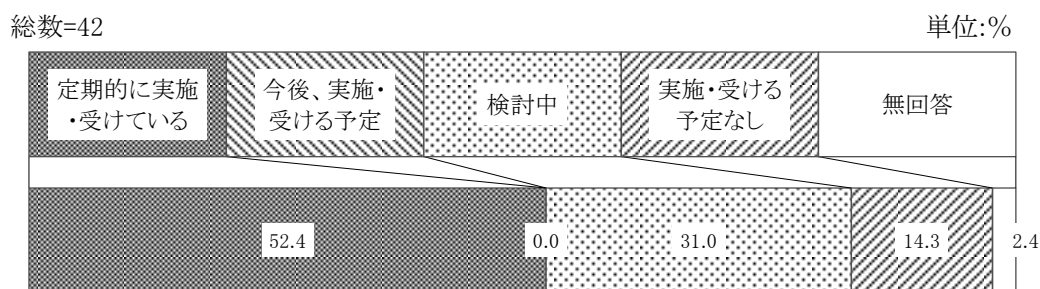
項目名	件数	構成比 (%)
全体	16	100.0
対応できている	6	37.5
対応できていない(断っている)ことが時々ある	7	43.8
対応が全くできない状況にある	3	18.8
無回答	-	-

## ⑤サービスの質の評価に関する取組

問7 貴事業所におけるサービスの質の評価に関する取組についてお聞きします。

### i) サービスの質の自己評価

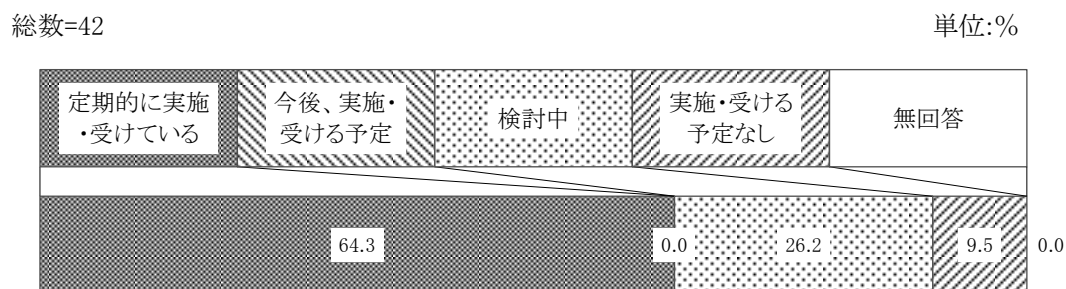
「定期的実施・受けている」が52.4%と最も多く、次いで「検討中」が31.0%、「実施・受ける予定なし」が14.3%となっています。



項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
定期的実施・受けている	22	52.4
今後、実施・受ける予定	-	-
検討中	13	31.0
実施・受ける予定なし	6	14.3
無回答	1	2.4

### ii) 利用者からの評価

「定期的実施・受けている」が64.3%と最も多く、次いで「検討中」が26.2%、「実施・受ける予定なし」が9.5%となっています。



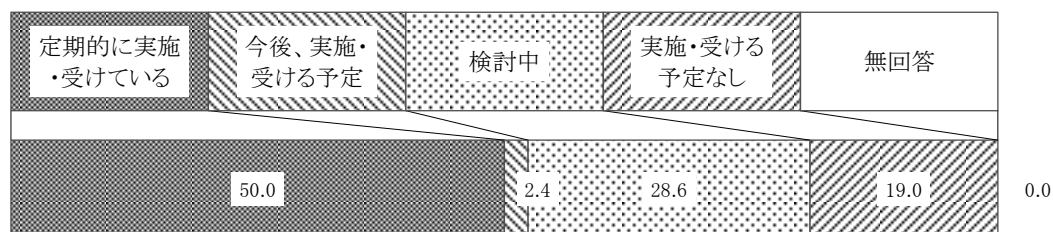
項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
定期的実施・受けている	27	64.3
今後、実施・受ける予定	-	-
検討中	11	26.2
実施・受ける予定なし	4	9.5
無回答	-	-

### iii) 第三者評価

「定期的に実施・受けている」が50.0%と最も多く、次いで「検討中」が28.6%、「実施・受ける予定なし」が19.0%となっています。

総数=42

単位:%



項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
定期的 to 実施・受けている	21	50.0
今後、実施・受ける予定	1	2.4
検討中	12	28.6
実施・受ける予定なし	8	19.0
無回答	-	-

### ⑥ 第三者評価を実施しない理由

問8 【問7 ③第三者評価について「4 実施・受ける予定なし」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。(あてはまるもの全てに○)

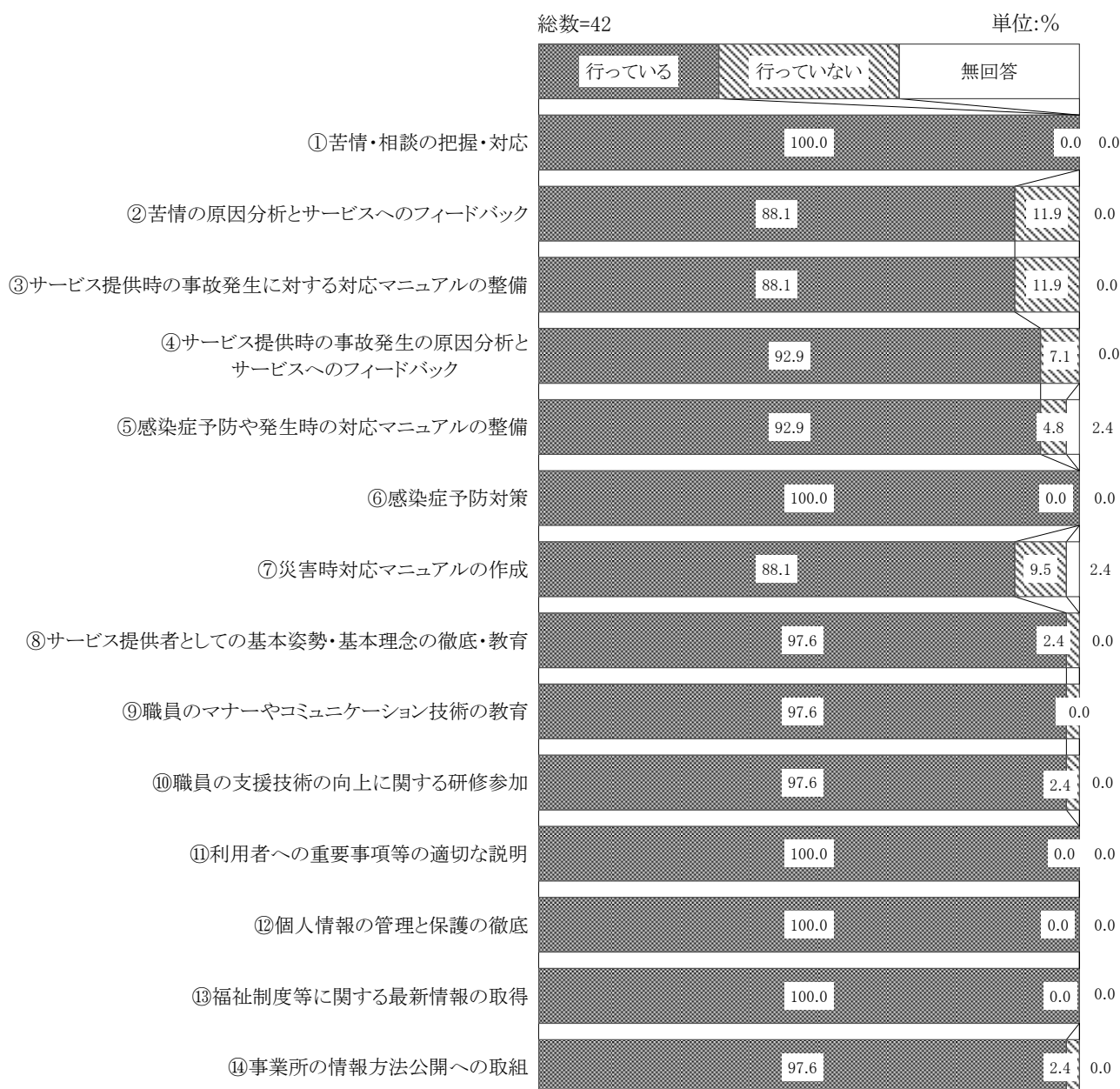
「対象になっていない」が5件、「費用がかかりすぎる」が4件、「メリットを感じない」が3件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	8	100.0
費用がかかりすぎる	4	50.0
メリットを感じない	3	37.5
対象になっていない	5	62.5
その他	-	-
無回答	-	-

## ⑦取組への対応状況

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。

「行っていない」という回答は、「②苦情の原因分析とサービスへのフィードバック」「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」がそれぞれ11.9%と最も多く、次いで「⑦災害時対応マニュアルの作成」が9.5%、「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7.1%となっています。



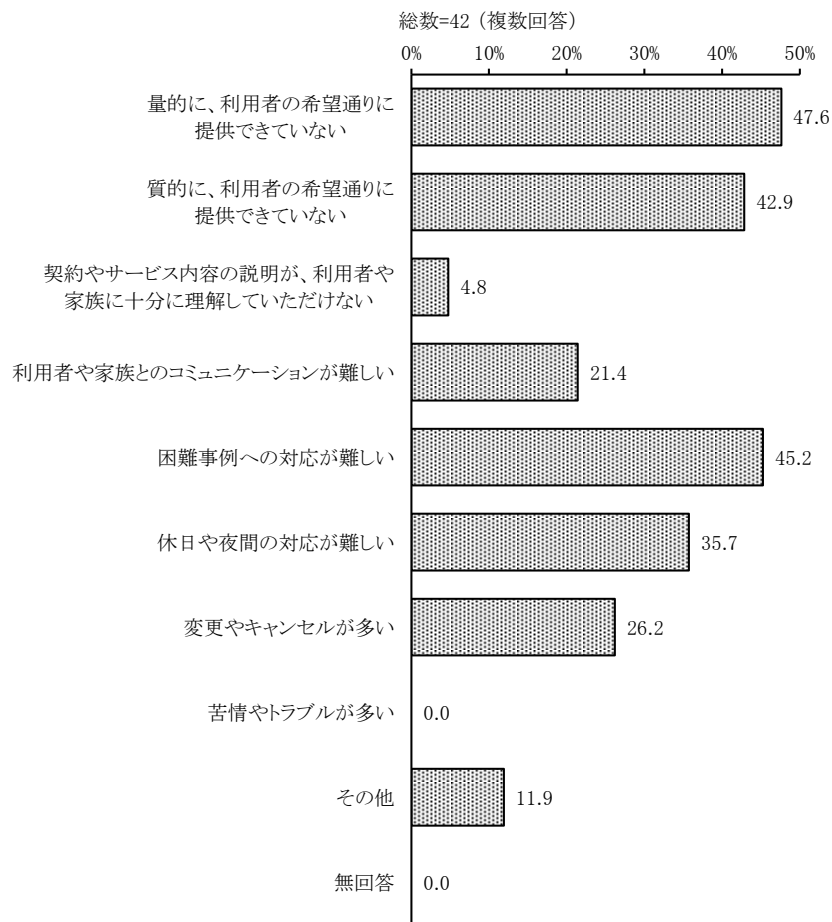
		全体	行っている	行っていない	無回答
対応	①苦情・相談の把握・対応	42 100.0	42 100.0	- -	- -
	②苦情の原因分析とサービスへのフィードバック	42 100.0	37 88.1	5 11.9	- -
事故等への対応	③サービス提供時の事故発生に対する対応マニュアルの整備	42 100.0	37 88.1	5 11.9	- -
	④サービス提供時の事故発生の原因分析とサービスへのフィードバック	42 100.0	39 92.9	3 7.1	- -
	⑤感染症予防や発生時の対応マニュアルの整備	42 100.0	39 92.9	2 4.8	1 2.4
	⑥感染症予防対策	42 100.0	42 100.0	- -	- -
	⑦災害時対応マニュアルの作成	42 100.0	37 88.1	4 9.5	1 2.4
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	42 100.0	41 97.6	1 2.4	- -
	⑨職員のマナーやコミュニケーション技術の教育	42 100.0	41 97.6	1 2.4	- -
	⑩職員の支援技術の向上に関する研修参加	42 100.0	41 97.6	1 2.4	- -
契約	⑪利用者への重要事項等の適切な説明	42 100.0	42 100.0	- -	- -
職員教育・研修	⑫個人情報の管理と保護の徹底	42 100.0	42 100.0	- -	- -
	⑬福祉制度等に関する最新情報の取得	42 100.0	42 100.0	- -	- -
	⑭事業所の情報方法公開への取組	42 100.0	41 97.6	1 2.4	- -

### (3) サービスの提供について

#### ① サービスを提供する上で課題となっていること

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。

「量的に、利用者の希望通りに提供できていない」が47.6%と最も多く、次いで「困難事例への対応が難しい」が45.2%、「質的に、利用者の希望通りに提供できていない」が42.9%、「休日や夜間の対応が難しい」が35.7%となっています。

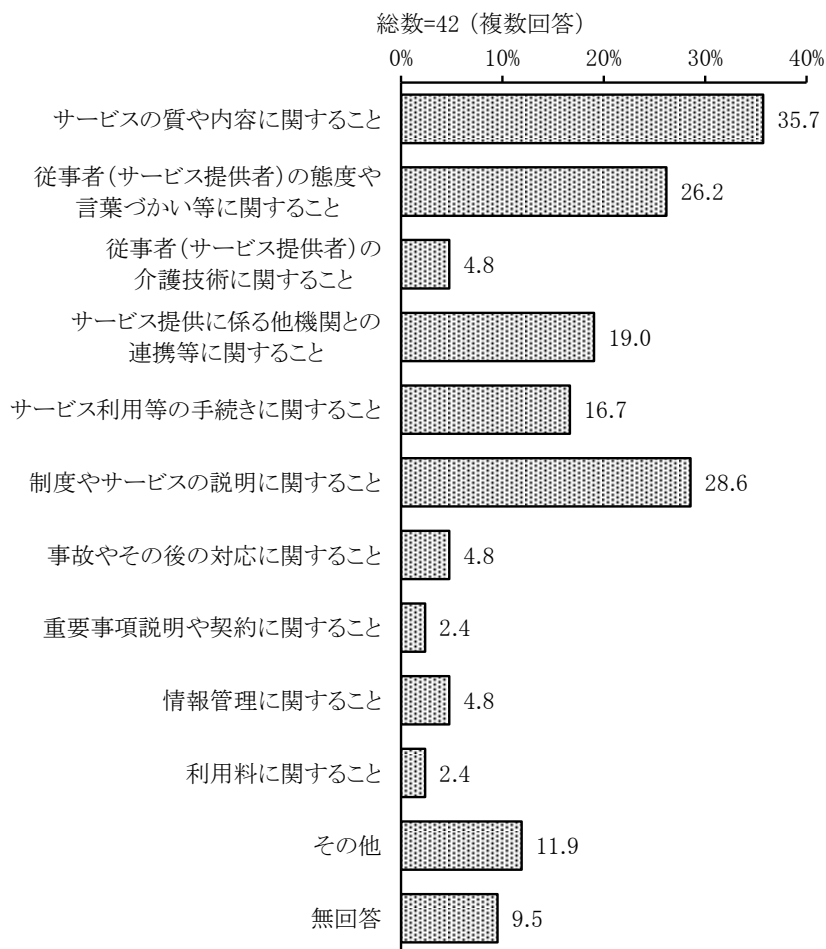


項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
量的に、利用者の希望通りに提供できていない	20	47.6
質的に、利用者の希望通りに提供できていない	18	42.9
契約やサービス内容の説明が、利用者や家族に十分に理解していただけない	2	4.8
利用者や家族とのコミュニケーションが難しい	9	21.4
困難事例への対応が難しい	19	45.2
休日や夜間の対応が難しい	15	35.7
変更やキャンセルが多い	11	26.2
苦情やトラブルが多い	-	-
その他	5	11.9
無回答	-	-

## ②サービス利用についての相談や苦情

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ますことがありますか。(あてはまるもの全てに○)

「サービスの質や内容に関すること」が35.7%と最も多く、次いで「制度やサービスの説明に関すること」が28.6%、「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」が26.2%、「サービス提供に係る他機関との連携等に関すること」が19.0%となっています。



項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
サービスの質や内容に関すること	15	35.7
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	11	26.2
従事者（サービス提供者）の介護技術に関すること	2	4.8
サービス提供に係る他機関との連携等に関すること	8	19.0
サービス利用等の手続きに関すること	7	16.7
制度やサービスの説明に関すること	12	28.6
事故やその後の対応に関すること	2	4.8
重要事項説明や契約に関すること	1	2.4
情報管理に関すること	2	4.8
利用料に関すること	1	2.4
その他	5	11.9
無回答	4	9.5



### ③苦情に対する対応

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。

「まず利用者や家族から話をよく聞いて苦情の内容を理解し、事実確認をした上で改善点があれば対応する」といった意見が多くありました。「苦情を受けたことはないが、今後あった場合は適切に対応する」という意見も見られました。

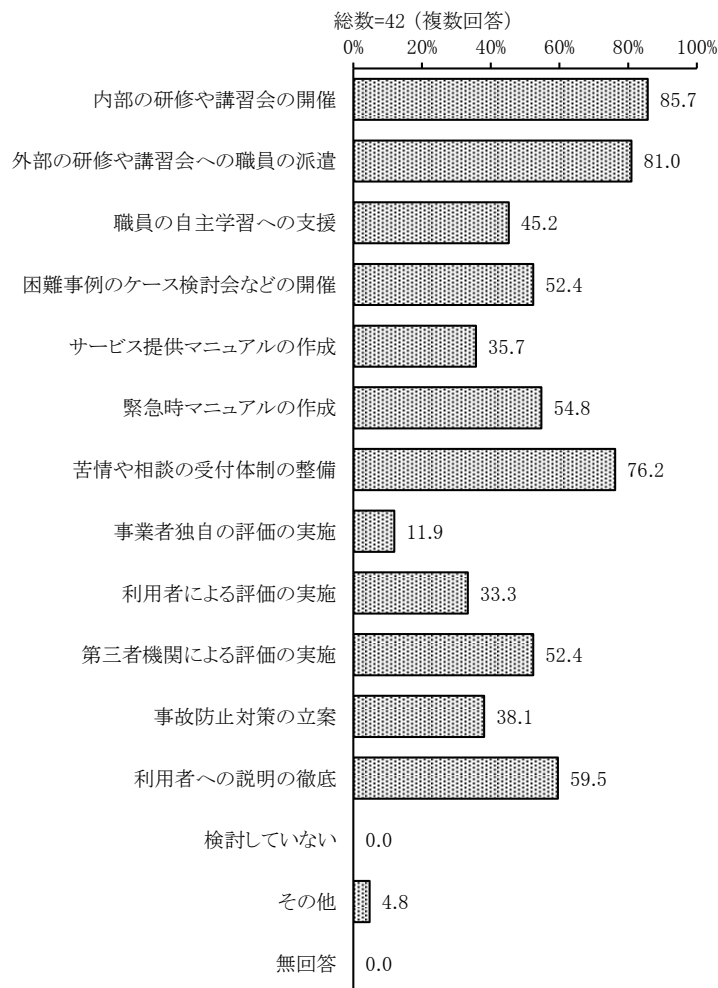
苦情に対する対応
まずはお話を伺い、こちらに不備があった際は謝罪などを行う。寄せられたご意見について、改善できるところは改善に向けての取り組みを行う。
苦情については家族の主訴の傾聴、気持ちに寄り添いを行うこと、必要に応じて第三者委員と家族の面接の場を設定し、面接後の第三者委員からのフィードバックを受け、対応に工夫した。
ここ数年は苦情レベルの相談は発生していない。他のサービス（GH等）に対する問い合わせに対しては、一般的な制度理解へのリーフレットやHPを紹介した。
サービス時間の延長希望のため、夕方17時～18時30分まで受け入れしている。
サービス内容に関しての保護者の方の希望を聞き、新しいプログラムを追加したり内容変更したりしました。職員への指導が徹底できていなかったことを謝罪し、今後はどうしていくのかを具体的に説明し、納得して頂きました。
内容を把握し、それに応じた教育、指導、支援を行っていく。
法人本部ほか、当該事項の関連機関と連携し対応。
希望があれば、その方のニーズにあった当事業所内でのユニット移動なども提案している。
苦情に対しては、担当職員もしくは苦情受け付け担当者（管理者が兼務）が対応している。解決しない場合は苦情解決責任者（法人代表理事が担当）が対応する。事業所内の掲示にて地域の苦情対応機関としては市役所の障害福祉課、広域の対応機関としては運営適正化委員会をご案内している。苦情の内容によっては、担当の相談支援専門員にも入っていただきながら対応を行っている。
苦情はいただいていませんが、事業所見学などの依頼等の相談があれば、できるだけ見学に行ったり、必要に応じてケース会議等行っています。利用者さんと利用事業所の間をとりもつようなこともあります。
苦情を受けたことはあまりないが、家族から支援について疑問を伝えられた時には面談し、丁寧にご理解いただくよう心がけている。
苦情解決に向け、真摯に話し合い、納得して通所していただけるように対応している。
苦情解決制度で対応できるものは、決められたルールに沿って解決している。日常的な相談に関しては、担当職員や担当部署の管理職を中心に対応している。

<p>現在まで苦情にあたるものはほとんどないが、意見については聞き取りをし、利用者や家族の希望に沿うよう、配慮・調整をしている。</p>
<p>個別に電話や面談を通して十分に聞き取りを行い対策について説明し、理解を得ている。</p>
<p>今まで、苦情は全くなく対応した事はありませんが、あったとしたら本人やご家族と話し合いを行うように心がけております。</p>
<p>自教室だけで判断するのではなく、関係機関へも報告相談し解決できるよう取り組んだ。</p>
<p>謝罪と、職員指導の徹底していくことを伝えた。</p>
<p>詳細を伺い職員間でミーティングにて共有をしできる限りの説明と改善をおこなった。</p>
<p>担当の相談員とセンター長とが面談を行い、ご本人のご意見をお聞きして対策を検討する。全職員で対策を話し合い検討結果をご本人にお伝えする。</p>
<p>頂いたことを元に当日の動きや言動の確認、事実確認（本人や周辺にいた職員等）を実施し、その旨、伝える。その後、今後の対策等を検討したものを伝えた。</p>
<p>弊社のHPに掲載されている電話番号の誤りがあり、苦情の電話があった。早急に誤植の対応をした。</p>
<p>利用者・ご家族からの要望を確認。他の職員と情報共有し、事業所で対応できる事・出来ない事を明確にしたうえで、利用者・ご家族にバックする。なるべく希望に沿うような形で対応している（例：話をする時間を増やして欲しいなど）。</p>
<p>利用者へ聞き取りをていねいに行い、相談支援事業所へも連絡・報告。利用者へ謝罪と今後の対応について相談させていただいている。</p>
<p>利用者様から生活音の苦情が寄せられたことがあり、入居者ミーティングで話し合いをして解決に至った。</p>
<p>利用者様やご家族様へ謝罪し、事象に対して、どのような経緯で起こったのか、何が原因だったのかを検証。再発防止に向けて取り組む。</p>
<p>枠がまだあかないのか、という問い合わせがあり、教室の利用状況を説明し理解を頂いている。</p>

#### ④ サービス向上のための取組

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。(あてはまるもの全てに○)

「内部の研修や講習会の開催」が85.7%と最も多く、次いで「外部の研修や講習会への職員の派遣」が81.0%、「苦情や相談の受付体制の整備」が76.2%、「利用者への説明の徹底」が59.5%となっています。

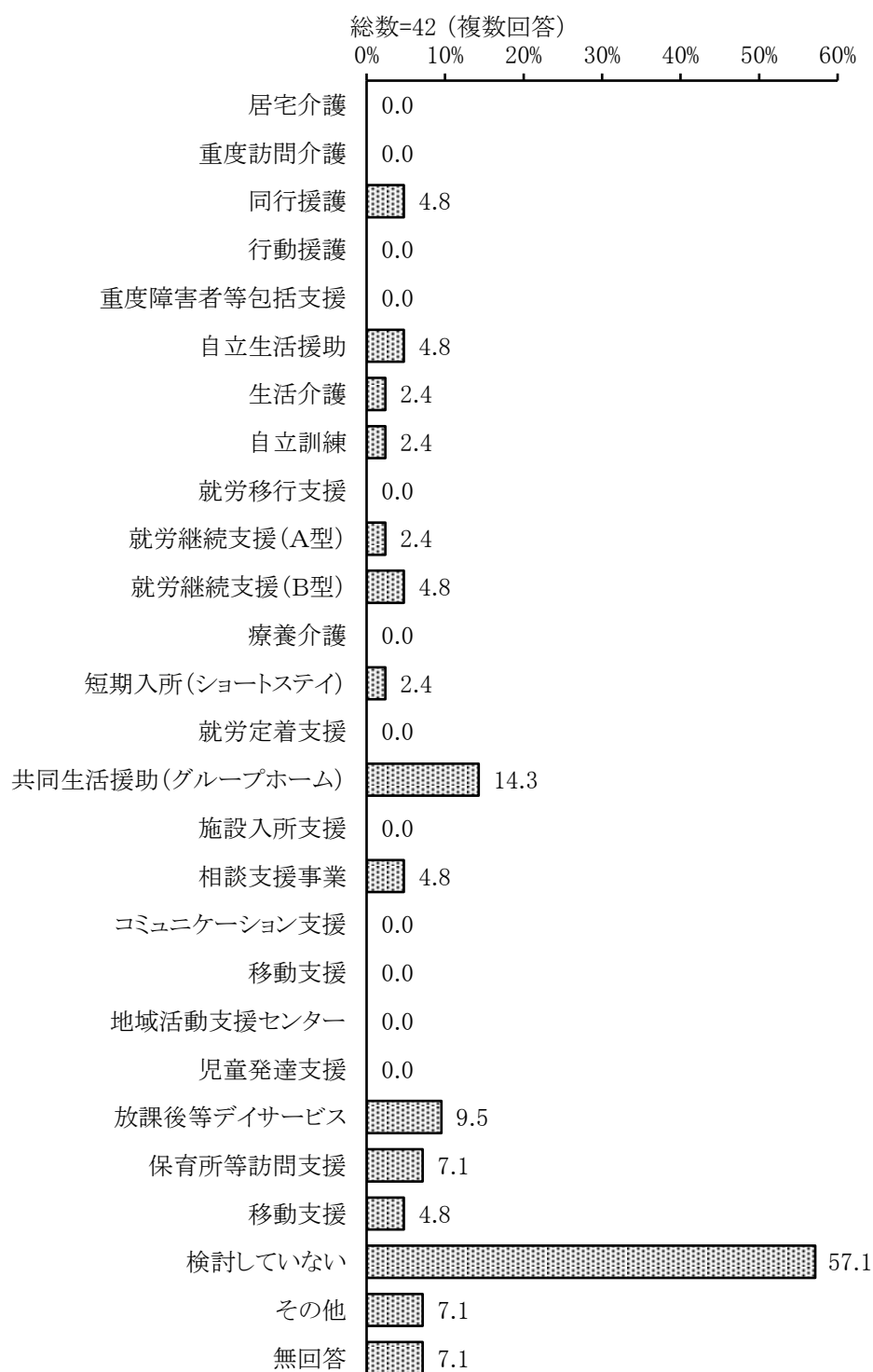


項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
内部の研修や講習会の開催	36	85.7
外部の研修や講習会への職員の派遣	34	81.0
職員の自主学習への支援	19	45.2
困難事例のケース検討会などの開催	22	52.4
サービス提供マニュアルの作成	15	35.7
緊急時マニュアルの作成	23	54.8
苦情や相談の受付体制の整備	32	76.2
事業者独自の評価の実施	5	11.9
利用者による評価の実施	14	33.3
第三者機関による評価の実施	22	52.4
事故防止対策の立案	16	38.1
利用者への説明の徹底	25	59.5
検討していない	-	-
その他	2	4.8
無回答	-	-

## ⑤新規サービスへの参入の検討

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。(あてはまるもの全てに○)

「共同生活援助（グループホーム）」が14.3%と最も多く、次いで「放課後等デイサービス」が9.5%、「保育所等訪問支援」が7.1%、「同行援護」「自立生活援助」「就労継続支援（B型）」「相談支援事業」「移動支援」がそれぞれ4.8%となっています。「検討していない」は57.1%でした。

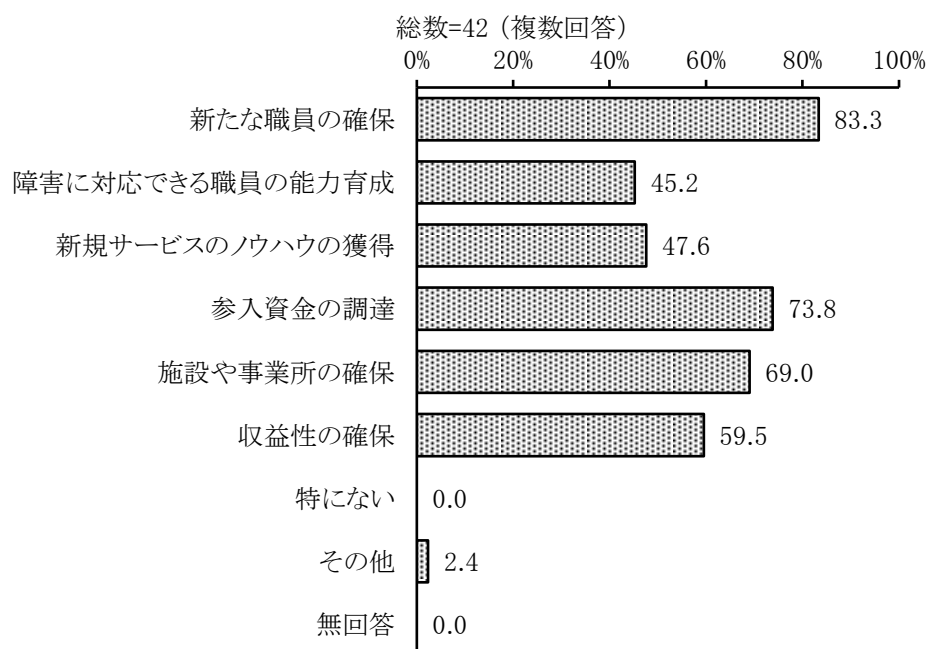


項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
居宅介護	-	-
重度訪問介護	-	-
同行援護	2	4.8
行動援護	-	-
重度障害者等包括支援	-	-
自立生活援助	2	4.8
生活介護	1	2.4
自立訓練	1	2.4
就労移行支援	-	-
就労継続支援 (A型)	1	2.4
就労継続支援 (B型)	2	4.8
療養介護	-	-
短期入所 (ショートステイ)	1	2.4
就労定着支援	-	-
共同生活援助 (グループホーム)	6	14.3
施設入所支援	-	-
相談支援事業	2	4.8
コミュニケーション支援	-	-
移動支援	-	-
地域活動支援センター	-	-
児童発達支援	-	-
放課後等デイサービス	4	9.5
保育所等訪問支援	3	7.1
移動支援	2	4.8
検討していない	24	57.1
その他	3	7.1
無回答	3	7.1

## ⑥新規サービスに参入する上での課題

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。  
 (あてはまるもの全てに○)

「新たな職員の確保」が83.3%と最も多く、次いで「参入資金の調達」が73.8%、「施設や事業所の確保」が69.0%、「収益性の確保」が59.5%となっています。



項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
新たな職員の確保	35	83.3
障害に対応できる職員の能力育成	19	45.2
新規サービスのノウハウの獲得	20	47.6
参入資金の調達	31	73.8
施設や事業所の確保	29	69.0
収益性の確保	25	59.5
特にない	-	-
その他	1	2.4
無回答	-	-

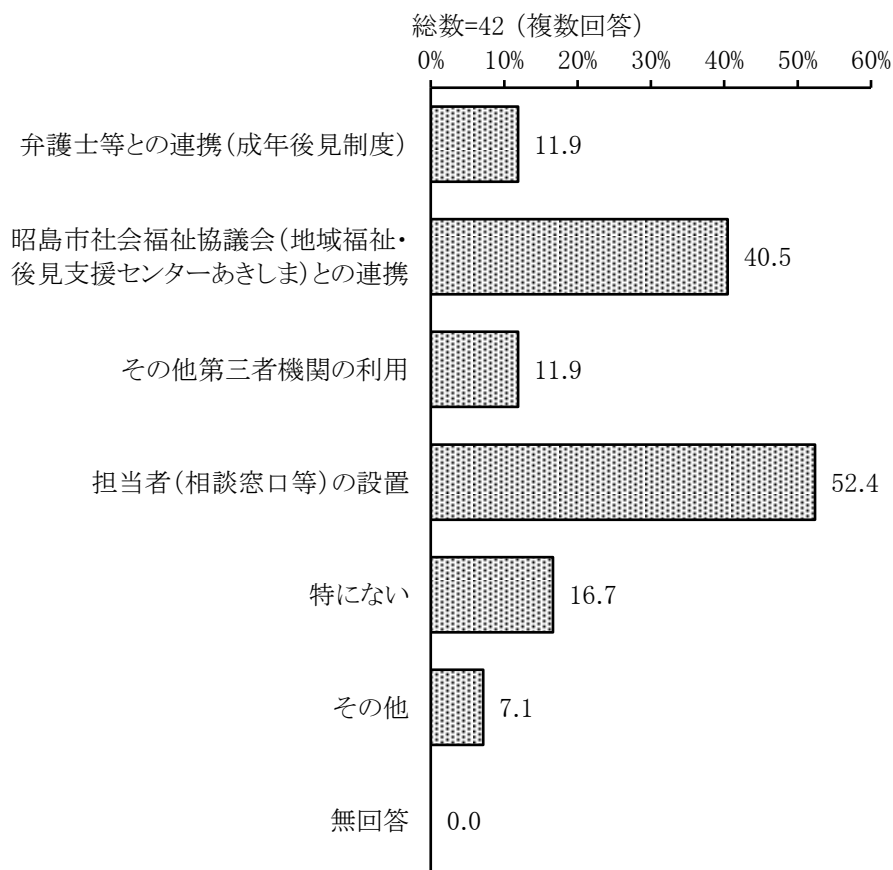
## 4 利用者本位のしくみづくりについて

### ①権利擁護についての取組

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。

(あてはまるもの全てに○)

「担当者（相談窓口等）の設置」が52.4%と最も多く、次いで「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」が40.5%、「弁護士等との連携（成年後見制度）」「その他第三者機関の利用」がそれぞれ11.9%となっています。

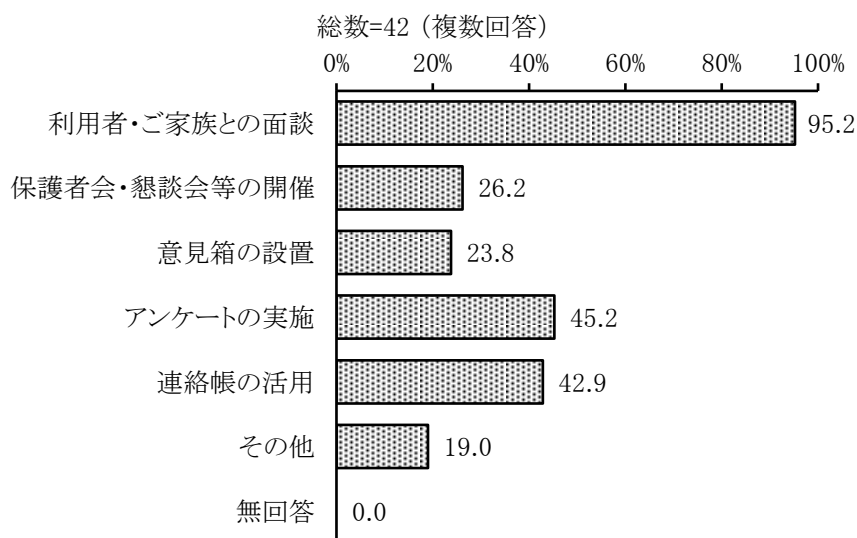


項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
弁護士等との連携（成年後見制度）	5	11.9
昭島市社会福祉協議会（地域福祉・後見支援センターあきしま）との連携	17	40.5
その他第三者機関の利用	5	11.9
担当者（相談窓口等）の設置	22	52.4
特にない	7	16.7
その他	3	7.1
無回答	-	-

## ②意見や苦情等を取り入れるための工夫

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。(あてはまるもの全てに○)

「利用者・ご家族との面談」が95.2%と最も多く、次いで「アンケートの実施」が45.2%、「連絡帳の活用」が42.9%、「保護者会・懇談会等の開催」が26.2%となっています。



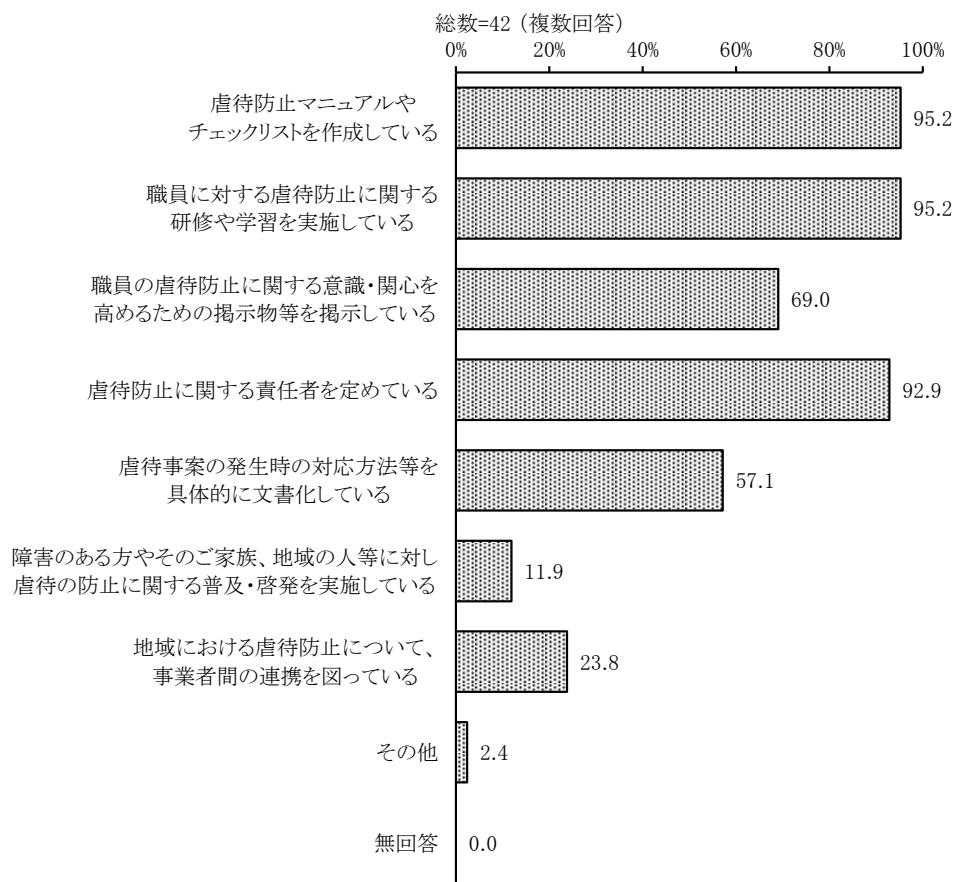
項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
利用者・ご家族との面談	40	95.2
保護者会・懇談会等の開催	11	26.2
意見箱の設置	10	23.8
アンケートの実施	19	45.2
連絡帳の活用	18	42.9
その他	8	19.0
無回答	-	-



### ③虐待防止に向けた取組

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、障害のある方の虐待防止に向けて取り組んでいることはありますか。  
(あてはまるもの全てに○)

「虐待防止マニュアルやチェックリストを作成している」「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」がそれぞれ95.2%と最も多く、次いで「虐待防止に関する責任者を定めている」が92.9%、「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69.0%となっています。



項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
虐待防止マニュアルやチェックリストを作成している	40	95.2
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	40	95.2
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	29	69.0
虐待防止に関する責任者を定めている	39	92.9
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	24	57.1
障害のある方やそのご家族、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	11.9
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	23.8
その他	1	2.4
無回答	-	-

#### ④障害者差別解消法などに伴う取組

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。

「障害当事者向けの印刷物への配慮」「障害理解・虐待防止のための職員研修」「障害当事者の地域活動への参加による障害理解の促進」などの回答がありました。

障害者差別解消法などに伴う取組
パンの外部販売、イベントなどはできるだけ利用者也同行し、一緒に仕事をするこ とで、地域の障害理解につなげている。
計画書などは利用者の障害特性に応じて読みやすいようにひらがな表記、ルビな どを振るようになっている。ご自宅から出かけるのが難しい方に対して訪問により相談 を受けている。障害特性に配慮してコミュニケーションをとるようになっている。
障害特性に配慮して絵カードや写真などを使用してコミュニケーションをとる。お 知らせなどの配布物には、利用者の方も読みやすいようにひらがな表記、ルビなど を振るようになっている。
グループホーム従事者研修を非常勤の世話人さんにも実施し、世話人会議で内容に ついて学習会を行っている。研修には障害理解や差別解消、虐待防止が含まれてい る。
研修の実施。
障害者雇用。
企業への普及啓発のための情報提供、本人・保護者への啓発やヒアリング、職場環 境調整のための情報提供やジョブコーチ支援等。
虐待防止委員会の設置、及び職員に研修を行っている。
公共施設の清掃や公園除草等、地域の場で活動をさせていただくことで、市民の方 との交流の機会となっており、結果、障害理解につながっている。
今はありません。今後の検討課題としていきたいと思ひます。
差別事例が認められた場合は市に連絡することを職員間で確認している。
施行された際、法人の会議で障害者差別解消法について学ぶ機会はありましたが、 特別な取組みはありません。
昭島市で作成したパンフレットを職員に配布している。事務所内にポスターを掲示 している。
障害を理由に対応を断らない。
障害者雇用実施中で週20時間以内のアルバイトを今年度から週30時間に延長した。
上記のような虐待防止の体制を組み、虐待防止委員会を中心に研修などの活動して いる。

当事者に向けてリーフレットの配布程度。
当事業所で作成したパンフレットの活用。昭島市差別解消地域支援協議会の状況報告。
内部研修を行い、外部研修への参加を促している。
年1～2回の研修の実施。
法人にて委員会の開催、その中で事例を通し学習している。
法人の研修。昭島市差別解消地域支援協議会の状況報告。
法人全体において見直し、規定の整備を進めている。今年度中には改定されたものが承認され、実施する予定である。
本人の特性を契約時に十分にヒアリングし、どのような配慮が必要かを把握し、サービス提供している。
面談の場所や手段を、事業所かご自宅、電話等選んでいただき、ご本人やご家族の状況に合わせるようにしています。児童の利用者さんが多いのですが、ご家族もサポートが必要な場合、市役所への申請や事業所見学に同行したり、関連する書類を一緒に確認することもあります。
利用者様の能力や到達度に合わせた目標を、個別支援計画作成時の面談等で設定しており、それを明確に意識できるようお声かけをしている。また、体調の悪い時には一人で静かに休憩できるスペースを確保している。施設外就労の際にも、トイレや水分補給に配慮し、休憩を充分に取れるようにしている。

## ⑤合理的配慮の提供

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行ったことはありますか。(具体的にお書きください。)

「筆談、文字盤、絵、写真、ジェスチャーなどを活用したコミュニケーションの工夫」「障害特性に応じた作業環境、作業時間の配慮」「車いす利用者のための施設改修や介助」などの回答がありました。

合理的配慮の提供
LGBTQの利用者が、自認している性の更衣室・お手洗いの使用。過睡眠の利用者が座り作業だと眠ってしまうため、立っての作業できる環境を提供。集中力の続かない利用者や、疲労感の強い利用者に対し、作業シフト短縮などの調整。
サービス提供記録をひらがな書きにすること。
作業後の点検。使いやすい機器（掃除機）の購入。スマホのアクセシビリティの活用。
PCの音声読み上げソフト利用。
視覚障害や車いすや足が不自由な方のためにバリアフリーの公共の場で予約を取る。聴覚障害の方には筆談で対応している。作業手順のマニュアル作成。漢字が苦手な方に関してはルビふりをしている。精神の方などは休暇時間以外の休息の時間を確保するよう企業へ提案している。発達障害などコミュニケーションが苦手な人のためにパーテーションの設置や座席の配慮などを企業へ提言している。
昼食提供の際にパンがお好きな方がいるので職員が付き添いお店に行き、お好きなものを選んでもらい、購入支援をしている。文字を書くことが難しい利用者に対して、本人の意向を確認し、代筆などを行っている。
文字を書くことが難しい利用者に対して、本人の意向を確認し、代筆などを行っている。各機関への申請などの同行支援や手続きの支援。通院同行。聴覚障害がある方への筆談対応。
サービスなどの説明時に具体的に絵や文字に書きながら説明をしている。
ふりがなをふる。視覚配慮のための仕切り、文字の使用。声掛けの内容、言い回しの工夫。
言葉で上手く答えられない児童に対して、いくつか答えを提示する等、児童が答えやすい配慮を行っている。
作業環境を整えるようにしている。例えば、内職作業に集中できるように耳栓の利用を許可したり、作業中の私語を禁止したり、BGMについてもできるだけご要望にそった内容になるよう配慮している。また、施設外での清掃作業は特に真夏が体力の消耗が激しいので、空調服を人数分確保している。

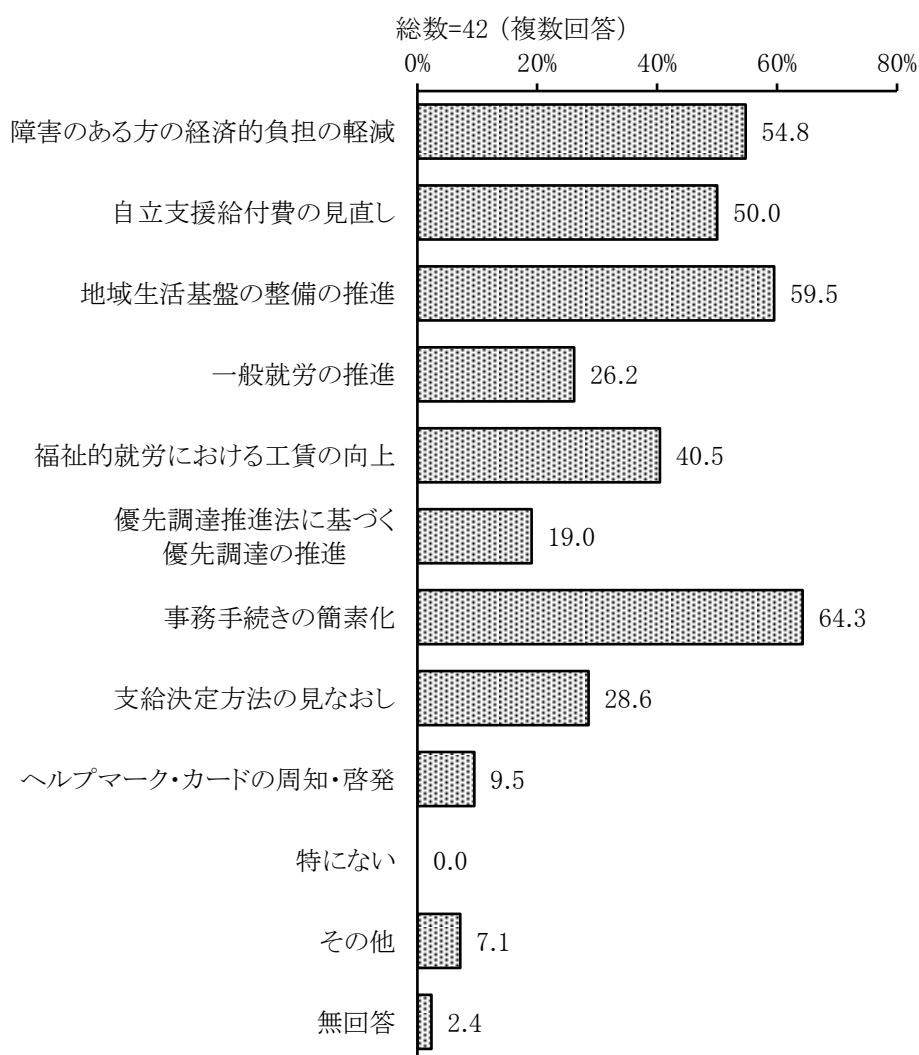
利用者間で頻回に起こるトラブル等を回避したいという訴えに対しては、別環境を提供するようにしている。シフト上、ご意見があった場合には同じシフトを組まないようななどの配慮を行っている。
児童や保護者様からお声が上がった時に、共有のため関係機関に連絡し報告している。
車いすの利用者の体験の際に、施設の一部が段差のある通路だったために、介助をおこなった。
車いす利用者が使いやすいトイレの改修。周囲が気になる方の作業スペース確保。作業終了後に自宅に早く帰宅できない方の夕方過ごせる場所の確保。サービス時間外の、自宅での緊急時に駆けつけ、保護。ワクチン接種や通院時の同行。
重症児を対象としているので、常々個々の状況に応じて必要な対応を行っている。コミュニケーション→文字盤の活用。食事→状況に応じた介助方法の実施。姿勢保持困難→介助にて姿勢保持をサポート。排泄→必要に応じてパーテーションなどを使用する等場所の使い方を工夫。
障害者家族が腰を痛めてしまった際、急遽要請に対応。また、外出の際の移乗・移動のサポートを行う
障害特性上、視界に他の作業者がいると作業に集中できない方のために壁側に向けた作業席を用意した。
場面緘黙症の利用者の方には、周りに伝わりやすいジェスチャーを提示したり小型のホワイトボードを渡し、筆談をしてもらったりしました。
身体機能低下に対応できる建物の整備。ホーム内で自立生活に近い生活の実現。
身体障害の方への環境整備、知的障害の方への作業指示などをわかりやすく掲示、発達障害の方への文字情報での説明、個別面談など。
聴覚の障害がある方への支援として文字やジェスチャーによる対話を行う。車椅子による移動を希望される方が利用される場合に移動スペースを確保する。
聴覚過敏であるとの事で、在籍クラスやクラス環境が本人に合うよう調整を行った（あまり騒がしくない人数、メンバーのクラスを提案した）。
予定カレンダーや記録用紙を拡大して作成し、見やすいようにした。スケジュールの提示をして次の予定をわかり安心して行動できるようにした。
利用者が会社で嫌なことがあったと訴えた時に、一緒に会社へ行って話を聞いたり、会社の方からも連絡をもらえるようにしている。障害者就労支援センタークジラさんに連絡して、定期的に訪問してもらえるようにした。
利用者様は言葉でのコミュニケーションが難しい、苦手な方たちが殆どです。絵、写真、ジェスチャーなどを交えながらやり取りしています。しかし、全ての意思を汲み取れていないので、ご家族様などご本人に係る方々から情報収集しながら日々検討しながら接しています。
盲導犬による同行援護の実施 経験のある介助者を派遣。

理解が難しい方には紙に書いて説明したり、医師や関係機関に伝えたいことがある場合、聞き取り、伝えやすいようまとめた文章の作成など。生活課題（手続や健康相談、日常生活の困りごとなど）に対する支援できる方が他に存在しない場合、一部手伝いを実施する場合もある。

## ⑥今後の障害福祉施策に期待すること

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。(あてはまるもの全てに○)

「事務手続きの簡素化」が64.3%と最も多く、次いで「地域生活基盤の整備の推進」が59.5%、「障害のある方の経済的負担の軽減」が54.8%、「自立支援給付費の見直し」が50.0%となっています。



項目名	件数	構成比 (%)
全体	42	100.0
障害のある方の経済的負担の軽減	23	54.8
自立支援給付費の見直し	21	50.0
地域生活基盤の整備の推進	25	59.5
一般就労の推進	11	26.2
福祉的就労における工賃の向上	17	40.5
優先調達推進法に基づく優先調達の推進	8	19.0
事務手続きの簡素化	27	64.3
支給決定方法の見なおし	12	28.6
ヘルプマーク・カードの周知・啓発	4	9.5
特にない	-	-
その他	3	7.1
無回答	1	2.4

## (5) 自由意見

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

「工賃の確保が難しいので、工賃補助で助かっている」「基幹相談支援センターを設置してほしい」「人材確保が難しいので、市で研修等を行ってほしい」「グループホーム退去後の住居確保が困難である」「児童発達支援、放課後等デイサービスの事業所が増加しているが、支援の質の担保のために集団指導を実施してほしい」などの回答がありました。

### ①就労支援・日中活動系サービス

自由意見
就労を希望している利用者の職場実習の場として、昭島市役所で受け入れていただけるとありがたいです。
就労準備のために職場体験実習ができる場の確保に協力をしてほしい。年間を通して実施できる作業を検討してほしい。
コロナ禍で受注作業量も少なくなってきており、利用者工賃支給もギリギリですが、工賃補助を頂いている関係で利用者の方々からは大変喜ばれています。昭島市の財政も厳しいとは思いますが、家族がコロナ感染し、自宅待機を余儀なくされている利用者の方への在宅支援（電話による体調確認、課題提供）を再度、加算申請ができるようご検討、宜しくお願い致します。
コロナ禍に対する支援事業や工賃補助事業により、利用者及び事業所の安定的な業務継続が実施できていることに対しましてお礼を申し上げます。
相対的に障害の程度が重い方の集まる事業所は、工賃を得ること、あげることが難しく、また支援においても職員基準で大きく上回る配置が必要です。B型は支援区分を必要としていませんが、程度に応じた補助や加算があると支援に活かされます。
当事業所でも運営していますが、生活介護及び短期入所が不足していると感じています。

### ②相談支援・基幹相談支援センター

自由意見
指定特定計画相談については課題の多い事業です。我々も市の要請から事業を開始しましたし、事業の必要性も強く感じておりますが、現状の在り方では事業的に立ちゆきません。それは計画相談に携わる事業者全般であると考えます。支援策等の検討をお願いしたいと思います。
基幹相談支援センター設置。緊急一時保護の設置。



<p>基幹相談支援センターや地域活動支援センターの設置。短期入所、緊急一時保護の設置。ヘルパー確保の協力。</p>
<p>昭島市の社会資源がなかなか増えない要因として、市の補助制度が希薄であることがあると思います。事業所が昭島市で事業したいと思える政策をぜひ検討してほしい。また、社会資源をコーディネートする基幹相談支援センターは、利用者にとって使いやすい機能と内容が充実できるように早期の設立を目指して、準備を始めてほしい。事業所のアンケートは、障害者プランに反映できるよう項目を検討し、ヒアリングを実施してほしい。</p>
<p>第6期まで検討が明記されている、地域生活支援拠点や基幹相談支援センターの設置を早急に進めてほしい。</p>
<p>誰もがすみやすい街を目指して、計画を遂行していただきたいと思います。基幹相談支援センターの設置。地域支援拠点の整備。ヘルパー単価の改定。福祉人材の確保。</p>

### ③人材確保

自由意見
<p>ヘルパー不足がどこの事業所も課題となっています。ヘルパー資格取得の研修や、取得しても働いていない方へのフォローアップ研修など市主催で（介護・障害ともに）行えないでしょうか。啓発事業としてもっと小中学校での取り組みなど活発にして、障害福祉について考える土壌が必要と思います。</p>
<p>介護・福祉の仕事がやりたくなるような報酬アップを懇願します。</p>

### ④その他

自由意見
<p>GHを退去したのちの住居を探すことに苦労している。精神障害とわかっただけで物件を紹介してくれない不動産屋が多い。この事態を解消していく施策を期待する。</p>
<p>ショートステイ運営補助金を作っていただき感謝している。補助金がなければ、とても家賃を支払うことができなかった。</p>
<p>カスタマーハラスメントなど利用者側からのハラスメント対策を知りたい。昭島市ではどのような対応をしているのか、ご教示いただけたら有難いです。</p>
<p>行政と事業所が情報を共有し、障害福祉における課題について共に対策を検討できるような仕組みづくり(会議の場等)を作してほしい。</p>
<p>今回のアンケートを通じて、市の状況、当事者の声、民間事業者の思いをしっかりとつかんでいただき、声をまとめたばかりではない、昭島市としてこうしたい、の詰まった障害福祉計画を策定してください。きちんとリーダーシップをとってください。</p>
<p>今後ともご指導ご鞭撻の程何卒宜しくお願い申し上げます。</p>
<p>市内に児童発達支援、放課後等デイサービスの事業所が多数あり、新規参入する</p>

<p>年々、増加している。何よりも支援の質が担保されるのが必須であるため、昨年度に集団指導が実施されたが、1、2年に1回は行うことが望ましい。</p>
<p>昭島市障害福祉計画について、計画にあげた内容についてはスピード感をもって実行していただけると嬉しいです。何年も同じ課題が続いているように感じます。</p>
<p>色々と支援して頂いているので、特にこれといった要望はないです。今後ともどうぞ宜しくお願い致します。</p>
<p>短期入所の受け入れ枠（受け入れ施設を増やすべきである。知的障害者の緊急一時保護がないので整備する必要がある）。</p>
<p>特段ありませんが、他市と比較すると、自立支援協議会など、他事業所との交流の機会が少ない印象があります。新型コロナウイルスの状況もあり、難しいとは思いますが。</p>

## 第2章 障害福祉団体調査

### 1. 調査の目的と方法

#### (1) 調査の目的

本調査は、令和5年度に予定されている「昭島市障害者プラン」の策定にあたって、障害福祉団体の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把握し、今後の障害者施策の推進に役立てることを目的に実施しました。

#### (2) 調査の対象と方法

##### ①調査の対象

本調査は、昭島市内の障害福祉団体9団体（配布数9件）を対象に実施しました。

##### ②調査の方法

本調査は、郵送配布・郵送回収方式で実施しました。

##### ③調査の期間

令和4年11月2日（水）～令和4年11月18日（金）

#### (3) 配布・回収状況

配付数	回収数	白票・無効票	有効回収数	有効回収率
9	9	0	9	100%

#### ◆ 調査結果の見方について

- ①集計した数値（％）は小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示しています。このため、質問に対する回答の選択肢が一つだけの場合、選択肢の数値（％）を全て合計しても、四捨五入の関係で100%にならない場合があります。
- ②回答者数を分母として割合（％）を計算しているため、複数回答の場合には、各選択肢の割合を合計すると100%を超えます。

## 2. 調査の結果

### (1) 貴団体の概要について

#### ①団体の名称等

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	
昭島市肢体不自由児者父母の会	昭島市視覚障害者協会
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（ぽぽ）
きさらぎの会	グループ・モモ
支援を必要とするこの親の会	昭島市登録手話通訳者の会
昭島市身体障害者福祉協会	

#### ②会員数・運営人数

問2 貴団体の令和4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	会員数	運営人数
昭島市肢体不自由児者父母の会	11	2
昭島市聴覚障害者協会	20	5
きさらぎの会	15	4
支援を必要とするこの親の会	6	3
昭島市身体障害者福祉協会	58	10
昭島市視覚障害者協会	7	3
昭島家族の集い、アットホーム歩歩（ぽぽ）	35	5
グループ・モモ	13	4
昭島市登録手話通訳者の会	8	8

### ③活動場所が決まっているか

問3 貴団体の主な活動場所は決まっていますか。(○は1つ)

「決まっている」が4件、「決まっていない」が5件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	9	100.0
決まっている	4	44.4
決まっていない	5	55.6
無回答	-	-

### ④主な活動場所

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。

「あいぽっく」が4件、「アキシマエンス」が1件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	4	100.0
あいぽっく	4	100.0
アキシマエンス	1	25.0
無回答	-	-

### ⑤経費の収入源

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。

最も多いもの、合計のいずれも「会員からの会費」が最も多くなっています。

項目名	最も多い	2番目に多い	3番目に多い	合計	構成比 (%)
全体	9	9	9	9	100.0
市からの補助金	1	-	-	1	11.1
市以外からの補助	1	1	-	2	22.2
寄付金	1	-	-	1	11.1
会員からの会費	5	2	1	8	88.9
事業収入	1	-	-	1	11.1
その他	-	1	-	1	11.1
無回答	-	5	8	-	-

## ⑥活動する上で困っていること

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○)

「後継者問題」が6件と最も多く、次いで「活動場所の確保」「会員の意識」がそれぞれ4件、「運営方法」が3件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	9	100.0
事業の企画	-	-
運営方法	3	33.3
活動場所の確保	4	44.4
交通手段	1	11.1
会員の意識	4	44.4
後継者問題	6	66.7
社会の認識	2	22.2
ネットワークづくり	-	-
行政支援	1	11.1
財政的支援	1	11.1
人的支援	2	22.2
特にない	1	11.1
その他	2	22.2
無回答	-	-

## (2) 障害福祉施策について

### ①気軽に相談するために必要なこと

問7 障害のある方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)

「どんな内容でも1つの窓口で相談できる」が4件と最も多く、次いで「専門性の高い内容でも相談できる」「障害のある方やその家族等、同じ立場の人に相談できる」「相談窓口に関する情報提供体制が充実している」「その他」がそれぞれ3件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	9	100.0
電話・FAX・電子メールで相談できる。	2	22.2
身近な地域で相談できる	-	-
相談員が自宅を訪問して相談できる	1	11.1
休日や夜間に相談できる	2	22.2
専門性の高い内容でも相談できる	3	33.3
どんな内容でも1つの窓口で相談できる	4	44.4
相談員から定期的に困り事がないか連絡をもらえる	2	22.2
障害のある方やその家族等、同じ立場の人に相談できる	3	33.3
プライバシーが守られる環境になっている	1	11.1
相談窓口に関する情報提供体制が充実している	3	33.3
特にない	-	-
その他	3	33.3
無回答	-	-

## ②障害のある方が働くために必要な支援

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

「仕事探しから就労までの総合的な相談支援」「その他」がそれぞれ3件、「働くための知識・能力を身につける職業訓練」「障害の特性にあった職業・雇用の拡大」「短時間勤務や在宅勤務等の柔軟な勤務体制」がそれぞれ2件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	9	100.0
仕事探しから就労までの総合的な相談支援	3	33.3
働くための知識・能力を身につける職業訓練	2	22.2
職場を理解するための就労体験	1	11.1
求人情報の提供等の仕事を見つけるための支援	1	11.1
障害の特性にあった職業・雇用の拡大	2	22.2
短時間勤務や在宅勤務等の柔軟な勤務体制	2	22.2
通勤経路のバリアフリー化	-	-
障害理解を促進するための職場への働きかけ	1	11.1
ジョブコーチ等、職場に定着するための支援	-	-
職場環境のバリアフリー化	-	-
生活リズムや体調管理等の日常生活に関する支援	-	-
特にない	1	11.1
その他	3	33.3
無回答	-	-



### ③障害のある方の社会参加に大切なこと

問9 障害のある方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考えますか。(○は3つまで)

「参加しやすい配慮」が6件と最も多く、次いで「ボランティア等の育成」が5件、「行事・活動の充実」「家族への支援」「障害のある方の意欲」がそれぞれ2件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	9	100.0
参加しやすい配慮	6	66.7
行事・活動の充実	2	22.2
施設の改善	1	11.1
交通機関・道路の改善	1	11.1
広報・福祉教育の充実	1	11.1
ボランティア等の育成	5	55.6
家族への支援	2	22.2
障害のある方の意欲	2	22.2
特にない	1	11.1
その他	1	11.1
無回答	-	-

### ④障害のある方が暮らしやすいまちづくりに必要なこと

問10 障害のある方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。(○は5つまで)

「情報提供の充実」が4件と最も多く、次いで「相談体制の充実」「人材育成・資質の向上」「障害者入居施設の整備」「仲間が集える場所の確保」がそれぞれ3件となっています。

項目名	件数	構成比 (%)
全体	9	100.0
相談体制の充実	3	33.3
手続きの簡素化	2	22.2
情報提供の充実	4	44.4
人材育成・資質の向上	3	33.3
文化活動の充実	1	11.1
ボランティアの育成	4	44.4
保健・医療・福祉サービスの充実	2	22.2
訪問指導の充実	-	-
障害者入居施設の整備	3	33.3
障害者通所施設の整備	1	11.1
日中に過ごす場所の確保	1	11.1
仲間が集える場所の確保	3	33.3
公共施設のバリアフリー化	1	11.1
道路・建物のバリアフリー	1	11.1
避難誘導体制の整備	-	-
福祉教育・広報活動の充実	1	11.1
差別解消に向けた取組の充実	2	22.2
その他	2	22.2
無回答	-	-

## ⑤障害のある方を取り巻く課題

問11 昭島市において、障害のある方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。

障害のある方を取り巻く課題
障害者とその家族がもっと積極的な意識を持つことが大事だと思う。仲間として協力し合うことも大切だと思う。
聴覚障害者に対する理解の促進が不十分。
障害者に対しての情報提供が少ないので、窓口でその都度、情報を知らせてほしい。日常生活用具の支給可能なものの個別対応をしてほしい。
入所施設がなく、短期入所やグループホームも少ない、選択肢がないので、他市に頼ることになってしまう。地域支援拠点は期待していたが、全く進まず、いつになるのかの見通しも持てない。将来、昭島市で安心して暮らしたいが、今の昭島市では難しいと考えてしまう。
活動する場所を多くほしい。市として支援が欲しい。
行政の積極性。
関係する虹Cやゆいのもり福祉協会や障害福祉課の保健師さん等、精一杯バックアップしていただいております。1. 基本的な問題、課題は「地域生活ケア・システム」の具体的構築です。2. 個別な項目としては「精神障害者にも福祉手当を」「思春期の精神保健教育と相談体制の構築」を今回特に考えております。
親がいてもいなくても、引きこもり、消極的な方が地域で生活を続けていくための方法が不足。
手話言語によるコミュニケーションに関わる体制が不十分だと感じます。そのために手話通訳者養成講座の充実。その指導者の養成の充実。また、設置通訳者の配備が必要です。

## ⑥障害のある方のために今後望まれる施策やサービス

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

障害のある方のために今後望まれる施策やサービス
幼児、成人、高齢に変化していくのをすべて市内で安心して生活できること。その仕組みに取り組むこと。
いつでもどこでも誰とでも手話でコミュニケーションできる社会をめざして、手話の普及と手話通訳者増加、窓口等における遠隔手話システム活用が必要。
日常生活用具の内容の見直しをしてほしい（デジタル化に）。同行援護の時間数を増やしてほしい。
在学中は放課後等デイサービス事業があるが、卒業後は仕事が16時前に終わり、仕事先と自宅の往復のみになってしまう。在学中より行動範囲が狭くなってしまうので、大人版の放デイのような集える場所が必要になると思う。学齢期より卒後の生活の方が長いのに関わらず、逆行しているように感じる。プラスヘルパーの人数が足りないのも行動範囲が狭くなる要因だと言えるので、ヘルパーの育成、確保が必要になると思う。
バリアフリーの充実。障害者の情報を確立。
グループホーム。
地域での生活を守り、地域で安心して暮らし続けていくために医療、支援体制を充実させる必要があります。しかし、それは簡単にマニュアル化できるものではありません。志のある医師、看護師、臨床心理士、社会福祉士、精神保健福祉士等、専門スタッフが我が昭島には、たくさんおられます。ぜひ行政が旗振り役になり、トライアンドエラーで一歩ずつ前進しませんか？
引きこもりがち、外出困難な方への対応。訪問診療。参加するのに敷居の低い楽しい集まり、行事。
市役所内に設置通訳者を配備してください。手話通訳者養成を市が一元的に担ってください。

## ⑦市民意識向上のためにできること

問13 障害のある方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。

### 市民意識向上のためにできること

障害児、者の家族が自立して生活している姿を見せること。経験や知識を若い世代に伝えていくこと。

手話の普及活動、聴覚障害への理解促進活動。

小中校での講演を増やす。

障害がある人達に対して接点がないことや偏見があるので、市民と、障害のある人が一緒に集える場が必要だと感じる。現在はコロナで実施してないが、「おもちゃで遊ぼう」をテーマに市民と障害のある子どもたちが一緒に遊びながら知ってもらうような活動を行っていた。あいぽっくプレールームが活用できるとよい。今後、コロナの動向を見ながらになるが、また活動できる日が来るとよい。

健常者の方の会員が欲しい。

配偶者や息子、娘、兄弟、姉妹等当事者を持つ家族会は体験談を話すことが出来ます。ただし、最近感じることは古典的なイメージ表現で私の娘（統合失調症）の話をして「ただただ怖い病気ね」で終わるようです。精神疾患は国民の5大疾患の断トツのワースト1の病気で、且つ、自閉症、躁うつ病、うつ病、認知症、発達障害等、一連のつながりがある疾患として捉えた上で、「診断の重きをおいた方向での病名決定」で話す方がバランスの取れたもののように感じています。

ボランティアの受け入れをして、市民に障害のある方のことを理解してもらう。

聴覚障害とはどのような障害なのかを理解してもらえるような活動。また手話通訳活動をする公的な者を増やす。

## ⑧障害を理由とした差別を受けたと感じたこと

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。会員等の方で「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。

### 障害を理由とした差別を受けたと感じたこと

サービスを後回しにされた。

風邪をひいたときに近くの病院を受診したら「障害のある方は専門の病院へ行ってください」と受診を断られたことがある。

支援者の立場なので、自分たちが具体的に差別を受けたことはないが、手話通訳を行っている時に差別的行動を目にする時がある。

### (3) 自由意見

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

自由意見
意欲的に進めてほしい。福祉に予算を増やしてほしい。
聞こえない人も聞こえる人と同様に生活に必要なサービス受けられる施策の充実化を望みます。
障害福祉課の方との定期的なやり取りの時間を作ってもらいたいです。
障害のある人達のライフステージ、乳幼児、学齢期、青年期、高齢期とあるが、それぞれ部署が違うので、その都度初めから話をしなければならない。個人情報保護法の観点から難しいのもわかるが、スムーズに部署同士の連携が出来るようなシステムを構築してもらいたい。
外出できる支援、介護タクシー等の充実。
相談支援事業の中立性の確保。
生活支援拠点の早期設立。
頑張っていることは理解していますが、もっと当事者の声に耳を傾けてほしいです。当事者と行政との温度差を感じます。

## 第3章 アンケートに関するヒアリング調査

### 1. 調査の目的と方法

#### (1) 調査の目的

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

#### (2) 調査の対象と方法

##### ①調査の対象

本調査は、障害福祉サービス事業所調査、障害福祉団体調査の対象者を対象に実施しました。

##### ②調査の方法

本調査は、書面によるヒアリングにより実施しました。

##### ③調査の期間

令和4年11月2日（水）～令和4年11月18日（金）

## 2. 調査の結果

### (1) 障害福祉サービス事業所の意見

#### ①人材に関する課題

ヘルパーが不足しています。求人活動を行っていても、応募がありません。
介助者不足。
人材不足。人材育成。
職員の雇用が困難（人手不足）。
職員の高齢化。後継者の補てん（育成）。
求人費の高騰。利用者獲得が困難になってきた。
産休育休の職員が出た場合の産休代替職員探しが困難。
近年はどの業界もそうかと思うが、求人しても人がなかなかこなかったり、条件に合う人材の応募が極端に少なかったりする状況です。支援の土台は人なので、人の確保ができていないと事業が回らないので、厳しいです。
今のところスタッフの数に関しては何とかなっていますが、前回と前々回に求人広告を出した時には全く応募が無く、困りました。結局現在の職員の紹介で人は来ましたが、それが無かったらと思うと怖いです。
スタッフの利用者への支援力の質向上が中々思うようにいかず、悩んでいます。人対人の職業でもあり、マニュアル化出来ないことの方が断然多く、指導の仕方にも迷うことがあります。
職員を募集しているが、なかなか応募が無く不足している。利用者のニーズに応える為の、延長型を進めて行きたいと考えているが、コア職員など職員不足があり、応募がない。
常勤の相談支援専門員が高齢になり、今後の事業の継続を考えると、非常勤相談支援専門員に引き継いでいかなければならないが、非常勤のため現在の利用者数を現状維持できず、利用者数を半分にしたいと思っている。他の事業所に移行できるか、不安である。
障害者（児）が高校を卒業し、デイ受け入れ時間が減少したために母のレスパイトが必要とのことで依頼があったが、当事業所の職員不足また高齢（体力減）により受けることができなかった。介護保険で手いっぱい状況です。不定期のケアのため、定期的にヘルパーは入れずサービス提供責任者の対応。
ヘルパー不足。相談支援事業所や、利用者ご本人からも依頼や問い合わせがあるが、ヘルパー不足のため、希望に応えられていない。他市からの連絡もあり、「どこも契約してくれなくてどうしたらいいのか」という嘆きの電話もあった（その市の障害福祉課には連絡した）。ハローワーク以外にも求人を出しているが、問い合わせもない状態である。採用課金など求人費用も膨らんでいる。

<p>さまざまな障害のある人の利用や高齢化などにより、個別対応が必要な方たちが増えているため、職員数も足りなくなっており、作業もいろいろな種類の仕事を用意する必要がでてきています。一人ひとりの職員の資質も高くないと対応が難しい場面も多く、職員の育成も課題です。</p>
<p>職員の基礎知識向上。基礎研修、強度行動障害研修等の無料実施、費用補助（都は研修費用無料《※強度行動障害研修》）であるも、抽選であることや、社外では費用負担あるため、受講まで時間を要しています。各事業所管理者や児童発達支援管理責任者から一定の評価や推薦者に限り、もしくは一定の条件対象者に限り、社外研修の受講料補助金あり制度導入。</p>

②資金に関する課題

<p>収入に関する加算制度の在り方。</p>
<p>運営資金の調達。事業の収益化。</p>
<p>経営基盤の構築がなかなか進まない。</p>
<p>コロナ感染拡大や感染者が出た際に、利用者が通所を休むことにより、給付費の減額となり事業収入が落ち込んでしまう。</p>
<p>収入が不安定なため、計画的な積立などができず、建物・設備・機械などの修繕や改修、交換などを実施できない状況です。建物・設備の老朽化がすすみ、災害時や障害の重度化に対応できる設備整備ができていません。東京都や国の補助金も狭き門になっていて対応してもらえず、困っています。</p>
<p>単体事業としては赤字になってしまうこと。事業の形態として、単体では黒字化は難しい。サービスの質の担保も考えた場合、事業者努力だけではかなり難しいことになっている。当事業所が支援している精神疾患の方々にとって計画相談はサービス利用の要であり、時間と労力が他障害の方よりかかってしまう。</p>
<p>運営について。最低賃金が年々上がり、時給とそれ以外の交通費や移動手当など必要なものを計上すると、現在の報酬単価では運営が厳しい。移動支援事業でも時間数や時間帯によっては交通費をつけると赤字になってしまうこともある。介護給付費はベースアップ加算で時給を上げているので同様に地域支援事業も時給単価を合わせていくとさらに運営は厳しい。</p>
<p>現在の法制度では、日額・実績払いとなっており、収入の見通しが立てづらく、職員数の確保や昇給財源が生み出せない状況です。職員の雇用を安定させ、労働条件を整えるためには、安定した収入を確保できる制度に変更していく必要があると考えています。職員体制が安定すること、職員が長く働ける環境を作ることで、よりよい支援が可能になると思っています。</p>



### ③活動場所に関する課題

建物が古くなったグループホームの移転先探し（賃貸物件さがし、あるいは建設用地探し）。グループホーム増設の場所探し（賃貸物件さがし、あるいは建設用地探し）。
建物の老朽化に伴う修繕。数年後の建て替えに向けた準備（設計、引っ越し、予算などの検討）。
これからの運営について（あいぽっく改修に伴う引っ越し問題。引っ越し先やその後の事業運営）。

### ④事業運営に関する課題

感染症対策。
利用希望者の繋がり方。
短期入所、グループホームの相談が多い。
事業所として抱えている課題。高齢の方への対応。短期入所の相談。地域で利用者の行動障害が発生したときの対応。新型コロナ感染時の対応。
相談員一人当たりの担当件数が多いため、計画作成やモニタリングの作成に追われてしまい、利用者に寄り添った相談支援が難しくなっています。
利用者の高齢化が進んでいることや新規希望者が年間で見ても多くない現状がある。また、事業所としての広報活動やアピール（営業力含め）弱いところも課題である。
登録者のサービス利用支援のみで関わっていても、行きがかり上それ以外の課題にも触れてしまう機会が多いため、なかなか見過ごせず、計画相談の担当外の部分の支援を求められてしまうことが多い。現場の職員は常に難しい判断を迫られている。
新規が多いため、受け入れの件数を制限している状態です。できるだけ受け入れはしたいと思いますが、新規は時間がかかるのでひと月に何人も依頼があると受け入れが難しい状況です。
児童発達支援。保育園等の医療的ケア児の受け入れが始まり、児童発達支援利用児が減少することが懸念される（現時点で2名の利用児が対象）。療育の観点から、それぞれの役割について明確化してほしい。
昭島市から他県などに引っ越されているが、ケースを転居先の相談支援事業所に依頼できないケースがあります。移動時間がかかり、コロナの感染リスクもあるためモニタリングもなかなか行けずに、利用者の関係機関との連携が難しいことがあります。
生活介護。利用希望者が多く、今後1～2年で一日当たりの定員数を超えてしまうため、受入れについての対策が必要となる。重症者の受入れ可能な生活事業所が増えていくことを期待したい。また、ご家族の高齢化や介助負担等の問題からも、重症者を対象としたグループホーム等の検討も課題となっている。
新規の利用希望者については後を絶たず、昭島市内においてもまだまだ放課後等デ

<p>サービスの受け皿が多くはないのではないかと感じる。当法人においても、地域貢献のためにも今後とも昭島市との連携を深めニーズにお応えできる事業体を目指していきたい。</p>
<p>利用者さんの数が多いため、面談や他事業所とのやりとり（見学・情報共有）、利用者さんの見学等への同行、日常的な悩みへの対応や保護者の方のメンタルケア等に時間をとっていると、書類がなかなか作成できません。実際に、面談は少し時期が遅れたとしても、最低限年2回はできていますが（対面・電話・LINEなど手段は様々です）、モニタリング書類が遅れてしまっています。計画案については何とか間に合わせていますが、時間外に作成することもあるような状況です。これは今後も続く課題です。</p>

⑤就労機会に関する課題

<p>収益確保・平均工賃向上のため、土日に開所日数を増やすなどの対策を取っているが、そのぶん職員の業務が増え、利用者支援にかける時間が少なくなっている。</p>
<p>障害の重度化の対応と同時に工賃額の維持。多くの支援が必要な方を就労継続支援B型で受け入れているが、同時に工賃額も維持していかなければならない。</p>
<p>学生の時に利用していた放課後等デイサービスが使えなくなった利用者を、就労継続支援B型サービスの延長で夕方遅くまで受け入れをしている。</p>
<p>利用者一人一人の通所日数と作業時間が増えていかない。モチベーションのアップ・安定が課題。</p>
<p>工賃アップを目指して作業を沢山受注すると利用者に負担がかかり、欠席が増えて作業に必要な人数が揃わなくなる。また利用者の能力が追いつかず、職員が作業を手伝って終わらせるという悪循環に陥ってしまう。</p>
<p>医療と福祉の連携がなかなかできていない。訪問看護ステーションや病院のワーカーさん等が頑張ってくださっているが、まだ足りていない。服薬管理や食事・睡眠のことなど、利用者さんを日々見守ることが難しい（グループホームに入居している方はそちらで対応していただけている場合が多い）。</p>
<p>作業としては、市のご協力もあり、アポットの作業は充実している。しかしながら、通年で見たときには作業量が少ないことは課題である。作業量を増やしたいというニーズがあった場合に、提供しづらい時期が出てきていることは大きな課題と認識している。就労継続支援B型事業所として、平均月額工賃ことも考えるとなると通年での作業を確保する必要がある。</p>
<p>利用者の問題は同時にそのご家族の問題でもあるケースが多いが、就労継続支援B型事業所としてはご家族の支援にまで手が回らない。ご家庭の問題に踏み込めるのは相談支援専門員や保健師等だと思うが、そちらでも十分な人員や時間を割くことができないのだと思う。結果的にこちらで対応せざるを得ず、他の利用者の支援や事務の時間を削って行うこともある。</p>

<p>就労移行支援について。法人内の就労継続支援B型利用者が、就職へのステップアップとして就労移行支援に移籍する流れをとっているが、年々就労移行支援の登録者が減っている。ゆいのもりは就労継続支援B型との複合であるため、株式会社の就労移行支援に比べると企業との繋がりが弱く、スピード感や専門性にも劣る。利用者のニーズに対応しきれていないため、今後サービスをどのように継続するか、または辞めるかの検討が必要。</p>
<p>就労継続支援B型について。たくさん働いて高工賃を目指している利用者がいる一方、仕事は無理なく日中活動の場として利用している方も半数ほどいる。また、体調が整わずほとんど通所できていない利用者も一定数おり、全体として通所率・平均工賃が伸びない。登録者数は多い状態なので、利用者の目的に合わせた住み分け（体制・組織の整備）を検討しなければ、今後の新規の受け入れが難しくなっていく。</p>
<p>支援範囲について（生活課題）。就労継続支援B型事業所は本来、通所した方に作業提供をすることであるが、利用者の多くは通所以前の課題（健康問題や家族との関係性など）に悩まされているケースが近年非常に多いと感じる。ある意味就労継続支援B型の支援の範囲部分ではないので、関知しないということも言えなくもないが、その範囲を支援するサービスや手法が不足しているため、利用者の安定につながるためにも守備範囲外の支援に力を割かざるを得ないという状況がある。昭島市のサービスの質が向上するためにも横のつながりやサービス間の連携（それにつながるのが基幹相談支援センターや地域生活支援拠点であると考えている）の整備が進むとよいと考えている。</p>

## ⑥アンケートの設問に関する意見

<p>今回に限らず、昭島市の福祉全体の状況等知りたいです。</p>
<p>合理的配慮の設問の所で、具体例などを載せておいて頂けると、答えやすい（頭に浮かびやすい）のかな、と思いました。</p>
<p>施設向き、居宅向きと設問が細分化していれば答えやすい（設問項目増加はやむを得ない）。</p>
<p>サービス種類の枠が4つのみだったので、追加して記入しました。主なもの4つ、という意味ならそのように明記してあったらよいと思います。</p>
<p>複数回答の場合、「あてはまるものすべて」ではなく、重要なもの5つとして、重要度による順番を1～5まで振るのがよいと考えます。そうでないと、重要なものがしぼれないのではないのでしょうか。</p>
<p>今回のこのアンケートは次期計画にどのような形で反映されるのでしょうか。運営やサービス提供の質問項目は、事業所として最低限必要な内容だけだったので、障害福祉施策の課題が抽出できるのか疑問に感じました。昭島市内の障害のある方の実態把握ができるような調査をしていただければと思います。</p>

設問として○はいくつでも可、ということにしてしまうとアンケートの意義である優先度や傾向の把握がぼやけてしまいます（ほとんど○がついてしまう設問がありました）。3つまでなど、少し制限してコントラストをつけるようにした方がよかったと思います（自分もやってから気が付きました、すみません）。

課題やできていないことの設問が多いのは仕方がないのですが、良いことも設問に入れていただけたら、昭島市の障害福祉の良いところとこれからのところがよりはっきりと見えてくると思いました。例えば、私どもの相談支援事業所にとっては、利用者さん自身が社会資源です。児童の利用者さんが多いこともあり、お子さんについての悩みをこちらでお聞きしたら、悩みによっては年上の利用者さんの保護者に私のほうからアドバイスをいただき、質問された保護者にお伝えする、といったことはよくあります（最近でいうと、特別支援学校の制服のベルトの着脱が難しいお子さんはどうしたら良いのか、という問題を先輩お母さんにお聞きしました。解決しました）。私どもの事業所は、利用者さんに支えられて成り立っているようなところがあります。そういった話は他でもあるのでは、とっていて、あればお聞きしたいです。

#### ⑦市の福祉施策に関する意見

ヘルパーの教育として、定期的に研修会や学習会を行っていますが、市でも行っていただけると助かります。

当事者が望む生活を実現できるように市を始め、地域企業と連携できるような機会があるとマッチングの機会となり、両者の課題が解決する可能性があると思われる。

協議会で検討課題となっている基幹相談支援センターの設置、地域生活支援拠点の整備の方向性を具体的に進めてほしいです。

ショートステイ運営において、現在の報酬単価では家賃をまかなうことが全くできない。その状況に対し、昭島市が運営費補助制度を作ってくださったことに対し、感謝している。

国のマクロレベルの話であり、自立支援推進協議会経由で挙げていただきたい内容となってしまうが、各種加算要件が複雑すぎ手続きを含めた負担感が強い。毎年、一部変更が生じ、都度、対応をしていく必要がある。

事業所アンケート実施して頂き、意見交換や悩みなど報告できる場を設けて頂きありがとうございます。地域に幅広く児童福祉として貢献できるよう努力してまいります。

直近の見学者や契約者など、セルフプランでの受給者証取得をされる方が多く、相談支援事業所を介さない保護者が急増している。そちらの枠の拡大も昭島市の福祉サービスを充実したものにするための喫緊の課題なのではないかと考える。

株式会社の参入が増加したことで支援を提供する実施主体者の母数が増加したこと自体は評価できるが、増加に伴い、民間療法を看板に掲げた事業所が複数参入し、

<p>本来の支援の質の担保が不十分である。支援の質で求めている水準を具体的に提示することが大切である。</p>
<p>居宅介護支援の通院介助において、一回当たりの支援時間の上限が決められていますが、遠方の医療機関の受診や、複数の科を受診される場合、上限時間を超えてしまう場合があります。一回当たりの支援時間の上限を多めにしておいていただけるとありがたいです。</p>
<p>昭島市として、何をしたいのかが見えてこない。例えば地域生活支援拠点等の整備においても、多機能拠点整備型を目指すと言って、用地確保が頓挫すると面的整備型と言いつつも、現状では停滞したままで具体的にどうすすめるのか、見えてこない。</p>
<p>現在、需要が多く問い合わせも月に数件ある中で、事業を展開していきたいと考えていますが、事業資金の不足等により、なかなか進まないため、助成金や補助金等を充実していただけるとありがたいです。また、当施設は子供家庭支援センターからの依頼も多いので、何らかの支援をして頂ければありがたいです。</p>
<p>地域生活支援拠点の整備は遅々として進まない。特に短期入所は昭島市内にたった1床しかないという有様で、利用者は昭島では利用できないため、他市にある短期入所を利用せざるを得ない状況である。また知的障害者の緊急一時保護事業もなく親が病気になった時など利用者は本当に困っている。サービスを民間に任せるのみではなく、市が率先して介入しコーディネートしていく役割があると思う。</p>
<p>新型コロナや物価高の影響で運営資金が足りない状況が続いています。安定した運営（職員確保や環境整備など）をすすめるために、国や東京都の補助金などで対応できない部分については、市として独自の補助などを考えていただけると助かります。他市で実施されている相談支援事業所の家賃補助などもご検討いただけると助かります。</p>
<p>今後基幹相談支援センターを市内に設置する場合でも、相談支援事業の収益性の悪さは課題になると思います。その一方、サービス提供の場面ではインテークやアセスメントがきちんとなされていることが支援の成功につながりますので、おろそかにはできません。そのことをご理解いただき、市としてバックアップしていただくことが昭島市の福祉サービスの質の向上につながると思います。</p>
<p>昭島市は障害部門が弱い、という話をあちこちで聞きます。そういった評判を払拭していただき、当事者の方が暮らしやすい環境整備（ハード、ソフト共に）のご検討をお願いいたします。そのためには、市内の様々な事業所、法人に声をかけていただき、それぞれの分野のスペシャリストの力を借りて進めていただくことを切に願います。</p>
<p>地域生活基盤の整備などがあると有難いと感じます。現状、就労に関わる生活支援をしていますが、生活支援単体の支援が多くなり、支援が切迫する場面があります。また、障害者の高齢化に伴い、本人も両親も高齢化世帯となって、生活支援が基盤</p>

となるため、地域の資源を有益に活用できるシステムとして、基幹支援センターの設置を切望しています。

コロナ感染拡大当初は利用者への電話連絡(様子確認など)と計画書提出で、利用としてみなし、請求をすることができたので利用者が減っても、非常に助かりました。現在も感染が広がりつつあり、感染した利用者や濃厚接触になり通所できない利用者、感染を心配して長期休む利用者の方々がいます。この状況で在宅支援を行うのは難しいと思いますので、今後感染が増えて一定の利用者減になったとき、当初の電話連絡と支援計画の提出で利用のみなしとしてもらえると思うのですが。

当所は福祉型児童発達支援センター、及び併設する放課後等デイサービスである。公的機関が事前に面接、支援等している場合が多い。利用の申し出をいただく場合、聴き取りをすると公的機関が支援をしている場合が多い。家族からの聴き取りで紹介、情報提供されたと初めて把握し、後追いで動きがワンテンポ以上遅れてしまうことがある。詳細までは求めないが家族の了承を得ていただき、連絡をお願いしたい。

ショートステイ、日中一時支援、入所施設、移動支援について。昭島市にはない、または現実問題として足りていないサービスが多いです。緊急で利用できるショートステイ・日中一時支援を検討していただきたいです。入所施設も誘致していただきたいです。また、移動支援も単価が安いいため、やっていただける事業所も少なく、利用にも制限があったりします。事業所が少なく、そもそも契約すらできない方もいらっしゃいます。

基幹相談支援センターについて。当事者の方から、長く相談できる場が大事だという話をよくお聞きします。基幹相談支援センターをこれから設置するというところで、やはりハード面だけでなく内容に関しても質の高いものにする必要があります。そのためには、相談支援部会で検討されているように、市内の事業所の得意分野が活かせるような形、「オール昭島」で運営するような形をお願いいたします。一つの法人・事業所が運営するよりいろいろな事業所がそれぞれの力を集結できる形のほうが、多彩なアプローチができ、市外の方にも自慢できるような相談機関ができると考えています。

補足ですが、市に施策の要望をしていくと、担当者はたいてい予算の問題を口にされます。もちろん市の財政が無限でないことも、福祉に回せるお金が限られていることも理解しています。であればこそ、その分民間の資源を活用することをお願いしたいです。例えば各会議体についても、地域の関係者だけではうまく機能しません。何かを行うにしても行政が調整・依頼するのと横の民間の事業者が調整依頼するのではわけが違います。昭島市の福祉行政をよくするのであれば、市が主体的にプランをもってそれに基づき民間の資源等も活用して市をデザインしてほしいのです。一民間事業者たちが集まって話をして、デザインしようとした結果が今の状況であり、これが限界です。だからこそ、障害福祉計画もただ例年通りのものを並べ

て、民間が実施しそうなことを予測して並べる、ではなく、「昭島市の職員が昭島市の福祉をこうしたい！」がみえるものにしていてもらいたいと思いますし、私たちはそれを示していただければ喜んで協力したいと思っています。そのために受動的ではなく、能動的に施策を検討していただければと思います。

昭島市工賃補助金支給について、事業者と利用者にとって本当にためになる制度なのか少し疑問に思っている。当事業所は、コロナ禍においても工賃が下がらないよう受注を調整するなど工夫して運営をしてきた。しかしながら生活保護を受給している利用者も多く、工賃が補助されるとなれば通所して作業する意欲が減退している方も増えている。また、在籍人数で補助金が支給されるため、通所していない利用者の分も工賃補助金がもらえる仕組みについても釈然としない。国から5万円の臨時特別給付金が出ることになってさらに、利用者は家にいてもお金が入る事になる。利用者の就労意欲が低下し通所人数が減ってしまえば、事業所の運営状況が悪化し、補助金の本来の目的に合わなくなるのではないだろうか。工賃補助金の利用者への支給割合を事業所で決められるようにしていただくか、昭島市新型コロナウイルス感染症対策支援事業（障害分）給付金を手厚く支給していただくのであれば事業所の判断で用途を決められるので、現状よりは良くなるのかもしれない。ウィズ・コロナ時代に対応した新規事業の開拓や利用者の能力開発、施設や設備の充実、職員研修など、工賃アップのための根本的な対策を取れるように予算を活用していきたい。

連携について。利用者さん（当事業所の場合保護者）が相談できる場が少ないのではと思っています。学校や保育園等にももちろん相談されていると思いますが、発達について、日々の不安について、また成長していくにつれて変わっていく心配事について話せる場が足りていない、ということ強く感じます。学校や保育園、児童発達支援や放課後等デイは、通っている時は近い関係でも、いずれ卒業して離れていく場です。ということは、地域で長く相談できる場が必要です。児童の場合は、18歳になった年度まではアキシマエンシスに相談できると聞いていますが、先日アキシマエンシスについて、事業についての話をお聞きする機会がありました。相談支援専門員のことを現場の心理士さんの中にはご存じない方もいらっしゃるからお聞きして、とても驚きました。おそらく、課どうしの連携が充分でないのだろうと思いました。また、相談を受けて保育園等に心理士さんが訪問することがあるとのことでしたが、保育園側と、お子さんについての対応を共有するようなことはないとの話がありました。これも、せっかくの機会を生かし切れていないように思えました。現場の方もお互い遠慮しているのかもしれないかもしれません。私たちのような民間の小さな事業所では、できることが限られます。せっかくハード面を整備するなら、サービスの質を上げることを考えていただけたら、より当事者の方に寄り添うものになると思います。そのためには、福祉に関わる課どうしが、お互いを知るだけでなく、福祉に関わる事業所が市の機関とも連携しやすいよう、橋渡しをしていただきたい

です。連携でもう一つ気になっていることは、令和4年3月に策定された児童発達支援計画23ページの図には、成人期には相談支援事業所が記載されていますが、乳幼児期と学齢期には記載されていません。また、24ページの図でも、児童発達支援センターは記載されていますが、相談支援事業所は記載されていません。おそらく、これが、現状として昭島市から見た相談支援事業所の重要度なのでは、と思いますし、児童発達支援計画に障害福祉課があまり関わっていないのかという見方にもなります。アキシマエンスの件と合わせて、まずは課どうしの連携をお願いいたします。

## (2) 障害福祉団体の意見

### ①団体として抱えている課題

若い世代の親は会に所属することをためらうので会員が増えない。集合する時間日時の設定が難しい。

一般市民、障害児者を対象に「おもちゃで遊ぼう」を実施していたが、あいぽっくのプレールームは予約が出来ないため、活動できないことがあった（あいぽっくなら一般市民も利用するため）。現在、ひよこ教室がなくなりプレールームがどうなっているのか分からないが、有効活用して欲しいと思う。コロナの影響で、おもちゃの消毒や密を避けるなどを考えると開催できなくなっている。会員については、仕事をする保護者が増え、中々集まる機会がなくなってしまった。定期的な活動が出来ていない現状の中、新規会員も中々集まらない。

高齢化の会員が多くなった。

15年前、現保健師の伊藤さんやきょうされんの渡辺さん（当時虹C）の熱心な支援のもと、家族会が発足しました。活動場所はあいぽっく会議室を年間通じ、所定の月1回予約を可能にして頂き、今日に至っております。8年前には上部団体の東京つくし会に加入し、当該役員もしております。後継者の育成が最大懸案事項で悩んでいます。

スタッフは本来業務（相談支援業務）を抱えながらグループ・モモの活動を行っており、本来業務の量が増え、グループ・桃の活動に割く時間が減らさざるを得なくなった。スタッフ体制の維持が困難。活動の場所はあいぽっくに部屋を借りることを希望しているが、予約が取れない。昭和会館や松原コミュニティセンターを使うが、移動に手間がかかる。クッキングが人気プログラムだが、特にあいぽっくの調理実習室の予約（水曜日午後）が取れない。コロナで、クッキングやカラオケ、車を使って出かけることが出来ず、活動内容が限られてしまう。

若い世代の親は会に所属することをためらうので会員が増えない。集合する時間日時の設定が難しい。



## ②アンケートの設問に関する意見

アンケートに対して、どれほど対応していただけるのか期待できない。
具体的なことまで書ききれないので、中途半端になってしまった。
新型コロナ禍で経済活動もがたがたです。税収入も減り、社会福祉法人の「障害福祉サービス事業及び就労支援事業給付」の報酬の減額が進んでいます。今回のアンケートに基づく要望は、すべて財源が伴っていないと継続性が得られません。行政としてはつらい立場でしょうが、障害者を支援している我々も苦しい立場にあります。お互い、問題意識を共有し、共感し、良好なコミュニケーションのある関係を維持し続け、1歩でも前に進みたいと切に希望しております。
団体のメンバーにとって必要なことを念頭に回答しました。
行動制限（コミュニケーション）を抱えている障害者すなわち聴覚障害者の視点でのアンケート項目が不十分だと考えます。

## ③意見・要望

市民への大人への周知も大事だと思うが、小さいころから障害のある子どもと接点があるかが一番大事になるかと思う。副籍も1つにあるが、あえて関わる機会を作る！障害のある人たちが参加しやすい場所、活動内容、配慮、工夫なども必要になるが、弱者の目線に立って構造化していくことで、乳幼児、高齢者も参加しやすい空間になると思う。青年学級もあるが、年に数回では余暇の支援には物足りなさを感じる。障害者サポートセンターのような余暇支援と相談が出来るような集える場所があるとありがたい。仕事が16時に終わり自宅に帰宅のみになると社会との関わりも少なくなってしまう。ぜひ「昭島すごーい！」と言われるような昭島独自の施策を検討してもらいたい。
---

## 資料 1 障害福祉サービス事業所調査票