

障害福祉サービスに関するアンケート調査【集計】

-より良いサービスと障がい者の自立を目指して-

アンケート方法：始良市内の障がい福祉サービス全事業所へ郵送にて調査（記名式）

アンケート実施期間：令和元年7月1日～7月31日

アンケート配布数： 64部

アンケート回収数： 56部

アンケート回収率： 88%

<目次>

【障害児・者共通】 3 p.～10 p. 【障害者】 10 p.～30 p.

相談系	相談支援事業所	10P
訪問系	居宅介護（ホームヘルプ）	12P
	重度訪問介護	12P
	同行援護	12P
	行動援護	12P
	重度障害者等包括支援	12P
日中活動系	短期入所（ショートステイ）	14P
	療養介護	14P
	生活介護	15P
施設系	施設入所支援	17P
居住支援系	共同生活援助（グループホーム）	19P
訓練系・就労系	自立訓練（機能訓練）	23P
	就労移行支援	24P
	就労継続支援（A型）	25P
	就労継続支援（B型）	28P

【障害児】 30 p.～33 p.

通所支援系	児童発達支援	30P
	医療型児童発達支援	30P
	放課後等デイサービス	30P
	保育所等訪問支援	30P

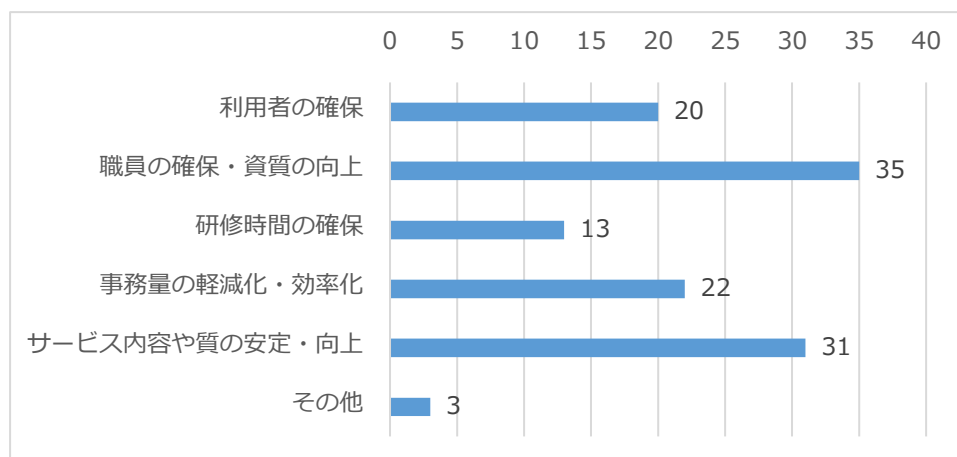
<事業種別>

※同一事業所にて複数のサービス提供による重複あり。

障害者	1.相談支援（一般・特定）	7
	2.居宅介護	4
	3.重度訪問介護	4
	4.同行援護	2
	5.行動援護	1
	6.短期入所	3
	7.療養介護	0
	8.生活介護	12
	9.施設入所支援	4
	10.共同生活援助	8
	11.自立訓練（生活訓練）	0
	12.自立訓練（機能訓練）	1
	13.就労移行支援	3
	14.就労継続支援（A型）	8
	15.就労継続支援（B型）	12
	16.就労定着支援	0
障害児	1.相談支援（一般・特定）	6
	2.居宅介護	2
	3.同行援護	1
	4.行動援護	0
	5.短期入所	0
	6.児童発達支援	10
	7.医療型児童発達支援	0
	8.放課後等デイサービス	13
	9.保育所等訪問支援	4

【障害児・者共通】 <全事業所回答>

問.1 貴事業所の運営上の課題についてお聞かせください。(複数回答可)

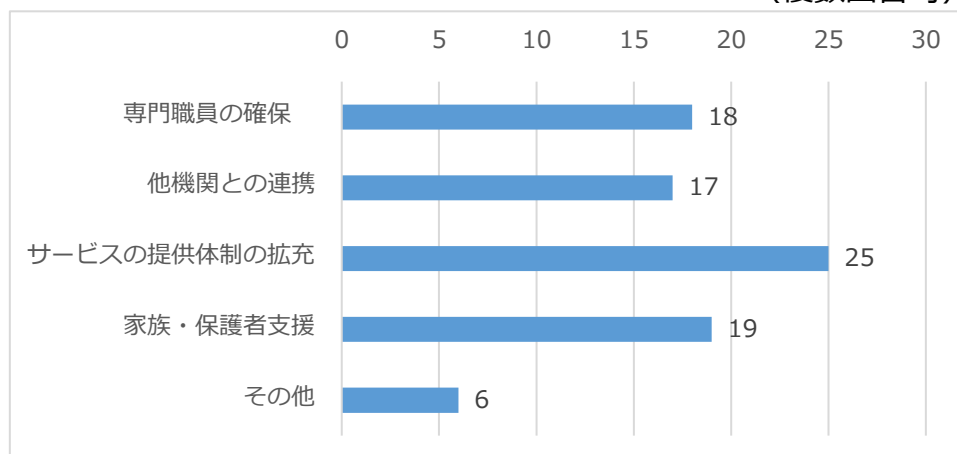


(その他)

- ・カンファレンスをする時間の確保
- ・収益性,継続性のある作業の確保
- ・事業所の運営向上を図りながらの上記課題

問.2 サービス提供について、貴事業所ではどのような課題がありますか。

(複数回答可)

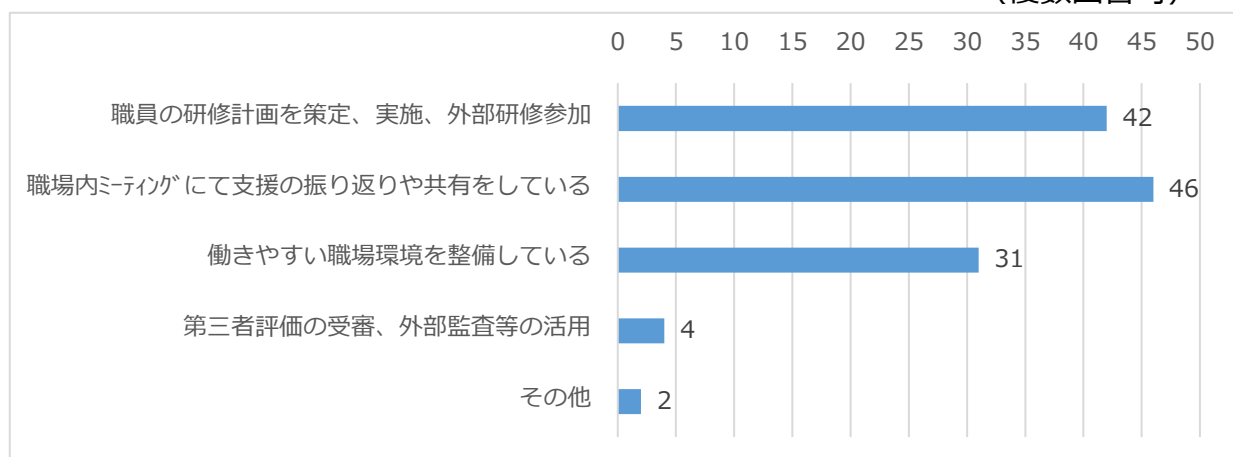


(その他)

- ・サービス提供時の他兄弟のサポート体制
- ・福祉サービスの理解・支援方法(支援者)
- ・共生型サービスとしてのサービスの提供の在り方
- ・活動内容に限られる

問.3 サービスの質の向上のために、貴事業所が取り組んでいることはありますか。

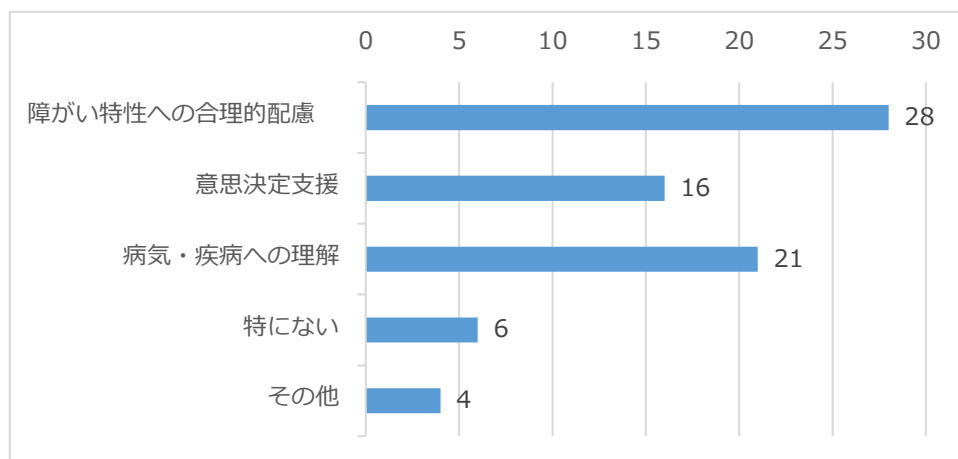
(複数回答可)



(その他)

- ・ 内部研修の実施
- ・ 職員、利用者間の仕事の打ち合わせや連絡調整を密に行う。

問.4 障害者総合支援法になり、三障がい及び難病に関して分け隔てなく受け入れることとなりましたが、支援、指導する面でどういったことに戸惑いや困り感がありますか。

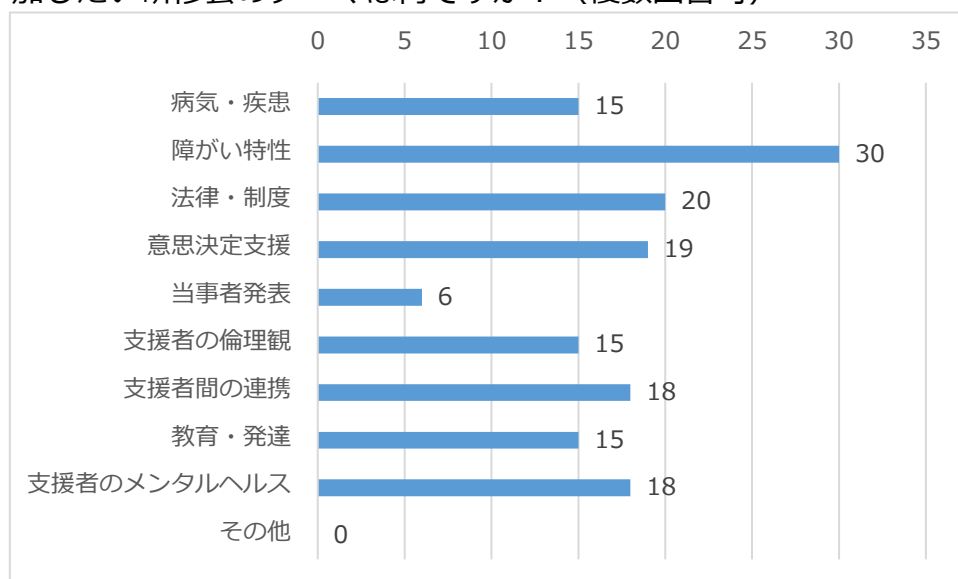


(その他)

- ・ 理想と現実のギャップに対する対応と支援方法
- ・ 精神疾患患者への対応と生産
- ・ 障害種別の特性
- ・ 生活保護受給を楯に就労意欲が低く、自己決定の支援だけで本当にいいのか？

※合理的配慮とは・・・障害者が他の者と平等にすべての人権及び基本的自由を享有し、又は行使することを確保するための必要かつ適当な変更及び調整であって、特定の場合において必要とされるものであり、かつ、均衡を失した又は過度の負担を課さないものをいう。

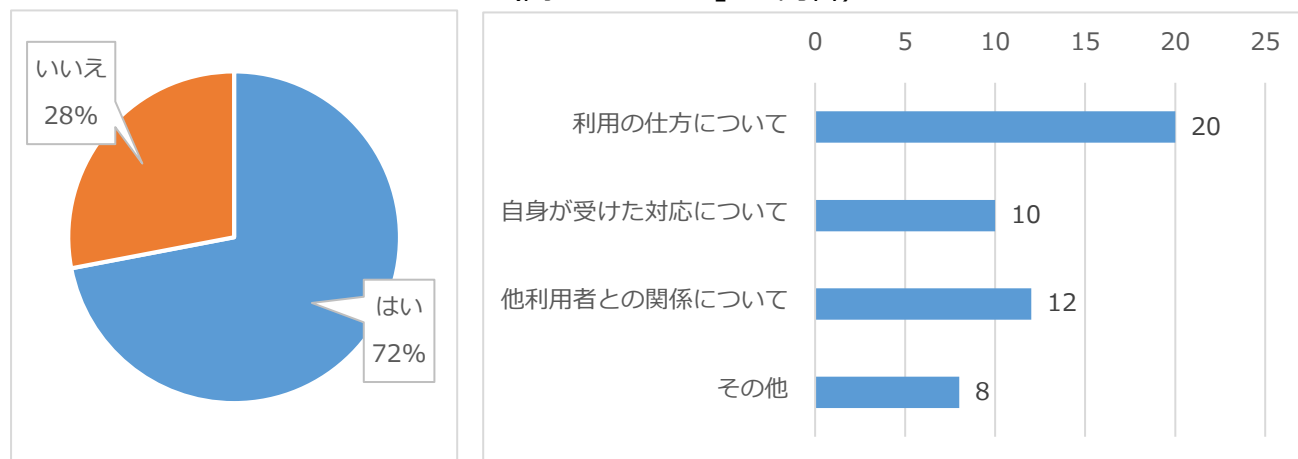
問.5 参加したい研修会のテーマは何ですか？（複数回答可）



※意思決定支援とは・・・自ら意思を決定することに困難を抱える障害者が、日常生活や社会生活に関して、自らの意志が反映された生活を送ることができるように可能な限り本人が自ら意思決定できるように支援し、本人の意思の確認や意思および選考を推定し、支援を尽くしても本人の意思および選考の推定が困難な場合には、最後の手段として、本人の最善の利益を検討するために事業者の職員が行う支援の行為および仕組みのこと。

問.6 利用者から、他の福祉サービスについての相談を受けたことがありますか。

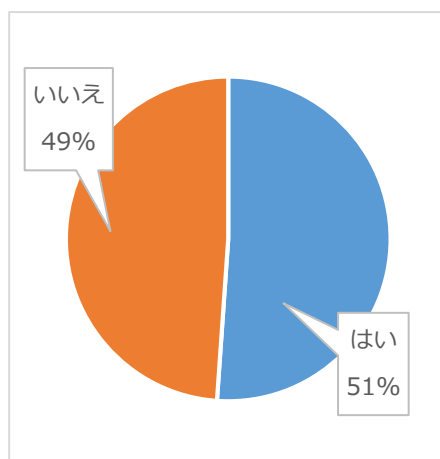
（問.7 「はい」の内容）



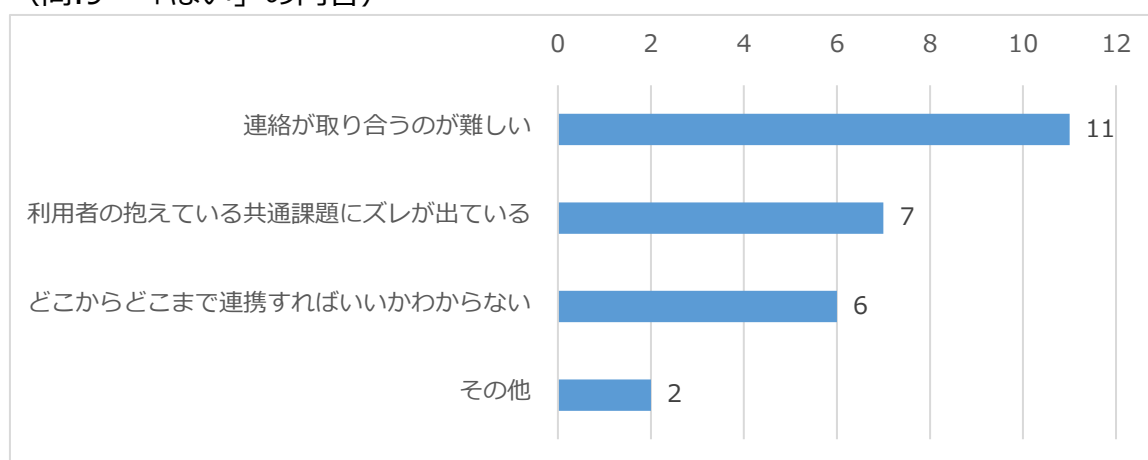
（その他）

- ・他事業、他事業所のこと（3）
- ・重度身体障害者支援
- ・送迎をして欲しい。ショートステイができないか。
- ・利用するにあたりどこに相談すれば、どこに聞けば良いかわからない。
- ・障害者へのサービスについて
- ・介護保険サービスとの同時利用について。
- ・金銭管理（日常生活自立支援事業）について。
- ・地域生活支援事業（アシスト）について。

問.8 相談支援専門員もしくはサービス提供事業者との連携で困ったことはありますか。



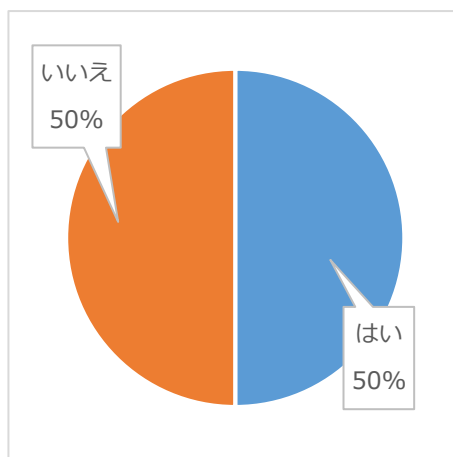
(問.9 「はい」の内容)



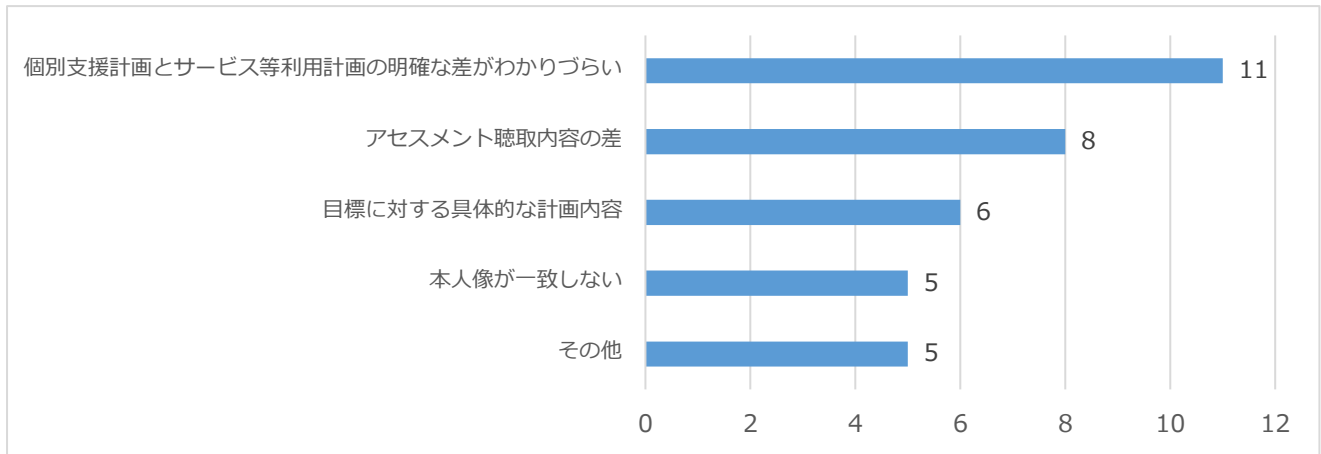
(その他)

- ・ 児発の START が送れる
- ・ 障害者特性の理解が浅く（特に A 型事業所）生産に時間をかけたがっている

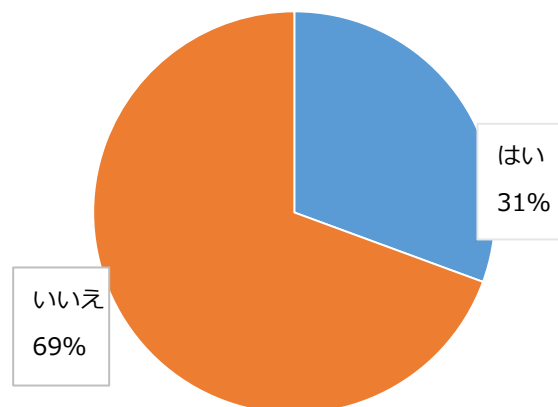
問.10 個別支援計画を立てる時に、サービス等利用計画との関連で困ったことはありますか。



(問.11 「はい」の内容)

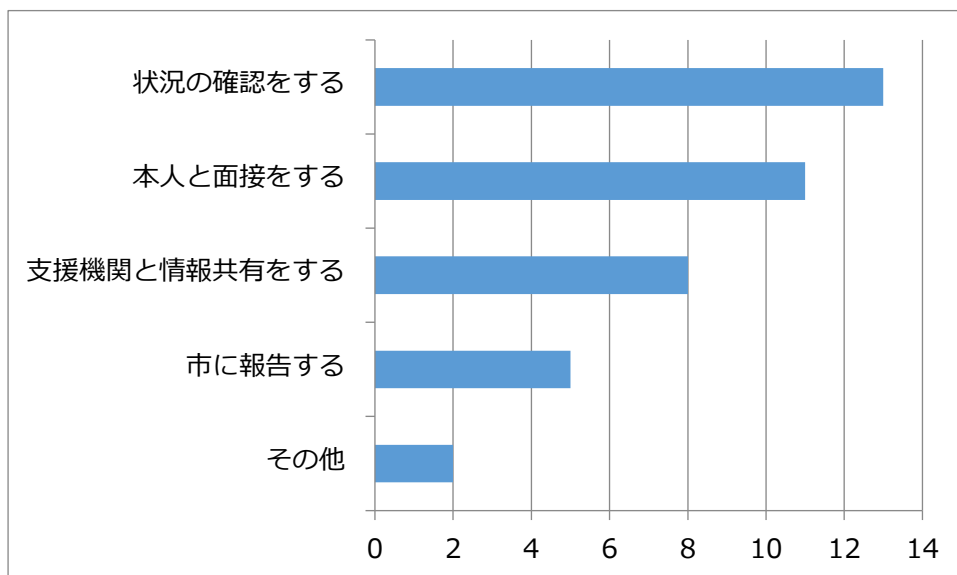


問.12 利用者から「威圧的あるいは差別的な発言を受けた」等のスタッフの対応に不満があると言われたことがありますか？



<問 12 で「1.はい」と答えた方におたずねします。>

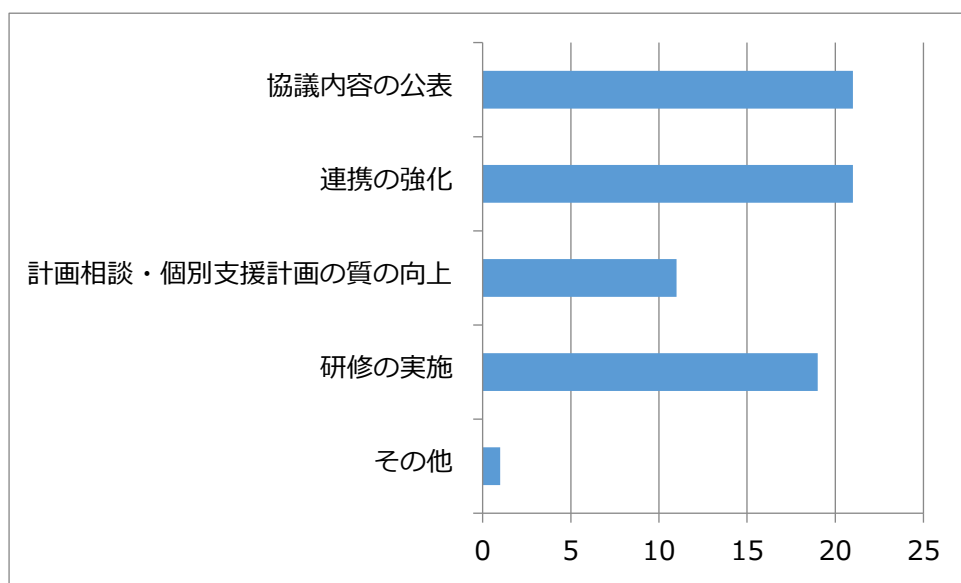
問.13 事業所で問.12のような事案があった場合、どのように対応しますか。



(その他)

- ・不快に思われた方への謝罪。
- ・現状、報告や連絡を受けていない。
- ・選択肢のすべての行動をとる。

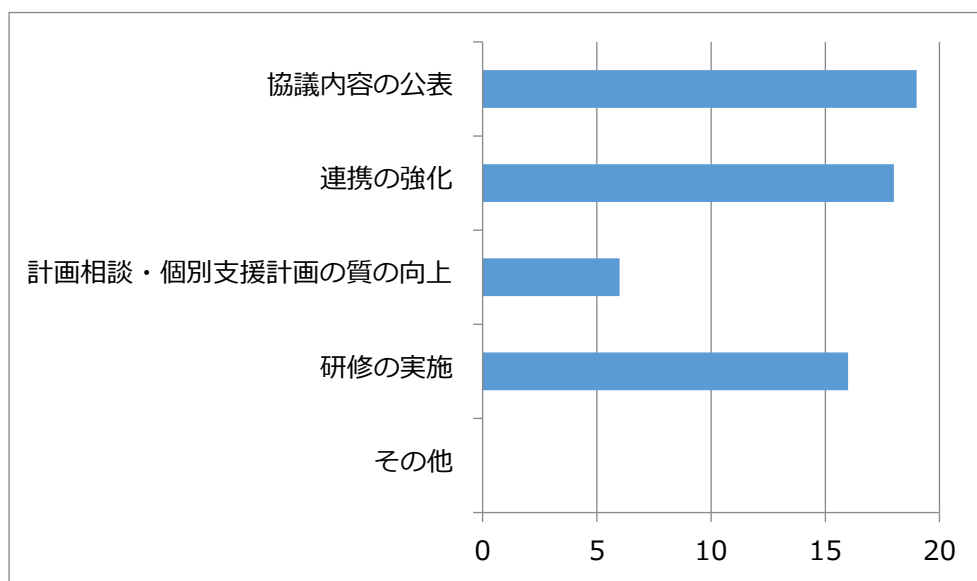
問.14 地域自立支援協議会相談支援部会に求めたいことはありますか。



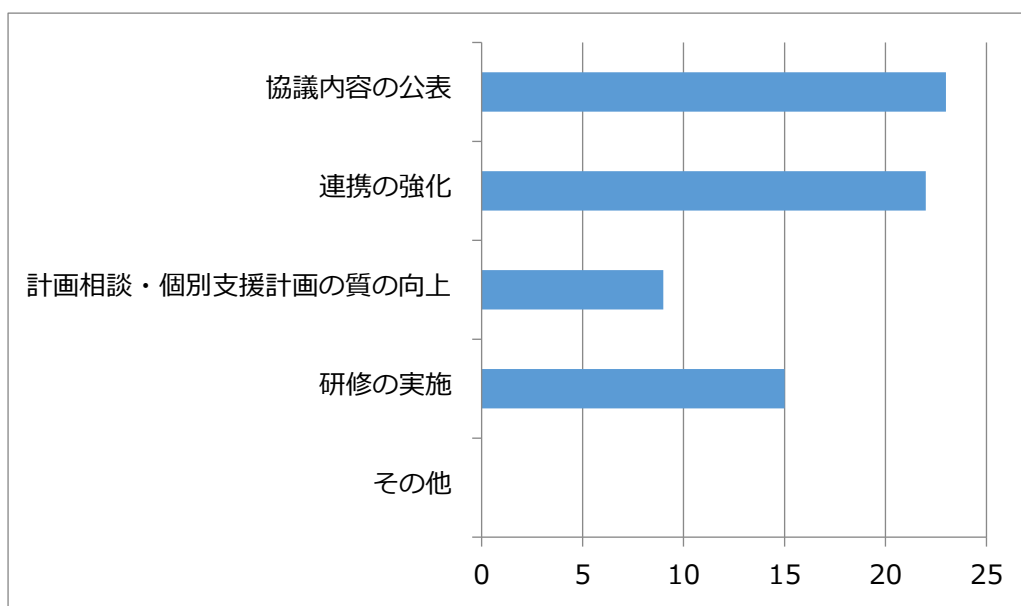
(その他)

- ・体験を生かし、ファシリテーターとして参考意見を聞きたい。

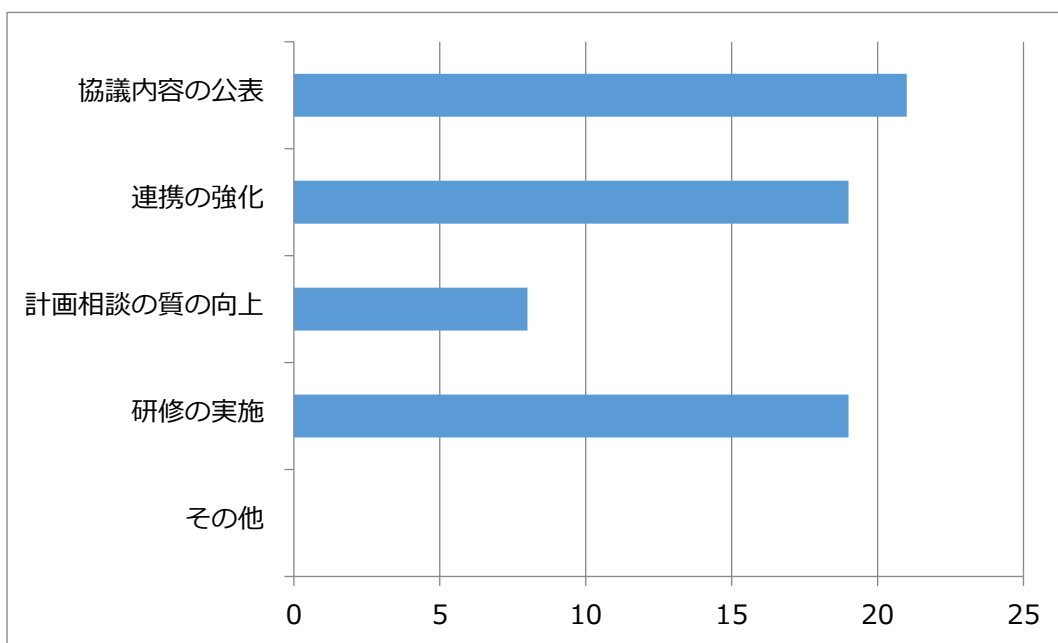
問.15 地域自立支援協議会子ども部会に求めたいことはありますか。



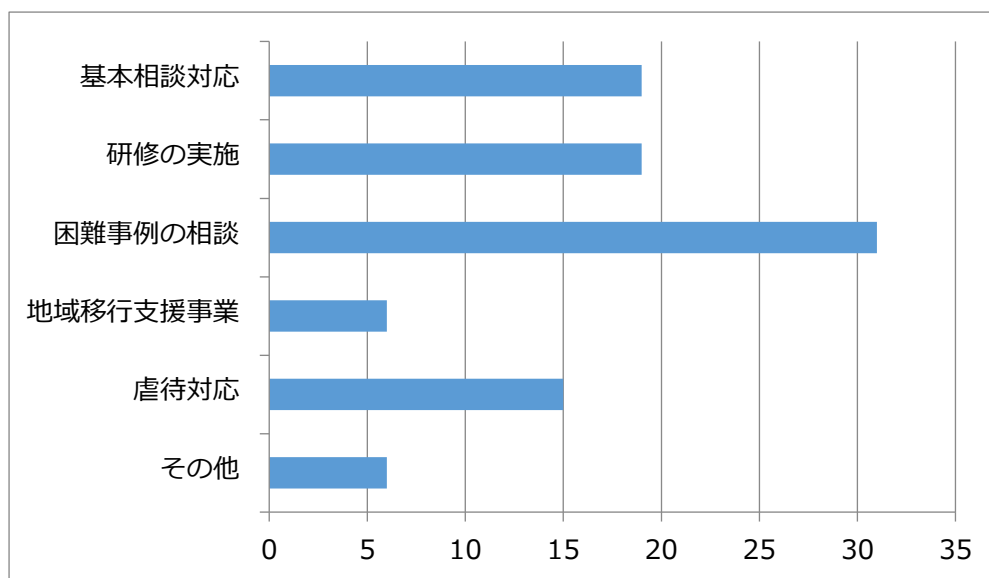
問.16 地域自立支援協議会就労支援部会に求めたいことはありますか。



問.17 地域自立支援協議会精神保健福祉部会に求めたいことはありますか。



問.18 基幹相談支援センターに求めたいことはありますか。



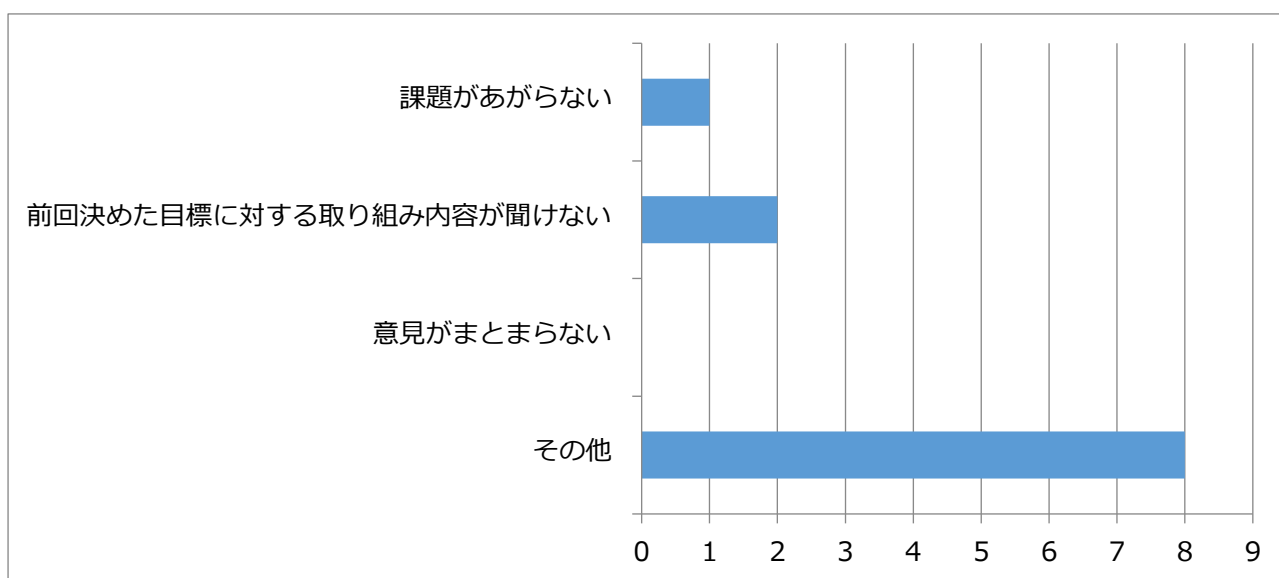
(その他)

- ・ 質の向上
- ・ 一般企業への障害者雇用と理解（一般職員）
- ・ 児童に対しての発達検査の提供
- ・ センターの活動状況
- ・ 本人と丁寧な面談を行いアセスメントをした上で他の機関に繋いでほしい

【障害児・者共通】 — 相談系

<相談支援事業の事業所の方がお答えください。>

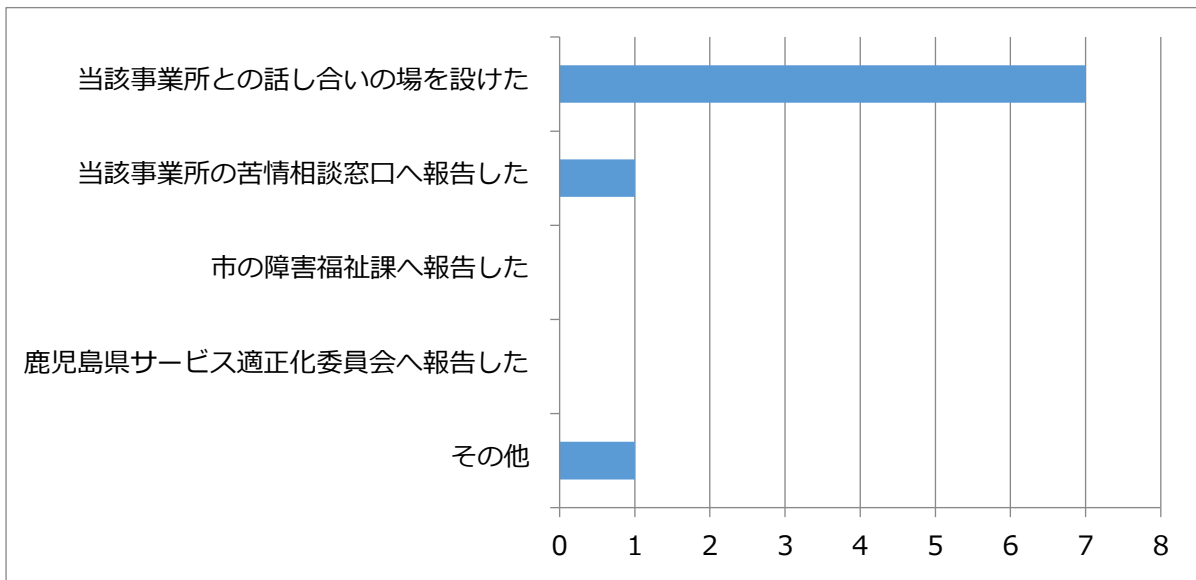
問.19 担当者会議の場で困ったことはありますか。また、それはどのようなことですか。（複数回答可）



(その他)

- ・利用者（家族）と事業所などとの意見の相違。
- ・事業所によって進め方は様々であると思うが、他の事業所の進め方を知りたい。
- ・出席担当者が自身の事業所のことを話したがない。
- ・利用者ご本人の力量と気持ちにずれがある。
- ・事業所が本人に言うべきことを言わず、終わった後に専門員に伝えてくる。

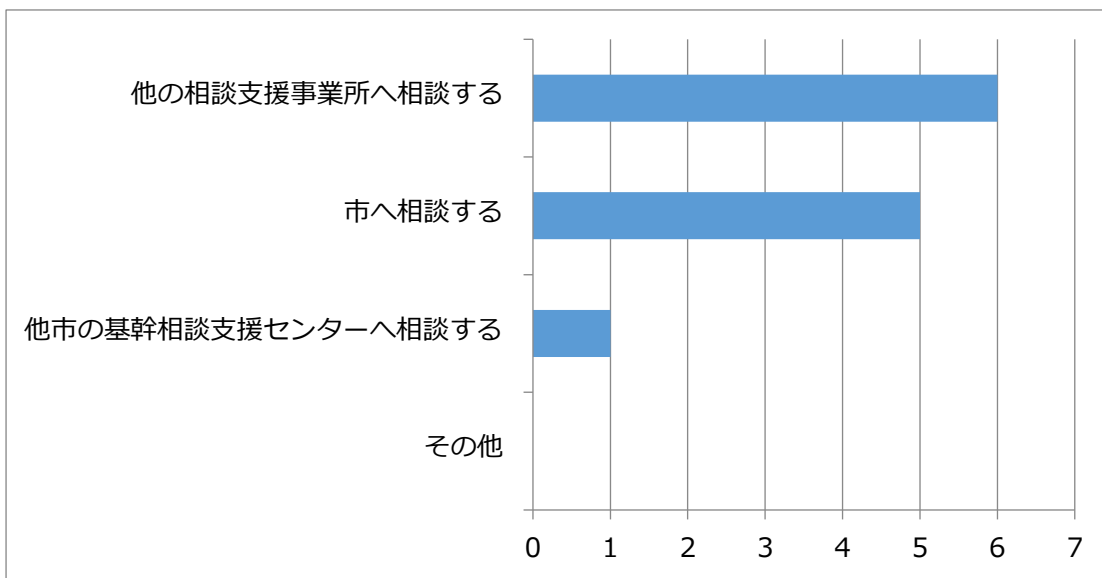
問.20 利用者は継続したい意向はあるが、あるいは新規利用や事業所変更の意向があるが、利用をお断りされたことはありますか。また、その時にどのような対応をされましたか。



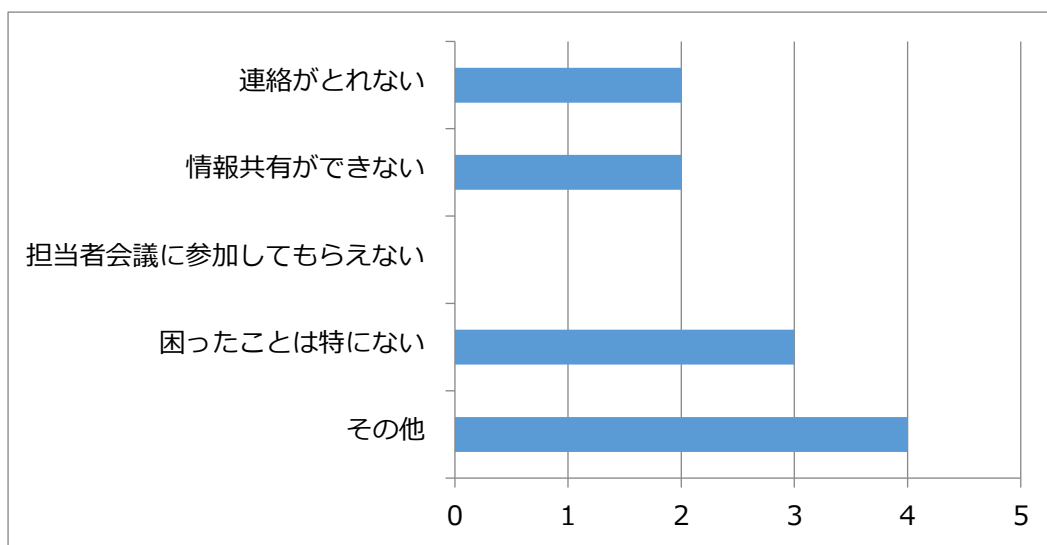
(その他)

- ・応召義務があるので受け入れた後に当日、利用を拒まれるケース

問.21 相談支援事業所として困ったときに、どのようにされていますか。



問.22 事業所または関係機関との連携の場で、役割について困ったことはありますか。また、それはどのようなことですか。(複数回答可)



(その他)

- ・担当者会議の日程調整に時間がかかる（保育者・教育機関中心の時間設定）
- ・モニタリング時期ではない時に、家族・保育園から要請がある。
- ・相談支援専門員のスキルが低いケース。
- ・事業所が本人に言うべきことを（専門員に言ってほしい）と言われる。

【障害者】 - 訪問系

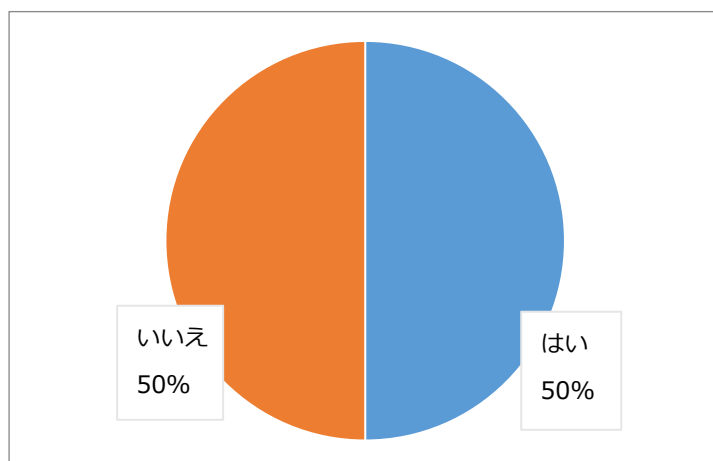
<居宅介護（ホームヘルプ）の事業所の方がお答えください。>

<重度訪問介護の事業所の方がお答えください。>

<同行援護・行動援護の事業所の方がお答えください。>

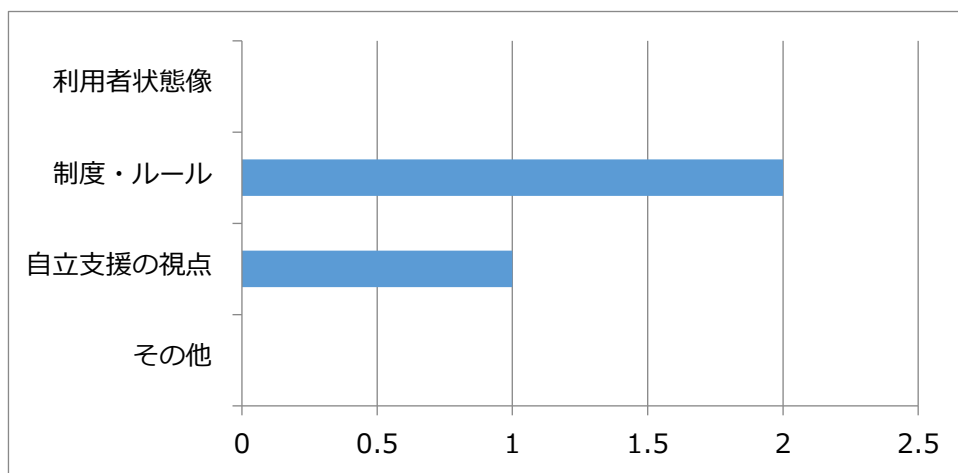
<重度障害者等包括支援の事業所の方がお答えください。>

問.23 介護保険サービスと障害福祉サービスのサービス内容の違いで戸惑ったことがありますか？

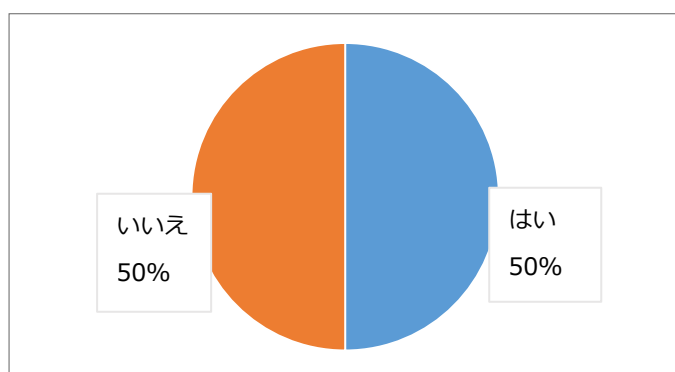


<問 23 で「1.はい」と答えた方におたずねします。>

問.24 それはこういった違いですか。

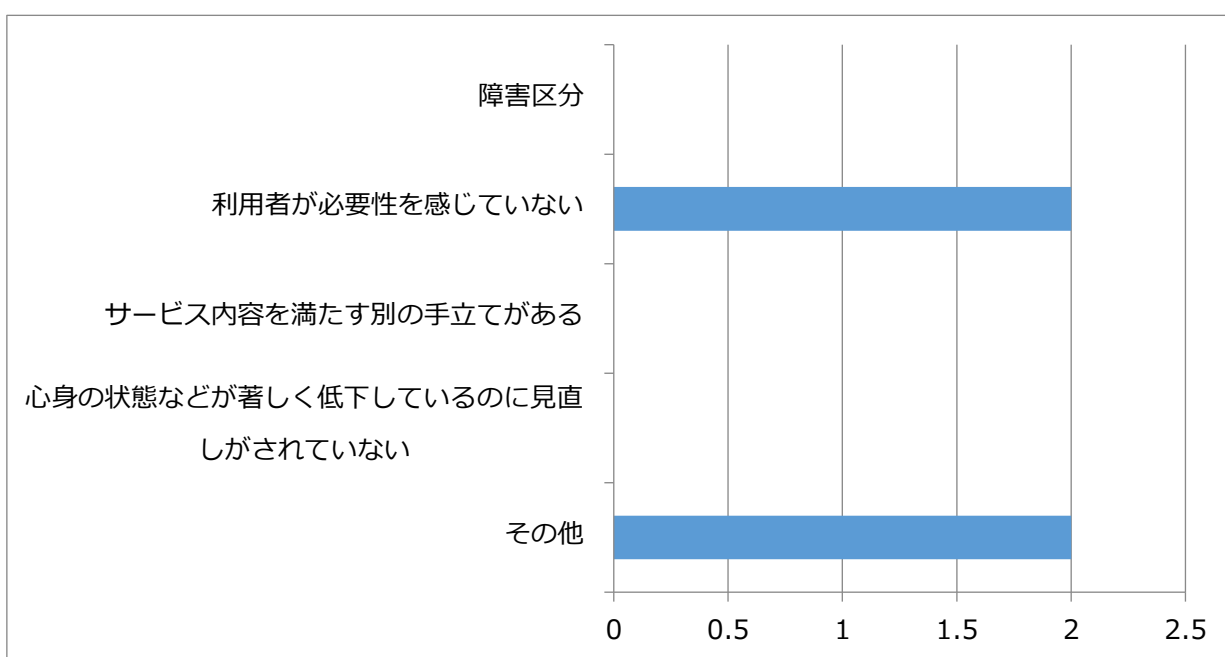


問.25 支援の必要性に疑問を感じる事がありますか。



<問 25 で「1.はい」と答えた方におたずねします。>

問.26 それはこういった疑問ですか。



(その他)

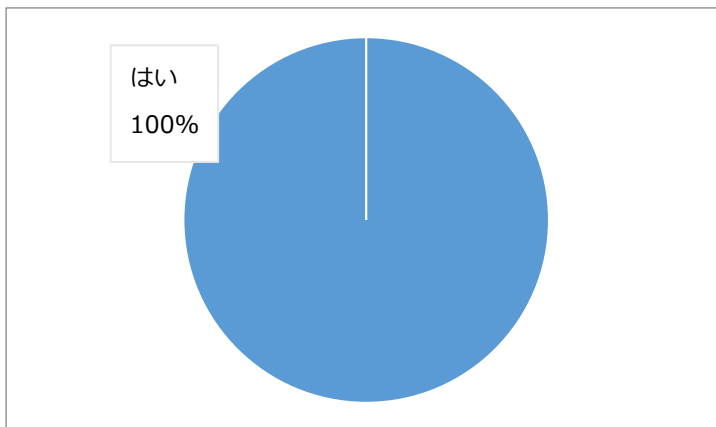
- ・相談員を交えて話し合いを行い、休止となった例もある。
- ・障害児に対する受給が少なく家族の負担がとても大きい。

【障害者】 - 日中活動系

<短期入所（ショートステイ）の事業所の方がお答えください。>

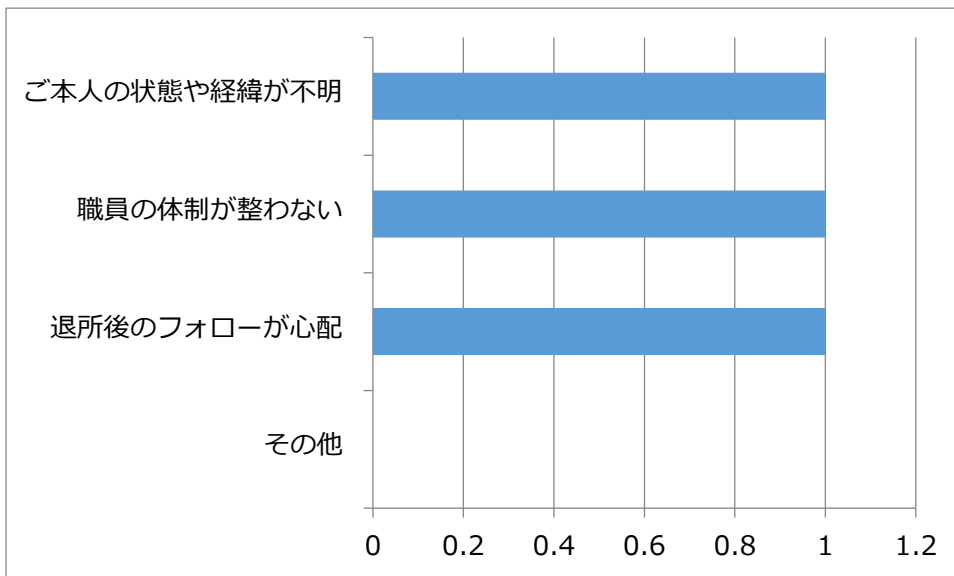
<療養介護の事業所の方がお答えください。>

問.27 緊急の入所を受け入れたことがありますか。

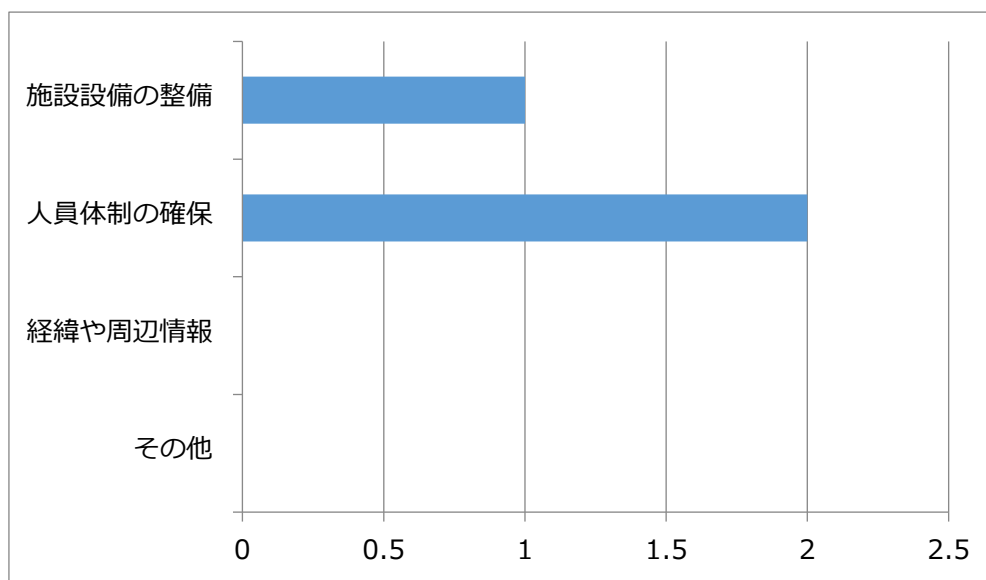


<問27で「1.はい」と答えた方におたずねします。>

問.28 緊急で受け入れた時、どういった課題がありますか。



問.29 利用者の希望に沿った利用を行う中での課題を教えてください。
(最もあてはまるものに○をつけてください)



【障害者】 — 日中活動系

<生活介護の事業所の方がお答えください。>

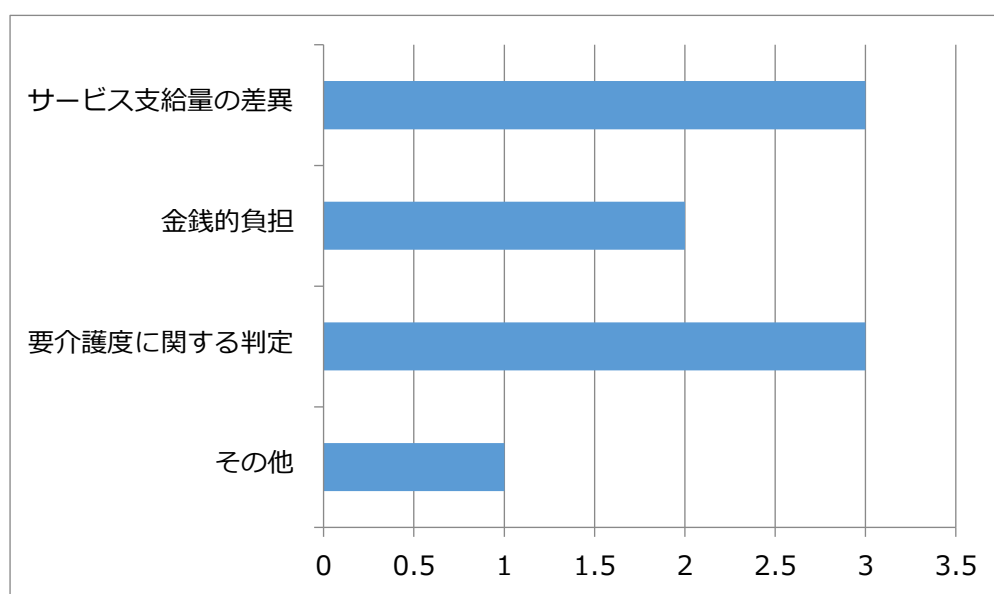
問.30 利用者に合わせた独自の取り組みについて工夫していることがありますか？

- ・基本的にマンツーマンでの取り組みが難しい状況にある事から活動においては、利用者様各自にできる範囲での役割をおこなってもらっている。
- ・利用者の高齢化、重度化が予想される中で、少しでも動けるうちに社会とのつながりを作り、生活機能を高められる活動を提供している。(外部でのウォーキング。ウォーキングをしながらゴミ拾い(地域)、調理実習、外部ボラとお茶、お花等)
- ・重症者がほとんどなので機能訓練を充実させている(S T, P T資格を持つ者を配置している)
- ・なるべく利用者さんに沿ったニーズを提供できるようにしている。
利用者さんの高齢化・重度の伴い喀痰吸引資格取得をしています。
- ・重症心身障害者の方を受け入れています。体調管理に留意して看護師による医療ケアの充実に取り組み子どもたちとの関わり方を工夫している。
- ・介護スタッフと看護師・サビ管との申し送りと情報の共有
- ・重度高齢化に伴い生活介護のグループわけ

問.31 意思表示が難しい方に対して提供する活動等において苦慮されていることや取り組みについて教えてください。

- ・活動を提供し、一緒に取り組む体制をとるが参加が難しい。
- ・何かしらの原因があると思われるが、その事を汲み取り対応が難しいこともある。
- ・意思表示が感じられる活動や作業を見つけられる様、様々な取組みをし利用者の動きや表情を見ながら取組んでいる。
- ・サービス内容についてその都度家族に了解を得るようにしている
- ・構造化に向けて、スタッフの研修を計画しています。
- ・様々な形の意味表示を声や目の動き、表情、手や足での表現から意思をくみ取り普段との違いを見極めるようにしています。
- ・丁寧に本人に理解しやすい言葉で理解できるよう工夫はするものの理解が浅い

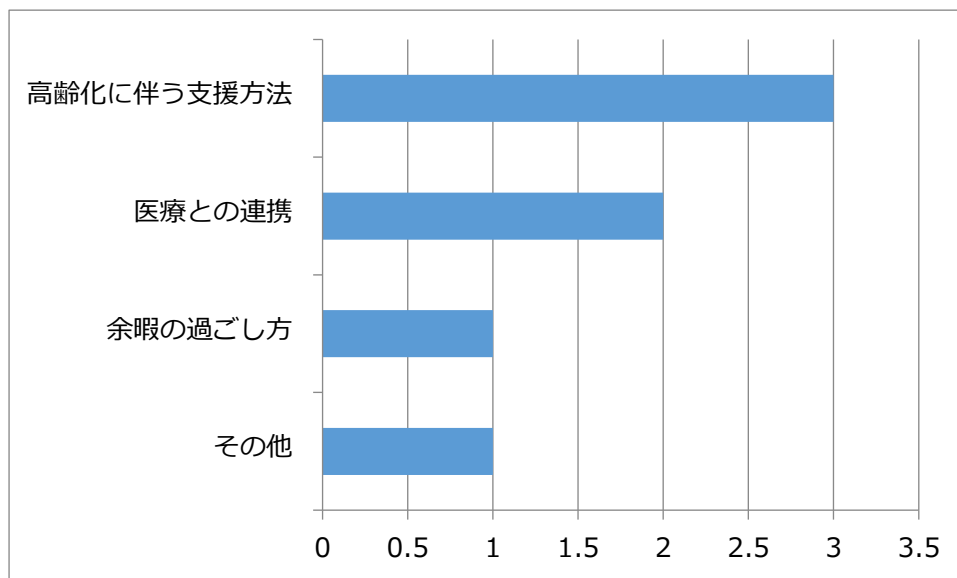
問.32 利用者の介護保険サービス移行に伴って課題となることはありますか？



【障害者】 — 施設系

<施設入所支援の事業所の方がお答えください。>

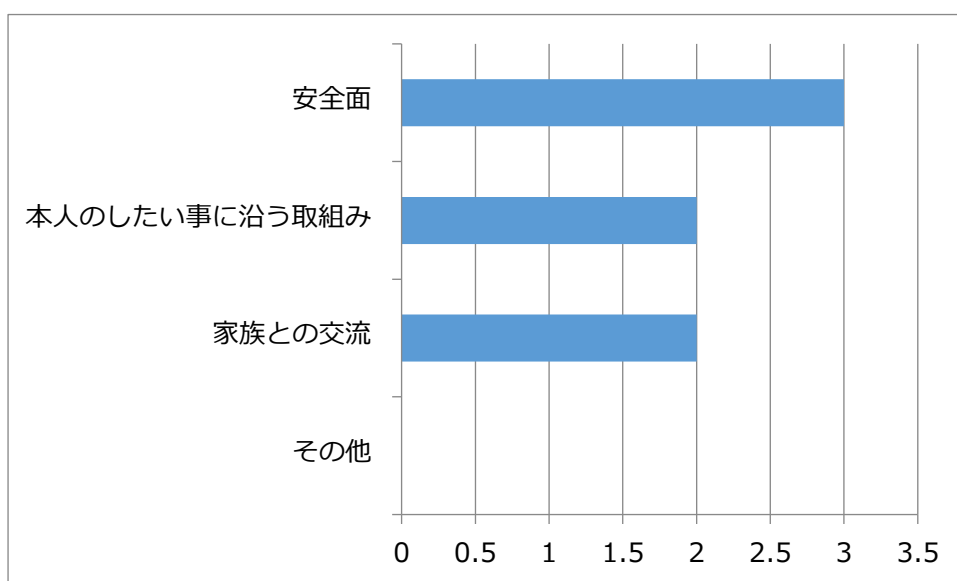
問.33 入所されている方の生活を支える上で、特に気を付けていることは何ですか？（最もあてはまるものに○をつけてください）



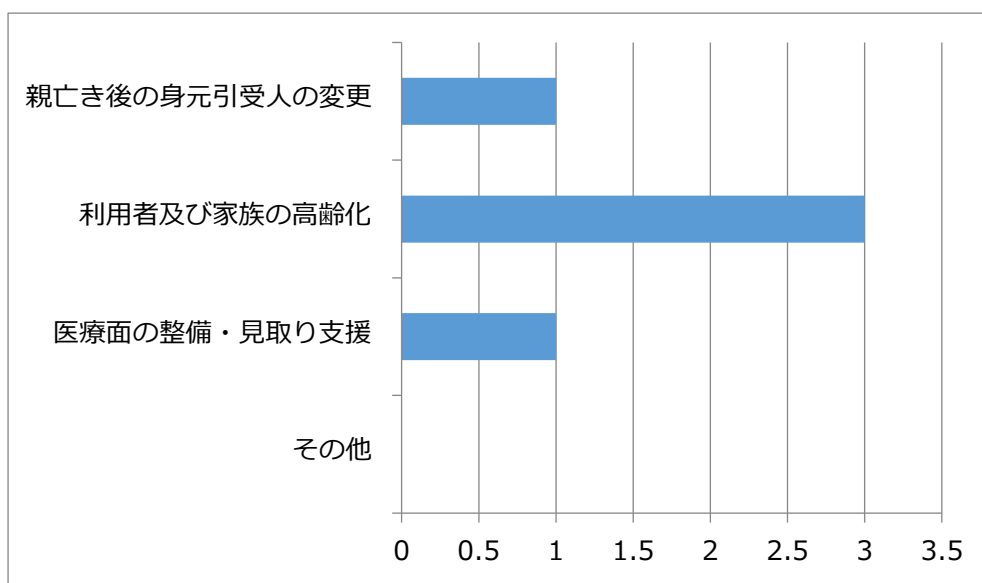
(その他)

・日中のレクリエーション内容

問.34 入所されている方の生活を支える上で、重視していることは何ですか。（最もあてはまるものに○をつけてください）



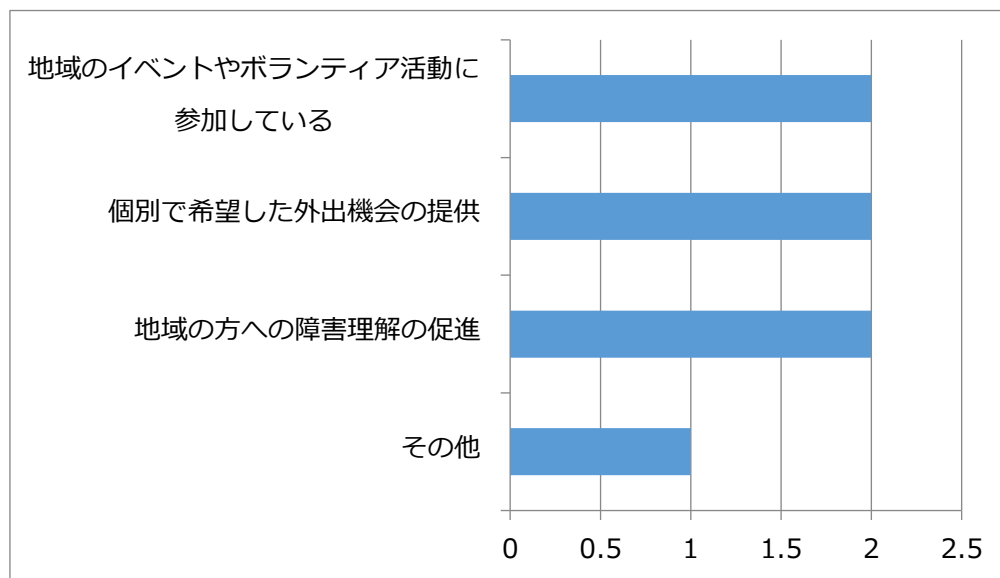
問.35 入所されている方の生活を長期的に考えた場合、事業所として心配なことはどのようなことですか。
 (最もあてはまるものに○をつけてください)



問.36 当該施設内において、成年後見制度を利用している方がいらっしゃいますか。また、利用している人数は何名ですか。

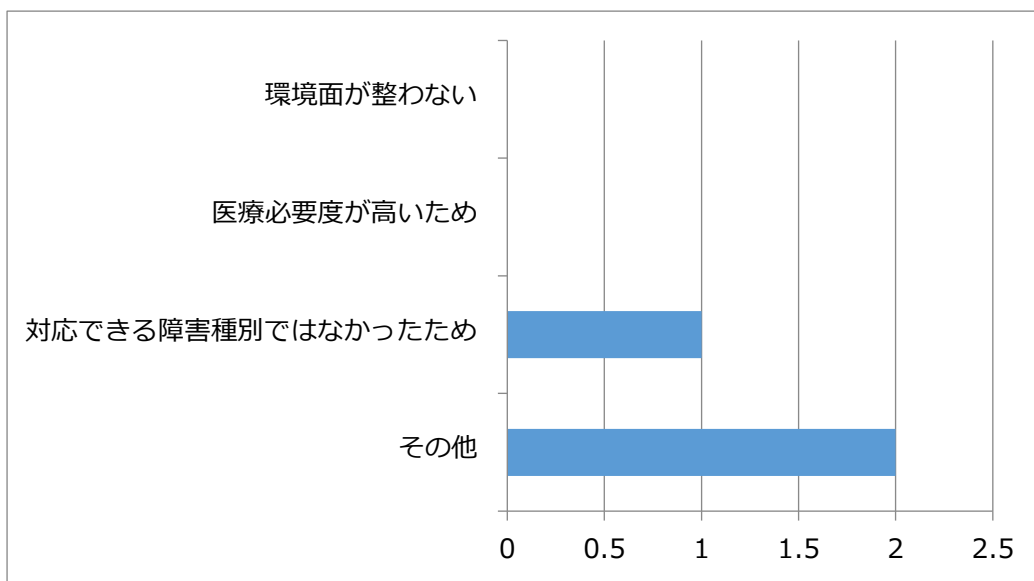
<合計値>
 施設内 (142) 名入所中 (19) 名利用

問.37 入所されている方の社会参加や余暇の充実のために特に力を入れて取り組まれていることは何ですか。(最もあてはまるものに○をつけてください)



(その他)
 ・参加を希望される方より希望されない方の生活のマンネリ化

問.38 今まで入所希望の方をお断りしたことがありますか。また、入所をお断りした理由は何ですか。(複数回答可)

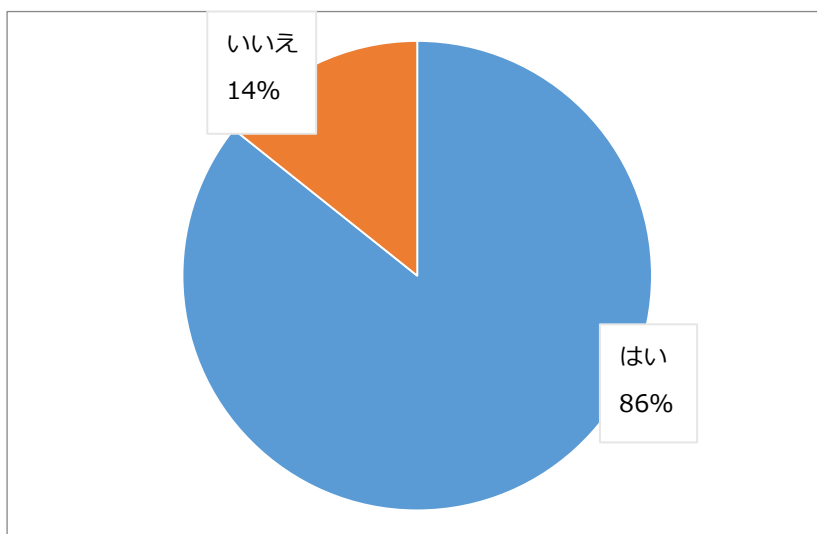


(その他)
 ・ 常時医療行為が必要な方
 ・ お断りした事はありません

【障害者】 — **施設系**

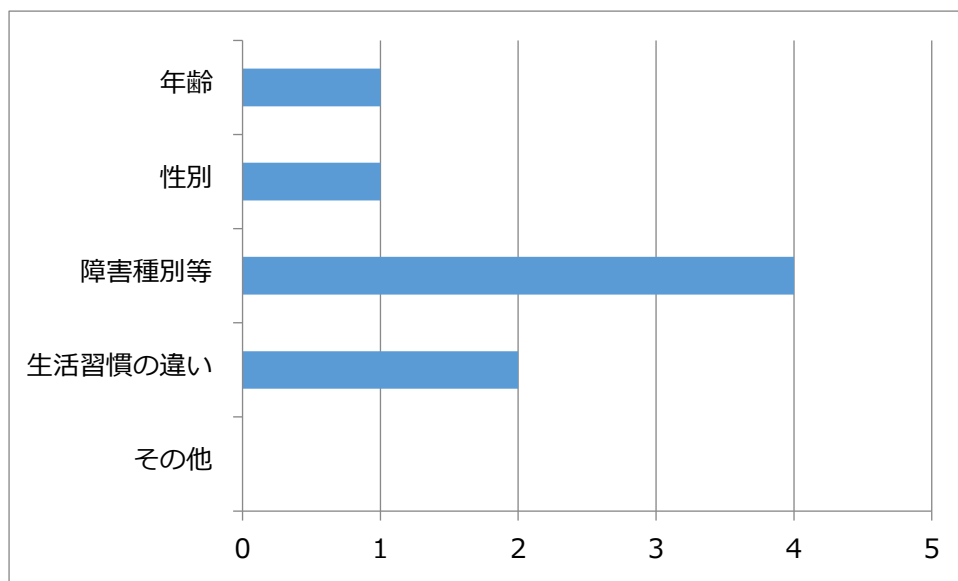
<共同生活援助（グループホーム）の事業所の方がお答えください。>

問.39 入所されている方が共同生活を送るなか、支援が難しく感じていることはありますか。

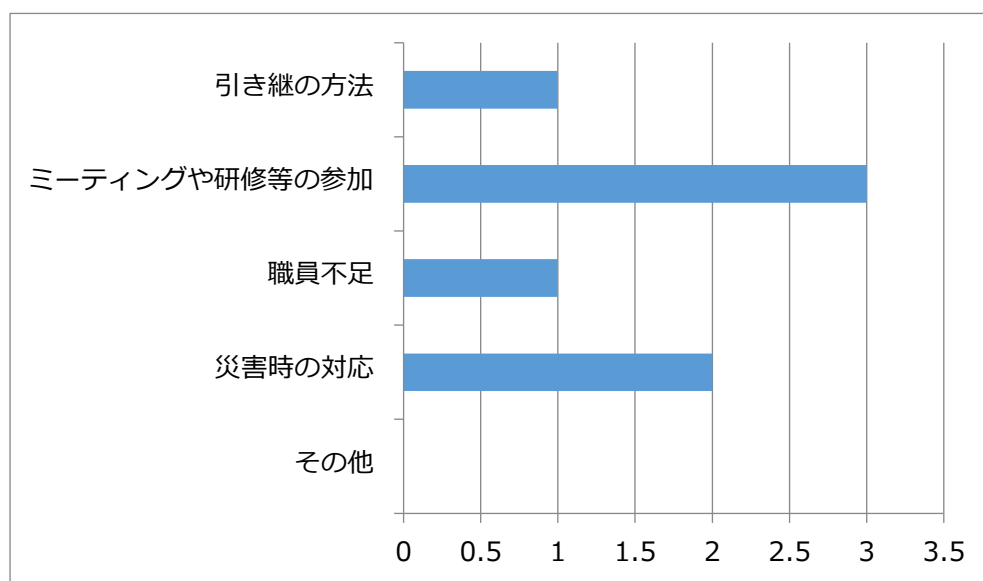


<問 39 で「1.はい」と答えた方におたずねします。>

問.40 それはどのような内容ですか。

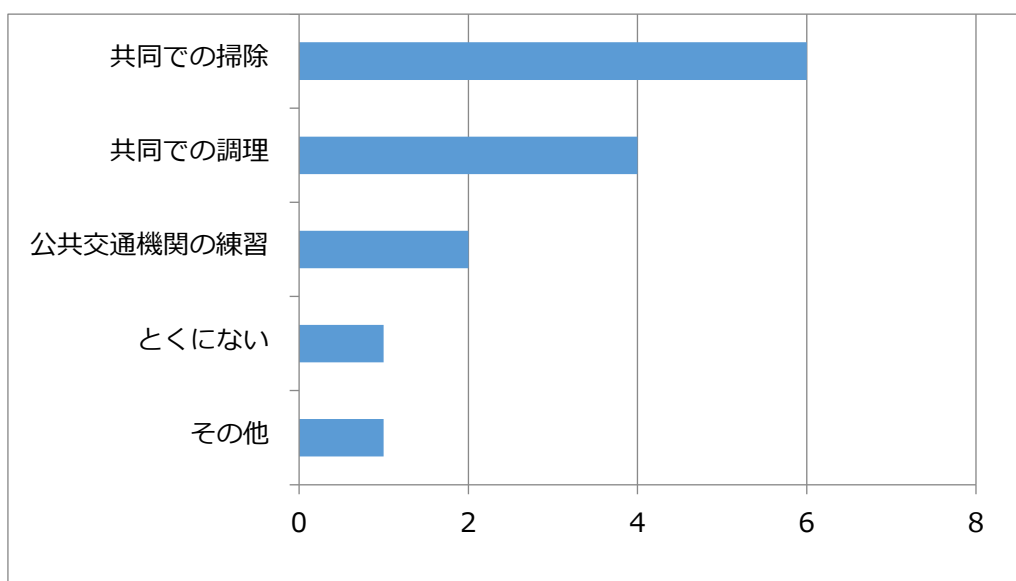


問.41 世話人の業務（引き継ぎなど）について特に難しく感じていることがありますか。（最もあてはまるものに○をつけてください）



問.42 共同生活の中で個別の支援への取り組みで工夫していることや課題に感じていることがあればお答えください。

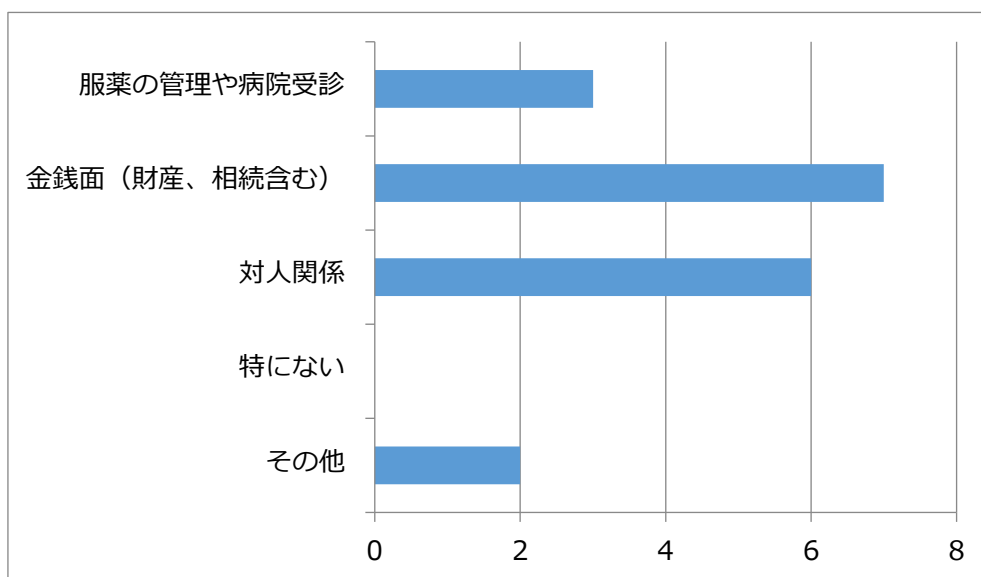
<工夫していること>



(その他)

- ・労働時間がそれぞれに違いがあるので、揃わない

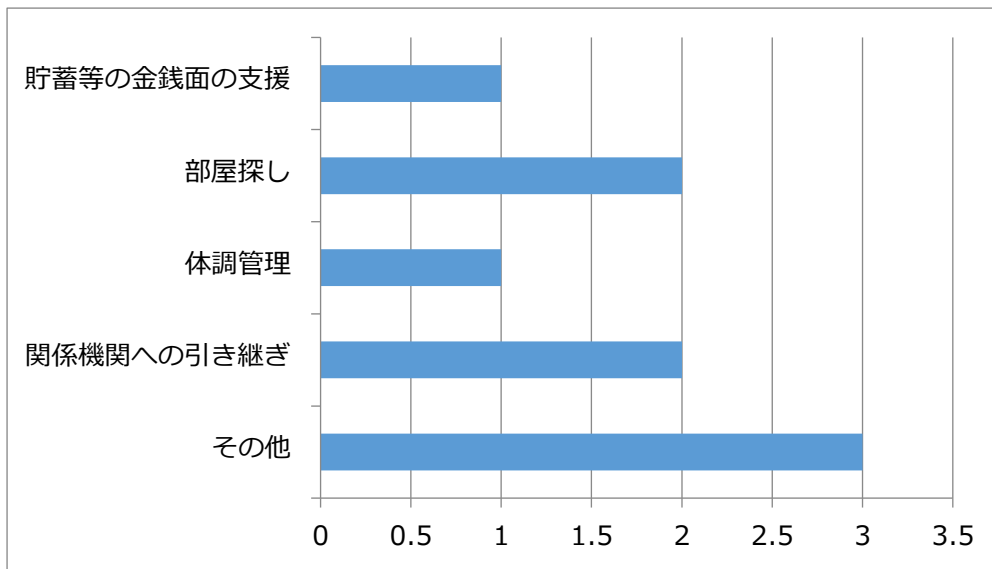
<課題に感じていること>



(その他)

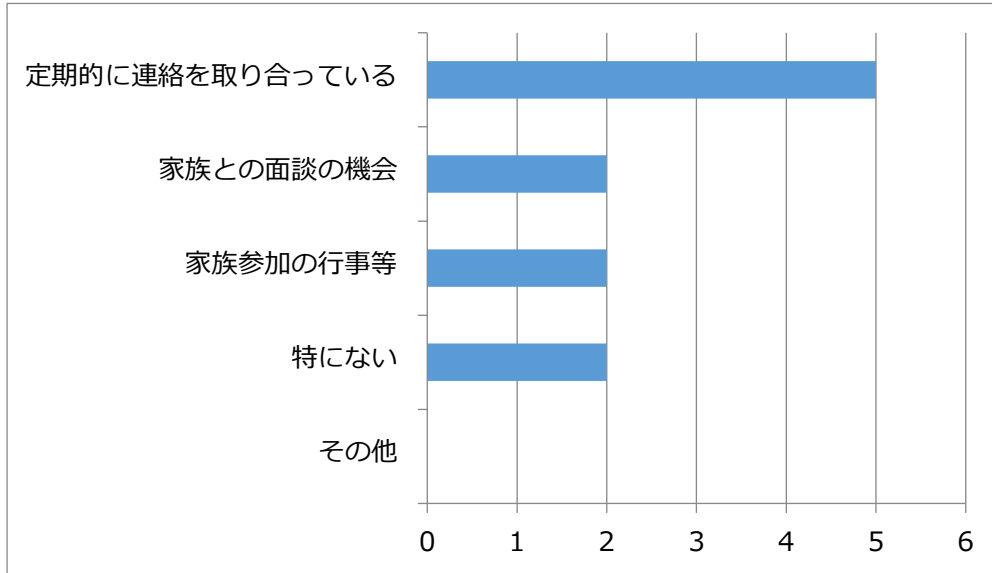
- ・利用者の高齢化、病気の重度化
- ・職場内の正職者の働きぶりに憤りを感じられている方もいる

問.43 一人暮らしへ移行を希望されている方について、どのような取り組みをされましたか。(複数回答可)

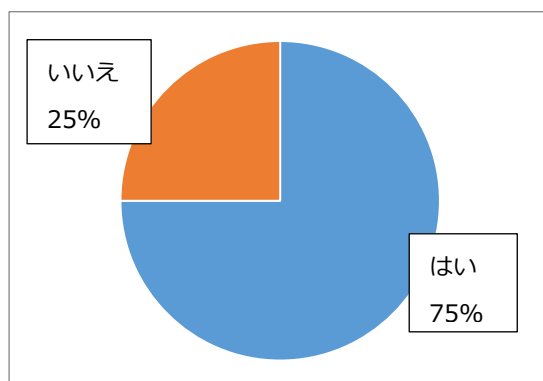


(その他)
 ・該当なし
 ・一人暮らし移行者は居ない

問.44 家族との関わりや連携について工夫されていることを教えてください。

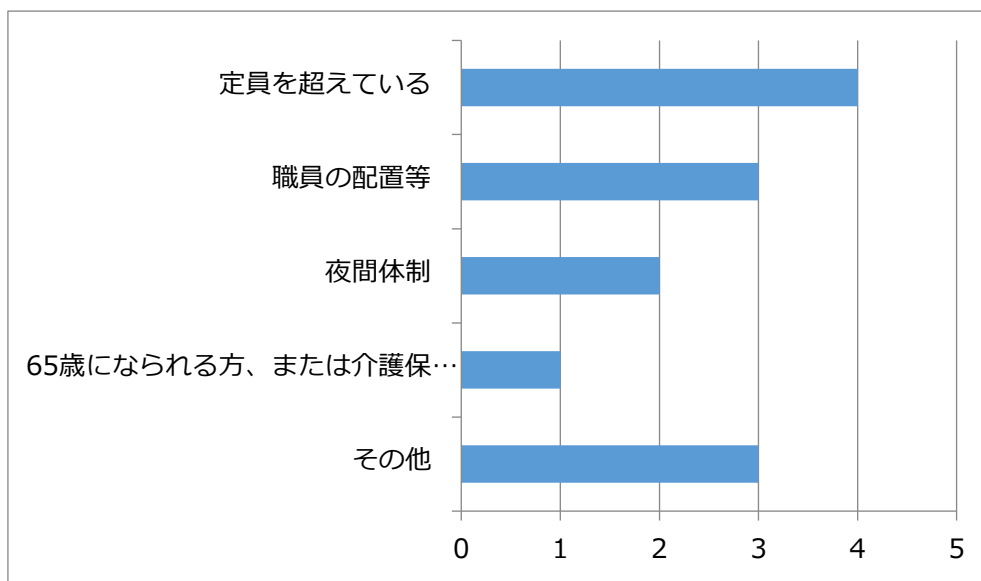


問.45 今まで入居希望の方がご利用に至らなかったことがありますか



<問 45 で「1.はい」と答えた方におたずねします。>

問.46 入居に至らなかった理由はなんですか？（複数回答可）



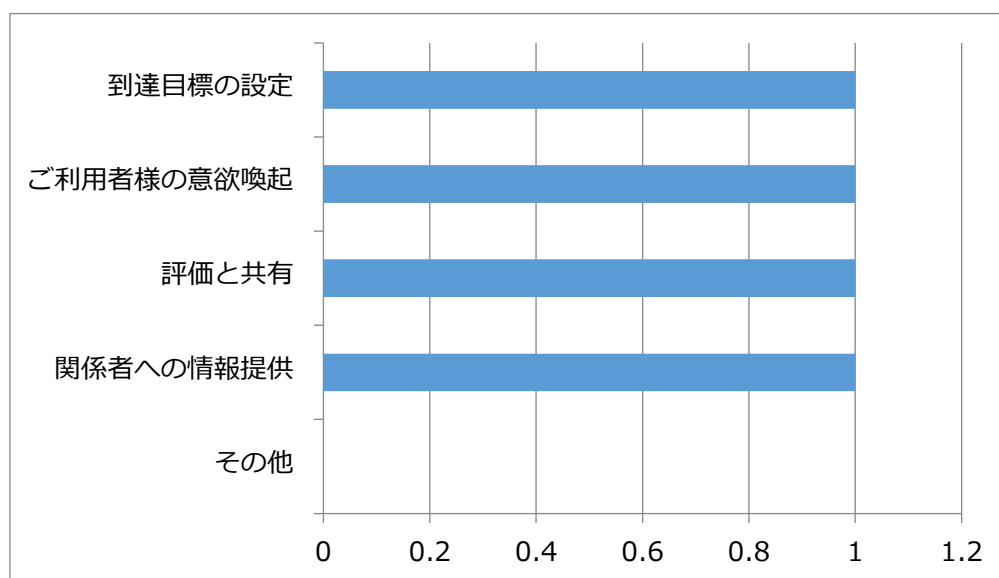
(その他)

- ・介護の度合いが大きく、対応が難しい、医療行為
- ・女性の方
- ・体験入居中に規則を守れなかった

【障害者】 — 訓練系・就労系

<自立訓練（機能訓練）の事業所の方がお答えください。>

問.47 一定期間内に提供するサービスとして工夫されているところを教えてください。（複数回答可）



問.48 かかりつけ医などの医療機関との連携について工夫されているところを教えてください。

回答なし

問.49 自立訓練（機能訓練）を利用されている方々もしくはこれから利用するとき
に想定される主目的について教えてください。（複数回答可）

回答なし

<就労移行支援の事業所の方がお答えください。>

問.50 一般就労を目指したいが、作業の正確性など能力のさらなる向上が必要と考えられる場合、ご本人にどのような関わり方をされていますか？

- ・ご本人がどのような仕事に進みたいか、目標が決められると、それに近い仕事をしてもらっている。
- ・継続して通所ができるように声掛けをおこなっている
- ・作業や必要な訓練の提供

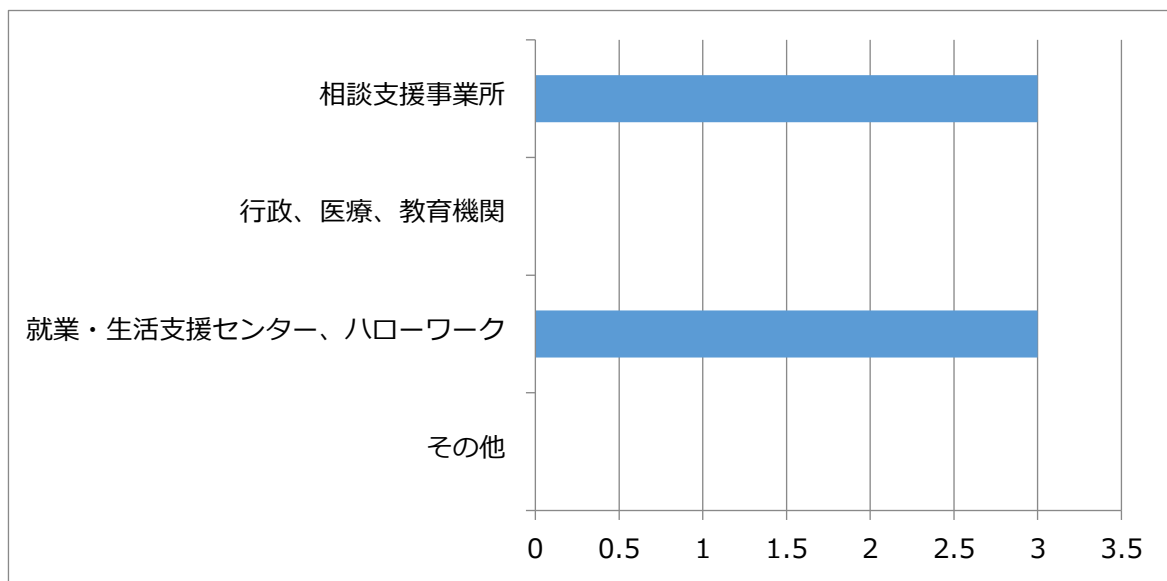
問.51 就労アセスメントにおける各項目の評価を向上させるためにどのような取り組みをされていますか？

- ・ご本人がどの程度のレベルにあるか、また、ご本人の就労に対してどこまでの意識をもっているか、それによって目標などを決めている。（本人と話をしたうえで）
- ・就労アセスメントの利用なし
- ・支援効果を含めた評価を心がけている

問.52 就労に向けての取り組みや本人の就労への希望に対してどのように支援されていますか？

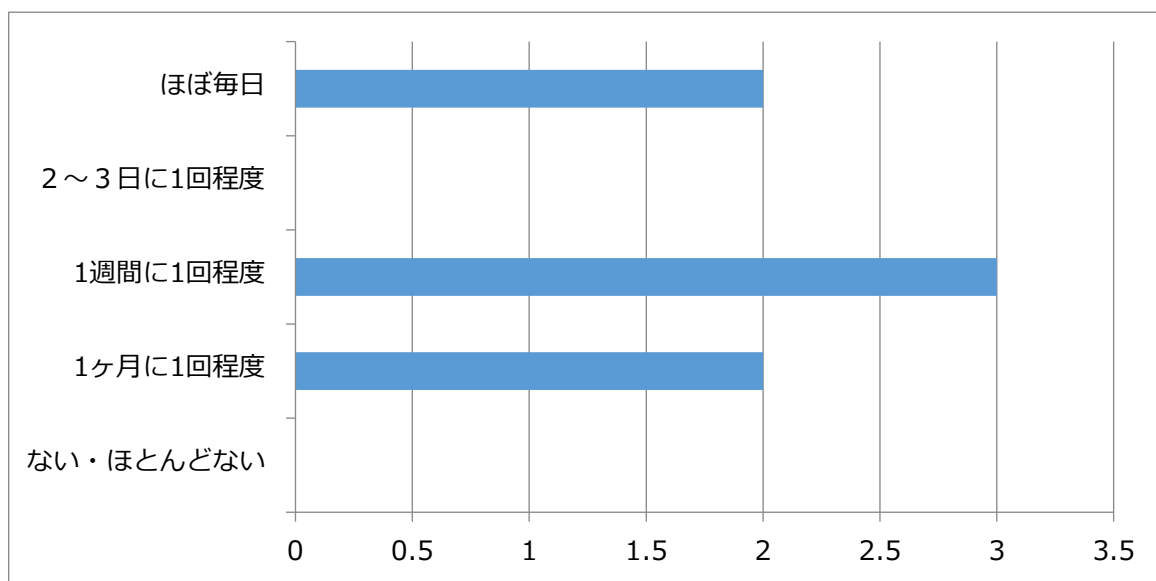
- ・職種に必要な能力を重点的に支援し、一般就労で求められる常識を教えています。
- ・相談支援員・就労支援員を中心にした、なかぼつセンターから依頼があった。取り組みをみんなで協力して支援していく
- ・問題設定とフィードバックが重要だと思う

問.53 日常的に情報の共有等の連携を図っているところはどこですか？
 (最もあてはまるものに○をつけてください)

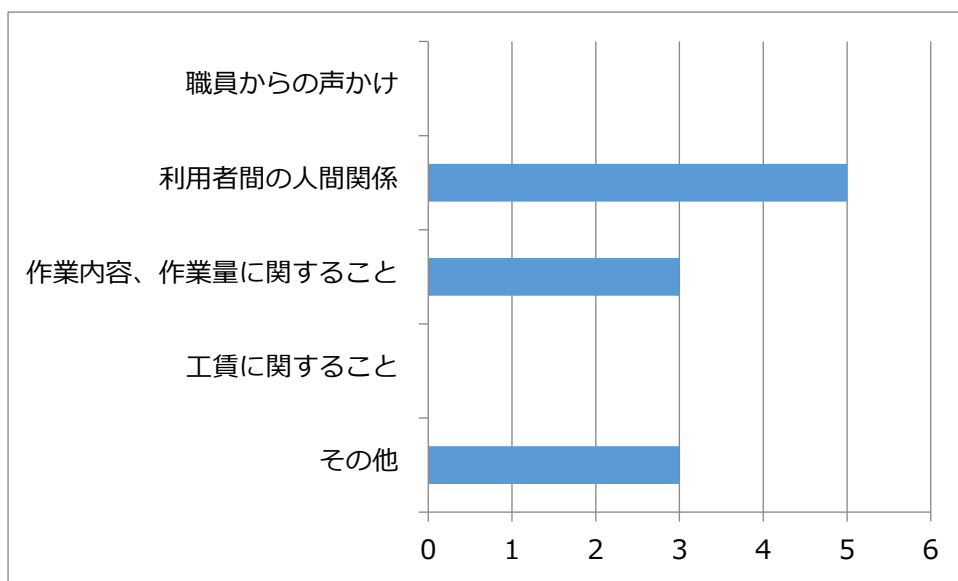


<就労系サービス（A型）の事業所の方がお答えください。>

問.54 利用者からの要望や相談の頻度を教えてください。
 (最もあてはまるものに○をつけてください)



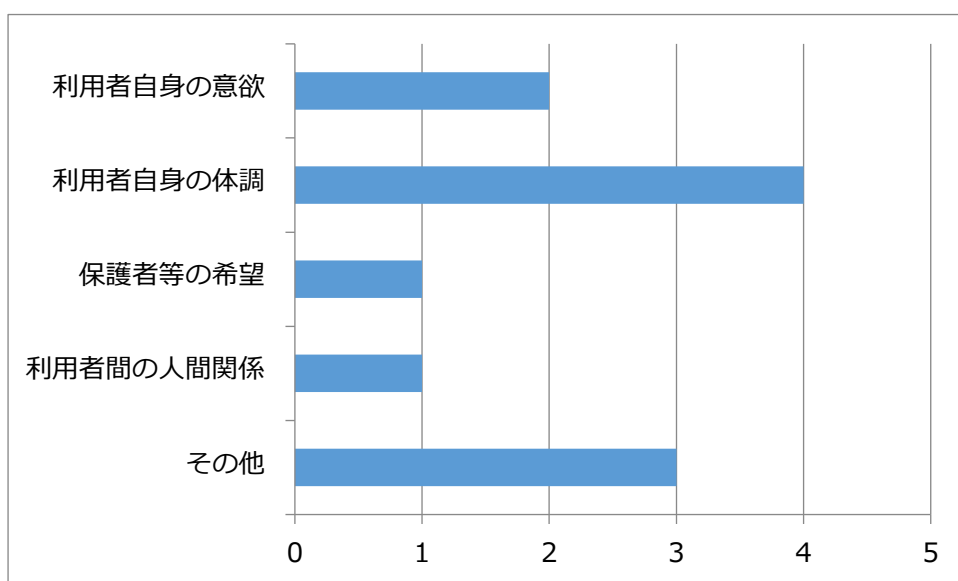
問.55 利用者からの要望や相談にはどのようなものが多くありますか？
 (最もあてはまるものに○をつけてください)



(その他)

- ・体調に合わせた作業内容，作業時間等。
- ・身体障害者から、精神障害者の仕事量や内容など個別計画で個別訓練など対応していることまで意見され、個人情報の部分も多々あり対応に苦慮した。
- ・作業を通じた人間関係

問.56 利用者の就労意欲を保っていくために必要なポイントを教えてください。
 (最もあてはまるものに○をつけてください)



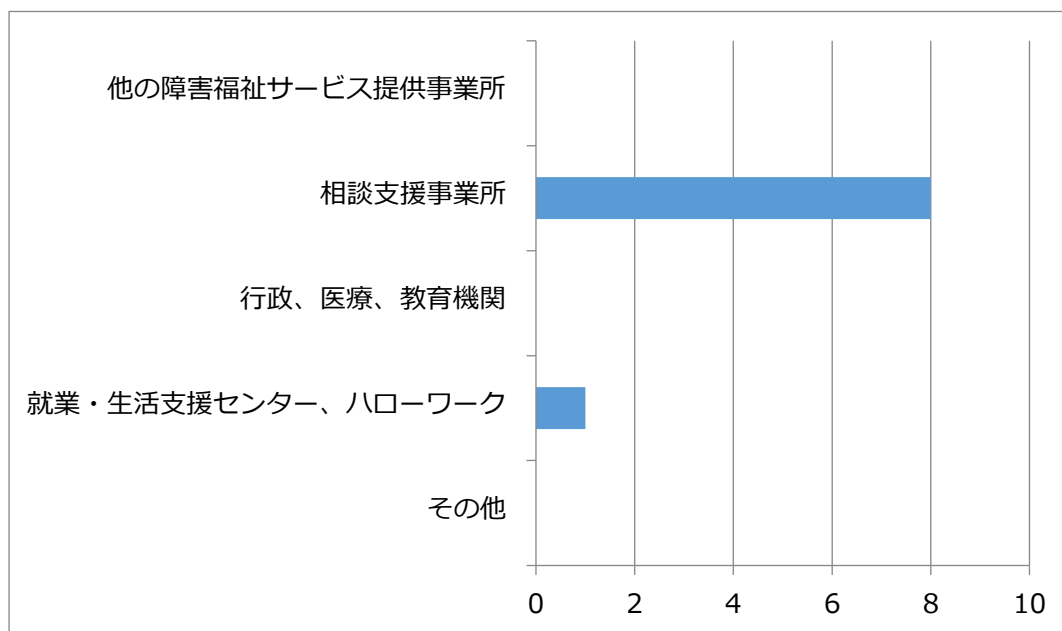
(その他)

- ・精神の方は体調、ほかの方は人間関係
- ・事業所の環境
- ・本人の意欲・目標に作業内容がマッチングして生産性が上がったとき。

問.57 障害者優先調達推進や施設外就労を視野に一般企業との連携について工夫されているところがあれば教えてください。

- ・各利用者の体調や希望に沿って作業のレクチャーを行ったのち、実作業でのスキルアップを期待しています。
- ・施設外は一般就労に向けてのステップ
- ・委託作業等の開拓。
- ・優先調達については加盟している全国自立支援センター連絡協議会メンバーから他県や他地域の取り組み状況を情報収集し始良市内各所へ提案していますが、市職員が他県に比べ知識不足が目に見えて分かり残念な思いをしています。

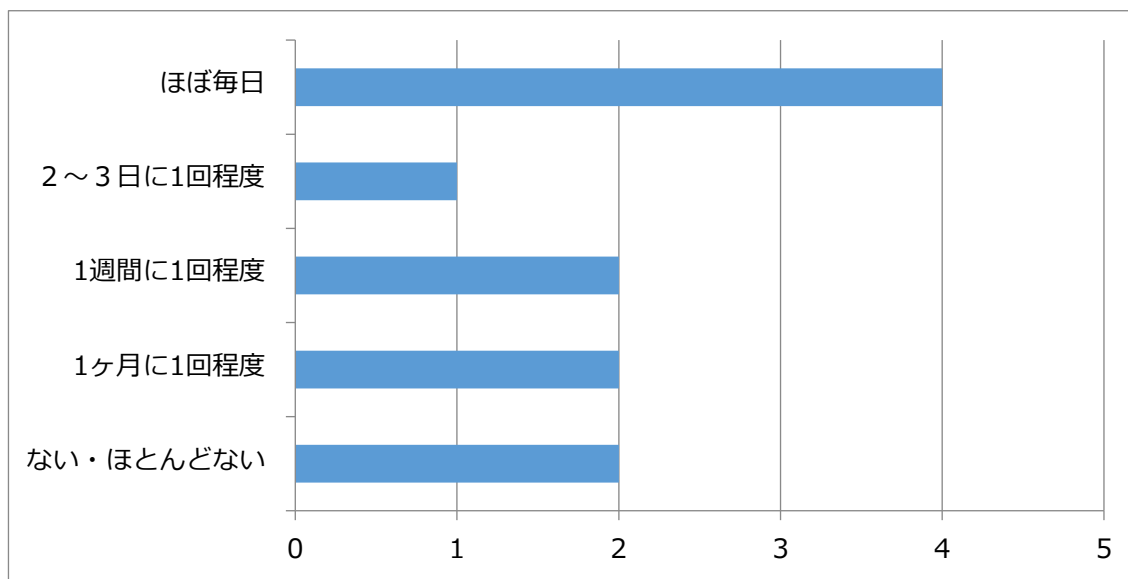
問.58 日常的に情報の共有等の連携を図っているところはどこですか？
(最もあてはまるものに○をつけてください)



<就労系サービス（B型）の事業所の方がお答えください。>

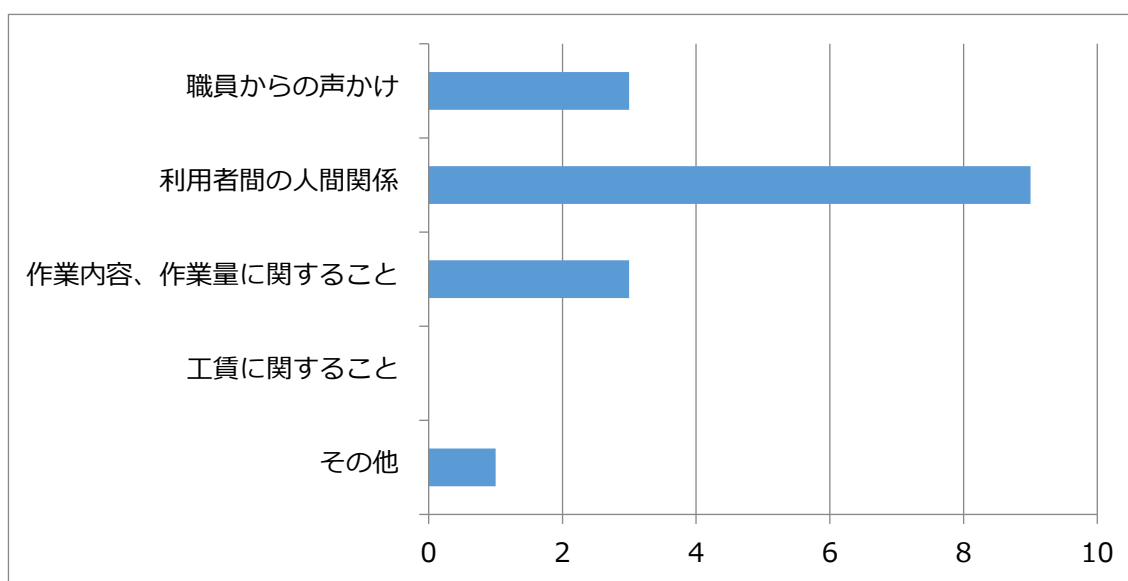
問.59 利用者からの要望や相談の頻度を教えてください。

（最もあてはまるものに○をつけてください）

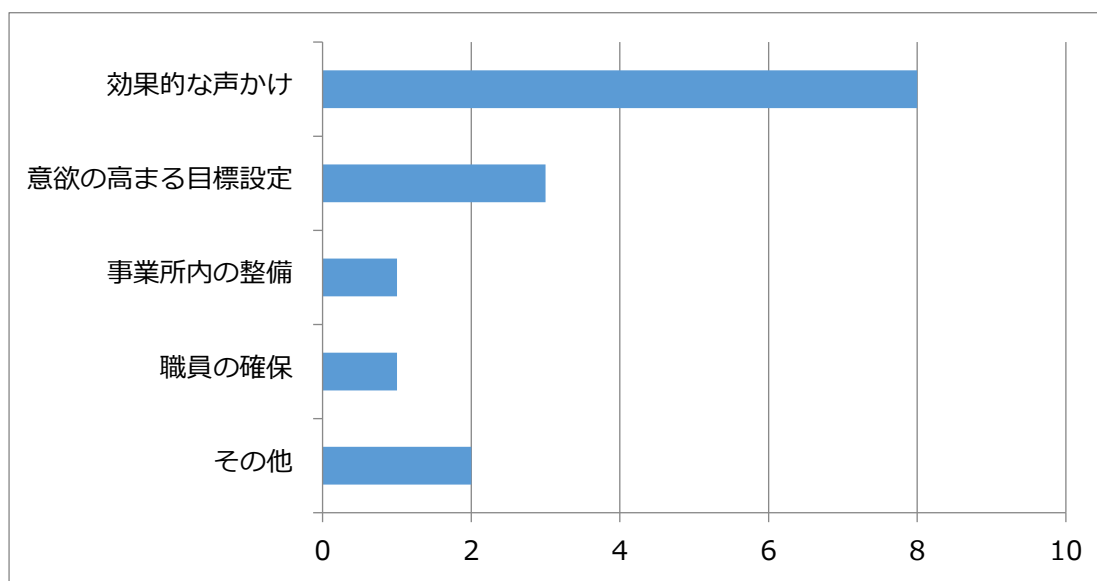


問.60 利用者からの要望や相談にはどのようなものが多くありますか？

（最もあてはまるものに○をつけてください）



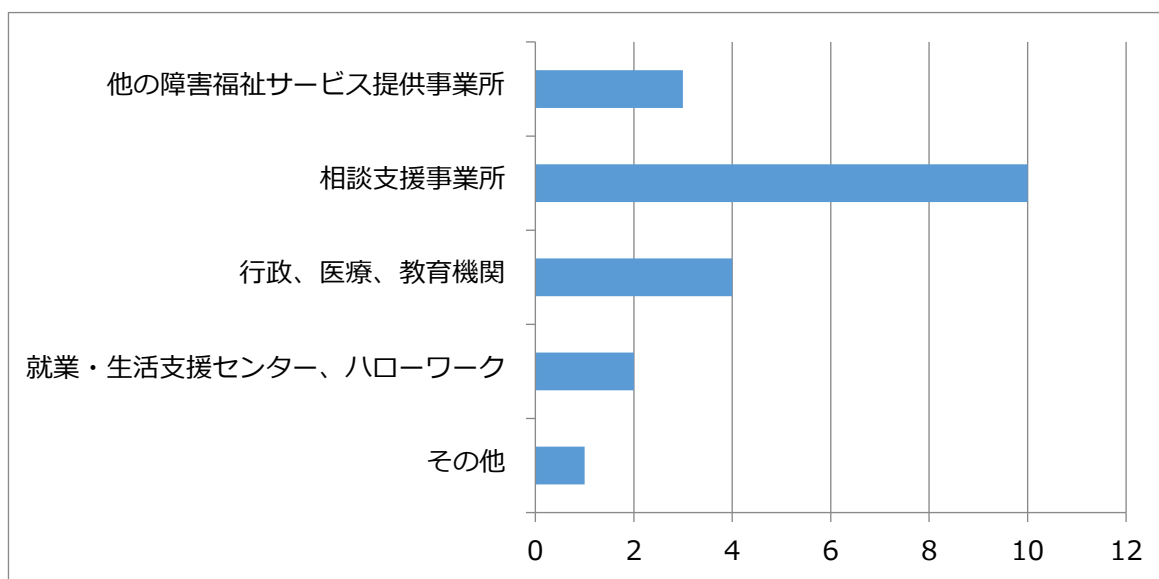
問.61 利用者の利用日数を増やす為の手立てを教えてください。
 (最もあてはまるものに○をつけてください)



問.62 障害者優先調達推進や施設外就労を視野に一般企業との連携について工夫されているところがあれば教えてください。

- ・各利用者の体調や希望に沿って作業のレクチャーを行ったのち、実作業でのスキルアップを期待しています。
- ・作業領域に制限があるため受けづらい
- ・現段階では取り組むに至らず。

問.63 日常的に情報の共有等の連携を図っているところはどこですか？
 (最もあてはまるものに○をつけてください)

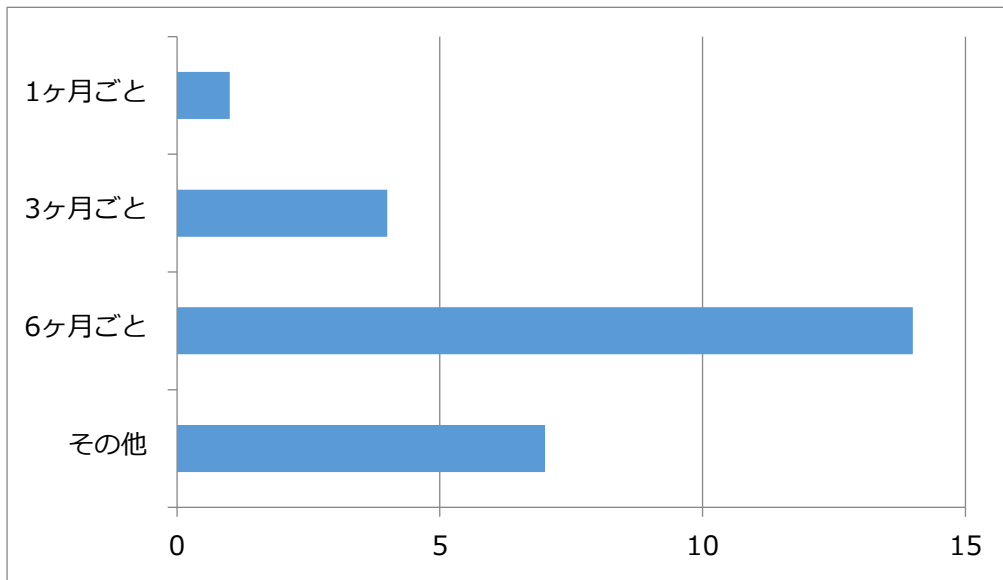


(その他)
・ 家族。医師。

【障害児】

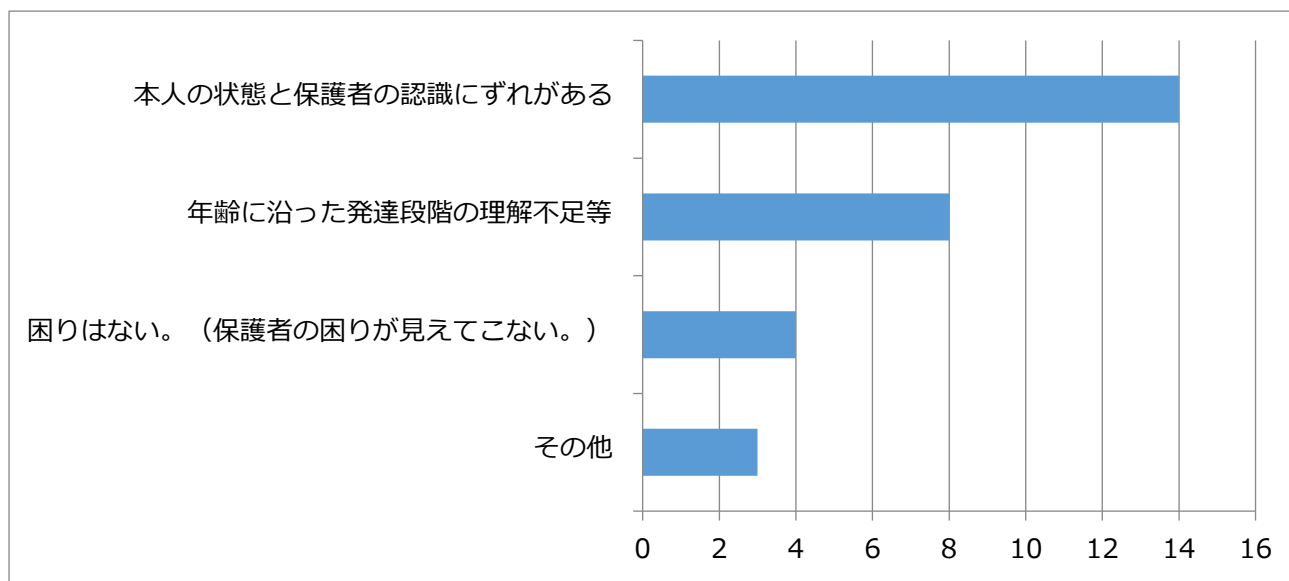
- < 児童発達支援の事業所の方がお答えください。 >
- < 医療型児童発達支援の事業所がお答えください。 >
- < 放課後等デイサービスの事業所がお答えください。 >
- < 保育所等訪問支援の事業所がお答えください。 >

問.64 PDCA サイクルに沿った支援（児童発達支援計画）の説明を家族に対してどのくらいの頻度でおこなっていますか。（複数回答可）



(その他)
・ 内容について変更があった時
・ 状況が変わった時
・ 4ヶ月ごと
・ 必要に応じて
・ 問題があるときはその都度説明を行う
・ 年2回5月10月

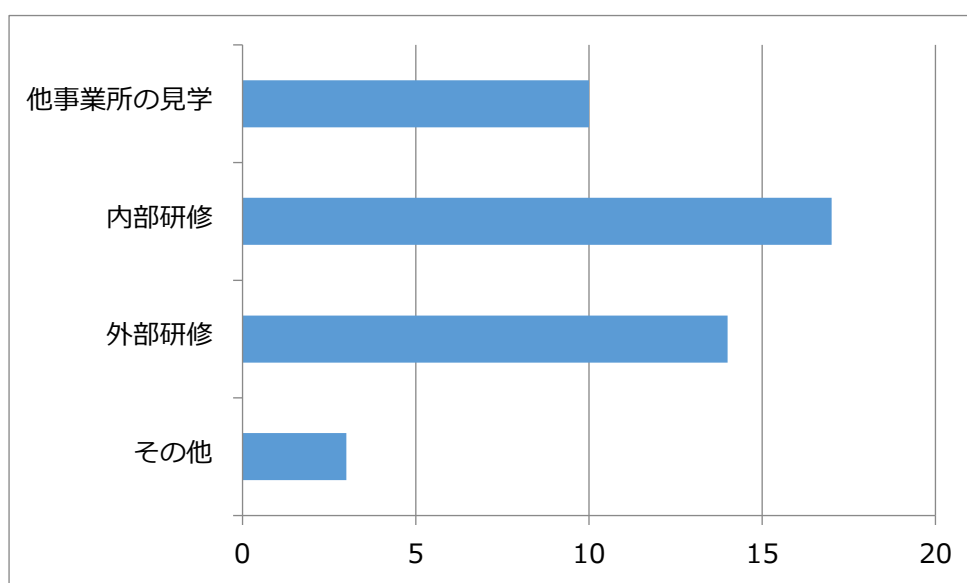
問.65 ガイドラインを踏まえた支援を求められています、本人（家族）支援についてのニーズの把握で特に困っていることがありますか。（複数回答可）



（その他）

- ・START 時に目標を共有しているため困りごとはない。保護者同伴であるため、介入の時に必ず話をする事ができる。
- ・今の所は保護者からの意見はありません
- ・各事業所間のずれ

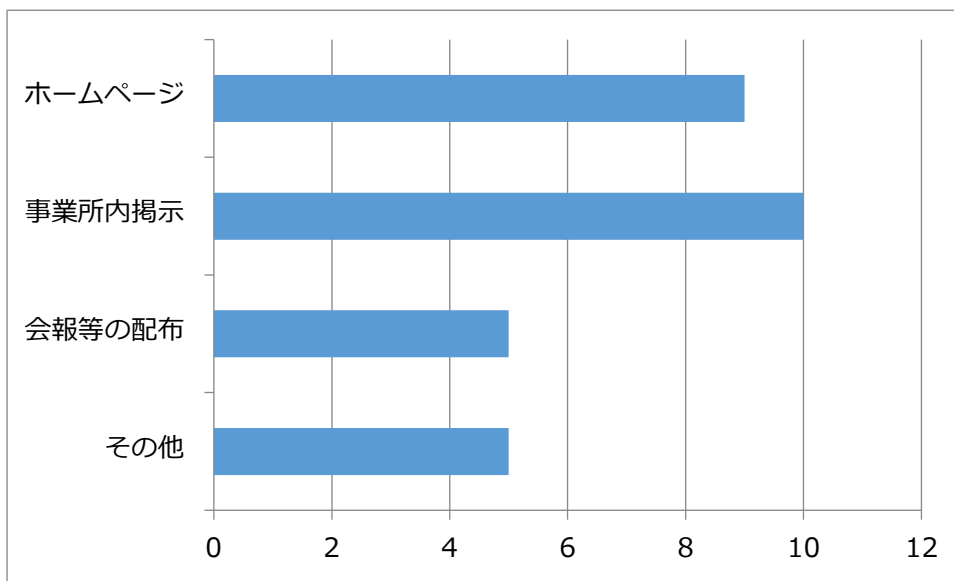
問.66 適切な支援の提供と支援の質の向上を図るため、どのような取組をおこなっていますか。（複数回答可）



(その他)

- ・各専門の研修は各自参加、他職種の研修にも参加している。
- ・毎月研修に行ってもらってます。スタッフ交替
- ・1~2ヶ月に1回外部から事間指導者の導入（音楽療法、学習）

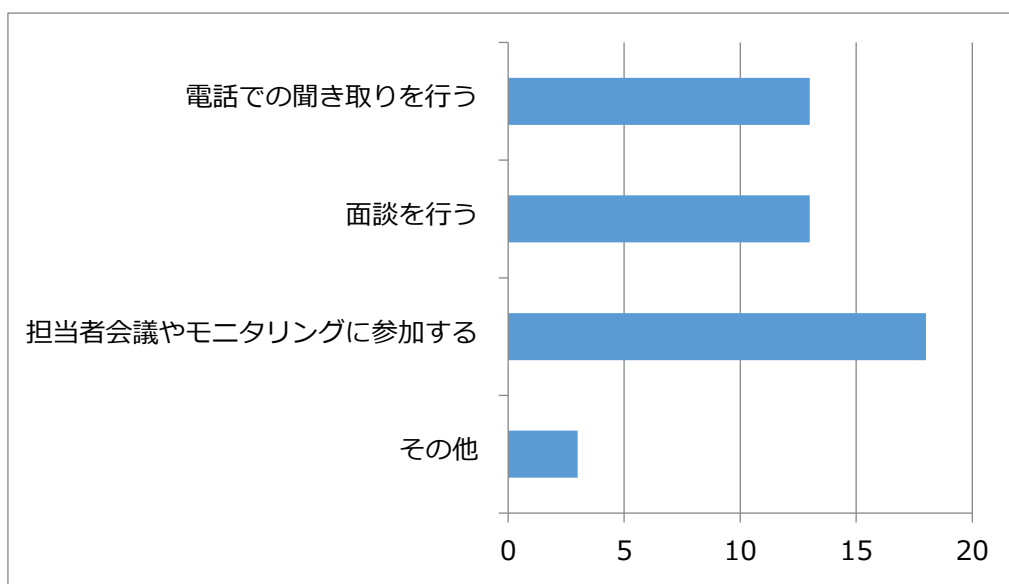
問.67 「事業所における自己評価結果」及び「保護者等からの事業所評価の集計結果」の公表が必要となりましたが、利用者や保護者等に向けてどのように公表していますか。(複数回答可)



(その他)

- ・今後予定
- ・事業所開所したばかりで、まだ自己評価はしていません。
- ・直接配布
- ・保護者への配布
- ・直接配布

問.68 保護者や各関係機関との情報共有はどのようにしていますか。(複数回答可)



(その他)

- ・ 来所の際に聞き取りを行う
- ・ 送迎の対面時
- ・ 訪問支援との連携、園への見学

<アンケート分析>

問1～問4より

- ・全体として、運営面よりも質の高いサービスの提供に関する必要性が認められ、合理的配慮や障がい特性など個別に違う対象へのかかわり方について興味がある姿勢が伺われる。

問11～問17より

- ・問11で個別支援計画とサービス等利用計画の明確な差についてわかりづらさがあると認められるが、問14～問17では研修の実施についてそれほど大きな値とはなっていないため、矛盾が生じている。
- ・各部会に求めるものは公表であり、自立支援協議会の中で何が行われているのか公表が求められている。

<仮説>

- ・支援の大切さはわかっているが、課題がどこにあるのか、何に取り組んでいくべきなのかは漠然としているのではないか。
- ・研修企画の際は、何かに特化した限定的なテーマよりは、現状の課題整理ができるようなテーマや設定が必要なのではないか。

その他の項目より

- ・サービスの質や職員意識の向上により満足度を高めていきたいと思われている一方で、問33などから利用者の高齢化という社会構造的な課題を模索する面も認められる。
- ・問58や問63では就労系サービス事業所の主な相談先は相談支援事業所となっていることが分かるが、問61の「意識の高まる目標設定」や問14～問17の個別支援計画に関する意識はそれほど高くない。

<仮説>

- ・サービス事業所での主体的な検討や方針の抽出がなされる前に相談支援事業所へ連絡を取ろうとし、結果、問9で認められるように連絡ができずに困ることが多くなるのではないか。
- ・相談支援事業所は計画相談の依頼も多く、奔走しているが、同時に事業所からの質問に対応しなければならない状態となっている。多くの事業所は担当制をとっているため、問26で認められる利用者が必要と感じていないサービスについても必要なアセスメントが可能な余力がなく、別の課題へと波及している。