

江戸川区障害福祉サービス事業に関する調査結果

1 調査目的

本調査は令和6年度から令和8年度までを計画期間とする「第7期江戸川区障害福祉計画・第3期江戸川区障害児福祉計画」の策定にあたり、区内で障害福祉サービス、児童福祉法に基づく障害児サービス等を提供している事業所の実態や意向を把握するために実施した。

なお、アンケート調査名は「江戸川区障害福祉サービス事業に関する調査」とした。

2 調査対象及び回収状況

令和4年10月1日現在、区内に設置している障害福祉サービス事業所 324件

回収数：125件

回収率：38.6%

3 調査方法と調査期間

調査方法：東京共同電子申請・届出サービスを利用し実施

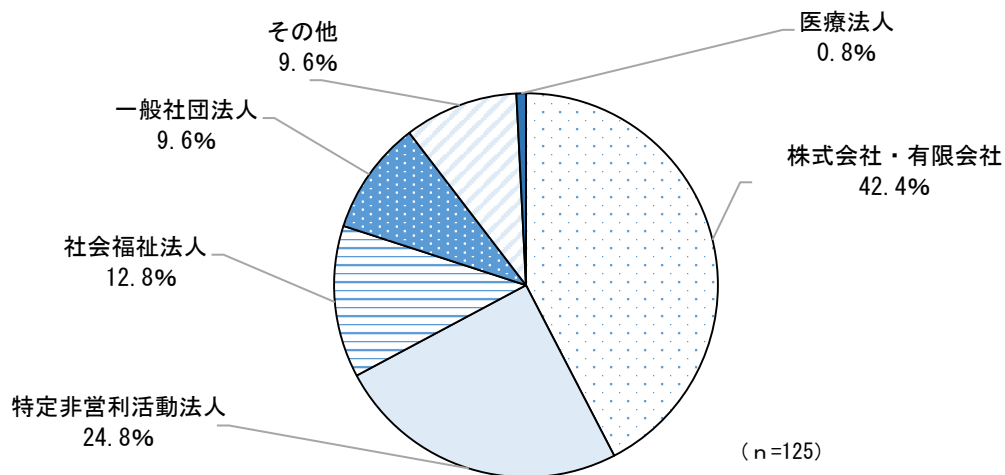
調査期間：令和4年11月24日（木）～12月9日（金）

4 調査結果を見るうえでの注意事項

- ・本文、表、グラフなどに使われる「n」は、各設問に対する回答者数である。
- ・百分率（%）の計算は、少数第2位を四捨五入し、少数第1位まで表示した。したがって、単数回答（1つだけ選ぶ問）においても、四捨五入の影響で、%を足しあわせて100%にならない場合がある。
- ・複数回答（2つ以上選んでよい問）においては、%の合計が100%を超える場合がある。
- ・本文、表、グラフは、表示の都合上、調査票の選択肢等の文言を一部簡略化している場合がある。

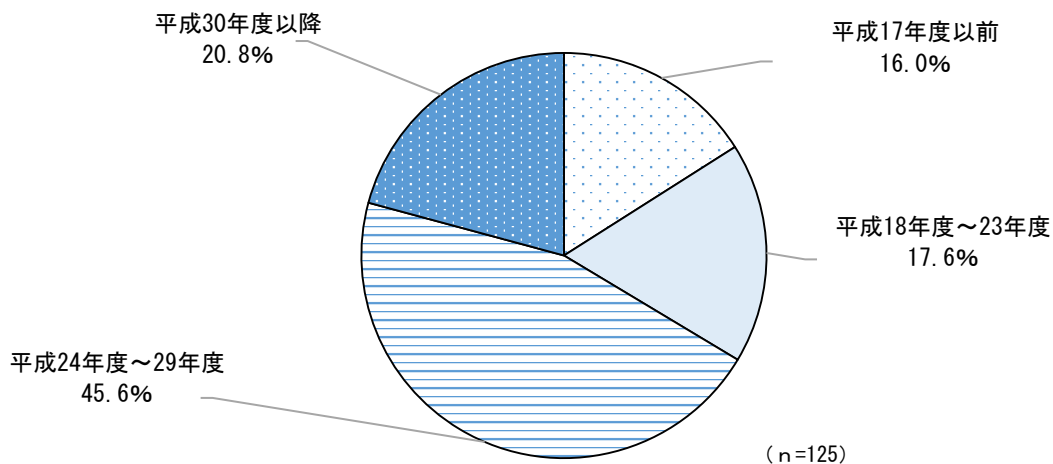
問1 経営主体について、お聞きします。(1つに〇)

経営主体は、「株式会社・有限会社」が42.4%と最も多く、次いで「特定非営利活動法人」が24.8%、「社会福祉法人」が12.8%となっている。



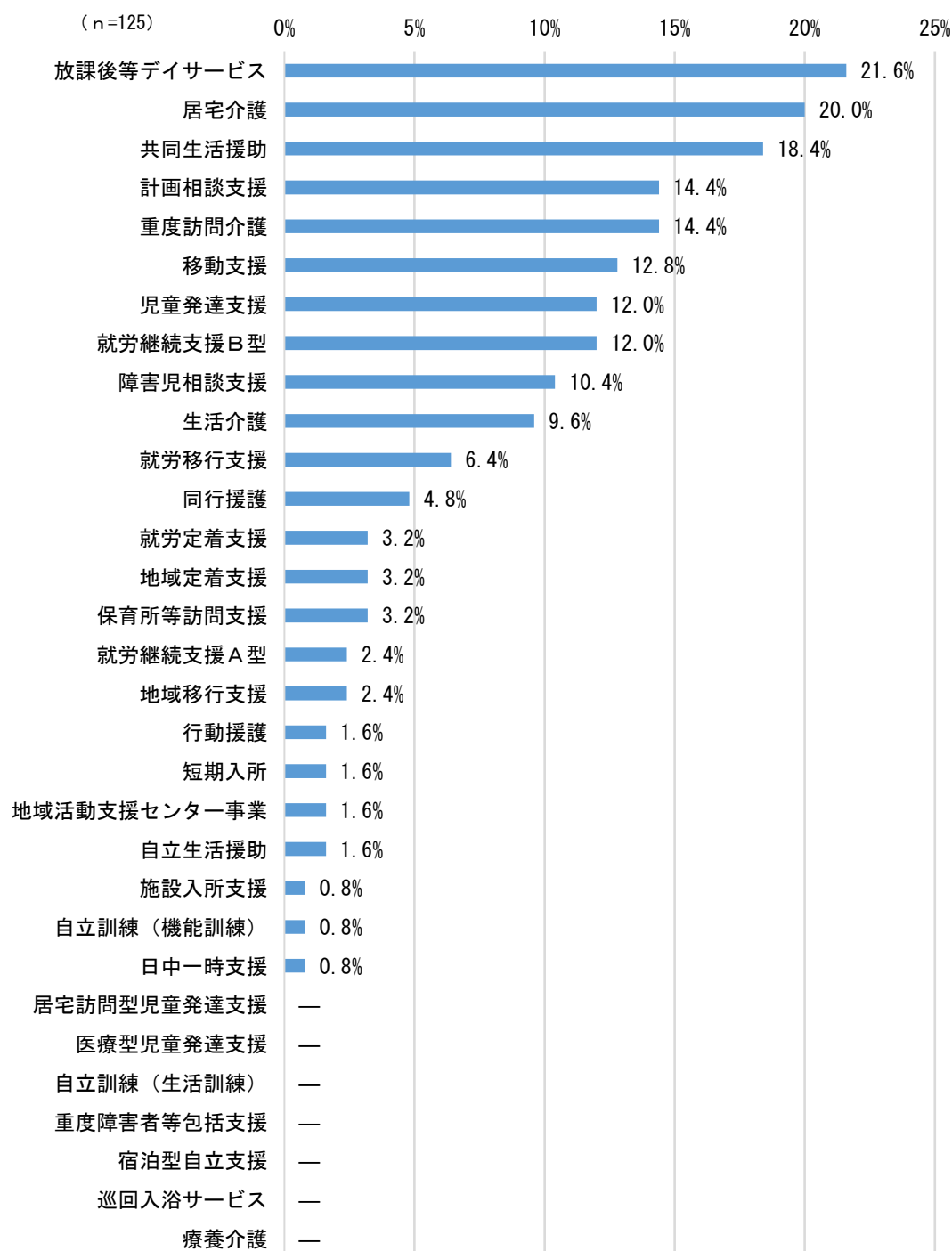
問2 開業年をお聞きします。(1つに〇)

開業年は「平成24年度～29年度」が45.6%と最も多く、次いで「平成30年度以降」が20.8%となっている。



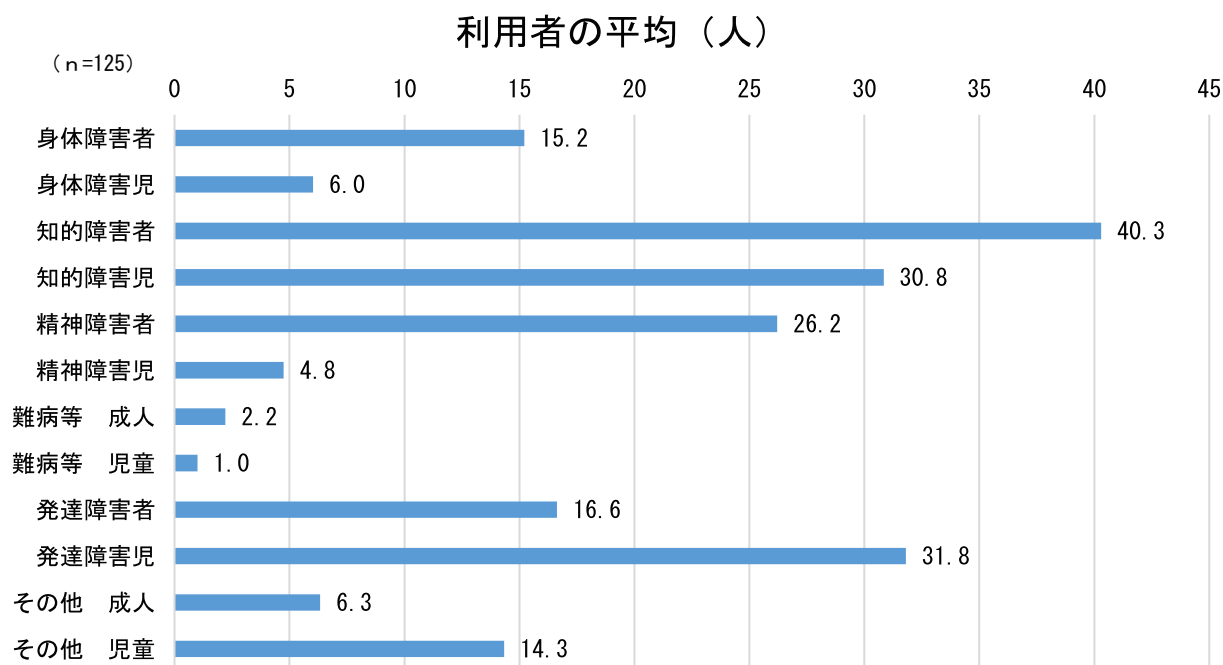
問3 指定を受けている障害福祉サービス、児童福祉法に基づく障害児サービス等について、お聞きします。(指定を受けているものすべてに○)

指定を受けている障害福祉サービス、障害児福祉サービス等は、「放課後等デイサービス」(21.6%)、「居宅介護」(20.0%)、「共同生活援助」(18.4%)が2割前後、「計画相談支援」、「重度訪問介護」(ともに14.4%)が1割台半ばとなっている。



問4 サービスを提供している障害別利用者数についてお伺いします。重複障害の方は、主たる障害で回答してください。(あてはまるものすべてに○)

サービスを提供している障害別利用者数の平均は、「知的障害者」が40.3人と最も多く、次いで「発達障害児」が31.8人、「知的障害児」が30.8人、「精神障害者」が26.2人と続いている。

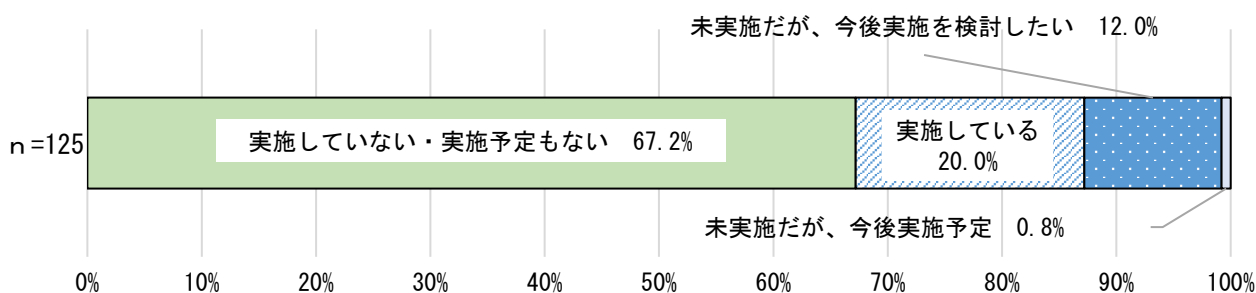


問5 医療的ケアの必要な障害児・者の受け入れを実施していますか。

問5-1 「未実施だが、今後実施予定である」と回答した場合、予定時期を教えてください。
(1つに○)

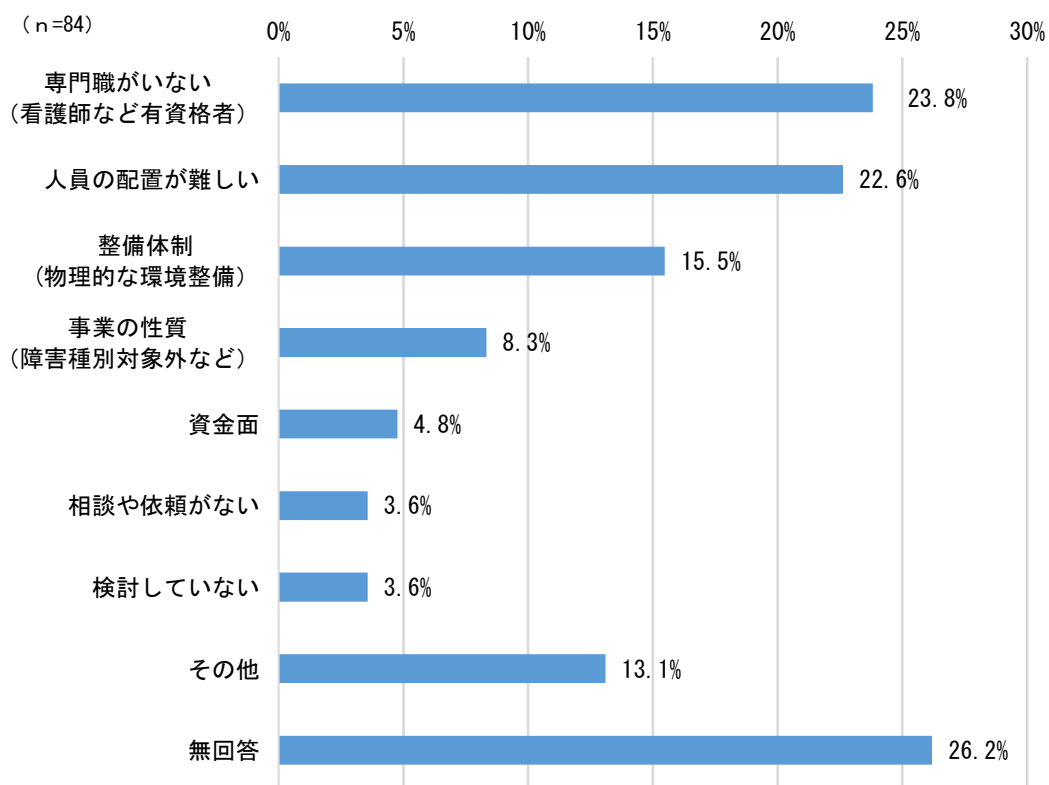
医療的ケアの必要な障害児・者の受け入れは「実施していない・実施予定もない」が67.2%で最も多く、次いで「実施している」が20.0%となっている。

「未実施だが、今後実施予定である」と回答した事業所は0.8%であり、予定時期については「検討しているが予定時期は未定」という回答であった。



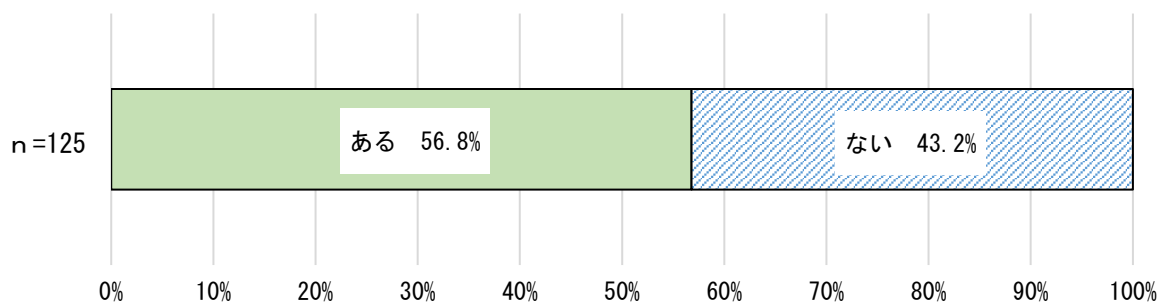
問5で「実施していない・実施予定もない」と回答した場合
 問5-2 理由を教えてください。(あてはまるものすべてに○)

医療的ケアの必要な障害児・者の受け入れを「実施していない、実施予定もない」理由については、「専門職がない」(23.8%)、「人員の配置が難しい」(22.6%)が2割台となっている。



問6 令和3年4月から現在まで利用者からの依頼に対して受け入れ(事業提供)できなかったことはありますか。(1つに○)

令和3年4月から現在まで利用者からの依頼に対して「受け入れできなかったことがある」が56.8%、「受け入れできなかったことはない」が43.2%となっている。



問6で「ある」と回答した場合

問6-1 受け入れできなかった事業をお聞かせください。(あてはまるものすべてに○)

受け入れできなかった事業は「放課後等デイサービス」が24件と多く、次いで「居宅介護」が16件、「移動支援」が15件、「児童発達支援」が12件、「計画相談支援」が10件と続いている。

(n=71)

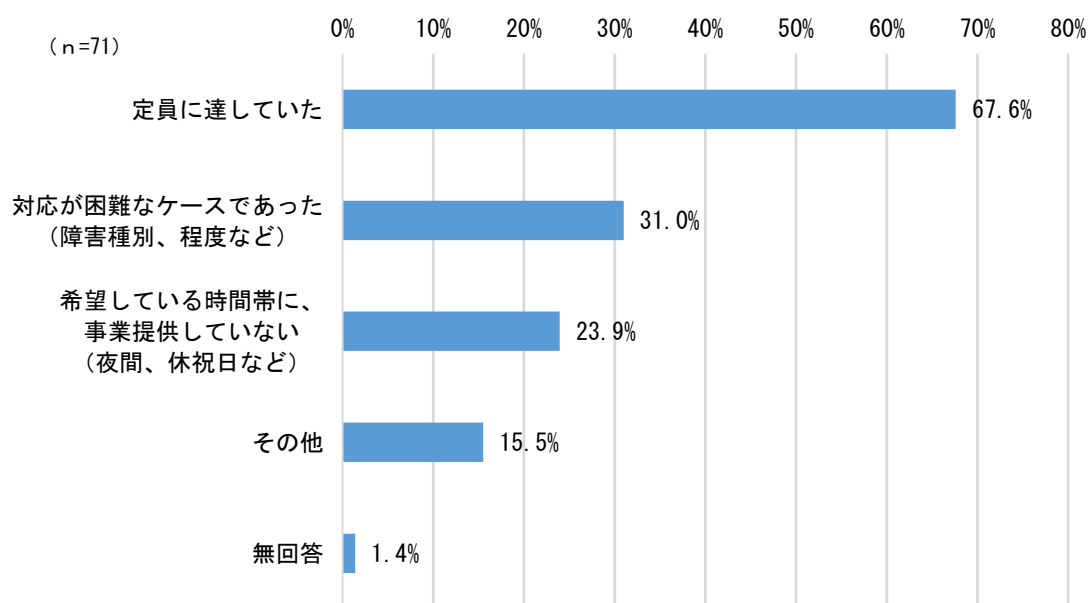
事業名	件数(件)
放課後等デイサービス	24
居宅介護	16
移動支援	15
児童発達支援	12
計画相談支援	10
重度訪問介護	9
共同生活援助	7
就労継続B型	7
障害児相談支援	3
生活介護	3
保育所等訪問支援	2
短期入所	2
同行援護	2
行動援護	2
地域定着支援	1
地域移行支援	1
日中一時支援	1
無回答	1

問6で「ある」と回答した場合

問6-2 受け入れできなかった理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

受け入れできなかった理由は「定員に達していた」が67.6%と最も多く、次いで「対応が困難なケースであった」が31.0%となっている。

なお、「その他」については「人員配置の問題（人員不足など）」が多かった。

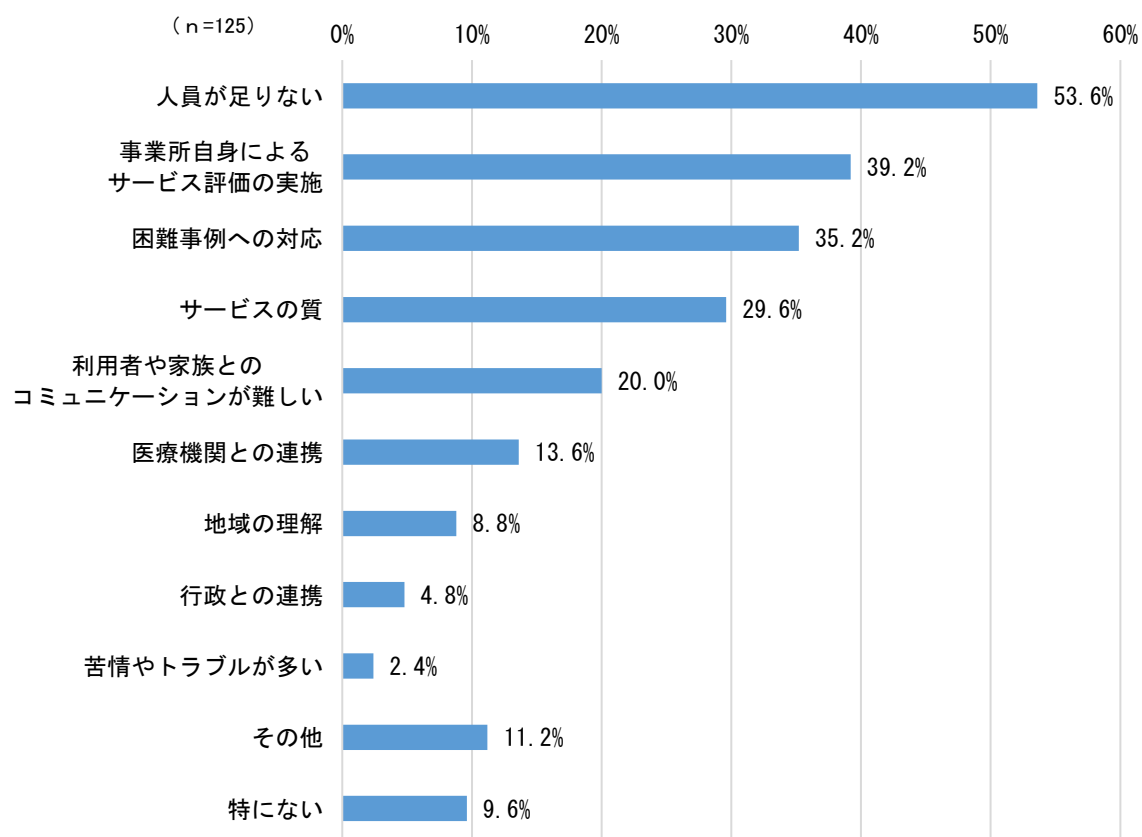


問7 サービスを提供する上で、どのようなことが課題になっていますか。

(あてはまるものすべてに○)

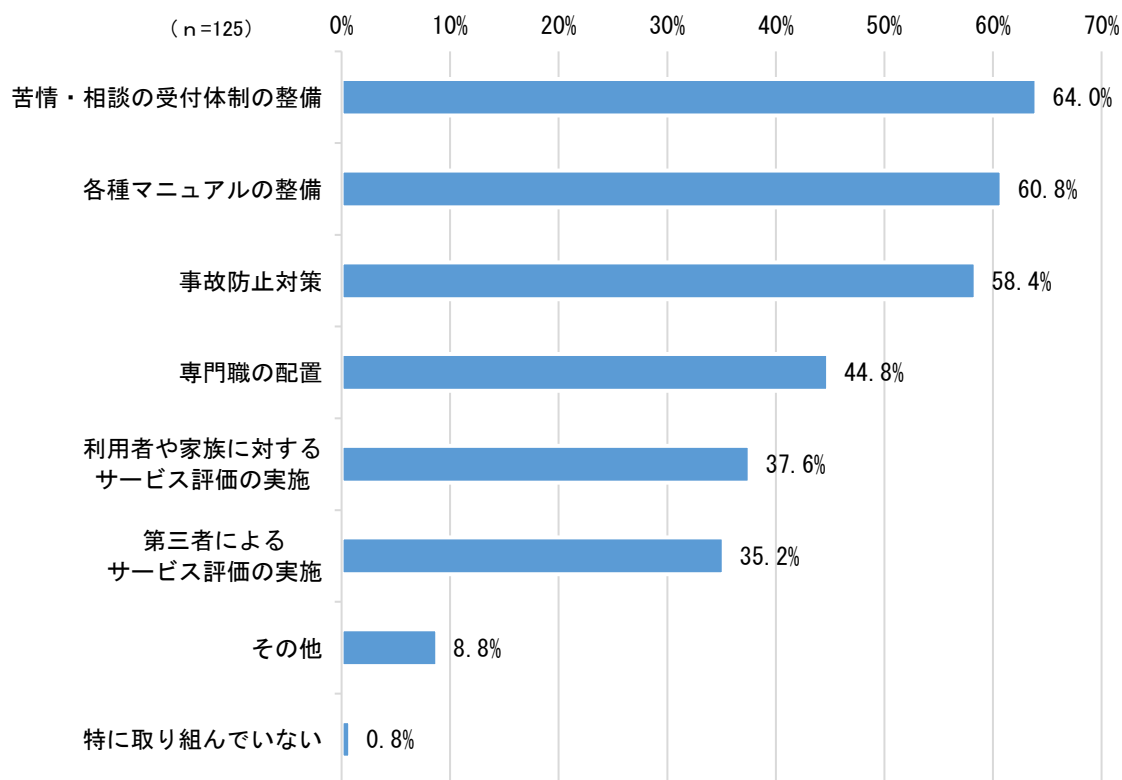
サービスを提供する上での課題は「人員が足りない」が53.6%が最も多く、次いで「事業所自身によるサービス評価の実施」(39.2%)、「困難事例への対応」(35.2%)が3割を超えている。

なお、「特にない」(9.6%)が約1割となっている。



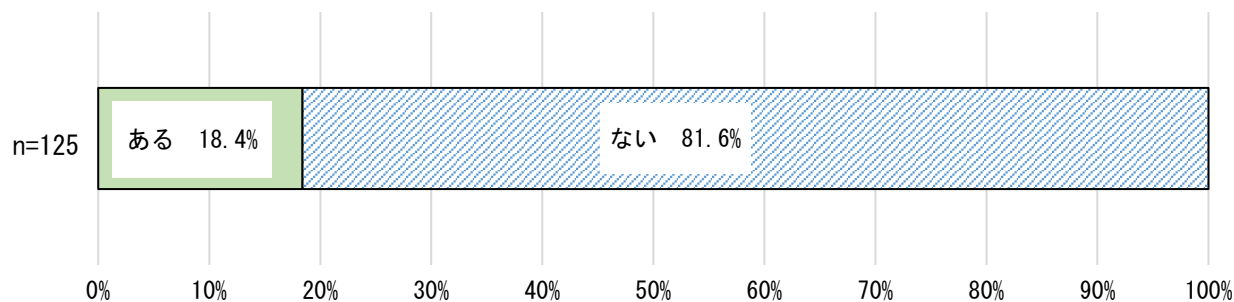
問8 サービス向上のために、どのような取り組みを行っていますか。
(あてはまるものすべてに○)

サービス向上のための取り組みは、「苦情・相談の受付体制の整備」(64.0%)、「サービス提供マニュアルなど各種マニュアルの整備」(60.8%)が6割台、「事故防止対策」(58.4%)が約6割となっている。



問9 今後新規に取り組みを検討している障害福祉サービス、児童福祉法に基づく障害児サービス事業はありますか。(1つに○)

新規に取り組みを検討している障害福祉サービス、障害児サービス事業は、「ある」が18.4%、「ない」が81.6%となっている。



問9で「ある」と回答した場合

問9-1 サービスを回答してください。(あてはまるものすべてに○)

新規に取り組みを検討しているサービスは「共同生活援助」が4事業所、次いで「児童発達支援」が3事業所であった。

(n=23)

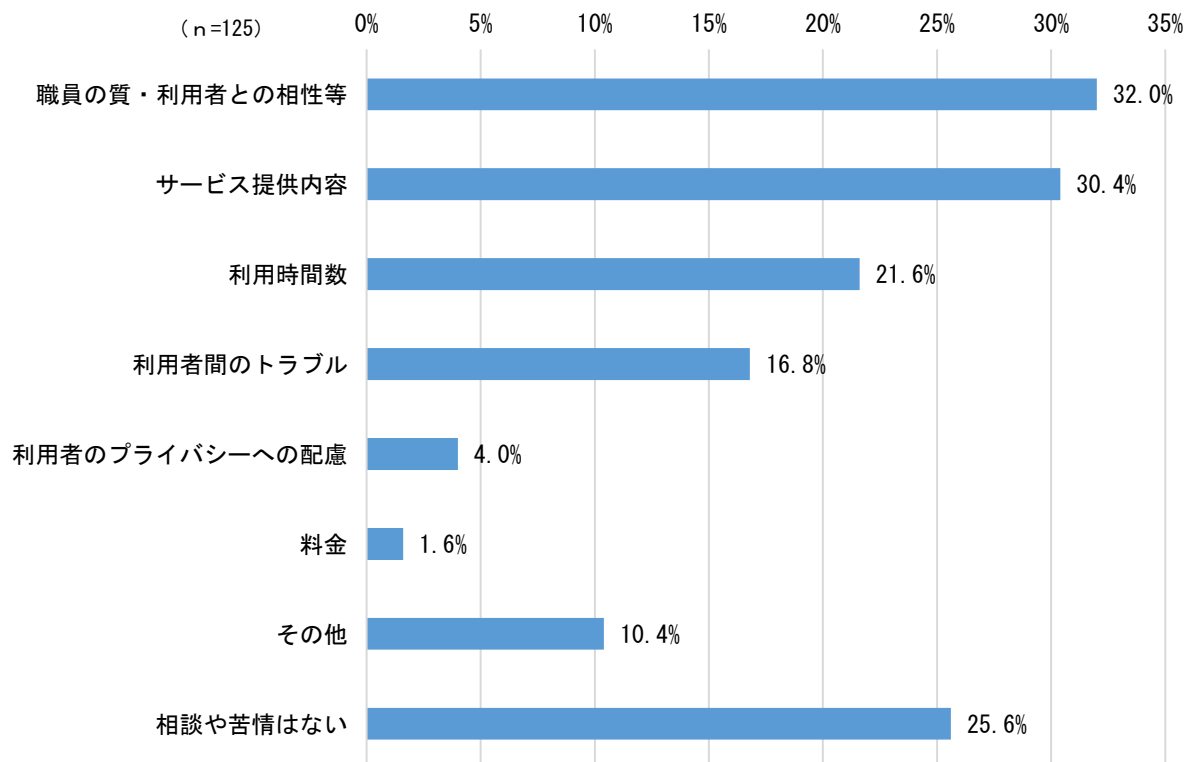
事業名	件数(件)
共同生活援助	4
児童発達支援	3
行動援護	2
同行援護	2
就労継続支援A型	2
就労継続支援B型	2
生活介護	2
地域移行支援	2
放課後等デイサービス	2
保育所等訪問支援	2
居宅介護	1
重度訪問介護	1
巡回入浴サービス	1
移動支援	1
自立訓練(生活訓練)	1
就労移行支援	1
地域活動支援センター事業	1
短期入所	1
障害児相談支援	1
自立生活援助	1
無回答	3

問10 利用者や家族から寄せられた相談や苦情の内容をお聞きします。

(あてはまるものすべてに○)

相談や苦情の内容は、「職員(担当者の質・利用者との相性等)」(32.0%)、「サービス提供内容」(30.4%)が3割台、「利用時間数」(21.6%)は2割を超えている。

なお、「相談や苦情はない」(25.6%)は2割台半ばであった。

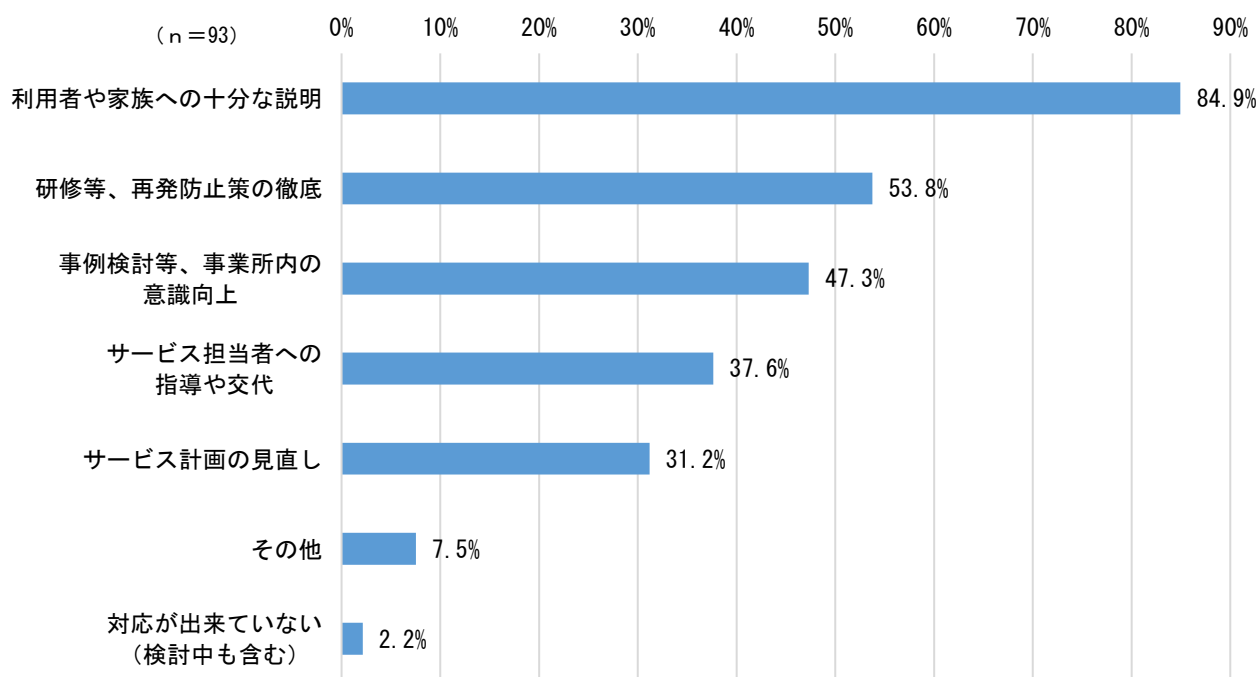


問10で「相談や苦情はない」以外を回答した場合

問10-1 苦情やトラブルを受けた時はどのような対応を行いましたか。

(あてはまるものすべてに○)

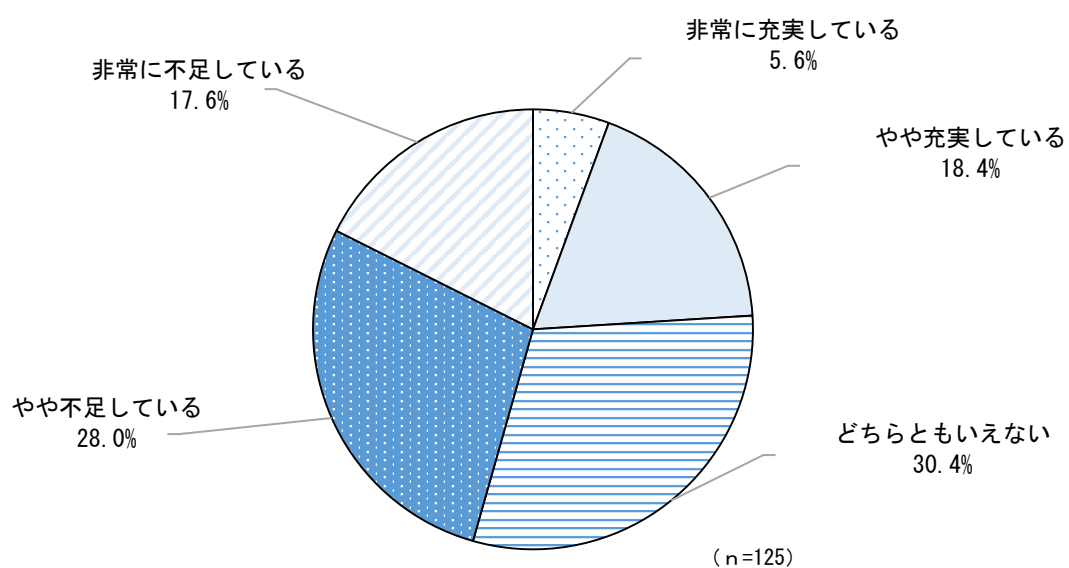
苦情やトラブルを受けた時の対応は、「利用者や家族への十分な説明」が84.9%と最も多く、次いで「研修等、再発防止策の徹底」が53.8%、「事例検討等、事業所内の意識向上」が47.3%と多くなっている。



問11 業務量に対する職員数は充実していますか。(1つに○)

職員充実状況は、「非常に充実している」は5.6%、「やや充実している」は18.4%、両者を合わせた「充実している」は24.0%となっている。「やや不足している」は28.0%、「非常に不足している」は17.6%、両者を合わせた「不足している」は45.6%と4割台半ばとなっている。

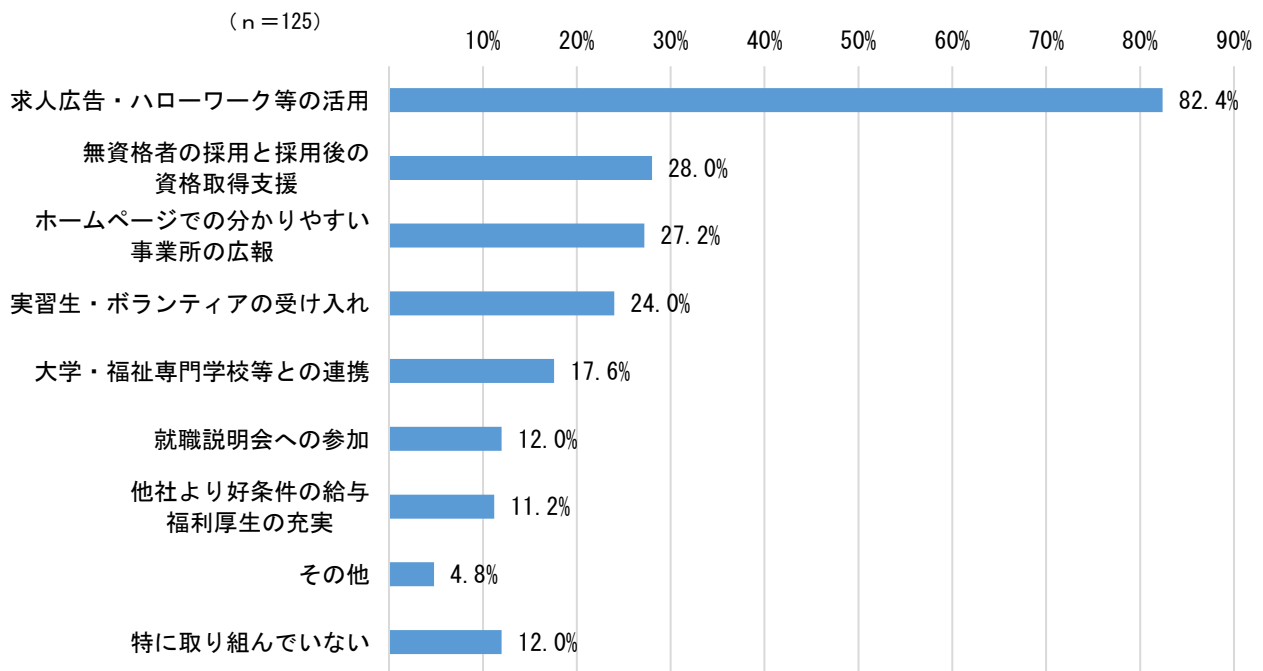
なお、「どちらともいえない」は30.4%であった。



問12 人材確保の取り組みはどのようなことを行っていますか。(あてはまるものすべてに○)

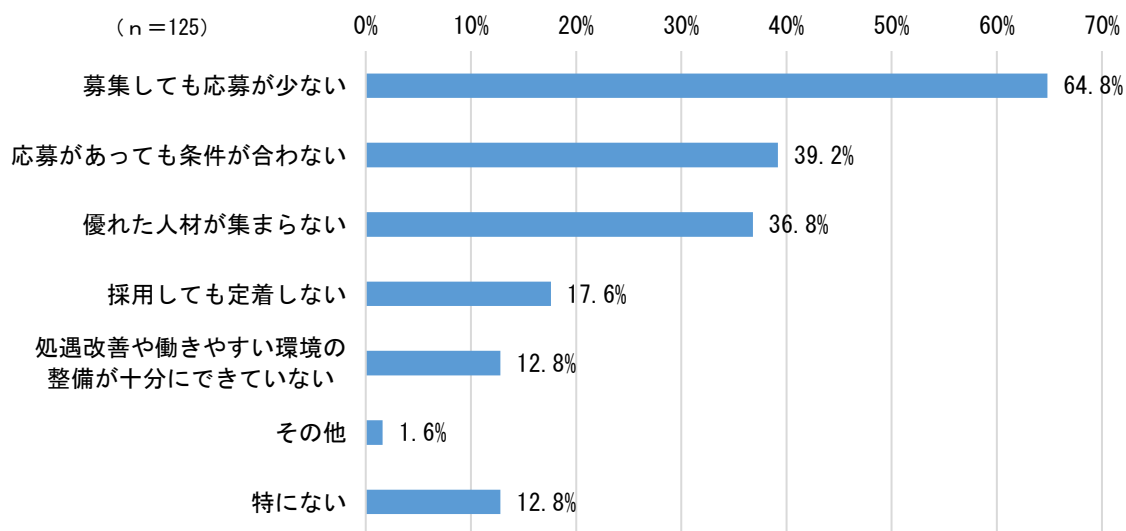
人材確保のための取り組みは、「求人広告・ハローワーク等の活用」が82.4%と最も多く、以下、「無資格者の採用と採用後の資格取得支援」(28.0%)、「ホームページでの分かりやすい事業所の広報」(27.2%)、「実習生・ボランティアの受け入れ」(24.0%)が2割台となっている。

なお、「特に取り組んでいない」(12.0%)が1割台となっている。



問13 人材を確保する上での課題は、どのようなことですか。(あてはまるものすべてに○)

人材確保の課題は、「募集しても応募が少ない」が64.8%と最も多く、次いで「応募があっても条件が合わない」(39.2%)、「優れた人材が集まらない」(36.8%)が3割を超えている。

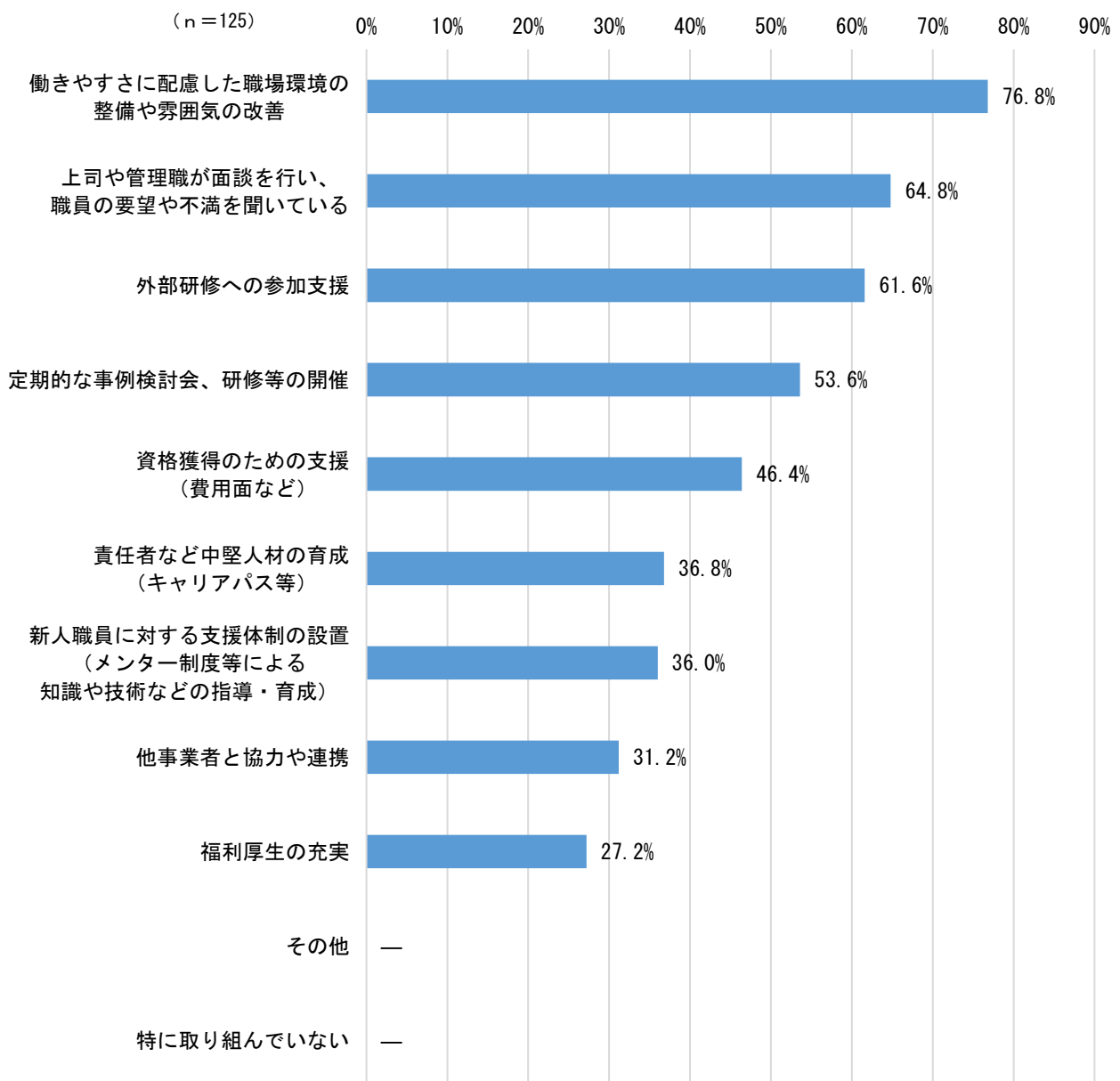


問14 職員定着・育成のために、どのようなことに取り組んでいますか。

(あてはまるものすべてに○)

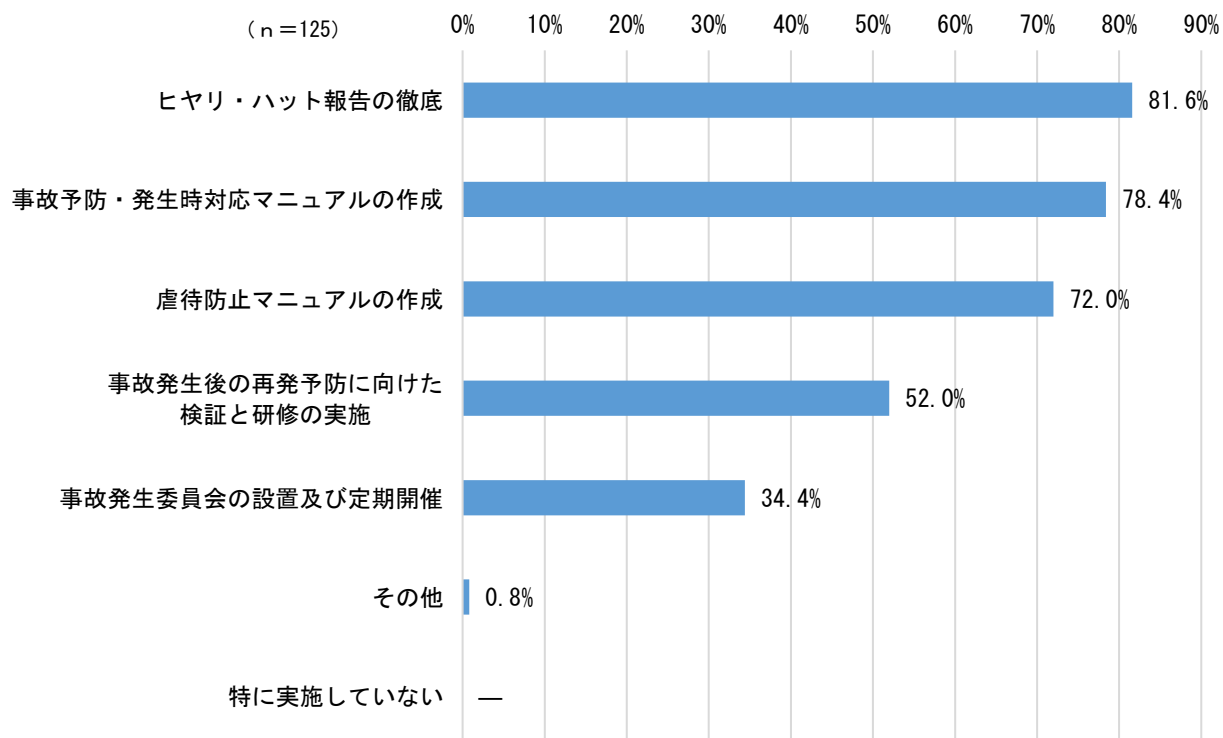
職員定着・育成に関する取り組みは、「働きやすさに配慮した職場環境の整備や雰囲気改善」が76.8%と最も多く、次いで「上司や管理職が面談を行い、職員の要望や不満を聞いている」(64.8%)、「外部研修への参加支援」(61.6%)が6割台、「定期的な事例検討会、研修等の開催」(53.6%)が5割台半ばとなっている。

なお、「特に取り組んでいない」はいない。



問15 サービス提供を通して起こりえる事故などに対して、どのような対策を実施していますか。(あてはまるものすべてに○)

事故対策に関する取り組みは、「ヒヤリ・ハット報告の徹底」(81.6%)、「事故予防・発生時対応マニュアルの作成」(78.4%)が8割前後、「虐待防止マニュアルの作成」(72.0%)が7割台となっている。なお、「特に実施していない」はいない。



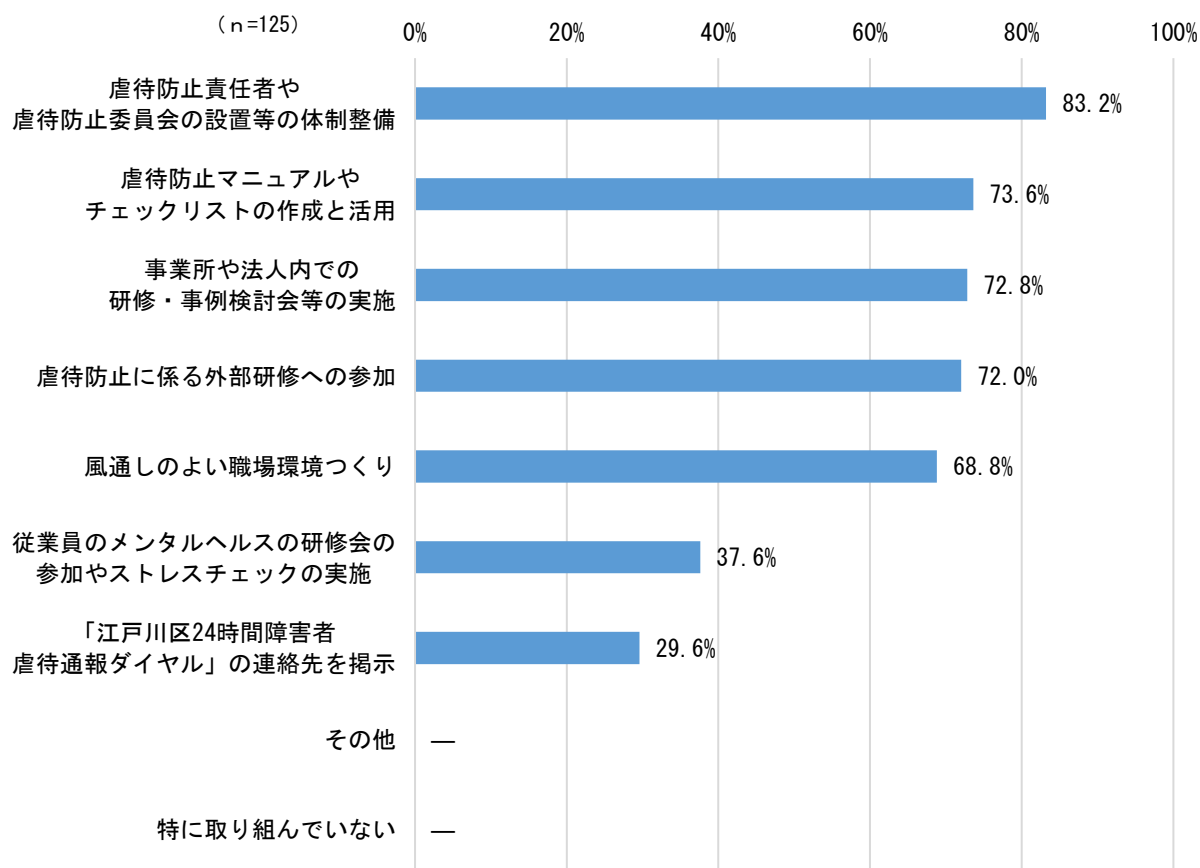
問16 虐待防止対策について、どのような取り組みを行っていますか。

(あてはまるものすべてに○)

問16-1 問16で「特に取り組んでいないと回答した場合」、理由を教えてください。

虐待防止対策に関する取り組みは、「虐待防止責任者や虐待防止委員会の設置等の体制整備」が83.2%と最も多く、「虐待防止マニュアルやチェックリストの作成と活用」(73.6%)、「事業所や法人内での研修・事例検討会等の実施」(72.8%)、「虐待防止に係る外部研修への参加」(72.0%)、「風通しのよい職場環境づくり」(68.8%)が7割前後となっている。

なお、「特に取り組んでいない」はいない。



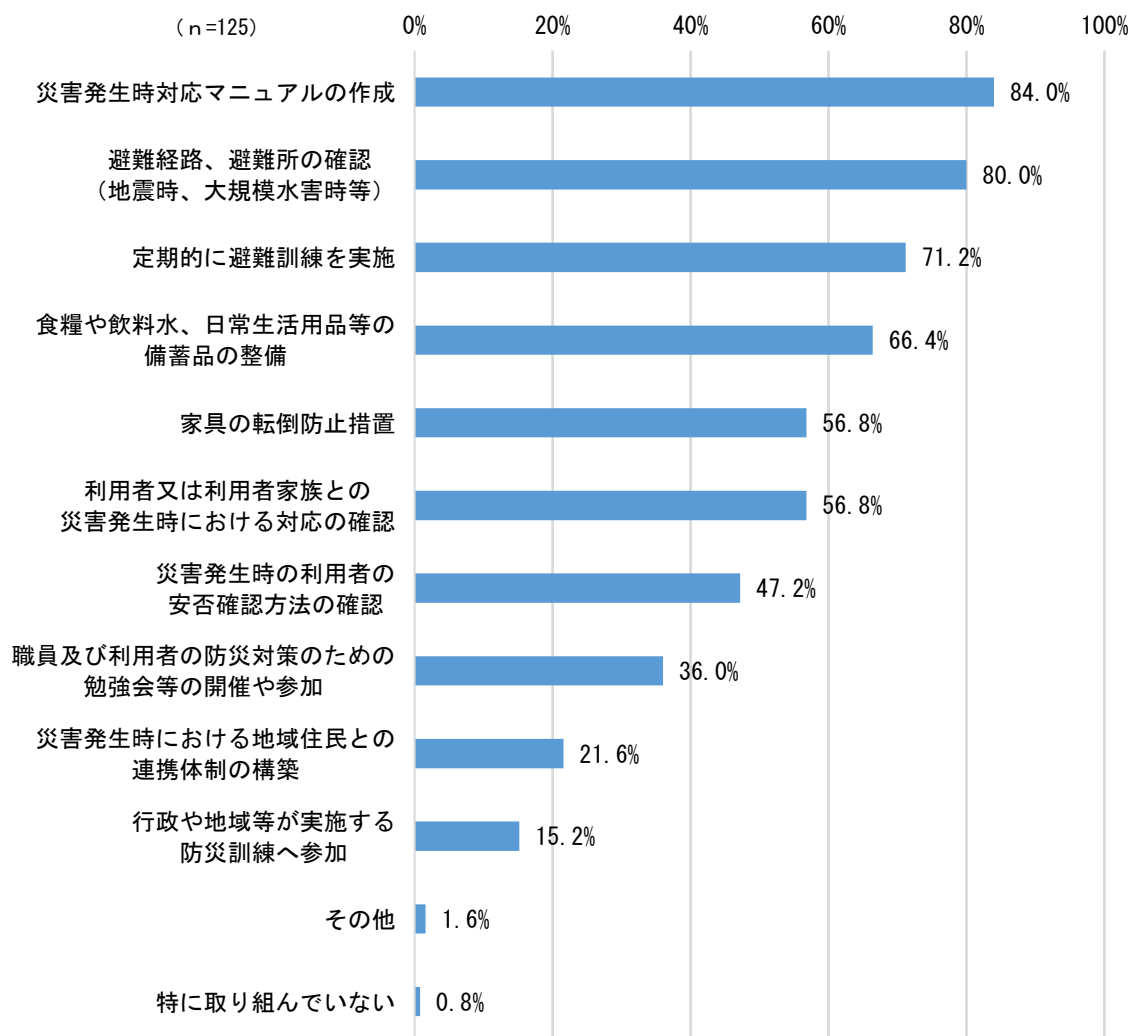
問17 災害時の対策について、どのような取り組みをしていますか。

(あてはまるものすべてに○)

問17-1 問17で「特に取り組んでいない」と回答した場合、理由を教えてください。

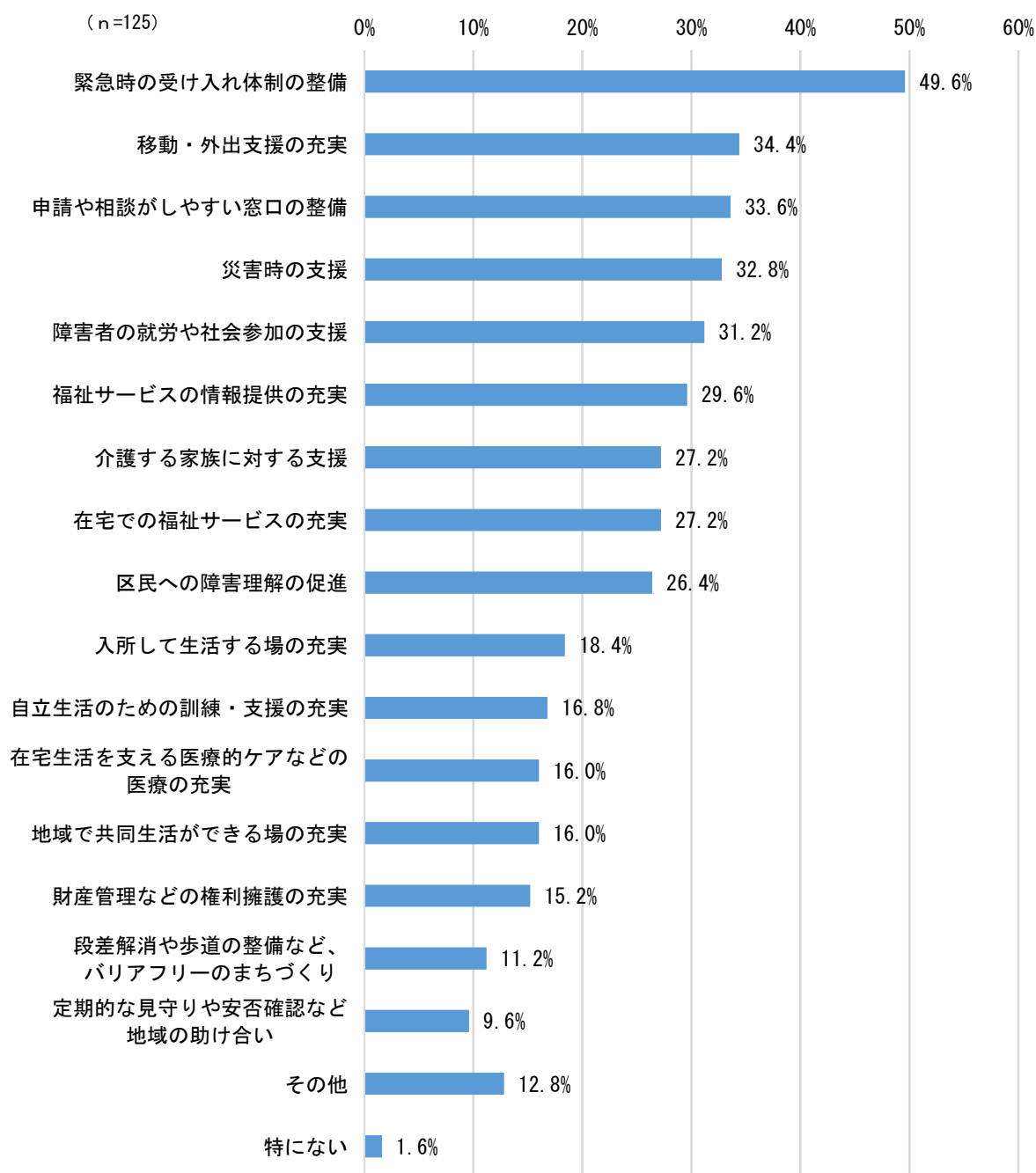
災害対策に関する取り組みは、「災害発生時対応マニュアルの作成」(84.0%)、「避難経路、避難所の確認(地震時、大規模水害時等)」(80.0%)が8割台となっており、次いで「定期的に避難訓練を実施」が71.2%となっている。

「特に取り組んでいない」は0.8%となっており、取り組んでいない理由については「取り組まなければならないと思いついていない」という回答であった。



問18 区では今後どのようなサービスや支援に力を入れていくべきと思いますか。
(上位5つまで選択可能)

サービスや支援について今後、区が力を入れていくべきと思うことは、「緊急時の受け入れ体制の整備」が49.6%と最も多く、次いで「移動・外出支援の充実」(34.4%)、「申請や相談がしやすい窓口の整備」(33.6%)、「災害時の支援」(32.8%)、「障害者の就労や社会参加の支援」(31.2%)、「福祉サービスの情報提供の充実」(29.6%)が3割前後と比較的多くなっている。



問19 障害福祉に関するご意見やご要望などがありましたら、ご自由にお書きください。

障害福祉に関する意見・要望を自由に記載してもらったところ、24事業所より貴重な意見をいただき、1事業所で2つ以上回答している場合は、それぞれカウントしているため件数は延べ件数となっている。なお、主なものを要約して掲載している。

《体制整備》（11件）

- ・多様化する障害ニーズに対応できる場所としての、基幹相談支援センターの推進
- ・地域課題に取り組める基幹相談支援センターの充実
- ・医療的ケアが提供可能な事業所の拡充（2件）
- ・医療的ケア児支援センターの設置の推進
- ・重度障害者が入居可能なグループホームが増えて欲しい。
- ・障害者の包括的社会参加の推進の場として、自立生活援助や地域移行などピアサポーターが活躍できる事業を容易に開始できるようにしていただきたい。
- ・障害区分が軽度の方を対象とした事業展開を行う事業所が増えてきている印象である。グループホームや放課後等デイサービスにおいて、障害区分が重度の利用者を受け入れる事業所は、職員負担や人件費にかかるコストも高く社会状況、経済状況、人材確保などから厳しい状況である。自立度が高い利用者を極力確保し、日々の利用率を上げ経営状況を安定している事業所がある一方で、支援度が高く様々なコストをかけて、より良い支援に努めている事業所ほど苦しい経営を強いられているという現実違和感を感じる。この点を、次期「障害福祉計画」や今後の区の未来につながることを願う。
- ・生活介護に通所している利用者など重度障害者でも作業活動などに集中し取り組むことができる施設が増えて欲しいという保護者の意見が多くある。
- ・都内入所施設の増設
- ・土日、夜間でも専門職の対応や一時保護ができる虐待体制整備

《制度・サービス》（7件）

- ・「児童通所受給者証」の審査基準が不明である。放課後等デイサービスについて、通常学級に通学している児童でなく、本当に療育が必要な特別支援学校に通学している児童を優先に利用できるようにしてほしい。
- ・学校との連携が不可欠だが放課後等デイサービスについて教員の認知度が低い。放課後は学校生活の影響が大きいので、教員などとの連携が図れると、子どもが迷わない共通の支援が可能になる。
- ・専門職員の勤務がない場合でも、専門職員と同等のサービス提供可能な人材育成の研修を作り、修了した職員がいれば専門職配置加算が取れるようにするべきである。
- ・高齢化、重度化が進んでいるためスムーズに施設入所できるように制度の見直しを期待したい。
- ・移動支援では、利用者を施設まで送迎する場合、ヘルパーが利用者宅まで1人で戻る時間は無給となるため、引き受けるヘルパーの確保が困難であり対応可能な事業所が少ない。制度があっても実態に見合っていないため、結果として利用者の不利益になっている。

- ・通学、通所の送迎時間帯に移動支援が集中し、人材の確保が難しいため区の巡回バスなどで対応できるとよい。
- ・支給量が不十分なために依頼が小刻みになるケースもあり特に夜間対応が困難である。利用者の生活ニーズと共に現実的な支援が可能な支給決定をしてほしい。

《人材》（2件）

- ・ハローワーク等からの紹介では、人材までは判断できないため、行政で取りまとめて面談の場を設けていただきたい。
- ・支援員に関する支援の整備、充実、事業所の運行管理などの改善を図ることにより離職や事業廃止などの減少、新たな人材確保につながり区全体の支援の質を上げることができる。「基幹相談支援センター」や「地域生活支援拠点」を人材育成の機能を有する資源として、機能を発揮してほしい。

《経済的支援》（3件）

- ・就労継続支援B型事業所において、物価高騰などで自助では限界がある。就労実績や工賃実績などの結果を求めるとなれば、江戸川区優先調達推進法の更なる推進などで支援をお願いしたい。
- ・特定事業加算の継続やコロナ禍における保障の充実
- ・障害者の社会参加や自立生活訓練、体験のための場所の提供や団体への資金援助

《危機管理》（2件）

- ・地域住民も高齢化が進んでいるため災害時の連携や協力体制が困難である。
- ・災害時の助け合いの意識化のため、地域組織（自治会や民生委員など）と事業所をつなぐ橋渡しの役割を行政に期待したい。

《その他》（13件）

- ・誰もが安心、安全に生活できる町づくりを期待している。
- ・共生社会が現実なものとなるよう「区が都・国をリードする」という気持ちをもって共に取り組みたい。
- ・インクルーシブな環境づくりに力を入れてほしい。
- ・質の低い事業所の報酬を減らすことで営業できなくなるようにし、業界の質の水準を上げる考え方でなく、業界全体のレベルアップを図るような行動を自治体や国が担ってほしい。
- ・区の担当者は相談等に真摯に対応しているが、福祉避難所の整備対応や医療的ケア者の受け入れ確保、ショートステイの充実など数年先を見越した計画や対応が不十分なため不安を感じている。
- ・「江戸川区ひきこもり実態調査」に興味深く拝見した。内容から推測するに就労継続B型で受け皿になりうる案件が多いと感じたため、障害福祉分野が積極的に介入していくことも重要かと思う。
- ・常に人員不足の中、サービス提供と共に業務の多さに追いつかないが行わなければならない。コロナに罹患した場合には、利用者に不安や迷惑をかけ、スタッフに更なる負担をかけてしまうなどと日々不安に思う。
- ・社会状況の変化（労働人口や税収入の減少など）に対応できるよう、科学的根拠に基づいた実践及び予防的対応、テクノロジーの活用など、業務の効率化や生産性の向上の推進が必要である。

- ・少ない職員でも引率でも目が届く体育館、ウォーキングやランニングコースが気儘に利用できること。
- ・保護者がサービスなどの理解が難しく状況が把握できていないことや相談支援事業所との関係性が築けていないケースも多い。
- ・親亡き後から入所先を考えるのではなく、入所に対するマイナスイメージを持つ方もいるため、前向きな入所へつながるような保護者向けの勉強会の開催をしていただきたい。
- ・虐待防止等の研修動画を自治体で作成し、事業所へ無償提供してほしい。
- ・保健師など関係機関との相違・誤解が出た場合の相談できる場所がほしい。