

宇和島市 障がい者支援に関する事業所調査 集約結果（報告書）

【調査概要】

- ・計画策定の基礎資料とすることを目的として、障がい福祉サービス提供事業所に、取組の現状やニーズ等についてのご意見をお伺いした。
- ・実施時期 令和2（2020）年8～9月
- ・調査方法 郵送配付・郵送回収（ヒアリングシートへの記入依頼）
- ・回収件数 10件

【調査結果】

貴法人において、日々のサービス提供活動を行う上で、困っていること（問題点や課題）はありますか。

事業所の 主な区分	回答内容
訪問系	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパー訪問日に使った食器などをそのまま放置され、ヘルパーが片付けている。訪問日以外は本人ができているのにおかしいのでは？ ・利用者本人ではなく、家族の意向が強く、本人との関わりが少ない。 ・家族の考え方に合わないと、本人の意思とは関係なく担当者交代の要望が多い。 ・改善策など提案するも聞き入れが困難で、日々の生活に進歩がみられない。
日中活動系	<ul style="list-style-type: none"> ・日中の様子を連絡ノートや支援記録などで伝えるにあたって、支援員は詳しい方がよいと思って記録し伝えると「子ども（利用者）の支援は大変で苦労している」と詳しくさがそう捉えられてしまうことがあります。事実とそれに伴う支援内容の表現等で、家庭との情報交換の難しさと記録の工夫が必要であると感じます。 ・複数の事業所を利用されている方の支援について、事業所間で情報交換を密にしていないと、利用者が不安定になり、暴力行為等の問題行動につながることもある。特に自閉症の利用者の方。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、生活介護でも入所の方、ご自宅から来られる通所の方で分かれてサービスを行っており、それまで一緒に活動していた利用者同士の交流ができないため、楽しくないと言われている利用者の気持ちに答えられないでいる。
居住支援系	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と保護者の方の考え方に相違があるため、支援が難しい。 ・利用者の方の高齢化・重度化。 ・利用者が高齢のため、保護者がいない場合がある。そのため入院等された場合の対応が後手になる。

事業所の 主な区分	回答内容
<p>訓練・就労 支援系</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化が進む中、利用者も65歳以上の方が増えつつある。介護認定が下りない方や介護を望まない利用者に対し、日中の居場所としてサービスを提供しているB型もあるということを知ってもらいたい。地域活動支援センターのような居場所としての役割を果たせるものが必要なのではないかと考える。 ・予定通りの通所がされず送迎の車両の振り分け、作業の振り分けなど変更になることが多い。 ・家族の協力が無い。(受診など) ・本人の思いと家族の思いが違いすぎる。 ・利用者へ提供する作業の確保。 ・送迎等、広がるニーズ。 ・本人やご家族の理解や考え方の違い、不満やニーズへの対応は、日々難しさを感じながら支援している。人員配置や公平性の面などから、臨機応変な対応には限度もある。どこまでニーズに応えるのか、判断が難しい場合が多々ある。 ・障がい福祉サービスは基本的には障がい種別を特定せず、知的・身体・精神・難病と様々な障がいの方への対応を求められるので、各々の特性に応じたサービス提供が十分にできているのか、課題が多いと思われる。 ・利用者を増やしたい意向はあるが、事業所の収入アップが見込めないと利用者の工賃の支払いができないため、思うように利用者を増やせない。 ・障がい者福祉、介護福祉の分野は職員の確保、定着に苦勞している。 ・就労継続支援B型の作業が少ない。近くには吉田支所があり障害者優先調達推進法が施行されているため、こちらからの営業が少ないかもしれませんが、情報の提供をお願いします。 ・利用されているご家族から「熱が出やすいので散歩に連れて行かないでほしい」との要望があるが、利用者本人の意思かどうかは不明、元気も体力もある。事業所としては散歩をしていただきたいが、本人に合ったサービスが提供できない。

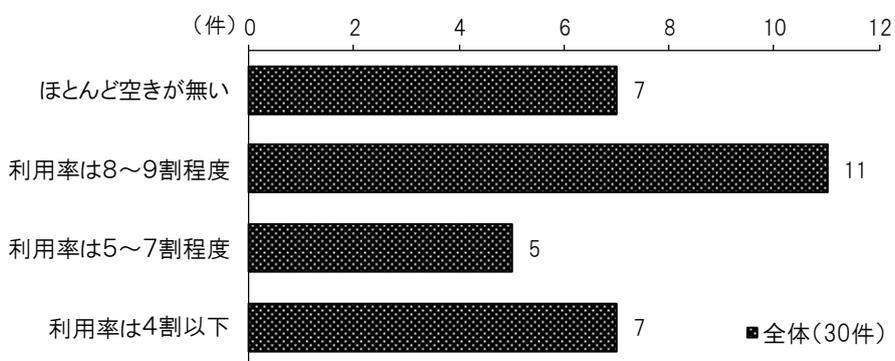
貴法人で、現在提供している障がい福祉サービスについておたずねします。

- ① 貴法人で提供しているサービスをお答えください。
- ② 提供しているサービスそれぞれについて、利用定員に対する稼働割合をお答えください。
- ③ 提供しているサービスそれぞれについて、今後3年間の利用見込みについてお答えください。（〇は1つずつ）

注：この質問への回答にあたっては、「平常時」を想定してご回答ください。

利用定員に対する稼働割合は、全体では「利用率は8～9割程度」が11件と最も多いが、「ほとんど空きが無い」「利用率は4割以下」がそれぞれ7件で続いている。サービスごとに見ると、「就労継続支援（B型）」では6件中「ほとんど空きが無い」「利用率は8～9割程度」が3件ずつとなっている。また、「日中一時支援」は、3件中3件が4割以下の利用率となっている。

【利用定員に対する稼働割合】



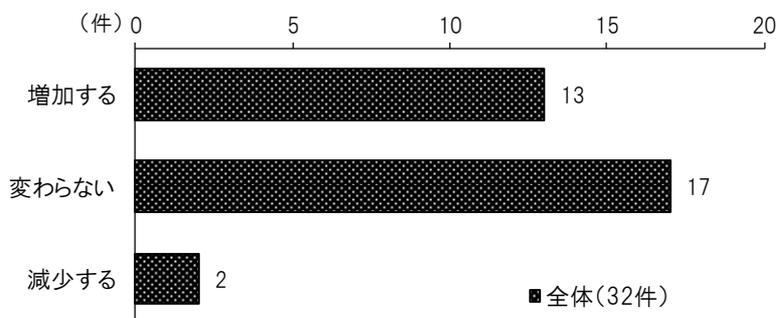
単位(件)

↓ 提供しているサービス	合計	利用定員に対する稼働割合			
		ほとんど 空きが無い	利用率は 8～9割程度	利用率は 5～7割程度	利用率は 4割以下
全体	30	7	11	5	7
3 同行援護	1		1		
6 短期入所(ショートステイ)	4	1	1	1	1
7 生活介護	5	1	2	1	1
10 就労移行支援	1			1	
11 就労継続支援(A型)	1			1	
12 就労継続支援(B型)	6	3	3		
13 就労定着支援	1				1
15 共同生活援助 (グループホーム)	2	1		1	
16 施設入所支援	1		1		
17 計画相談支援	3	1	2		
19 日中一時支援	3				3
25 障害児計画相談支援・ 障害児相談支援	2		1		1

(2) 今後3年間の利用見込み

今後3年間の利用見込みについては、「変わらない」が最も多く、「増加する」がそれに続く。「減少する」は少数である。特に、「生活介護」では5件中3件が、また「共同生活援助（グループホーム）」では2件中2件が「増加する」と回答している。

【今後3年間の利用見込み】



単位(件)

↓提供しているサービス	合計	今後3年間の利用見込み		
		増加する	変わらない	減少する
全体	32	13	17	2
1 居宅介護(ホームヘルプ)	1	1		
2 重度訪問介護	1		1	
3 同行援護	1	1		
6 短期入所(ショートステイ)	4	2	2	
7 生活介護	5	3	2	
10 就労移行支援	1			1
11 就労継続支援(A型)	1	1		
12 就労継続支援(B型)	6	2	4	
13 就労定着支援	1		1	
15 共同生活援助 (グループホーム)	2	2		
16 施設入所支援	1		1	
17 計画相談支援	3	1	2	
19 日中一時支援	3		2	1
25 障害児計画相談支援・ 障害児相談支援	2		2	

今後、障がい福祉サービスが、利用者にとって利用しやすくなるためには、どのようなことが必要だと思いますか。

回答内容

- ・本当に福祉サービスを必要としている方に利用してもらえるように、各々の事業所が受け入れられるように職員のスキルアップ等をやっていくことが必要だと思う。
- ・福祉サービスの事業所について知っていただく（啓発）。事業所名、住所、サービス内容等記載の一覧表・パンフレットなど。
- ・宇和島市の障がいのある方、ご家族が必要とするサービスの充実、要望などを確認。
- ・当事業所はGHの建設、ショートの実施など検討しているが、土地の確保、財源の問題などあり、前に進めていない。今後は人材の確保も必要になると思われる。
- ・利用者のニーズの把握、利用者、ご家族への適切な情報提供。
- ・優秀な職員の確保。
- ・障がい福祉サービスは基本的には障がい種別を特定せず、特定する場合には理由が必要となっている。障がい種別を特定しないことが利用のしやすさにつながっている面もあるが、逆に利用しづらい場合もあるのではないかと。同じ場所で支援することが、ご本人のペースやニーズの妨げになっていたり、在宅の利用希望者が馴染みにくい印象を持ってしまうこともあるかもしれない。一事業所で場所を分けて支援できればベストだと思うが、人員配置でもスペースの面でも難しい。障がい種別を特定して運営することも必要かもしれない。
- ・通所事業所から短期入所事業所への送迎など、サービスとサービスの隙間のニーズへの対応を求められることがある。サービスとして評価されれば、事業として提供できるので、利用しやすくなると思う。
- ・相談支援の充実。
- ・事業所の情報公開。
- ・就労支援事業所の利用者の工賃の向上。
- ・社会参加の場。
- ・相談支援専門員の増員。
- ・ゆとりある支援。（アセスメント）
- ・サービス利用の情報を、利用者と家族にとって分かりやすく提供できるとよい。
- ・様々な事業所の送迎エリアが拡大すれば、遠隔地の方も利用しやすくなると思う。
- ・利用者の方が気軽に相談できる場所の提供。
- ・共生社会に向けて、地域の方々への理解を深めていく努力。
- ・行事やイベントへの参加を積極的に行い、こちらから地域とのつながりを求めていく。利用者の社会参加やその機会を提供していく。
- ・手続きや書類の簡素化。
- ・特別支援学校卒業後、福祉サービスを利用する際、まず就労移行支援を利用する制度ではなく、利用者本人が自由にサービスを選択できるようにする。
- ・利用者の方の年齢が65歳になっても介護保険サービスだけでなく選択できればよいのではないかと。今まで利用して慣れてきたサービスを今後も継続できるという選択肢もあってよいと思う。

貴法人では、サービスの質を向上させるために、どのような取組を行っていますか。

回答内容

- ・ 定期的な研修の実施。
- ・ 人材の育成、確保。
- ・ 研修の充実。
- ・ 毎日退社時に全体での報告。
- ・ 施設内研修。
- ・ 職員間で話し合う機会を設け、支援に対する振り返りなどを行う。職員間での情報の共有。
- ・ 毎週職員会議を行い、利用者への対応やスムーズな連携が図れるよう話し合っている。
- ・ 外部の各団体が行う研修に参加。
- ・ 介護・福祉分野の専門職の育成。
- ・ 職員の研修機会の確保。
- ・ 毎月定例会を開き、事例検討。
- ・ 問題点など専門家に聞いて教えてほしいことなどを聞き、次回に伝達するようにしている。
- ・ 様々な研修への参加。外部（専門性向上目的）、法人内・事業所内（虐待防止や人権擁護）。
- ・ 事故やヒヤリハットの事例検討会の実施。
- ・ 各職種の業務マニュアルの作成と見直し。
- ・ 福祉機器の導入。
- ・ サークル活動や行事の充実。
- ・ 様々な研修への参加。（外部、法人内、事業所内）
- ・ ケース会議の実施とその対応。
- ・ 業務・災害時等のマニュアル作成とその周知徹底。
- ・ 各関係機関との連携。
- ・ 職員の人数確保。
- ・ 支援マニュアルの作成と支援具の製作を積極的に行い「見える化」の推進。
- ・ 事業所内で支援発表会を年2回開催し、自分たちの利用者の個々の支援を再確認。
- ・ 法人として、QC活動に取り組んでいる。

貴法人では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための緊急事態宣言下又はその後の環境下で、困ったことがありますか。あれば具体的に記入してください。

回答内容

- ・クラッカーの内職の減少や市内の飲食店が休業したことで、作業収入の確保に苦労した。今は落ち着きを戻し、以前と変わらない。
- ・出店や店頭販売などの中止により、作業収入が減少し、今後も影響があると思われる。また、疾患を持たれたご利用者数名、用心のために欠席があり、運営面にも影響があった。
- ・重度の利用者が多い中、支援介助の部分で密接、ソーシャルディスタンスは難しい。(マスク着用、手洗い、消毒などには気を付けています。)
- ・密を避けるための工夫で作業場の配置換えなどで作業台が足りなくなった。
- ・机の上のパーティションなどの設置、でき上がった商品の保管場所にも困った。
- ・4月、5月はマスク、消毒用アルコール、作業用ゴム手袋などが全く足りなかった。
- ・給食も4人座るところを2人にしたため、1階、2階に分かれてとるようにしたが、運搬も含めて準備、後片付けなど時間がかかってしまう。
- ・生産活動の収益が大幅に減少しており、工賃の支払いに苦慮している。
- ・就労移行支援では、求人、実習先の減少が懸念される。
- ・就職後、職員が支援のために訪問しようとしたところ、訪問を自粛するように求められたケースがあり、就職直後の大切な時期に支援ができなかった。
- ・コロナの対応として、県外、県内の往来自粛の方針等、県知事からのお願い等を目安に法人として判断し、利用者や保護者に通知したり、利用自粛をお願いしたりしたが、近隣の事業所間で連絡を取り合うと、判断基準は様々であった。複数事業所を併用している利用者もあり、混乱されたと思う。ある程度の基準を示して頂けると混乱が避けられると思う。
- ・家族が県外から帰省、デイは中止になり、ヘルパー要請あり、ケアマネからサービス内容変更し、要望に添って対応した。
- ・3密を避けて活動を行っているため、利用者の要望に添った活動にどうしても制限がかかる。(特に、食事等で外出すること、お祭りなど大勢が集まる行事への参加ができない。)
- ・入浴に関しても3密を避ける観点から、一人一人の時間をずらして入っていただくため、ゆっくり入浴ができない。また、自宅から来られる通所の利用者については、入浴サービスをご遠慮いただいている。
- ・短期入所に関しても、複数の方の利用については3密を避ける観点から受け入れを制限させていただいているため、ご家族の要望に答えられていない。
- ・利用者の方の外出やご家族等との面会が、自粛をお願いしているためできない。
- ・職員やその家族が県外へ行ったり帰省された場合、体調の経過観察期間を含む5日間程度休んでいただくため、そこに充てる職員の確保が難しい。
- ・感染状況等で国や行政からの指示が刻々と変わっていくため、その都度利用者や家族への対応の説明をしなければならない。
- ・職員の日々の支援と仕事以外では外出自粛を求めているため、精神的・肉体的疲労が大きい。
- ・就労継続支援B型の作業の一環として行っていた施設外就労が、その影響で就労先へ行けなくなり、利用者の作業収入が減ってしまった。

このほか、宇和島市の障がい福祉の取組について、何かご意見がありましたら、自由にご記入ください。

回答内容

- ・宇和島市におかれましては、いつも障がい福祉分野にご尽力いただき感謝しております。今後ともよろしくお願いいたします。
- ・これまで以上の財政的なバックアップ。
- ・介護・福祉分野の専門職を育成し、確保するための取組をお願いしたい。
- ・新規利用の際のアセスメント不足。
- ・過剰なサービス計画作成。
- ・自立できている部分のサービス支給量の削減、現状のままで支給されている。
- ・事務手続き等の簡素化をお願いしたい。
- ・自立支援協議会の活性化。
- ・利用者の雇用機会・場所の拡充。
- ・地域で、仲間が集える場所・コミュニティーの構想。
- ・自立支援協議会が、どのような活動をされているのか教えてほしい。
- ・宇和島市の特産品（みかんやハマチ等）を使った加工や製品等の製造や販売、地域でのお役に立てる作業（ゴミ拾いや草引き等）、障がいを持たれた方が地域のために作業ができる環境を期待します。
- ・引きこもりの方の支援が、就労継続支援や就労移行支援でも実施できれば、利用者にとってよりサービスが充実できると思う。