

－ 生活と福祉に関するアンケート ご協力をお願い －

日ごろより、練馬区の障害福祉行政の推進につきまして、ご理解、ご協力をいただき、厚く御礼申しあげます。

練馬区では、障害のある方々の施策を総合的かつ計画的に推進するため、「練馬区障害者計画・第八期障害福祉計画・第四期障害児福祉計画」の策定作業を進めています。(現計画書は、区役所障害者施策推進課および図書館、区民情報ひろば、区ホームページ等で閲覧できます。)

この計画の策定にあたっては、障害福祉サービス等を提供している事業所の状況をお聞かせいただき、皆さまのご意見を反映させることが重要であると考え、このたびアンケート調査を実施することとしました。

この調査は、障害福祉サービス等を提供している事業所の皆様を対象としています。なお、調査は無記名であり、結果については統計的に処理しますので、個人的にご迷惑をおかけすることはありません。

お忙しいところ誠に恐縮ですが、このアンケート調査の趣旨をご理解いただき、ご協力をお願い申し上げます。

練馬区

《アンケートの回答にあたって》

- このアンケートおよび返信用封筒には、事業所名・住所を書く必要はありません。
- 答えたくない質問については、無理に答える必要はありません。
- 回答は、紙の調査票(本紙)に直接記入する方法と、オンラインで回答する方法の2種類からいずれかを選択してください。具体的な回答方法は裏面に記載しています。
- 令和8年2月10日(火)までに、ご回答ください。

[アンケート調査に関するお問い合わせ先]

株式会社日本能率協会総合研究所 アンケート担当

電話：0120-344-343(フリーダイヤル)

受付時間：9時～12時、13時～17時

(1月13日(火)～2月10日(火)、までのいずれも平日)

FAX：03-3432-1837

メール：h_policy@jmar.co.jp

[調査の実施主体]

練馬区 福祉部 障害者施策推進課 事業計画係

電話：03-5984-4602

《回答方法》

回答方法は、紙の調査票に直接記入する方法と、オンラインで回答する方法の2種類から、いずれかを選択してください。(両方回答する必要はありません)。

調査票に直接記入する方

①濃い鉛筆または黒のボールペンでこの調査票に直接書き込む。

- 回答は、あてはまる番号に○をつけてください。質問文にある「○は1つ」「あてはまるものすべてに○」などの指示にしたがってご回答ください。また、ご意見や数字などを直接ご記入いただく質問もあります。
- 質問の回答が、「その他」にあてはまる場合は、()内になるべく具体的にその内容をご回答ください。
- 質問によっては、ある条件にあてはまる方だけにお答えをお願いするものがあります。



②同封の返信用封筒に入れてポストに投函(切手は不要)

- ご記入いただきましたら、令和8年2月10日(火)までに、同封の返信用封筒にてご返送ください。切手は不要ですので、そのままご投函ください。

オンラインで回答する方

①オンライン回答ホームページを開く

- お手持ちのパソコンやスマートフォン等で下記の URL を入力いただくか、あるいは二次元コードを読み取ってください。

URL: <https://rdc.dstyleweb.com/pfxa/xwhh8j/>



②ID・パスワードを入力する

※ID、パスワードは、ランダムに振り分けられており、個人の特定はできませんので安心してご回答ください。

ID:

パスワード:



③回答する

- 回答は、あてはまる選択肢のチェックボックスをクリックしてください。質問文にある「○は1つ」「あてはまるものすべてに○」などの指示にしたがってご回答ください。また、ご意見や数字などを直接入力いただく質問もあります。
- 質問の回答が、「その他」にあてはまる場合は、()内になるべく具体的にその内容を入力してください。
- 質問によっては、ある条件にあてはまる方だけにお答えをお願いするものがあります。
- 最後の回答画面で「送信する」をクリックすると回答完了です。
令和8年2月10日(火)までに、回答を完了してください。

■ 事業所の基本情報 ■

問1 差し支えなければ、事業所名と住所をご記入ください。

事業所名	
住所	

問2 貴事業所の経営主体をお聞きます。(○は1つ)

1 社会福祉法人	4 企業(株式会社・有限会社等)
2 医療法人	5 特定非営利活動法人(NPO法人)
3 一般社団法人・一般財団法人	6 その他()

問3 貴事業所の所在地をお聞きます。(○は1つ)

1 練馬圏域 (郵便番号が「176」から始まる地域)
2 光が丘圏域 (郵便番号が「179」から始まる地域)
3 石神井圏域 (郵便番号が「177」から始まる地域)
4 大泉圏域 (郵便番号が「178」から始まる地域)

問4 貴事業所の開業年をお聞きます。

昭和 ・ 平成 ・ 令和 年

問5 貴事業所で提供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等を選んで○をつけてください。(○はいくつでも)

1 居宅介護	16 就労選択支援
2 重度訪問介護	17 自立生活援助
3 同行援護	18 共同生活援助(グループホーム)
4 行動援護	19 地域移行支援
5 療養介護	20 地域定着支援
6 生活介護	21 計画相談支援
7 短期入所(ショートステイ)	22 児童発達支援
8 重度障害者等包括支援	23 放課後等デイサービス
9 施設入所支援	24 居宅訪問型児童発達支援
10 自立訓練(機能訓練)	25 保育所等訪問支援
11 自立訓練(生活訓練)	26 障害児相談支援
12 就労移行支援	27 地域活動支援センター事業
13 就労継続支援(A型)	28 移動支援事業
14 就労継続支援(B型)	29 日中一時支援事業
15 就労定着支援	30 その他()

問6 貴事業所で提供しているサービスのうち、利用定員が定められているサービスがありましたら、サービスごとに利用定員をご記入ください。

利用定員が定められているサービス ※ 問5の選択肢番号をご記入ください。	定員数
	人
	人
	人

問7 貴事業所でサービスを提供している利用者数をお聞きします。問5で答えた提供サービスごとに、障害別にご記入ください。重複障害の方については、主たる障害についてお答えください。(令和7年12月1日時点)

サービス	障害種類	利用者数	うち練馬区民数
問5の 選択肢 番号 <input type="text"/>	身体障害	人	人
	知的障害	人	人
	精神障害	人	人
	発達障害	人	人
	難病	人	人
	その他 ()	人	人

サービス	障害種類	利用者数	うち練馬区民数
問5の 選択肢 番号 <input type="text"/>	身体障害	人	人
	知的障害	人	人
	精神障害	人	人
	発達障害	人	人
	難病	人	人
	その他 ()	人	人

サービス	障害種類	利用者数	うち練馬区民数
問5の 選択肢 番号 <input type="text"/>	身体障害	人	人
	知的障害	人	人
	精神障害	人	人
	発達障害	人	人
	難病	人	人
	その他 ()	人	人

■ 医療的ケア児者の受け入れ状況 ■

問8 貴事業所では、医療的ケア（喀痰吸引、経管栄養、在宅酸素療法、インスリン等の注射など）が必要な方の受け入れはできますか。（○は1つ）

- 1 すでに受け入れている
- 2 現在受け入れていないが、希望があれば受け入れる
- 3 できない

問8-1 医療的ケアが必要な方を受け入れるには、何が必要ですか。（○はいくつでも）

- 1 医療機関との連携強化
- 2 施設の改修
- 3 必要機材の購入
- 4 職員の加配
- 5 職員の研修
- 6 その他()

問9 令和7年12月1日時点の職員数をご記入ください。

合計職員数	(内訳)	
	常勤	非常勤
人	人	人

問9-1 令和7年12月1日時点の職種別の職員数の内訳をご記入ください。

(合計人数は、問9の「合計職員数」と一致します)

(兼務している職員については、主として従事する職種にのみご記入ください)

生活支援員*1	介護職員*2 (ヘルパー)	サービス管理責任者 サービス提供責任者 児童発達支援管理責任者	相談支援専門員	
人	人	人	人	
看護師	栄養士	理学療法士	作業療法士	職業指導員*3
人	人	人	人	人
事務職員	管理者	医師・嘱託医	その他	
人	人	人	人	

※1 社会福祉士、精神保健福祉士、保育士などの有資格者および無資格者を含む。

※2 介護福祉士、実務者研修(研修終了)、介護職員初任者研修等の有資格者。

※3 社会福祉士、精神保健福祉士、保育士などの有資格者および無資格者を含む。

問9-2 令和7年12月1日時点の経験年数(貴事業所での年数に限らず)別の職員数の内訳をご記入ください。(合計人数は、問9の「合計職員数」と一致します)

6か月未満	6か月以上 1年未満	1年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上
人	人	人	人	人	人

※職員ごとの正確な経験年数がわからなければ、おおよそで結構ですので、問9の「合計職員数」と一致させてください。

■ 運営状況について ■

【問 10 は、利用定員が定められている事業所にお聞きします。】

問 10 貴事業所における令和 7 年 10 月から令和 7 年 12 月までの平均的な利用率はおおよそ何%
くらいでしたか。

%

問 11 貴事業所の昨年度の事業の収支状況をお聞きします。事業所全体の状況と、問 5 で選択した提供している事業それぞれについてお答えください。

(○はそれぞれ 1 つ)

<p>貴事業所の収支状況</p>	<p>1 黒字だった</p> <p>2 ほぼ収支が均衡した</p> <p>3 やや赤字だった</p> <p>4 大幅な赤字だった</p> <p>5 その他()</p>
<p>事業ごとの収支状況</p> <p>問 5 の番号</p> <p>事業名</p>	<p>1 黒字だった</p> <p>2 ほぼ収支が均衡した</p> <p>3 やや赤字だった</p> <p>4 大幅な赤字だった</p> <p>5 その他()</p>
<p>事業ごとの収支状況</p> <p>問 5 の番号</p> <p>事業名</p>	<p>1 黒字だった</p> <p>2 ほぼ収支が均衡した</p> <p>3 やや赤字だった</p> <p>4 大幅な赤字だった</p> <p>5 その他()</p>
<p>事業ごとの収支状況</p> <p>問 5 の番号</p> <p>事業名</p>	<p>1 黒字だった</p> <p>2 ほぼ収支が均衡した</p> <p>3 やや赤字だった</p> <p>4 大幅な赤字だった</p> <p>5 その他()</p>

問 11-1 貴事業所の収支状況が、黒字または赤字の理由は何ですか。(○はいくつでも)

- 1 サービス報酬の改定
- 2 最低賃金の改定
- 3 利用者の増加または減少
- 4 必要経費(人件費)の増加または減少
- 5 必要経費(事務経費、光熱水費等人件費以外)の増加または減少
- 6 採用関連費用の増加(人材派遣会社の手数料、求人広告費など)
- 7 その他()

問 12 事業を運営する上での課題は何ですか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------------------------|------------------------|
| 1 新規利用者の獲得が困難 | 9 スタッフが短期間で離職してしまう |
| 2 利用者一人あたりの利用量が少ない | 10 スタッフの人材育成 |
| 3 設備・スタッフなどが不足し、量的に利用者
のニーズに応えられない | 11 責任者など中堅人材の確保・育成 |
| 4 利用者や家族がサービスをよく理解して
いない | 12 他のサービス事業所との競合が激しい |
| 5 利用者の心身状態の把握が難しい | 13 他のサービス事業所との連携 |
| 6 利用者からの苦情や事故への対応 | 14 医療機関との連携 |
| 7 訪問や送迎が非効率(エリアが広い等) | 15 自立支援給付費等のサービスの報酬が低い |
| 8 スタッフの確保 | 16 医療的ケアへの対応 |
| | 17 その他() |
| | 18 特に課題はない |

■ 人材確保・人材育成について ■

問 13 現在、職員の過不足の状況は次のどれにあたりますか。(○は1つ)

1 大変不足している	} →問 13-1 へ進む	4 適当である	} →問 14 へ進む
2 不足している		5 過剰である	
3 やや不足している			

【問 13-1、問 13-2は、問 13で「1 大変不足している」「2 不足している」「3 やや不足している」と回答した事業所にお聞きします。】

問 13-1 不足している職員の職種は何ですか。不足人数もお答えください。(○はいくつでも)

1 生活支援員	(人)	7 理学療法士	(人)
2 介護職員(ヘルパー)	(人)	8 作業療法士	(人)
3 サービス管理責任者・ サービス提供責任者・ 児童発達支援管理責任者	(人)	9 職業指導員	(人)
4 相談支援専門員	(人)	10 事務職員	(人)
5 看護師	(人)	11 管理者	(人)
6 栄養士	(人)	12 医師・嘱託医	(人)
		13 その他()	(人)

問 13-2 貴事業所では、職員が不足していることによって、事業所の運営に何か支障が出ていますか。(○はいくつでも)

1 事業の縮小を余儀なくされている	
2 事業の継続が困難になっている	
3 サービスの量・質の低下を招き、利用者のニーズに応えきれなくなっている	
4 利用者の受け入れを減らしている	
5 配置欠如減算により収入が減っている	
6 その他()	
7 職員は不足しているが、特に事業所の運営に支障はない	

【すべての事業所にお聞きします。】

問 14 貴事業所の、この1年間（令和7年1月1日～令和7年12月31日まで）での採用者数と離職者数をご記入ください。また、離職者については、勤務年数の内訳についても人数をご記入ください。

※該当職種で行で、該当者がいない欄は「0」（ゼロ）を記入してください。

<採用>

職種	雇用形態	採用者数
ア 障害児者支援施設職員	無期	人
	有期	人
イ 障害児者居宅介護従事者（ホームヘルパー）	無期	人
	有期	人
ウ 生活支援員	無期	人
	有期	人
エ 相談支援専門員	無期	人
	有期	人
オ ガイドヘルパー	無期	人
	有期	人
カ OT・ST・PT等	無期	人
	有期	人
キ 看護職員	無期	人
	有期	人
ク サービス提供責任者 サービス管理責任者	無期	人
	有期	人

<離職>

離職者数	1年未満	1年以上 3年未満	3年以上
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人
人	人	人	人

問 15 貴事業所では、人材確保のための取り組みをしていますか。(○はいくつでも)

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1 求人誌などに人材広告を掲載した | 8 人材派遣会社を通じて職員を確保した |
| 2 インターネットの求人サイトを利用した | 9 知人経由・人づてで探した |
| 3 人材募集のチラシを配布した | 10 ボランティアを受け入れた |
| 4 ハローワークを通じて募集した | 11 勤務条件(夜勤回数、勤務時間帯など)を改善した |
| 5 福祉専門学校等で求人を行った | 12 給与・報酬を改善した |
| 6 練馬福祉人材育成・研修センターの人材確保事業を利用した | 13 福利厚生(育休、介護休暇など)を改善した |
| 7 人材紹介会社を活用した(紹介手数料を支払って採用) | 14 外国人材の活用 |
| | 15 その他() |
| | 16 特にしていない |

問 16 貴事業所では、処遇改善加算を取得していますか。(○は1つ)

- | | | |
|--------|-----------|------------|
| 1 取得した | 2 取得していない | 3 現在申請している |
|--------|-----------|------------|

問 17 貴事業所では、人材育成のためにどのようなことに取り組んでいますか。(○はいくつでも)

- | | |
|---------------------|----------------------|
| 1 資格取得のための支援(費用面など) | 5 スキルアップに対し報酬制度を設置 |
| 2 外部研修への参加支援(費用面など) | 6 中堅・ベテラン職員に育成を経験させる |
| 3 事業所での研修実施 | 7 その他() |
| 4 研修計画の策定 | 8 特に取り組んでいない |

【問 17-1 は、問 17 で「8 特に取り組んでいない」と回答した事業所へお聞きします。】

問 17-1 人材育成に特に取り組んでいない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | |
|------------------------------|
| 1 人材が不足しており、研修に職員を参加させる余裕がない |
| 2 研修にかかる費用を負担できない |
| 3 業務が忙しく、人材育成に割く時間がない |
| 4 その他() |

問 18 貴事業所では、早期離職防止や定着促進のためにどのような取り組みをしていますか。

(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 1 労働時間(時間帯・総労働時間)の希望 | 6 キャリアに応じた給与体系を整備している |
| 2 育児・介護などの休暇制度の活用を推奨している | 7 新人の指導担当・アドバイザーを置いている |
| 3 能力や仕事ぶりを評価し、配置や処遇に反映している | 8 子育て支援を行っている |
| 4 心身の健康管理に力を入れている | 9 その他() |
| 5 福利厚生を充実させ、職場内の交流を深めている | 10 特にしていない |

問 19 貴事業所の職員が、過去 1 年間に参加した研修内容をお聞きします。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|--------------------------------|
| 1 障害福祉サービス制度全般に関する研修 | 8 障害の特性に関する研修 |
| 2 障害者の権利擁護に関する研修 | 9 サービス管理責任者指導者養成・児童発達支援管理責任者研修 |
| 3 職場のメンタルヘルスに関する研修 | 10 相談支援従事者指導者養成研修 |
| 4 苦情対応に関する研修 | 11 都が実施する集団指導 |
| 5 成年後見制度に関する研修 | 12 区が実施する集団指導 |
| 6 自立支援給付の請求に関する説明会・研修 | 13 その他() |
| 7 利用者支援等に係る実務研修 | 14 参加した研修はない |

問 20 練馬福祉人材育成・研修センターの研修について、貴事業所の人材育成等への効果はありますか。(○は1つ)

- | | | |
|------------|-------------|-----------------------------|
| 1 効果がある | } →問 21 へ進む | 4 効果がない→問 21 へ進む |
| 2 一部効果がある | | 5 センターを利用したことがない→問 20-1 へ進む |
| 3 あまり効果がない | | 6 わからない→問 21 へ進む |

【問 20-1 は、問 20 で、「5 センターを利用したことがない」と回答した事業所にお聞きします。】

問 20-1 利用したことのない理由は何ですか。(○はいくつでも)

- | | |
|--------------------|---------------------|
| 1 センターがあることを知らなかった | 4 利用したいが時間的余裕がない |
| 2 利用方法がわからない | 5 利用したいが代替職員が確保できない |
| 3 利用したい研修内容がない | 6 その他() |

問 21 人材確保・人材育成について、練馬区に取り組んでほしいことはどのようなことですか。(○はいくつでも)

- | |
|--------------------------------------|
| 1 練馬福祉人材育成・研修センターの研修内容の充実(オンラインの充実等) |
| 2 練馬福祉人材育成・研修センターの人材確保事業の充実 |
| 3 資格取得のための研修費用助成の充実 |
| 4 人材確保のための経費補助(採用経費等) |
| 5 その他() |

■ サービスの提供状況について ■

問 22 貴事業所におけるサービスの提供体制についてお聞きします。提供しているサービスごとにご記入ください。

サービス名	1か月平均のサービス提供可能量	1か月平均の実際のサービス提供量
1 居宅介護	時間	時間
2 重度訪問介護	時間	時間
3 同行援護	時間	時間
4 行動援護	時間	時間
5 療養介護	人	人
6 生活介護	日	日
7 短期入所（ショートステイ）	日	日
8 重度障害者等包括支援	時間	時間
9 施設入所支援	人	人
10 自立訓練（機能訓練）	日	日
11 自立訓練（生活訓練）	日	日
12 就労移行支援	日	日
13 就労継続支援（A型）	日	日
14 就労継続支援（B型）	日	日
15 就労定着支援	日	日
16 就労選択支援	人	人
17 自立生活援助	日	日
18 共同生活援助（グループホーム）	人	人
19 地域移行支援	人	人
20 地域定着支援	人	人
21 計画相談支援	人	人
22 児童発達支援	日	日
23 放課後等デイサービス	日	日
24 居宅訪問型児童発達支援	日	日
25 保育所等訪問支援	日	日
26 障害児相談支援	人	人
27 地域活動支援センター事業	日	日
28 移動支援事業	時間	時間
29 日中一時支援事業	日	日
30 その他（ ）	（ ）	（ ）

※ 単位が「時間」または「日」の場合は、「延べ時間」または「延べ日数」

※ (例)「7 短期入所(ショートステイ)」で1日につき2名、月曜～金曜の受け入れが可能な場合、「1か月平均のサービス提供可能量」は「40日」(2名×週5日×4週)とご記入ください。

※ 単位が「人」の場合は、「実人数」

問 23 これまでに、問 22 で回答したサービスを提供しようとして、できなかったことはありますか。(○は1つ)

1 ある

2 ない

→【問 23-1 は、問 23 で「1 ある」と回答した事業所にお聞きします。】

問 23-1 サービスを提供しようとしてできなかった理由は何ですか。(自由記入)

【問 24、問 24-1 は、指定特定相談支援事業所以外の事業所にお聞きします。】

問 24 貴事業所は、特定相談支援事業所の指定をとる予定はありますか。(○は1つ)

1 今後、指定をとる予定である→問 25 へ進む

2 指定をとる予定はない

→問 24-1 特定相談支援事業所の指定をとる予定がないのはなぜですか。(○はいくつでも)

1 職員体制が整わない

5 事業所の場所の確保ができない

2 相談支援専門員がいない

6 収益性の確保ができない

3 指定の取り方がわからない

7 その他()

4 資金の調達ができない

問 25 貴事業所では、障害福祉サービス・介護保険サービス以外に行っている、または今後行いたいサービスや、地域連携や社会貢献活動はありますか。(〇はいくつでも)

1 居場所の提供	5 農福連携
2 社会教育の機会の提供	6 行っていない
3 LINE、メール等による相談	7 その他()
4 講座等の区民への障害理解啓発活動	

【問 25-1 は、障害福祉サービス・介護保険サービス以外に行っている、または今後行いたいサービスや、地域連携や社会貢献活動がある事業所にお聞きします。】

問 25-1 サービスや、地域連携や社会貢献活動の具体的内容をお書きください。

--

問 26 貴事業所では、介護保険サービスを提供していますか。提供しているサービスがあれば、次の中から選んで〇をつけてください。(〇はいくつでも)

<居宅サービス>	<地域密着型サービス>
1 訪問サービス	7 訪問・通所型サービス
2 通所サービス	8 認知症対応型サービス
3 短期入所サービス	9 施設・特定施設型サービス
<施設サービス>	10 その他
4 特別養護老人ホーム	[]
5 介護老人保健施設	
6 介護療養型医療施設	

【問 27 は、居宅介護・重度訪問介護・生活介護・自立訓練・児童発達支援・放課後等デイサービス・短期入所を提供している事業所にお聞きします。】

問 27 貴事業所では、「共生型サービス」※の指定を受ける予定はありますか。(○は1つ)

- | | |
|------------------|--|
| 1 既に指定を受けている | |
| 2 今後、指定を受ける予定である | |
| 3 指定を受ける予定はない | |
| 4 その他() | |

※高齢者と障害児者が同一事業所でサービスをうけやすくするため、介護保険又は障害福祉のいずれかの指定を受けた事業所がもう一方の制度における指定を受けやすくする制度

【問 27-1 は、問 27 で「1 既に指定を受けている」「2 今後、指定を受ける予定である」を回答した事業所にお聞きします。】

問 27-1 「共生型サービス」の指定を受ける予定がある場合、どのようなサービスを提供していくお考えですか。既に指定を受けている場合には、そのサービスも含めてお答えください。

(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------------|--|
| 1 ホームヘルプ(訪問介護) | |
| 2 デイサービス(通所介護、療養通所介護) | |
| 3 ショートステイ(短期入所生活介護) | |
| 4 その他() | |

問 28 貴事業所では、今後、新たに障害福祉サービス等への参入を検討していますか。新たに参入を検討しているサービス等がありましたら○をつけてください。(○はいくつでも)

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| 1 居宅介護 | 17 自立生活援助 |
| 2 重度訪問介護 | 18 共同生活援助(グループホーム) |
| 3 同行援護 | 19 地域移行支援 |
| 4 行動援護 | 20 地域定着支援 |
| 5 療養介護 | 21 計画相談支援 |
| 6 生活介護 | 22 児童発達支援 |
| 7 短期入所(ショートステイ) | 23 放課後等デイサービス |
| 8 重度障害者等包括支援 | 24 居宅訪問型児童発達支援 |
| 9 施設入所支援 | 25 保育所等訪問支援 |
| 10 自立訓練(機能訓練) | 26 障害児相談支援 |
| 11 自立訓練(生活訓練) | 27 地域活動支援センター事業 |
| 12 就労移行支援 | 28 移動支援事業 |
| 13 就労継続支援(A型) | 29 日中一時支援事業 |
| 14 就労継続支援(B型) | 30 その他() |
| 15 就労定着支援 | 31 新たに参入を検討しているサービス等はない |
| 16 就労選択支援 | |

■ サービス向上の取り組みについて ■

問 29 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。

(○はいくつでも)

- 1 サービス提供のガイドライン、マニュアルを作成している
- 2 事故防止のためにヒヤリ・ハット事例の収集・共有を図っている
- 3 利用者や家族に対し満足度調査を行っている
- 4 積極的に外部評価を受けている(ISO、第三者評価等)
- 5 独自の自己評価を実施している
- 6 管理者が直接サービス提供の状況を確認し指導している
- 7 現場のスタッフが自発的に問題事例(生活問題等)に関するケース検討会などを行っている
- 8 現場スタッフに任せている
- 9 意見箱を設置している
- 10 各種研修会、学習会・セミナーの実施や参加
- 11 その他()
- 12 特に取り組んでいることはない

問 30 貴事業所では、サービス利用について、利用者やご家族からどのような苦情や要望を受けることが多いですか。(○はいくつでも)

- 1 利用できる回数や日数が少ない
- 2 利用日などが希望通りにならない
- 3 サービス内容に不満がある
- 4 職員間の申し送りが不十分
- 5 利用したいサービスが利用できない
- 6 金銭的な利用者負担が大きい
- 7 障害の状況・特性を十分に理解してもらえない
- 8 その他()
- 9 特に苦情や要望を受けることはない

【問 31 は、生活介護・短期入所（ショートステイ）・就労移行支援・就労継続支援（A 型）・就労継続支援（B 型）・共同生活援助（グループホーム）を提供している事業所にお聞きします。】

問 31 利用者の高齢化、障害の重度化に伴い、どのような利用者ニーズが高まってきているでしょうか。実際に貴事業所で高齢化・重度化が進んでいない場合でも、将来の利用者の高齢化・重度化を想定してお答えください。（〇はいくつでも）

- 1 障害福祉サービスから介護保険サービスへのよりスムーズな移行
- 2 医療的ケアへのより適切な対応
- 3 利用者がより安全・快適に利用できるよう、施設・設備の改善
- 4 医療機関・関係機関との連携強化
- 5 緊急時対応の強化
- 6 送迎の希望の増加
- 7 サービス内容の変更
- 8 その他()
- 9 わからない

問 32 何か問題が生じた場合に、相談する先はどこですか。（〇はいくつでも）

- 1 練馬区
- 2 東京都
- 3 国
- 4 相談支援事業所
- 5 障害者地域生活支援センター
(基幹相談支援センター)
- 6 法人本部
- 7 他の事業所
- 8 その他()
- 9 どこにも相談したことはない→問 33 へ進む

問 32-1 問 32 で相談されたのは、主にどのような内容ですか。（〇はいくつでも）

- 1 事業所の運営の支援に関する事
- 2 人材の確保・質の向上に関する事
- 3 サービスの拡充に関する事
- 4 技術的な支援に関する事
- 5 困難な事例への対応に関する事
- 6 利用者からの苦情やカスタマーハラスメントに関する事
- 7 その他()

問 33 障害者地域生活支援センターは基幹相談支援センターに位置付けられており、相談体制の中核を担う機関です。今後、障害者地域生活支援センターに期待することはどのようなことですか。ご自由にお書きください。（自由記入）

■ その他 ■

問 34 貴運営法人及び貴事業所では、コンプライアンスについてどのように取り組みをしていますか。(〇はいくつでも)

- 1 職員に対して、コンプライアンス教育を行っている
- 2 定期的に職員のコンプライアンスのセルフチェックを行っている
- 3 法人・事業所内に、内部通報制度を作っている
- 4 法人・事業所内に、コンプライアンス委員会等の組織を作っている
- 5 その他()
- 6 特に取り組んでいることはない

問 35 貴運営法人及び貴事業所では、カスタマーハラスメントについてどのように取り組みをしていますか。(〇はいくつでも)

- 1 カスタマーハラスメント対策の基本方針を定めている
- 2 従業員がカスタマーハラスメントについて相談できる窓口を設置している
- 3 現場の初期対応方法や手順を定めたマニュアル等を作成している
- 4 従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する研修を行っている
- 5 その他()
- 6 特に取り組んでいることはない

問 36 貴事業所では、次のような ICT 機器を活用していますか。(〇はいくつでも)

- 1 記録から障害福祉サービス請求までを一元化したシステムを利用している
- 2 給与計算、シフト管理、勤怠管理を一元化したシステムを利用している
- 3 グループウェア等のシステムで事業所内の報告・連絡・相談を行っている
- 4 パソコンで利用者情報(個別支援計画等)を共有している
- 5 タブレット端末等で利用者情報(個別支援計画等)を共有している
- 6 情報共有システム等を用いて他事業者とデータ連携している
- 7 その他()
- 8 いずれも行っていない

【問 36-1 は、問 36 で、「8 いずれも行っていない」と回答した事業所へお聞きします。】

問 36-1 ICT 機器を活用していない理由は何ですか。(〇はいくつでも)

- 1 機器を導入するための費用がない
- 2 導入したいが時間的余裕がない
- 3 導入の方法が分からない
- 4 必要性を感じていない
- 5 その他()

問 37 貴事業所では、意思決定支援について取り組みを行っていますか。(〇はいくつでも)

- 1 意思決定支援に関する研修を受講している
- 2 意思決定支援ガイドラインを用いて事業所内で勉強会を行っている
- 3 意思決定支援に関して確認手順やマニュアル等を定めている
- 4 その他()
- 5 いずれも行っていない

問 38 障害者虐待防止の推進のため、令和4年度から運営基準に従業者への研修実施等を盛り込むことが義務づけられました。現在の取り組み状況をおたずねします。(〇はいくつでも)

- 1 従業者への研修実施
- 2 虐待防止委員会の設置および委員会の検討結果の従業者への周知
- 3 虐待防止のための責任者の設置
- 4 その他()
- 5 特に取り組んでいることはない

問 39 貴事業所では、大規模災害時を想定した利用者の安否確認等について、どのような取り組みを進めていますか。(〇はいくつでも)

- 1 ふだんから被災情報収集および職員への連絡体制を確認している
- 2 ふだんから利用者の安否確認方法について確認している
- 3 ふだんから利用者と家族の連絡体制について確認している
- 4 ふだんから利用者・職員ともに避難経路・避難所を確認している
- 5 関係機関との緊急連絡体制を構築している
- 6 地域住民(自主防災組織等)との連携体制を構築している
- 7 職員および利用者の防災知識の向上を図っている
- 8 定期的に防災訓練を実施している
- 9 その他()
- 10 特に取り組んでいることはない

問 40 練馬区の障害者施策などについて、ご意見・ご要望がございましたら、自由にお書きください。(自由記入)

調査にご協力いただき誠にありがとうございました。

記入もれがないかももう一度お確かめのうえ、同封の返信用封筒(切手は不要です)に入れて、2月10日(火)までにお近くのポストに投函してください。