

障がい者（児）計画策定のための
事業所調査
報告書

令和8年3月

三鷹市

<目 次>

I 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査実施の概要	1
3. 調査結果の表示方法	2
II 調査結果	3
1. 事業所の概要について	3
2. 人材確保・育成について	4
3. 事業所における取組について	17
巻末資料 調査票	21
1. 関係機関調査 調査票	21

I 調査の概要

1. 調査の目的

本調査は、令和9年度から11年度までの3年間を計画期間とした「第四期三鷹市障がい者（児）計画」の策定に向けて、障がいのある市民の日常生活を支える福祉サービス事業所の人材確保に関する課題や今後の取組などを把握し、計画の基礎資料とすることを目的に実施しました。

2. 調査実施の概要

調査名	三鷹市関係機関調査
対 象	三鷹市民に障害福祉サービスを提供する事業所
調査方法	郵送配布 / Webフォーム回答
調査期間	令和7年11月21日～令和7年12月14日（約3週間） （回答は令和7年12月26日まで受付）
配布数	136件
回答数	69件
回答率 （前回回答率）	50.7% (24.3%)

3. 調査結果の表示方法

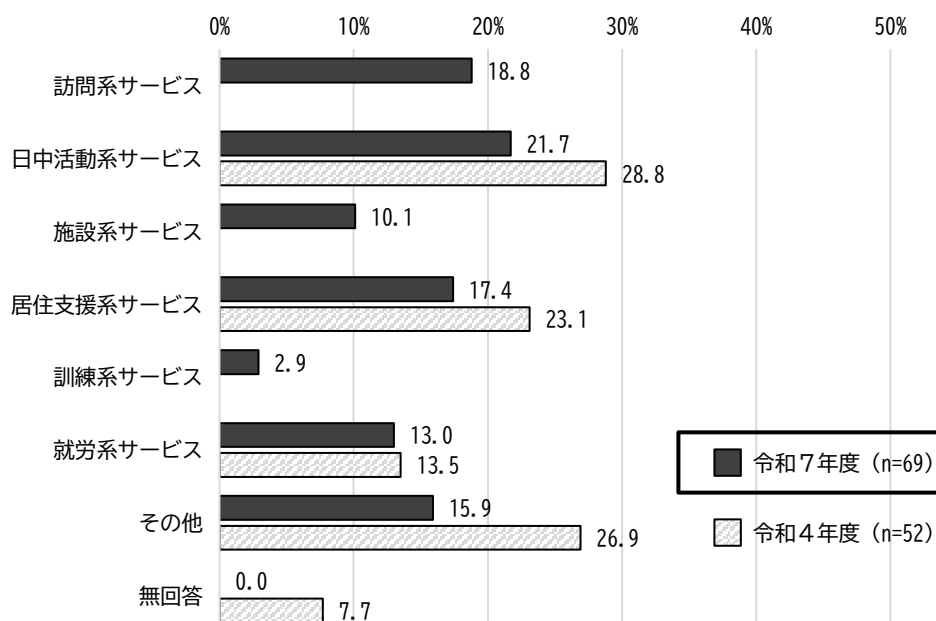
- 図表中の「n」は各設問に該当する回答者の総数であり、回答率（％）の母数をあらわしています。
- 回答率は小数点第2位を四捨五入して掲載しているため、合計が100%にならないことがあります。また、回答者が2つ以上回答することができる質問（複数回答）の場合、その回答率の合計は100%を超えることがあります。
- 複数回答の図表においては、傾向をよりわかりやすくするために、「その他」「無回答」などを除き、選択肢を回答率（％）の高いものから低いものへと並び替えて表示している場合があります。
- クロス集計については、分析の柱となる項目（属性）の「その他」「無回答」は掲載を省略しています。「全体」は分析の柱となる項目の「その他」「無回答」を除外しているため、単純集計の全体の数値とは一致しません。
- 無回答のもの、単一回答の設問において複数回答したもの、選択の判別がつかないものについてはいずれも「無回答」として集計しています。
- 本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合があります。
- 選択肢「その他」の回答割合が10%を超えているものについては、代表的な意見や内容を記しています。ただし、調査票で記入欄を設けていない場合や、回答者数が少数のため分類が困難な場合は記載していません。
- 前回調査とは、令和4年度三鷹市障がい者（児）計画策定のための事業所調査（令和5年2月・三鷹市）のことを指します。
- 調査結果について、次のように表記しています。
 - 例：6割の場合
 - 四捨五入して 57% ： 「6割弱」
 - 四捨五入して 58%～62% ： 「約6割」
 - 四捨五入して 63%～66% ： 「6割を超える」
- 前回調査との比較について、次のように表記しています。
 - 「ほとんど変化はなく」：（四捨五入して）±1ポイント未満の増減
 - 「微増・微減」：±1ポイント～±3ポイント未満の増減
 - 「増加・減少」：±3ポイント～±10ポイント未満の増減
 - 「大幅に増加・減少」：±10ポイント以上の増減

Ⅱ 調査結果

1. 事業所の概要について

問1 貴事業所で提供している障害福祉サービスのうち、主とするサービスは以下のどれにあてはまりますか。(単一回答)

回答事業所の障害福祉サービスについて「日中活動系サービス」が約2割、「訪問系サービス」も約2割等となっています。

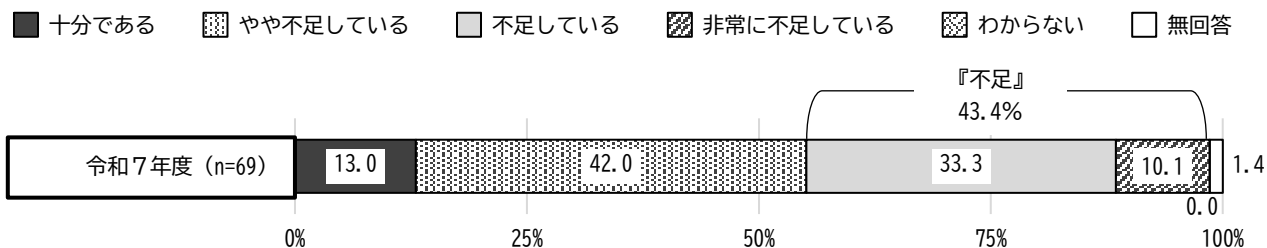


※「訪問系サービス」「施設系サービス」「訓練系サービス」は令和7年度調査より選択肢を追加

2. 人材確保・育成について

問2 職員の充足状況についてご回答ください。(単一回答)

職員の充足状況について『不足』している事業所は4割を超えており、他のサービス種別と比べて「訪問系サービス」で『不足』している事業所が多くなっています。



『不足』 = 「不足している」 + 「非常に不足している」

■ サービス種別

(単位：%)

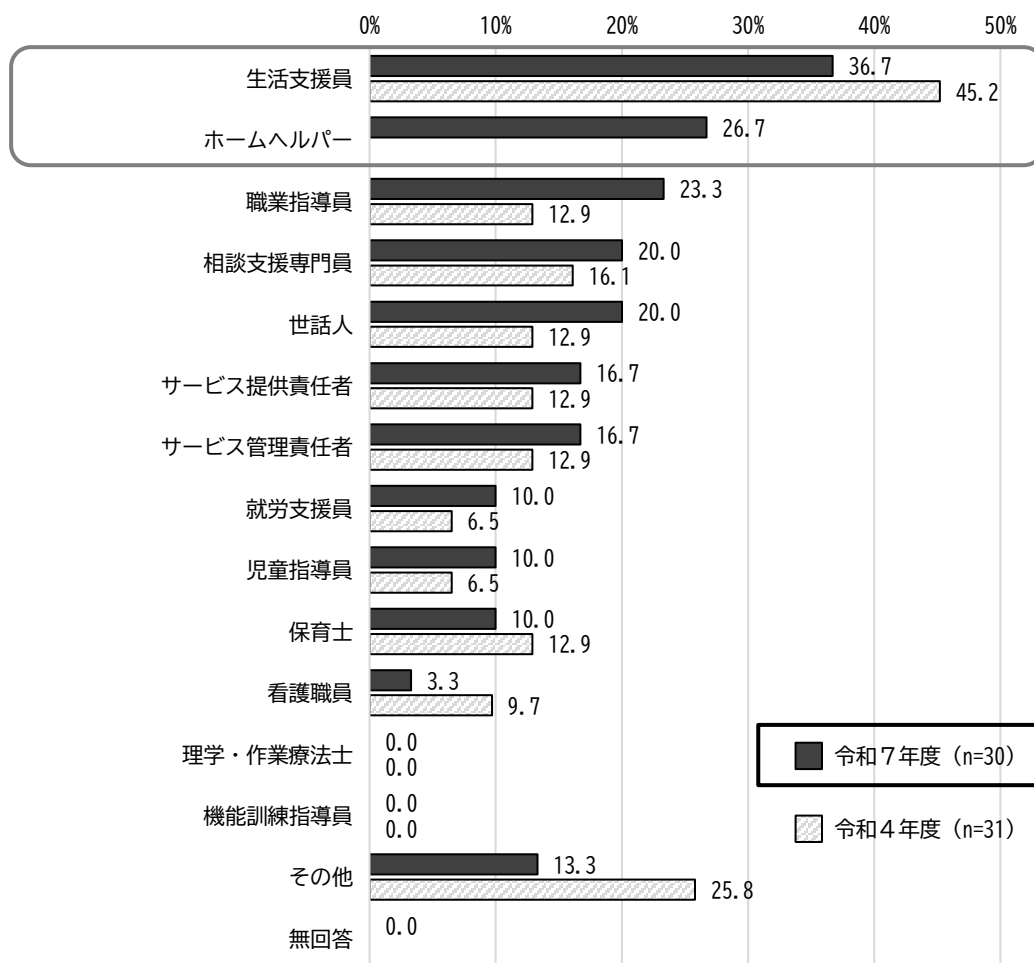
	回答者数	十分である	やや不足している	不足している	非常に不足している	わからない	『不足』
全 体	69	13.0	42.0	33.3	10.1	0.0	43.4
訪問系サービス	13	15.4	23.1	38.5	23.1	0.0	61.6
日中活動系サービス	15	6.7	60.0	33.3	0.0	0.0	33.3
施設系サービス	7	14.3	42.9	42.9	0.0	0.0	42.9
居住支援系サービス	12	16.7	41.7	33.3	8.3	0.0	41.6
訓練系サービス	2	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
就労系サービス	9	0.0	55.6	22.2	22.2	0.0	44.4
その他	11	18.2	36.4	27.3	9.1	0.0	36.4

『不足』 = 「不足している」 + 「非常に不足している」

※「不足している」「非常に不足している」と回答した方にお聞きします。

問2-1 不足している職種は何ですか。(複数回答)

不足している職種について「生活支援員」が4割弱、ホームヘルパーが3割弱となっています。



※「ホームヘルパー」は今回調査より選択肢を追加

■ サービス種別

(単位：%)

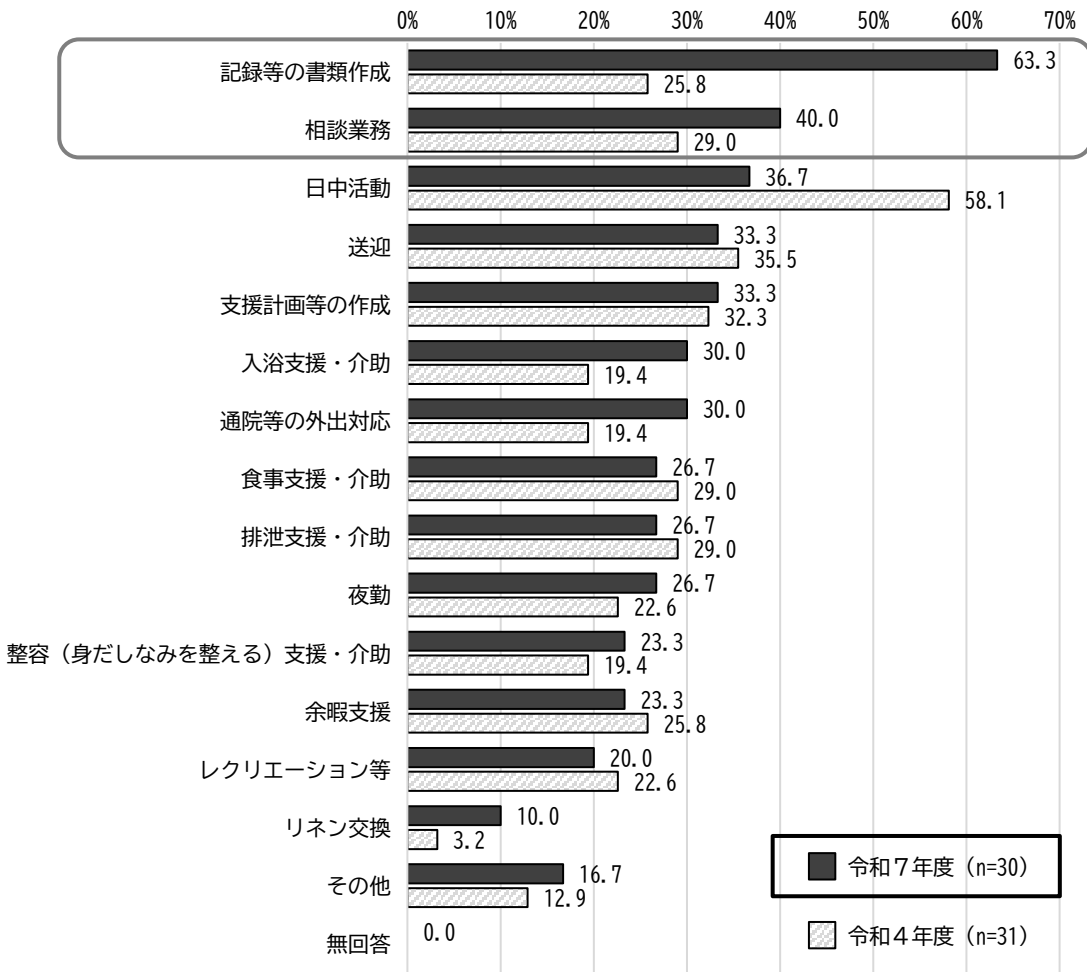
	回答者数	生活支援員	ホームヘルパー	職業指導員	相談支援専門員	世話人	サービス提供責任者	サービス管理責任者	就労支援員	児童指導員	保育士	看護職員	理学・作業療法士	機能訓練指導員
全 体	30	36.7	26.7	23.3	20.0	20.0	16.7	16.7	10.0	10.0	10.0	3.3	0.0	0.0
訪問系サービス	8	0.0	87.5	0.0	25.0	0.0	62.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
日中活動系サービス	5	60.0	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	40.0	40.0	20.0	0.0	0.0
施設系サービス	3	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
居住支援系サービス	5	100.0	0.0	0.0	0.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
訓練系サービス	1	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
就労系サービス	4	25.0	0.0	75.0	25.0	0.0	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	4	0.0	25.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Ⅱ 調査結果

※「不足している」「非常に不足している」と回答した方にお聞きします。

問2-2 人員不足を感じる業務は何ですか。(複数回答)

不足を感じる業務について「記録等の書類作成」が前回調査より大幅に増加し6割を超えており、「相談業務」も前回調査より大幅に増加し4割となっています。



■ サービス種別

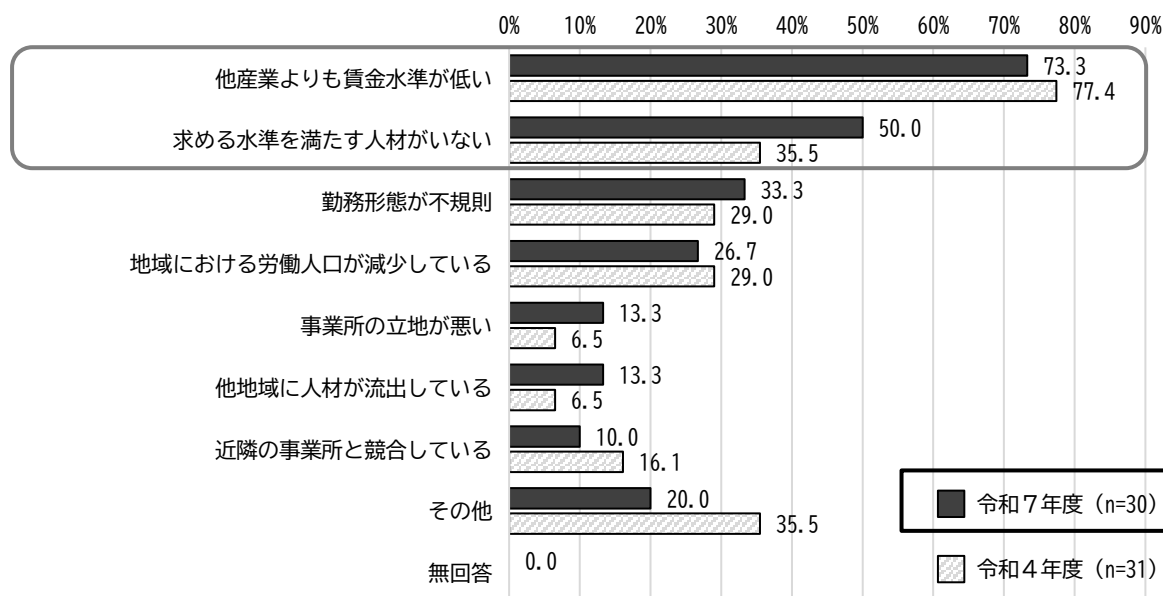
(単位：%)

	回答者数	記録等の書類作成	相談業務	日中活動	送迎	支援計画等の作成	入浴支援・介助	通院等の外出対応	食事支援・介助	排泄支援・介助	夜勤	整容(身だしなみを整える)支援・介助	余暇支援	レクリエーション等	リネン交換
全 体	30	63.3	40.0	36.7	33.3	33.3	30.0	30.0	26.7	26.7	26.7	23.3	23.3	20.0	10.0
訪問系サービス	8	37.5	25.0	12.5	37.5	25.0	50.0	37.5	50.0	50.0	37.5	50.0	37.5	0.0	12.5
日中活動系サービス	5	80.0	40.0	00.0	60.0	40.0	0.0	0.0	40.0	20.0	0.0	20.0	20.0	40.0	0.0
施設系サービス	3	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	66.7	33.3
居住支援系サービス	5	40.0	0.0	20.0	40.0	20.0	80.0	60.0	40.0	40.0	80.0	40.0	40.0	0.0	20.0
訓練系サービス	1	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
就労系サービス	4	100.0	50.0	50.0	0.0	75.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
その他	4	75.0	00.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

※「不足している」「非常に不足している」と回答した方にお聞きします。

問2-3 福祉人材が不足している要因は何だと思いますか。(複数回答)

福祉人材が不足している要因について「他産業よりも賃金水準が低い」が前回調査より減少しているものの7割を超えており、「求める水準を満たす人材がいらない」が前回調査より大幅に増加し5割となっています。



■ サービス種別

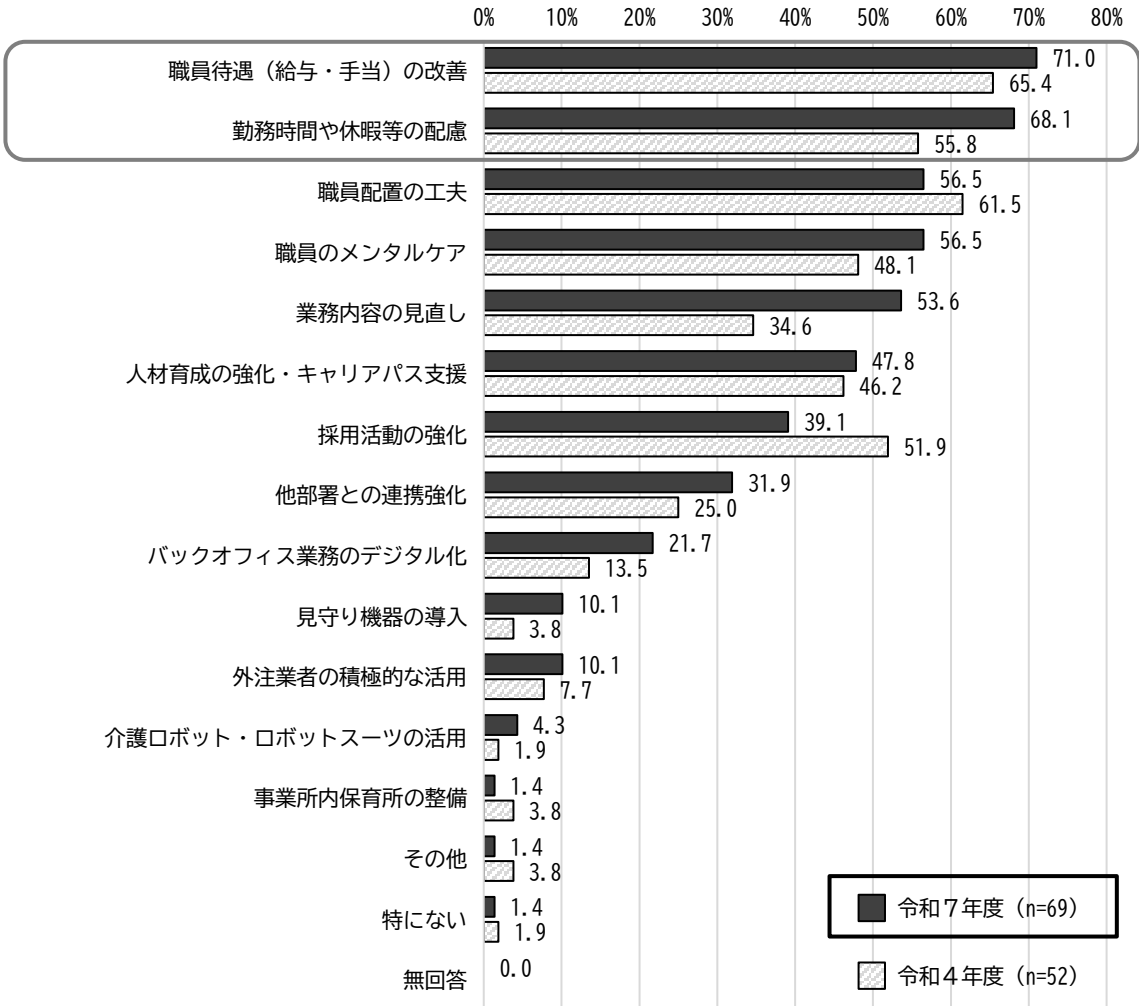
(単位: %)

	回答者数	他産業よりも賃金水準が低い	求める水準を満たす人材がいらない	勤務形態が不規則	地域における労働人口が減少している	事業所の立地が悪い	他地域に人材が流出している	近隣の事業所と競合している
全 体	30	73.3	50.0	33.3	26.7	13.3	13.3	10.0
訪問系サービス	8	75.0	37.5	62.5	37.5	12.5	0.0	25.0
日中活動系サービス	5	80.0	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
施設系サービス	3	66.7	66.7	33.3	66.7	33.3	33.3	33.3
居住支援系サービス	5	80.0	60.0	80.0	20.0	20.0	0.0	0.0
訓練系サービス	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
就労系サービス	4	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0
その他	4	100.0	50.0	0.0	50.0	25.0	25.0	0.0

Ⅱ 調査結果

問3 職員の業務負荷を軽減するための取り組みとして、今後実施したい（拡充したい）ものは何ですか。（複数回答）

今後実施したい職員の業務負荷を軽減するための取り組みについて「職員待遇（給与・手当）の改善」が前回調査より増加し約7割となっており、「勤務時間や休暇等の配慮」が前回調査より大幅に増加し約7割となっています。



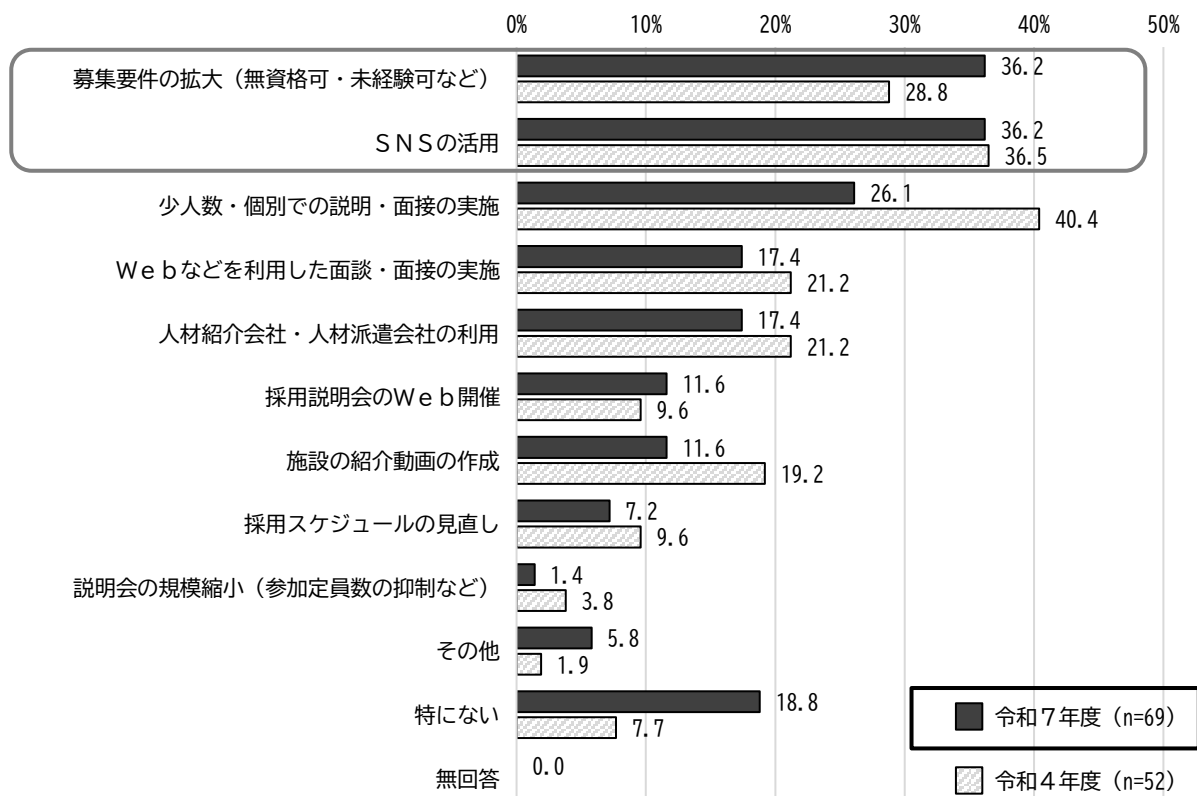
サービス種別

(単位：%)

	回答者数	職員待遇（給与・手当）の改善	勤務時間や休暇等の配慮	職員配置の工夫	職員のメンタルケア	業務内容の見直し	人材育成の強化・キャリアパス支援	採用活動の強化	他部署との連携強化	バックオフィス業務のデジタル化	見守り機器の導入	外注業者の積極的な活用	介護ロボット・ロボットスーツの活用	事業所内保育所の整備	特にない
全 体	69	71.0	68.1	56.5	56.5	53.6	47.8	39.1	31.9	21.7	10.1	10.1	4.3	1.4	1.4
訪問系サービス	13	69.2	61.5	38.5	53.8	38.5	30.8	38.5	7.7	23.1	15.4	0.0	7.7	0.0	0.0
日中活動系サービス	15	66.7	60.0	53.3	60.0	60.0	46.7	46.7	26.7	33.3	20.0	6.7	6.7	6.7	0.0
施設系サービス	7	85.7	71.4	71.4	28.6	57.1	71.4	42.9	42.9	28.6	14.3	14.3	0.0	0.0	14.3
居住支援系サービス	12	66.7	83.3	66.7	75.0	41.7	58.3	50.0	33.3	25.0	8.3	8.3	8.3	0.0	0.0
訓練系サービス	2	100.0	50.0	0.0	50.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
就労系サービス	9	55.6	66.7	66.7	66.7	55.6	44.4	11.1	55.6	11.1	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0
その他	11	81.8	72.7	63.6	45.5	63.6	45.5	36.4	45.5	9.1	0.0	9.1	0.0	0.0	0.0

問4 人材採用における取り組みとして、今後実施したい（拡充したい）ものは何ですか。（複数回答）

今後実施したい人材採用における取り組みについて「募集要件の拡大」が前回調査より増加し3割を超えており、「SNSの活用」が前回調査からほぼ変化はないものの3割を超えています。



■ サービス種別

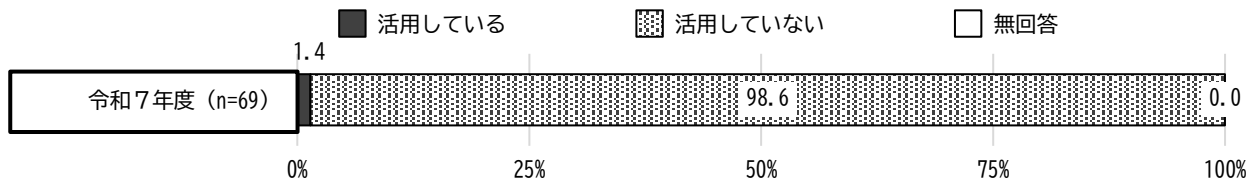
（単位：％）

	回答者数	募集要件の拡大（無資格可・未経験可など）	SNSの活用	少人数・個別での説明・面接の実施	Webなどを利用した面談・面接の実施	人材紹介会社・人材派遣会社の利用	採用説明会のWeb開催	施設の紹介動画の作成	採用スケジュールの見直し	説明会の規模縮小（参加定員数の抑制など）
全 体	69	36.2	36.2	26.1	17.4	17.4	11.6	11.6	7.2	1.4
訪問系サービス	13	46.2	30.8	46.2	23.1	23.1	7.7	7.7	0.0	0.0
日中活動系サービス	15	33.3	33.3	40.0	13.3	20.0	6.7	6.7	13.3	0.0
施設系サービス	7	28.6	57.1	14.3	28.6	14.3	28.6	57.1	0.0	14.3
居住支援系サービス	12	58.3	25.0	33.3	8.3	0.0	8.3	8.3	16.7	0.0
訓練系サービス	2	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
就労系サービス	9	22.2	44.4	0.0	33.3	22.2	22.2	11.1	0.0	0.0
その他	11	18.2	45.5	9.1	9.1	18.2	9.1	0.0	9.1	0.0

問5 貴事業所では、派遣職員を活用していますか。（単一回答）

Ⅱ 調査結果

派遣職員を活用している事業所は、施設系サービス事業所で1事業所となっています。



■ サービス種別 (単位：%)

	回答者数	活用している	活用していない
全 体	69	1.4	98.6
訪問系サービス	13	0.0	100.0
日中活動系サービス	15	0.0	100.0
施設系サービス	7	14.3	85.7
居住支援系サービス	12	0.0	100.0
訓練系サービス	2	0.0	100.0
就労系サービス	9	0.0	100.0
その他	11	0.0	100.0

※「派遣職員を活用している」と回答した方にお聞きします。

問5-1 派遣職員を何人受け入れていますか。(数字回答)

派遣職員を活用している施設系サービス事業所では、1事業所で5人の派遣職員を受け入れています。

	回答者数	平均人数
派遣職員	1	5.00 人

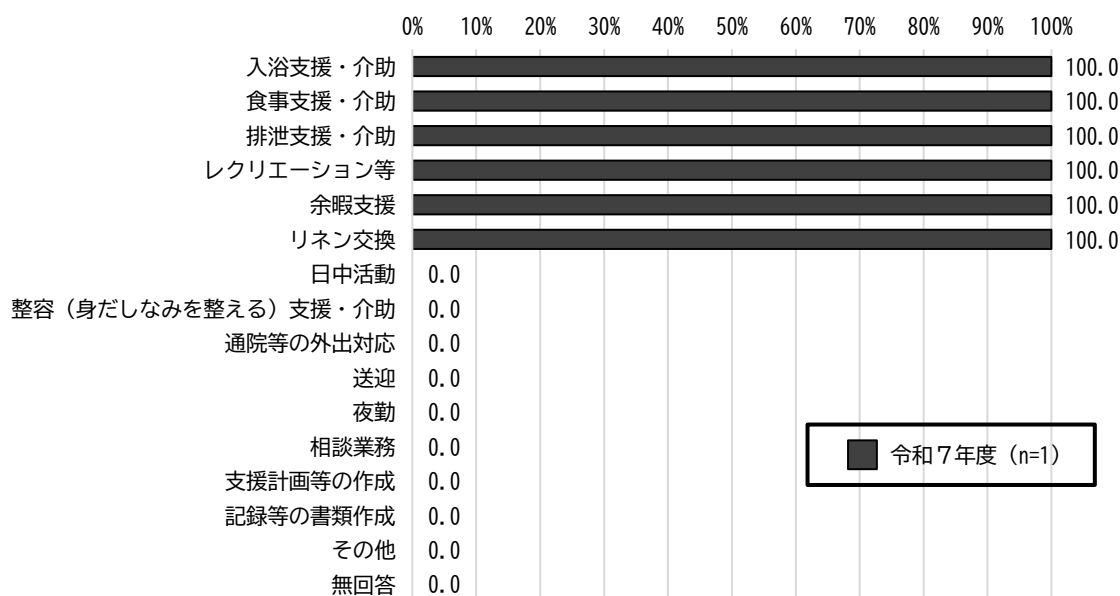
■ サービス種別

	事業所数	人数
施設系サービス	1	5 人

※「派遣職員を活用している」と回答した方にお聞きします。

問5-2 派遣職員にどのような業務を行ってもらっていますか。(複数回答)

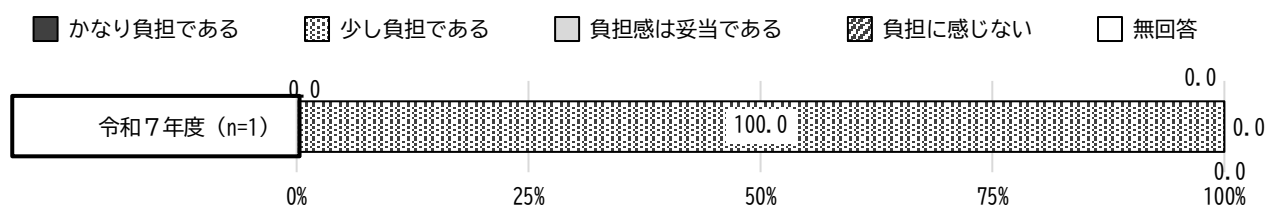
派遣職員を活用している施設系サービス事業所では、「入浴支援・介助」「食事支援・介助」「排泄支援・介助」「レクリエーション等」「余暇支援」「リネン交換」を派遣職員に行ってもらっています。



※「派遣職員を活用している」と回答した方にお聞きします。

問5-3 派遣職員に関する費用負担はどう感じていますか。(単一回答)

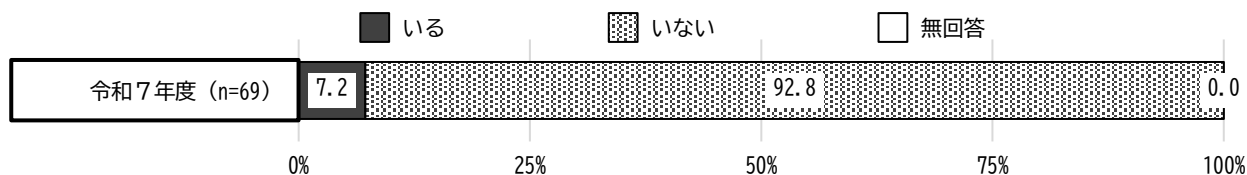
派遣職員を活用している施設系サービス事業所では、費用負担について「少し負担である」と感じています。



Ⅱ 調査結果

問6 貴事業所には、外国人介護職員はいますか。(単一回答)

外国人介護職員がいる事業所は1割弱、5事業所となっており、「訪問系サービス事業所」「居住支援系サービス」で2事業所ずつ、「日中活動系サービス」で1事業所となっています。



■ サービス種別 (単位：%)

	回答者数	いる	いない
全 体	69	7.2	92.8
訪問系サービス	13	15.4	84.6
日中活動系サービス	15	6.7	93.3
施設系サービス	7	0.0	100.0
居住支援系サービス	12	16.7	83.3
訓練系サービス	2	0.0	100.0
就労系サービス	9	0.0	100.0
その他	11	0.0	100.0

※「外国人介護職員がいる」と回答した方にお聞きします。

問6-1 外国人介護職員を何人受け入れていますか。(数字回答)

外国人介護職員がいる事業所の受け入れ人数について「訪問系サービス」の1事業所で5人となっており、その他の事業所については1人となっています。

	回答者数	平均人数
外国人介護職員	5	1.80 人

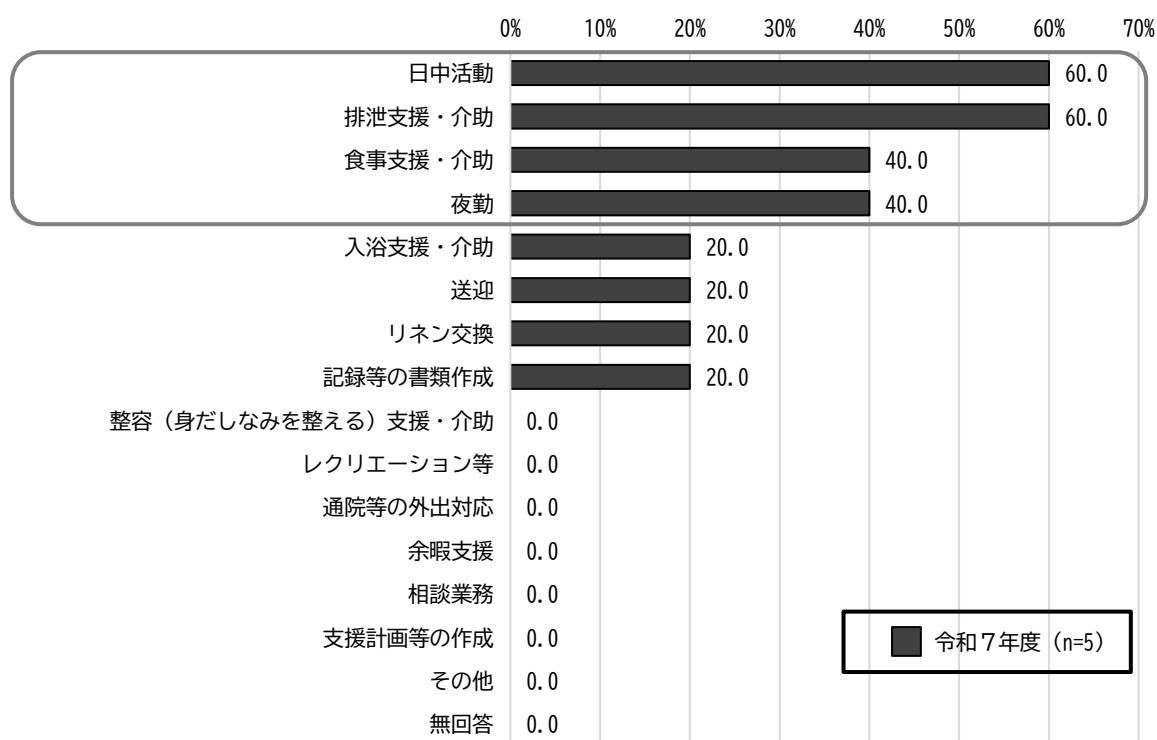
■ サービス種別

	事業所数	人数
訪問系サービス	2	5 人、1 人
日中活動系サービス	1	1 人
居住支援系サービス	2	1 人、1 人

※「外国人介護職員がいる」と回答した方にお聞きします。

問6-2 外国人介護職員にどのような業務を行ってもらっていますか。(複数回答)

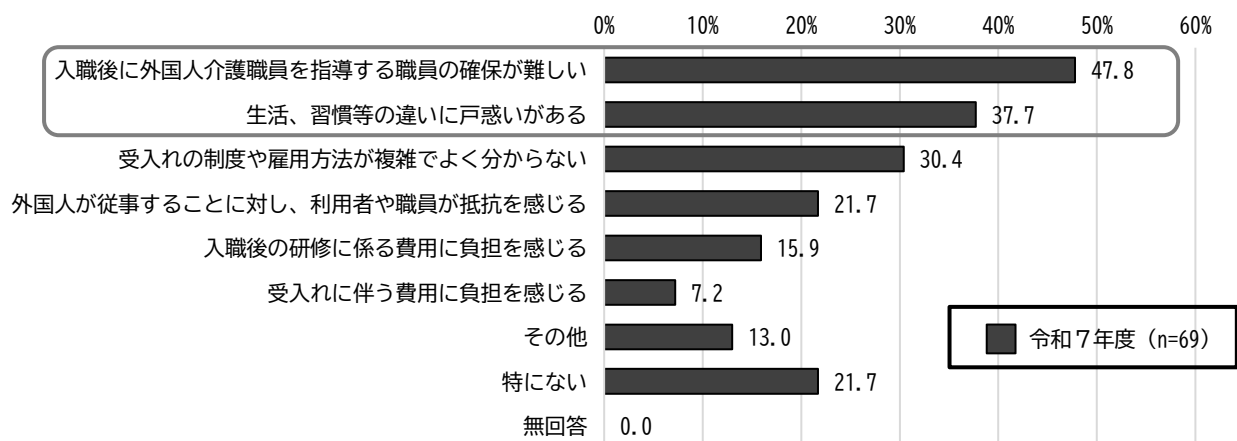
外国人介護職員に行ってもらっている業務について「日中活動」「排泄支援・介助」が6割、「食事支援・介助」「夜勤」が4割となっています。



Ⅱ 調査結果

問7 外国人介護職員を受け入れる上での課題について、どのように思われますか。（複数回答）

外国人介護職員を受け入れる上での課題について「入職後に外国人介護職員を指導する職員の確保が難しい」が約5割、「生活、習慣等の違いに戸惑いがある」が約4割となっています。



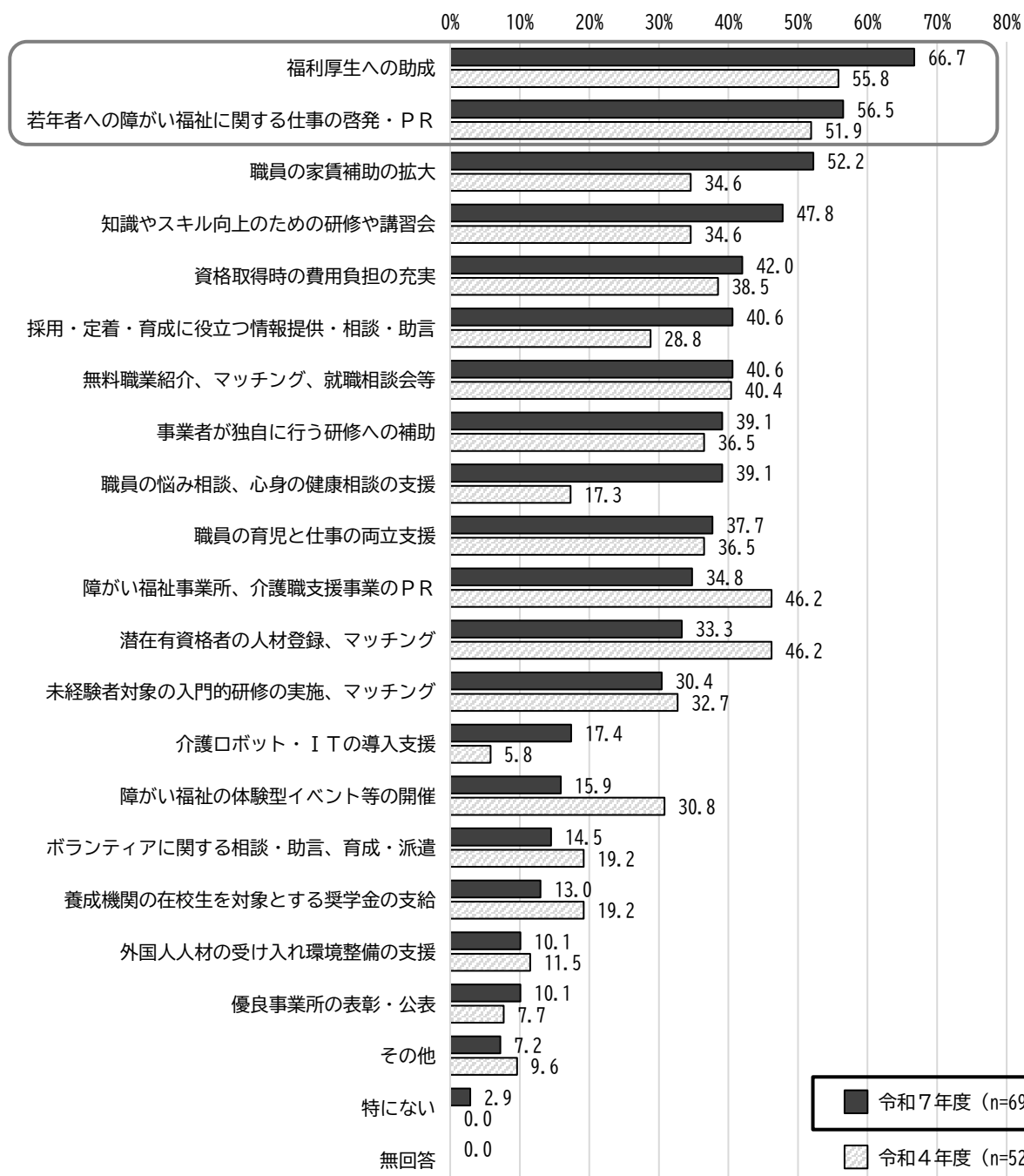
■ サービス種別

(単位：%)

	回答者数	入職後に外国人介護職員を指導する職員の確保が難しい	生活、習慣等の違いに戸惑いがある	受入れの制度や雇用方法が複雑でよく分からない	外国人が従事することに対し、利用者や職員が抵抗を感じる	入職後の研修に係る費用に負担を感じる	受入れに伴う費用に負担を感じる
全 体	69	47.8	37.7	30.4	21.7	15.9	7.2
訪問系サービス	13	30.8	38.5	38.5	46.2	30.8	23.1
日中活動系サービス	15	60.0	40.0	33.3	13.3	6.7	13.3
施設系サービス	7	57.1	14.3	28.6	28.6	28.6	0.0
居住支援系サービス	12	33.3	41.7	33.3	25.0	25.0	0.0
訓練系サービス	2	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
就労系サービス	9	66.7	44.4	22.2	11.1	0.0	0.0
その他	11	45.5	36.4	27.3	9.1	9.1	0.0

問8 人材の確保・定着・育成のために、行政に取り組んでほしいことは何ですか。（複数回答）

人材の確保・定着・育成のために、行政に取り組んでほしいことについて「福利厚生への助成」が前回調査より大幅に増加し7割弱となっており、「若年者への障がい福祉に関する仕事の啓発・PR」も前回調査より増加し6割弱となっています。



Ⅱ 調査結果

■ サービス種別

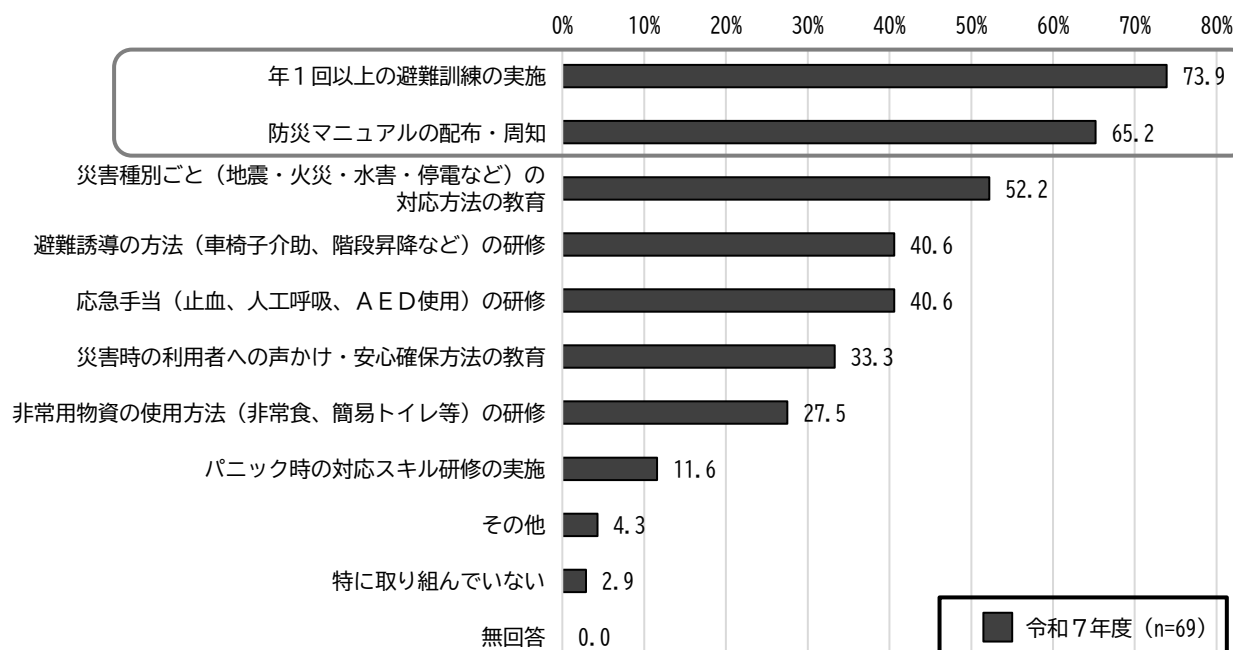
(単位：％)

	回答者数	福利厚生への助成	若年者への障がい福祉に関する仕事の啓発・PR	職員の家賃補助の拡大	知識やスキル向上のための研修や講習会	資格取得時の費用負担の充実	採用・定着・育成に役立つ情報提供・相談・助言	無料職業紹介、マッチング、就職相談会等	事業者が独自に行う研修への補助	職員の悩み相談、心身の健康相談の支援	職員の育児と仕事の両立支援	障がい福祉事業所、介護職支援事業のPR	潜在有資格者の人材登録、マッチング	未経験者対象の入門的研修の実施、マッチング	介護ロボット・ITの導入支援	障がい福祉の体験型イベント等の開催	ボランティアに関する相談・助言、育成・派遣	養成機関の在校生を対象とする奨学金の支給	外国人人材の受け入れ環境整備の支援	優良事業所の表彰・公表
全 体	69	66.7	56.5	52.2	47.8	42.0	40.6	40.6	39.1	39.1	37.7	34.8	33.3	30.4	17.4	15.9	14.5	13.0	10.1	10.1
訪問系サービス	13	61.5	53.8	53.8	46.2	46.2	38.5	38.5	61.5	30.8	30.8	46.2	46.2	38.5	15.4	23.1	0.0	30.8	23.1	23.1
日中活動系サービス	15	66.7	60.0	60.0	53.3	46.7	40.0	40.0	33.3	33.3	53.3	33.3	26.7	26.7	20.0	13.3	26.7	13.3	13.3	6.7
施設系サービス	7	71.4	71.4	57.1	42.9	42.9	42.9	57.1	14.3	14.3	42.9	28.6	42.9	42.9	42.9	28.6	28.6	0.0	0.0	14.3
居住支援系サービス	12	50.0	50.0	50.0	50.0	41.7	50.0	41.7	25.0	58.3	16.7	25.0	33.3	33.3	8.3	8.3	25.0	8.3	8.3	0.0
訓練系サービス	2	00.0	0.0	50.0	50.0	00.0	50.0	0.0	00.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0
就労系サービス	9	66.7	55.6	22.2	44.4	44.4	22.2	33.3	22.2	33.3	33.3	33.3	22.2	22.2	22.2	22.2	0.0	11.1	0.0	11.1
その他	11	81.8	63.6	63.6	45.5	18.2	45.5	45.5	54.5	54.5	45.5	45.5	36.4	18.2	0.0	9.1	9.1	0.0	0.0	9.1

3. 事業所における取組について

問9 災害時の対策として、職員に対してどのような取組を行っていますか。(複数回答)

災害時の対策として、職員に対する取組について「年1回以上の避難訓練の実施」が7割を超えており、「防災マニュアルの配布・周知」が6割を超えています。



■ サービス種別

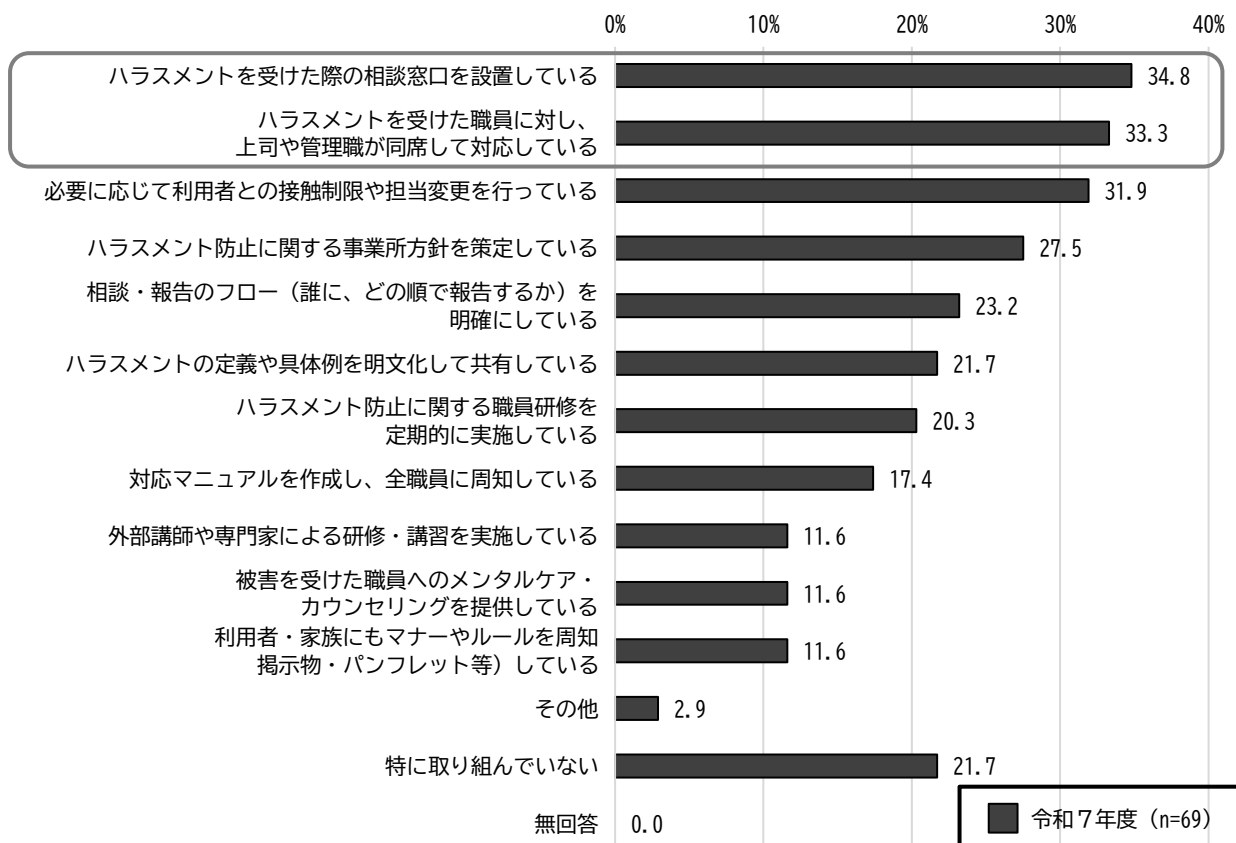
(単位: %)

	回答者数	年1回以上の避難訓練の実施	防災マニュアルの配布・周知	災害種別ごと(地震・火災・水害・停電など)の対応方法の教育	避難誘導の方法(車椅子介助、階段昇降など)の研修	応急手当(止血、人工呼吸、AED使用)の研修	災害時の利用者への声かけ・安心確保方法の教育	非常用物資の使用法(非常食、簡易トイレ等)の研修	パニック時の対応スキル研修の実施	特に取り組んでいない
全 体	69	73.9	65.2	52.2	40.6	40.6	33.3	27.5	11.6	2.9
訪問系サービス	13	38.5	84.6	61.5	23.1	30.8	30.8	30.8	7.7	0.0
日中活動系サービス	15	93.3	73.3	53.3	60.0	46.7	53.3	33.3	13.3	0.0
施設系サービス	7	100.0	42.9	28.6	28.6	28.6	28.6	28.6	0.0	0.0
居住支援系サービス	12	83.3	58.3	58.3	33.3	41.7	16.7	16.7	16.7	8.3
訓練系サービス	2	100.0	100.0	100.0	100.0	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0
就労系サービス	9	77.8	55.6	33.3	44.4	55.6	22.2	22.2	11.1	0.0
その他	11	54.5	54.5	54.5	36.4	36.4	36.4	18.2	18.2	9.1

Ⅱ 調査結果

問10 カスタマーハラスメントから職員を守るために、どのような取組を行っていますか。（複数回答）

カスタマーハラスメントから職員を守るための取組について「ハラスメントを受けた際の相談窓口を設置している」「ハラスメントを受けた職員に対し、上司や管理職が同席して対応している」がそれぞれ3割を超えています。



サービス種別

（単位：％）

	回答者数	ハラスメントを受けた際の相談窓口を設置している	ハラスメントを受けた職員に対し、上司や管理職が同席して対応している	必要に応じて利用者との接触制限や担当変更を行っている	ハラスメント防止に関する事業所方針を策定している	相談・報告のフロー（誰に、どの順で報告するか）を明確にしている	ハラスメントの定義や具体例を明文化して共有している	ハラスメント防止に関する職員研修を定期的実施している	対応マニュアルを作成し、全職員に周知している	外部講師や専門家による研修・講習を実施している	被害を受けた職員へのメンタルケア・カウンセリングを提供している	利用者・家族にもマナーやルールを周知（掲示物・パンフレット等）している	特に取り組んでいない
全 体	69	34.8	33.3	31.9	27.5	23.2	21.7	20.3	17.4	11.6	11.6	11.6	21.7
訪問系サービス	13	38.5	30.8	38.5	30.8	15.4	30.8	30.8	15.4	23.1	7.7	15.4	15.4
日中活動系サービス	15	40.0	33.3	26.7	26.7	26.7	13.3	6.7	13.3	13.3	6.7	20.0	13.3
施設系サービス	7	28.6	28.6	14.3	14.3	28.6	14.3	14.3	14.3	0.0	14.3	14.3	42.9
居住支援系サービス	12	41.7	33.3	41.7	50.0	33.3	33.3	16.7	33.3	8.3	25.0	8.3	16.7
訓練系サービス	2	50.0	100.0	100.0	50.0	50.0	50.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
就労系サービス	9	22.2	44.4	33.3	11.1	0.0	11.1	22.2	11.1	22.2	11.1	0.0	22.2
その他	11	27.3	18.2	18.2	18.2	27.3	18.2	18.2	9.1	0.0	9.1	9.1	36.4

問11 今後の障がい福祉施策の充実に向けて、三鷹市の障がい福祉施策・事業として期待すること（アイデア）がございましたら、自由にご記入ください。（自由回答）

■制度運営・基盤整備

- ・ 現職員への助成を増やしてほしい。福利厚生も含めて。
- ・ 福祉事業所が三鷹市の運動施設（SUBARU）などを優先的に利用できる仕組みが欲しい。
- ・ 相談支援事業に対し、三鷹市独自の助成を検討して頂ければ、事業所も増えるのではないかと考えています。
- ・ 地域密着できる行事、賃金値上げ、夜勤、年末年始などの休日出勤できるスタッフと事業所を仲介できる制度
- ・ ガイドヘルパーの給与向上の為、移動支援事業の報酬単価を上げて欲しい（現状身体介護無1時間2100円、身体介護有2800円）
- ・ 当事業所の開設に際して多大なご支援を頂き、あらためて心より感謝申し上げます。引き続きどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 三鷹市にあり三鷹市内の利用者を対象にする各福祉系事業所に対して、処遇改善加算のように現場職にいきとどく公費支給制度を導入してほしい。
- ・ これまで三鷹市は状況をふまえ迅速に柔軟で支給決定をしてくれています。今後も支援の実情を考慮した対応を継続していただけると大変ありがたいです。
- ・ 障がい者の通所施設であるので、常々、AEDがあつた方が良いと思っています。一般市民の方も少ないですが来所します。三鷹市でAED購入、若しくは購入費補助をしていただきたくお願いします。
- ・ 以前にもお願いをしたのですが、現場の事務負担がますます大きくなっているのが現状です。必要最小限の事務負担ですむように、必要書類等の見直しや簡略化を定期的に行ってもらえればありがたいです。
- ・ 人材確保や施設の紹介なども大切ですが、障がい者福祉の世界に入りたいという人の絶対数が少ないことや、やはりきつい仕事なのは間違いないので、そのあたりの理解や周知をしつつ、給与面などを国が補助していかなくは先はないと感じます。
- ・ 自立生活援助事業をしています。業務にかかる時間と収入のバランスが合っていないと感じています。グループホーム卒業の方のアフターフォローとしてでなく、地域の8050の課題の方にも訪問しています。通院同行も含め御本人の希望に合わせて自由に対応できるのがメリットですが、待ち時間を含めて数時間にわたることもあり、赤字になるのが現状です。なので、訪問回数でなく、訪問時間に応じた収入になると大変助かります。
- ・ 事業所の状況によって、給与や福利厚生、休暇取得などの規定が違っていると思うので、いくら現場ベースで障害支援 発達支援を頑張っても、職員のプライベートの生活のニーズにこたえられないと、職員の確保維持が難しいと感じています。福利厚生や給与などの職員への直接支援があると（事業所を通してではなく）、事業所も福祉サービスの内容に専念できてより、やりやすいと考える事があります。
- ・ 三鷹市が描く「官民協働」像を明確にしてほしいです。市の障害福祉事業を総論的に他区市町村と比較すると、制度の解釈や判断・運用を利用者（及び事業者）寄りに行っているのかと思います。一方で、市の独自制度や予算確保の観点では、他自治体の取組のほうが先進的なものが多いと見受けられます。よって、市内の各法人・事業者にとっては自由度が高く連携やアウトリーチの取組がしやすい状況にありながらも「もっと市にも積極的に関わってほしい」という思いを持っているのではないのでしょうか。個別課題の解決については、いち事業所だけで対応できる事例の方が少なく、多様なサービスと支援者が複合的に関わることが、今後ますます必要になってきます。実務的な包括的・重層的支援体制を作るその前段として、自治体と事業者が同じビジョンを掲げ、そこに向かっていけるような空気が欲しいです。私たちも事業者としてそのビジョンづくりに関われば幸いです。今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・ 個人的な意見になりますが、福祉に従事する若手の方が少なくなっている印象を受けます（私の属する法人だけかもしれませんが）。これは以前と比較し、資格の取得難易度の向上が考えられます。また、他業種と比較した際、待遇面（主に金銭面）での差というのも大きく影響しているのではと考えております。もちろん、障がい者支援を行うにあたり、以前にも増してソーシャルワークの重要性や具体性が増しているのも現状であると把握しておりますが、それに比例する形で行政や国からの「枠」というのも増えている印象です。そういったことがある中ではありますが、一番は若手の福祉従事者の人材育成が重要であると考えます。そのためには、学生の中から「福祉」というものに触れる機会を増やし、興味を持っていただくのが一番であると考えます。三鷹市では学生ボランティア等、様々な取り組みをしてくださっており、大変感謝しております。その上で考えるものがあったら、中学生～高校生の授業カリキュラムの一環として（福祉の現場を見学するといったことではなく、教室での授業の一環として）、「障がい」「福祉」といった分野を知る内容を、より具体的に盛り込んでいただけると、少しでも興味を持っていた学生の方が福祉の道へと進んでいただけるのではないかと考えております。

■サービス提供体制の充実

- ・ 支援者に対する利用者の拒否があることがあるが、人でもないで交代で別の人に入ってもらうことも難しい。それでもそのままにはしておけないので必要な支援が確保できるような手助けがあるととてもありがたいです。
- ・ *事業所の規模などが大きい事業所に偏らないように（訪問介護）公平に依頼をしていただきたい。*介護人材を三鷹市で求人していただき、資格取得までサポートいただき、市内事業所に均等に割り振るような、システムがあれば、市内の利用者様を三鷹市全体で支える事になるのではないかと思います。

Ⅱ 調査結果

- 重度障害者の通所先の数、外出支援の選択肢が少なく感じております。レジデンスは日中サービス支援型なので、基本はレジデンスで日中活動を支援いたしますが、ご入居者によっては外とのつながりを望まれる方がいらっしゃいます。重度障害者の通所施設や外出支援の拡充をお願いいたします。
- 生活介護事業所の充足。8050 問題への課題解決のために必要な情報やサービスの充実。住み慣れた地域生活の場の確保と職員体制の充足サポート。移動に関する困難さの解消と送迎サービスに関するサポートの充実。障がい者支援施設の災害・減災への人的サポートと物資の連携。
- 障がいの方が介護保険に切り替わる際、サービス内容やサービス量、費用に関して理解できないまま利用されるのでサービス提供側の対応や業務が増える。今後の計画策定にあたりその乖離を話し合っている障がい福祉の公的な部署を作してほしい。障がい者が介護保険のデイサービスや入所施設を利用することがあるが専門的な知識や対応を必要とされる職員は介護保険寄りの知識の方が多い。障がい専門のデイサービス、入所施設がもっと多くあると良いと思う。
- 三鷹市直営の入所施設・グループホームをご検討ください。親など主介護者が本人のケアができなくなること等のきっかけで、縁もゆかりもない土地の入所施設に、入所する事案が増えています。入所施設に入居する本人たちは、一様に「三鷹市」での暮らしを望んでいます。本来誰とどこで暮らすことは、本人が選べるはずですが、現実には支援が足りない、施設が無い等の理由で、選ぶことができません。民間事業所は、支援者不足、支援者の高齢化の中、目の前の障害者の暮らしを守る為に、日々できる限りの支援を取り組んでいます。志だけでは難しい現実があります。是非、三鷹市直営を通して、障がいのある三鷹市民の人生を「我が事」として、共に支えていただきたいです。
- 現在、市内障がい者対応の事業が縮小している事業の実態把握。【理由】過去には市内に複数の事業所が行っていた事業が、事業縮小や閉鎖などにより減少している事業があります。例を挙げると障がい者対応の巡回入浴。過去にはいくつかの事業所がありましたが、現在は1か所のみ。契約しても、事業所より時間の変更やスタッフ不足によるサービスの中止など、利用者のニーズに応えきれない実態が出ています。合同の研修会の実施【理由】ハラスメント、虐待、感染症、BCP 様々な研修会を事業所で行っておりますが事業所独自のケースを用いて研修を行う場合は、各事業所で研修を行う必要性がありますが、基礎研修などは、合同開催などにして Zoom での参加や Youtube などを活用して長期間視聴できる研修など、夜間勤務者や事業所を掛け持ちで業務を行っている人などの参加率も上げる事、市内で統一した基本情報の共有など働いている人や小規模事業所にとって参加しやすい環境を提供していただきたいです。

■地域連携・関係機関連携の強化

- 介護保険、障害福祉を併用しながら地域で住民を支えるしくみがつくれば。
- 障害者福祉事業と介護保険事業の連携強化による高齢利用者への支援の充実
- 防災対策においては「避難計画の作成」が相談員に委託されているが地域福祉課、障がい者支援課が一緒に取り組む形にすべきと思う。
- 今まで以上に各機関、事業所と一緒に連携して当事者、支援者が無理のない関わりが出来て行けたらと思います。色々問題は多いですがよろしくお願いいたします。
- どこか一つの事業所が重い案件を担うのではなく関係各位で孤立させないサービス提供を考えていけるように今後になっていくことを望みます。今回のようなアンケートの機会をいただきありがとうございます。
- 利用者さんのご家族が高齢になってきているので、三鷹市と利用者さん本人が利用する障がい福祉サービス事業とご家族が利用する介護保険サービス事業が連携し情報を共有することで、利用者さんご家族に必要なサービスを明確にし、どのようなサービス提供ができるか分かりやすくなれば良いと思います。
- 65 歳以上の人材活用（地域エリアごとの人材バンクなど）、障害者のグループホームでは早番、遅番など家事仕事の補助的な人材として、お元気であれば 65 歳以上のかたでも働ける（逆に子育て世代などには難しい時間帯なので）そういった短時間パートなどの人材を、うまく地域内でマッチング出来たらよいと思うが、ネットワークとしてできると高齢化への対応策にもなるのではと思う。
- 市の事業として行わなければならない会議とは別に、事業者同士で連絡会を作って活動をしているところにも、市の担当者には積極的に参加し、一緒に活動してほしい。市と事業所の相互理解をもっと深めることで、サービスの質も向上し、人材育成にもつながるのではないかと考えます。障がい者相談係のケースワーカーは、丁寧に動いてくださっていると思います。有難いのですが、個別の支援に追われていて、事業所と一緒に地域全体をマネジメントする時間はないようにも見えます。基幹相談支援センターでしかできないことなども多いと思います。基幹の機能を強化し、事業者とも役割分担した上で、より多くのニーズに応えていけたらよいと思います。
- 障がい福祉の現場では多岐に渡る支援を行っています。そのため、内容によっては障がい者支援課だけではなく違う課に相談に伺うことがあります。しかし、違う課では障がい福祉に関する知識や実態を知らない方も多いことが現状としてあります。そのこと自体は仕方のないことだと思いますが、市の職員の方にはできる限り障がい福祉の現場を知っていただきたいです。市役所内でそういった研修をすでに行われているかもしれませんが、役所の中で共有して頂けたら嬉しく思います。又、障がい者支援課以外の課に相談が必要な場合に「〇〇の課に相談してください」ではなく、橋渡しの役割や事業所と一緒に障がい者支援課の方も同席等を行ってくれればと助かります。障がいがある方も高齢になっている現状もあるので、まずは高齢者の課と障がい者支援課が連携を深めてくれると嬉しいです。・上記、好き勝手書かせて頂きましたが、三鷹市内の障がい福祉施策を市役所と事業所が手を組みながら充実させていくことを望んでおりますので、今後とも宜しくお願い致します。

巻末資料 調査票

1. 関係機関調査 調査票

※「不足している」「非常に不足している」と回答した方にお聞きします。

問2-2 人員不足を感じる業務は何ですか。(あてはまるものすべての番号に○)

1. 日中活動	2. 入浴支援・介助
3. 食事支援・介助	4. 排泄支援・介助
5. 整容(身だしなみを整える)支援・介助	6. レクリエーション等
7. 通院等の外出対応	8. 余暇支援
9. 送迎	10. 夜勤
11. リネン交換	12. 相談業務
13. 支援計画等の作成	14. 記録等の書類作成
15. その他()	

※「不足している」「非常に不足している」と回答した方にお聞きします。

問2-3 福祉人材が不足している要因は何だと思えますか。(あてはまるものすべての番号に○)

1. 他産業よりも賃金水準が低い	2. 勤務形態が不規則	3. 事業所の立地が悪い	4. 求める水準を満たす人材が少ない	5. 近隣の事業所と競合している	6. 地域における労働人口が減少している	7. 他地域に人材が流出している	8. その他()
------------------	-------------	--------------	--------------------	------------------	----------------------	------------------	-----------

問3 職員の業務負担を軽減するための取り組みとして、今後実施したい(拡充したい)ものは何ですか。(あてはまるものすべての番号に○)

1. 職員待遇(給与・手当)の改善	2. 勤務時間や休暇等の配慮	3. 職員配置の工夫	4. 他部署との連携強化	5. 人材育成の強化・キャリアパス支援	6. 職員のメンタルケア	7. 業務内容の見直し	8. 見守り機器の導入	9. 介護ロボット・ロボットの活用	10. バックオフィス業務のデジタル化	11. 外注業者の積極的な活用	12. 採用活動の強化	13. 事業所内保育所の整備	14. その他()	15. 特になし
-------------------	----------------	------------	--------------	---------------------	--------------	-------------	-------------	-------------------	---------------------	-----------------	-------------	----------------	------------	----------

2/7

三鷹市障がい者(児)計画策定のための関係機関調査
調査票(見本)

※この調査票は見本です。回答はWEBフォームからお願いします。

1 興事業所の概要についてお伺いします。

問1 興事業所で提供している障害福祉サービスのうち、主とするサービスは以下のどれにあてはまりますか。(1つの番号に○)

1. 訪問系サービス	2. 日中活動系サービス
3. 施設系サービス	4. 居住支援系サービス
5. 訓練系サービス	6. 就労系サービス
7. その他()	

2 人材確保・育成についてお伺いします。

問2 職員の充足状況についてご回答ください。(1つの番号に○)

1. 十分である	2. やや不足している	3. 不足している	4. 非常に不足している	5. わからない
----------	-------------	-----------	--------------	----------

問2-1、問2-2、問2-3をお答えください

問2-1 不足している職種は何ですか。(あてはまるものすべての番号に○)

※「不足している」「非常に不足している」と回答した方にお聞きします。

問2-1 不足している職種は何ですか。(あてはまるものすべての番号に○)

1. 生活支援員	2. ホームヘルパー	3. サービス提供責任者	4. サービス管理責任者	5. 相談支援専門員	6. 職業指導員	7. 看護職員	8. 看護職員	9. 理学・作業療法士	10. 機能訓練指導員	11. 世話人	12. 児童指導員	13. 保育士	14. その他()
----------	------------	--------------	--------------	------------	----------	---------	---------	-------------	-------------	---------	-----------	---------	------------

1/7

問8
 人材の確保・定着・育成のために、行政に取り組んでほしいことは何ですか。(あてはまるものすべての番号に○)

1. 採用・定着・育成に役立つ情報提供・相談・助言

2. 障がい福祉事業所、介護職支援事業のPR

3. 若年者への障がい福祉に関する仕事の啓発・PR

4. 障がい福祉の体験型イベント等の開催

5. 無料職業紹介、マッチング、就職相談会等

6. 未経験者対象の入門的研修の実施、マッチング

7. 潜在有資格者対象の人材登録、マッチング

8. 知識やスキル向上のための研修や講習会

9. 福利厚生への助成

10. 職員の家族補助の拡大

11. 資格取得時の費用負担の充実

12. 事業者が独自に行う研修への補助

13. 養成機関の在校生を対象とする奨学金の支給

14. ボランティアに関する相談・助言、育成・派遣

15. 職員の育児と仕事の両立支援

16. 職員の悩み相談、心身の健康相談の支援

17. 外国人人材の受け入れ環境整備の支援

18. 介護ロボット・ITの導入支援

19. 優良事業所の表彰・公表

20. その他（

21. 特にない

5/7

3. 貴事業所における取組についてお伺いします。

問9
 災害時の対策として、職員に対してどのような取組を行っていますか。(あてはまるものすべての番号に○)

1. 防災マニュアルの配布・周知

2. 災害種別ごと（地震・火災・水害・停電など）の対応方法の教育

3. 避難誘導の方法（車椅子介助、階段昇降など）の研修

4. 応急手当（止血、人工呼吸、AED使用）の研修

5. 非常用物資の使用方法（非常食、簡易トイレ等）の研修

6. 年1回以上の避難訓練の実施

7. 災害時の利用者への声かけ・安心確保方法の教育

8. パニック時の対応スキル研修の実施

9. その他（

10. 特に取り組んでいない

問10
 カスタマーハラスメントから職員を守るために、どのような取組を行っていますか。あてはまるものすべての番号に○)

1. ハラスメント防止に関する事業所方針を策定している

2. 対応マニュアルを作成し、全職員に周知している

3. ハラスメントの定義や具体例を明文化して共有している

4. ハラスメントを受けた際の相談窓口を設置している

5. 相談・報告のフロー（誰に、どの順で報告するか）を明確にしている

6. ハラスメント防止に関する職員研修を定期的に実施している

7. 外部講師や専門家による研修・講習を実施している

8. ハラスメントを受けた職員に対し、上司や管理職が同席して対応している

9. 必要に応じて利用者との接触制限や担当変更を行っている

10. 被害を受けた職員へのメンタルケア・カウンセリングを提供している

11. 利用者・家族にもマナーやルールを周知（掲示物・パンフレット等）している

12. その他（

13. 特に取り組んでいない

6/7

三鷹市の障がい福祉施策・事業として期待することについてお伺いします。

問11 今後の障がい福祉施策の充実に向けて、三鷹市の障がい福祉施策・事業として期待すること（アイデア）がありましたら、自由にご記入ください。

アンケートは以上です。
 ご協力ありがとうございました。