

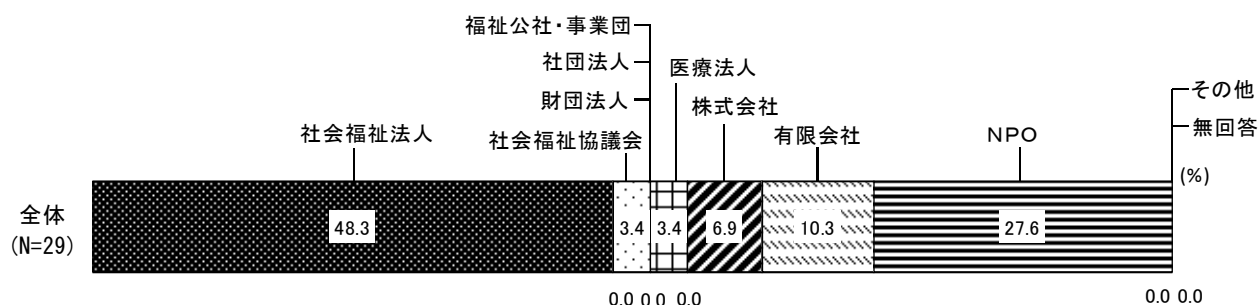
第4章 障害福祉サービス事業所調査

1 活動状況

(1) 組織形態 (問1(2))

組織形態は「社会福祉法人 (48.3%)」が14事業所で最も多く、「NPO (27.6%)」が8事業所、「有限会社 (10.3%)」が3事業所、「株式会社 (6.9%)」が2事業所で続いている。
(図表4-1-1)

図表4-1-1 組織形態 (全体)



(2) 主な実施事業 (問1(2))

主な実施事業は、「訪問系サービス (37.9%)」が11事業所で最も多く、「生活介護 (17.2%)」と「就労継続支援 (B型) (17.2%)」がともに5事業所で続いている。(図表4-1-2)

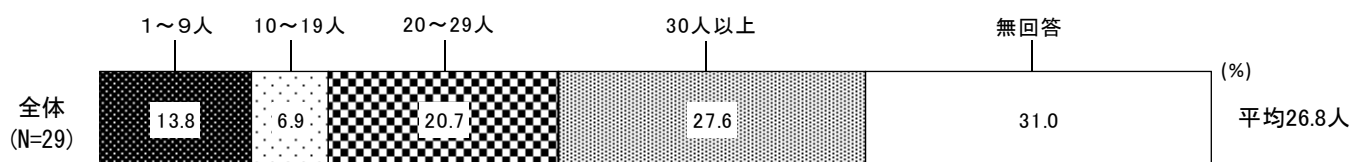
図表4-1-2 主な実施事業 (全体)

(N=29)	事業所数	割合 (%)
訪問系サービス	11	37.9
生活介護	5	17.2
療養介護	0	0.0
自立訓練(機能訓練)	0	0.0
自立訓練(生活訓練)	0	0.0
就労移行支援	0	0.0
就労継続支援(A型)	0	0.0
就労継続支援(B型)	5	17.2
児童発達支援	0	0.0
放課後等デイサービス	2	6.9
短期入所	0	0.0
地域活動支援センター	0	0.0
施設入所支援	0	0.0
グループホーム・ケアホーム	3	10.3
相談支援	2	6.9
その他	0	0.0
無回答	1	3.4

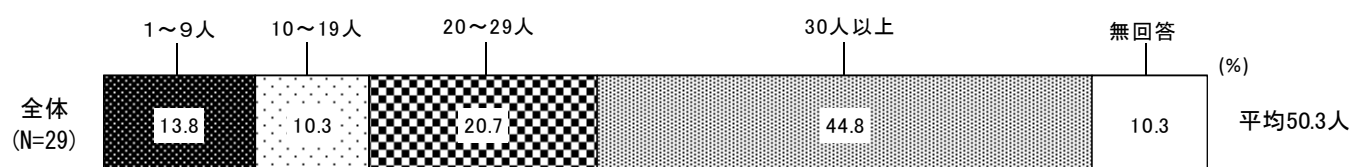
(3) 現行の定員数・利用人数 (問1 (3))

現行の定員数は平均26.8人、現行の利用人数は平均50.3人となっている。(図表4-1-3-①、②)

図表4-1-3-① 現行の定員数 (全体)



図表4-1-3-② 現行の利用人数 (全体)

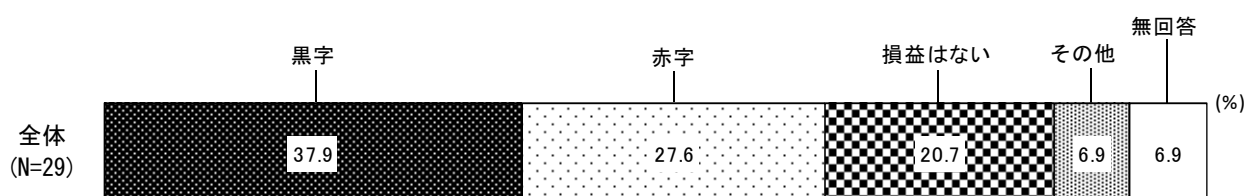


2 今後の事業運営

(1) 昨年度の事業の採算 (問3)

昨年度の事業の採算については、「黒字」が37.9%、「赤字」が27.6%、「損益はない」が20.7%となっている。(図表4-2-1)

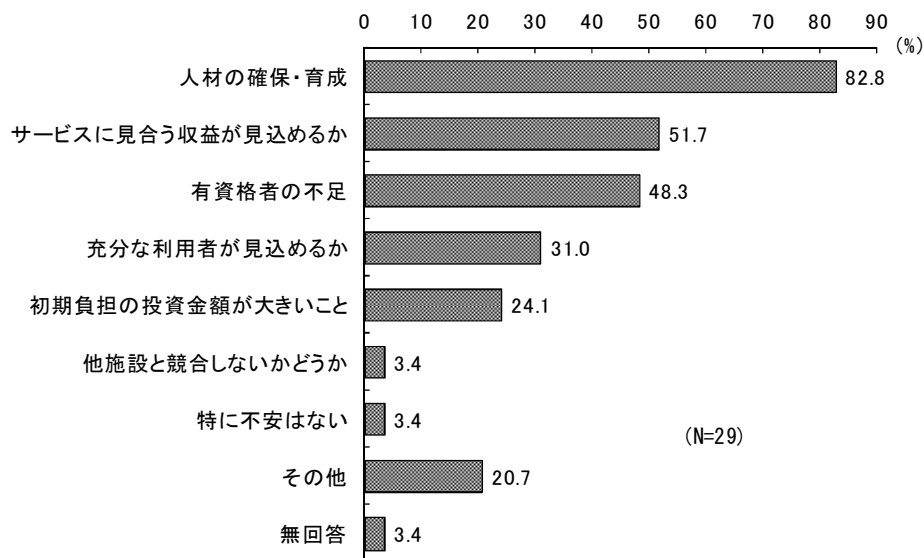
図表4-2-1 昨年度の事業の採算 (全体)



(2) 運営上の不安 (問4)

運営上の不安は、「人材の確保・育成 (82.8%)」が最も多く、「サービスに見合う収益が見込めるか (51.7%)」、「有資格者の不足 (48.3%)」が続いている。(図表4-2-2)

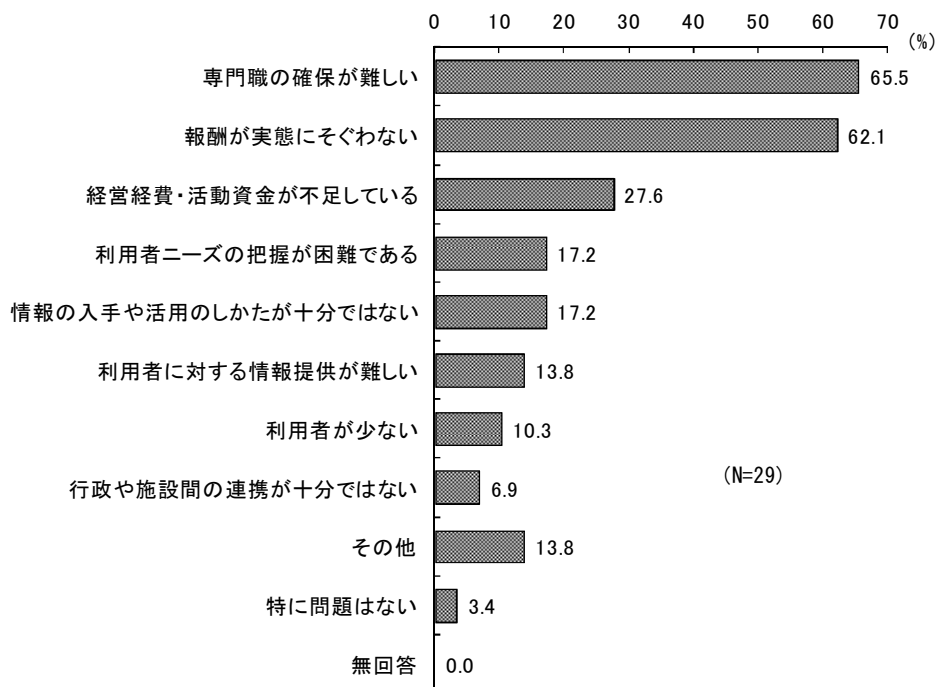
図表4-2-2 運営上の不安 (全体：複数回答)



(3) サービスを実施する上での問題 (問5)

サービスを実施する上での問題は、「専門職の確保が難しい (65.5%)」、「報酬が実態にそぐわない (62.1%)」が60%を超えて多くなっている。(図表4-2-3)

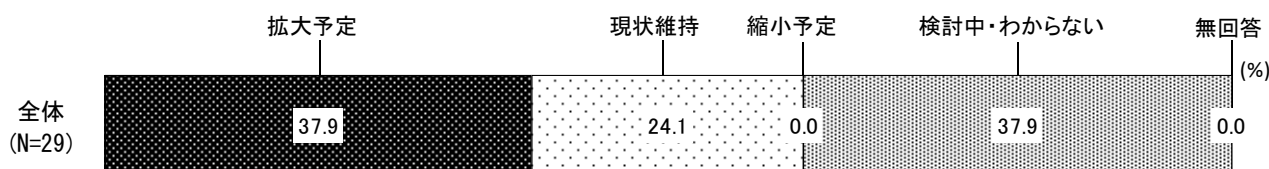
図表4-2-3 サービスを実施する上での問題 (全体：複数回答)



(4) 今後5年間の事業規模拡大予定 (問6)

今後5年間の事業規模拡大予定は、「拡大予定」が37.9%、「現状維持」が24.1%、「縮小予定」が0.0%、「検討中・わからない」が37.9%である。(図表4-2-4)

図表4-2-4 今後5年間の事業規模拡大予定 (全体)



(5) 今後5年間の利用者受入れ余裕 (問7)

今後5年間の利用者受入れ余裕は、「ある」が75.9%、「ない」が3.4%となっている。(図表4-2-5-①)

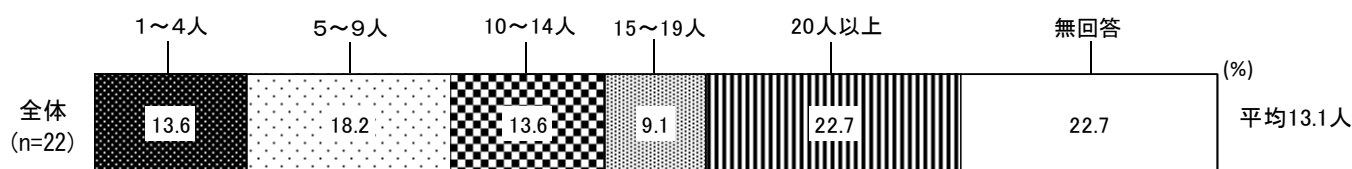
受入れ余裕がある事業所に、人数をたずねたところ、平均人数は13.1人となっている。(図表4-2-5-②)

図表4-2-5-① 今後5年間の利用者受入れ余裕 (全体)



図表4-2-5-② 今後5年間の利用者受入れ余裕人数 (全体)

<受入れ余裕があると回答した事業所>

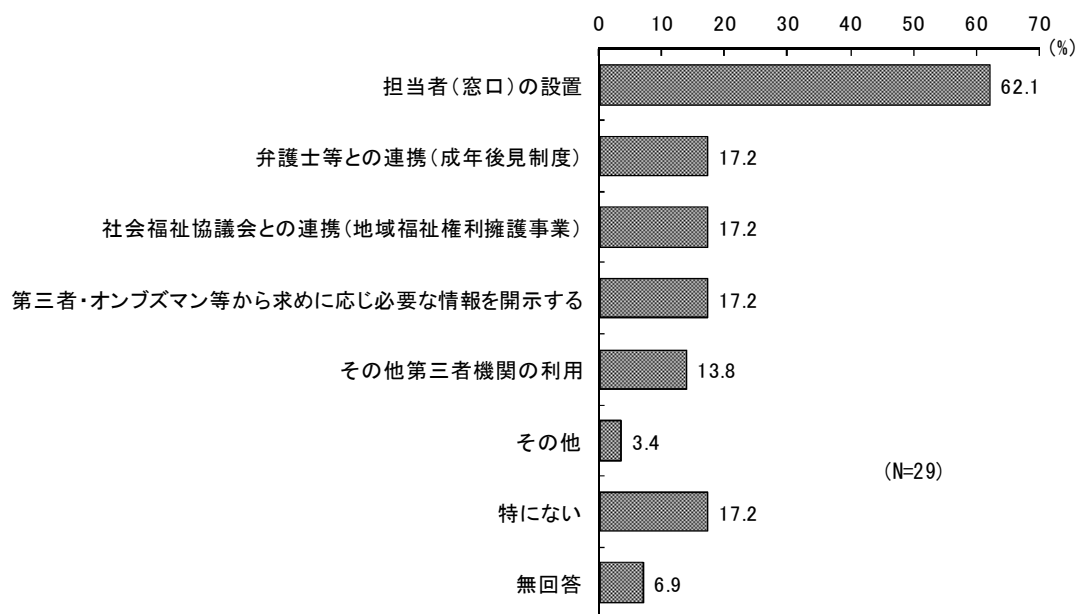


3 利用者本位のしくみ

(1) 権利擁護のために取り組んでいること（問8）

権利擁護のために取り組んでいることは、「担当者（窓口）の設置」が62.1%で最も多く、他の項目は20%以下となっている。（図表4-3-1）

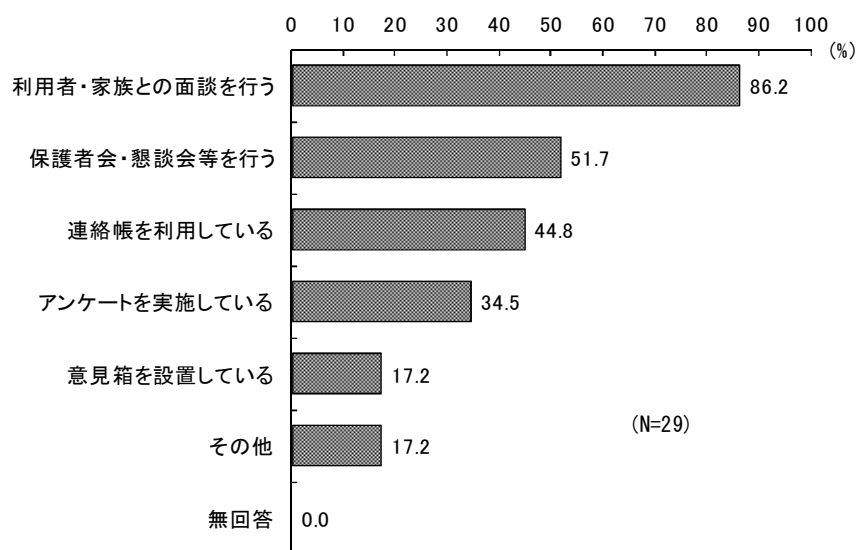
図表4-3-1 権利擁護のために取り組んでいること（全体：複数回答）



(2) 苦情・意見等を取り入れるために工夫していること (問9)

苦情・意見等を取り入れるために工夫していることは、「利用者・家族との面談を行う (86.2%)」が最も多く、「保護者会・懇談会等を行う (51.7%)」、「連絡帳を利用している (44.8%)」、「アンケートを実施している (34.5%)」が続いている。(図表4-3-2)

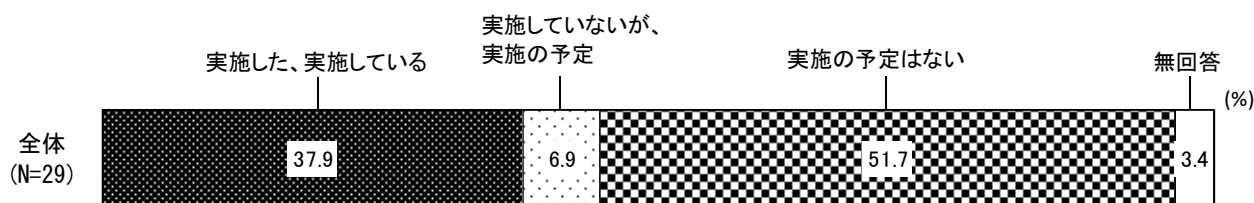
図表4-3-2 苦情・意見等を取り入れるために工夫していること (全体：複数回答)



(3) 第三者評価の実施の有無 (問10)

第三者評価の実施の有無は、「実施した、実施している」が 37.9%、「実施していないが、実施の予定」が 6.9%、「実施の予定はない」が 51.7%となっている。(図表4-3-3)

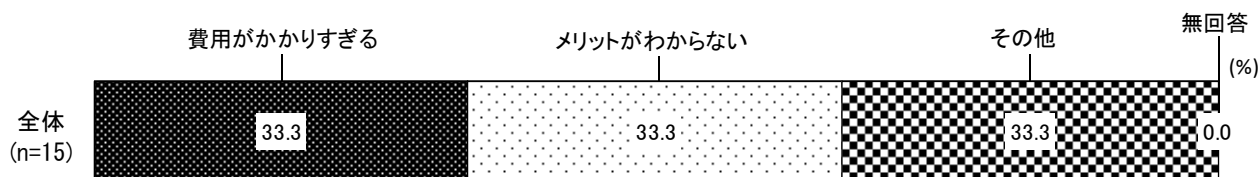
図表4-3-3 第三者評価の実施の有無 (全体)



(4) 第三者評価の実施の予定はない理由 (問 10-1)

第三者評価の実施の有無について、実施の予定はないと回答した15事業所に理由をたずねたところ、「費用がかかりすぎる」、「メリットがわからない」がともに33.3%となっている。(図表4-3-4)

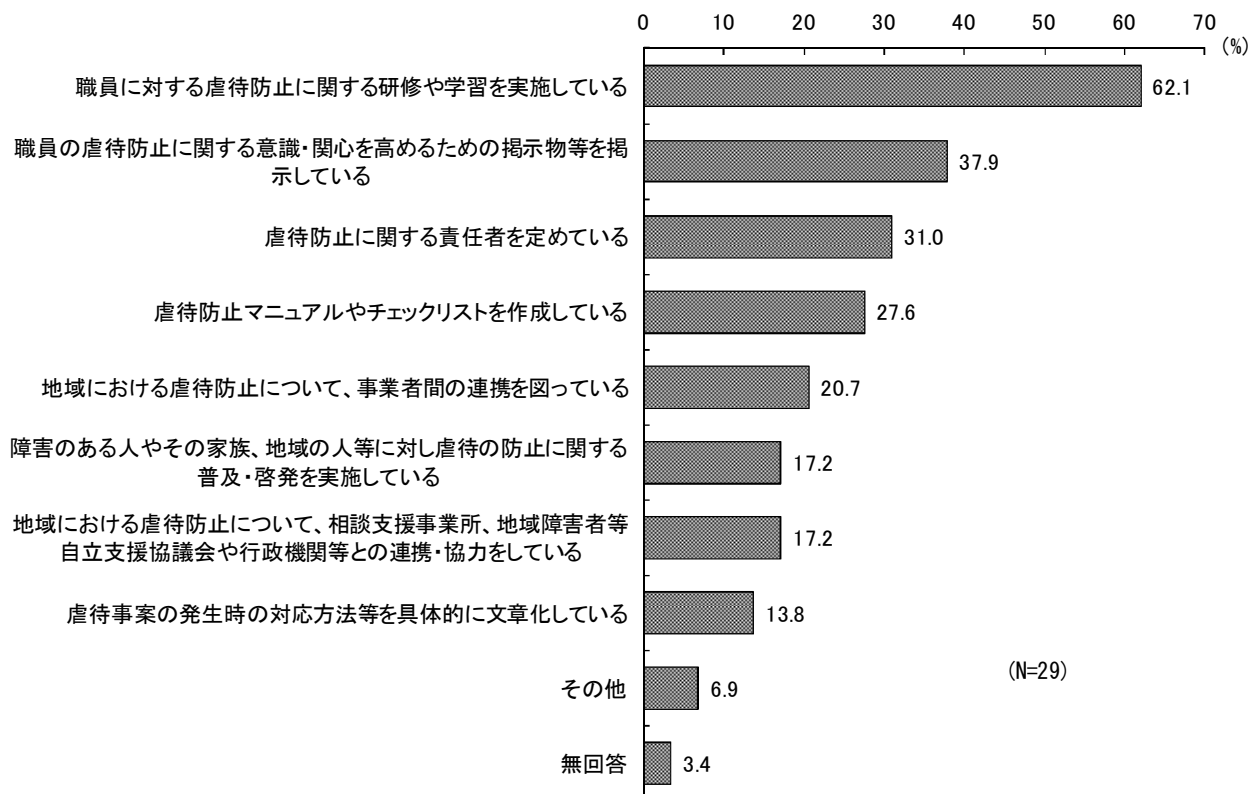
図表4-3-4 第三者評価の実施の予定はない理由 (全体)
 <第三者評価の実施の予定はないと回答した事業所>



(5) 虐待防止に向けて取り組んでいること (問 11)

虐待防止に向けて取り組んでいることは、「職員に対する虐待防止に関する研修や学習を実施している (62.1%)」が最も多く、「職員の虐待防止に関する意識・関心を高めるための掲示物等を掲示している (37.9%)」、「虐待防止に関する責任者を定めている (31.0%)」、「虐待防止マニュアルやチェックリストを作成している (27.6%)」が続いている。(図表4-3-5)

図表4-3-5 虐待防止に向けて取り組んでいること (全体：複数回答)

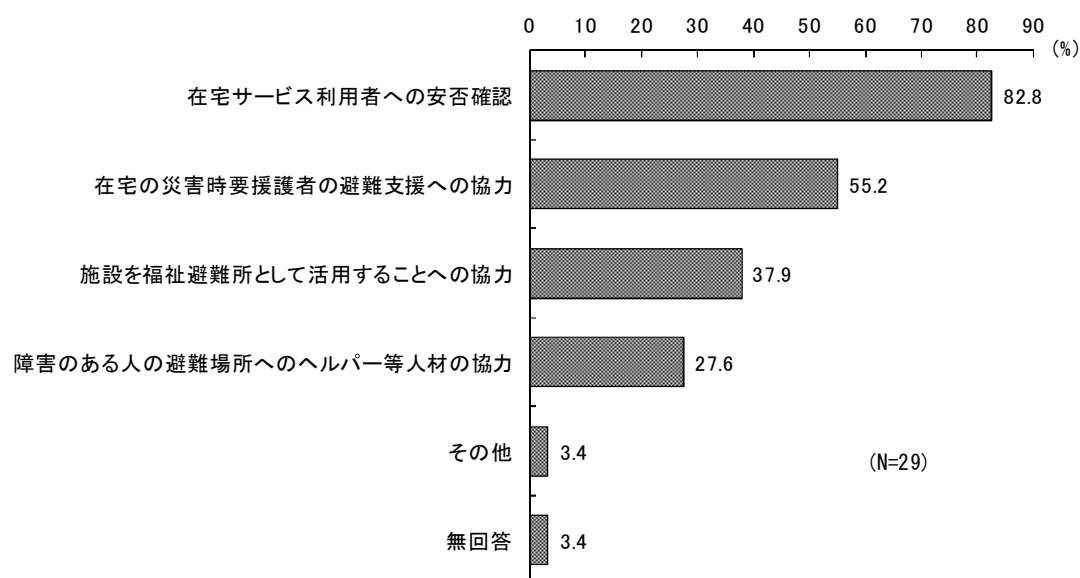


4 災害時にできること

(1) 災害時に障害のある人への支援で協力できること（問12）

災害時に障害のある人への支援で協力できることは、「在宅サービス利用者への安否確認（82.8%）」が最も多く、「在宅の災害時要援護者の避難支援への協力（55.2%）」、「施設を福祉避難所として活用することへの協力（37.9%）」、「障害のある人の避難場所へのヘルパー等人材の協力（27.6%）」が続いている。（図表4-4-1）

図表4-4-1 災害時に障害のある人への支援で協力できること（全体：複数回答）



5 障害者総合支援法

(1) 障害者総合支援法についてほしい情報、不安に考えていること（問13）

障害者総合支援法（障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律）についてほしい情報、不安に考えていることを自由記述形式でたずねた。以下、実施事業ごとに、主なものを掲載する。

【訪問系サービス】

- ・ 重度訪問介護拡大、区分の見直しによる特定事業所加算への影響がほしい情報です。
- ・ 26年度以降の、重度訪問支援の対象者（移行対象者）
- ・ 障害者総合支援法について、あまり認知されていないので、どのようなものなのかもっと広めて頂きたいです。
- ・ 医療モデルから依然抜け出せず、判定と認定の仕方により必要な支援が行き渡らなくなるのではないかと不安があります（例えば病名のつかない疾患により、制度の間に落ちる）例えば、市としてその様なケースにおいてどう対処し、事業所が、利用者さんに不安や害を与えないしくみがあるならば明示してほしい。「ケースバイケース」は制度が変わる時期においては、不安を助長するだけです。「こうなった時もこれがあるから大丈夫」を事業所にもアピールしてほしい。
- ・ 今までとあまり変化がないので、具体的にはないが、訪問系・居宅サービスで変更があったら文章で知らせてほしい。

【生活介護】

- ・ ◆就労継続支援 B 型の利用要件（就労経験、移行利用） ◆サービス等利用計画の利用相談実施体制。 ◆65歳を過ぎた場合の介護保険優先原則による障害分野のサービス利用に制約が出るのか否か。 ◆医療的ケアの実施に伴う対応。
- ・ ◆いまだ、利用料がかかる人がいる。 ◆国の報酬単価が低い設定になっているので、府中市の補助金が減額されていくことは、不安定な運営を強いられてしまう。国の報酬の up が無い中での市単の補助の減額は絶対に行わないで。

【就労継続支援（B型）】

- ・ 相談支援専門員による「サービス等利用計画」は、障害者の自立した生活支援を目的とした制度と思いますが、勉強不足のため今1つ理解できません。精神障害者にとってこの制度の位置づけとその必要性についての情報を頂けたらと思います。また当施設を利用される方々にとり、安定した通所や就労活動をする上で、生活支援は重要な位置をしめており、情報の共有が出来れば自立の促進へ結びつくと思います。
- ・ 給付の不安定さは、常に施設運営の安定をはかっていくうえで不安をもたらしている。
- ・ 名称の変更はあったが、実質の内容は、以前の自立支援法と変わっていないのが実情だと

考えます。本質の内容が障害者の立場やそれを支援する施設関係者が安心して福祉を守れる様な法になることを望みます。

- ・ 利用者の応益負担はなくなっていないので、今後も働くためにお金を支払うことに疑問を持っている。数人の利用者が通所できなくなるのではないかと不安に思っています。

【グループホーム・ケアホーム】

- ・ ケアプランの事業者選定
- ・ 現行の制度では、グループホームとケアホーム、それぞれの事業所指定が必要でしたが、ケアホームがグループホームに統合されることにより、グループホームの指定だけで済むし、現状でもグループホームとケアホーム一体型の事業所が多いですので問題は無いと思います。これからは、障害者自身の高齢化やその親御さん達の超高齢化、重度化に伴う介護、つまり受け入れ先の拡大や条件の規制緩和、見直しの検討が必要と思われます。今後グループホームの運用見直しで検討されているのは、外部の居宅介護事業者と連携したり、サテライト型住居とかの創設が検討されていますが、これらも早急に必要かと思われます。

【相談支援】

- ・ 総合福祉部会が提言した「骨格提言」が反映されていないため、「利用者本位」になっていない点。それに伴って、利用計画の不備があり、介護保険を見据えて策定されている点。
Etc…
- ・ 今後も、現在のサービスの種類や施設類型が続いていくのか、さらなる法改正や新法が作られないのか不安に感じています。サービス利用計画について、対象者全員が期限内に終了するのか疑問に感じています。

6 力を入れている点

(1) 最も力を入れている点 (問14)

最も力を入れている点について、自由記述形式でたずねた。以下、実施事業ごとに、主なものを掲載する。

【訪問系サービス】

- ・ いわゆる困難事例と言われるようなケースであっても、派遣が可能である限り、積極的にお引き受けします。
- ・ 利用者が最もいい形で、自立した生活が出来るよう、他職種と連携を図ること。
- ・ 障害に特化しているため、医療的ケアが必要な人など重度重複の障害のある人をしっかり受け止めていく。
- ・ ◆利用者の立場になって援助を行う。◆制度上可能な限りの範囲で、利用者へ希望に沿った形でサービスを提供する。
- ・ 出来るだけ利用者の希望に合ったサービスを提供しようとしている点。
- ・ どんな「障害」を持っていようと、その人が、地域で自立して暮らしていけるように支援すること。
- ・ 在宅での生活を支えるために、まずは困難な介護をもとめられる利用者さんでも断ることなくヘルパー派遣を継続したい。しかし、その点ヘルパーが疲労してしまい、結果的に介護の世界から離れてしまうのでヘルパーのスキルアップに力を入れている。事例検討を含めた研修等に力を入れている。
- ・ 子どもへのサポートにより多く入っている。(障害福祉サービスだけでなく、産前産後サポート事業及び病児保育等)
- ・ 動きやすい環境を作る。

【生活介護】

- ・ 利用者の意思を尊重した介護サービスの徹底。
- ・ ◆最重度の障害のある人を受け入れ、命を守り、命をふとらすしくみ。◆障害のある人が働く喜び、ほこりを感じられる仕事保証。◆当事者性の追求。◆民主的な組織作り。◆職員の育成。◆ソーシャルアクション。
- ・ 重度重複・自閉・強度行動障害の方が、住み慣れた家族との交流を大切にして、そのライフステージに見合った、充実した地域生活の実現をめざしている。
- ・ ◆地域とのつながりを強化していくこと。◆府中市の中で必要なサービスを提携して障害のある方が困ることのない社会を作るために、必要なものを実施していくこと。
- ・ ◆信頼される支援（主体的な生活を支え、いざという時に頼りになる）をめざす。◆専門性：専門職による支援体制。◆公共性：公共的団体、指定管理者として開かれた施設運営。◆先駆性：福祉の専門団体として市内の状況や福祉の動向に目を向けた柔軟な事業展開。

【自立訓練（機能訓練）】

- ・ 利用者から信頼を得られるよう日々の事業運営を行っていくこと。

【就労継続支援（B型）】

- ・ 利用者、個々人の意向を大切にし、問題解決のために個人面談などを行い、利用者のニーズに対応したサービス提供に努めています。
- ・ 多機能事務所のメリットを活用したステップアップ式の就労移行支援。職場定着支援。（ジョブコーチの配置や新事業を見据えた就労支援、定着事業）
- ・ 地域との連携、また企業との連携をはかり、利用者が持たれている可能性を最大限いかせるよう施設内は当然、施設外への働きかけを行っている。
- ・ 障害者が地域の中で、安心して暮らしていけるように支援しています。特にひとり暮らしの方へは、日常生活での相談支援や他機関との連携をはかりながらの支援に力を入れています。
- ・ ◆地域の障害のある方々が、地域で安心して生活ができるよう支援するため、利用者の方々のリハビリとしての作業を提供することにより、出来るだけ高い工賃が支払えるよう、仕事の充実をはかり、地域で安心して生活できるよう、地域住民（自治会等）との交流や、地域情報等を的確に提供できるよう常に心がけています。◆利用者の要望、意向などを常に把握に努め、そのニーズに沿った運営になるよう努め、利用者主体の施設になるよう努力を行うことに力を注ぎます。

【放課後等デイサービス】

- ・ 医療ケアのある重症心身障害児が利用できること。一人ひとりの児に対し、多職種の職員がかかわり個別支援計画にそって発達支援をしっかりと行っています。
- ・ 障害のある子どもたちが地域の一員として暮らしていくためには、幼少時より地域とのつながりを維持継続することが重要であると考えます。施設自身が地域で障害児の受け入れにつながるよう理解・啓発に努めていくこと。

【グループホーム・ケアホーム】

- ・ 地域の中で一人ひとりにあった生活が築けるようお手伝いしていきたいと思っています。
- ・ ◆365日対応。◆身寄りのある方、帰宅困難な方の受け入れ。
- ・ ひたすら願うのは、楽しく暮らしてほしい、それだけです。当寮を利用される間は、私共職員が「精一杯お守りします」といつも言い続けております。

【相談支援】

- ・ 全般的に力を入れているが、あげるとしたら高次脳機能障害のある方への支援。
- ・ 相談支援体制の充実を考えています。電話や面接など相談されたい方にとって、相談しやすい場となれる様に努力していきたいと考えています。

(2) 利用者の進路選択について力を入れている点（問15）

利用者の進路選択について力を入れている点について、自由記述形式でたずねた。以下、実施事業ごとに、主なものを掲載する。

【訪問系サービス】

- ・ その方のいわゆる問題点だけに焦点を当てるのではなく、現実には現実として見つめつつも、その方のプラスの側面や変容に先をあてる視点を失わないように心掛けています。
- ・ 利用者との信頼関係を築いていけるよう、安心安全確実なサービス提供を重視しています。
- ・ ご本人の要望や願いをしっかりと受け止めて支援を行う。
- ・ ◆利用者の立場になって援助を行う。◆制度上可能な限りの範囲で、利用者へ希望に沿った形でサービスを提供する。
- ・ 安心して通院が出来るようなサービス
- ・ 利用者の意思を最大限尊重すること。
- ・ 公的制度の活用を最重点に利用者の経済負担軽減に力を入れている。
- ・ ご利用者の方の要望に出来るだけ添うようにしますが、制度上受けられないことは、丁寧に説明をし、納得して頂いています。
- ・ 利用者様への対応をしっかり行う。

【生活介護】

- ・ 日中の活動時間は、施設の責任において受け入れ利用者を時間一杯支援することにより、家族が本人のケアを心配することなく、必要な社会活動を行えるように取り組んでいる。昼夜逆転等の改善のため、日中活動で体力を消耗し、自宅に戻って夜間就眠に向けてアクティブ支援を心がけている。
- ・ ◆自己決定：エンパワーメントを重視したケアマネジメント。◆個別性：利用者一人ひとりに合わせたプログラムの提供。◆選択制：利用者の意思を尊重し、各プログラムの選択等活動場面や選択制を保証する。
- ・ 開所当初から利用者ニーズの高い「医療的ケア」を中心に支援サービスの質の向上。
- ・ ◆利用者一人ひとりのニーズを把握して、個々にそった支援をしていくこと。◆利用者の意見を運営にいかしていくこと。◆利用者の工賃向上。

【就労継続支援（B型）】

- ・ 個々人のニーズに対応するため、週1回の職員会議や朝夕のミーティングの際に、情報を共有し、統一した対応をすることが出来るようなサービス提供を心がけています。そのためには職員の資質向上も必要であり、各種研修会へ参加するように努めています。
- ・ 作業への取組み（自主性、主体的）への動機付け。施設外での作業の提供。
- ・ 利用者一人ひとりがそれぞれのニーズに合わせて利用出来るよう、さまざまな作業プログラムを提供できるように工夫している。

- ◆作業（下請け、藍染め）を通して、働く喜びや仲間との協力関係を作っていくことに力をいれています。◆作業することで得る工賃を励みにし、自立した生活基盤を身につけていくことに力を入れています。◆作業所を卒業し、次のステップに進めるためのシステム作りと就労へ向けての意識付けに力を入れています。
- 利用者の方々の要望をうけて、働いて高い工賃の必要な方とこの施設が工賃よりも（作業よりも）他の活動（文化活動や販売活動）に重きをもとめる方の2つの要望にこたえられるよう、常に考え、ニーズを確認しながら運営を行い、質の高い文化活動が行えるようしくみを創造していく。

【放課後等デイサービス】

- 安心で楽しい場であること。
- ◆利用者である児童生徒の就業前から卒業するまでの継続した支援、地域のさまざまな機関及び家族との連携が、子どもの自立と社会参加につながります。学校の個別支援計画とのズレが生じないような個別支援計画を提供することに努めています。◆障害のある中学生の放課後の過ごし方が、課題と考えています。今後はクラブ活動的な要素を加えたプログラムの提供も予定しています。

【グループホーム・ケアホーム】

- 利用者が自分らしく健康に生活できるようにしています。
- ◆希望しない利用者を無理にお引止めしない。◆リーディングタスク、生きる喜びの尊重。
- 利用者様方が楽しく暮らし続けられるように、職員は大変であっても、皆様方が楽しめるイベントを常に考えております。それは、春のお花見を兼ねての焼肉食事に始まり、7月の七夕（ガーデンパーティー）、8月の自治会盆踊り（練習から参加します）、暑気払い外食会、9月・10月はお月見会、11月の自治会のバーベキュー大会、12月の自治会会館を借りてのクリスマス会、お正月は新年会を近隣の日帰り温泉で行い、2月の節分、3月の雛祭りという行事を積極的に取り入れ、その間に利用者様方の誕生日会をと、盛りだくさんの企画を実行しております。「寮生活は楽しいんですよ～！」と仲よく団体生活が送れるように見守っておりますが、おかげで皆様穏やかに生活して頂いておりますので感謝、感謝の毎日です。

【相談支援】

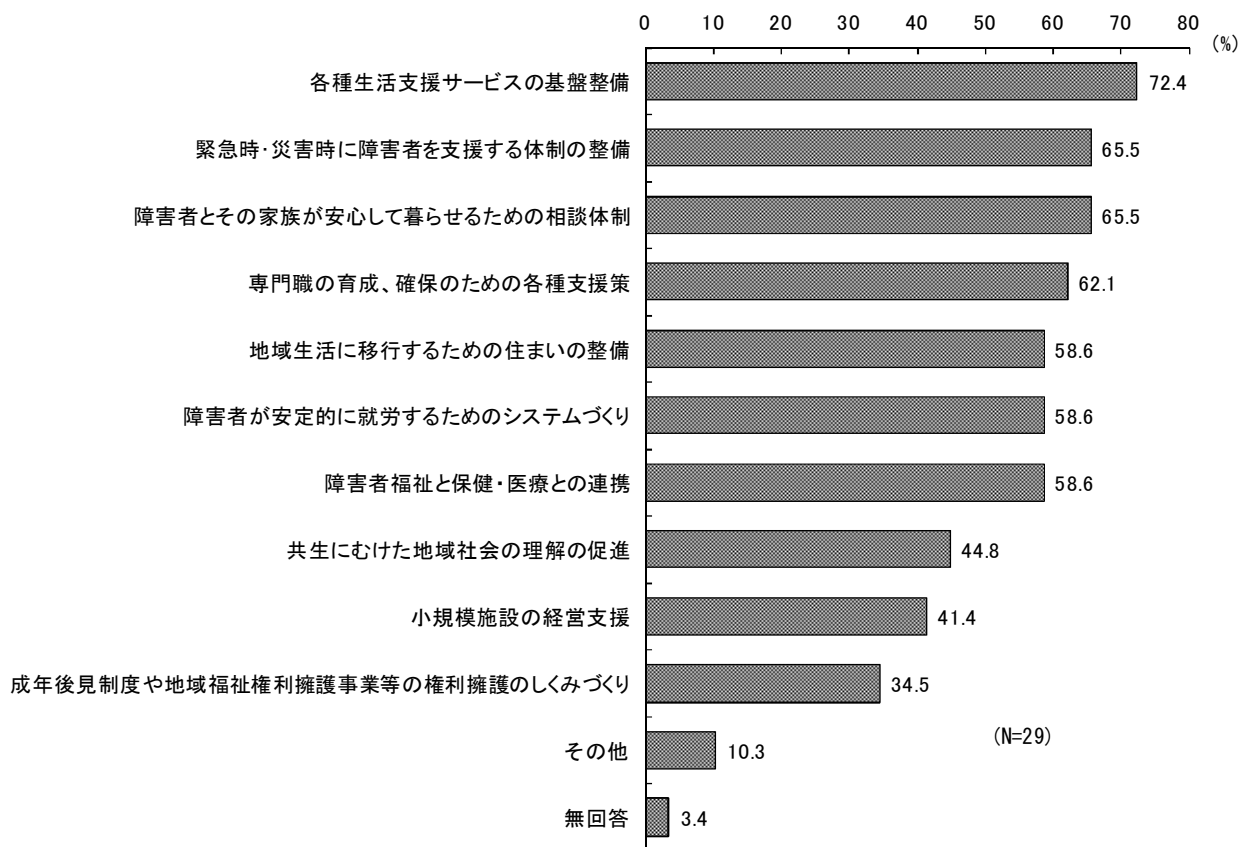
- 迅速、丁寧な支援。
- 地域活動支援センターとして、利用者の方が利用しやすい様に、フリースペースや各種プログラムの実施をしています。今後もプログラムの種類や頻度を増やせたらと考えています。

7 市への要望

(1) 市の障害福祉サービス充実に向けて必要なこと（問16）

市の障害福祉サービス充実に向けて必要なことは、「地域生活に移行するための住まいの整備（69.0%）」が最も多く、「障害者が安定的に就労するためのシステムづくり（65.5%）」、「緊急時・災害時に障害者を支援する体制の整備（62.1%）」が続いている。（図表4-7-1）

図表4-7-1 市の障害福祉サービス充実に向けて必要なこと（全体：複数回答）



(2) 障害福祉サービスについての要望（問17）

障害福祉サービスについての要望を自由記述形式でたずねた。以下、実施事業ごとに、主なものを掲載する。

【訪問系サービス】

- ・ 介護保険のケアマネ的な存在を作してほしい。
- ・ 利用者、市、事業所の意見等が交わせる場が増えれば、市の障害福祉サービスの充実につながるのではないかと思います。
- ・ しっかり予算確保してほしい。
- ・ ◆変更点がある時、なるべく早めに周知をしてほしい。事業所としても確認を行っているが、市からの周知があると知らなかったことや見落としが妨げる。◆利用者、本人が変更点を理解、把握できないのでスムーズに伝わるようなシステム周知方法が必要だと思う。事務所からの話、説明では足りなかったり遅かったりする時がある。受給者証の更新時に支給時間が減っていたり、変わってる時に気付いてない利用者が多い。
- ・ 利用者の方々を支える介護従事者の生活を経済的に保障出来る賃金の確保の推進に、市としても国へ働きかけをしてほしい。
- ・ 障害者が65歳になると、介護保険優先になりこれまでの障害制度で使えていた制度が使えなくなる。例えば通院介助など引き続き障害福祉制度の利用を希望されている利用者がいます。同じようにベッドや車いすなども介護保険が優先になるが、これらのものは死ぬまで必要なものであり貸与が適当と思われるのに、介護保険のリースとなり、利用料負担も一生必要となり、経済的に生活を圧迫している。

【生活介護】

- ・ 障害のある人が15%程度（世界的な標準）いることを前提とした制度や社会のしくみにすべき。特に働くことに関しては、障害のある人がいることを前提としていないため、福祉利用で働くという形になってしまっている。
- ・ 障害福祉サービスの更なる充実と共に、利用者の加齢は家族の高齢化、要支援要介護、併せて課題を抱えることを意味しています。そんな中で、利用者の福祉サービス提供と高齢家族の介護支援が連携されることにより、住み慣れた社会環境の中で、ライフステージに合致した生活を実現できるように生活支援の基盤を整備してもらいたい。
- ・ サービス等利用計画で福祉サービスを利用して充実に図ると計画を立てても、対応する事業所やヘルパーが今現在でも不足している。早急な基盤整備が必要である。
- ・ ◆問13に書いたように、市単補助の減額はしないでほしい。◆今後も府中市の中で受け入れ施設を増加していく必要があると思うので、土地等の提供を積極的に推進してほしい。
- ◆支出を減額することばかり考えないようにしてほしい。

【就労継続支援（B型）】

- ・ 精神保健分野では、障害特性により日中の通所サービス利用率が不安定なため、安定した施設運営に支障が生じます。今後の補助金減額見直しを希望します。
- ・ 利用者の方の多様なニーズに出来るだけ対応できる取組みが必要だと思う。
- ・ いつも手厚いご支援に感謝しています。府中市より頂いている委託事業の公園清掃や球場清掃は利用者の方達の、生活していく上での蓄えになっていると共に、働く喜びになっています。今後もこの作業が続けられる様、お願いしたいと思っています。
- ・ ◆現在けやきの森学園の大型化、卒業生の人数増加等により、市内の社会資源が不足しています。特に就労支援 B 型と生活介護事業所（特に重度障害者対応）が不足していますので、そのための基盤整備が必要です。◆障害者の高齢化も進み、親亡きあとの入所施設であるグループホーム等や入所施設等も必要となっています。◆現在障害福祉サービスを利用されている方、これから利用される方を含めた相談支援事業所の整備も早急に必要となっています。まずは、現在サービスを利用している方の相談支援、地域移行のための手続きを早急に行う必要が急務です。

【放課後等デイサービス】

- ・ 重症心身障害児は、すごく多いわけではないので1市だけでなく、複数の市でうちのような小さな事業所を支えていただけたらよいと思います。そしてその支援する市の利用者さんが安心して利用できたらいいと思います。

【グループホーム・ケアホーム】

- ・ 府中市役所は高く評価できる行政サービスを提供していると思います。
- ・ 府中市役所の取組みは行き届いていると思います。市の職員さんの対応も誠実です。当法人としては、大変満足しておりますし、将来的に施設をもう少し大きくできましたら府中市の人で満室にしたいくらいです。市役所のご苦勞に感謝、そして、ご理解、ご協力にも感謝しております。

【相談支援】

- ・ サービスの種類によっては、利用料が自己負担となり、特に就労維持支援のサービスでは利用料が負担となり利用を控える方もいらっしゃいます。就労サービスで自己負担が減免となるとよいと思います。

(3) 利用者や家族から寄せられた意見、要望（問18）

利用者や家族から寄せられた意見、要望を自由記述形式でたずねた。以下、実施事業ごとに、主なものを掲載する。

【訪問系サービス】

- ・ 移動支援サービスについて、起点と終点が異なる片道サービスの需要が多いことはご存知かと思いますが、原則、支給決定が下りるのは、利用者とヘルパーが共に行動している時間帯のみであり、ヘルパーが利用者を迎えに行く時間は対象となりません。しかし、事業所としてはそれらの時間帯についてもヘルパーがいません。このため当事業所では、ヘルパー単独の移動時間については有償サービスとしてご請求しておりますが、その負担が出来ない方は結局サービス利用に至らない方もおられます。どうにかならないものかとのご相談はよくあります。
- ・ 利用者より、自分の病気を理解してもらいたいと要望があった。
- ・ ◆移動支援に関しては、学校、学童、作業所、ケアホーム等への送迎を認めてほしい。という声が多く上がります（又は要件の緩和）◆学校内での介助（授業へのつきそい）を認めてほしい。◆身体介護と一緒に買い物に行くことを認めてほしい。◆移動、居宅介護の支給時間を増やしてほしい。◆グループホーム、ケアホームを増やしてほしい。等の要望があります。
- ・ 移動支援について、来年度も今までどおり、同じように利用したい（児童）利用できるシチュエーションの幅を広げてほしい。
- ・ ヘルパーを増やしてほしい。
- ・ 難病と障害を抱えている利用者が難病医療費の無料から有料になることにとっても不安感を強めている。住民税非課税世帯でも3000～6000円の負担は生存権を脅かすものとなるので無料を維持してほしい。
- ・ 移動支援のサービス内容の拡大。

【生活介護】

- ・ 利用料の支払いはどうにかならないのか。
- ・ 高齢家族の方々から、ケアホームの充実を望む声が多く寄せられている。家族が元気な間に、体験入居をしてケアホーム生活が可能であることを確かめたいと考えている家族が多い。

【就労継続支援（B型）】

- ・ 月1回利用者ミーティングを実施しています。作業内容の改善点や、新商品のアイデア、作業中に注意すべき点などについて積極的な意見交換が行われています。皆さんからの意見などは職員会議や朝の全体ミーティングの時に報告し、周知に努めています。
- ・ ◆発達障害者の相談支援施設が近隣地域にありません。専門性を要する施設の設置と育成

が急がれています。◆高次脳機能障害者の受入施設や制度もまだまだ不足しています。専門性のそなわった施設の整備と、育成を早急に整備してください。又、家族の要望などを充分把握できるしくみを整備してください。

【放課後等デイサービス】

- ◆毎日の営業（土・日・祝日もすべて）◆営業時間をもっと長くしてほしい◆仕事をしている母親のための支援◆肢体不自由の放課後などデイサービスを増やしてほしい◆保育園的な役割・ショートステイ◆緊急時に確実な受け入れ・送迎してほしい

【グループホーム・ケアホーム】

- 親亡き後問題に対する不安。
- 親御様方の高齢による発病、入所、そして死亡等により、戻るべき自宅が無くなってしまった利用者様は 365 日寮利用となります。現に当寮でも、おいでですが、急にそのようになりますと、仲間が帰宅してしまう週末は、決まって情緒不安定になり、小さな子どもの様に職員にまわりつき、笑顔が消えてしまいます。せめて親元に帰れるうちに、1人で外出し、時間をつぶせるようにして頂きたい、今はガイドヘルパー制度も活用できますが、まだまだ充分ではありません。利用者様が年老いて入所先が超少ない現実を親御さんたちは嘆きつつ先立ってしまう・・・どうしたらよいのでしょうか。ご利用者様の受け入れ先が無いのなら私たちが作るしか無いのでしょうか・・・将来的に小さな「ホーム」が作れたら。夢で終わらせたくはありません。

【相談支援】

- 施設が手狭であり、トイレが1つしかないため、設備で苦情が寄せられています。法人として、施設移転を含め検討しておりますが、具体的な余裕がなく厳しい状況です。