

## 第2章

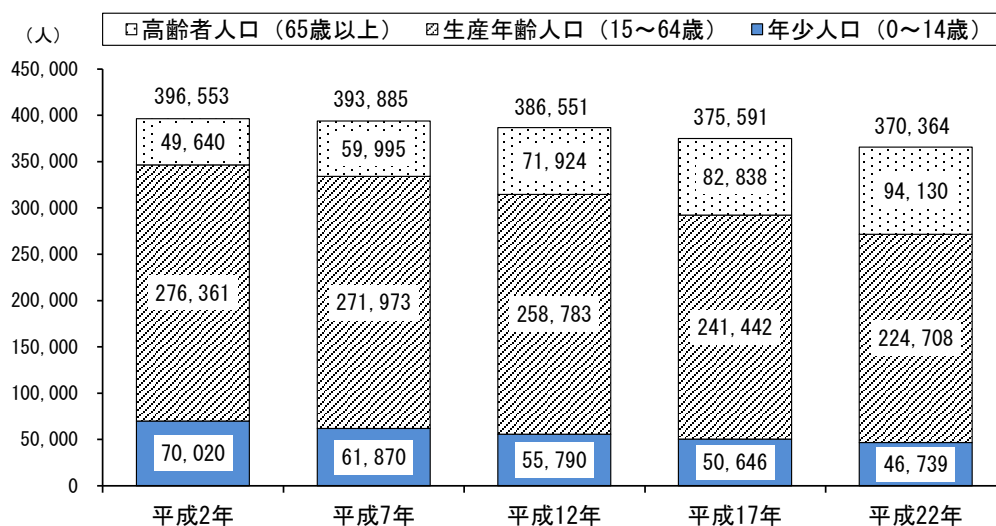
## 障害のある人を取り巻く和歌山市の現状



## 第2章 障害のある人を取り巻く和歌山市の現状

### 1. 総人口の推移

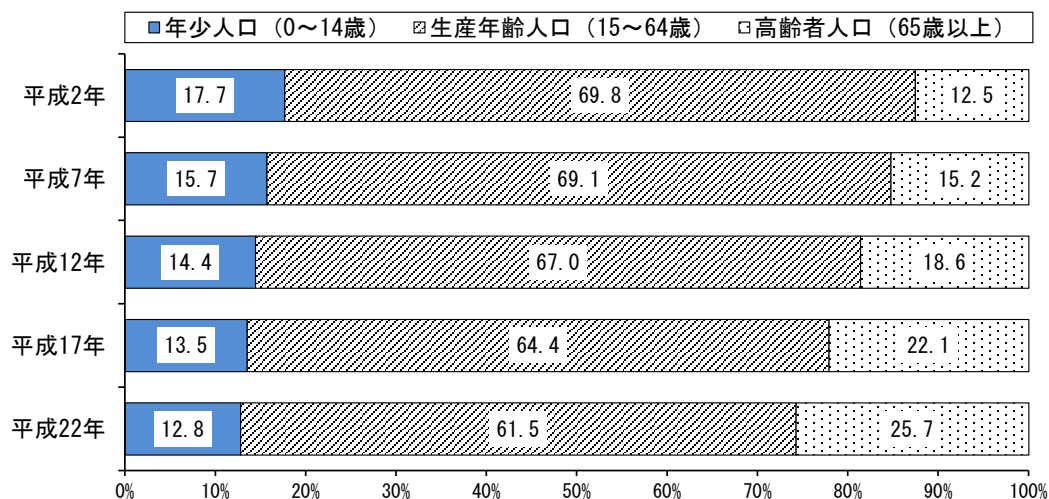
総人口の推移をみると、平成2年の396,553人に比べ、平成22年には370,364人と減少傾向にあります。



(資料：国勢調査 年齢不詳を含むため、3区分別人口の合計と総人口は異なる。)

### 2. 年齢3区分別人口構成比の推移

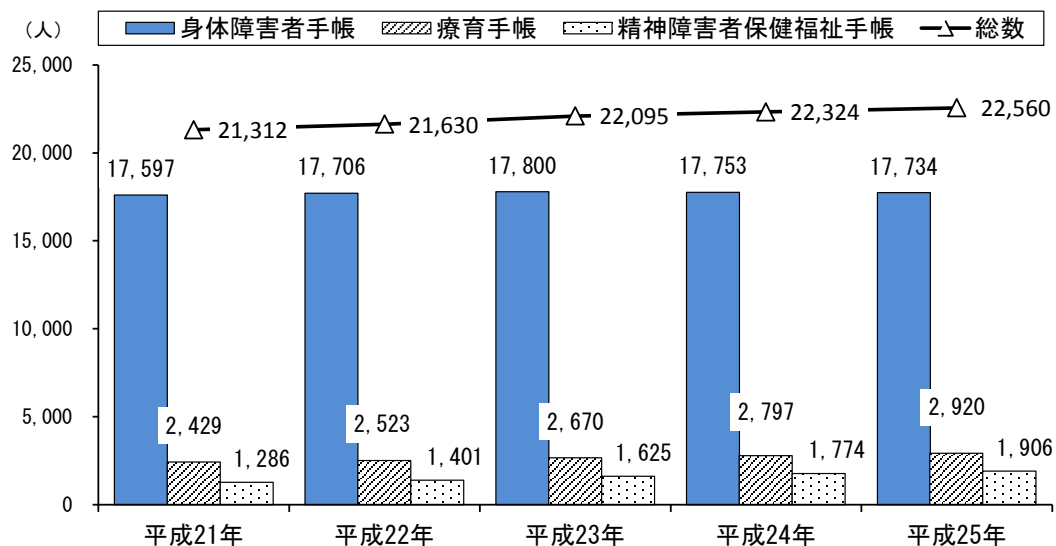
年齢3区分別人口構成比の推移をみると、年少人口、生産年齢人口の割合の低下に対し、高齢者人口の割合が上昇し、少子高齢化の進行がうかがえます。



(資料：国勢調査)

### 3. 各種障害者手帳所持者の状況

障害者手帳所持者の推移をみると、療育手帳所持者および精神障害者保健福祉手帳所持者は増加傾向にあります。身体障害者手帳所持者は平成23年をピークにやや減少傾向にあります。

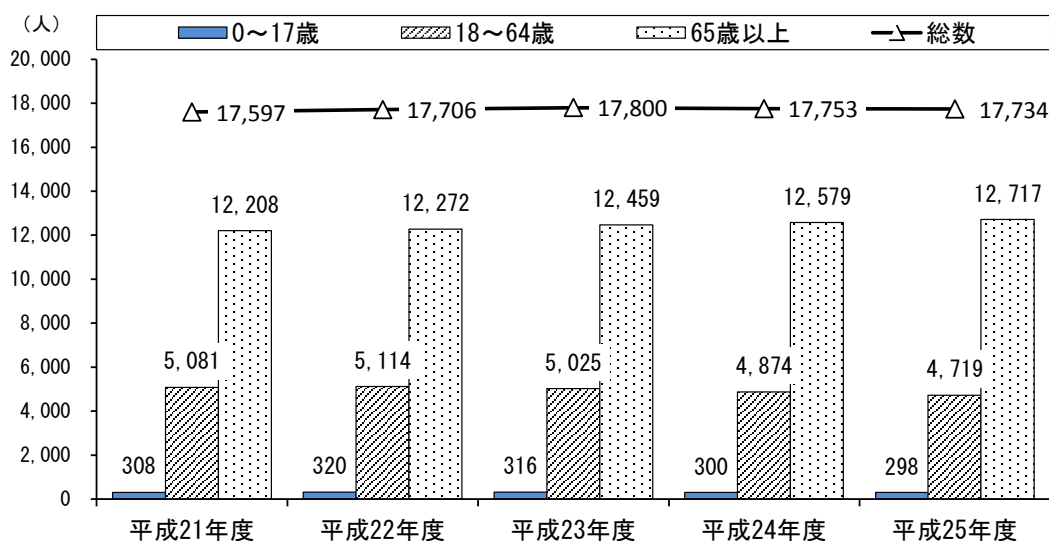


(資料：和歌山市障害者支援課、保健対策課 各年度3月末)

### 4. 身体障害者手帳所持者の状況

#### (1) 身体障害者手帳所持者数の年齢別推移

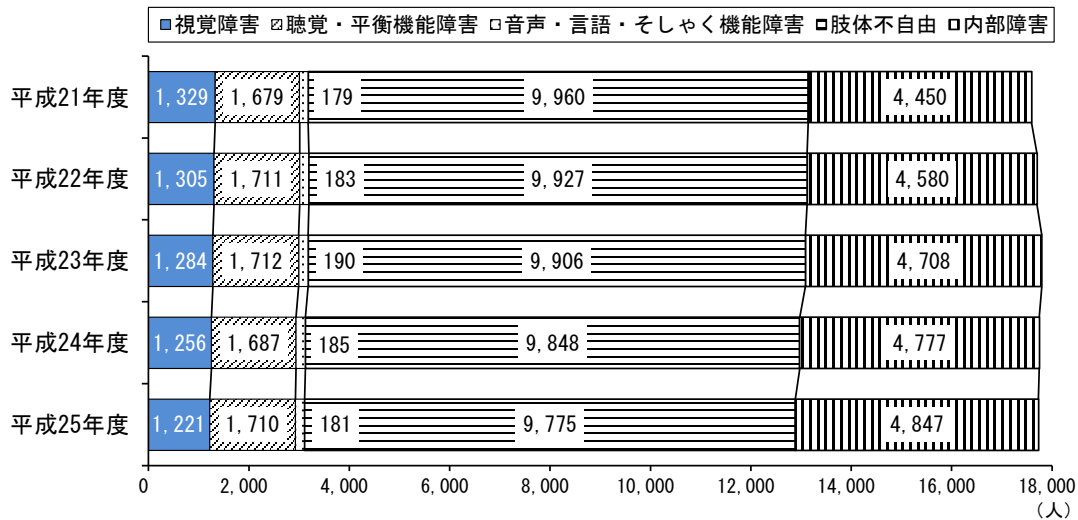
身体障害者手帳所持者の年齢別推移をみると、各年度ともに「65歳以上」を中心に増加しており、平成25年度には12,717人と、平成21年に比べ4.2%増加しています。



(資料：和歌山市障害者支援課 各年度3月末)

## (2) 身体障害者手帳所持者の種別推移

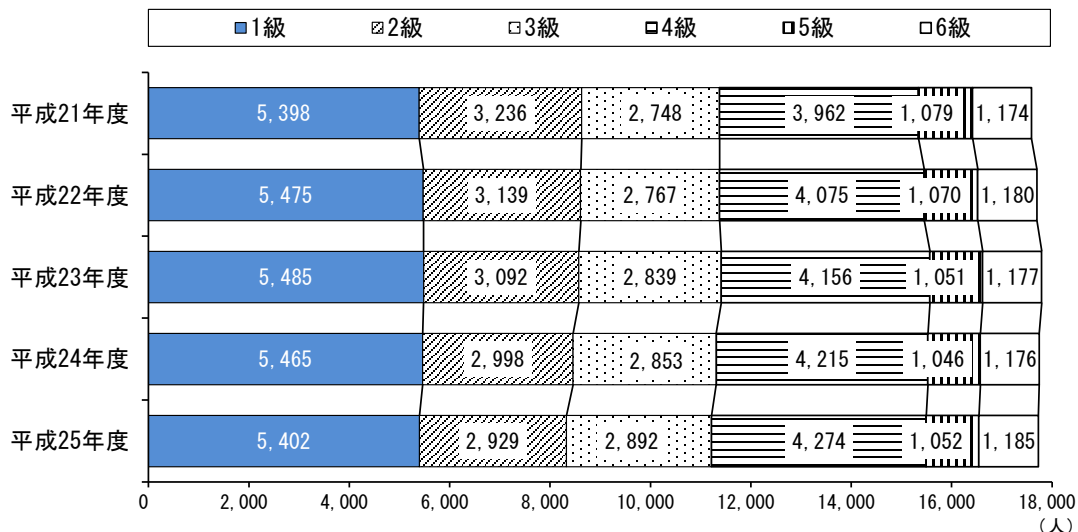
身体障害者手帳所持者の種別推移をみると、各年度ともに「肢体不自由」が最も多く、平成25年度には9,775人となっていますが、平成21年度からは1.9%減少しています。「視覚障害」は減少傾向、「内部障害」は増加傾向にあり、「聴覚・平衡機能障害」「音声・言語・そしゃく機能障害」は増減を繰り返している状態です。



(資料：和歌山市障害者支援課 各年度3月末)

## (3) 身体障害者手帳所持者の等級別推移

身体障害者手帳所持者の等級別推移をみると、「1級」が最も多く、次いで「4級」「2級」「3級」となっています。手帳所持者は「3級」「4級」で増加しているのに対し、「2級」で減少しています。

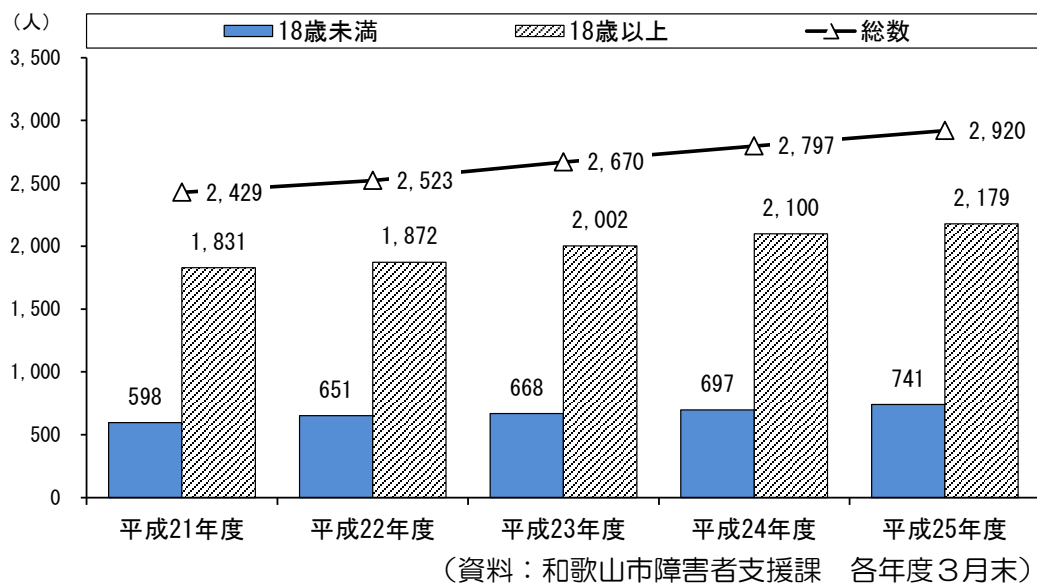


(資料：和歌山市障害者支援課 各年度3月末)

## 5. 療育手帳所持者の状況

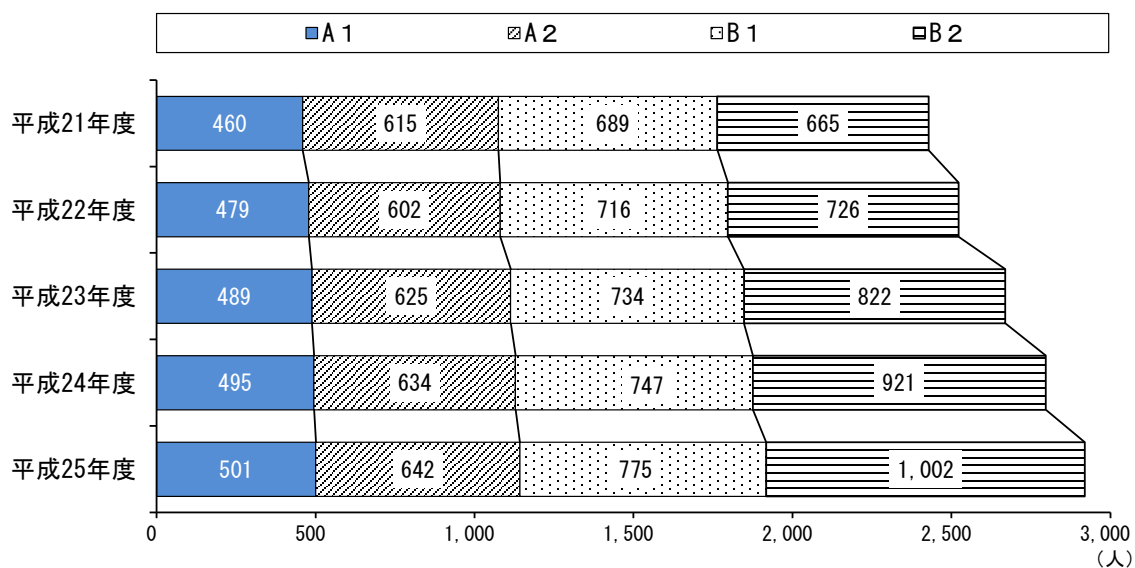
### (1) 療育手帳所持者の年齢別推移

療育手帳所持者の年齢別推移をみると、「18歳未満」「18歳以上」とともに増加傾向にあり、平成21年度に比べてそれぞれ23.9%、19.0%増加しています。



### (2) 療育手帳所持者の等級別推移

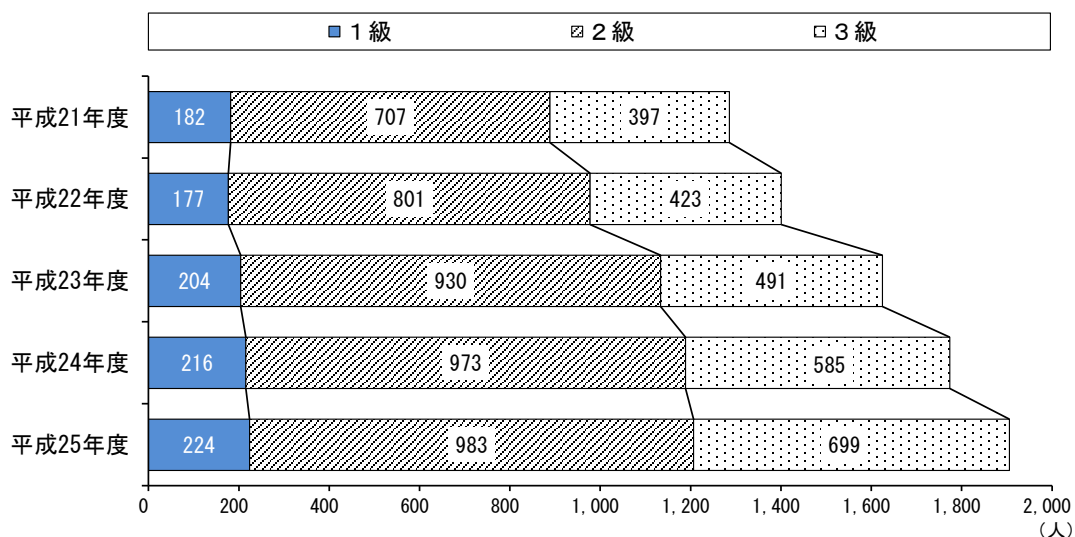
療育手帳所持者の等級別推移をみると、「B2」が最も多く、次いで「B1」となっています。また、平成21年度と平成25年度を比較した増加率でみると、「B2」が50.7%と他の等級よりも高くなっています。



## 6. 精神障害者保健福祉手帳所持者の状況

### (1) 精神障害者保健福祉手帳所持者の等級別推移

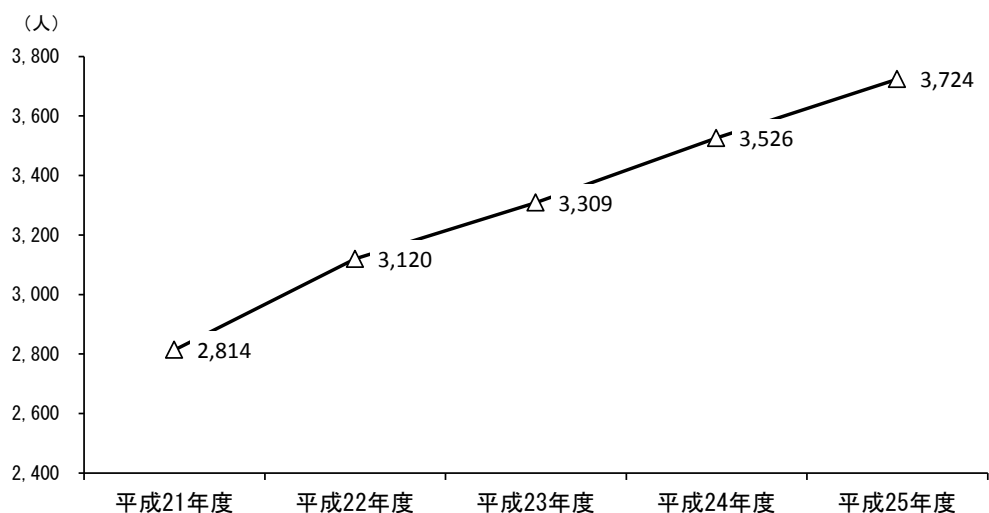
精神障害者保健福祉手帳所持者を等級別にみると、「2級」が最も多くなっています。また、平成21年度と平成25年度を比較した増加率でみると、「2級」「3級」の増加率が高くなっています。



(資料：和歌山市保健対策課 各年度3月末)

### (2) 自立支援医療（精神通院）受給者数の推移

自立支援医療（精神通院）受給者数は年々増加傾向にあります。



(資料：和歌山市保健対策課 各年度3月末)

## 7. 障害のある人の雇用状況

### (1) 障害のある人の雇用状況

障害のある人の雇用状況を見ると、平成 26 年には実雇用率が 2.15%であり、平成 21 年に比べ低くなっていますが、法定雇用率（常用労働者数から除外率相当の労働者数を減じた数の 2.0%以上）は上回っています。また、未達成企業は 47.6%と、平成 24 年以降増加傾向にあります。

単位：社、人、%

	企業数	雇用状況			雇用率
		法定雇用算定 基礎労働者数	障害者数	実雇用率	未達成 企業の割合
平成 21 年	234	39,912	884.5	2.22%	47.0%
平成 22 年	250	42,093	832	1.98%	42.0%
平成 23 年	264	51,122	975	1.91%	46.2%
平成 24 年	278	54,084.5	1,077.5	1.99%	42.4%
平成 25 年	323	56,891	1,216	2.14%	46.7%
平成 26 年	319	56,420	1,215	2.15%	47.6%

（資料：ハローワーク和歌山 各年 6 月 1 日）

- ※ 法定雇用算定基礎労働者数＝常用労働者数から除外率相当数を除いた労働者数。
- ※ 障害者数（身体障害のある人と知的障害のある人の計）は、短時間労働者以外の重度の身体もしくは知的障害のある人については、法律上、1 人を 2 人に相当するものとしてダブルカウントを行い、精神障害のある人で短時間労働者については法律上、1 人を 0.5 人に相当するものとして 0.5 カウントしています。



## (2) 障害者数及び実雇用率の推移

ハローワーク和歌山管内（和歌山市・岩出市・紀の川市）で就労している障害のある人の推移をみると、平成26年が1,215人と、平成21年に比べ330.5人増加しています。

単位：人、%

	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年	平成26年
障害者数	884.5	832	975	1,077.5	1,216	1,215
増減	△3	△52.5	143	102.5	138.5	△1.0
実雇用率	2.22%	1.98%	1.91%	1.99%	2.14%	2.15%
増減	△0.04	△0.24	△0.07	0.08	0.15	0.01
和歌山県実雇用率	2.02%	1.92%	1.82%	1.89%	2.03%	2.06%
全国実雇用率	1.63%	1.68%	1.65%	1.69%	1.76%	1.82%

（資料：ハローワーク和歌山 各年6月1日）

## (3) 産業別の雇用状況

産業別の雇用状況をみると、実雇用率は「医療、福祉」が3.16%と最も高く、次いで「鉱業・建設業」が2.47%、「サービス業」が2.11%となっています。また、これらの産業に従事する障害のある人は410人で、全体の3分の1を占めています。

単位：社、人、%

	企業数	法定効用算定 基礎労働者数	障害者数	実雇用率	雇用率未達成 企業の割合
鉱業・建設業	5	527.0	13.0	2.47%	40.0%
製造業	81	14,181.5	285.0	2.01%	38.3%
電気・ガス・熱供給・水道業	2	226.0	4.0	1.77%	50.0%
情報通信業・運輸業	32	4,497.0	82.0	1.82%	40.6%
卸売・小売業	52	16,390.0	325.0	1.98%	75.0%
金融・保険業・不動産業	12	4,968.5	87.5	1.76%	66.7%
飲食店、宿泊業	10	1,128.0	20.5	1.82%	40.0%
医療、福祉	84	9,423.5	297.5	3.16%	38.3%
サービス業	38	4,720.5	99.5	2.11%	47.4%
その他	3	358.0	1.0	0.28%	100.0%
合計	319	56,420.0	1,215.0	2.15%	47.6%

（資料：ハローワーク和歌山 平成26年6月1日）

## 8. 特別支援学校（支援学校・ろう・盲）卒業者の進路状況

特別支援学校（支援学校・ろう・盲）の卒業者の進路状況をみると、盲学校やろう学校の卒業者は進学か就職している人が多くなっているのに対し、支援学校卒業者は施設の利用者が多くなっています。

単位：人

	平成 21 年度	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
支援学校	75	153	172	190	173
進学	7	19	13	11	8
就職	16	13	22	27	23
施設	35	110	113	133	134
在宅	2	1	0	4	4
その他	15	10	24	15	4
ろう学校	4	4	6	10	7
進学	4	3	3	6	1
就職	0	0	1	2	3
施設	0	1	2	2	3
在宅	0	0	0	0	0
その他	0	0	0	0	0
盲学校	8	6	5	13	8
進学	0	2	3	3	2
就職	7	1	0	5	1
施設	0	0	1	4	2
在宅	0	0	0	0	0
その他	1	3	1	1	3
合計	87	163	183	213	188
進学	11	24	19	20	11
就職	23	14	23	34	27
施設	35	111	116	139	139
在宅	2	1	0	4	4
その他	16	13	25	16	7

（資料：和歌山県の特別支援教育より）

※卒業生には、和歌山市以外の市町村の人も含まれています。

## 9. 障害支援区分の認定者数

障害支援区分の認定者数をみると、「区分3」が439人で最も多く、次いで「区分2」が427人、「区分6」が410人となっています。

単位：人

	区分1	区分2	区分3	区分4	区分5	区分6	総数
認定者数	202	427	439	235	230	410	1,943

平成26年10月1日

※平成26年3月末までの申請者については、障害程度区分の認定者

## 10. アンケート調査

### (1) 調査の目的

本調査は、和歌山市障害者計画等を策定するにあたり、本市に居住する障害のある人の生活状況などを把握し、計画策定の基礎資料とすることを目的として実施しました。

### (2) 調査設計

#### ・ 身体障害者手帳所持者・療育手帳所持者対象調査

調査地域	： 和歌山市
調査対象者	： 平成 26 年 8 月 1 日現在、和歌山市に住んでいる身体障害者手帳または療育手帳を所持されている人から無作為抽出
対象数	： 2,500 人
調査期間	： 平成 26 年 8 月 15 日（金）～平成 26 年 9 月 1 日（月）
調査方法	： 調査票による本人記入方式（本人が記入できない場合は家族等が記入） 郵送配布・郵送回収による郵送調査

#### ・ 精神障害者保健福祉手帳所持者対象調査

調査地域	： 和歌山市
調査対象者	： 平成 26 年 8 月 1 日現在、和歌山市に住んでいる精神障害者保健福祉手帳を所持されている人から無作為抽出
対象数	： 500 人
調査期間	： 平成 26 年 8 月 15 日（金）～平成 26 年 9 月 1 日（月）
調査方法	： 調査票による本人記入方式（本人が記入できない場合は家族等が記入） 郵送配布・郵送回収による郵送調査

#### ・ 障害福祉サービス事業者対象調査

調査地域	： 和歌山市
調査対象	： 市内で障害福祉サービスを提供している事業者から抽出
対象数	： 29 事業所
調査期間	： 平成 26 年 8 月 27 日（水）～平成 26 年 9 月 8 日（月）
調査方法	： 調査票による記入方式 郵送配布・郵送回収による郵送調査

### (3) 回収結果

	配布数	回収数		有効回収数	有効回収率
			うち無効票		
身体障害者手帳所持者・療育手帳所持者対象調査	2,500	1,096	6	1,090	43.6%
精神障害者保健福祉手帳所持者対象調査	500	220	3	217	43.4%
合 計	3,000	1,316	9	1,307	43.6%

	配布数	回収数		有効回収数	有効回収率
			うち無効票		
障害福祉サービス事業者対象調査	29	21	0	21	72.4%

### (4) 結果のまとめと分析（当事者）

#### 身体障害者

##### 【健康について】

- ・最近の健康状態で感じていることでは、「体力の衰えを感じる」や「何をしても疲れやすくなった」などの割合が高くなっています。また、「歯の具合がよくない」という割合も比較的高くなっています。
- ・通院時の困りごとでは「特に困っていない」が割合では最も高いものの、困っていることでは、「医療費や交通費の負担が大きい」、「通院するときに手助けしてくれる人がいない」など、経済面における負担軽減策や、必要な時に必要な手助けが受けられる支援体制の整備が求められています。

##### 【現在の生活について】

- ・地域で生活するために必要な支援として、「経済的な負担の軽減」、「在宅で医療ケアなどが適切に得られること」、「必要なサービスが適切に利用できること」などが求められており、年金・手当制度の周知・活用の推進やサービス提供体制の充実などが必要とされています。
- ・自分ひとりでは難しい行動として、「外出」、「お金の管理」、「薬の管理」の順で、「外出」が最もひとりでは難しい行動として挙げられており、ひとりでも外出がしやすい環境整備、あるいは、必要な時、外出したいときに外出できるよう支援体制が求められています。

#### 【日中の過ごし方や仕事】

- ・日中の主な過ごし方としては、自宅で過ごしている、会社勤めや、自営業、家業などで収入を得て仕事をしている、入所している施設や病院等で過ごしている、の順に割合が高くなっています。仕事をしている人の不安・不満については、「ずっと働けるか不安」の割合が最も高くなっており、安心して継続して働ける職場環境の整備が求められています。
- ・働きたいけど働けない理由としては、「仕事ができる健康状態ではない」、「障害の状況が仕事に合っていない」、「仕事をしたいが職場がない」の順に割合が高くなっており、働きたい意欲がある人のニーズに応じた職場環境の整備や、その人自身が元気に健康で地域のなかで活躍ができる支援体制の整備が求められています。
- ・障害のある人の就労支援として必要なこととしては、「職場の障害者理解」、「職場の上司や同僚に障害の理解があること」、「通勤手段の確保」の順に割合が高くなっており、障害のある人に対する理解が何よりもまず求められていることがうかがえます。

#### 【権利擁護について】

- ・障害で差別等を受けた経験がある人は主に、「外出先」や「学校・仕事場」での経験が多いことから、学校・仕事場を含む、外出先で出会うあらゆる人たちへ向けた、障害に関する正しい知識と理解の普及・啓発が求められています。

#### 【福祉サービスについて】

- ・障害福祉サービスの利用意向と利用状況のギャップ（利用意向得点－利用状況得点）をみると、相談支援、短期入所、居宅介護の順にかい離が大きくなっています。かい離が大きいということは、それだけニーズがあるとも考えられることから、サービスの提供体制を検討していく際には留意が必要です。
- ・障害福祉サービスのほかに特に必要な支援としては、「外出の時に自動車で送迎してくれるサービス」、「ちょっとした不安や困りごとでも相談にのってくれる相談サービス」、「食事の配達サービス」などが挙げられています。

#### 【保育・教育について】

- ・保育・教育で必要なこととしては、「障害のある人が利用できる設備をふやしてほしい」、「もっと周囲の子ども・生徒、またはその保護者に理解してほしい」、「進路指導をしっかりしてほしい（自立して働けるように）」の順に割合が高くなっており、設備（ハード面）と理解（ソフト面）に対する支援のほか、学校卒業後の適切な進路を選択できる進路指導の充実が求められています。

#### 【生活全般について】

- ・現在の生活で困ったり不安に思っていることでは、「自分の健康や体力に自信がない」の割合が最も高くなっています。このような不安を少しでも解消するための、疾病の早期発見、早期支援や、訪問指導・健康診査等の保健サービスの充実・促進が求められています。
- ・外出時に困ることとしては、「道路や駅に階段や段差が多い」、「公共交通機関が少ない（ない）」、「列車やバスの乗り降りが困難」の順に割合が高く、ハード面での困りごとが多くなっています。道路や公共交通機関のバリアフリー化を進め、気兼ねなく外出を楽しむことができるよう支援していくことが大切です。

- ・災害時に困ることでは、「安全なところまで、迅速に避難することができない」、「避難場所の設備（トイレ等）や生活環境が不安」、「投薬や治療が受けられない」の順に割合が高くなっています。まずは避難所まで迅速、確実にたどり着くことができるよう、一般避難所や福祉避難所の周知、また、避難所・避難経路マップ等を作成するなど、避難所の広報・啓発が求められます。そのほかは、避難所に到着後の内容になりますが、避難所、応急仮設住宅においても、これらの事柄に対する障害のある人への配慮が必要であり、障害特性に応じた支援を得ることができるよう、関係課と協力し、必要な環境と体制の整備が求められています。
- ・よりよく暮らすために必要なことでは、「市役所からの福祉に関する情報をもっとわかりやすくする」、「サービスの利用の手続きを簡単にする」、「何でも相談できる窓口をもっと多く、もっと使いやすくつくる」等の割合が高くなっており、情報提供や、気軽に相談ができる相談窓口のあり方、サービス利用手続きの簡素化などが求められています。

## 知的障害者

### 【健康について】

- ・最近の健康状態で感じていることでは、「肥満が気になる」、「特に感じていることはない」、「体力の衰えを感じる」の順に割合が高くなっています。肥満を防ぐためには規則正しい生活やバランスのとれた食生活、また適度な運動が必要です。このような不安を少しでも解消するためにも、疾病の早期発見、早期支援や、訪問指導・健康診査等の保健サービスの充実・促進が求められています。
- ・通院時の困りごとでは、「特に困っていない」の割合が最も高いものの、困っていることでは、「医療費や交通費の負担が大きい」、「通院するときに手助けしてくれる人がいない」など、経済面における負担軽減策や、必要時に必要な手助けが受けられる支援体制の整備が求められています。

### 【現在の生活について】

- ・地域で生活するために必要な支援では、「経済的な負担の軽減」、「必要なサービスが適切に利用できること」、「相談対応等の充実」などの割合が高くなっており、年金・手当制度の周知・活用の推進や、相談支援体制の充実が求められています。
- ・自分ひとりでは難しい行動として、「お金の管理」、「薬の管理」、「外出」の順で、「お金の管理」が最もひとりでは難しい行動として挙げられており、お金の管理が難しい人でも安心して生活できるよう、成年後見制度利用支援事業や日常生活自立支援事業などの普及・啓発と充実が必要です。

### 【日中の過ごし方や仕事】

- ・日中の主な過ごし方としては、「福祉施設、作業所等に通っている（就労継続支援A型・B型含む）」、「入所している施設や病院等で過ごしている」などの割合が高くなっており、入所施設で過ごしている人が多いことがうかがえます。
- ・仕事をしている人の不安・不満については、「ずっと働けるか不安」の割合が最も高くなっており、安心して継続して働ける職場環境の整備が求められています。
- ・働きたいけど働けない理由については、「障害の状況が仕事に合っていない」、「仕事ができる健康状態ではない」、「仕事をしたいが職場がない」の順に割合が高くなってお

り、障害のある人の特性に応じた支援の充実や、ハローワークや障害者職業センター等関係機関が連携して雇用促進のための普及・啓発を行うことが大切です。

- ・必要な就労支援では、「職場の障害者理解があること」、「職場の上司や同僚に障害の理解があること」の割合が高くなっており、障害のある人に対する理解が何よりもまず求められていることがうかがえます。

#### 【権利擁護について】

- ・障害で差別等を受けた経験がある人は主に、「外出先」や「学校・仕事場」での経験が多いことから、学校・仕事場を含む、外出先で出会うあらゆる人たちへ向けた、障害に関する正しい知識と理解の普及・啓発が求められています。

#### 【福祉サービスについて】

- ・障害福祉サービスの利用意向と利用状況のギャップ（利用意向得点－利用状況得点）をみると、「相談支援」のかい離が最も大きく、「短期入所」、「就労移行支援」、「共同生活介護」が続きます。かい離が大きいということは、それだけニーズがあるとも考えられることから、サービスの提供体制を検討していく際には留意が必要です。
- ・障害福祉サービスのほかに特に必要な支援としては、「ちょっとした不安や困りごとでも相談にのってくれる相談サービス」、「自分の財産や権利を守ってくれるサービス（成年後見制度）」、「生きがいをつくるために活動する場所を提供するサービス」などが求められています。

#### 【保育・教育について】

- ・保育・教育で必要なことでは、「障害のある人が利用できる設備をふやしてほしい」、「休日などに活動できる仲間や施設がほしい」、「もっと周囲の子ども・生徒、またはその保護者に理解してほしい」の順に割合が高くなっており、設備（ハード面）と理解（ソフト面）の両方に対する支援が求められています。

#### 【生活全般について】

- ・生活で困っていることや不安に思っていることでは、「将来的に生活する住まい、または施設があるかどうか不安」、「特に困っていることはない」、「家族など介助者の健康状態が不安」の順に割合が高くなっており、将来の住まいや家族亡き後の生活に対する不安が大きいことがうかがえます。
- ・外出時に困ることでは「困った時にどうすればいいのか心配」、「公共交通機関が少ない」、「切符の買い方や乗換えの方法がわかりにくい」の順に割合が高くなっており、気軽に不安なく外出できるよう、外出時の移動支援等の充実や、切符の購入や乗り換えの方法に関してわかりやすくする工夫や配慮が求められています。
- ・災害時に困ることでは、「安全なところまで、迅速に避難することができない」、「避難場所の設備（トイレ等）や生活環境が不安」、「周囲とコミュニケーションがとれない」の順に割合が高くなっています。まずは避難所まで迅速、確実にたどり着くことができるよう、一般避難所や福祉避難所の周知、また、避難所・避難経路マップ等を作成するなど、避難所の広報・啓発が求められます。また、援護が必要な人をあらかじめ把握し迅速に避難できるよう連絡体制を整備することや、避難後の避難所、応急仮設住宅においても、障害特性に応じた支援を得ることができるような生活環境を整備することが大切です。



- ・よりよく暮らすために必要なことでは、「市役所からの福祉に関する情報をもっと多く、わかりやすくする」、「サービス利用の手続きを簡単にする」、「何でも相談できる窓口をもっと多く、もっと使いやすくつくる」の割合が高くなっており、情報提供や、気軽に相談ができる相談窓口のあり方、サービス利用手続きの簡素化などが求められています。

## 精神障害者

### 【健康について】

- ・最近の健康状態で感じていることでは、「体力の衰えを感じる」や「何をしても疲れやすくなった」などの割合が高くなっています。また、「肥満が気になる」という割合も比較的高くなっており、個人の健康状態に応じた適切な支援が大切です。
- ・通院時の困りごとでは「特に困っていない」が割合では最も高いものの、困っていることでは、「医療費や交通費の負担が大きい」、「専門的な治療を行う病院が身近にない」など、経済面における負担軽減策などが求められています。

### 【現在の生活について】

- ・地域で生活するために必要な支援では、「経済的な負担の軽減」の割合が特に高くなっており、年金・手当制度の周知・活用の推進等が求められています。
- ・自分ひとりでは難しい行動として、「お金の管理」、「薬の管理」「外出」の順で、「お金の管理」が最もひとりでは難しい行動として挙げられており、お金の管理が難しい人でも安心して生活できるよう、成年後見制度利用支援事業などの普及・啓発と充実が必要です。

### 【日中の過ごし方や仕事】

- ・日中の主な過ごし方では、「自宅で過ごしている」の割合が最も高くなっています。
- ・仕事の不安・不満では、「ずっと働けるか不安」、「収入が少ない」などの割合が高くなっており、就労に関するサービスの充実が求められています。
- ・働きたいけど働けない理由では、「仕事ができる健康状態ではない」の割合が特に高くなっています。
- ・必要な就労支援では、「職場の上司や同僚に障害の理解があること」、「職場の障害者理解があること」の割合が高くなっており、障害のある人に対する理解が何よりもまず求められていることがうかがえます。

### 【権利擁護について】

- ・障害で差別等を受けた経験がある人は主に、「学校・仕事場」、「住んでいる地域」、「仕事を探すとき」での経験が多くなっています。学校・仕事場を含むあらゆる人たちへ向けた、障害に関する正しい知識と理解の普及・啓発が求められています。

### 【福祉サービスについて】

- ・障害福祉サービスの利用意向と利用状況のギャップ（利用意向得点－利用状況得点）をみると、「相談支援」の乖離が最も大きくなっています。乖離が大きいということは、それだけニーズがあるとも考えられることから、サービスの提供体制を検討していく際には留意が必要です。

- ・障害福祉サービスのほかに特に必要な支援としては「ちょっとした不安や困りごとでも相談にのってくれる相談サービス」の割合が特に高くなっており、相談支援の充実が求められていることがうかがえます。

#### 【保育・教育について】

- ・保育・教育で必要なことでは、「障害のある人が利用できる設備をふやしてほしい」、「進路指導をしっかりしてほしい」、「もっと周囲の子ども・生徒、またはその保護者に理解してほしい」などの割合が高くなっており、設備（ハード面）と理解（ソフト面）に対する支援のほか、学校卒業後の適切な進路を選択できる進路指導の充実が求められています。

#### 【生活全般について】

- ・生活で困っていることや不安に思っていることでは、「自分の健康や体力に自信がない」、「生活に必要なお金が足りない」、「将来的に生活する住まい、または施設があるかどうか不安」の順に割合が高くなっています。
- ・外出時に困ることでは、「外出にお金がかかる」、「公共交通機関が少ない（ない）」、「困った時にどうすればいいのか心配」の順に高くなっており、特にお金に関する不安が大きいことがうかがえます。
- ・災害時に困ることでは、「投薬や治療が受けられない」、「避難場所の設備（トイレ等）や生活環境が不安」などの割合が高くなっており、避難後の避難所、応急仮設住宅においても、障害特性に応じた支援を得ることができるような生活環境を整備することが大切です。
- ・よりよく暮らすために必要なことでは、「何でも相談できる窓口をもっと多く、もっと使いやすくつくる」、「サービス利用の手続きを簡単にする」、「市役所からの福祉に関する情報をもっと多く、わかりやすくする」の順に割合が高くなっており、情報提供や、気軽に相談ができる相談窓口のあり方、サービス利用手続きの簡素化などが求められています。

## (5) 結果のまとめ（事業所）

### 【事業を実施するうえで困っていること】

「事務作業が多い」の割合が最も高くなっており、事務処理の煩雑さ、量の多さが事業所の大きな負担になっていることがうかがえます。二番目には「施設・設備の改善が必要にもかかわらず難しい」となっており、施設の老朽化が思わぬ大きな事故にもつながりかねないにも関わらず、三番目の「採算性の確保」という点も関係し、経営的にも厳しい状況にあるため、必要な対処ができない状況にあることがうかがえます。

### 【職員の資質向上に向けての取り組み】

「外部の研修会・講習会などへの参加」や「事業所内スタッフによる研修会・講習会などの開催」の割合が高くなっています。一番最後に聞いている問6の【利用者が安全・安心してサービスを利用するために必要なこと】の回答においても、「職員の研修機会の充実」や「優れたスタッフの確保」が上位にあることから、安全・安心な、質の高いサービスを提供するためには、まずは人材の確保、そして育成が何よりも重要であることがうかがえます。

### 【障害福祉サービスなどの利用者からの苦情や相談】

「特にない」の割合が最も高いものの、苦情や相談があったなかでは「ゆっくり話を聞いてもらえない」や「サービス内容が不満である」という項目が上位になっています。問2の困っていることで触れた「事務作業が多い」などが影響し、本来時間を十分にかけるべき事項に十分な時間を充てられない現状があることがうかがえます。

### 【今後の障害サービスなどの提供について】

「現状を維持したい」が最も高く約7割を占めています。残りの約3割は「新しい障害福祉サービスなどに参入したい」でした。ちなみに、新しく参入したいと考えるサービスでは「共同生活援助（グループホーム）」の割合が最も高くなっています。

### 【利用者が安全・安心してサービスを利用するために必要なこと】

「報酬単価の向上」の割合が最も高く、「職員の研修機会の充実」「優れたスタッフの確保」が同率で続きます。先ほども触れた人材の確保という観点からも、「報酬単価の向上」が、人材離れを防ぐため、また安全・安心なサービスを提供するためにも、その実現が大きな効果をもたらす可能性があることがうかがえます。



