

障がい福祉サービス提供事業所アンケート調査結果

■期間 令和 8 年（2026 年）6 月 12 日（金）～ 6 月 30 日（火）
 ■対象事業所数 43 か所 回答事業所数 26 か所（回収率 60.5%）

①事業所を運営していく上での課題について（特に課題と考える上位3つ）

事業所を運営していく上での課題については、「人材の確保」が 73.1% で最も高く、次いで「職員の定着・育成」が 53.8%、「報酬等収入面」が 50.0% となっている。人材面、利用者確保、収入面が主な課題として挙げられており、あわせて「利用者の確保」や「事務作業等の軽減化・効率化」も一定の割合を占めている。

	項目	回答数	%
1	利用者の確保	12	46.2
2	人材の確保	19	73.1
3	職員の定着・育成	14	53.8
4	施設・設備の改善	3	11.5
5	事務作業等の軽減化・効率化	7	26.9
6	必要な情報の入手	1	3.8
7	市や関係機関等との連携	1	3.8
8	利用者や家族の制度に対する理解	2	7.7
9	市民・近隣住民の理解	1	3.8
10	報酬等収入面	13	50.0
11	課題はない	0	0.0
12	その他の課題	4	15.4
	不明・無回答	0	0.0

■「その他の課題」への記述回答（5件）

- ・作業収入の増収や、利用者の工賃確保。
- ・事業運営の基盤となる法人組織の健全化。
- ・土日祝日の休館日を地域のために活用したいと考えているが、具体的な活用方法が見つからない。
- ・療育の質の向上や、従業員の賃金改善が課題。
- ・送迎

■改善したい課題に関する意見（7件）

- ・就労移行支援において、福祉的なケアと就労に向けた負荷とのバランスが難しい。
- ・利用者確保に向けて、新規利用時のアセスメントから受給者証発行までの手続き・期間の短縮が求められている。
- ・グループホームについて、需要がある一方で、新規参入や整備が難しい状況があるとの意見があった。
- ・職員の高齢化が進んでおり、若い世代の人材確保が必要である。
- ・施設の経年劣化に伴い、雨漏り等の修繕や施設・設備の改善が求められている。
- ・療育の質の向上に向けて、優秀な人材の確保・育成が必要であり、賃金・待遇の改善、報酬や処遇改善加算の充実、利用者定員の柔軟な運用を求める意見があった。
- ・送迎について、職員や維持費の負担があるため見直したい意向がある一方で、送迎希望者が多く、対応に課題がある。

②職員の定着・育成のためにやっている取組（該当するものすべて）

職員の定着・育成のためにやっている取組については、「職員間の交流や意思疎通などの改善（風通しのよい職場づくり）」が73.1%で最も高く、次いで「資格取得のための金銭的な支援」が69.2%、「給与面での改善（ベースアップ、各種手当など）」が65.4%となっている。処遇改善のほか、資格取得や研修への支援、勤務条件や職場環境の改善に関する取組が行われている。

	項目	回答数	%
1	資格取得のための金銭的な支援	18	69.2
2	資格取得のための休暇取得の支援	11	42.3
3	外部の研修への金銭的な参加支援	15	57.7
4	外部の研修への休暇取得の支援	7	26.9
5	勤務条件（勤務時間帯など）の改善	13	50.0
6	給与面での改善（ベースアップ、各種手当など）	17	65.4
7	昇給・昇格、勤務評価などを明確にした人事制度の導入	12	46.2
8	福利厚生面での改善（有給休暇の取得向上、育休制度の充実など）	14	53.8
9	法人内での職員研修機会の充実	12	46.2
10	職員間の交流や意思疎通などの改善（風通しのよい職場づくり）	19	73.1
11	職場環境の改善等への職員意見の取り入れ	14	53.8
12	職員のメンタルケアなどの充実	11	42.3
13	その他	1	3.8
	不明・無回答	0	0.0

■「その他」への記述回答（1件）

- ・業者と契約してeラーニングを導入し、感染症等による自宅療養期間中に受講した場合、一部を出勤扱いとする制度を設けている。

③職員の確保や定着・育成の課題（該当するものすべて）

職員の確保や定着・育成の課題については、「求人に対する応募者が少ない」「処遇面（給与・休暇等）での課題がある」がともに61.5%で最も高く、次いで「請求事務等の負担が多い」が42.3%となっている。職員の確保・定着に向けては、処遇面の改善に加え、応募者の確保や事務負担の軽減が課題となっていることがうかがえる。

	項目	回答数	%
1	求人に対する応募者が少ない	16	61.5
2	有資格者が少ない	7	26.9
3	請求事務等の負担が多い	11	42.3
4	処遇面（給与・休暇等）での課題がある	16	61.5
5	1～4以外の意見	7	26.9
	不明・無回答	1	3.8

■「1～4以外の意見」への記述回答（6件）

- ・入所系事業所では、土日・祝日や長期休暇を固定的に確保しにくく、子育て世代にとって働きにくい勤務形態となるため、人材確保が特に難しい。
- ・同一事業所での勤務が長くなり、他事業所を知る機会が少ないことから、職員の視野が狭くなりやすく、人材育成に課題がある。
- ・支援業務に加え、事務作業、送迎・運転業務、生産性の確保など幅広い業務が求められる一方で、処遇面とのバランスに課題がある。
- ・法人の経済的基盤や立地条件が、応募者の確保に影響している。
- ・重症心身障がい者への支援について、理解や経験のある人材が少なく、採用後の定着も難しい。
- ・放課後等デイサービスでは、保育園や学校等と比較して給与面で差があり、特に若い世代の人材確保が難しい。
- ・送迎の負担が大きく、運転手の応募が少ないことが課題となっている。
- ・女性スタッフが、小学校高学年、中学生、高校生など体格の良い児童への支援・指導に苦慮する場合がある。

④③の課題に対して市の支援施策として希望されていること（該当するものすべて）

③の課題に対して市の支援施策として希望されていることについては、「人材確保の支援」が53.8%で最も高く、次いで「制度改正・報酬改定等の情報提供」が46.2%、「事務負担軽減への支援」が38.5%となっている。職員確保・定着に向けては、人材確保や制度改正等に関する情報提供に加え、事務負担の軽減、資格取得への支援に対する支援が求められていることがうかがえる。

	項目	回答数	%
1	人材確保の支援	14	53.8
2	資格取得の支援	8	30.8
3	スキルアップ研修支援	5	19.2
4	ICT導入支援	7	26.9
5	事務負担軽減への支援	10	38.5
6	制度改正・報酬改定等の情報提供	12	46.2
7	困難事案等に対する地域連携支援	8	30.8
8	1～7以外の意見	6	23.1
	不明・無回答	3	11.5

■「資格取得の支援」への記述回答（5件）

- ・社会福祉士
- ・精神保健福祉士
- ・職場適応援助者
- ・基礎的研修
- ・強度行動障害支援者養成研修（基礎・実践を含む）（2件）
- ・サービス管理責任者
- ・介護福祉士
- ・認定特定行為業務従事者
- ・児童発達支援管理責任者研修
- ・医療的ケア児等支援者養成研修
- ・医療的ケア児等コーディネーター養成研修
- ・ピアサポーター

■「1～7以外の意見」への記述回答（6件）

- ・職場適応援助者や基礎的研修について、申込みをしても受講できないことがあり、通常業務や事業所の拡大に必要な研修機会の拡充が求められている。
- ・障がい福祉・介護分野の人材募集機会の創出や、福祉資格を持つ人の復職・活用に向けた行政主導の広報、福祉人材バンクのような求人共有の仕組みが求められている。
- ・人材紹介会社を利用せざるを得ない状況があり、高額な紹介料や早期退職時の返金条件が事業所の収支を圧迫している。
- ・報酬単価や定員運用の制約により、賃金改善が難しい状況があり、定員の柔軟な運用を求める意見があった。
- ・職員のメンタルサポートや、管理者・サービス提供責任者による職員指導のあり方について、相談・支援の方法を知りたいとの意見があった。
- ・実績記録表の電子サイン導入など、ICT化・事務負担軽減への支援を求める意見があった。
- ・送迎に係る人件費、燃料費、車両維持費への補助や、運転員確保に対する支援を求める意見があった。
- ・学校送迎時に安全に車両を停車できる環境整備や、学校との連携強化を求める意見があった。

⑤障がいのある人の地域生活を支えるのに必要な障がい福祉サービス等に関し、芦屋市において整備や充実を図る必要があるサービス

障がいのある人の地域生活を支えるために、芦屋市において整備や充実を図る必要があるサービス等については、移動支援や送迎、生活介護、医療的ケア児への対応、訪問系サービスなど、地域生活や社会参加を支えるサービス基盤の充実を求める意見が挙げられている。また、計画相談や受給者証発行、支援記録等の事務手続き、自立支援協議会の運営、医療・福祉・行政の連携など、サービスを円滑に利用・提供するための体制整備に関する意見もみられる。

■記述回答（15件）

- ・就労移行支援につながる前段階として、生活リズムの調整や進路選択を支える自立訓練事業所の整備が求められている。
- ・一般企業と就労支援サービスをつなぐ仕組みや、求人情報を幅広く検索・共有できる仕組みの整備が求められている。
- ・鳥獣による被害があり、障がいのある人や高齢者の安全な外出に影響する場合があるため、カラスや鳩等への対策を求める意見があった。
- ・移動支援について、利用方法の柔軟化や報酬単価の見直しなど、社会参加を支える制度としての充実が求められている。特に身体介護なしの移動支援について、報酬単価が低く、受ける事業所が少ないため、利用できていない人がいるとの意見があった。
- ・放課後等デイサービスの送迎について、保護者ニーズが高一方で、人件費、燃料費、車両維持費等の負担が大きく、送迎に対する補助制度や運転手確保への支援、学校送迎時に安全に停車できる環境整備や学校との連携強化を求める意見があった。
- ・生活介護事業所の増設を求める意見があった。
- ・医療的ケア児の需要が高まる中で、知的障がいのデイサービスでも医療的ケア児を受け入れられる体制づくりなど、こどもの状態に応じて選べる受け皿の充実が求められている。
- ・障害福祉サービスを提供する事業所や人材に限られており、希望する時間帯にサービスを利用できないケースがあることから、特に訪問系サービスの人材確保への支援が求められている。
- ・福祉サービスを必要としている人に、十分な利用日数が支給されることを求める意見があった。
- ・物価高騰支援金等の継続・拡充や、障がい児童が一般市民と交流しやすいイベントの充実を求める意見があった。
- ・児童福祉から障害者総合支援法に基づくサービスへ円滑につながるよう、児童分野と成人分野の事業所間連携や情報提供の充実が求められている。
- ・計画相談の拡充や、基幹相談支援との役割整理、小規模法人・事業所が相談支援を担いやすくするための市独自の支援が求められている。
- ・相談支援員によるモニタリングや支援調整の充実、担当者変更時の継続的な支援、訪問看護等との連携強化が求められている。
- ・受給者証の申請から発行までに時間がかかり、利用開始まで空き枠を確保する必要があるため、受給者証発行までの期間短縮や運用改善を求める意見があった。
- ・支援記録などの書類が増えていることから、子どもと向き合う時間を確保するため、記録様式の簡素化、近隣他市との統一、電子化の推進を求める意見があった。
- ・障害者自立支援協議会について、現場の声、当事者、地域の声をより反映できる運営体制や構成の見直しを求める意見があった。
- ・医療・福祉・行政が連携し、緊急時や再発時にも切れ目なく支援を受けられる体制の整備が重要であるとの意見があった。
- ・通常業務や請求、計画書等の書類業務が多いため、書類業務の削減や簡素化を求める意見があった。
- ・処遇改善等の上位加算について、小規模事業所には条件が厳しいため、条件の見直しや簡略化を求める意見があった。
- ・高齢、障がい、医療の各分野が情報共有しやすい場を増やし、全体でフォローできる支援体制を求める意見があった。

⑥-1 障がいのある人の一般就労を進めていく上で、障壁となっていること

障がいのある人の一般就労を進めていく上で障壁となっていることについては、本人の就労準備や体力、継続して勤務することの難しさ、対人関係やコミュニケーション面の課題に加え、企業側の受入体制や求人条件、福祉サービス利用との関係などに関する意見が挙げられている。

■記述回答（6件）

- ・生活状況から就労準備性が十分でない中で早期就労を希望する場合があります、企業側の受入体制が整っていないこともあって、マッチングの精度が不十分となり、短期離職につながっている。
- ・一般就労というと、正社員や一定時間以上のパート勤務を想定されることが多く、ハードルが高い。
- ・就労が決まりそうになった場合でも、家族が福祉サービスから離れることを懸念し、就労に対して積極的になりにくい場合がある。
- ・就労継続支援B型から一般就労へのステップは、現実的にハードルが高い。
- ・利用者本人に能力はあっても、体力や持久力が十分でないことが課題となっている。
- ・勤怠の不安定さや、正規雇用の求人が少ないことが課題。パートで働く場合、就労継続支援A型を利用している時と給料面で差が少なく、利用者が一般就労のメリットを感じにくい。
- ・A型事業所の現状に満足している人も多く、環境変化への不安や現状維持志向から、一般就労への挑戦意欲が高まりにくい。
- ・年金や生活保護の受給により、何とか生活できているため、無理して働かなくてもよいと感じる場合がある。
- ・対人関係の苦手さ、思考のあり方、コミュニケーションスキルが課題となっている。
- ・A型事業所からA型事業所への安易な移籍や、それを利用した早期就職手当の給付について課題を指摘する意見があった。

⑥-2 障がいのある人の一般就労を進めていく上で、今後取り組もうと考えていること

一般就労を進めていく上で、今後取り組もうと考えていることについては、雇用前実習やトライアル雇用の促進、生活面の支援を含めた就労支援、施設外就労や講習会の実施、一般就労に向けた情報提供などが挙げられている。

■記述回答（4件）

- ・雇用前実習の促進や、トライアル雇用を企業側に促していく。
- ・就労移行支援の在籍時から、相談員や生活面のサポートができる資源につなぎ、就労支援だけでなく生活支援も含めた体制を整えながら就労を目指す支援を行う。
- ・就労経験がある新規利用者について、リワークのような形で一定期間を定め、就労継続支援A型、就労移行支援、一般就労等への移行につなげる仕組み。
- ・地域のネットワークの中で、パート就労等への移行
- ・職業訓練や大学等の学びへの転換
- ・現在の勤務時間（4.5時間）よりも長い時間、安定して働ける力をつけていくための支援を行う。
- ・一般企業での施設外就労を増やし、利用者全員に経験してもらう
- ・社会保険や一般就労に関する講習会を開催し、一般就労に対する不安軽減や理解促進を図る。
- ・一般就労によるメリットや働き方について情報提供を行い、将来の選択肢の一つとして検討できるよう支援する。

「児童を対象とするサービス提供を実施している事業所のみ（10件）」

⑥-1 医療的ケアの必要な子どもへの支援について、現在の受入れ状況

	項目	回答数
1	受け入れている	6
2	受け入れていない	6

⑥-2 医療的ケアの必要な子どもへの支援について、課題・障壁となっていること

■受け入れている事業所（4件）：受け入れている中での課題

医療的ケアの必要な子どもを受け入れている事業所からは、人材確保や育成の難しさ、医療デバイス使用時の事故リスク、専門的支援への不安、感染症への配慮、医療機関での受入れが難しい場合の事業所負担などが課題として挙げられている。

- ・人材の確保が難しく、医療的ケア児に限らず、新規利用者の受け入れ自体が困難な状況がある。
- ・医療的ケアに対応できる人材はさらに少なく、人材育成についても時間的・金銭的な余裕がない。
- ・呼吸器や吸引機器等の医療デバイスが多くあるため、歩行や移動ができるこどもの受け入れには事故のリスクがあり、一方で歩けるこどもの動きを抑制することも望ましくない。
- ・医療的ケアがあり、歩行や移動ができるこどもや、一定の知的障がいのあるこどもが安心して選べるデイサービスを増やす必要がある。
- ・専門資格がない中で、保護者に確認しながら、できる範囲で支援を行っている。
- ・こどもは感染症等にかかることも多く、その後に高齢者等の支援に入る際に配慮が必要となる。
- ・近隣の医療機関において、犯罪歴や触法歴のある児童の入院受入れが困難となるケースがあり、医療的な支援が必要な状況でも、適切な受入先の確保に苦慮している。
- ・医療機関での受入れが難しい場合、症状が悪化した利用者への対応が長期化し、事業所職員の身体的・精神的負担が大きくなっている。
- ・医療機関、行政、福祉サービスが連携し、背景や事情にかかわらず必要な医療・支援につながる体制の整備と、事業所への支援体制の充実を求める意見があった。

■受け入れていない事業所（6件）：受け入れる上での課題

医療的ケアの必要な子どもを受け入れていない事業所からは、人材確保や看護職員の配置、報酬面、設備・安全管理体制、ノウハウ不足に加え、現場の実情と制度上のルールとのずれが課題として挙げられている。

- ・医療的ケアを行うための人材を投入するには、報酬が全く見合っていない。
- ・必要人材の確保。
- ・受け入れに必要な設備面の整備や、その費用負担。
- ・ノウハウの不足。
- ・医療的ケア児に対応できる看護職員の配置や、専門的な知識・技術を有する職員の確保が難しい。
- ・緊急時対応や設備面、安全管理体制の整備が必要であり、現状では受け入れが困難である。
- ・報酬単価の低さや、人員・収益面の制約により、看護師や医療スタッフの配置が難しい。
- ・介護職が行える医療的ケアの範囲が現場の実情と合っておらず、医療職との役割分担や業務効率の面で課題がある。
- ・制度上のルールと現場の実態にずれがあることで、意図せず制度違反となることや、返戻等により事業所側の不利益につながることに懸念がある。
- ・吸引支援に関して、訪問看護への実地指導、吸引実施に係る事務手続き、医師の指示書等に費用が発生し、事業所側の負担となっている。

⑥-3 医療的ケアの必要な子どもへの支援について、今後取り組もうと考えていること

医療的ケアの必要な子どもへの支援について、今後取り組もうと考えていることとしては、人材確保に関する意見のほか、障がいの種類や特徴について学び、研修等を通じて職員の知識向上につなげたいという意見が挙げられている。一方で、現時点では受け入れる考えはないとの回答もみられる。

■記述回答（6件）

- ・人材確保
- ・児童に限らず、障がいの種類や特徴について学び、ＢＣＰ研修等の機会に情報共有を行い、職員の知識向上につなげていく。
- ・障がいの種類や特徴に関する研修があれば参加したいとの意見があった。
- ・送迎車両の導入や各種加算制度の活用により人員体制を整備し、近隣で受入れが困難な場合でも、遠方の医療機関への受診・入院に対応できる送迎・同行支援体制の構築に取り組みたいとの意見があった。
- ・医療機関や関係機関との連携を強化し、利用者が必要な医療を継続して受けられる支援体制の充実を目指す意見があった。
- ・介護職が医療的ケアを担う場合、現場の実情に合った制度の見直しが必要であり、制度の見直しに向けて意見を伝えるルートや、同じ課題感を持つ事業所がまとまって動きかける方法について検討が必要であるとの意見があった。
- ・需要があれば、医療的ケアの必要な子どもの受け入れを検討していきたい。
- ・現時点では受け入れる考えはない。

⑦ 業務負担軽減のために取り組んでいること

業務負担軽減のために取り組んでいることについては、クラウド型ソフトウェアや業務システムの導入、記録・請求業務のデジタル化、ビジネスチャットツール等を活用した情報共有など、ＩＣＴを活用した事務作業の効率化に関する取組が多く挙げられている。また、ペーパーレス化やＢＣＰ対策、ＡＩの活用に取り組む事業所のほか、職員の状況に応じたＩＣＴ活用の役割分担を行っている事業所もみられる。

■記述回答（16件）

- ・出勤簿、サービス実績、工賃計算、個別支援計画、利用予定、送迎、実績、請求等について、クラウド型ソフトウェアや業務システムを導入し、事務作業の効率化を図っている。
- ・訪問スケジュールやスケジュール管理のＷＥＢ化、記録のデジタル化、スマートフォン入力等により、日々の業務負担の軽減に取り組んでいる。
- ・介護・障がい分野のクラウドシステムや介護ソフト、請求ソフトを導入し、記録・請求業務の効率化を図っている。
- ・ビジネスチャットツールや事業所アカウント等を活用し、職員間や保護者との情報共有、連絡管理、迅速なケア対応を行っている。
- ・各種帳票の電子化やExcelの活用、書類のクラウド保存、職員への連絡・研修資料のデータ共有等により、ペーパーレス化や情報共有の効率化を進めている。
- ・ＡＩを活用し、文章校正や記録補助に役立てている。
- ・助成金を活用してパソコンやプリンター等のＩＣＴ機器を導入し、記録・書類作成・情報管理のデジタル化に取り組む予定である。
- ・オンライン会議を行うなど、できる範囲で業務効率化に取り組んでいる。
- ・高齢職員によるケース入力は負担が大きいため、データ入力に特化した職員が対応するなど、職員の状況に応じてＩＣＴ活用の役割分担を行っている。
- ・一方で、ＩＣＴ化に係る費用の確保が難しいことや、高齢職員が多くＩＣＴへの対応に課題があることから、十分に組み合っていないとの意見もあった。

⑧ 自由意見

■記述回答（10件）

- ・アンケートの実施は有意義であるが、運営指導だけでなく、各事業所の運営状況や課題について、行政により把握してほしい。地域課題や当事者・家族の声を身近に聞いている事業所の意見を、障がい福祉計画や自立支援協議会の動きとより結び付けてほしい。
- ・介護保険事業所との併用事業を行っているため、障がいサービス利用者を受け入れられる人数が限られている。また、65歳になることで制度が変わることについて、早い段階から利用者にわかりやすく説明し、円滑な移行や自立に向けた支援につなげる必要がある。
- ・就労支援サービスでは、障がいのある人ができる仕事で売上を確保することが難しいため、市から受託できる仕事が増えれば、事業所運営の安定につながるとの意見があった。
- ・就労継続支援A型・B型事業所では、生産活動による売上向上が共通課題であり、公園清掃や花壇管理等の委託業務に福祉事業所が参加・応募するための手続きや条件について知りたいとの意見があった。
- ・従業員数には月1回程度勤務する登録ヘルパーも含まれており、人員に余裕があるとは言いがたいとの意見があった。
- ・受給者証更新時に、新しい受給者証が有効期間満了後に届くことが多く、確認作業や切り替え作業が慌ただしくなるほか、支援に入ってよいか不安を感じることがあり、有効期間満了前に利用者へ届くよう対応を求める意見があった。
- ・精神障がいのある利用者が増えているように感じており、職員の負担にも配慮しながら、適材適所で支援を行っているとの意見があった。
- ・知的障がいのある人が年齢を重ねる中で、認知症が疑われる症状がみられる場合があり、早めの受診につなげたいとの意見があった。
- ・母子分離ができていない、共依存の家庭も多く、自立・自律に向けた支援が必要であるとの意見があった。
- ・放課後等デイサービスについて、保護者の就労支援や家庭の負担軽減など地域生活を支える役割がある一方、人材確保、送迎負担、事務書類の増加、受給者証発行までの期間、保育所等訪問支援の運用、中高生の利用増加に伴う支援の専門性や安全面への対応など、現場の実態に応じた制度・運用面の改善を求める意見があった。
- ・福祉業界の賃金などの待遇改善を強く望む意見があり、処遇改善が人材確保や利用者へのより良いサービス提供につながるとの意見があった。
- ・訪問介護や相談支援は利益率が低く、特に在宅の訪問介護については報酬改定の影響が大きいことから、国のデータの取り方や報酬のあり方を見直してほしいとの意見があった。また、福祉サービスが本当に必要な人に必要な分だけ届いているか、福祉の理念に沿った利用となっているかについて、行政とともに改善したいとの意見があった。