

## 北海道知的障がい児・者家族会連合会アンケート調査報告書

北海道知的障がい児・者家族会連合会(道家連)は、私どもの子供や兄弟の生活を充実したものにするためには、親と事業所とは車の両輪であることが必要であると考え活動している。今回、知的障がい福祉施設・事業者の意見や各施設・事業所がかかえる課題を知り、これから道家連が活動していくうえで参考とするためのアンケート調査を実施した。実施期間は、2015年11月12日から12月14日である。

調査の対象は、道家連に加盟する98家族会の母体施設・事業所にアンケート送付し、52.0%にあたる51の施設・事業所から回答があった。内訳は生活介護4か所、入所支援47カ所である。また、事業所の所在地で都市部と郡部に分けて集計し、都市部16カ所、郡部35カ所とした。

### 目次

I 要約	1
II 結果	
1. 施設・事業所が利用契約を継続できなかった(しなかった)事例について	2
2. 入所支援施設における介護保険適用の現状について	3
3. 施設・事業所での医療関連の体制について	4
4. 施設・事業所における職員の確保について	6
1) 過去1年の職員の確保について	6
2) 支援にあたる職員の地位向上	7
3) 支援職を魅力あるものにするために	10
4) 支援にあたる職の待遇改善のために	13
5) 支援する職員の知識技能の向上のために	16
5. 成年後見制度の現状について	20
6. 各事業所の課題	21
III 謝辞	22

### I 要約

- 施設・事業所が過去5年間で入所支援施設において、利用者との利用契約を継続できなかった(しなかった)事例は、都市部で40.0%、郡部で47.2%の事業所でみられた。
- 入所支援施設における介護保険適用の現状についてみると65歳以上の該当者に介護保険サービスを利用するよう市町村から指導があった施設・事業所は都市部で6.7%、郡部0%であり、65歳以上の利用者に要介護認定を受けるよう指導があった施設・事業所は都市部6.7%、郡部2.8%であった。
- 施設・事業所での医療関連の体制について、道内の事業所・施設の多くが郡部にあり、病院特に専門病院までの距離が離れているなど地域特性があり、職員数の厳しいなか、利用者の通院援助、夜間対応など、ぎりぎりのところで利用者を支えている実態がみられた。そこに加え、利用者の高齢化・障がいの重度化がすすむなか、さらに障害特性としての治療・検査拒否などの状況がみられた。
- 施設・事業所における過去1年の職員の確保について、職員数の増減は都市部で7%の施設・事業所で減少、郡部では24%の施設で減少していた。都市部と郡部では、充足率で16ポイントの差があっ

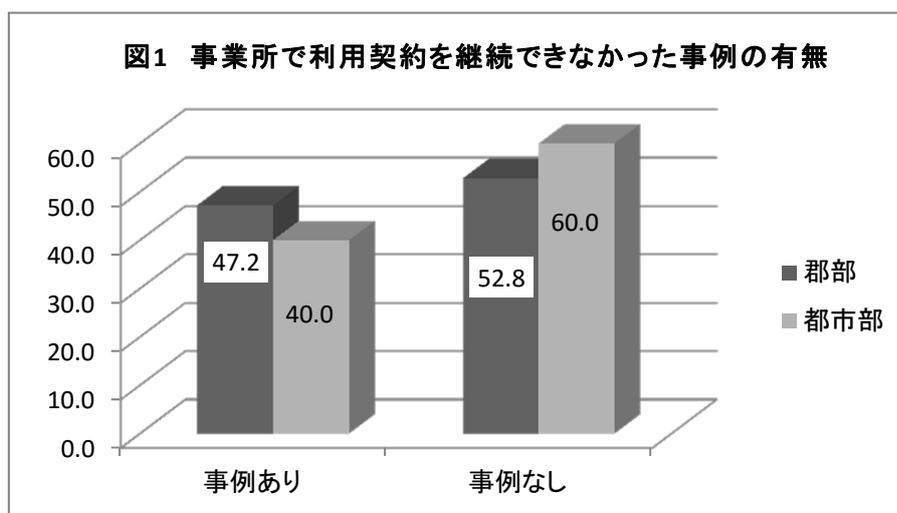
た。

- 施設・事業所が退職者を出さない対策として必要なこととして考えていることについて、最も多くの施設・事業所から寄せられた意見は、都市部では正職員に登用促進(26.7%)、郡部では職場のコミュニケーションをよくすること(39.5%)であった。
- 施設・事業所が支援職を魅力あるものにするために取り組んでいることで最も多い意見は職場環境の改善で、都市部で 35.7%、郡部で 44.1%であった。
- 施設・事業所が支援する職員の知識技能の向上のために必要と考えている事項で、最も多い意見は全般的研修の実施で、都市部で 40.0%、郡部で 53.3%の施設・事業所からあった。
- およそ 9 割の施設に成年後見制度を利用している利用者がある。1 施設・事業所当たりの利用者数では多くの場合 10 名以下であるが、1 施設・事業所で 77 名利用しているところが見られた。
- 各事業所の課題としてはつぎのように要約された
  - ◆ 利用者の障がいの重度化・高齢者化に対する対応について
  - ◆ 職員不足と職員能力の低下
  - ◆ 成年後見制度利用の問題点
  - ◆ 建物の老朽化の対策
  - ◆ 支援費報酬の引き下げにより経営が圧迫されている
  - ◆ 記録、実績、計画等の事務業務の増加、通院援助の増加により、日中支援へ支障が出ている

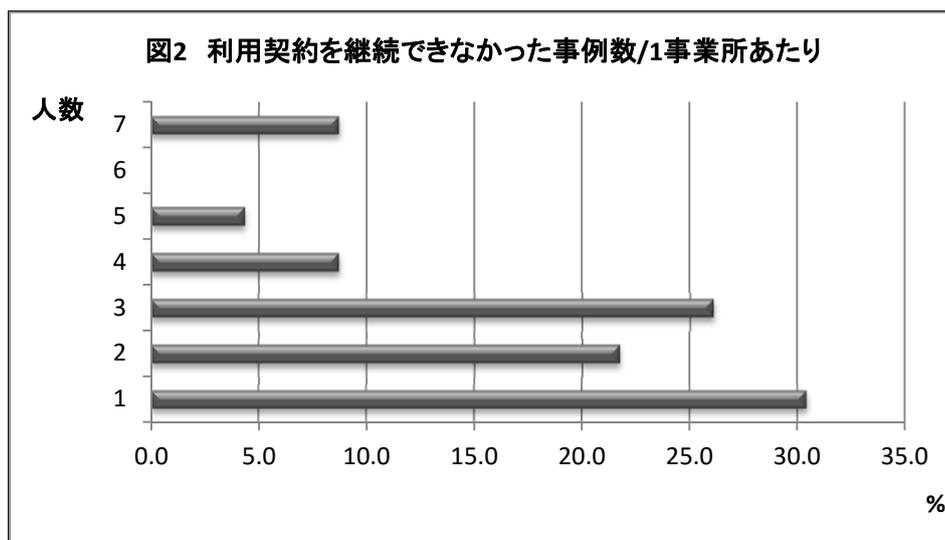
## Ⅱ 結果

### 1. 施設・事業所が利用契約を継続できなかった(しなかった)事例について

過去 5 年間で入所支援施設において、利用者との利用契約を継続できなかった(しなかった)事例のある事業所は、図 1 に示した。都市部 40.0%、郡部 47.2%の事業所でみられた。



利用契約を継続できなかった事例のある事業所の割合は、都市部に比較し郡部がやや高かったが、同様の傾向だったので、以後の集計は一つにまとめた。



利用契約を継続できなかった人数は、図2に示したとおり事業所あたり1～3人で78.3%であった。支援が困難になり利用者との利用契約を継続できなかった(しなかった)理由は表1に示した。

表1 事業所が契約を継続できなかった(しなかった)事例 (複数回答 %)

	入院等が90日以上継続した	医療支援が必要となった	老化による症状で介護保険施設に移動した	他害(暴力行為)があった	65歳以上で介護適用となった	介護制度改正等による影響で退所した
都市部	26.7	26.7	13.3	6.7	0	0
郡部	25.0	33.3	22.2	11.1	0	2.8

都市部・郡部の合計で、事例のあった施設・事業所は①入院などが90日以上継続した(部屋を空けておけない)13件、②痰除去・導尿・投薬などの医療支援で支援が困難になった16件、③ターミナルケア・認知症などの老化による症状で介護保険施設に移動した10件、④他害(暴力行為)があったため5件、⑤65歳以上のグループホームなどの利用者で入所支援が必要になり介護保険の適用をうけたのち、入所支援の認定を市町村が出さなかった事例はみられなかったが、⑥介護保険制度の改正等による影響で施設を退所した等で利用契約を継続できなかった事例が1件みられた。

郡部・都市部の合計で、事例のある施設・事業所の契約を継続できなかった人数では、①入院などが90日以上継続した1～7人②医療支援で支援が困難になった1～7人、③老化による症状で介護保険施設に移動した1～2人、④他害(暴力行為)があった1～5人、⑤介護保険制度の改正等による影響0人、⑥65歳以上のグループホームなどの利用者が介護保険の適用となり入所支援の認定を市町村が出さなかった2人であった。

## 2. 入所支援施設における介護保険適用の現状について

入所支援施設における介護保険適用の現状についてみると表2に示したとおり、①65歳以上の該当者に介護保険サービスを利用するよう市町村から指導があった施設・事業所は都市部6.7%、郡部0%であり、②65歳以上の利用者に要介護認定を受けるよう指導があった施設・事業所は都市部6.7%、郡部2.8%であつ

た。適用をうけている利用者の割合を都市部、郡部で比較すると、介護保険料を負担している(都市部:13.3%、郡部:16.7%)、要介護認定を受けている(都市部 26.7%、郡部:2.8%)、障害福祉サービスから介護保険サービスに替った(都市部 13.3%、郡部:22.2%)。

	行政機関からの指導		利用者の介護保険利用の現状		
	介護保険サービスを利用するよう市町村からの指導があった事業所	65歳以上の利用者に要介護認定を受けるように指導があった事業所	介護保険料を負担している利用者がいる事業所	要介護認定を受けている利用者がいる事業所	障害福祉サービスから介護保険サービスに替った利用者がいる事業所
都市部	6.7	6.7	13.3	26.7	13.3
郡部	0	2.8	16.7	2.8	22.2

今回の調査から、郡部に比較して、都市部が介護保険サービスの利用を進めている傾向がみられた。自宅在住の利用者が居宅サービスを受ける必要があるためか、行政指導として一律に進められている実態があるためか、精査する必要があると思われる。

### 3. 施設・事業所での医療関連の体制について

今回のアンケートで、道内の事業所・施設の多くが郡部と呼ばれる遠隔地にあり、病院特に専門病院までの距離が離れているなど地域特性があることは予想していたが、実際多くの事業所からその訴えが聞かれ、職員数の厳しいなか、利用者の通院援助、夜間対応など、ぎりぎりのところで利用者を支えている実態がみられた。そこに加え、利用者の高齢化・障がいの重度化がすすみ、さらに障害特性としての治療・検査拒否などの状況をかかえ、職員への心的・物理的負担がますます増加している。職員配置の規定、人員配置を改善しなければ、利用者・職員の共倒れが起こると予想される。これは、道内の多くの事業所が、善意に支えられてようやく維持している現状を示し、北海道の福祉が倒れる寸前の、喫緊の課題であると思われる。

地域特性、障害特性はそれぞれ支援員・職員の不足と関係しあって問題が助長されており、その3点を中心に北海道の知的障がい者のさらされている問題について考えた。

(表3は、3点を中心に寄せられた意見を集約し再掲した)

#### 1) 地域特性:郡部で顕著に医療受療の困難さあり

- 都市部、郡部で集計した結果、地域特性(医療機関からの距離、専門科の不在、職員の緊急出動時の距離など)について、郡部で顕著な問題がある。4か所無回答ながら47施設から通院距離について回答され、通院距離は大きな負担となっている。

(郡部35ヶ所の施設の中で、16ヶ所で受診に時間がかかることをあげ、100キロ～160キロもの通院距離がある利用者もある)

- 年間1000件もの通院援助を挙げた施設もある。
- 北海道特有の冬道の問題も回答されており、支援員の負担も、本州とは大きく差がある。
- 高齢化は拍車をかけ、通院機会が増え、診療科目も、変化・増加したと回答する事業所もある。
- 救急車の利用も、時間がかかり、救急搬送できないことあり。

また、救急車が隣の町からくる、と回答したところもあり、救急時の対応が取れない地区もある。

- 緊急時、自宅から応援に駆けつける職員も、施設から遠隔であり、対応できない。
- 総合病院、専門科目の不在。症状に合わせた的確な受診ができない。
- 都市部であっても、障がいにあわせた専門病院が少ないため、予約をしても、受診まで長く待つことになる、という訴えも見られた。

表 3 北海道の知的障がい者のさらされている問題

地域特性	人員不足		障害特性
病院が不足 ● 精密検査のできる大きな病院 ● 専門病院 ● 救急搬送できる病院	通院援助が負担 年間 1000 件もの通院援助のケースあり	緊急時対応できる職員が少ない (医療ケアができる職員など)	専門医が必要 (児童精神科・脳外科・眼科など)
隣町から呼ぶこともあり救急車の搬送時間かかる	緊急時の応援人員が近くにいない	複数で通院援助する必要あり	適切な治療のための病院が遠い
通院距離がある 30～50、160km 超も、回答有り	夜間緊急時の対応人員が少ない	利用者ごとの病院選択あり	障害に応じた鎮静処処が必要
冬道の危険 事故リスク大	緊急時の通院の職員が少ない	疾患が増え、通院機会が増えた	予約をしても待ち時間が苦手
夜間対応してくれる病院が遠い	専門医が遠い	通院援助で通常業務が難しい	人混みが苦手
施設の近くに職員の住居がない	グループホームでの夜間対応ができない	入院付き添い職員が求められる	検査が受けられない (特に CT や MRI など)
家族も遠方において、付き添い依頼できない	夜間・冬道の送迎で負担が大きい	転倒などが増え、目離しができない	治療を拒否
		車いす、歩行介護が必要	治療の必要性が理解しにくい
		ヘルパーを依頼することが困難	疾患の変化で入院を伴うことが増えた
			眼科の受診は難しい
			暴れるなどのパニック

\* 文字囲みは高齢化の要因があると考えられる

## 2) 障害特性:受療・検査の困難さ、疾患の理解、受容ができない

- 人混み・待ち時間が苦手
- 検査・治療の拒否、脳外科など重篤な場合も治療が困難で、CT、MRI のような検査は困難
- 疾患への理解・治療の必要性の理解が難しい
- 障がいに応じた鎮静処処が求められる
- 暴れるなどのパニック状態が起こる

- 特に眼科の受診が難しい
- 精神科や、脳外科など、専門病院での受診が必須な利用者もあり、近くの開業医で対応できないこともある

### 3) 人員不足、職員のスキルの不足

- 医療面での人手不足を挙げたところが 51 施設中 24 あった
- 通院援助に複数人、必要である
- 緊急時対応できる職員が少ない
- 利用者ごとの通院が必要で回数が多い
- 施設事業所の運営、日中支援も通院援助に時間・職員がさかれ、活動支援もままならない状況がある。
- 入院付き添いを求められる
- ヘルパーを依頼することが困難なため、職員が付き添うこともある
- てんかん発作や、緊急時の場面で夜間職員の判断を求められることあり、心的負担が予想される

### 4) 病院側の問題 障害特性の無理解、診療拒否

- 障害特性の理解不足や、受け入れ拒否、など 6 件の回答があり、病院側の理解がないため、治療が受けられない実態もある

### 5) 緊急時困難な事例があったかどうかについて

- あった、と回答された 30 施設中、都市部は 8 施設、郡部は 22 施設であり、郡部での緊急時対応が困難であった実状がみられる。

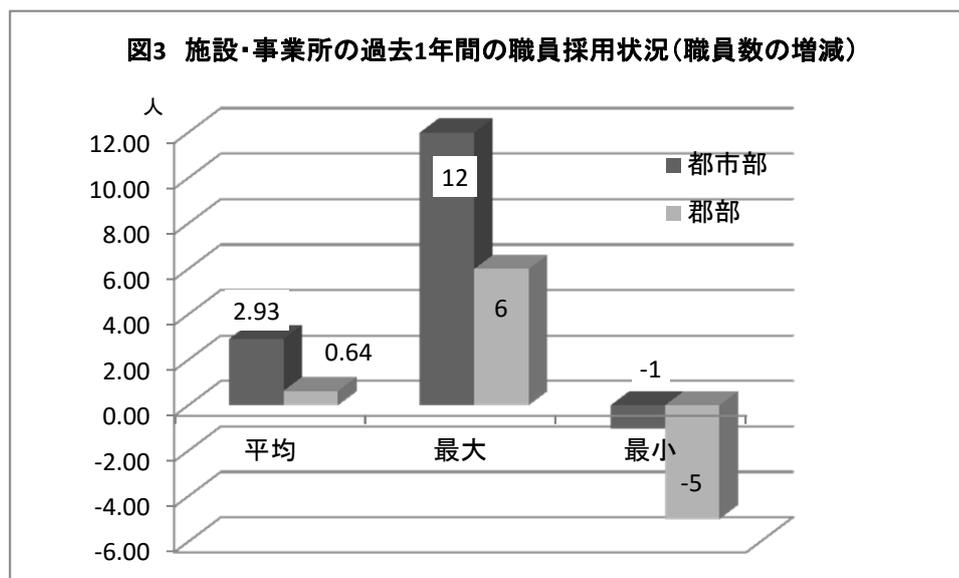
### 6) 医療費の負担 3 割である事例について

- 51 施設回答中、34 施設、累計 305 名に 3 割負担実績がある。3 割負担のない施設は 17 施設であり、2/3 の施設で医療費負担が 3 割になっている。高齢化、重度化に伴い、今後、その数も、負担額も増加していくと思われる。

## 4. 施設・事業所における職員の確保について

### 1) 過去 1 年の職員の確保について

昨年度の募集者数、採用者数、退職者数の最小値～最大値はそれぞれ、都市部で 0～35、0～31、0～19、郡部で 0～12、0～13、0～11 であった。これらの数値から、応募者に対する採用者でみた充足率（200%以上を除く）は都市部で 95%、郡部で 79%であった。その差は 16 ポイントである。職員数の増減をみると、図 3 に示したとおり、都市部では最大 12 人増加、最少 1 人減少で 7%の施設・事業所で職員数は減少していた。郡部では最大 6 人増加、最少 5 人減少で 24%の施設・事業所で職員数は減少していたが職員数の増減の平均値は、都市部で 2.9 人、郡部で 0.6 人であった。充足率 16 ポイントの差があること、職員数増加の平均値が約 2.3 人少ないことなどから、郡部では職員の確保が難しい現状があらわれていると思われる。



## 2) 支援にあたる職員の地位向上

### (1) 施設・事業所が退職者を出さない対策として必要と考えていること

退職者を出さない対策として必要なこととして考えている事項は、表 4 に示した。最も多くの施設・事業所から寄せられた意見は、都市部では正職員に登用促進(26.7%)、郡部では職場のコミュニケーションをよくすること(39.5%)であった。ついで多かったのは都市部では職員増等による業務改善(20.0%)、郡部では給与・手当の改善(18.4%)であった。職員増等による業務改善は郡部でも 15.8%でこの点を挙げるところは多く見られた。

表 4 施設・事業所が退職者を出さない対策として必要と考えていること

(複数回答 %)

	都市部	郡部
給与・手当の改善	6.7	18.4
労働時間の適正化	0.0	2.6
正職員に登用促進	26.7	2.6
福利厚生	0.0	10.5
職場のコミュニケーション	13.3	39.5
業務改善人員増	20.0	15.8
休暇を取りやすく	0.0	7.9
職員の健康増進メンタルケア	20.0	15.8
研修の充実	6.7	10.5
仕事のやりがいの確認	13.3	5.3

これらの項目の主な意見は次のとおりである。

- 施設内・職員間のコミュニケーションを良好にする
- 職員同士の意思疎通特に会議・打合せなど行い充実させる

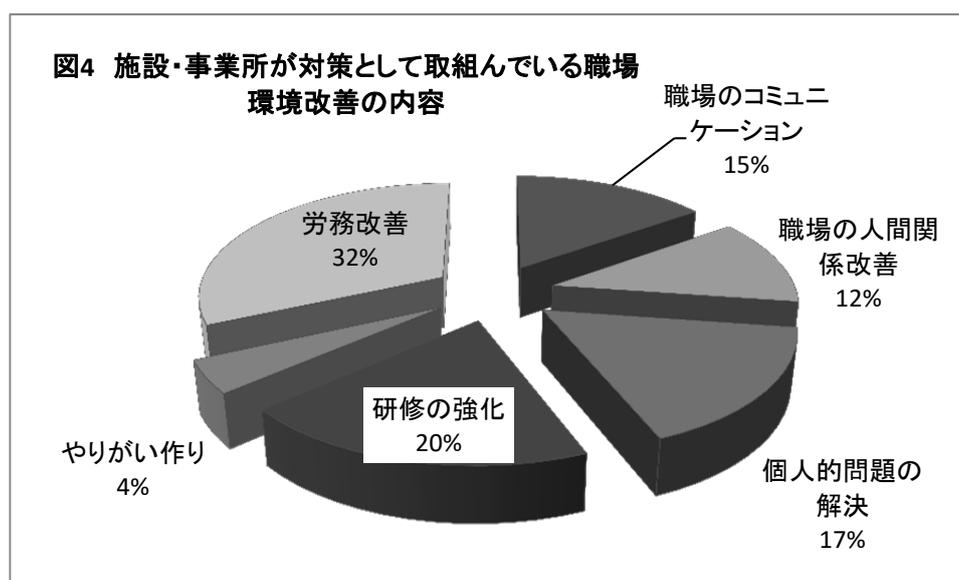
- 相談や発言がしやすいような雰囲気を作る
- 風通しの良い職場作りを心がけ、職員からの意見をできるだけ吸い上げる
- 中間職員の燃えつき症候群防止のため上下関係なく意見交換相談できる環境の構築
- 若い職員の見地に合わせた意見を大切に
- 業務改善人員増
- 業務において職員間の連携体制を作る
- 一人で抱え込まず相談できる環境が必要

## (2) 施設・事業所が退職者を出さない対策として取り組んでいること

退職者を出さない対策として取り組んでいる事項は、表 5 に示した。都市部でも郡部でもほとんどの施設・事業所から寄せられた意見は、職場環境の改善であった。その内容は図 4 に示したとおり、勤務時間、有給休暇、夜勤、育児休暇、出産休暇、介護休暇の改善などの「労務改善」が 32%で、次いで研修の強化 19.7%であった。

表 5 施設・事業所が退職者を出さない対策として取り組んでいること

	複数回答 %	
	都市部	郡部
職場環境の改善	100.0	90.0
福利厚生充実	0.0	3.3
休暇の増加	0.0	3.3
時間外手当の支給	0.0	6.7
正規職員への登用	0.0	6.7
賃金・待遇の向上	20.0	14.3



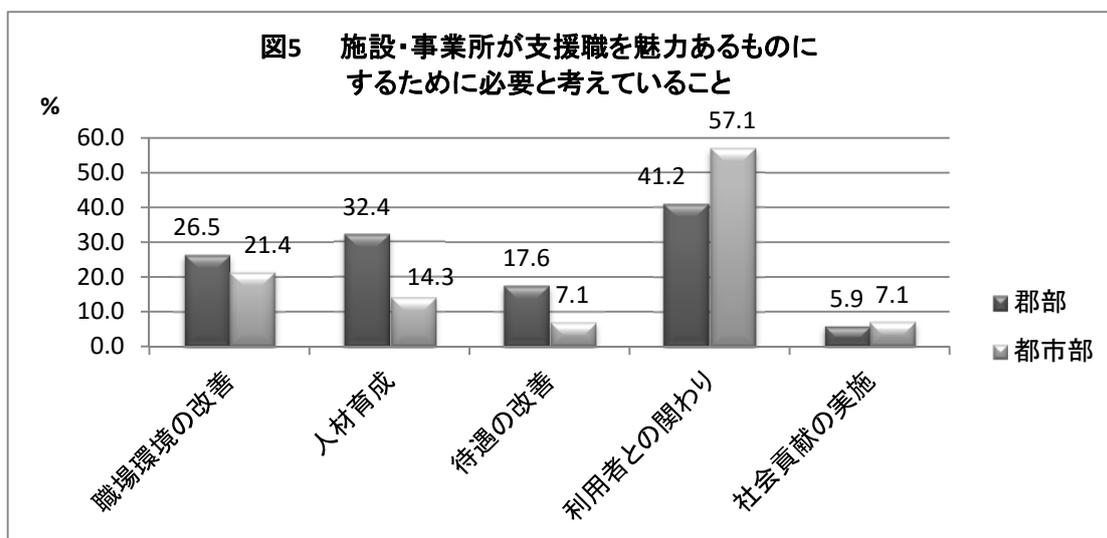
これらの項目の主な意見は次のとおりである。

- i. 賃金・待遇の改善
  - 正職員の毎年1号俸昇給
  - 手当支給など給与面の充実
- ii. 正規職員への登用を進める
- iii. 時間外手当の支給
- iv. リフレッシュ休暇など休暇の増加
- v. 福利厚生の実施
- vi. 職場環境の改善として寄せられた意見を詳しくみると次のとおりである。
  - (1) 職場のコミュニケーション
    - 職員間のコミュニケーションを図りできるだけ風通しの良い働きやすい環境を作っていく
    - 職員同士の意思疎通特に会議・打合せなど行い充実させ、意見が反映される働きやすい環境
  - (2) 職場の人間関係改善
    - 職員の懇親会や歓送迎会、新年会、忘年会、旅行などでコミュニケーションをとるようにしている。
    - 体調不良、子育ての都合などの急な休みに対応する
    - 業務についてはあらかじめ担当を決め偏りがないように配分している
  - (3) 個人的問題の解決
    - 悩み事や困り事がないか。個別面談も定期的に行っている。
    - 業務におおける不安・不満に対する相談の充実、改善の取組み
    - 普段の仕事の内容や精神状況を見て面談している
  - (4) 研修の強化
    - 各職域及び勤務年数による研修会を実施しスキルアップを図っている
    - 問題行動のある利用者への支援方法など話し合える体制をとっている。
    - 新人職員の場合は3週間以上のローテーション勤務を含めた研修を実施している
    - 毎月定例会議での内部研修の実施
    - 研修会などで専門知識を身につける。
  - (5) やりがい作り
    - 臨時職員であっても、介護福祉士の資格を取得すると職員への登用のチャンスを設けている
    - 個別支援計画の作成時の対話で支援者の存在意義の認識ができるように配慮する
  - (6) 労務改善
    - 休憩時間の確保など労務面の適正化に努力
    - 公務員並みの勤務日数に配慮している。
    - 育児休暇や介護休暇を導入している。有給休暇は30分単位で取得できる。
    - 定年退職後の再雇用を進めている
    - 心身の健康保持が可能な労務環境整備
    - 育児のための配置転換や宿直、宿泊を伴う研修会などの軽減

### 3) 支援職を魅力あるものにするために

#### (1) 施設・事業所が支援職を魅力あるものにするために必要と考えていること

施設事業所が支援職を魅力あるものにするために必要と考えている事項を図5に示した。都市部でも郡部でも一番多く寄せられた意見は、利用者との関わりをもっと強くすることで、都市部で57.1%、郡部で41.2%であった。ついで、都市部では職場環境の改善(26.5%)、郡部では人材育成(32.4%)があげられた。



これらの項目の主な意見は次のとおりである。

#### 職場環境

- 職場のコミュニケーション、人間関係の調整を丁寧に行う
- 職員同士の仲間意識を高め、気軽に相談できる環境雰囲気づくり
- 支援はチームワークをもって行うことで良い結果が得られる孤独に陥らないことが一番大切と思う。
- 明るく楽しく働くことができるような環境作りに取り組んでいる
- 利用者の現状や支援課題を支援集団が共有して支援ができるようになること
- 福祉に関する情報を発信し、誇りを持って仕事ができる環境であること
- ボランティアや学生実習などを積極的に受け入れる
- 熟練者による新人や経験の浅い職員への指導及び気軽に相談できる雰囲気・環境づくり。
- 施設が閉鎖的にならず、地域と密接に運営していく必要があると思う。
- 打合せ・会議を行い、充実させ計画を立てながら実践し、後から評価した成果をみんなで共有すること  
個別支援計画作成→評価の過程で会議を行うなど一例です。

#### 人材育成

- 人材育成シートを用いた育成システムの実施
- 障がい者への対応法や研修会に参加し理解や特性を学ぶ
- 権利擁護・意思決定支援・支援困難な人へのアプローチ等の研修
- 自閉症スペクトラム症の支援など介護支援技術についての研修
- 専門職としての自分が持っているスキル、能力が発揮され、利用者良好な関係形成ができる
- 労働負荷に応じた労働環境の整備

- 将来展望が描け、自分を向上させることのできる働きがいを持つ
- 資格取得者に資格手当を支給しスキルの向上を目指し、これから資格取得に取り組む職員にやる気を促す
- 日々の目標を持ち自己のストレングスも把握しながら仕事に取り組んでいく必要がある
- 支援員個人の多種多様な人生観設計を認めどの職種も専門職であることを自覚してもらう

### 利用者との関わり

- 利用者にとって、一番の理解者 となり、支援する職員が必要であることを自覚してほしい。
- 利用者が自律的に活動できることを増やす支援をする。
- 利用者が喜んだ顔を想像しながら、また、喜んだ表情を見て次につなげて欲しい。
- 利用者の障がいに沿った適正なサービス提供の実践が必要と考えます。
- 虐待防止の取り組みも含めた権利擁護の指針を進めなければならない
- 障がいを持つ人と一緒に作業や楽しめる行事で関わり合うよう活動している。
- 利用者との信頼関係を築くことで双方が理解し合えれば支援も魅力的なものになっていく。
- 職員間や利用者とのコミュニケーションの場を取り入れていく
- 利用者支援の大切さ面白さを伝え、楽しみながら支援する。
- 支援者が自分の存在意識を持って支援を展開できるようになること
- きつい汚い恐いなどのイメージが強いが実は人を支えともに成長できるやりがいのある仕事であるということ発信していく必要がある
- 支援者は、近年家族要望に戸惑い、虐待防止法に抵触しない言動に留意し、また必要以上の記録や事務書類で本来業務が気がかりのまま、複数の利用者さんと向き合うことが日常で、なかなか感謝されることが少ない現場。誰にも感謝されることの無いそれが当たり前前の職場とするならば、働き手は他業種に流れる。
- 支援者のモチベーションは報酬だけではなく、利用者支援と支援者が互いに感謝出来る関係が必要。
- 障がい者支援の仕事について、多くの方がどんな仕事か理解していないので、業界として暗いイメージがある。いろいろな媒体を使って福祉という職のイメージアップが必要。
- 利用者との積極的にかかわっていく時間を設けることによりお互いの理解を深め合い信頼関係を築いていく
- 利用者とのかかわりの中で対人支援の楽しさと充実感を感じてもらう
- 利用者ごとの支援計画に基づいた支援に目に見える効果が現れるよう実現できる計画の作成
- 支援者一人一人が必要とされていることが実感できるようにする
- 支援の楽しさ利用者とのコミュニケーションで見られる笑顔で職員が元気になったり癒されたりすることがあることを職員に伝える。
- 支援は利用者に行っているのではなく私たちも利用者の方に支援されお互い支えられていること知る。
- 人の人生に携わる意味ふかい仕事である。

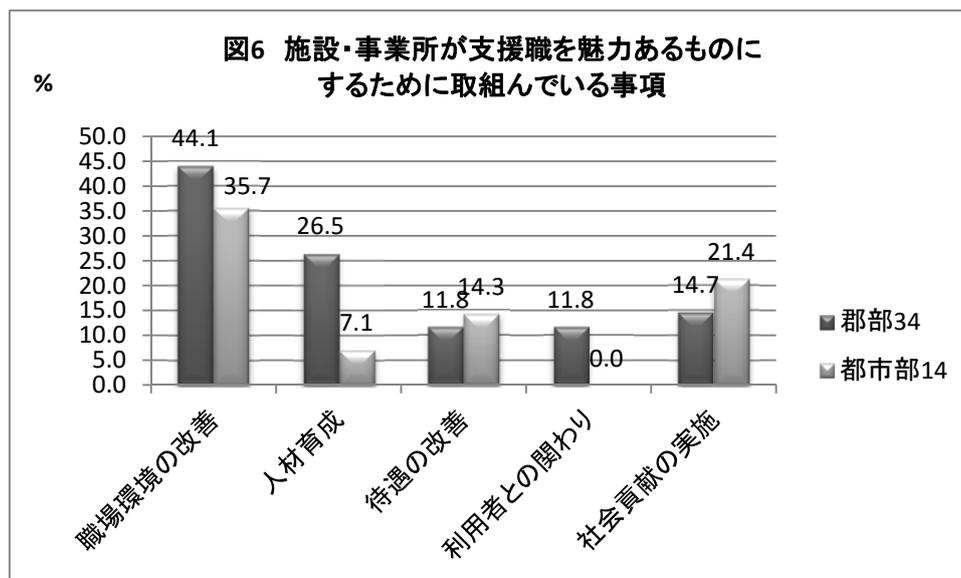
### 社会貢献

- 利用者が地域行事に参加し、施設が閉鎖的にならず、地域と密接に運営していく必要がある。
- 施設を開放し、地域に必要とされる施設を目指す。
- 福祉分野において地域の核となる。

## (2) 施設・事業所が支援職を魅力あるものにするために取り組んでいること

支援職を魅力あるものにするために施設・事業所が取り組んでいる事項は、図 6 に示した。最も多く寄せられた意見は職場環境の改善で、都市部 35.7%、郡部 44.1%であった。ついで、見られたのは都市部で社会貢献の実施で(21.4%)、郡部で人材育成(26.5%)、であった。

施設・事業所が支援職を魅力あるものにするために必要と考えていることの一つは「利用者との関わり」であるのに対し、取り組んでいることの一つは「職場環境の改善」であった。この違いの理由は今回の調査では明らかにできなかった。



取り組んでいる事項の主な意見は次のとおりである。

### 職場環境の改善

- 職員の意見を実践の場で生かす
- 安定した職員配置を推進するために人材確保に向けた就業環境の改善
- 目標を立てチームで動ける体制作り
- 支援目標を確認し、支援員の意思統一を図り士気を高めている
- ボトムアップで経営運営して職員が運営に参加できる仕組
- 法人の理念、事業所の指針を共有し、支援の目的を知り、大切にすべき価値感を共有できるよう取り組んでいる。
- 職員間のコミュニケーションをとるように日ごろから声掛けしている
- 統一した支援を目指してケース会議を開いて、より良い支援を検討している
- 風通しの良い職場環境の整備に取り組んでいる
- 一緒に考え細かいことでも何でも話し合える環境を作る
- 職員の労をねぎらい認める
- 気が付くたびに別室での面接指導・アドバイス
- 面接を行い悩みの共有、支援方法の協力と理解
- サークル行事

## 人材育成

- 興味のある研修会に参加させている
- ベテラン、中堅、新人と階層ごとに成長できるよう研修を行っている
- 権利擁護や虐待防止の研修受講
- 毎月一度支援困難な方への支援についてのグループワークで検討
- 自閉症高齢介護利用者に対する支援研修会
- 自閉症の障害特性の理解し、支援に対して達成感を感じられるような環境を作り
- 資格取得に関する掲示説明、取得時の報奨などキャリアアップの仕組み構築
- 日々の生活支援や行事などの支援を通して職員自身が自覚し成長していけるようサポートする
- 自分たちの実践を発表できる場を法人内、法人外に作りホームページに実践内容の記載
- 先輩職員と一緒に行動することで個別支援計画を含めて具体的理解につなげていく

## 待遇の改善

- 処遇改善手当の支給、昇格制度の明確化、人事考課の実施
- 職員の確保、正規職員の採用
- 労働時間、休日、賃金等の適当な水準
- 勤務については直接処遇者支援員には基本的に3日勤務1日休みを配慮し、職員の負担が少しでも軽減できるよう対応している
- 有給休暇の取りやすい環境の構築

## 利用者との関わり

- 生活支援を充実させる為、利用者の生活リズムにゆとりを持ちながら生きがいのある暮らし作りに努める
- 利用者と一緒に行事や外出、外食等に積極的に参加してもらう
- 保護者を含めた三者交流会の開催
- 支援計画の作成モニタリング家族への送付を支援員が行い、施設での支援内容を家族に知らせる

## 社会貢献

- 町および法人の広報誌による啓発活動や施設見学で地域に支援の魅力を知ってもらう
- 相談事業所や共生型事業などによる地域の福祉充実に関わる
- 町内の小中高の職場体験学習を積極的に受入れ、依頼があれば福祉に関する授業なども行う
- 実習生の受け入れ、地域行事への参加、生産物販売、入所中の子供が地域の学校へ通うことなど地域とのかかわりを持つ
- 地域の障がいのある子供を積極的に受け入れる

## 4) 支援にあたる職の待遇改善のために

### (1) 施設・事業所が支援にあたる職員の待遇改善のために必要と考えていること

支援職を魅力あるものにするために取組んでいる事項は、表 6 に示した。最も多く寄せられた意見は、都市部で基本報酬のアップ・見直し 30.8%、郡部で職員の増員、適正配置 40.0%であった。ついで都市部では休みの配慮(休日の保障)で(30.8%)、郡部では基本報酬のアップ・見直し(33.3%)であった。

表 6 施設・事業所が支援にあたる職員の待遇改善のために必要と考えていること（複数回答 %）

	都市部	郡部
職員の増員、適正配置	23.1	40.0
正規職員への登用	-	6.7
基本報酬のアップ・見直し	30.8	33.3
手当(処遇改善手当等)の増額・見直し	7.7	6.7
勤務時間の適正化 労働時間管理の徹底 早朝・夜間に無理のないローテーション、	23.1	6.7
年次有給休暇を含めて、休みの配慮(休日の保障)、リフレッシュ休暇	30.8	13.3
人事考課での評価～それに見合った反映(職位・賞与等)	7.7	10.0
職場環境の整備(支援員の処遇、施設整備、職員同士の会議、コミュニケーションを図る協議、相談が出来る、ゆとりある支援が出来る)	23.1	20.0
福利厚生充実	-	16.7
研修及び資格取得への助成等	7.7	3.3

取組んでいる事項の主な意見は次のとおりである

#### 福利厚生充実

- 福利厚生、就業規則の見直しが行われること

#### 所得向上

- 長期的に職場で働き続けることができるよう能力、資格、経験などに応じた処遇が適切にされること
- 施設職員の賃金アップ。支援員の処遇改善、処遇改善を活用した手当の増額

#### 職場環境

- 職場のコミュニケーション、人間関係の調整を丁寧に行う
- ストレスチェックの導入
- 人材育成シートを用いた育成システムの実施
- 職員数を増やして日勤業務を増やす
- 労働時間管理の徹底、時間での勤務の終了
- 有給休暇も含め休日がちゃんととれるように配慮
- 交付されている処遇改善手当の支給方法の見直し
- 職員の増員(基本報酬のアップ)により、支援の質、量を落とすことなく利用者支援に取り組めること
- 勤務体制に無理のないローテーションを組む
- 早朝・夜間に勤務する場合の処遇向上
- B型の訓練給付対象事業所の報酬単価と職員配置基準などを行い適正な職員の配置が必要

#### 職員の意欲向上

- 個々の仕事の評価を行い、職位・賞与等に反映させ職員のやる気を引き出す。
- 雇用契約から正規職員への登用。正職員への道筋を明確にする

- 取得に対する助成制度。福祉士取得者の増強
- 事業所の運営状況の把握事業計画を明示し、将来の事業所の構想を職員全体で協議し施設の運営について職員全員が考えられるようになり安定しやりがいのある職場にしていく
- 処遇改善を活用した手当の増額、個人研修に係る補助制度
- 児童福祉法に基づく障害児の入所施設などの職員数の増員

#### その他

- 福祉介護事業の報酬単価の引き上げ

#### (2) 施設・事業所が支援にあたる職の待遇改善のために取り組んでいること

施設・事業所が職員の待遇改善のために取り組んでいる事項は、表 7 に示した。最も多く寄せられた意見は、手当の増額、処遇改善手当資格手当、特地手当、帰省旅費支援等の手当支給で、都市部 28.6%、郡部 43.4%であった。ついで見られたのは休暇取得で都市部 21.4%、郡部 16.7%であった。

施設・事業所が職員の待遇改善のために必要と考えていることの上位は表 6 でみたように都市部で基本報酬のアップ・見直し、郡部で職員の増員、適正配置であるのに対し、取り組んでいることの最多は「手当の増額」であった。この違いの理由は今回の調査では明らかにできなかった。

表 7 施設・事業所が職員の待遇改善のために取り組んでいること（複数回答%）

都市部		郡部	
		職員の募集(ハローワーク・専門学校)	10.0
職員の正規化	14.3	正職員の登用	10.0
定期昇給、弾力的な給与体系	14.3	適正な給与、昇給、昇格制度	13.0
手当の支給(処遇改善・資格・時間外)	<b>28.6</b>	手当の増額、処遇改善手当資格手当、特地手当、帰省旅費支援等の手当支給、臨時職員も一部対象とする	<b>43.4</b>
公休(有給休暇・産休・育休)の確保、まとまった日数のリフレッシュ休暇の導入	21.4	希望の日を取入れ休暇取得の保障、30分単位での取得、ノー残業デー	16.7
人事考課の実施により昇給・昇格	14.3	人事考課制度の取入れ～反映	10.0
研修会受講の確保、研修参加補助	21.4	職員研修、資格取得に関する助成、勤務への配慮	13.3
夜勤の応援体制、複数支援	14.3	柔軟な勤務体制、シフト調整、休憩時間の確保、申し込みに管理職が参加	13.3
各種会議での情報交換、意思統一を図る	7.1	委員会、運営会議等での職員の参加、処遇改善の協議	3.3
スムーズな利用者の通院、日常健康管理を実施	7.1	職場環境の整備(衛生委員会の設置、職員会への助成、職員住宅の整備)	6.7

取り組んでいる事項の主な意見は次のとおりである。

## 処遇改善

- 人材確保定着対策として各種手当支給額を定めて提示する。道外出身者には帰省旅費支援、転居にかかる住宅敷金支援、町内に住宅を所有した際の持家取得促進支援、子供の保育料支援などの支給
- 昇格制度の明確化、賃金の毎年の昇給
- 処遇改善手当、資格手当、特地手当の支給、介護職員処遇加算を一時金として支給し、同様に全職種への支給
- 非常勤職員への手当を支給している
- 障がい者支援施設勤務手当等の手当の増設
- 個人研修に係る補助制度

## 職場環境の改善

- 施設全体・支援チームの意思統一のため毎朝のユニット申し送りに管理職が参加
- 月に一度管理職と支援チームリーダーとの面談を実施
- 棟会議、支援会議、各委員会などを通じて情報交換や決定事項を決めて方向性や意思統一をはかる
- 休憩時間の確保
- 有給休暇、希望休暇できるだけ取りやすくする。有給休暇は採用年度から10日間としており30分単位で取得することができる。毎月ノー残業デーを設けている
- まとまった日数のリフレッシュ休暇の導入
- 衛生委員会を設置し、職場環境の改善を図っている。
- 夜勤体制6ブロック各1名の職員配置に、+2名の職員を配置し応援体制をとっている

## 意欲向上

- 人事考課を取り入れ、努力した人が認められ、給与・職位が上がるようにしている。
- 資格手当と資格取得への助成の実施
- 採用から3年以内に社会福祉士、介護福祉士等、資格取得することにより正職員へ
- 職員の資質向上と利用者の支援の質の向上を図ることを目的として、標準的な職務が定められている等級制度が構築されている。
- 能力、経験などに応じて処遇されるよう昇格試験が実施されている。
- 責任者や若い支援員の参加で協議し定例の運営会議で施設の運営状況の把握
- 経験年数に応じた研修機会の確保
- 弾力的給与体系の創設

## 福利厚生の実

- 職員会への助成。職員住宅の整備

## 5) 支援する職員の知識技能の向上のために

### (1) 施設・事業所が支援する職員の知識技能の向上のために必要と考えていること

支援する職員の知識技能の向上のために必要と考えている事項は、表8に示した。最も多く寄せられた意見は全般的研修の実施で、都市部 40.0%、郡部 53.3%の施設・事業所からあった。ついで、都市部では職場の雰囲気、資格の取得、自己研鑽の推進がそれぞれ 20.0%、郡部で資格の取得 22.9%であった。

表 8 施設・事業所が知識技能の向上に必要と考えていること（複数回答 %）

	都市部	郡部
全般的研修の実施	53.3	40.0
実践を交えた研修	13.3	5.7
専門性の研修	0.0	25.7
基礎・倫理の研修	0.0	2.9
研修体系の確立	6.7	5.7
自己研鑽	20.0	5.7
資格取得	20.0	22.9
職場の雰囲気	20.0	5.7

取組んでいる事項の主な意見は次のとおりである。

#### 全般的研修の実施

- 他事業所への見学・視察研修、部外の研修会にも積極的に参加
- 障がい全般に関しての、知識が乏しいため、職員の興味を示す研修会や学習会を開催する。
- 各会議など日々の打ち合わせ会議など重視。
- 年度初めに研修予定の計画を立て、各種団体の研修会に参加できるように配慮している
- ほかの事業所との交換研修
- 福祉職の経験がない人の採用が多くなり基本的な利用者とのかかわり方や知識の習得が必要

#### 実践を交えた研修

- 支援技術向上については支援者が現場の実践を通し研修のあり方を考えていけることが重要
- 福祉における支援の総括的研修はあまり効果がない
- ON JOB TRAINING (現場研修) の活用

#### 専門性の研修

- 施設外の専門研修に参加
- 研修は専門性や役割に基づいて体系化され、組織全体の活性化を促進しなければならない。
- 職員間で専門性を高めていく機会や職場外での研修の機会を確保していくこと
- 支援に直面する課題検討とケースワーク
- 発達障がい、強度行動障害に対する支援研修
- キャリアアップ研修
- ニーズが多様化し職員の資質技術の向上深化等が求められている

#### 基礎・倫理の研修

- 福祉サービスの基本であるノーマライゼーションの理念や障害者の権利にかかる職業倫理を学ぶことが重要

#### 研修体系の確立

- 基礎研修→フォローアップ研修→専門研修を体系的に提供
- 基礎的な面と専門的な面との技能習得、介護ケアの技術等の習得

- 系統的研修体制

#### 自己研鑽

- 各自テーマを持ち、適切な研修を自ら申請して派遣できる仕組みづくりや相互研鑽の場と時間の確保
- 関係書籍を読み知識の向上を図る
- 自己研鑽の必要性を伝えると共に取り組みに対しての評価を行う
- 常に自己研鑽が必要であること、福祉の状況把握や一般的社会常識の把握も必要

#### 資格取得・研修

- 仕事に関係のある資格を取ることが必要と考える。
- 各職員が社会福祉士などの資格を取得する。
- 日々の打ち合わせ会議など重視しています。その他の、外部の研修や資格取得のための配慮
- 福祉従事者として必要な資格取得 研修会への参加
- 介護福祉士、社会福祉士の資格取得
- 専門分野における通信教育の受講と資格の取得現場における支援技術向上については口頭で伝えるだけではなく実践を交えた伝達を行なう必要がある
- 福祉資格取得への協力、介護福祉士、社会福祉士等の資格の取得を勧めている。
- 成功事例の共有

#### 職場の雰囲気

- 職員がやる気を持つような職場の雰囲気
- 職員間での話し合いができる職場の雰囲気
- 一人一人が参画し自発的に考えることができる職場
- 中核職員の支援技術向上、指導力向上への取り組み
- 知識を入手する方法とその知識を実践できる職場環境

#### (2) 施設・事業所が支援する職員の知識技能の向上のために取り組んでいること

支援する職員の知識技能の向上のために必要と考えている事項は、表9に示した。最も多く寄せられた意見は全般的研修の実施で、都市部 86.7%、郡部 74.3%の施設・事業所からあった。ついで、見られたのは資格の取得で、都市部(20.0%)、郡部(25.7%)であった。

表9 施設・事業所が知識技能の向上に必要なこととして取り組んでいること (複数回答 %)

	都市部	郡部
全般的研修の実施	86.7	74.3
実践を交えた研修	0.0	5.7
専門性の研修	0.0	5.7
基礎・倫理の研修	0.0	0.0
研修体系の確立	6.7	0.0
自己研鑽	0.0	2.9
資格取得	20.0	25.7
職場の雰囲気	0.0	2.9

取組んでいる事項の主な意見は次のとおりである。

### 全般的研修の実施

- 定期的ケース会議で事例検討
- 法人・施設各レベルで内部研修を開催
- 時間外手当を支給する研鑽の場・時間を確保している
- 協会主催など外部の研修にも参加し、不定期ではあるが、伝達研修として取り組んでいる。
- 興味を持っている研修会にも積極的に参加させ、全職員へ学んできた事を伝達させる。
- 各個人のスキルアップにつながるよう各種研修会やキャリアパス研修の実施
- 法人で研修研究委員会が設置され、研修が企画運営されている。
- 社会福祉協議会や知的障害福祉協会で開催される研修会に職員が年一回は参加するような研修計画
- 専門施設の視察研修
- 他の法人職員を含めた外部講師を招いた研修会
- 個人の研修目的の明確化
- 福祉協会主催の研修に積極的に参加

### 実践を交えた研修

- 新任職員は先輩職員とペアになり支援技術や利用者との接し方について指導する機会を設けている。
- 施設内専門職実技指導

### 専門性の研修

- 自閉症スペクトラム症の基礎的なものを毎月実施
- 高度行動障害支援者養成研修や自閉症研究委員会には積極的に参加し、虐待防止における取り組みや権利擁護の推進に取り組んでいる。

### 研修体系の確立

- 段階別に職員の育成プログラムを組み、研修会を実施している。

### 自己研修・研鑽

- 施設で支持する研修と各自のテーマに適した研修に参加する仕組み計画を立て、時間外手当を支給する研鑽の場・時間を確保している

### 資格取得

- 試験やスクーリングに行くとき等は勤務表を変更し行きやすいようにしている。
- 介護福祉士や社会福祉士等の資格を取得した場合、職員は一号俸昇給、臨時職員は合格すれば正規職員として採用する。
- 資格取得のための休暇等の協力を行っている
- 研修への参加は利用者支援業務のため、一回の研修で1～2名参加してもらっている。
- 資格取得のための補助制度、及び取得後の給与アップや資格手当の支給
- 通信教育の受講の進め、介護福祉士、社会福祉士等の資格取得のため受験対策ゼミを開いている。
- 社会福祉士資格取得のための外部講師を招聘し勉強会を開催や情報提供

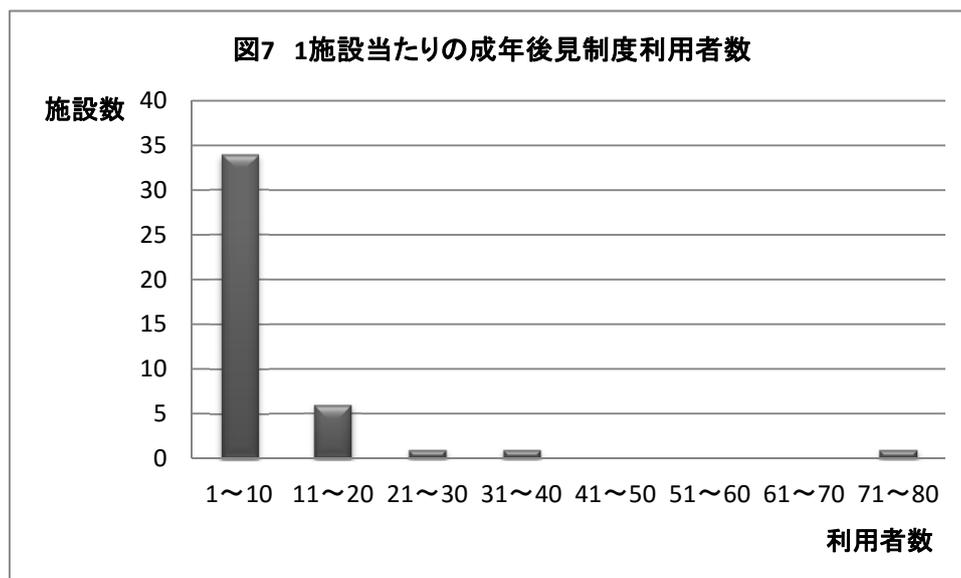
## 職場の雰囲気

- 利用者の現状と支援課題を利用者の家族に送付し、これで支援の内容が良く理解してもらえるように作成者と管理者が支援のあり方を考え合う

## 5. 成年後見制度の現状について

### 1) 成年後見制度を利用している利用者がいる施設

およそ9割の施設に成年後見制度を利用している利用者がいる。1施設・事業所当たりの利用者数では多くの場合図7に示したとおり10名以下である。ただ、1施設・事業所で77名利用しているところが見られた。



### 2) 利用した主な理由

成年後見制度を利用した主な理由は、重複回答で、財産の管理(93.0%)で身上監護(37.2%)であった。

### 3) 後見人が親族か第三者か

後見制度を利用している利用者がいると答えた施設での後見人の内訳は、親族後見人が72.1%、第三者の個人後見人が72.1%、法人後見人が11.6%であった。

### 4) 平均訪問回数

定期的に施設を訪問する後見人は、親族後見で32.6%、第三者の個人後見で44.2%であり、大半の後見人が施設へ定期的に訪問していないと思われた。第三者後見人より親族後見人の方が訪問していないことは、意外であった。

### 5) 後見支援信託制度や特定贈与信託の利用

後見支援信託制度や特定贈与信託はそれぞれ1施設・事業所で1名が利用していた。

### 6) 成年後見制度を利用している利用者と施設の間で生じている問題点や改善

#### (1) 支援事業所への経費の納入で不都合があった施設・事業所 (16.3%)

- 必要な時に本人の預貯金を買い物ができない
- 成年後見事務照会手続の事務量が多く、時間を要する

- 家裁から「後見事務報告書」の提出を求められた際、一度後見人宅に書類が届くが、施設で報告書を作成し、後見人宅に送付している。
- 後見人が遠くにいてやりとりが難しい。
- 後見事務報告書の内容が煩雑である。書類作成が難しく提出が困難な後見人のケースもある。
- 購入物に関しての判断基準が大きく違う

#### (2) 支援事業所との契約で、不都合があった施設・事業所 (4.7%)

- 契約書が戻ってこないことがある。
- 施設利用契約会に高齢で遠方の家族(後見人)が郵送での契約となった経緯がある。

#### (3) 医療機関との契約で不都合があった施設・事業所 (11.6%)

- 医療的侵襲行為についての手術等の同意ができない。
- 手術に際し、説明・同意の観点から、医師に来院を求められ、高齢で、遠方の家族に来院いただいた経緯があり、配慮を必要とした。
- 手術や療養説明など後見人の承諾が必要な場合でも自身が高齢であるあるいは遠方に住んでいることから来院を断られてしまう。
- 後見人は財産管理しかしない

## 6.各事業所の課題

### 1) 利用者の重度化・高齢者化に対する対応について

- 医療的支援のニーズが高まっているが施設の対応が遅れている
- 認知機能低下と利用者の重度化に対する対応
- 重度行動障害など利用者の重度高齢化に伴わない朝・昼・夜それぞれに職員の支援介助がマンツーマン状態でなければ難しい状態になっているが、職員配置も困難な状況
- 自閉症などの発達障害など障害が多様化している
- マンパワーが不足しており、生活介護における人員配置加算も 2.5 対 1 がやっとの状態にある中、要介護の希望者も増加。支援内容を物理的に支えていくことに難しさがある。
- 若い利用者さんと高齢の利用者さんが混合しているため、日中活動において、全体で活動する事が難しくなっている。
- 利用者の高齢化に伴い、健康面の管理と運動などの取り組みに課題がある。
- 利用者の高齢化重度化に対応するため施設の修繕が必要になっている

### 2) 職員不足

- 応募者が少なく欠員が生じるとその補充が難しい
- 20代の職員も雇用したいが応募がない
- 人材不足、職員募集に対して応募が非常に少ない
- 慢性的な職員不足、特に、女性職員が不足
- 職員確保が問題となっている。就職しても数年で退職してしまう傾向にあり、中堅職員が少ないので、職員育成につながらず将来の不安な要素が大きい。
- 重度行動障害が多くなったが、それに、見合う数の職員が確保できない。
- マンパワーの不足→地域的问题もあるが福祉施設全体の課題である

- 事業所の所在地が僻地であるためか数年経験し新たに資格を取得しても都市部へ就職したいという若い職員が多い
- 夜勤者の確保

### 3) 職員能力の低下

- 職員一人一人の意識低下、気づき力の低下
- 職員の業務に対する意識向上が難しい

### 4) その他

- 後見人がつくのにも良い面、悪い面がある。本人のため、家族とともに財産の一部を使用したくてもできないことがある。
- 被後見人名義の通帳作っていただけない後見人がいるので現金の管理に困っている
- 利用者はもとより家族の高齢になる家族との絆が薄くなってきている。兄弟がいなかったもおり、医療機関の受診などで保証人をお願いすることが困難なケースも出てきている。
- 利用者の居室が個室になっていない。建物の老朽化に伴い今後の事業所のあり方をグループホーム建設等も考えながら早急に問題解決を図る必要がある。
- 支援費報酬の引き下げにより経営が圧迫され、今後さらに報酬の引き下げがあると大きな課題である
- 支援者の事務業務(文書主義が主流。記録、実績、計画等)が多くなっている。
- 厳しい消防法の指導⇒今後住まいを確保することは厳しい条件下で、法人単独では解決しにくい課題。
- 町の人口も減少しており、商店街の品揃えの点で利用者の衣類など生活用品は町外で購入しているのが現状である。

## Ⅲ謝辞

お忙しい業務の中、私どものアンケート調査に詳しくご回答いただきました。ご協力いただいた施設・事業所のご担当者各位に心よりお礼申し上げます。