

令和2年度 就労継続支援B型事業所へのアンケート集計結果

6. 事業所として利用者の支援で悩んでいることはありますか

(セルフプラン・相談支援)

- ・セルフプランの方々の支援について、家族が協力的でない場合や家庭状況があまり良くない場合など、事業所として支援しにくいところに関して困ることがあります。
- ・セルフプランの方がいるが、新規の相談を受けてもらえないことがあってつながらないことがある。
- ・相談支援事業所が新規の利用者の受け入れをストップしていて、困っている利用者様になかなか繋げてあげることが出来ていない。

(障害種別・障害特性)

- ・障害種別が混合しているため、利用者間のトラブルがあっても障害種別によっては難しいと感じる時がある。
- ・自閉症が重い方の対応（突発的な作業変更などがあると不安定になる）
- ・楽しく1日が過ごせる様、作業内容を考えながら努めています。しかし、工賃を定め（報酬に対して）ているのでどうしても格差が生じてしまう。障害特性があるのは仕方ないが、その人たちが持っている力で工賃をもらえるようにしてあげたいと考えています。
- ・障害ごとの利用者さん同士の関わり方
- ・最近では、精神障害または発達障害の利用者が増え、生きづらさを抱えながらのサービス利用であって、生活のリズムが整っていないケースが多く、通所が不安定。特に対人関係に困難さを抱えている方が増えている。
- ・様々な障害を持たれて、利用者さん同士が上手くコミュニケーションが取りにくく、トラブルの原因の要因になってしまう事。
- ・利用者の障害特性が様々であり、その人に合った支援を職員ができていないか難しい

(本人特性)

- ・利用者の自己評価と客観的評価の差が大きい方への希望する場所への一般就職支援
- ・高齢化や進行性のある障害により少しずつ出来る範囲が限られてきたご本人やご家族からの身体介護・介助、1対1での支援の要望が高まっている事に対して、就労継続支援事業所として出来る範囲の見直し。
- ・相性の悪い利用者同士の同室作業での支援方法
- ・障がい・疾病の診断名が同じであっても、本人の疾病に対する受容の問題があったり、各々の状況は異なつたなかで、個別の支援を行ったりしていくことにむずかしさを感じる場面がある。事業者側として利用者にとどのような表現、言葉遣いで対応するのがふさわしいか、悩むことがあ

る。

・知的の利用者さんが大半を占めている中、最近では、通常学級→一般就労→成人になってからはじめて障害者手帳を申請し利用する方が増えている。そのため、今までとは違う難しさが、出てきている。その方の人柄にもよりますが、対人関係のトラブルや生活面での支援等。

・利用者の能力の差が大きく、単純作業がなくなり、既存の請負作業が出来ない利用者に職員がマンツーマンで対応している。そのため、職員数が足りない状態で工夫はしているもののきめ細やかな支援が出来ていない。送迎も富士市全域広範囲で対応している。

他事業所と異なり、1/3以上が半日利用のため、朝・昼・夕と三度送迎対応するため、人手が足りない状態。

・言葉がうまく職員に伝えられない方への支援

・作業内容によって、利用者への振り分け方。(作業ができる方とそうでない方が偏ってしまう)

・身体の重度の方の作業の幅をどのように広げていくか？又パンを携わる作業

の時の衛生面をどのようにしたらよいか？

・高次機能障害の方の言動が性的な卑猥な言葉が増えているので、止めさせるには、どのようにしたらよいか？

・新型コロナウイルスの感染予防のため手洗いやマスクが重要視されているが、利用者の方の中には難しい方がいる。

・年齢の高い方で認知機能の低下が著しく生活介護への移行を事業所は考えているが、保護者は考えていない。作業面・生活面の支援が常に必要な状態である。

・障害特性の理解と対処方法

Ex:精神保健福祉手帳3級の方について

身辺自立・処理力の課題の比重が月日を重ねるごとに大きくなり、支援の上で理解に苦しみ、対応が十分にできていないのが現状です。

Ex:知的障害のある方同士のやり取りの中で、仲間外れが生じることがあります。特に一人に対して数人の利用者が不満をもち、快く思っていないことがそれぞれの言動に表出。はたから見ると「いじめ」構造ともとられます。どのように支援し導いていったらよいか、わからずにいます。

・一人一人の作業ができる幅が大きく、その人に合わせた作業を提供することが大変

・個々の障がい特性に合った作業をなかなか準備できない

(家族)

・利用者よりも家庭へのアプローチの困難さ

・親の高齢化にて、急な入院等、一人になってしまった時の支援について

・親亡き後をどのようにしていくか

（職員）

- ・職員の教育（コロナで外部の研修などが受けられない）

（連携）

- ・就労継続支援事業所として、ご家族や相談事業所、また病院との連携がもっとスムーズにとれたらと模索しています。

（その他）

・事業所の作業内容が終わりの見えないものが多く、利用者にとって達成感が味わいにくい。そのため下請作業なども取り入れてきたが最終チェックなど職員の作業が増えることになり、納期の短い作業は難しくなってしまう。そのため選択肢が狭くなっている。現在はコロナの影響もあり下請け作業は行っていない。金額ではなく、どの利用者も意欲的に取り組み、職員の負担にならないような下請作業を探している。

・リサイクルショップを併設しており、授産収入はリサイクル品の売上が主な収入になっている。日々お客様の接客が職員の仕事の一つとなっていて。お客様の対応が優先してしまうことがあり利用者に対して適切な支援ができないことがある。

・利用者のQOLを向上させるためには「働く」ことは大切などころではあるが、支援の部分と工賃向上をリンクさせるということが難しく課題であると感じています。

- ・今の状況が利用者にとって適切な対応ができていますか？提供している作業が適切であるか？

- ・利用者同士のトラブル

7. 事業所の運営で今課題に思っていることはありますか

（報酬）

・現在、国の施策として本来の就労継続支援B型事業所の役割の居場所的な意味合いが法律上受け入れられておらず、工賃によって報酬単価が順位づけられているため、運営的に厳しい面がある。利用者の可能性を伸ばすためには、時間がかかる。当事業所は、利用者の症状により利用を1時間以上から対応している。少ない人で週1日の利用。

そのため、工賃の平均も下がっている。工賃を上げるために安定した請負作業が必要。また、請負の単価ももう少し高い請負を考えたいが、なかなかニーズがない。

去年まで自主製品での売り上げが大きかったが、新型コロナウイルス感染拡大のため、イベント中止が多く、また、請負作業も1社中止になり、収入が激減した。ネット販売を始めたが、軌道に乗っていない。今回、手先の器用な利用者が多く、新型コロナウイルスの感染拡大を見通して3月からマスク作りを行い、どうにか去年並みの工賃を支給していることが出来ているが、限界がある。建物の問題もあり、感染防止にも限界がある。

- ・定員に対して、施設外の人数に制限があるため、外に出て作業できる人が限られてしまう。

（稼働数）

- ・利用者の確保について、当事業所の A 型ではハローワークからの紹介もかなり多く、一般就労や退所する利用者がいてもほぼ常に定員いっぱいの状況だが、B 型利用者はこの 1 年でほとんど増えず、在籍している利用者の中には現時点で週 1 利用の方もいるので、稼働数としてはかなり少なくなってしまう状況であること。
- ・毎日通所できない方や一日作業ができない方が多いです。その為の送迎も負担が大奇異です。
- ・利用者さんの通所日数が増えていかない事。
- ・利用者の獲得
- ・利用者を増やすこと。

（新型コロナの影響）

- ・祭りやイベントがないため自主製品が売れないため、駄菓子屋、リサイクルをやる予定です。
- ・新型コロナウイルス感染防止のため、喫茶業務を縮小しているため、復帰の時期を検討
- ・コロナの感染拡大
- ・仕事の受注が安定しなくなった。安定した受注を得られることが課題である。
- ・コロナ対策
- ・コロナの影響により出店販売がほぼ中止になっているため、自主製品の売上がかなり減少し工賃にも影響が出てきている。今後、払えていけるのか不安がある。また、限られた空間の中でのコロナ対策も日々課題です。
- ・新型コロナウイルス感染拡大に伴って、経済活動が停滞している中、作業の受注が激減して現在は作業時間を短縮して対応している。また、例年は一般就労を達成できる方が出ていますが今年企業実習の受け入れ先がなく、一般就労の支援が滞っています。
- ・下請け作業がコロナの影響で出来なかった。
- ・今後、新型コロナウイルス感染が拡大して、再度店舗が閉鎖することになった場合、店舗収入が無くなってしまうため、利用者に支払う工賃が算出できない。

（工賃）

- ・利用者の工賃となる収入確保、作業確保
- ・平均工賃維持向上のための収入確保のため、利用者の能力を超える作業の種類や量の確保が必要になりつつある事。
- ・工賃向上を実現していく道すじの険しさ。工賃向上が B 型の場合、報酬単価の向上につながりますが、なかなか工賃向上を果たせない事業所にとって、辛いものがあります。
- ・下請け作業を主に行っているが、利用者の工賃を上げることが難しい。

（仕事量・受注量）

- ・時期により、仕事量に差がある。

・施設外就労先、内職先とも、社会情勢により、受注数が安定しないことにより、先を見通した予定の困難さ。

・収入が見込める作業の獲得

(職場環境)

・職員の定着

・事業所敷地が利用者の人数のわりに狭くて能率が悪い

・利用者の人数を増やし利用料を増やしたいが、施設のキャパが狭い為難しい。

・マンパワーの問題。現在の職員人数では負担が大きく、現状で手一杯のところがある。B型事業所に求められる多様なニーズに対応するためには、高い資質を持った人材の確保が不可欠であると考えます。高い能力を持った人材の確保、育成については個々の事業所の努力だけでなく、行政等を含めた広範囲な支援体制が必要と思われまます。

・支援員の資質向上

(その他)

・利用者の高齢化が進んでいる。

・定員に対して、相談件数が多すぎる事。

8. 上記以外に、日頃感じている課題等がありますか

(報酬)

・新型コロナウイルス感染拡大で令和3年度の給付費の基本報酬は、今年度の平均月額工賃でなく、令和元年の平均月額工賃と猶予が出されましたが、経済活動の先行きが見えぬ中、就労支援事業所は厳しい状況になっています。

(工賃)

・イベント等への参加や自主製品の販売状況により、コロナ禍の今特に収入に変動があるため、可能な限り月によって工賃に大きな差額がないようにすること。

・工賃アップ

・下請け作業を増やしたい、自主製品の販路

(異性)

・男性利用者が女性職員にスキンシップを求めてくる時の対応。どこまで許容していいのか。(不安だから手を繋ぎたいなど、心理の場合。)

(職員)

・利用者が楽しさや、やりがいを感じるためには、まずは職員のモチベーションを上げなければならない。

・就労支援を充実させるため、職員のより専門性が問われている。

（利用者）

- ・利用者・保護者の高齢化に対する支援
 - ・半日利用の利用者が全体の1/3そのため、納期の迫る作業は難しい。送迎も大変である。
- 施設外での就労経験を体験させたいが、体調が安定していないため、継続的な施設外就労は難しい。（しかし、職員の伝手を使い、単発の施設外を体験させている。）

（送迎）

- ・新型コロナウイルス感染防止のため、ソーシャルディスタンスを保ちたいと考えていても環境で難しい面がある。送迎希望者が22名おり、範囲も広範囲になっており、車両の問題も出てきている。

（その他）

- ・外のデッキでの作業があり、室内でない為死角になってしまい利用者に目が行き届かない時があり全体の把握が難しい。
- ・コロナウイルスやインフルエンザ感染予防対策
- ・就労移行に関しての適切な働きかけ

9. 部会や連絡会に期待していること等がありますか

（情報共有）

- ・事業所の課題、情報を気軽に共有できる場が欲しいです（会議や集まりなどでお会いした時に少しお話できる程度なので…）。
- ・情報交換の機会
- ・情報交換・意見の出しやすい場
- ・事業所が抱える問題を本音トークできる場がほしい

（研修）

- ・研修の充実（コロナの状況だからこそ何か、、、）

（職場開拓）

- ・施設外就労先において、公官庁へのアプローチは可能か？
- ・企業とのマッチングを期待します。例えば作業受注、障害者雇用先の開拓と仕事を見つけ出し障害者と結びつける事が大切だと感じています。

（その他）

- ・日頃の支援もとても大切ですが、自分の意志で判断できたら・・・（利用者自身）好きな仕事→意思決定→選択を求める様にしていきたい（いける様になってほしい）。その為のルールを作り、環境整備を私たち職員がどの様に整え支援していくべきか考えたいです。
- ・職員の働き方改革について 利用者が高齢になってきているので、ニーズに合わせたサービス

を考えなければいけない。職員の高齢にともない、働きやすくするためには職員や利用者両方のことを考えたい。

- ・グループホームの情報が欲しいです。
- ・アンケート回答から、多くの課題が抽出されたと思います。その課題が少しでも改善につながるとよいと思います。
- ・次年度に控える報酬改定等についての 情報の共有化や勉強会