

移動支援事業に係るアンケート調査の結果報告書

令和 8 年 7 月 22 日

第 1 回障がい福祉サービス等における支給決定等のあり方検討会議

アンケートの概要

574

事業所からの
有効回答数

調査対象
事業所数
(2,248)

調査目的

大阪市の移動支援事業に係る報酬水準・運営上の実態を幅広く把握し、今後の制度運用の見直し等の検討に資するため

調査対象

大阪市の登録を受けた移動支援事業所（市外事業所を含む）

調査方法

行政オンラインシステムによる回答

実施期間

令和8年6月15日 ～ 令和8年7月3日

調査項目

- ① 報酬水準等の実態（8問）
- ② 法定給付との併給の実態（7問）
- ③ グループ支援の導入に向けた意向等（7問）
- ④ その他（3問）

アンケート調査結果

回答者属性

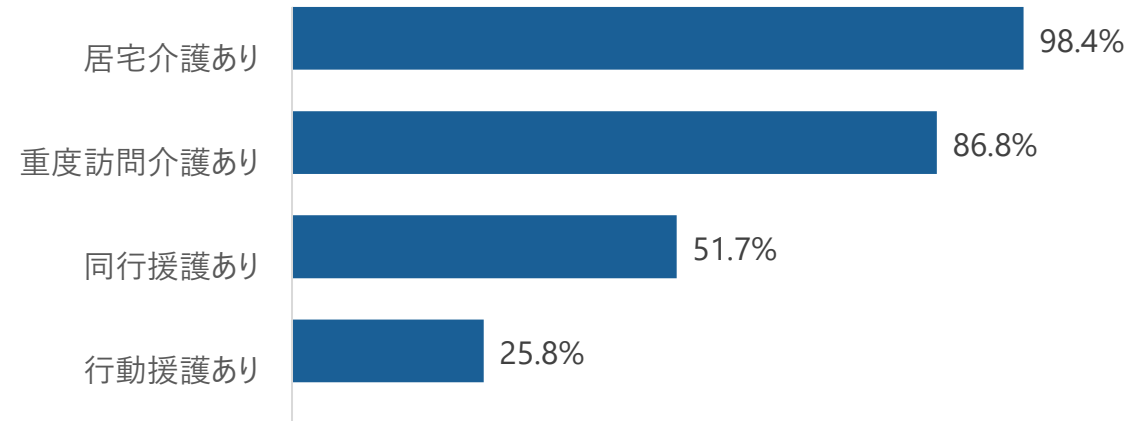
移動支援事業所アンケート

574

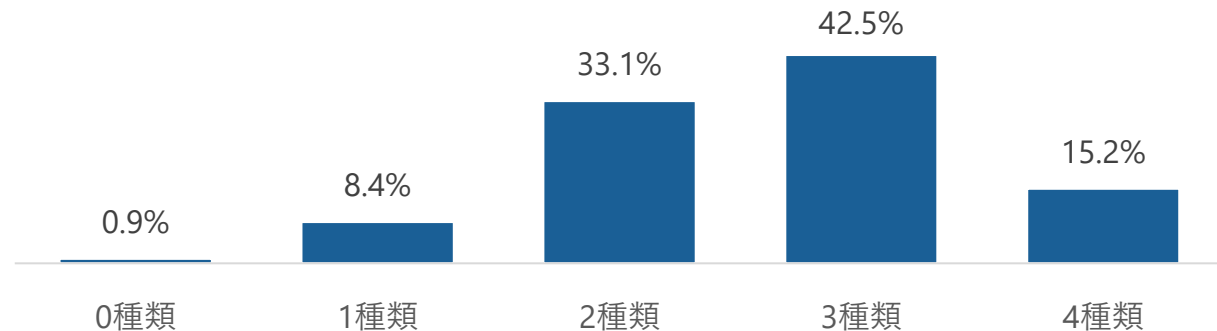
事業所からの回答

- ※ 全回収数のうち、「取り下げ」された回答4件を除いたものを有効回答数としました。
- ※ 全問に対して1つでも有効な回答がある場合は、有効回答数としました。
(一部回答内容により集計対象外)

■ 訪問系障がい福祉サービスの登録状況（複数回答）



■ 登録サービス種別数（1事業所あたり）



調査項目 1 | 従業員の報酬・事業運営コスト等

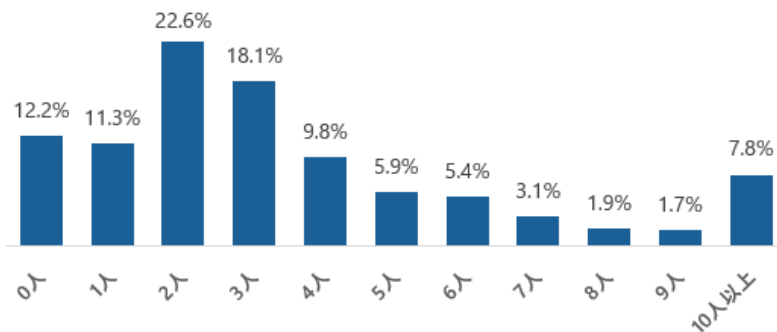
（単一又は複数の選択式の例）結果概要：「●●」が最も多く、次いで「▲▲」が多い

（記述式の例）結果概要：「●●」、「▲▲」に関する記述が多い

1. 従業員の報酬・事業運営コスト等 (1/2)

職員体制

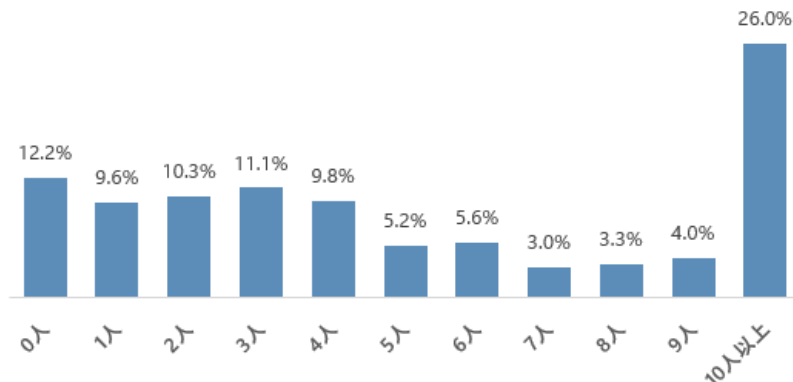
1-1. 月給制職員数 (n=574)



結果概要：

- 「2人」が最も多く (22.6%)、次いで「3人」が多い (18.1%)

1-2. 時給制職員数 (n=574)

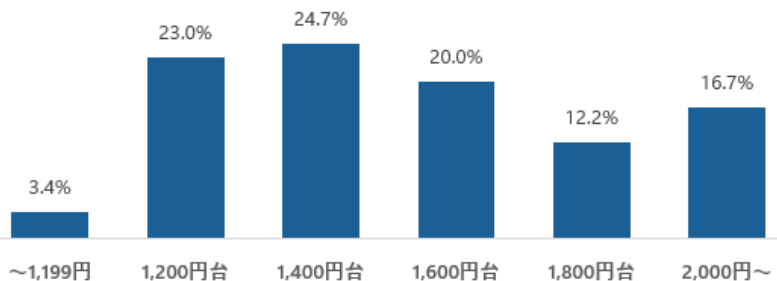


結果概要：

- 「10人以上」が最も多く (26.0%)、次いで「0人」が多い (12.2%)

職員給与

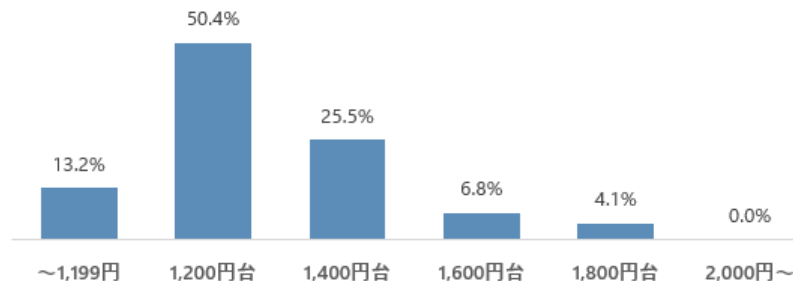
1-3. 月給制職員給与 (n=476)



結果概要：

- 「1,400円台」が最も多く、次いで「1,200円台」が多い

1-4. 時給制職員給与 (n=488)



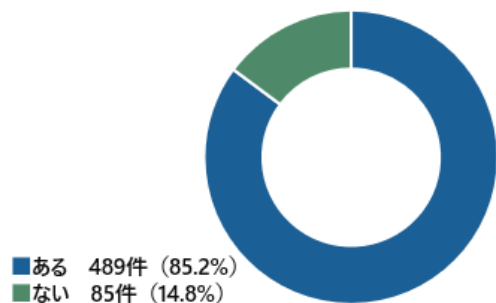
結果概要：

- 「1,200円台」が最も多く、次いで「1,400円台」が多い

1. 従業員の報酬・事業運営コスト等 (2/2)

移動支援事業の提供実績

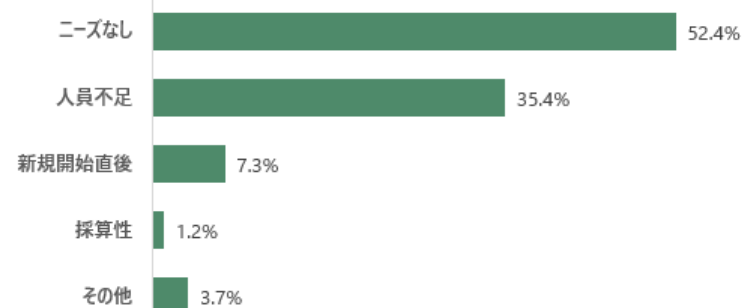
1-5. 直近3年間における移動支援事業の提供実績有無 (n=574)



結果概要：

- 「ある」が489件 (85.2%)、
「ない」は85件 (14.8%)

1-8. 「ない」と回答した事業所の主な理由 (自由記述)

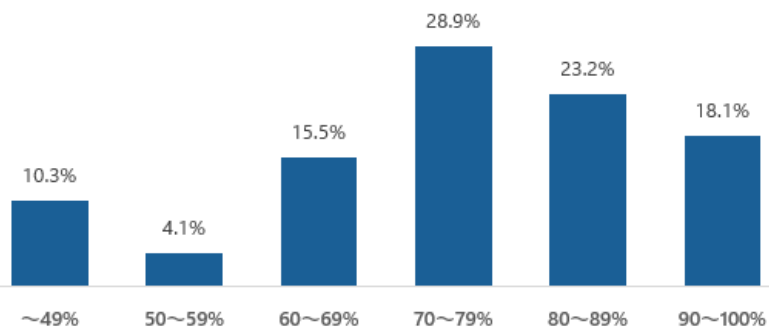


結果概要：

- 「ニーズなし」(需要側の要因) が最も多く (52.4%)、次いで「人員不足」(供給側の要因) が多い (35.4%)

移動支援事業における人件費の割合

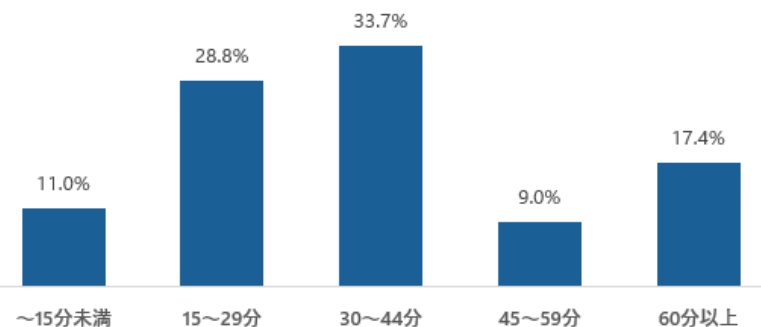
1-6. 移動支援事業における人件費の割合 (n=419)



結果概要：

- 「70～80%」が最も多く (28.9%)、次いで「80～89%」が多い (23.2%)

1-7. ヘルパーの移動時間について (n=489)



結果概要：

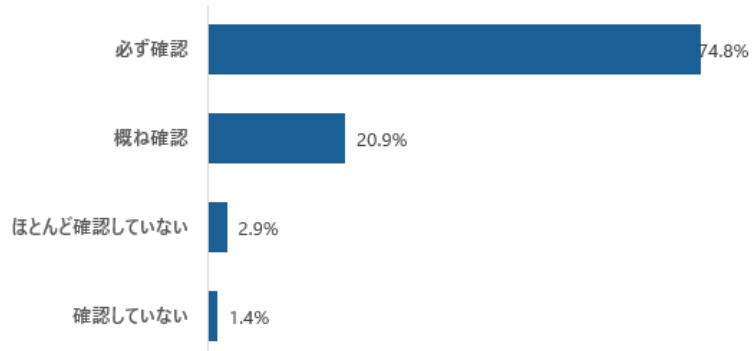
- 「30～44分」が最も多く (33.7%)、次いで「15～29分」が多い (28.8%)

調査項目 2 | 法定給付との併給にかかる実態把握

2. 法定給付との併給にかかる実態把握 (1/2)

他サービスの利用状況・行動援護との併給

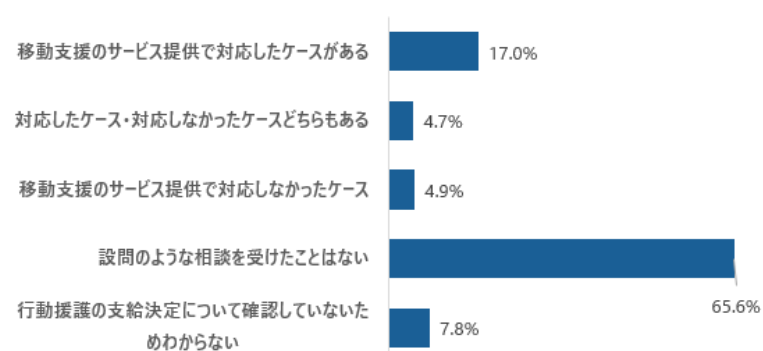
2-1. 他サービスの利用状況について (n=489)



結果概要：

- 「必ず確認」が最も多く (74.8%)、次いで「概ね確認」が多い (20.9%)

2-2. 行動援護との併給について (n=417)

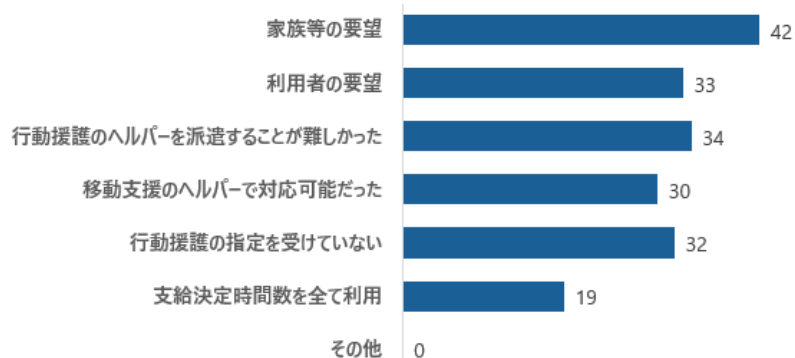


結果概要：

- 「設問のような相談を受けたことはない」が最も多く (65.6%)、次いで「移動支援のサービス提供で対応したケースがある」が多い (17.0%)

移動支援サービスの提供①

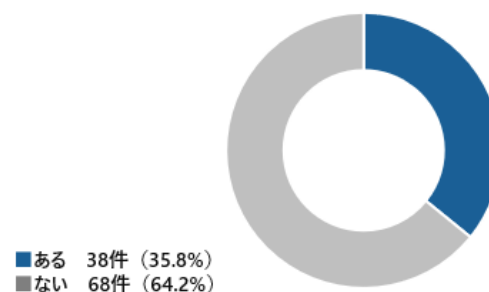
2-3. 移動支援サービスの提供により対応した理由 (n=106、複数選択)



結果概要：

- 「家族等の要望」が最も多く (42件)、次いで「行動援護のヘルパーを派遣することが難しかった」が多い (34件)

2-4. 移動支援サービスの提供による困りごとの有無 (n=106)



結果概要：

- 「ない」が68件 (64.2%)、「ある」は38件 (35.8%)

2. 法定給付との併給にかかる実態把握 (2/2)

移動支援サービスの提供②

2-5 困った内容の分類 (n=37)

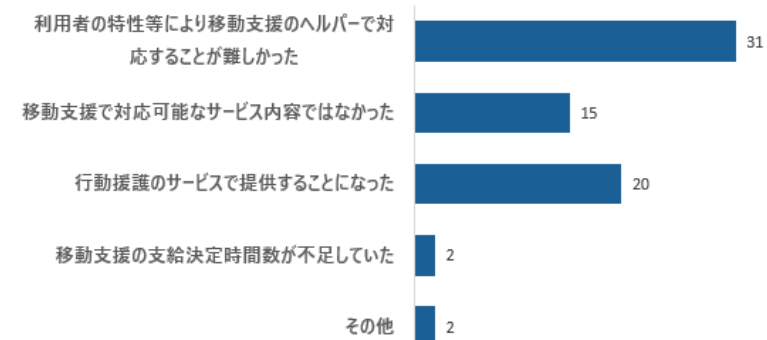
分類	件数	回答内容サマリ
報酬・採算性の問題	14	・移動支援のサービスは赤字になる ・長時間のヘルパー拘束の費用で利用者とトラブルになった ・報酬単価が安いと人員を確保できない ・行動援護と移動支援の単価が違いすぎる
人員・スキル不足	10	・時間延長など提供時間が安定せず、ヘルパーの調整が難しい ・長時間の支援に対するヘルパーの理解・経験不足 ・ヘルパーの経験年数が要件を満たさない
利用者対応の困難さ	10	・多動/病癇発作等がある利用者だったため対応に苦慮
制度上の課題	2	・行動援護では2人介助が認められている利用者でも移動支援では認められていないリスクが大きかった
その他	3	・利用者様の希望で移動支援を行ったが請求が難しい ・時間が延長すること、提供時間が安定しないことがしばしばあり、移動支援後の支援の組み方に困ることがある

結果概要：

- ・「報酬・採算性の問題」(14件)、「人員・スキル不足」(10件)、「利用者対応の困難さ」(10件)に関する記述が多い

2-6 移動支援サービスの提供により対応しなかった理由

(n=47、複数選択)



結果概要：

- ・「利用者の特性等により移動支援のヘルパーで対応することが難しかった」が最も多く(31件)、次いで「行動援護のサービスで提供することになった」が多い(20件)

2-7 他サービスとの併給における意見 (自由記述) (n=149)

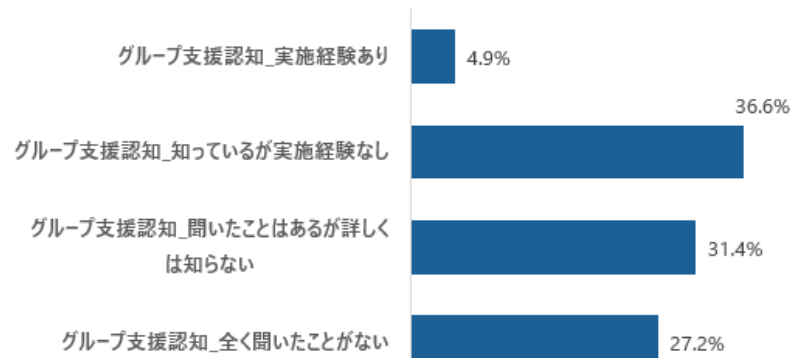
分類	件数	回答の代表例
事例集・周知資料への要望	46	・ サービス提供の事例集並びに手続きの流れ ・ 判断の目安と手続きの流れがすぐに見れるようにしてほしい。
判断・運用ルールへの不安	30	・ 通院の帰りに『食事や買い物をしたい』との希望が多い。その場合病院を出た時から移動支援と判断して正解か。 ・ 行動援護の時間数が足りなくなった場合、支援の途中の時間から移動支援に切り替えて算定してよいか。
制度・支給決定への要望	23	・ 強度行動障がい認定がなかなか認められないため、やむを得ず移動支援で支援している ・ 行動援護支給決定を速やかに決定してほしい
報酬・人材確保の課題	17	・ 移動支援の単価が低過ぎて、経営上の問題で事業所全体の10%しか受け入れる事ができないが需要は膨大にある ・ 移動支援だけの仕事ではヘルパー確保ができない。報酬が低過ぎて仕事を取ったら事業所がマイナスになる
利用者・家族への説明困難	10	・ 両サービスの違いを制度を知らない利用者、利用者家族に説明するのに苦労したことがある。
現場リスク・支援困難	6	・ ほとんどの従業員が利用者から暴力を受けた経験があります。
自治体間運用差への困惑	3	・ 自治体により判断が違う場合などがあり混乱してしまう。
特になし	44	-
その他	4	・ 当法人で両方支給されていた人は、行動援護の支給時間数で足りるので、受給者証が増えたりするから移動支援辞めろという方が多い。

調査項目 3 | グループ支援の導入

3. グループ支援の導入 (1/3)

グループ支援の認知・経験

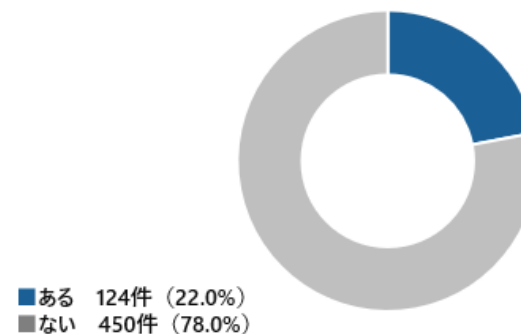
3-1. グループ支援の認知/経験有無 (n=574)



結果概要：

- 「知っているが実施経験なし」が最も多く（36.6%）、次いで「聞いたことはあるが詳しくは知らない」が多い（31.4%）

3-2. グループでの外出経験有無 (n=574)



結果概要：

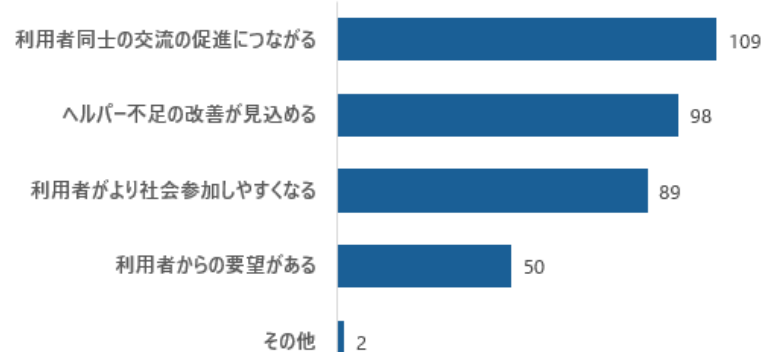
- 「ない」が450件（78.0%）、「ある」が124件（22.0%）

グループ支援の実施希望の有無

3-3. グループ支援を実施したいか (n=574)



3-4. グループ支援を実施したい理由 (n=153、複数選択)



結果概要：

- 希望の有無について、「わからない」が最も多く（45.3%）、次いで「実施したいと思わない」が多い（28.0%）
- 実施したい理由について、「利用者同士の交流の促進につながる」が最も多く（109件）、次いで「ヘルパー不足の改善が見込める」が多い（98件）

3. グループ支援の導入（2/3）

グループ支援の有効性

3－5. グループ支援が有効と考える場面（自由記述）（n=102）

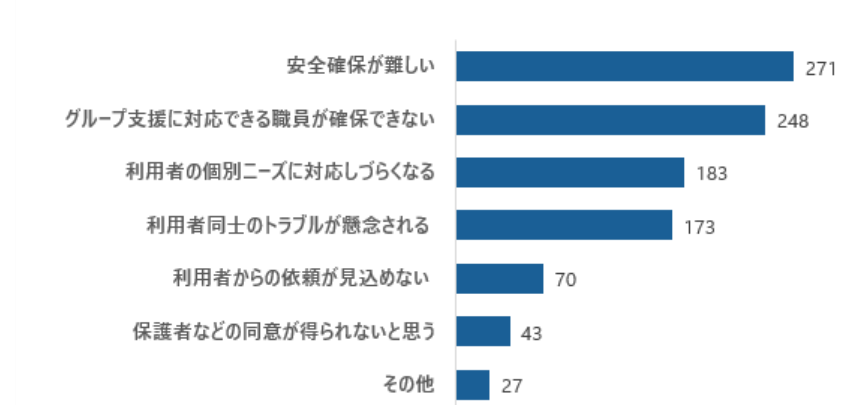
カテゴリ	件数	代表的な回答
外出機会・余暇活動の拡大	54	・海水浴やプール、フードフェス等1対1で行きにくい場所へも複数グループなら対応可能 ・カラオケ、ボーリング、ハイキング、BBQなど、複数で楽しむ目的の外出
利用者同士の交流・社会参加の促進	40	・利用者様同士の交流になり、外出への興味や社会活動への参加を促すことができる ・一人でいると寂しいや孤独感を抱えやすいため、同じ立場の人と話したい気持ちがある
ヘルパー不足・人材不足への対応	23	・現状大阪市内で移動支援をサービスしてくれる事業所が少なく、利用者さんからのニーズは多いが、サービスの供給が追いついていない。 ・希望の場所などが重なる事が多かった。グループ支援が可能ならお断りしないで対応ができるケースがあった。
安全面・支援体制の強化	20	・問題が発生したときに他のヘルパーが助けに入れるため負担が減る
自立支援・経験機会の創出	12	・数回グループ支援を実施することで、利用者たちだけで出かけることが可能になる
グループホーム・同居者ニーズ対応	11	・同じグループホームに入居されている利用者同士から遠方外出希望が出ている ・兄弟の外出支援やグループホーム入所者の外出支援など
利用者・家族の負担軽減	3	・ヘルパー分の実費費用を割り勘できるため、利用者側の経費負担軽減が期待できる

結果概要：

- ・「外出機会・余暇活動の拡大」（54件）、「利用者同士の交流・社会参加の促進」（40件）に関する記述が多い

グループ支援をしたくない理由

3－6. 実施したいと思わない/わからない理由（n=421、複数選択）



結果概要：

- ・「安全確保が難しい」が最も多く（271件）、次いで「グループ支援に対応できる職員が確保できない」が多い（248件）

3. グループ支援の導入（3/3）

グループ支援の注意点

3-7. グループ支援の注意点（自由記述）（n=227）

カテゴリ	件数	代表的な回答
安全確保・事故リスク	100	・複数の利用者様を一人に対応するのは危険が伴う ・急な飛び出しや体調変化が同時に起きた時、1人では対応しきれない ・トイレ介助などの際にどうしても他の利用者さんから目を話す場面が出来てしまうので、安全の確保は出来ない
ヘルパー確保・スキル不足	56	・ヘルパー不足なので実施しない、まずはヘルパーの確保 ・従事するヘルパーのスキルが必要
個別ニーズへの対応困難	54	・個別のニーズに対応しにくい ・利用者一人ひとりの希望が失われる可能性がある
利用者間調整・トラブルリスク	48	・障がい特性を理解し、利用者同士の相性などをしっかり把握しておく ・利用者同士の連絡先が交換されトラブルになる
制度・運営ルール整備の必要性	24	・事故発生時の責任の所在を明確化する必要がある ・利用者特性によるグループ支援への可否など綿密なアセスメントが必要
時間調整・団体行動の難しさ	22	・団体行動となるため時間調整が難しい ・行動パターンやスピードの違う利用者を同時支援するのは難しい
利用者本人の意向確認	12	・利用者本人の意向や個別支援の質が損なわれないよう配慮が必要 ・利用者の気持ちを確認してから実施したい
費用・報酬・加算への懸念	10	・車移動の際にの経費込みの単価設定が必要 ・支援費は一人支援より上回ることが必須

結果概要：

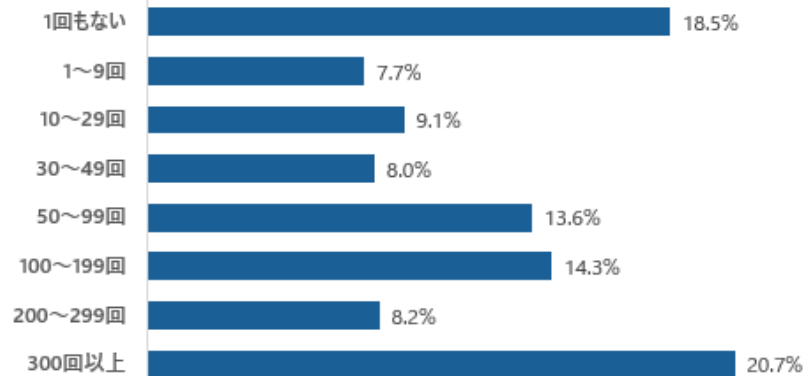
- ・「安全確保・事故リスク」（100件）、「ヘルパー確保・スキル不足」（56件）、「個別ニーズへの対応困難」（54件）に関する記述が多い

調査項目 4 | その他

4. その他（1/2）

移動支援の提供回数

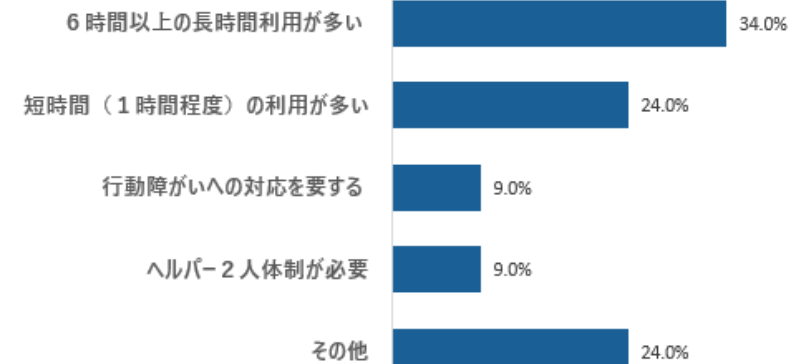
4 - 1. 移動支援サービス提供回数（n=574）



結果概要：

- 「300回以上」が最も多く（20.7%）、次いで「1回もない」が多い（18.5%）

4 - 2. 移動支援のヘルパー派遣調整が難しいケース（n=574）



結果概要：

- 「6時間以上の長時間利用が多い」が最も多く（34.0%）、次いで「短時間（1時間程度）の利用が多い」（24.0%）

4. その他（2/2）

移動支援サービス提供時の工夫

4-3. 移動支援サービス提供時の安全確保の工夫（自由記述）（n=260）

カテゴリ	件数	代表的な回答
利用者の特性把握	78	・事前に利用者様の性格や持病等を把握しておく。 ・障がい特性を理解し、利用者さん個々に合わせたサービスの提供を実施。
利用者の見守り	63	・利用者から目を話さないように担当者に周知。 ・とっさの行動に備えて、目を離さずすぐ手の届く範囲での移動を心がけています
行先や交通機関の事前調査	56	・事前に公共交通機関や施設の下調べをしている／行き先の事前確認 車内位置の場所を事前に調べるようにしている。
歩行・移動時の直接的な安全確保	51	・利用者様が内側で、ヘルパーが外側になるように注意 ・転倒等のケガが無いように出来るだけ手や腕を持ちゆっくりと歩行する
職員間の情報共有・引継ぎ	38	・都度ヘルパー間で情報共有、対応を協議している。
緊急時対応・連絡体制の整備	35	・緊急時の連絡網、マニュアル確認 ・事業所がLINEやメールを通じて、利用者の位置を基本的に把握
安全確保にかかるマニュアル整備・教育	31	・当社マニュアルに沿って安全確保に取り組んでいます
利用者の体調確認・健康管理	30	・実施日前後の体調の把握 ・水分補給は大丈夫かトイレ確認の声かけ
交通ルール・周囲確認による安全利用	28	・交通ルールと周りの方々への配慮 / 移動中の道路での行動、乗り物の乗降等に特に気を付けています。
本人・家族・関係機関との事前調整や連携	21	・ご家族・施設関係者・サービス事業所責任者・担当ケースワーカーと連絡を取れる状態を確保
同性による介助の実施	15	・トイレなどでも目を離さないよう原則同性介助にしています。
天候・感染症など環境要因への配慮	14	・気温が高すぎる場合や天候が悪化すると予測されている場合は、場所の変更や中止
経験者同行・複数同行	13	・初めて提供するヘルパーには、既に対応したことがあるヘルパーを同行。 ・「もしも」が予測される利用者さんにはヘルパー2人で対応
利用者のペースへの配慮	12	・利用者様のペースにあわせる。時間に余裕を持たせる。
GPS・携帯電話・位置把握	7	・利用者の携帯電話、GPSの所持の徹底

結果概要：

- ・「利用者の特性把握」（78件）、
「利用者の見守り」（63件）、「行先や交通機関の事前調査」（56件）に関する記述が多い
- ・「GPS・携帯電話・位置把握」（7件）は少数派として挙げられている

(参考) アンケート設問概要

アンケート設問概要（1 / 5）

番号	調査項目	調査の概要	回答欄
	全体	移動支援の登録を受けている事業所における他の訪問系障がい福祉サービスの状況	種別毎（※）に指定の有無（あり・なし） ※居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護
1. 従業員の報酬（人件費）・事業運営コスト等に係る調査項目			
1 - 1	月給制職員数	移動支援サービスに従事する月給制職員の人数	●人 数字のプルダウン（0～10人以上）
1 - 2	時給制職員数	移動支援サービスに従事する時給制職員の人数	●人 数字のプルダウン（0～10人以上）
1 - 3	職員給与（月給制）	移動支援のサービスに従事する月給制職員の、1時間あたりの時給相当額（平均） （（基本給＋固定手当）／1月あたりの所定労働時間にて算出）	数値入力（0～9999）円
1 - 4	職員給与（時給制）	移動支援のサービスに従事する時給制職員の平均時給	数値入力（0～9999）円
1 - 5	移動支援事業の提供実績	直近3年間（R5. 6月～R8. 5月）に移動支援サービスの提供実績（択一選択）	・ある ・ない
1 - 6	（1 - 5である場合） 人件費の割合	移動支援事業の運営に係る年間の総費用のうち、人件費（法定福利費含む）が占めるおおよその割合（人件費／総費用）	数値入力（0～100）%
1 - 7	（1 - 5である場合） ヘルパーの異動時間	1回当たりのサービスにおける、職員（ヘルパー）の【事業所から利用者の自宅までの移動（往復）】に要する時間の平均（分）	数値入力（0～200）分
1 - 8	（1 - 5でない場合） 提供していない理由	移動支援のサービスを提供していない主な理由（自由記入）	自由入力
2. （1 - 5である場合）法定給付（行動援護・通院等介助など）との併給にかかる実態把握			
2 - 1	他サービスの利用状況	移動支援の利用相談を受ける際に、利用者が移動にかかる法定給付（行動援護・通院等介助など）の支給決定を受けているかを確認しているか（択一選択）	・必ず確認している ・概ね確認している ・ほとんど確認していない ・確認していない

アンケート設問概要（2 / 5）

番号	調査項目	調査の概要	回答欄
2. （1－5である場合）法定給付（行動援護・通院等介助など）との併給にかかる実態把握 【つづき】			
2－2	行動援護との併給	行動援護の支給決定を受けている者から移動支援の利用相談や依頼があった場合に、移動支援のサービス提供により対応したことがあるか（択一選択）	・対応したケースがある ・対応しなかったケース（できなかったケース含む）がある ・対応したケース・しなかったケースどちらもある ・設問のような相談を受けたことがない ・2－1で確認していないため不明
2－3	（2－2で対応したケースがある／どちらもある場合） 移動支援で対応した理由	移動支援のサービス提供により対応した主な理由（複数選択）	・利用者の希望（特定のヘルパーが良い等） ・家族などの希望（特定のヘルパーが良い等） ・行動援護の支給決定時間数をすべて利用していた ・行動援護のヘルパーを派遣することが難しかった ・移動支援のヘルパーで対応可能であった ・事業所として行動援護の指定を受けていない ・その他（次の項目に具体的に記載）
2－3	（2－2で対応したケースがある／どちらもある場合） 移動支援で対応した理由	2－3 その他（自由記入）	自由入力
2－4	（2－2で対応したケースがある／どちらもある場合） 提供により困ったこと	設問2－2のようなケースにおいて、移動支援でのサービスを提供したことにより困ったこと（択一選択）	・困ったことがあった ・困ったことはなかった
2－5	（2－4であった場合） 困ったことの内容	困ったことの内容（自由記入）	自由入力

アンケート設問概要（3 / 5）

番号	調査項目	調査の概要	回答欄
2. （1－5である場合）法定給付（行動援護・通院等介助など）との併給にかかる実態把握 【つづき】			
2－6	（2－2で対応しなかった場合） 対応しなかった理由	設問2－2のような場合に、移動支援のサービス提供により対応しなかった（できなかった） 主な理由（複数選択）	・行動援護のサービスで提供することになった ・行動援護の指定事業者を紹介することができた ・利用者の特性等により移動支援のヘルパーで対応することが難しかった ・移動支援で対応可能なサービス内容ではなかった ・移動支援の支給決定時間数が不足していた ・その他（次の項目に具体的に記載）
2－6	（2－2で対応しなかった場合） 対応しなかった理由	2－6 その他（自由記入）	自由入力
2－7	他サービスとの併給	移動支援と法定給付（行動援護・通院等介助など）の両方を決定されている者に対するサービス提供で、現場で判断に迷いやすい点や、市に整理や周知を期待する点（自由記入）	自由入力
3. グループ支援の導入にかかる調査項目			
3－1	グループ支援の認知	グループ支援について、貴事業所における現在の認識・経験（択一選択）	・他自治体の移動支援事業で実施経験あり ・知っているが実施経験はない ・聞いたことはあるが詳しい内容については知らない ・全く聞いたことがない
3－2	グループでの外出	移動支援の支給決定を受けた複数の者に対して、複数のヘルパーを派遣して同じ日時・目的地にグループで外出したことはあるか（択一選択）	・ある ・ない
3－3	グループ支援の実施	もし大阪でグループ支援を導入する場合、障がい特性等からグループ支援が可能であると判断できる場合は実施したいと思うか（択一選択）	・実施したい ・実施したいと思わない ・分からない

アンケート設問概要（４／５）

番号	調査項目	調査の概要	回答欄
３．グループ支援の導入にかかる調査項目 【つづき】			
３－４	（３－３で実施したい場合） 実施したい理由	実施したいと思う主な理由（複数選択）	・利用者からの要望がある ・利用者がより社会参加しやすくなる ・利用者同士の交流の促進につながる ・ヘルパー不足の改善が見込める ・その他（次の項目に具体的に記載）
３－４	（３－３で実施したい場合） 実施したい理由	３－４ その他（自由記入）	自由入力
３－５	（３－３で実施したい場合） グループ支援のニーズ	グループ支援を実施した場合、具体的にどのような場面やニーズ（対象者や外出先も含む）に有効だと思うか（自由記入）	自由入力
３－６	（３－３で実施したいと思わない・分からない場合） 実施したくない理由	実施したいと思わない、わからないと思う主な理由（複数選択）	・安全確保が難しい ・グループ支援に対応できる職員が確保できない ・利用者の個別ニーズに対応しづらくなる ・利用者同士のトラブルが懸念される ・保護者などの同意が得られないと思う ・利用者からの依頼が見込めない ・その他（次の項目に具体的に記載）
３－６	（３－３で実施したいと思わない・分からない場合） 実施したくない理由	３－６ その他（自由記入）	自由入力
３－７	グループ支援の注意点	グループ支援を実施する場合、事業所としてどのようなことに注意する必要があると思うか（自由記入）	自由入力

アンケート設問概要（5 / 5）

番号	調査項目	調査の概要	回答欄
4. その他			
4 - 1	サービス提供回数	令和7年度に移動支援のサービスを提供した回数（択一選択）	・1回もない ・1回～9回 ・10回～29回 ・30回～49回 ・50回～99回 ・100回～199回 ・200回～299回 ・300回以上
4 - 2	ヘルパー派遣調整が難しいケース	移動支援のサービス提供にあたり、これまでに最もヘルパー派遣の調整が難しかったケースはどのような内容であったか（択一選択）	・短時間（1時間程度）の利用が多い ・6時間以上の長時間利用が多い ・行動障がいへの対応を要する ・ヘルパー2人体制が必要 ・その他（次の項目に具体的に記載）
4 - 2	ヘルパー派遣調整が難しいケース	4 - 2 その他（自由記入）	自由入力
4 - 3	安全確保の工夫	移動支援のサービスを提供する際に安全確保として取り組んでいること（自由記入）	自由入力