

利用者が安心して適切にサービスを選択・利用できるようにするため、利用者支援の仕組みづくりや質の高いサービスの提供が求められています。

県は、人材の養成、サービスの評価、障害のある人の権利擁護や虐待防止など、適切なサービスの選択・利用を支援する仕組みを身近な地域に整備していきます。

---

## 1 サービス提供に係る人材の育成

---

### ○ サービス管理責任者研修の実施

障害者自立支援法に基づく事業の実施に当たっては、サービス管理責任者の配置が必要です。サービス管理責任者はサービスの質の確保のため、利用者ごとの個別支援計画の策定や共通のアセスメント項目により利用者へのサービス内容の継続的な評価を行うなど重要な役割を果していますので、引き続き養成と質の向上を図っていきます。（平成22年度：養成数532名）

### ○ 相談支援専門員研修の実施

障害のある人のケアマネジメントや地域移行支援・地域定着支援を行う指定相談支援事業者には、相談支援専門員の配置が必要です。相談支援専門員はサービス利用計画の作成やモニタリング、地域移行・地域定着に向けた相談支援等を行うなど、重要な役割を担っていますので、養成研修を実施し、その人材確保や資質の向上を図っていきます。（平成22年度：現任研修45名、初任者研修149名修了）

### ○ 福祉施設職員研修の実施

福祉施設職員に対しては、県社会福祉協議会に委託して、研修を継続的に行っています。また、23年度より開始した現任のサービス管理責任者向けの研修も引き続き実施していきます。今後も、福祉を取り巻く制度改正やますます増加・多様化するニーズに的確に対応するための研修を実施し、質の高い福祉サービスを提供できる人材の養成を行っていきます。

### ○ 福祉の場で働く人材の確保

これまで、福祉人材の確保を図るため、県社会福祉協議会に福祉人材センターを設置し、福祉人材無料職業紹介事業の実施や、福祉の就職総合フェアの開催、福祉の仕事を希望する人への講習会などを実施してきました。

引き続き、福祉人材センターを中心に、福祉の場で働く意欲のある人材の確保に取り組んでいきます。

## ○ 訪問系サービス従業者養成研修の実施

居宅介護従業者、同行援護従事者、重度訪問介護従業者、行動援護従事者等の各訪問系サービスの従業者養成研修については、それぞれの研修事業者を指定し、人材の養成を行っていきます。

---

---

## 2 サービス提供事業者に対する第三者評価

---

---

事業者の提供するサービスの質を公正・中立な第三者機関が、専門的かつ客観的な立場から評価するのが、福祉サービス第三者評価です。

第三者評価は、事業者が必ず受審しなければならないものではありませんが、受審することによって、事業運営における問題点を把握し、サービスの質の向上につなげることができ、また、評価を受けた結果が公表されることにより、利用者にとっても、適切なサービスの選択が可能となります。

県は、平成16年9月に愛知県社会福祉協議会内に推進組織（愛知県福祉サービス第三者評価推進センター）を置き、障害福祉施設等の評価基準の作成や福祉サービス第三者評価機関の認証、評価調査者養成研修の実施など、事業の充実強化に取り組んでいます。（平成22年度：第三者評価受審障害福祉施設数54施設）

今後も、福祉サービスを受ける者の立場に立った良質かつ適切な福祉サービスが提供されるよう、指定事業者集団指導の場等で、福祉サービス第三者評価制度の積極的な受審を促すとともに、ホームページを活用して周知を行っていきます。

---

---

## 3 障害のある人の権利擁護

---

---

平成23年6月17日に「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（以下、「障害者虐待防止法」という。）が成立し、平成23年6月24日付で公布されました。平成24年10月1日から施行されます。

指定障害福祉サービス等の事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を置くなどの必要な体制を整備するとともに、従業者に対して、研修を実施するなどの措置が求められています。

また、県は愛知県障害者権利擁護センターを、市町村は市町村障害者虐待防止センターを中心として、関係団体とのネットワークを構築し、虐待の未然防止や発生時の迅速な対応、再発の防止に努める体制を整備するとともに、市町村は虐待に関する通報があった場合に、速やかに障害者の安全の確認や事実確認ができる体制を整備することが必要です。

平成 22 年度に実施した愛知県障害者基礎調査では、「虐待を受けたことがある」と答えた人の割合は 13.5%でした。

県は、障害のある人への虐待の防止のみならず、人権侵害や様々な不利益や不都合な環境をなくすとともに、障害のある人の諸権利の擁護について、次のような取組を積極的に進めていきます。

#### ○ サービス事業者に対する指導・監督

障害者自立支援法では、指定障害福祉サービス事業者、指定障害者支援施設等の設置者、指定（特定・一般）相談支援事業者は、障害のある人の人格を尊重するとともに、虐待の防止のための措置を講じなければならないと規定されています。

県は、サービス事業者等に対し、虐待の防止の取組、身体拘束の禁止など法令等で定められた事業運営の基準を遵守させるとともに、良質な事業者を育成し適正な障害福祉サービスの提供が図られるよう、継続かつ定期的に指導・監督を行っていきます。

また、事業者において虐待が行われた場合には、障害者虐待防止法に基づき、関係法律に基づく適切な権限の行使を行い、速やかに適切な措置を講じます。

#### ○ 市町村に対する助言・指導

障害者自立支援法は、市町村の責務として、障害のある人に対する虐待の防止及びその早期発見のために関係機関と連絡調整を行うこと、その他障害のある人の権利の擁護のために必要な援助を行うことを規定しています。

また、障害者虐待防止法では、特に家庭内における虐待の防止について、市町村が大きな役割を担うこととされています。

県は、市町村が行う相談支援事業が、自立支援協議会を活用すること等により、適切に実施され、障害のある人の権利が擁護され、虐待の未然防止につながるよう、必要な助言・指導を行っていきます。

#### ○ 適切な苦情解決

各事業所は苦情の迅速かつ自主的な解決を目指すため、苦情解決責任者や苦情受付担当者、第三者委員を配置することとなっています。

また、県社会福祉協議会には、福祉サービスに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、助言、相談、調査、あっせん、県知事への通知を行うことを役割とする運営適正化委員会が設置されています。

適切な苦情解決は、福祉サービスに対する満足度の向上や早急な虐待防止対策に資することから、県は今後も、サービス提供事業者等に対する継続かつ定期的な指導・監督を行うとともに、運営適正化委員会についてリーフレットを作成し周知を行うなど、その実効性の強化を図っていきます。

## ○ 成年後見制度の活用等権利擁護の推進

平成 11 年 10 月より、県社会福祉協議会において、知的障害や精神障害などで判断能力に支援を要する人の権利擁護に資することを目的として、利用者との契約に基づき、福祉サービスや苦情解決制度の利用の援助、日常的金銭管理などを行う日常生活自立支援事業が実施されています。

また、平成 12 年には、知的障害や精神障害などで判断能力が不十分な方を保護し、支援する成年後見制度が創設されました。平成 22 年度に実施した愛知県障害者基礎調査では、「成年後見制度を利用している」と答えた人の割合は 3.6%で、「利用していない」と答えた人の割合は 89.4%でした。

平成 22 年の障害者自立支援法の改正では、この成年後見制度の利用支援事業が、市町村の実施する地域生活支援事業の必須事業へ格上げされました。

県はこの機会をとらえて、相談支援従事者、市町村職員、福祉サービス従事者等を対象に研修会を開催し、成年後見制度の普及啓発や成年後見センターの未設置地域での設立、成年後見センターと市町村等との連携強化を支援し、障害のある人の権利擁護を図っていきます。

## ○ 偏見・差別の意識の解消

平成 22 年度に実施した愛知県障害者基礎調査では、優先すべき県の施策として、「雇用・就労の促進施策」の次に「障害及び障害のある方に対する一般県民の理解の促進」の割合が高くなっています。

障害のある人の安心した地域生活の確保とノーマライゼーションの理念の浸透を図るため、講演会の開催などにより、地域住民に対して、障害のある人に対する偏見・差別の意識の解消に向けた普及啓発を推進していきます。（平成 22 年度：心のバリアフリー推進事業 4 事業、こころの健康フェスティバル参加者 1,400 人）