

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

○ 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、愛知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。

○ 相談支援専門員研修の実施

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、養成研修により資質の向上及び量的確保を図っていきます。

○ サービス管理責任者等研修の実施

障害者総合支援法、児童福祉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、児童発達支援管理責任者の配置が必要ですが、その資格取得のための研修受講のニーズに十分対応できていません。サービス管理責任者等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ことや、それらケアマネジメントプロセス全般に権利擁護及び虐待防止を図っていくなど重要な役割を果たしていますので、引き続き質の向上を図るとともに、研修定員の確保に努めていきます。

○ 福祉施設・事業所職員研修の実施

名古屋市及び中核市を除く福祉施設・事業所職員に対しては、愛知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年度から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。

○ 訪問系サービス従業者養成研修の実施

居宅介護従業者、同行援護従業者、重度訪問介護従業者、行動援護従業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。

○ 喀痰吸引等の業務を行うことができる人材の育成

喀痰吸引等の業務を行う事業者や介護職員等に対し研修を行う機関の登録を適切に行うことにより、喀痰吸引等の業務を行うことができる人材の育成に努めます。

○ 強度行動障害者への支援を行う人材の育成

自傷や他害行為に代表される著しい行動障害がある人に対して適切な支援が行えるよう、研修事業者を指定するなどして強度行動障害支援者養成研修を実施し、人材の養成を図っていきます。

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。

今後も、福祉サービスを受ける人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、ホームページを活用して福祉サービス第三者評価制度の周知を行うとともに、指定事業者集団指導の場等で、制度の積極的な受審を促していきます。

3 障害のある人の権利擁護

平成24年10月1日から「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」）が施行されました。

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。

また、平成28年4月1日からは、障害者差別解消法が施行され、差別を解消するための措置として差別的取扱いの禁止や合理的配慮の不提供の禁止が、差別を解消するための支援措置として啓発活動などが求められます。

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。

○ 障害者虐待防止・権利擁護研修の実施

相談支援事業所職員、障害福祉サービス事業所の管理者及び従業者等を対象とした障害者虐待防止・権利擁護研修を実施し、障害者虐待防止、権利擁護等の専門的知識を有する人材の確保と資質の向上を図っていきます。

○ サービス事業者に対する指導・監督

障害者総合支援法及び児童福祉法では、障害福祉サービス事業者及び障害児通所支援事業者並びに障害者支援施設及び障害児入所施設の設置者、(特定・障害児・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等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

障害者総合支援法は、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、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、愛知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虐待防止に資することから、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 月から、愛知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人を保護し、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、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

障害者差別解消法では、国及び地方公共団体は、障害を理由とする差別の解消について国民の理解を深めるとともに、特に、障害を理由とする差別の解消を妨げている諸要因の解消を図るため、必要な啓発活動を行うものとされています。

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（障害及び障害者に対する県民理解促進事業、こころの健康フェスティバルの実施等）を推進していきます。