

「サービスの質及び人材の確保」の次期計画の施策展開の方向性について

1 はじめに

障害者が身近な地域で将来にわたり、安心して生活していくためには、障害福祉サービスや相談支援事業が適切に供給される必要があります。安定的にこれらのサービス等を提供するため、多様な事業者の参入を促すとともに、サービスの質の維持・向上や、これらを担う人材を安定的に確保し、育成・定着支援に関する総合的な取り組みを図る必要があります。良質な人材を確保することが、良質なサービスを提供することのみならず、サービス利用者・児の自己実現を促し、豊かな地域生活を支援することにつながります。

多様となっている障害福祉サービスを円滑に実施し、より適切に提供できるよう、事業者や自治体における研修体制の充実や適正なサービス提供が行えているかどうかを情報収集するなどの取り組みが必要です。

2 次期計画期間中に取り組む課題

【課題 1】指導体制の確保

(1) 取り組みの状況（実施状況の評価）

計画的な実地検査の実施とともに、社会情勢や事業者ニーズに沿った個別指導を実施し、利用者の保護及び利用者の視点に立ったサービス提供・質の向上を図っています。

東京都及び関係担当課と連携し、法改正の説明会等と連動した合同研修（集団指導）を新たに実施し、事務の適正化を促進しています。

(2) 課題（評価を踏まえた改善）

児童相談所の設置市事務として、障害児施設の指定等の事務が移管されたことから、施設支援から検査・監査に至る指導体制を確立する必要があります。

(3) 次期計画の施策展開の方向性（計画）

障害児施設の指定等の事務移管に伴い、検査・監査の対象施設が増えたことから、より一層計画的に検査等を実施し、利用者の保護及び利用者の視点に立ったサービス提供・質の向上を図っていきます。また、指導内容等は、関係各課で事例を共有することで、指導検査等の質の確保・向上を図ります。

東京都や関係担当課と連携した合同研修（集団指導）を引き続き開催し、事業所に対して障害福祉施策の知識の普及や関係法令等の理解促進に向

けた支援を行います。

障害児施設については、施設支援部門と検査部門との連携により、指導体制の確立に取り組みます。

【課題 2】第三者評価の受審向上と評価結果の活用

(1) 取組みの状況（実施状況の評価）

障害者日中活動系サービス、児童発達支援事業、放課後等デイサービスを実施する事業所及び区立障害者福祉施設に対して、東京都の補助制度等を活用し、計画に基づき第三者評価の受審を促進しました。これにより、事業者に対してはサービス利用者のニーズを適切に把握し、その実現に向けてサービスの質を向上させるための機会を提供しました。受審情報の公開により事業所の透明性を高め、サービス利用を検討している区民等に対して、サービス選択の目安となる情報を提供しました。

(2) 課題（評価を踏まえた改善）

第三者評価の定期的な受審や受審結果をもとにしたサービスや組織の改善、ホームページ等を通じた受審結果の情報発信等を継続的に実施することが必要です。

(3) 次期計画の施策展開の方向性（計画）

第三者評価の継続的な受審を促すため、事業者連絡会等を通じて事業者に対し、受審費の補助制度や必要性を周知していきます。合わせて、受審結果に基づく改善に向けた取り組みを促し、「受審 結果検証 改善 情報公開 次回の受審」といった一連のサイクルを継続して実施することで、組織としての自主的な改善機能を維持、向上させつつ、積極的な情報公開により透明性を確保し、サービスの質の向上が継続することを支援します。

【課題 3】苦情への対応や事故の予防

(1) 取組みの状況（実施状況の評価）

区役所内の関係所管において、苦情・事故報告書データを毎月共有したほか、苦情審査会活動報告、質の向上 Navi により苦情相談事例の概要や対応内容の概要等に関する情報を共有しました。

(2) 課題（評価を踏まえた改善）

安心して継続的にサービスを受けるためには、どういったことで事故や苦情が発生するのか、サービスを受ける側も提供する側も双方が理解していく必要があります。

(3) 次期計画の施策展開の方向性（計画）

苦情や事故情報の共有を引き続き行い、サービスの質の向上に向けた取組

を進めます。

実地指導・集団指導等の機会をとらえ、事業所の運営やサービス提供の状況を把握した上で、適切な指導・助言を行い、事業者のサービスの質の向上を支援します。

【課題4】施設における支援技術の向上

(1) 取組みの状況（実施状況の評価）

令和2年4月に新たに開設した世田谷区福祉人材育成研修センターを活用して、障害福祉施設等の職員の支援技術向上を目的に専門職等による研修会を実施しています。

障害者日中活動系サービスについて、研修費の補助等を行い、各施設における職員育成の促進を図っています。

医療的ケア児を受け入れている障害児通所施設等の看護師、介護職員等に対し、受け入れの手技や多職種連携研修を実施しました。また、医療的ケア児等コーディネーターが、医療的ケアを行っている施設を訪問し、実施状況を把握したうえで、必要な助言を行いました。

世田谷区保健センター専門相談課と世田谷区発達障害相談・育成センターげんきでは、専門職が行う障害者や高齢者施設への技術支援など、施設スタッフへの処遇方針などのスーパーバイズを実施しています。

世田谷区基幹相談支援センターでは、指定相談支援事業所の業務の質の向上を図るため、相談支援に関する豊富な実務経験や関係機関との連携などのノウハウを持つ相談支援アドバイザーが、相談支援事業所の相談支援専門員に対し、基本相談や計画相談等に必要な知識・スキルについて、個別事例への対応等を通じてアドバイスなどの技術支援を実施しています。

障害児通所施設について、児童福祉法や都条例、ガイドライン等を踏まえ、職員体制や研修、衛生管理の確認を中心とした巡回訪問を実施しました。障害児通所施設連絡会において各種情報提供を行いました。また、東京リハビリテーションセンター世田谷では、臨床心理士など専門職が保育園や幼稚園など各施設を訪問し、職員に対し障害特性の理解や環境整備を行うなど技術支援を実施しています。

(2) 課題（評価を踏まえた改善）

職員が研修に参加できる機会・環境を確保していく必要があります。

看護師を支える仕組みが不十分であり、また、児童指導員などの他の福祉職や医師、理学療法士などの他の医療職とのかかわり方が整理できておらず、施設内の分担や仕組みづくりができていません。

障害特性ごとに専門性の高いアドバイザーを確保する必要があります。ま

た、世田谷区の人口増に伴い年々増加する保育施設や相談等に対して、対応できる職員の確保が必要です。

(3) 次期計画の施策展開の方向性(計画)

事業者の専門性の向上を図るため、世田谷区福祉人材育成研修センター等の関係機関と連携し、研修費の補助や研修室の提供等により、事業者の職員育成を支援します。

定例的な連携会議や巡回訪問を実施し、医療的ケアに関わる関係機関の看護師が、情報共有し支えあえる仕組みをつくとともに、それぞれの事業所のなかで子どもたちをチームで支える工夫を行います。また、障害児施設への巡回訪問や技術支援を継続し、巡回訪問時に確認した内容について、事業所説明会で再度伝えるとともに、障害児職層研修を新任・中堅・施設長と段階に分けて実施します。

相談支援アドバイザーなどの専門性の高いアドバイザーや、臨床心理士などの専門職が行う技術支援や助言を継続的に行うほか、医療的ケア児等コーディネーターによる看護面での助言のあり方について検討します。

福祉関係専門資格の取得促進を図るため、喀痰吸引研修などの研修費の補助を行うほか、資格取得のための講習・研修などの情報提供を行います。

【課題5】これからの福祉・介護人材の確保及び育成

(1) 取り組みの状況(実施状況の評価)

令和2年4月に世田谷区立保健医療福祉総合プラザに世田谷区福祉人材育成・研修センターを開設し、高齢、障害、子どもの各分野で活用できるよう位置づけ、事業を開始しました。

サービス等利用計画の作成が必要な利用者数に対し、計画作成を担う指定事業者数が充足していない状況が続いていることから、世田谷区基幹相談支援センターにおいて相談支援専門員の初任者研修を実施しています。

視覚障害者への同行援護従事者や常時介護が必要な重度の肢体不自由者等への重度訪問介護従事者、高次脳機能障害者及び知的障害者の移動支援従事者について、都の研修事業指定事業者と連携して研修を実施しています。

手話通訳者の資質の向上を図るため、区の登録手話通訳者について、新人研修及び現認研修を実施しています。

区保健福祉領域の職員に向けた障害分野の施策、理解に関する研修を実施しました。

(2) 課題(評価を踏まえた改善)

職員の経験の差や利用者の障害特性に沿った、より実践的な研修テーマの設定が必要です。

居宅系サービスについて、障害特性に応じた支援の基礎を学ぶとともに人材の確保を図るため、従事者養成研修を継続して実施していく必要があります。

手話通訳者について、専門用語や様々な現場の環境等に対する対応力の向上を図るため、定期的に研修会を実施していく必要があります。

区の職員には、障害の種別による違いの理解を深め、障害のある方に対して電話や窓口での具体的な対応方法を学んでいく必要があります。

(3) 次期計画の施策展開の方向性(計画)

施設の取組みを支援するだけでなく、令和2年4月梅ヶ丘拠点施設区複合棟に開設した新たな世田谷区福祉人材育成・研修センターも活用し、障害者施設向けの人材育成研修を行うなど、取組みを強化していきます。梅ヶ丘拠点施設内の世田谷区立保健医療福祉総合プラザでは、福祉機器展を福祉人材育成・研修センターと合同で開催することにより、福祉機器活用の新たな展開につなげ、福祉・介護人材の負担軽減を図ります。また、次世代を担う小中学生等の福祉職場への興味や関心を高めるためのきっかけづくりとして、中学生の就業体験などの取組みを行います。

離職中の有資格者等への働きかけやハローワーク等の関係機関との連携により、人材の発掘を図ります。

相談支援専門員が作成するモニタリング報告書の検証や、キャリアラダー構築に向けた検討を進めます。

視覚障害者の移動や代読・代筆等による情報取得等を支援する同行援護従事者、常時介護が必要な重度の肢体不自由者や知的障害者、精神障害者の介護等を行う重度訪問介護従事者、高次脳機能障害者及び知的障害者の移動の介護を行う移動支援従事者について、都の研修事業指定事業者と連携して研修を実施し、介護人材の確保・育成を図ります。

区の登録手話通訳者に対して、手話通訳者派遣制度の説明と手話技術の講習等を行う新人研修及び情報提供や事例に基づく実技講習等を行う現任研修を実施し、手話通訳者の専門性の向上を図ります。

区保健福祉領域の職員に向けて、引き続き区の施策や障害の理解に関する研修を実施し、障害の種別による違いの理解を深めていきます。