

## 5 サービスの質の向上

### 現 状

障害福祉サービス等の支給実績は、第二期障害福祉計画の目標を概ね満たしており、順調に利用が伸びています。

また、障害福祉サービス事業者においては第三者評価の実施や従事者研修の実施・受講などにより、サービスの質を高め、利用者の個別のニーズに対応できるよう取り組んできました。区においても、区内事業所ヘルパーを対象とした従事者研修会を実施し、サービスの質の向上に取り組んできました。

さらに、事業者間の情報交換・共有や従事者の資質の向上を図るため練馬区障害福祉サービス事業者連絡会が設立されました。

サービス従事者の人材確保については、障害福祉サービス事業所の就職面接会・相談会を実施し、円滑に就職につながるよう努めています。

障害のある方の豊かな地域生活を支援するためには、サービスの量的な整備と同時に質的な面の向上を図ることが必要です。

### 障害者基礎調査の結果

#### 【最近1年間で利用したサービス】

	身体障害者	知的障害者	精神障害者
訪問系(ホームヘルプ等)	16.3%	8.9%	15.5%
日中活動系	2.0%	28.3%	15.1%
居住系	1.2%	4.6%	4.4%

#### 【必要なサービスの利用状況】

	身体障害者	知的障害者	精神障害者
あまり利用できていない	19.6%	25.1%	24.1%

#### 【必要なサービスを利用できない理由】

	身体障害者	知的障害者	精神障害者
どのようなサービスがあるかわからない	34.1%	38.6%	41.3%
対応できる業者がない	7.4%	26.1%	12.0%

## 課題

サービス利用が伸びている反面、必要なサービスを利用できていないとする方もいることが、障害者基礎調査からわかりました。その理由として、サービスの情報不足とともに「対応できる事業者がないため」と回答された方もいます。

サービス提供にあたっては利用者の障害の個別性等に対応するために、サービス提供体制の質・量ともに充実を図る必要があります。

また、運営規模等の関係で事業者独自での研修実施は困難な場合もあります。

## 施策の方向

### (1) 障害福祉サービス等を担う人材の確保・育成

(仮称) 障害福祉人材育成・研修センターを、平成 26 年度までに開設し必要な情報提供や従事者研修等を実施し、障害福祉サービスの質の向上や人材確保を進めます。

また、引き続き練馬区障害福祉サービス事業者連絡会の運営を支援し、事業者間の情報の共有化を図るとともに事業者自らの取組を進めます。

No	事業名・担当課名・事業概要	現状(23年度)	目標(26年度)
20 再掲	<b>(仮称) 障害福祉サービス人材育成・研修センターの運営【障害者サービス調整担当課】</b> 障害福祉サービス事業者が提供するサービスの質の向上を図るため、(仮称)障害福祉サービス人材育成・研修センターを開設し、障害福祉サービスに係る人材育成体制および研修体制を整えます。	調査・研究	運営
21 再掲	<b>障害福祉サービス事業者連絡会の支援【障害者サービス調整担当課】</b> 区内の障害福祉サービス事業者などで構成する、障害福祉サービス事業者連絡会が行う研修などの自らサービスの質を高める取組を支援します。	実施	継続
45	<b>福祉サービス第三者評価受審支援【障害者サービス調整担当課】</b> 区内で福祉サービスを提供している民間の事業者に対し、福祉サービス第三者評価の受審に要した費用を助成します。	助成件数 1件/年	継続

No	事業名・担当課名・事業概要	現状(23年度)	目標(26年度)
46	<b>保健・福祉の共同研修の実施【福祉部経営課】</b> 保健・福祉分野における共通理解と連携を深めるために、研修内容の充実を図り、保健および福祉に携わる職員に対する共同研修を実施します。	実施回数 3回/年	継続
47	<b>保健福祉サービス苦情調整委員【福祉部経営課】</b> 区や民間事業者が行う保健福祉サービスの利用に関する区民からの苦情申立てを受け、調整に必要な調査や是正勧告、意見表明を行います。	苦情処理件数 120件/年 相談件数 70件/年 申立件数 10件/年	継続

