

中央区障害者基幹相談支援センター 令和2年度事業計画

令和2年8月1日

委託名：中央区障害者基幹相談支援センター運営業務委託

受注者：社会福祉法人りべるたす

履行場所：千葉市中央区長洲2丁目13番4号101号室

履行期間：令和2年8月1日～令和3年3月31日

はじめまして中央区障害者基幹相談支援センターです。

令和2年度10月より、千葉市で初めて障害者基幹相談支援センターの設置をいたします。各区6か所につくられますが、当法人で行うのは中央区障害者基幹相談支援センターとなります。

基幹相談支援センターとは

障害のある方のワンストップの障害福祉の総合相談窓口になります。生活の困りごと、障害福祉の制度のこと等お気軽にご相談いただける場になっております。相談には専門の相談員が24時間、365日対応するセンターです。

相談窓口が多く、「どこに行ったらよいのか分からない」というお声もよく聞きます。その際には、まずこちらにご相談ください。ほかの相談窓口にご案内することもございますが、確実におつながりするよういたします。また、「こんな相談をしてもよいのだろうか」という、なかなか人に言えないこともあるかとおもいます。もちろん秘密は厳守いたしますし、お名前を名乗らなくても大丈夫です。メールやSNSでも相談できます。

私たちの目指すこと

- 私たちは様々な関係機関と連携しながら「ワンチーム」で皆さんの困りごとに対応できることを目指します。
- 私たちは、障害のある方を含む千葉市民全員が「自分らしく生きる」ことを目指します。

まずは、皆様に知っていただくことから始めます！

令和2年8月1日
社会福祉法人りべるたす
伊藤佳世子

中央区障害者基幹相談支援センターのおもい

values

◇ 理念

私たちは、千葉市の誰もが「自分らしく」生きられることを目指します。

◇ 行動指針

1 ワンストップで受ける。

中央区在住の障害のある方やその関係者を中心に相談支援をきめ細やかに行う。障害種別に関わらず、総合的かつ専門的な相談支援を24時間担える体制をつくる。土日や夜間でないと相談が難しい方のため、メール、FAX、SNS等で広く相談を受け付ける仕組みを構築する。他の専門機関につなぐ必要がある相談であっても、まずは受け止め、ニーズ把握を行った上で確実につなぐ支援を行う。

2 孤独な相談を中央区からなくす。

区内特定相談や障害児相談、一般相談事業者等が担当している個別の困難ケースについては、共に相談支援を行い、特定の事業所、職員が抱え込まない相談支援体制を構築することで、多くの知見を結集し課題解決を行う仕組みをつくる。公開事例検討会を行い、地域全体で課題の発見や共有、解決をする習慣をつけられるようにする。また、地域の相談支援事業所の質を高めるためのサポートをする。

3 誰も取り残さない。

生活に困難を抱えつつも相談につながらない方の掘り起こしを行う。障害福祉サービスの利用にはつながらない等、例えば、引きこもっていて人との接触がほとんどないようなケースや地域に埋もれがちな8050問題（親が高齢で障害のある子どもの介護が難しくなる等）等の掘り起こしができるように、日頃から民生委員や社会福祉協議会等との連携を保つこととする。そして、これまで見え

にくかった地域課題を明確にできるようにする。また、緊急時に支援が見込めない世帯については、把握し、名簿に登録したうえで、常時の連絡体制を確保し必要な相談等を行う。

4 他機関とのネットワークづくりを行う。

障害者基幹相談支援センターが行う連携は、単なる調整ではなく、関係機関の果たすべき役割を理解し、ケースに応じた適切な役割分担して、行うことである。行政はもとより、フォーマル・インフォーマルの枠を超え高齢系、児童系、司法系、社会福祉協議会、民生委員等のネットワークの充実を図る。市（区）内の多様な会議に参加し、顔の見える関係づくりを行うことから開始し、ともに仕事をする中で、網羅的につながれるネットワークづくりを構築する。

5 地域課題の集約と解決方策の提案を図る。

自立支援協議会に情報が集約される仕組みをつくり、中央区の課題の整理を行い解決に向けたアクションが起こせるような体制づくりを目指す。中央区において、現行制度等では解決が図れない相談内容について分析し把握するとともに、その解決方策をフォーマル・インフォーマルの二つの観点で検討する。また、大きな課題については、自立支援協議会を通じて、行政課題とし、障害福祉計画・障害児福祉計画等へ盛り込む等、多様な人々の力を使って解決を図る仕組みをつくる。

法人概要

法人名称	社会福祉法人りべるたす（2016年4月1日登記）		
主たる事務所	〒260-0802 千葉市中央区川戸町468番地1		
	電話	043-497-2373	FAX 043-497-2127
理事長	伊藤 佳世子（千葉市）		
理事	堀 智 貴（厚木市）	執行理事	
	下河原 忠 道（浦安市）	株式会社シルバーウッド代表取締役	
	高 木 憲 司（船橋市）	和洋女子大学准教授	
	川 畑 善 智（東京都）	株式会社パムックス代表取締役	
	竹 嶋 信 洋（千葉市）	株式会社ベストサポート	
	池 田 敏 子（千葉市）	事務局長	
評 議 員	武 石 直 人（千葉市）	NPO法人外国人介護人材研究所理事長	
	濱 上 賢 一（千葉市）	21地区自治会連絡協議会顧問	
	関 口 幸 一（袖ヶ浦市）	NPO法人ぽぴあ代表	
	安 形 典 子（柏市）	利用者家族	
	佐久間 水 月（千葉市）	弁護士	
	栗 田 健（東京都）	社会福祉法人日の基福祉会理事	
	喜 本 由美子（船橋市）	NPO法人ラフト代表	
監 事	柳 町 和 巳（船橋市）	税理士法人スタート代表	
	桑 本 博（船橋市）	行政書士	
事業の種類	1. 第二種社会福祉事業（イ）障害福祉サービス事業の経営 （ロ）特定相談支援事業の経営 （ハ）一般相談支援事業の経営 （二）障害児相談支援事業の経営		

(ホ) 移動支援事業の経営

(ヘ) 老人居宅介護等事業の経営

2. 公益を目的とする事業 (1) 研修事業

(2) 診療所の経営

(3) 社会福祉に関する調査研究事業

(4) 福祉用具貸与・販売

(5) 住宅改修

(6) 居宅介護支援事業

所 轄 庁 千 葉 市

中央区障害者基幹相談支援センター概要

事業名称 中央区障害者基幹相談支援センター

管理者 伊藤 佳世子

所在地 〒260-0854 千葉市中央区長洲2丁目13番4号101号室

電話 043-445-7733 FAX 043-445-7785

事業開始日 令和2(2020)年10月1日 令和2年8月~9月は引継ぎ期間

事業の種類 受託内容

(ア) 一般的な相談支援の実施

- ① 福祉サービスの利用援助(情報提供、相談等)
- ② 社会資源を活用するための支援(各種支援施策に関する助言・指導等)
- ③ セルフプランの作成支援
- ④ 社会生活力を高めるための支援
- ⑤ ピアカウンセリング
- ⑥ 権利の擁護のために必要な援助
- ⑦ 専門機関の紹介等

(イ) 総合的・専門的な相談支援の実施

- ① 障害の種類や各種のニーズに対応できる総合的な相談支援や専門的な相談支援の実施

(ウ) 地域の相談支援体制の強化の取組

- ① 地域の相談支援事業者に対する訪問等による専門的な指導、助言
- ② 地域の相談支援事業者の人材育成の支援(研修会の企画・運営、日常的な事例検討会の開催、サービス等利用計画の点検・評価等)
- ③ 地域の相談機関(相談支援事業者、身体障害者相談員、知的障害者相談員、民生委員、高齢者、児童、保健・医療、教育・就労等に関する各種の相談機関等)との連携強化の取組(連携会議の開催等)
- ④ 学校や企業等に赴き、各種情報の収集・提供や事前相談・助言
- ⑤ 地域の相談支援事業者が実施したモニタリング結果及び地域においてセルフプランにより支給決定されている事例の検証

(エ) 地域移行・地域定着の促進の取組

- ① 障害者支援施設や精神科病院等への地域移行に向けた普及啓発
- ② 地域生活を支えるための体制整備に係るコーディネート

(オ) 地域自立支援協議会の運営(詳細は別紙のとおり)

- ① 各区のセンター輪番による運営事務局会議の運営
- ② 各区地域部会、相談支援事業所意見交換会等の運営

(カ) 権利擁護・虐待の防止

- ① 成年後見制度の利用につなげるために必要な相談その他の支援
- ② 障害者等に対する虐待を防止するための取組

(キ) 障害者相談支援に関する各種情報の収集、集約、発信

令和2年度（2020年度）事業計画目次

内容 Contents

中央区障害者基幹相談支援センターのおもい	values	2
法人概要		4
中央区障害者基幹相談支援センター概要		6
運営方針		8
I. 令和2年度基本計画		10
1 令和2年度運営計画		10
2 中期運営計画		13
3 長期計画		14
II. 組織体制		15
1 組織体制		15
2 職員の役割分担		15
3 職員の状況		16
4 会議		17
5 研修		17
6 業務方針		18
III. 防災計画		25
1 災害時における緊急の組織体制（災害対策室）		25
2 任務		25
3 緊急連絡		25
4 応急救護・初期消火・避難等		26
5 新型コロナ対策		27

運営方針

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（以下、「障害者総合支援法」という）第77条の2に規定する「基幹相談支援センター」として、国の地域生活支援事業実施要綱に規定する各業務を行う。

1 総合的・専門的な相談支援の実施

様々な方々をワンストップで受け止めるためには、障害特性や支援方法を、基本的な知識として有することは必要であるため、身体障害者、知的障害者、精神障害者、障害児、難病等、高齢障害者、医療的ケアを必要とする方、触法障害者、生活困窮者、生活保護受給者等の相談支援に経験のある社会福祉士等の有国家資格者や児童、難病、知的障害、強度行動障害等に関連した研修の修了者を配置し、各種ニーズに対して適切に対応する。一方でアセスメント方法や相談援助、社会資源の創出等は、ソーシャルワークをベースとしており、障害種別にこだわらず運営する。

センターを基盤とし、ハブになり各関係機関と連携し、中央区全体で各種ニーズに対応する体制を構築していく。災害時等はSOSを出せない方がいることを想定し、区と連携し要支援名簿に基づき、訪問での支援を一件一件行う体制をつくる。

2 地域の横断的支援体制の強化の取り組み

中央区の地域課題として、医療的ケアを必要とする方や強度行動障害のある方、触法障害者等の行き場がなく、本人・家族等が生活に困難を抱えていることがある。他にも、重度障害者の就労の促進ができていないことや社会資源の偏在があること等が挙げられる。また、8050問題や高齢障害者や親亡き後問題等、引きこもり等複雑化した障害福祉のみでは解決しにくい課題がある。そのような地域課題を自立支援協議会の場も活用し、解決すべき地域課題を明確化し、障害福祉計画等に反映させるための下地を市（区）と連携しながらつくる。障害者基幹相談支援センターとしては、相談支援や福祉サービスにつながらない人たちの実態を把握し、ニーズは何か、どう対応するか等について、相談につながらない人の居場所づくりなどを中央区社会福祉協議会や民生委員とのつながりを持ちつつ、インフォーマルなことから始めていく。

3 地域移行・地域定着の促進の取り組み

地域移行するための体験の場の提供について、当法人においても可能であるが、提供できる場の発掘を行い、展開をしていく。地域の相談支援事業所をフォローしていくことで、実績のない指定一般相談支援事業所が新たに対応できるようにし、事業者・利用者共に増やせるようにする。また、「千葉県精神障害にも対応した地域包括ケアシステム構築推進事業」と連携し、精神障害者の地域移行・地域定着を促進する。

4 地域自立支援協議会の運営

市(区)の障害福祉を推進するために最も要となる自立支援協議会の運営には、特に力を入れる必要があると考えている。自立支援協議会の構成員は、趣旨を理解し偏りがなく公正中立な者で構成する。各団体等からの推薦を含め検討する。出席率を常に確認し、協議会が地域に必要な提案等ができてきているかをチェックし、運営を行う。地域課題を明確化するため、アンケート調査やデータの整理等を行い、その解決方策について、構成員で協議し、障害福祉計画等への反映ができるようにする。

そのためには、本会の下に作業部会を設置(2階建て構造)にし、本会の場での論点を明確化できるようにする。作業部会については、地域移行部会、権利擁護部会、医療的ケア部会、災害対策部会を想定している。これらについても運営を行いながら決めていく。これらを担える適切な構成員の見直しや拡充等を市と連携しながら進めていきたい。

5 権利擁護・虐待の防止

社会福祉協議会の権利擁護事業との連携、市の虐待防止センターとの連携を行い、常にできる限りの対応ができるよう備えておく。障害者基幹相談支援センター職員が虐待の第一発見者という場合も想定できるため、その際の緊急時の対応や手続き等について、あらかじめ市と協議し、虐待に関するマニュアルの作成を行い、備えておく。また、計画相談支援事業所での対応が難しいものについて共に対応に動き、多角的な視点で解決策を検討できるようにする。

当法人としては、緊急時のシェルターの用意があるため活用することも想定しておく。

千葉県弁護士会とソーシャルワーク系3団体、臨床心理士会で構成する「福祉と司法の連絡協議会」に積極的に参加し、連携を強化し、有事の際には協業する体制を構築する。自立支援協議会の中に権利擁護部会をつくることも目指す。

虐待防止学会への参画をし、虐待防止研修と啓発活動を行う。また、アドバイザーに弁護士を配置し、成年後見制度の利用促進や相談支援を行う。

I. 令和2年度基本計画

I. 令和2年度基本計画

令和2年10月1日の中央区障害者基幹相談支援センター開設のためにこの基本計画を策定する。特に令和2年度においては特に一般的な相談支援の実施、総合専門的な相談支援の実施、地域の相談支援体制の強化の取り組み、地域自立支援協議会の運営に重点を置き進めていきたい。

I 令和2年度運営計画

基本的な仕事は以下の(ア)～(キ)になるが、具体的取り組みを(1)～(3)に示す。

(ア) 一般的な相談支援の実施

- ① 福祉サービスの利用援助(情報提供、相談等)
- ② 社会資源を活用するための支援(各種支援施策に関する助言・指導等)
- ③ セルフプランの作成支援
- ④ 社会生活力を高めるための支援
- ⑤ ピアカウンセリング
- ⑥ 権利の擁護のために必要な援助
- ⑦ 専門機関の紹介等

(イ) 総合的・専門的な相談支援の実施

- ⑧ 障害の種別や各種のニーズに対応できる総合的な相談支援や専門的な相談支援の実施

(ウ) 地域の相談支援体制の強化の取組

- ⑨ 地域の相談支援事業者に対する訪問等による専門的な指導、助言
- ⑩ 地域の相談支援事業者の人材育成の支援(研修会の企画・運営、日常的な事例検討会の開催、サービス等利用計画の点検・評価等(令和3年度までに実施))
- ⑪ 地域の相談機関(相談支援事業者、身体障害者相談員、知的障害者相談員、民生委員、高齢者、児童、保健・医療、教育・就労等に関する各種の相談機関等)との連携強化の取組(連携会議の開催等)
- ⑫ 学校や企業等に赴き、各種情報の収集・提供や事前相談・助言
- ⑬ 地域の相談支援事業者が実施したモニタリング結果及び地域においてセルフプランにより支給決定されている事例の検証(令和3年度までに実施)

(エ) 地域移行・地域定着の促進の取組

- ⑭ 障害者支援施設や精神科病院等への地域移行に向けた普及啓発
- ⑮ 地域生活を支えるための体制整備に係るコーディネート
- ⑯ 地域自立支援協議会の運営(詳細は別紙のとおり)
- ⑰ 各区のセンター輪番による運営事務局会議の運営
- ⑱ 各区地域部会、相談支援事業所意見交換会等の運営

(オ) 権利擁護・虐待の防止

- ⑲ 成年後見制度の利用につなげるために必要な相談その他の支援
- ⑳ 障害者等に対する虐待を防止するための取組

(カ) 障害者相談支援に関する各種情報の収集、集約、発信

I. 令和2年度基本計画

(1) 令和2年10月1日から行うこと

- ・ 24時間365日、障害のある方の総合相談窓口として相談支援を行う。
- ・ (ア)～(カ)のサービス等利用計画の点検・評価等と地域の相談支援事業者が実施したモニタリング結果及び地域においてセルフプランにより支給決定されている事例の検証以外はスタートする。
- ・ 中央区地域自立支援協議会の部会づくり。①地域移行部会、②医療的ケア部会、③権利擁護部会、④災害対策部会の設置を行う。
- ・ 地域の相談支援事業所とメディカルケアステーションやラインワークスの勉強会を行う。タイムリーにつながれる体制を行い、他法人との情報共有を密にできるようにする。
- ・ 地域の相談支援事業所にパンフレットを配置し、広報できるようにする。また、ホームページを開設し、社会資源やお知らせが分かりやすく見えるようにする。

(2) 令和2年度末までに行うこと

1. **地域包括支援センター：** 管理者会議への出席
2. **中央区にある15の計画相談支援事業所：** 毎月の連携会議（訪問）、SNSの活用の勉強会
3. **社会福祉協議会への訪問：** コミュニティソーシャルワーカーと面談し、連絡方法等の確認や民生委員の集まりにつなげていただけるよう依頼。
4. **各種学校等への訪問：** 幼稚園、保育園、小学校、中学校、高等学校、大学
5. **関係機関への訪問：** 各地域生活支援拠点、他の障害者基幹相談支援センター、生活困窮者自立支援センター、発達障害者支援センター、地域定着支援センター、中小企業同友会、商工会議所への挨拶と今後の企画相談。
6. **中央区高齢障害支援課障害支援班：** 虐待ケースの対応、緊急時の対応、緊急時の支援が見込めない世帯についての対応、また登録名簿作成について話し合いを行う。
7. 虐待防止研修、サービス管理責任者と相談支援専門員の研修と意見交換会、
8. 「精神障害にも対応した地域包括ケアシステム」の事業と共に、精神障害のある方の地域移行支援、地域移行の広報啓発を行う。
9. 千葉市の各機関との連携会議を行う。

I. 令和2年度基本計画

(3) 令和2年度スケジュール

8月	1日 市町村と契約、委託相談支援との引き継ぎ。	2日 愛着障害の研修
	中央区地域包括支援センター管理者会議出席予定	8日 日本相談支援専門員協会政策委員会
	関係機関への挨拶	
	計画相談の管理者の交代申請	
9月	車3台の納車、パソコン、ロッカー、机等備品搬入	29日 基幹、協議会勉強会
	携帯電話の整備、ライン相談の研修	強度行動障害支援者養成研修(基礎・実践)
	ホームページ確認	
10月	1日 中央区障害者基幹相談支援センター開設	ICTを用いた情報共有研修
	中央区地区部会	4日 車いすウォーク
	中央区相談支援部会(障害者基幹相談支援センターの理念、情報共有、ラインワークス、MCSについての説明会)	精神障害にも対応した地域包括ケア推進事業にて広報啓発
11月	運営事務局会議(中央区当番)	5日 難病ヘルパー研修
	中央区相談支援部会	20日 難病看護学会
		25日 職リハ学会
12月	4、5日 日本相談支援専門員協会全国ネットワーク研修	県主催、虐待防止研修
	中央区地区部会	福祉サービス苦情解決研修会
	中央区相談支援部会	淑徳大学の学生向け、障害のある方のオンライン啓発
1月	運営事務局会議(花見川区当番)	18日 心の健康センター研修 親あるうちに考えること
	中央区相談支援部会	虐待防止について考える研修会
2月	アメニティフォーラム	医療的ケア児等支援者養成研修
	全国災害支援フォーラム 日本相談支援専門員協会	多職種連携研修会(8050問題等多問題家族)
	中央区相談支援部会	
3月	運営事務局会議(稲毛区当番)	精神障害にも対応した地域包括ケア推進事業の全体研修
	中央区相談支援部会	基幹相談年度末報告
	障害者基幹相談支援センター報告、事業計画、収支計画	

I. 令和2年度基本計画

2 中期運営計画

令和3（2022）年度末までに行う目標。

- ① 地域から信頼される情報発信、ホームページ、Facebook、SNS等で情報の発信する。
令和2（2020）年10月1日よりスタートするが、社会資源の空き状況などが把握できるようにする。
- ② 計画相談支援との兼務をなくし、すべての専門職員が専任とする。令和3（2021）年3月末を目指す。
- ③ 地域包括支援センター、民生委員との連携を行えるように、会議や研修を一緒に行う。令和3（2021）年3月末までに各1回ずつ行い、定期に行うことができるようにする。
- ④ ICTの活用として、LINE（ライン）相談、メディカルケアステーション等の活用ができています。令和2（2020）年末までに勉強会を地域の相談支援事業所向けに行い、ツールの活用をする。
- ⑤ サービス等利用計画の点検・評価等を行うための体制ができており、年に数回行う。
- ⑥ 毎月地域の相談支援事業所等と合同の事例検討会または意見交換会の実施し、モニタリング等の検証も行えるようにする。
- ⑦ セルフプランの点検の仕組みが構築されている。

I. 令和2年度基本計画

3 長期計画

「中央区障害者基幹相談支援センタープロジェクト」を策定し、地域住民にわかりやすい計画を立案し実行していく。

◎中央区障害者基幹相談支援センタープロジェクト

4年半後に地域でどのような責任を持ち、貢献していくのかを明確にし、共有を図る。

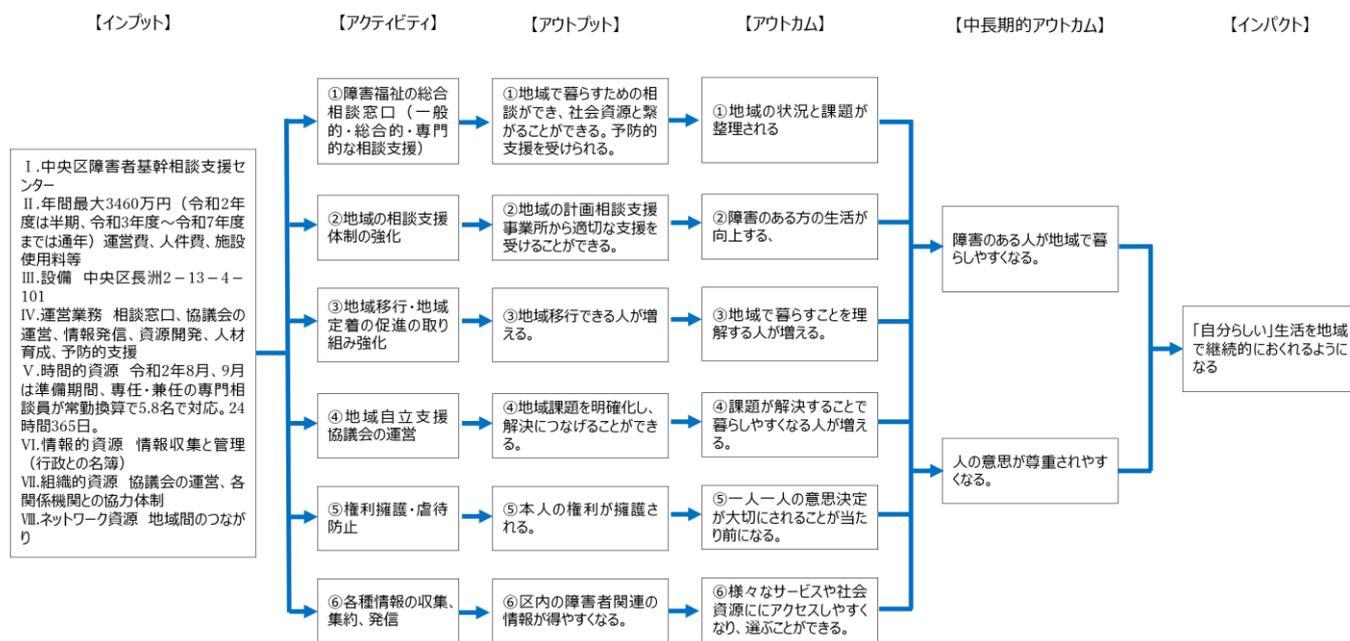
【プロジェクトのゴール】 地域の相談窓口として、利用価値のあるものになる。

どこにどのような障害のある方がいて、どんな課題があるかを把握ができています。

災害時や緊急時の対応ができるように要支援者名簿がされている。

事業の評価を毎年受けている。（評価の仕組みができています）

地域自立支援協議会にて活発な議論が行われている。



Ⅱ. 組織体制

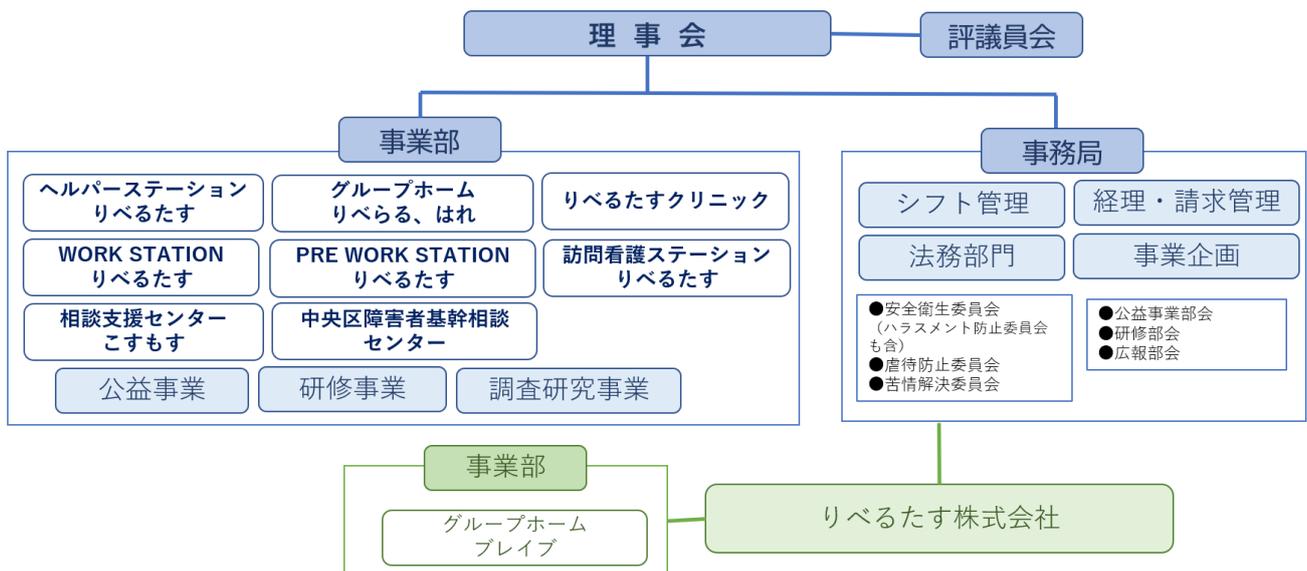
Ⅱ. 組織体制

Ⅰ 組織体制

りべるたすの組織

法人本部は千葉市中央区川戸町 468 番地 1 となる。

社会福祉法人りべるたす



2 職員の役割分担

職位決裁権限（管理者）

A 管理者専決事項

- 1 所属職員の職務分担、勤務体制及び福利厚生に関すること
- 2 所属職員の出張命令及び復命に関すること
- 3 所属職員の時間外命令及び休日勤務命令に関すること
- 4 所属職員の服務に関する諸願いの許可又は承認に関すること
- 5 行政官庁からの照会に関すること（定例又は軽易な事項に限る）

Ⅱ. 組織体制

6 緊急時災害時の方針決定

B 業務分担表

① 専門職員の役割

相談業務等の対応。相談の記録、個票を書く。地域自立支援協議会の運営をはじめとする様々な会議の運営。関係機関との連絡調整。

主な事業所 千葉市中央区長洲 2-13-4-101 その他、各関係機関、区民宅に訪問。

9時～17時までが業務時間、緊急時においても連絡がとれるようになっている。（休日は日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始）

業務時間の相談手段は、来所、電話、ファクス、電子メールによる相談の受付を行う。1名の職員はセンター内に在籍させる。

② 事務員の役割

現場の負担を減らし、現場が業務に集中できるようにする。全体のシフト調整（労務管理と円滑にできるための）を行う。専門相談員の変更等の書類作成、毎月10日までに前月分にかかる「実績報告書（月次）」を提出する。また、必要に応じて市が求める業務に関わる実績を提出する。

日々の連絡はラインワークスを利用する。全員が電話をもち、その中のラインワークスで業務の申し送りを行う。

- ・ 安全運転管理責任者 藤木翔太郎
- ・ 防火管理者 天野喜彦
- ・ 苦情・事故対応 管理者

3 職員の状況

令和2年10月1日の職員の状況。

【資格内訳】社会福祉士 4名、精神保健福祉士 1名、介護福祉士 3名

相談支援専門員 5名（現任研修修了者4名、初任者研修修了者1名）

介護支援専門員 1名

医療的ケア児等支援者養成研修修了者 3名

Ⅱ. 組織体制

強度行動障害支援者養成研修(基礎・実践)修了者 1名

千葉県精神障害者ピアサポート専門員養成研修修了者 1名

- ② 職員個別面談 年に2回実施 評価システム。
- ③ 資格取得の補助制度あり。

4 会議

内部会議

- ・ 基幹相談支援センター内部会議(毎月曜日8時30分～)
- ・ ケース検討会議(毎木曜日17時～18時30分)

外部会議

- ・ 地域自立支援協議会
- ・ 運営事務局会議
- ・ 多職種連携会議
- ・ 中央区相談支援部会
- ・ 千葉県自立支援協議会相談支援部会
- ・ 日本相談支援専門員協会政策委員会

5 研修

- ・ 法人内管理者研修
- ・ 法人内全体研修(サポステ含む)
- ・ 医療観察法の研修(社会復帰調整官に依頼)
- ・ 千葉県主催虐待防止研修
- ・ 日本相談支援専門員協会: ネットワーク研修、基幹相談支援センター研修、アメニティブ
ォーラム
- ・ 各種専門的な相談支援の研修

Ⅱ. 組織体制

他外部研修については積極的に行う。 外部研修の決裁者 管理者

- ・ 月1回各相談員がスーパービジョンを受ける。

6 業務方針

1 相談と援助

障害者基幹相談支援センターはソーシャルワークのツールである。相談の基本的対応は傾聴し、相手の立場に立つとする。相談者から見えている世界がどのようなものかを成育歴等を理解した上で把握する。エンパワメントやストレングスの視点を大事にする。人には変化の可能性が必ずあることを信じ、対応する。

相談を受ける体制を電話、ファクス、メール、ライン等でも行えるよう整備する。関係専門機関等につなぐ必要がある場合でも、まずは相談内容をしっかりと受け止め、ニーズを把握し、確実に関係機関につなげるとともに、必要に応じてその後のフォローを行い、たらい回しにしない体制をつくる。地域相談支援事業者と障害者基幹相談支援センター、市町村の役割について合意形成を図っておく。障害者基幹相談支援センター内の情報共有、支援方針の検討・決定・見直しを適切に行う。適時の情報共有のため、セキュリティに留意しつつ ICT の活用を行う。(セキュリティが強化されているラインワークスの利用等を想定。法人を超えた対応も可能なため、効果的と考えている。) 介入の度合いなど、支援の濃淡を適切に判断し、限られた人数でも最大限の効果をあげる。地域の事業所、関係機関と定期的に支援内容を報告する場をつくる。

「ソーシャルワークとは(中略)スタッフの人格を道具として用い、人との関係を通して働きかける仕事である。しかし、スキルや経験があってもだれも他社との関係において、完全に客観的に自分自身を扱うことはできないといえるであろう。ソーシャルワーカーにとってその関係から一歩引きさがって、その後に関係に戻れるようになるためには第三者の存在が必要である。」(スーパービジョンインソーシャルワーク第5版 アルフレッド・カデューシン他 中央法規)

故に、スーパービジョンの機会は大変重要となる。月に1回はスーパービジョンを受けられる体制の確保を行う。

2 記録の整備と振り返り

相談記録の個票、苦情、ヒヤリハット報告、事故報告の記録の作成を行う。その他、実績報告書、その他、設備、職員、会計に関する記録も整備し、保存する。将来的には、保存書類のペーパーレス化を図る。記録のIT化を目指す(クラウドに保存)。

毎月10日までに前月分にかかる「実績報告書(月次)」を提出する。また、必要に応じて市が求める業務に関わる実績を提出する。年度当初に「事業計画書」及び「収支予算書」を提出、公開する。毎年度業務終了後に「収支決算書」及び「事業実績報告書」を提出し、公開する。毎年度、千葉市地域自立支援協議会にセンターの事業実績の報告を行い、適正かつ中立・公正な運営がなさ

Ⅱ．組織体制

れているか確認を行う。また、今後半期ごとに評価できるような仕組みを検討する（評価委員会の設置）。

3 秘密保持及び個人情報の取り扱い、苦情解決

秘密の保持を行う、当法人は、職員（非常勤、ボランティア等業務にかかわるすべての者）が業務上知りえた利用者及び家族の情報を、日々の業務後あるいは退職後においても外部に漏らすことがないように就業規則（社会福祉法人りべるたす就業規則第3章第22条）に明記して秘密を保持する。

個人情報の扱いは、「福祉関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」（平成16年11月厚生労働省）と法人が定める機密情報管理規定、特定個人情報取り扱い規定に従い、十分に注意していく。

事業所間の情報提供は、当法人は関係機関に対して、利用者に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により本人の同意を得ておく。また、個人情報についてはファクスではなく原則郵送もしくはメールで行うこととする。

4 苦情解決

苦情は区民の声を拾うためのツールと認識している。苦情を真摯に受け止め、記録し、報告し、良い組織を作るための要素として取り入れる。そのためにも、苦情、事故の記録の作成を徹底する。

苦情受付担当者は、事業所管理者とする。利用者からの苦情については、センター内に苦情受付窓口を設置するほか、電話やメール、ファクス等においても苦情を受付けられるようにする。苦情があった場合、原則として即日対応する。ただし、関係機関等との連携を要する等、時間を要する場合でも1週間以内に事実関係の把握をし、対応及び解決策を提示する。受付けた苦情と対応状況については、定期的に市（区）に報告し、改善のための助言を受ける。また、市町村や運営適正化委員会等の苦情に関する諸調査に対して、誠意をもって協力する。苦情解決の方針は、当法人の「苦情解決のころえ」を準用する。苦情に対する研修を受ける（千葉県社会福祉協議会運営適正委員会サービス苦情解決研修会の受講）。

5 公正・中立性の確保

市の障害福祉行政の一端を担う公的な機関として、準公務員として効率中立性の高い事業運営を行う。障害者基幹相談支援センターが公費によって賄われていることを理解する。障害のある方やその家族の相談支援において、人種、信条、性別、社会的身分等により差別することなく公正に対応する。また、サービス事業所は関係機関の紹介に当たっては、障害者に提供されるサービスが、合理的な理由なく、特定のサービス事業所に偏ることのないよう公正・中立性を確保する。

Ⅱ. 組織体制

地域自立支援協議会の運営に当たっては構成員の選定に合理的な理由なく、特定のサービス事業者等に偏ることのないよう公正・中立性を確保する。

6 ネットワーク

障害者基幹相談支援センターと市役所（本庁、区役所、保健福祉センターなどの関係部署）は、互いに業務を円滑に遂行できるようにする。そして、様々な機会をとらえて、家族会、関係団体、民生委員、町内自治会、地域の民間事業所、ボランティア等の協力を得ながら、身近な相談窓口になるよう「中央区障害者基幹相談支援センター」の周知に積極的に取り組む。

支援困難ケースについては、地域自立支援協議会や様々な関係部署を通じて情報共有及び課題共有を行い、一定の方向性を示し、それぞれの役割を明確にし、適切に対応する。フォーマル・インフォーマルのネットワークづくりを行い続けることが使命である。

7 事故発生時の対応

日頃より、ヒヤリハット報告等の分析を行い事故防止対策の強化を行う。万が一、センターの支援の提供中に事故が発生した場合には「障害福祉サービス等事業所における事故発生時の報告について（通知）」（25千保障第2407号平成26年2月20日）に基づき、速やかに市町村、関係者に連絡を行うと共に、必要な措置を講じる。感染症も同様に行う。その際の記録は徹底する。

8 連携の基本指針とその姿勢

連携とは単なる調整ではない。連携をするのはそれぞれの専門職を尊重し、得意分野とアプローチ法を見極め、共に学ぶ姿勢が大事になる。目標に向かい、お互いの分野を生かし高める介入ができるよう、役割分担を行う。連携には葛藤はつきもので、アセスメントの展開方法の違いや、他の専門職や個別性を平等とみなす価値観が必要となる。チームメンバーが連携しやすくなるよう促す必要がある。

9 クライアントへの接遇

基本的な接遇は次の通り

挨拶： 自ら進んで、気持ちの通じ合う挨拶をする。

呼び方： ○○さんで統一

話し方： 聞きやすいようにやさしく、丁寧に。

接し方： 相手の立場に立つ。

プライバシー： 部屋に入るときはノックから、そして承諾を得ることが原則。

Ⅱ. 組織体制

言葉遣い：○○しなさい（命令口調）、○○したら○○しない（交換条件）、○○ダメ（禁止）等の語句は基本使わない。

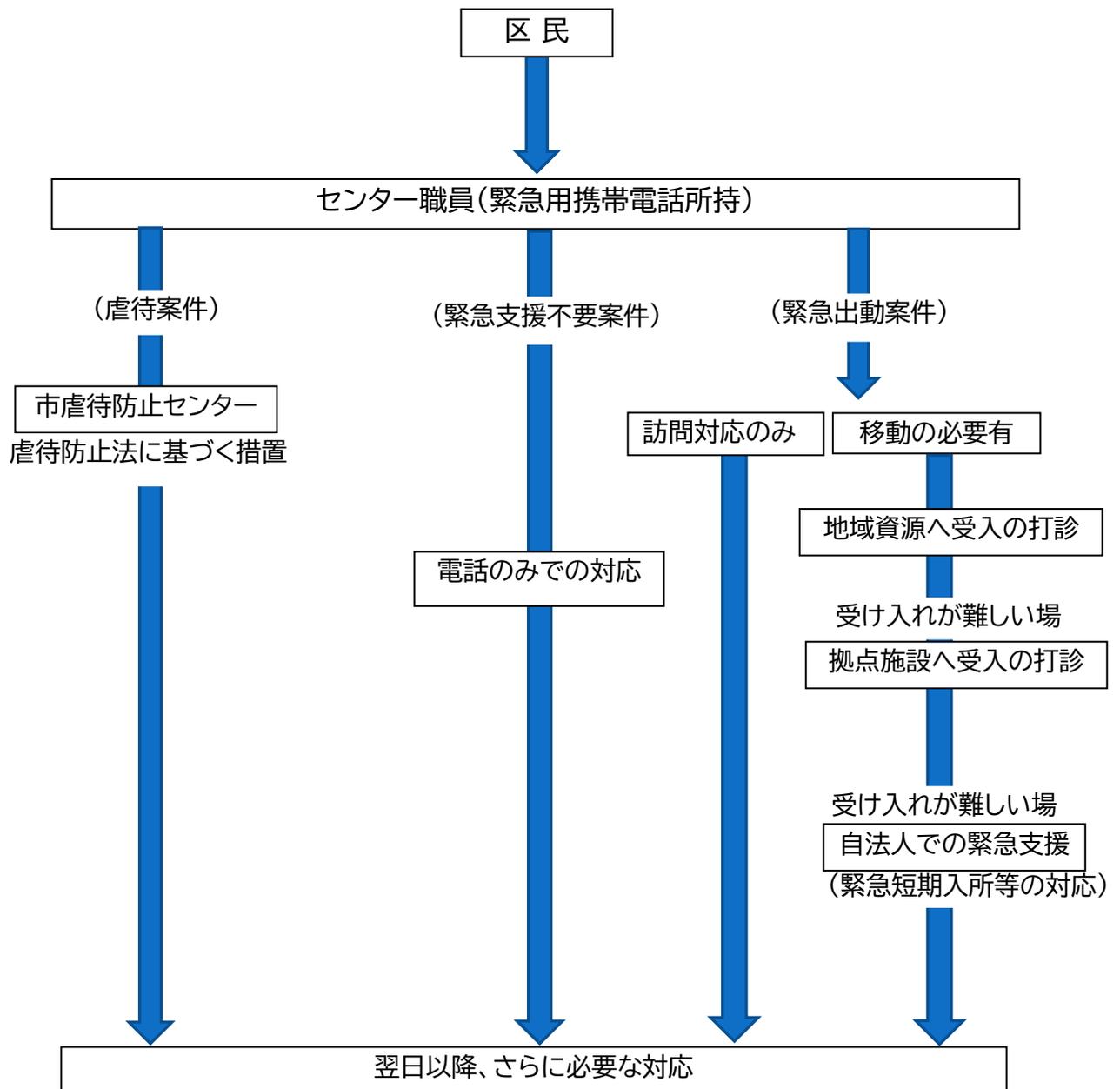
衆前を意識した支援： 外出先でも事業所内でも、場所を問わない支援でなければならない。支援は第三者、家族、大衆、誰が見ていても納得できる支援をする。

尊厳の保持： 人に言いにくい自分の状況を伝えるようなプライバシーにかかわることについては特段の配慮が必要になる。自身の言葉で表現できない方でも、どんな方にも尊厳があることは忘れてはならない。

Ⅱ. 組織体制

時間外の対応

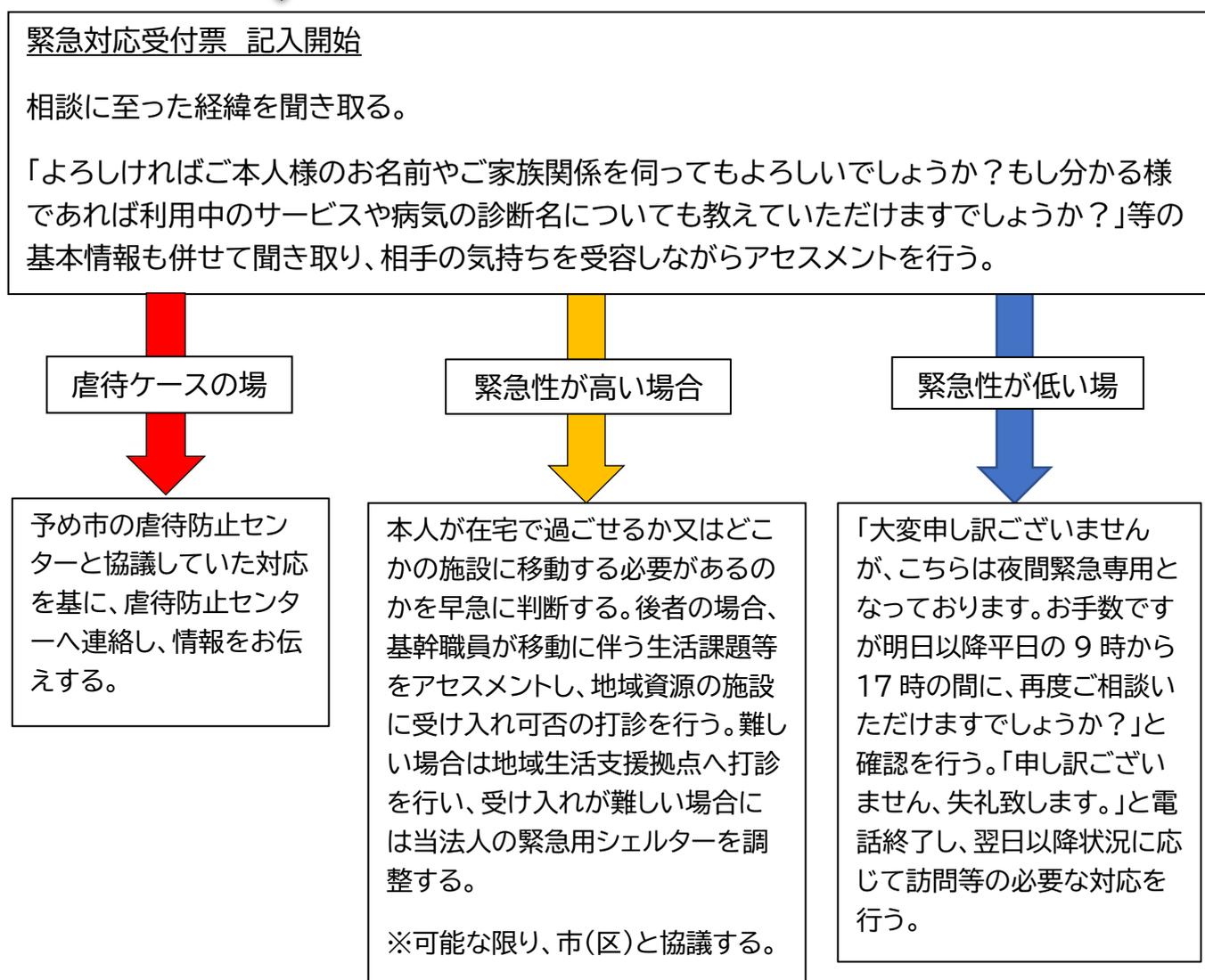
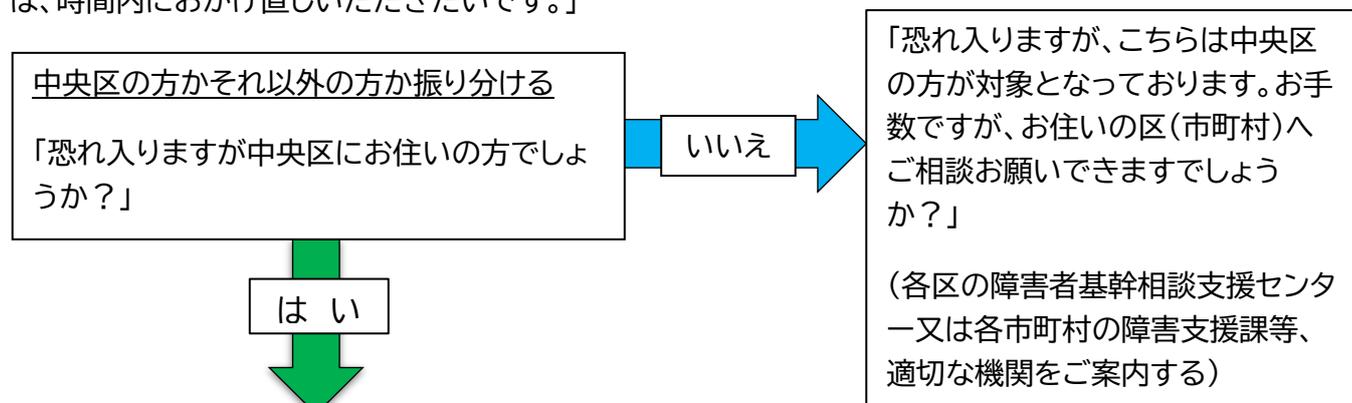
24時間つながる専用の携帯電話を職員持ち回りで携帯し、対応できるようにする。法人本部職員の協力も得て、同日複数ケース等にも柔軟に対応ができる。輪番体制を10人程度確保し、1人あたり7日～10日に1回のペースで対応できる体制を作る。



Ⅱ. 組織体制

時間外電話対応マニュアル

「はい、〇〇センターです。緊急のご相談でしょうか？それとも他のご用件でしょうか？緊急でない場合は、時間内におかけ直しいただきたいです。」



Ⅱ. 組織体制

SNS による相談

SNS での相談は相談のハードルは下がるが、優先順位等に迷うこともある。また、声音も分からず相手もわからないような状況での支援の中、緊急性の高い相談を受けることもあるため、研修が必要になる。必ず複数名で対応すること、緊急時のために、警察・行政等との連携ができるようにする。他の電話やメールなどの手段もあることをお伝えする。

当センターでは、「自殺対策における SNS 相談事業（チャット・スマホアプリ等を活用した文字による相談事業）ガイドライン、平成 30 年度厚生労働省補助事業「若者に向けた効果的な自殺対策推進事業」を参考に方針を立てる。

SNS 相談については、時間を限定して受け付けるようにする。時間外に相談者が緊急の相談をするために SNS 等で相談を持ち掛けたものの、応答がないままに、不測の事態に発展してしまうことが懸念されることから、時間外には応答できないことを、自動応答機能等を用いて分かりやすく伝える。

気持ちが通うやり取りは、相談員が相談者のつらさを知りたいと思い、つらさを共有しようとする関わりの中から生まれる。相談者の気持ちや状況について、相談員が問題解決の先取りをしすぎず、「相談者のつらさを知りたい（教えてほしい）」という姿勢で傾聴し、相談者の今の気持ちを共有できているかを常に意識しながら対話を進める。相談員の基本的な姿勢としては、相談者のことを具体的に想像するとともに、相手の気持ちを全て理解することはできないものの、「知りたい」「教えてほしい」という気持ちを持ち、相手のことを知った上で一緒に考えさせてもらう心構えで臨む。

12 健康管理、衛生管理及び協力医療機関

- ・ 健康管理 リべるたすクリニック

職員の健康管理をする。区民へ対応するための必要な助言を職員に行う。

- ・ 関係諸機関との連携 所管保健所との連携を密にし、万が一感染症等が発生した場合は医療機関において直ちに処置をするとともに、所管保健所、千葉市障害福祉サービス課等関係諸機関に連絡し、指導を仰ぐ。記録の徹底をする。

Ⅲ. 防災計画

Ⅲ. 防災計画

災害時の対応・体制について。

連絡が取れる場合と連絡が取れない場合があるが、臨機応変に対応する。災害対策本部を設置し、記録と情報収集を行い、判断する。

1 災害時における緊急の組織体制（災害対策室）

- (1) 災害対策室の設置時期 レベルⅠの被害が起こった時。安否確認の必要な方の洗い出し等を区役所と相談する。
- (2) 対策室の設置場所 中央区障害者基幹相談支援センター

2 任務

- ① 被災状況の情報収集と伝達を区役所と行う。
- ② 対策上の重要事項の決定、指示、命令、発表。
- ③ 緊急時の支援が見込めない世帯への安否確認。
- ④ 避難所等の情報発信。
- ⑤ 千葉市及び関係施設との情報交換及び支援要請。
- ⑥ 各相談支援機関と連絡を取り、応援要請を受けた場合応じる。

3 緊急連絡

安否確認は、今誰といてどうしているのか、ライフラインの確認、困っていることはあるか、困ったときに連絡する場所はあるか等の確認を行う。

関係機関連絡先一覧

千葉市役所	043-245-5111
千葉市中央消防署	043-202-1615
中央消防署宮崎出張所	043-263-2583
千葉市中央警察署	043-244-0110
千葉市保健所	043-238-9920

Ⅲ. 防災計画

4 応急救護・初期消火・避難等

応急救護	職員による応急処置	職員による応急手当を実施する。
	医療機関への搬送	119番通報により、救急車を要請する。
初期消火	火の始末	地震の揺れが止まってから、火気使用場所を点検する。 【点検場所】 ・キッチン ・コンセント回り
	初期消火	火災を発見した場合は、大声で周囲の人に伝える。 自火報のボタン、もしくはベルのボタンを押す。 初期消火に努める。 大災害の場合、消防車が遅れることを考慮しておく。
避難等	避難誘導	避難が必要な場合、避難誘導に従い落ち着いて行動する。 お互いに声を掛け合い、励ましながら。
	避難場所	火災時は、屋外に避難する。 風水害による洪水や土砂崩れの場合も非難する。 地震時はその場にとどまる。 避難場所： 県立千葉高等学校
	非常持ち出し	あらかじめ非常用バッグを用意し、必要なものを収納しておく。
	大地震発生時の落ち合い場所	きぼーる

避難レベルについて（レベル1－3）

レベル1	緊急な非難をするまでもないが、今後の状況変化が想定される状況。
レベル2	状況が悪化している中で、停電や浸水など建物に被害が出る可能性あり、もしくは出ている状況。
レベル3	建物自体の倒壊等が予想され、建物内にいることが危険な状況。

Ⅲ. 防災計画

5 新型コロナ対策

新型コロナウイルスは、人から人へ感染します。訪問によってウイルスが持ち込まれることを想定する必要があるため、感染予防が必要です。

1) 訪問制限

新型コロナウイルスの地域流行が認められているときは、オンラインや電話での対応を行う場合もある。

2) 職員の手指衛生と健康管理

職員についても、玄関先で手指衛生を行う。出勤時の検温と症状確認をして、軽微であっても発熱や咳などの症状があれば休ませる。勤務中であっても症状を認めた時点で、必ず休ませる。濃厚接触者になった場合には保健所の指示通り就業制限を行う。

3) サービス調整、併用事業所

新型コロナウイルス感染により、サービス調整が必要な場合は速やかに行う。併用事業所等が困難になる場合も想定されるので、相談支援事業所間でネットワークを持っておくこと。プラン変更が速やかに行うことができるよう中央区と協議をすること。

4) 家族が感染し、行き場がなくなってしまった場合

短期入試施設、シェルターでの預かりの検討、近隣病院とネットワークを構築しておく。行き場がない、サービスが使えないような方の情報を相談支援事業所のネットワークで情報が得られるようにしておくこと。

りべるたす新型コロナウイルス感染対策方針 2020. 3. 30

1 手洗いと手指アルコール消毒、手荒れ防止のスキンケア、咳エチケットの徹底を行います。

ドアノブ、ベッド柵、手すり等を触った手で、自分の顔、利用者、他の職員への直接の接触をしないことを徹底する。ドアノブ、ベッド柵、手すり等を触った手は、必ずアルコール消毒または手洗いを行うことを徹底する。

2 発熱者は、利用者・職員ともに、法人で経過管理します。

3 マスクの使い方の徹底（サージカルマスクについてはWHOの基準の通り、発熱者や風邪症状がある人を介護するときのみ使用。備蓄に限りがあるため施設内アウトブレイクに備えます）

4 新型コロナ感染者発生時の隔離想定のシュミレーションを早急に行います。

5 面会制限はしばらく継続いたします。映像通信などのICTを使ってのコミュニケーションができるように早急に体制を整えます。業者の方は居室には入らず、玄関でお願いします。

Ⅲ. 防災計画

- 6 病院は集団感染リスクが高いことから、通院は引き続き控えていただけるようお願いいたします。
クリニックで薬の処方はお手伝いします。
- 7 「3密」を防ぎます。離れていられるときには離れる、換気を一定間隔で行います。
- 8 グループホーム入居者の方には、公共交通機関を利用しないこと、多くの人が集まる場所に行かないことをお願いすること。