

令和4年度
船橋市障害者(児)総合相談支援事業
業務委託
基幹相談支援センター業務委託

ふらっと船橋
運営評価報告書

令和 5 年4月
特定非営利法人船橋福祉相談協議会

運営評価

実施状況について

法人名称:特定非営利法人 船橋福祉相談協議会

開所場所:船橋市海神 1-31-31 ジュネス海神 101

開所時間:午前 10 時から午後 6 時まで (休:日曜・祝日・12/29~1/3)

A)障害者(児)総合相談窓口及び基幹相談支援センターの運営体制について

評価項目		
活動状況等及び自己評価コメント	改善要否	今後の改善策等
①職員は専門的資格を有する者を雇用し、適正に配置するよう努めているか。		
別紙1、2参照 社会情勢等人手不足の影響を受け、求人に苦慮している。	一部要	適正配置までの人員確保が課題。
②職員の質の向上及び質の担保を図るため、積極的に研修へ参加しているか。		
別紙 1 参照	不要	今後も同様に継続する。
③相談記録の保管等、個人情報等の管理は適切になされているか。		
別紙 1 参照	不要	今後も同様に継続する。
④センター内における情報共有等を目的とした会議を必要に応じて開催しているか。		
別紙 1 参照	一部要	開催頻度の調整を行う。
⑤緊急時における連絡等の体制を構築しているか。		
別紙 1 参照	不要	今後も同様に継続する。
⑥苦情相談窓口の体制を明文化し、周知ができていないか。		
別紙 4 参照	不要	今後も同様に継続する。

B)その他の総合相談窓口との連携体制について

評価項目		
活動状況等及び自己評価コメント	改善要否	今後の改善策等
① テレサ会・ヴェルフ藤原と積極的に情報共有を行う等、連携体制の維持に努めたか。		
毎月定例会議をオンラインで開催し、地域課題及び相談傾向や困難支援ケース等、情報共有を行っている。実務連携は随時行い、困難ケースについても協同対応等は継続している。	一部要	より効果的に連携を維持するため、各エリアにおける相談傾向などの分析、地域診断等を進めながらネットワーク作りに繋げる。
② 総合相談のみでは対応できない、いわゆる「困難ケース」に助言等のフォローを行ったか。		
困難ケースも含め定例会等、事前に協同対応を念頭におき、役割分担を図っている。相互の支援対応に差異が生じない様に提案、助言等を実施。	一部要	定例会にて共有し、相談助言は実施し、フォローに関する具体的評価は未実施。

C)地域における相談支援体制強化の取組について

評価項目		
活動状況等及び自己評価コメント	改善要否	今後の改善策等
① 地域の課題を把握し、市内事業者と共有したか。		
・行政や関係機関及び既存のネットワーク等を活用し共有を図った。(圏域単位で課題確認等)	不要	今後も同様に継続する。
②FAS-net 事務局として積極的に活動し、市内事業者の後方支援を行ったか。		
別紙3参照	不要	今後も同様に継続する。
③ 地域移行の推進に向け、関係機関との連携を図ったか。		
事務局として FAS-net 内に指定一般部会を新たに設置開催(地域移行)。この事業に関する見識を確認し、地域移行のケースを関係機関に協同する事を勧め、対応を行っている。	一部要	実施事業所数(未実施)が少なく、新たに設置した部会を活用し、その裾野を広げていく。
④ 他分野(医療・介護等高齢分野)の相談支援機関との連携強化に取り組んだか。		
医療においては病院単位での連携は大きく変わっていない。触法(医療観察法)の観点からの医療や他機関との連携は取れている。また、医ケアに関する部会や勉強会等への参加。高齢分野では地区毎の関りは増し、連携への取り組みとして研修会の参加や企画の実施をした。	一部要	連携の肝である相互の役割や目的(家族構成や地域生活課題)への理解が不十分であり、一方的な連携に陥りやすい。包括的な視点での連携共有を検討。

D)権利擁護について

評価項目		
活動状況等及び自己評価コメント	改善要否	今後の改善策等
①権利侵害の相談者の安否確認及び支援を行ったか。		
・被害者には「寄り添い伴走」を基本とし、生活が安定するまで定期連絡及び訪問を行った。 ・千葉県主催の支援者養成研修修了者が対応している。	不要	今後も同様に継続する。
②虐待や触法等、再発防止や被害者のアフターケア等の問題解決に向け、具体的な支援及び活動を行ったか。		
・一定期間の寄り添いによる関係性の構築から、孤立の防止や状態の悪化を防ぐ効果はあった。 県再犯防止事業の一つとして相談対応を行っている。	不要	今後も同様に継続する。 また、医療観察法対象者支援において、関係機関との連携を重点化。
③関係機関へ情報共有する場合に、必ず利用者の同意を得て行っているか。		
・船橋市個人情報保護条例に準じて対応、本人及び家族から可能な範囲で書面による確認、承諾を得ている。	不要	今後も個人情報の保護に関する法律に則り遵守する。

E)その他

評価項目		
活動状況等及び自己評価コメント	改善要否	今後の改善策等
①聴覚障害者・視覚障害者等、コミュニケーションに障害のある方の対応は工夫をしているか。		
聴覚・視覚障害のある方への対応として、筆談・書面説明、インターネットによる画像説明を行っている。また、点字パンフレットも準備している。	不要	今後も同様に継続する。
②広く市民に周知するため、広報活動を行っているか。		
・広報誌 年6回発行 ・法人発行の協議会ニュース 年2回発行 ・ホームページのリニューアル。 ・船橋市の発行する「広報ふなばし」、「障害福祉のしおり」、「ひとりで悩まず」、「市民のためのこころの健康」へ事業説明を掲載した。	不要	今後も同様に継続する。

総評

市の取り組みである「総合相談窓口の複数設置」にあたり、身近な地域で相談が出来る仕組み作りとして、順次開設に向けて市と共に取り組んできました。現在は、ふらっと船橋とテレサ会(中部地区)、ヴェルフ藤原(西部地区)の3か所となり、設置目的に沿って総合相談対応を展開しています。毎月実施している定例会議において、各エリア内における相談傾向の確認や困難ケースにおける介入や助言、情報提供等の連携を図り共有は出来ています。複数設置による効果として、相談支援事業所間での情報共有や対応ケースにおける状況把握、支援方法に関する意見交換など、一方向的な見地ではなく、確認作業を行えることは大きなメリットと言えます。社会資源など、より細かな地域性の把握により課題抽出が成され、市への情報提供又は自立支援協議会専門部会等への意見発信にも繋がります。もう一方で、エリア毎での設置については、地域における住民(相談者)に理解されている事と考えます。

ふらっと船橋の年間相談対応件数は変わらず増加傾向です。総合相談窓口の複数設置は、数字の上ではふらっと船橋の新規相談、継続支援の減少要因とはなり得ていません。他の総合相談窓口においても相談件数は伸びております。状況を考察していくと、どのエリアにおいても精神の方の相談は多く、相談内容は生活の支援に集中しております。対応については関係機関との連携、ネットワーク作りも多く、他機関協同におけるチーム支援の構築を主として行います。基幹相談支援センター業務における人材育成についても、専門的分野(PTSD、グループホーム、触法者支援、地域生活支援拠点など)をはじめ年間7回の研修会を開催し、知識や情報、対応等に向けた機会を提供してきました。また、分野横断的に開催された企画への参加、圏域を対象とした研修会で事例報告などにも取り組むことで理解促進を進めてきました。

令和4年度も相談者やその家族、相談支援を必要とされる方(世帯)への対応を主軸に、関係機関との連携を図りながら対応してきました。今後に向けても、重層的支援体制整備事

業との連携を加えつつ、分野横断的な連携の在り方を担当課とも検討しながら、基幹相談支援センター機能(総合相談含む)の強化に尽力致します。

NPO法人船橋福祉相談協議会 運営体制

23/4/1(改)

別紙 1

表1・指揮系統図

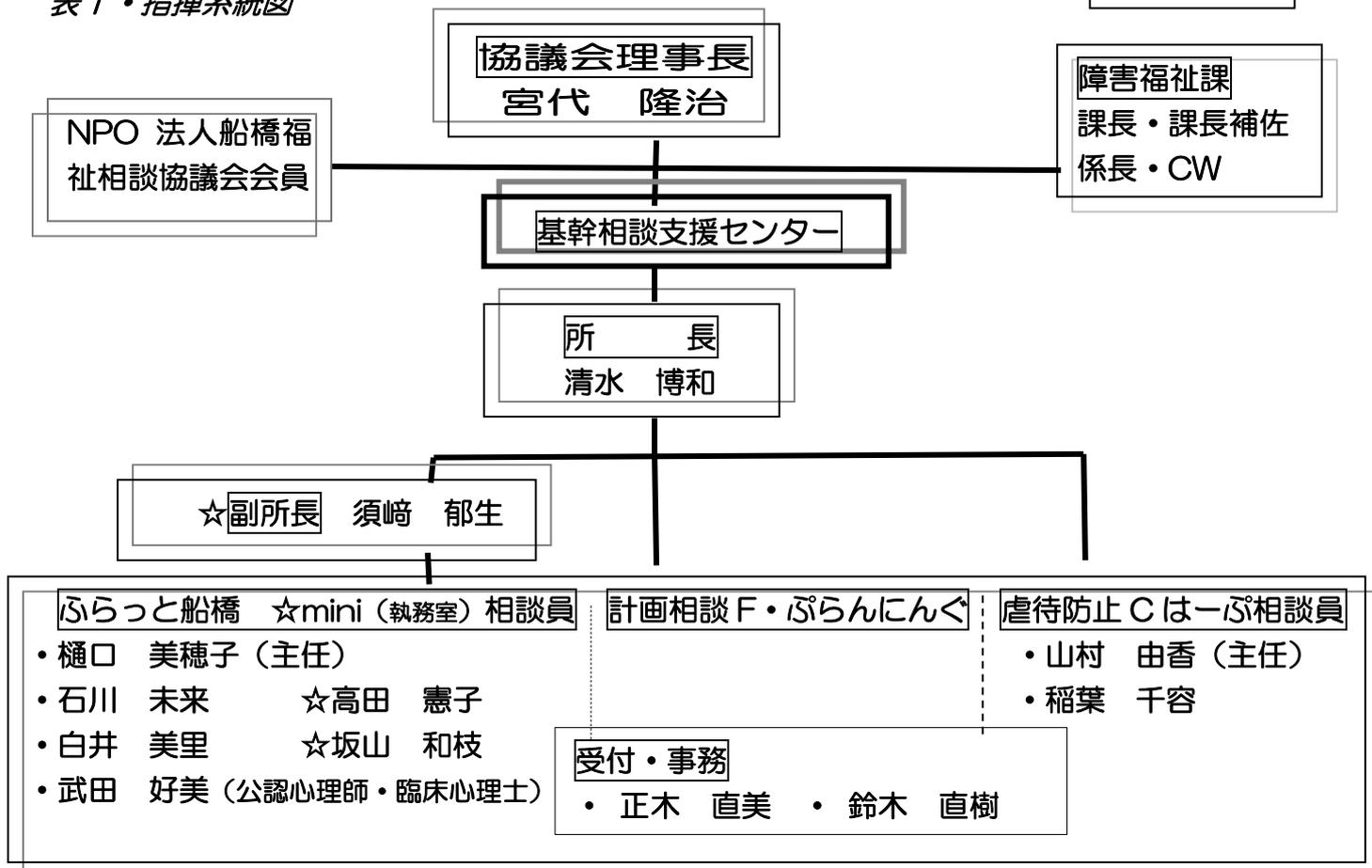


表2. 各職種役割

ふらっと船橋・mini・F ぷらんにんぐ・虐待防止センターはーぷ	
職務内容	職氏名
船橋福祉相談協議会運営・管理。ふらっと船橋 (mini)、F ぷらんにんぐ運営・はーぷ管理	理事長 宮代 隆治
ふらっと船橋 (mini)、F ぷらんにんぐ、はーぷ業務統括及び運営管理・点検・労務管理各関係機関調整・相談対応、ケース状況と動きの把握、他機関との連携、広報啓発 他	所 長 清水 博和
所長を補佐し、相談ケース全般における統括及び mini におけるケース就業管理。その他、総合相談としての他機関連携構築等。	副所長 須崎 郁生
相談対応、ケース状況と動きの把握、記録管理、書類作成、サービス等利用計画作成 (者・児)、事実確認及び初回聞き取り、関連する他機関との連携、所内各事業、広報啓発 他	相談員 ふらっと船橋 7名 (公認心理師・臨床心理士 1名) F ぷらんにんぐ 1名 (兼務) はーぷ 2名
相談受付、FSK 事務関係、船橋福祉相談協議会・ふらっと船橋・はーぷ会計、F ぷらんにんぐ会計及び請求事務、データ管理、印刷、消耗品等物品購入、環境整備、FAS-net 事務局、その他雑務全般 他	受付・事務 2名

NPO法人船橋福祉相談協議会職員の役割について

23/04/1 (改)

業務遂行に伴い役割と義務に添って円滑に出来るよう相互の協力が必要になります。

「誰かがやるだろう、私の仕事ではない」等の他人任せではなく、可能な限り声をかけ合い共助しながらチームワークを元に遂行していく事を求めます。誰に対しても相談員個々の価値観を通すのではなく、柔軟な思考力を持つ事で支援の幅が変わる事もある。

相談ケースにはこれまでも様々なケースにおいて、職員個々で動く事があると考えますが、方向性として委託契約に基づく事業計画書を理解・検証した上での言動を主とし、職員個々での判断は何時も優先順位の一の手では無い事を理解し確認の上、言動するように心掛けて下さい。また、当該委託事業の業務とは直接に関係が薄いと判断された場合でも、一端は傾聴した上で他機関への紹介等を行う様に務める。

(全ての人に対し私はこう言った、ではなく受け手がどう思うかという対応を考える)

この協議会における事業全てにおいて、基本理念の一つにチームプレイが挙げられます。一人での行動やケースの抱え込みによるリスクが周りに及ぼす影響、相談者への混乱や行き違いは個人では負いきれるものではありません。自らの向上心は必要ですが協調・協力などの助言をお互いに受け入れながら、法人内(仕事としての)でのコミュニケーションを図るよう努め、その上でそれぞれの専門性を生かしながら対応していきます。また、これまでに築いてきた関係機関との連携に齟齬を生むことのない様、連絡や相談においても個人の一方的な解釈をせず丁寧な対応を心掛けて下さい。

その他の業務等(各係事の役割)への取り組みも同様に遂行して下さい。

●**基幹相談支援センターとしての役割** (先ずは基幹業務を職員が理解と共通見解を)
地域の関係機関における「基幹」としての取り組みとして、3事業を含めて基幹センターとしての位置づけとなります。(ふらっと船橋、Fぷらんにんぐ、はーぷ)
それぞれの事業において、地域の事業所はふらっと船橋が全てを引き受けてくれる?というイメージを抱いているかも知れないので、当方の役割を説明しながら地域の力で困難ケースに関わると言う地域コーディネートや、助言を行います。(機関横断的に)

また、地域における生活の安定や安否等も踏まえて訪問などを積極的に行い、問題の早期発見や地域生活の定着、継続を支援していきます。(アウトリーチへの取り組み)

●**Fぷらんにんぐ(サービス等利用計画作成について)**

サービス等利用計画作成において、委託元である障害福祉課からの作成依頼に基づき動きます。課から依頼までの流れについてはルールに則り遂行することを確認しています。(ルールは別途)相談者または事業者からの作成依頼に関しては基本としては受けません。しかし、当方から相談支援事業にお願いをしたケースにおいては別途検討、確認を行い対応するものと考えます。(リターンケース)

対応ケース数については障害者、児童ともに各40件を目安として実施します。(困難なケースに関してはふらっと船橋と連携して対応します)

●**虐待防止センターはーぷ**

基本的には他の事業同様に委託仕様書に記載されている事項を基に業務遂行をします。

これまでの「はーぷ」の位置づけから基幹相談支援センターの一部として、より事業間の連携を密にしていく事を双方が意識していきます。具体的には「はーぷ」の聞き取りの部分に当事者家族などのアセスメントを含めた問題把握と整理。そこから総合相談との連携や役割分担等、一定の助走期間を双方で持ちながら支援をします。(守秘義務厳守)

養護者からの虐待を中心とした虐待通報への対応(聞き取り)又は警察署からの対応依頼の受け入れ。障害者差別に係る初回相談の聞き取り及び相談票の作成、虐待(類型を問わず)並びに虐待・差別への防止に向けた研修会の実施等の業務の追加もある。

(根拠法は虐待防止法、差別解消法)

約束事項として【報告・連絡・相談】は必ず厳守とします。

※法人内事業所【ふらっと船橋・mini・はーぷ・Fぷらんにんぐの理念は

『Plan - Do - See』とします)

「検討・計画・確認 — 支援・対応(連携) — 検証・反省(報告)」

※雇用契約に基づく規定により、業務遂行を行って頂きます。あくまでも社会人である事の自覚や法人としての思想や規定の理解、事業所のルールに則り取り組んで下さい。職員の権利は可能な限り尊重していきます。と同時に雇用に関する義務は守って下さい。

相談員の役割

「寄り添い伴走を基本に公平性、コンプライアンスの重視を心掛ける」

【基幹センター・総合相談】(指揮系統に則り対応)

法人の理念でもある「相談についてはワンストップ」については常に自覚し、相談内容や関係機関等が抱える問題についても助言者としての役割がある。相談員個々での判断はしない事。また、相談ケースを選ばずに向き合う事。

障害当事者やその家族、関係機関からの相談等を受けて手順に沿ったアセスメントを行い、相談主訴を整理してケース会議にて事実確認や支援の方向性を検討し、ふらっと船橋としてどこを関わるのか等の課題整理を行う。

その結果、助言や他機関への紹介や連携を図り問題整理(解決に近づく)を行う。支援に関する内容の検討・検証・調整・問題提起等、副所長を中心に取り組む。

【虐待防止センターはーぷ】

虐待の種類を問わず、通報や相談に対しては先ず聞き取る。そこから施設及び使用者対応の各関係部署へ連絡。養護者虐待に関しては事実確認等を行い担当課へ報告し、その後の対応に備える。権利擁護の観点から虐待・障害者差別等の対象者に対する助言に関しては、その根拠法や義務などの必要性説明する。また、広報啓発活動に関しても虐待防止法・差別解消法に基づき周知を図る。

【Fぷらんにんぐ】

委託元からの依頼によりサービス利用計画を作成。基本的には計画作成を行うが、必要に応じて生活相談分野における相談(基本相談)も合わせて対応。

相談者本人の意思を尊重し、生活に寄り添った対応を基本とする。また、FAS-net 事務局補助もその業務とし会員事業所との連携に取り組む。

受付、事務の役割

「透明性のある会計及び各事務局としての役割」

障害当事者やその家族、関係機関からの連絡相談等（電話、来所、メール等）を受けて、基本事項（障害の有無や居住地域等）の確認を行い相談員へ報告しつなげる。

他に、当相談協議会の理事会やイベントについての事務連絡・資料作成代行等。所長業務サポート（各種機関手続き、申請等）を行う。

FAS-net 事務局運営。拠点運営委員会事務局運営補助。

消耗品発注購入、書類作成・印刷。その他雑務全般。

相談協議会・ふらっと船橋・mini・はーぷ・F ぷらんにんぐ会計管理。相談データ管理集計、計画相談報酬申請等。

所長の役割

「法人設立理念を相談支援の現場に活かし、職員が働きやすい環境づくり」

ふらっと船橋相談支援業務、mini・F ぷらんにんぐ計画相談事業、虐待防止センターはーぷを含めた3事業統括・全職員労務及び経理管理・諸記録書式（全般）及び管理点検（モニタリング含む）・各種願届け（研修・年次休暇等）各種会議調整、行政・医療・各機関連絡調整、苦情解決処理、業務運営評価、地域コーディネート、各種会議参加、他必要事項は随時対応。

※副所長は相談ケース等における総括として相談員をまとめ、所長不在時等はそれにあたる。

表3. 各会議

会議名	開催日	参加者
運営委員会	毎月第4水曜	障害福祉課、理事長、副理事長、所長、主任相談員2名、相談員1名、事務
定例会議 ふらっと船橋	毎月、運営委員会後の午後より開催	障害福祉課 CW 班長、全相談員
はーぷ	月1回開催	障害福祉課担当者、相談員
職員会議 (ケース検討)	定例会後15時～ はーぷ月1回	全職種
理事会・総会	必要時、総会は年1回	理事会・総会については全職員が望ましい。

基本的には職員全員が一本化して相談者の対応にあたります。職種毎の役割において業務を行う。又、各職種で異なる配置がありますが、相談業務（計画含む）に関する意見交換等においては対等と考える。

表4. ルール 「人事考課の指針となる事項につき、自己解釈で済ませない。」

※法人の方針及び規定等が理解されない場合は就業規則に則り対処します。

勤 務	勤務に関しては、出勤時間と勤務時間が違う事を理解して出勤し10時定刻に仕事が始められる様、準備をすること（10時から打合せ）。電話転送は開始（終了時刻）・解除（所内対応が可能な時間）とする。 また、都合によっては勤務日及び勤務者が異なった際でも調整し対応をする。
各種届け	遅刻・早退・欠勤（有休）等は事前に上司に確認をした後に、所定の用紙に記入をして提出する事。その他業務外に関する外出も上司に許可を得る事。
外 出	外出（訪問、調整会議等）に関してはその場での即答は避け、必ず許可を得てから先方に連絡をし、外出伺書を提出すること。（緊急時を除く） また、事業所や関係機関への見学等においても計画的なスケジュールを立てて、上司の許可を得て、必ず事前に報告確認のこと。（トラブル防止）当日の外出については、外出予定表に各自書き込むこと。
研 修	研修会や勉強会等への参加は、勤務日及び勤務時間内に実施されるものについてはその目的を述べ申請すること。また、参加回数等の偏りが職員間で出ない程度にこちらで調節をします。（研修報告書の提出義務有り）但し休日、時間外のもので勤務変更等を伴わないものについてはこの限りではない。 （必ずしも希望の通りにはならない）
記 録 書 類	記録についてはあまり間を空けずに記入すること。管理について個人情報保護の観点からも慎重に取り扱う。また、有休・交通費・物品購入等の申請は適宜に提出をする事。会議録等に関しては話し合いの上、交代で行う。
清 掃	各自の机上及び周辺は随時各自で整理整頓。その他の共有空間については分担制とし、週に1回水曜に行うものとする。（当番表に沿って実施）気付いた者が率先して行う気持ちを持つ。特に玄関周りは事業所の「顔」であることを意識して対処。人数が少なくても、行える所を決めて行うこと。
服 装 （装飾等）	社会人として当たり前前の服装と身だしなみを。（来客者が不快に思わない程度）相談（来所、訪問）や調整会議や外部見学等ではネームタグの着用を。

A 基本姿勢

・ 守秘義務

業務上知り得た情報（個人情報、書類等）は外部への持ち出し等は厳禁とする。
また、PCや携帯電話のセキュリティーに関してもソフトの導入、職場携帯の暗証番号入力化などの情報漏洩に留意する。（事務所内以外での口頭での噂話などは慎む）
業務上、個人情報を持ち出すときに本人等の了承及び所長の許可を得ること。
（会議等の目的により持ち出した資料については会議終了後、回収すること）

・ アセスメント

新規ケース及び現在支援中である事柄などの確認や支援の方向性等のため、他者（関係機関等含）に連絡をとる場合には、個人情報に関する規定を基に相談者の了解を得て行う。（メモについても同様）また、本人の特性等の理解においては心理士による専門的見地を積極的に取り入れる。
また、不確定な情報などによる混乱を避け不必要な質問や発言は控える。

• 時間、挨拶は厳守

相談者への対応、言葉かけ（会話）の配慮は必ず行う。（相手の年齢や関係性に沿った対応）強い口調、説得等は不可。支援者が解決すべき問題ではなく、相談者自身が解決に向かえるような支援（エンパワーメント）を目指す。ここで、関係機関においても友人等ではなく基幹相談支援センターでの対応という職員自覚を持っての会話を行う。

• コミュニケーション

職員間のチームワークを基本とし相互に「報告」「連絡」「相談」を行い一人で抱え込まない事。（良い意味でフランクな関係を維持し、**個人での判断は緊急時以外行わない**）また、過度の配慮や関りは自粛すること。（己の欲せざるところ人に施す勿れ）

• 信頼関係

職員の輪は大切であり基本である。個々の主観や都合を優先し過ぎると信頼は崩れる。職業人としてのモラル、マナー、ルールには気をつけること。

- 所長は職員が相談者に良い支援が出来るように事業所内をまとめていく努力を怠らない。
- 可能な限りボトムアップのもとでの決定を。（内容によりトップダウンも有り得る）
- 相談時の会話内容を受け手がどの様にするかという事も念頭におきながら、話を進めていく事で不用意なトラブルを避ける。（言った言わない論は通用しない事もある）
- 相談中に相談者の気持ちが昂ったりした場合は話題を変えるなり、落ち着く方向で対処する。
- **報告、相談事項はある程度の整理を行いその内容を伝える。**（伝え方にも気を配る事で相談者との誤解や聞き漏らし、間違い、双方の思い込みの軽減）
- **対応はハッキリと大きな声を心掛け、相談者が不安・不満に繋がらない努力をする事。**

※ 上記記載の基本姿勢以外にも社会通念に基づいた見解で対応。

B 相談受付（対応は、うんではなくはい。そうなんだではなくそうなんですか）等

- 聞き取る内容（虐待防止センターは一歩は市との契約及び仕様書に準じた方法）氏名 住所 連絡先（連絡可能な時間等含め）相談内容はどれだけ聞き取れたかではなく、相談主訴が最終的に浮き上がるように仕向けていく事が求められる。相談受付者は必ず相談者、内容を職員に報告すること。また、どの様な相談経路にて事業所を知り得たかも聞くことが望ましい。
- 初回の相談では中々話しくくまとまりもない場合もあるので、事を急いでしまわず会話の中から概要を聞き取って、その場でその時の簡単な整理をする。相談者が何かのきっかけを感じて帰れると次の相談に繋がることもあるため。（可能な限りで）は一歩に関しては起きた事の事実確認を優先しながらも、その是非についての進言は行わない。また、報告に関しては初見には私見は含まず事実を報告する。
- 緊急性などの判断も含めて調整が必要な場合もある為、話を聞いた時点で相談員が判断をせず、冷静に判断をする為の時間を持つよう心掛けること。（情報共有を凶る）相談員が不在の場合もあるので、後日具体的な日時などをこちらから連絡する方法を用いる。
- 電話等、頻回な相談者の方も同じで、問題点への対応をその職員だけの価値観で解決しようとせず、他の相談員との検証を行う。繰り返しの内容や愚痴などは時間を区切る事も必要だが、相談者の立場にたって傾聴し、止むを得ない場合はこれに限らない。ただ

- し、相談者の主訴を整理する必要はある。(相談内容を簡潔にまとめて報告を行う)
- ・地域生活の定着等を重視し、アウトリーチ等を用いて地域と連携を図り、相談者の生活支援に関わる。(生活困窮者等の支援を含む)
- ・事務所に相談員が1名は残る体制を基本とし、電話・来所相談に応じられるよう所内調整が必要。Fばらんにんぐ及びはーぶに関してはこの限りではない。
- ・市外在住者や障害・病識の無い方、未受診等の方であっても、一旦は傾聴して担当地区の相談センターや関係機関に繋げる。また未受診等の場合についても同様に生き難さに着眼しての傾聴を繰り返し、相談者(当事者)にその気づきを促していく。ただし、本人の受け入れ状況によりその後の対応を検討していく。(拒否姿勢ならば距離を保つ等)
- ・関係機関からの相談、問合せについても同様の対応を行い、役割分担と線引きを混同せず、ワンストップの理念に基づき対応をすること。
- ・どのようなサービスをどの様に調整していくのか計画を立てる際には「船橋市障害者及び障害児計画相談支援ガイドライン」をよく理解して実施する事。

C 相談・支援・アセスメント・訪問等

- ・相談者の希望があくまでも優先とするが、勤務状況次第では日程調整(スケジュール等)を行い可能な限り初回訪問は2名体制が望ましいと考える。(あくまでも希望)
必要に応じて更に2名での訪問等が必要な場合はその旨を報告又は相談すること。
はーぶに関しては、内容により緊急性や即対応など状況による事も想定し、上司及び担当課との確認を行った上で対応にうつる。
- ・面接は(来所、訪問面接も含めて)前もって時間の目安を設定して行う事が望ましい。(1H~1.5H程度)長い事が話をよく聞いているという判断にはならない。
- ・聞き取る内容
 - ・相談内容(悩み・問題・本人の意向・事実確認・今後等について)
 - ・現在まで相談してきた先(家族、親戚、友人、関係機関、その他)
- ・支援に移る場合、基本的には本人が出来る事には手出しをせずに助言等で済ませ、本人又は家族では難しいという見解が確認できればこの限りではない。ただし、相談者自身のスキルが分からない場合や中途理解という場合もケース確認をした後に支援。
はーぶに関しては虐待なのか差別なのかを判断するものではなく、その内容を明確に記録し上司及び担当課の判断を仰ぐ。
- ・担当者に関しては所内検討の上、上司を中心に決定していく。障害や性別に配慮しながら相談者に不必要な不安を与えない事を考える。困難ケースや、相談ケースが家族内に複数対象者となる場合等は担当者も複数制での対応も可(2人)。
- ・担当者が不在の場合でも概ね、他の相談員が傾聴できるレベルでの内容理解を維持し、今後の調整が必要な内容であれば担当者との連絡を図り、相談者へ後日連絡の了解を得る。
- ※ 守秘義務に関する説明は必ず行い、メモ等を取る場合も本人、家族の了承を得る。
- ※ 関係機関等に対しては先方の役割などを理解し越権する事の無いように留意する事。

D 重要事項説明及びサービス利用計画契約について

- ・サービス利用計画作成においては「船橋市障害者及び障害児計画相談支援ガイドライン」を元に事業所として作成した重要事項説明書、計画相談利用契約書の内容を理解しその説明相談者本人または家族へ説明をする。必要書類の整備及び個人情報取り扱い同意書の確認。

E 夜間・祝日・日曜・・転送電話対応について

- ・移動中及び転送が受けられない時間帯に関して（夜間）、及び就寝中（10：00～翌朝6：00）は簡易留守電での対応とし、伝言内容の必要に応じて確認が必要な場合は連絡を取り対応する。（地域定着支援及び虐待通報にあたるケースには時間外に

おいても対応！！）

※対象ケースについては所内会議にて検討する。

- ・引継ぎに関しては、翌日の打ち合わせにて行う。（出勤日以外であれば可能な手段での連絡を取る）緊急性がある場合は上司に連絡し、専門機関に繋げる。
（行政・消防・警察・その他）
- ・上司への連絡が取れない場合（折り返しの入電）は5分の待機時間を超えた場合は、副所長及び主任相談員の順で協議の上、適宜に対処をとる。（所長への報告は厳守）

F 緊急時対応について

- ・支援中や転送時に緊急などの連絡が入った場合、その主訴を聴き取り指揮系統に沿って判断、対応をする。（止むを得ない場合は対応後、早い段階での事後報告を）また、上司が外出の際はメールにレベル1（早急に折り返し連絡）レベル2（連絡必要）レベル3（報告）という手段をとり、レベル1送信後5分以内に折り返さなければ副所長及び主任に確認し、市障害福祉課へ連絡をとり指示を仰ぐ。
- ・休日等緊急時、上司への連絡が取れなかった場合は受けた者は冷静な判断で言動を行う事。その後、**確実な手段を用いて上司に連絡及び報告を行なう。**
（Eの対応方法を基本とする）

G 苦情解決に関して

- ・「NPO 法人船橋福祉相談協議会ふらっと船橋」「相談支援事業所 F ぷらんにんぐ」「虐待防止センターはーぷ」は苦情解決のシステムに沿って、苦情への対応を行う。
何が苦情等にあたるのかを職員各々は日々考えながら、特に相談者との対応に関しては慎重且つ、落ち着いて接すること。職員間で必ず報告・連絡・相談をしながら問題の共有化を図り、誠意をもった対応をしていく事がトラブルを防いでいく事に繋がると考える。
相談員の熱意が全て、相談者にとってベターな方法として伝わるという事ではないということを理解することも必要である。
（苦情内容に対しての言い訳ありきでは無く、事実を謙虚に受け止める。）

H 外部会議・研修について

- ・各種連絡、調整会議・研修会等への参加については、所内にて日程調整を図り（全体）可能な範囲での参加とする。（目的、趣旨を確認した上で）参加後は速やかに報告書を提出し、職員会議にて報告及びフィードバックを行い職員のスキルアップにつなげる。その他として所内勉強会の実施を検討し、各テーマ設定に基づき外部講師の招集を図りながら向上に努める。
また、参加する会議等においては、現在の相談状況等を加味しての発言や問題提起を積極的に行う役割を担っていることを理解して参加すること（所内にて事前確認をして参加）

※ここに記載されている内容はあくまでも「ふらっと船橋」「F ぷらんにんぐ」「はーぷ」における業務マニュアルの指針であり、多岐に渡る相談・計画等ケースや関係機関の内容により異なる部分もあると考えるが、基本は船橋市との委託契約における契約事項に反することなく業務にあたる事を心掛ける。

I 車両管理について

- ・車や二輪の使用に関しては、外出届への記載や配車表等の記載確認を行い、必ず上司の検印を受けてからとする。また、帰所時には走行表への記載（日時、目的地、運転者、距離等）を怠らない。給油に関してもメモリが半分以下になった場合は、随時運転者が給油を行い戻す事。事故、違反、自損等の緊急時及び道路交通法に触れた際には、遅れることなく報告を行い指示に従う事。
- ・車の使用に関して基本、相談者を乗車させる事は想定外とする。必要がある場合はその理由を明確にし、許可を得る。
- ・電動アシスト自転車、バイクに関しても同様に考えて対応する事。パンク、バッテリーの充電等も次に使う者の事を考えて行動する。
- ・公用以外で使用する場合は、その用途を上司に確認し許可を得る。
※車両に関する管理、鍵の管理等は職員個々で意識をし、紛失等を防ぐ。

J その他

- ・それぞれの職種による専門分野において取り組む事が基本となるが、法人事業計画やふらっと船橋並びにF ぷらんにんぐ、はーぷの業務内容においても、職員は参加もしくは固有の業務以外へも兼務する事もあり得る。（書式検討・作成、車両管理、物品購入、所内整備等）
- ・事業所より貸与されている物品等の取扱い及び保管、使用に関しては業務における常識の範囲で、あくまでも貸与であること（個人私物では無く、他相談員も使用することがあるという前提）を念頭におき、私的目的の利用は控える。
- ・共同購入品等は個人の嗜好で物品を選択するのではなく、機能性やコスト面も考慮した上で常識的な判断に基づきの購入が前提。（事前に購入予定品のカタログやパンフレットを回覧し選択をする等の工夫を持つ）
- ・1万円を超える物品購入に関しては稟議書を作成。決裁した後の購入とする。

以上この役割に関するマニュアルを随時、確認できる保管方法を取り業務にあたる事。

※総合相談におけるワンストップ対応や断らない相談支援に関しては「丸抱えはしない」という前提で、地域における連携を基に対応する。所謂、チーム支援として相談内容（事業所、計画相談、後見等）における各機関の役割を互いに果たしていく事と認識し、その情報共有を基に方向性等の調整が図れるものと考えます。

入口としての総合相談は課題（問題）整理を、支援の方向性や見立てを一緒に考えて行きます。各々の支援が定着し、本人の暮らしが安定する事でその役割は徐々に薄れていく事が一つの面的支援体制の整備にもつながると考えます。

船橋福祉相談協議会 事業計画（案）

◎ 事業概要

本協議会は、船橋市と「船橋市障害者（児）総合相談支援事業」についての委託契約を締結し、信義に従って誠実にこれを履行するものとする。

本協議会は、船橋市内に生活する障害者とその家族が一人ひとりの個性を尊重され、人としての尊厳を保障される地域社会を創り、本人とその家族の福祉の増進に寄与することを目的として活動する。

- § 設置主体 船橋市内障害関係14団体
- § 運営主体 NPO法人 船橋福祉相談協議会
- § 所在地 千葉県船橋市海神1-31-31 ジュネス海神101
- § 電話 047-495-6777 ・ 402-6011
- § FAX 495-6776
- § ホームページ <http://flat-funabashi.com/>

◎ 構成会員（団体）

- 「社会福祉法人」 さざんか会・大久保学園・千葉県福祉援護会・あかね・
- 「NPO法人」 障害者自立生活センター・船橋こころの福祉協会・
ロンの家福祉会・ちばMDエコネット・みなと会
- 「障害者家族団体」 船橋市自閉症協会・船橋市手をつなぐ育成会
オアシス家族会・千葉発達障害児者親の会コスモ
- 「任意団体」 介護研究会

◎ 事業内容

- ① 船橋市障害者（児）総合相談支援事業 の事業運営及び管理
- ② 障害者基幹相談支援センターの事業運営及び管理
 - a 総合相談・基幹相談支援「ふらっと船橋」
 - b 障害者虐待防止センター「はーぶ」
 - c 指定特定相談支援事業・障害児相談支援事業「F ぷらんにんぐ」
- ③ 障害福祉サービス分野におけるネットワークの充実（FAS-net）
- ④ 権利擁護
- ⑤ 船橋市自立支援協議会への意見答申
- ⑥ 広報誌「船橋福祉相談協議会ニュース」の発行（年2回程度）
- ⑦ 講演会、研修会等の企画（11月頃を予定）
- ⑧ ピアカウンセリング等への支援
- ⑨ その他、本協議会の目的を達成する為に必要な事業

「障害者（児）総合相談支援事業」及び「船橋市障害者虐待防止センター事業」並びに「指定特定相談支援事業」・「障害児相談支援事業」の事業業務委託契約を結び、更なる事業強化にむけて取り組む。

令和5年度「障害者基幹相談支援センター」

障害者(児)総合相談支援・基幹相談支援

ふらっと船橋 事業計画 (案)

◎ 船橋市との「船橋市障害者(児)総合相談支援事業業務委託契約書」に従い下記事業を行う。

- § 設置主体 船橋市
- § 運営主体 NPO法人 船橋福祉相談協議会
- § 所在地 千葉県船橋市海神1-31-31 ジュネス海神101
- § 電話 047-495-6777 (相談用) ・ 402-6011
- § F A X 495-6776
- § e-mail flat-funabashi@key.ocn.jp
- § ホームページ <http://flat-funabashi.com/>

◎ 基本方針 (相談事業を展開するにあたり)

- ① 人は誰でも、「日々の暮らしの中で自分らしい生活を送りたい」という個人としての尊厳を守る。
- ② 相談には“ワンストップ”での対応を。
- ③ 相談者に伴走しながら理解や関係を深める。
- ④ 相談に対しては守秘義務の徹底を。(個人情報保護に関する法律に沿い)
- ⑤ 相談に対しては各関係機関との連携を用いながら解決方法を探る。
- ⑥ 公平性、公正性、透明性のある対応を。

上記に関する事項を基本に相談事業にあたる。

a 事業内容

障害(以下身体・知的・精神・発達障害。高次脳機能障害や難病等含む)当事者とその家族の生活全般を含めた総合相談支援を行う。

【障害者(児)総合相談支援事業】

- ① 福祉サービスの利用援助
- ② 社会資源を活用するための支援
- ③ 社会生活力を高めるための支援
- ④ 権利擁護のために必要な援助
- ⑤ 専門機関の紹介

【基幹相談支援センター事業】

- ① 障害の種別や各種ニーズに対応できる総合的、専門的な相談支援を要する困難ケースの対応
- ② 障害福祉サービスを利用していない者（ひきこもり等）に対しての見守り、サービス調整
- ③ 地域の相談支援事業者に対する助言や相談援助
- ④ 相談支援に係る体制整備やコーディネート支援（FAS-net 事務局）
- ⑤ 地域の相談支援事業所や障害福祉課等を交えた事例検討会の開催
- ⑥ 「地域定着支援」対象者のサービス等利用計画のアセスメント実施
- ⑦ 地域の相談機関との連携強化
 - ・高齢者支援機関等（在宅介護支援センター、地域包括支援センター等、高齢者介護保険施設等）への障害者理解促進のための研修実施
 - ・就労希望のある障害者支援に向けて、相談支援事業所や就業・生活支援センターとの連携
 - ・船橋市自立支援協議会課題別専門部会への参加により、地域の課題共有
- ⑧ 矯正施設等からの出所者に対し、地域移行・地域定着に向けた取り組み等、触法障害者への支援
- ⑨ 成年後見制度の利用支援、虐待の防止など、障害者の権利擁護に関する支援
- ⑩ 船橋市自立支援協議会、専門部会への参加及び意見発信等
- ⑪ 船橋型地域生活支援拠点システムへの積極的な参画

b 各種会議

- ① スタッフミーティング・ケース会議（月2回）、運営委員会（月1回）、行政とのケース共有定例会（月1回）
- ② 調整会議（支援の方向性について本人、家族、支援機関等と調整）
- ③ 移行支援会議（特別支援学校卒業後の支援・役割について）

c 広報活動、PR活動や啓発活動の実施

- ① パンフレット（相談者向け・事業所向け）の作成
- ② 地域活動サポートセンター内に掲示及びレターケースの借用設置
- ③ ホームページの更新・バージョンアップ（随時）
- ④ 広報誌「ふらっと.come！」発行（年間6回程度）
行政制度説明、相談支援に関する情報提供、事業所情報、講演会・研修会案内、FAS-net 情報 等
- ⑤ ふらっと船橋の事業周知…関係機関等の訪問、来所 等
 - ・関係機関とのネットワーク強化
 - ・相談支援機関との相互理解

d 研修

各種外部研修の参加のみではなく内部研修及び勉強会等の取り組みによる質の向上に努める。(OJT・OFF-JT)

- ① 主催研修会
- ② 外部研修(講演会・研修会・講習会・勉強会等)への参加
- ③ 外部への講師・スタッフ派遣

e その他、障害者福祉向上のために必要な事業及び提言等

- ① 船橋市自立支援協議会への参加
本会、専門部会(権利擁護、障害児、就労支援、地域移行・福祉サービス)
- ② 千葉県中核地域生活支援センター連絡協議会、一般社団法人千葉県相談支援事業協会等への参加

f 苦情解決について

障害当事者並びにその家族等からの苦情に対して、「苦情解決のしくみ」に則り真摯に対応していく。

g 運営評価による自己点検

相談支援事業を実施する上で、自らその業務内容や相談方法等の質を見極めて、より向上にむけての指標とする。(障害福祉課からの評価も含む)

- ・毎年、自立支援協議会本会にて運営報告及び評価の実施

h 講演会・シンポジウム

【ふらっと船橋 事務局】

- ・令和5年秋頃開催(11月頃を予定)

第1部 講演会

第2部 シンポジウム

◎ 職員構成

単位：人

性別	所長	副所長	主任相談員	相談員	受付,相談	事務員	計
男性	1	1		0		1	3
女性			1	7	1		9
計	1	1	1	7	1	1	12

- ・取得資格： 社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、介護支援専門員、公認心理師、臨床心理士、保育士、相談支援専門員
- ・取得免許： 幼稚園教諭、宅地建物取引士

令和5年度「障害者基幹相談支援センター」 船橋市障害者虐待防止センター はーぷ 事業計画(案)

◎ 船橋市との「船橋市障害者虐待防止センター運営業務委託契約書」に従い下記事業を行う。

§ 設置主体	船橋市
§ 運営主体	NPO法人 船橋福祉相談協議会
§ 電話	047-401-8495
§ F A X	047-401-8496
§ e-mail	harp-funabashi@iris.ocn.ne.jp
§ ホームページ	http://flat-funabashi.com/

◎ 基本方針

- ① 障害者虐待防止法に基づき、障害者に対しての「虐待防止・予防・早期発見」や「養護者に対する支援等」を行う。
- ② 個人情報保護に関する法律に従い遵守する。

a 事業内容

- ① 養護者、障害者施設従事者等、使用者による障害者虐待に関する通報又は届出の受理
- ② 養護者による障害者虐待の防止及び養護者による障害者虐待を受けた障害者の保護等障害者・養護者への支援及び助言
- ③ 障害者差別に係る初回の相談聞き取り、相談票の作成
- ④ 障害者虐待防止、障害者・養護者支援及び障害者差別防止に関する広報、啓発活動
- ⑤ 障害者虐待防止及び障害者差別防止の研修会企画
- ⑥ 障害者虐待防止、権利擁護及び差別防止に関して開催される研修会・会議等への参加
- ⑦ 障害者虐待に関する予防・早期発見及び緊急事案等に対応するため障害福祉施設利用に関するネットワーク作り
- 受理方法は、電話・文書・ファックス・メール等による。相談・支援等においては積極的に地域へ出向き、関係機関等と連携を図る

b 各種会議

- ① スタッフミーティング・ケース会議（月1回）、運営委員会（月1回）、行政とのケース共有定例会（月1回）
- ② 調整会議（支援の方向性について本人、家族、支援機関等と調整）
- ③ コアメンバー会議（随時）

c 周知・啓発活動

- ① 虐待防止
はーぷ君チラシ・みつ折りはーぷ君、知ろう防ごう障害者虐待リーフレットの配布、活用
- ② 障害者差別
チラシ・パンフレットの作成、配布及び活用
- ③ 市内地区民生児童委員協議会へ協力要請

d 地域との連携

- ① 市内の福祉施設、事業所等への訪問
- ② 千葉県条例「障害のある人もない人も共に暮らしやすい千葉県づくり条例」に基づき千葉県健康福祉部障害福祉課障害者計画推進室（船橋圏域）との連携
- ③ 地域資源の活用

e 研修

- ① 各種研修会への積極的参加
- ② 外部への研修会企画・開催（基幹相談支援センターとして）
- ③ 県外視察等、障害者権利擁護に先進的な取り組みをしている機関との情報共有

◎ 職員構成：2名（主任相談員、相談員）

- ・取得資格：介護福祉士、介護支援専門員、手話通訳者（東京都中野区手話通訳者認定）

令和5年度「障害者基幹相談支援センター」

指定特定相談支援事業・障害児相談支援事業

Fぱらんにんぐ 事業計画(案)

- ◎ 船橋市福祉サービス部障害福祉課より「指定特定相談支援事業・障害児相談支援事業」業務委託依頼を受け、契約書に従い下記事業を行う。（個人情報保護に関する法律に従い遵守する）

§ 設置主体	船橋市
§ 運営主体	NPO法人 船橋福祉相談協議会
§ 所在地	千葉県船橋市海神1-31-31 ジュネス海神101
§ 電話	047-404-6707
§ F A X	047-404-6707
§ e-mail	f-plan.funabashi@juno.ocn.ne.jp
§ ホームページ	http://flat-funabashi.com/ （準備中）

◎ 目的

指定特定相談支援並びに障害児相談支援事業所として、発注者（船橋市）の依頼に応じて早急にサービス等利用計画を作成する必要があるケースや、地域の相談支援事業所が抱えている困難ケースのサービス利用計画を作成することを目的とする。

また、登録緊急対応事業所としての「相談」の機能を担います。
（船橋市地域生活支援拠点システム）

a 事業内容

- ① 指定特定相談支援事業サービス利用計画等作成
- ② 障害児相談支援事業サービス利用計画の作成

b 各種会議

- ① スタッフミーティング・ケース会議（月2回）、運営委員会（月1回）、行政とのケース共有定例会（月1回）
- ② 個別支援会議、サービス担当者会議（随時）

c 研修

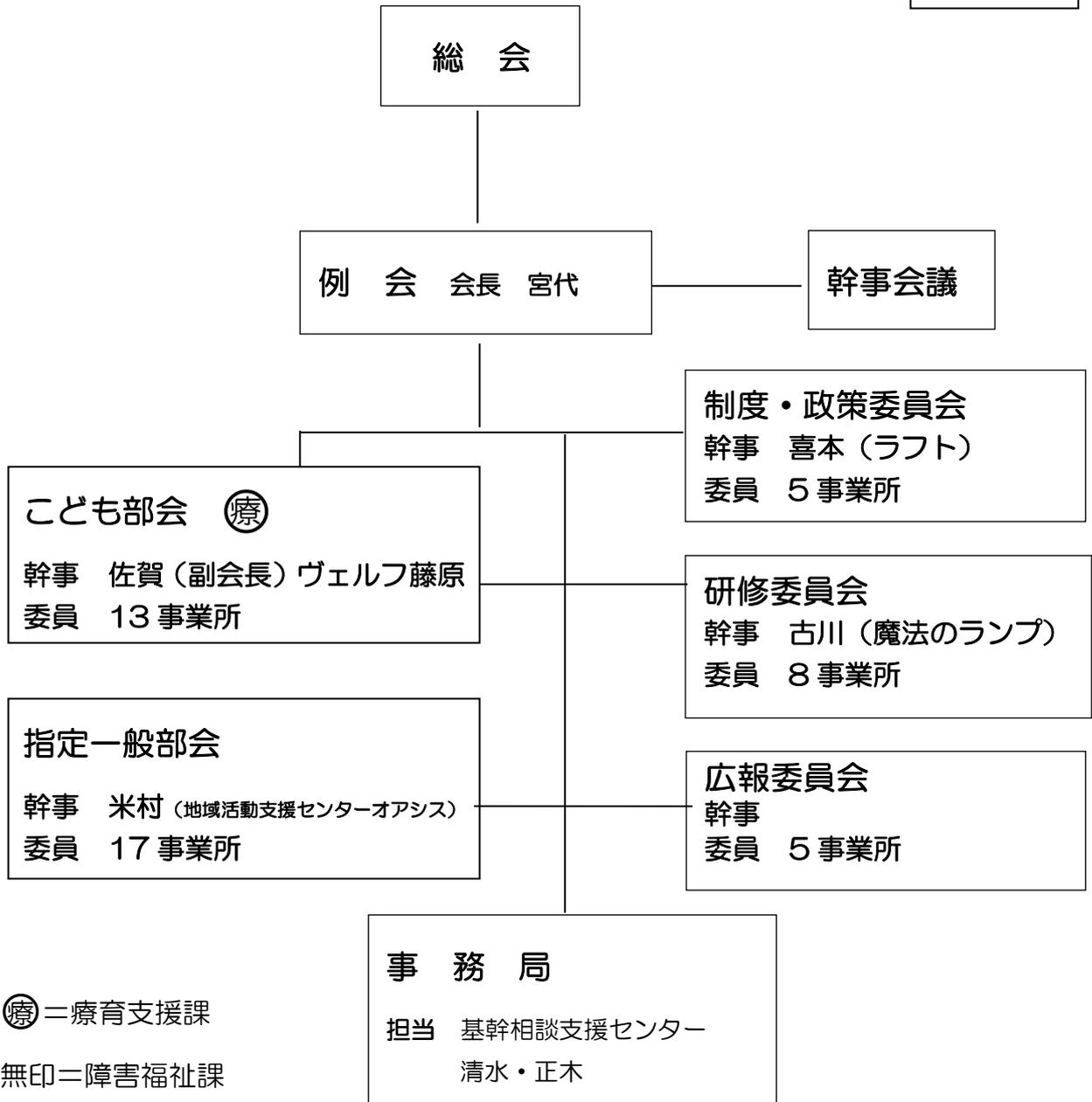
各種外部研修の参加のみではなく内部研修及び勉強会等の取り組みによる質の向上に努める。（OJT・OFF-JT）

d 苦情解決のしくみ

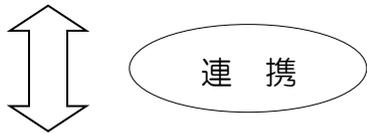
障害当事者並びにその家族等からの苦情に対して、「苦情解決のしくみ」に則り真摯に対応していく。

e その他

- ◎ 職員構成 相談支援専門員 1名（研修終了者）



療 = 療育支援課
 無印 = 障害福祉課



- 船橋市福祉サービス部障害福祉課
- 船橋市こども家庭部療育支援課
- 船橋市自立支援協議会
- 船橋障害福祉施設連絡協議会
- 船橋障がい者地域福祉連絡会
- 船橋放課後等デイサービス
- 中核地域生活支援センター
- (一社) 千葉県相談支援事業協会
- 日本相談支援専門員協会
- 千葉県基幹相談支援センター連絡会
- 千葉県地域定着支援センター
- その他

2023/4/19 現在

FAS-net に関する会議等の目的と種類

※ 開催方法：状況により参集又はオンライン形式の併用を基本と考える。

以下の会議には船橋市行政が参加します。(部会・委員会は適宜参加)

○総会 (年1回予定)

協議会事業に関する提案及び報告・承認 等。

参加者：協議会加盟事業者

○幹事会議 (例会前月)

協議会のあり方・目的及び課題抽出、組織運営確認 等。

参加者：会長、副会長、各幹事、事務局

○例会 (定期開催)

相談支援に関する動向及び行政説明を含めて、情報共有及び議事検討の検討 等。

参加者：協議会加盟事業者、連携団体等

部会について：年度ごとに重点的及び検討したい項目等を挙げて行う。

・こども部会 (適宜開催)

障害児における計画相談。及びネットワークづくり 等

・指定一般部会 (適宜開催)

地域移行、地域定着の理解促進及び広報啓発と共に課題抽出と問題提起等。

◎ 各委員会について：年度ごとに重点的及び検討したい項目等を挙げて行う。

・制度政策委員会 (適宜開催)

相談支援等に係るネットワークや課題発掘。今後の動向に関する対応等の検討 等。

・研修委員会 (適宜開催)

相談支援事業様に関わる研修会の参加及び企画開催。計画相談現場におけるスキルアップ及び困難事例検討会の開催により課題共有等。この他に自主勉協会「いろりの会」の実施

・広報委員会 (適宜開催)

協議会に関する広報等。また、新規参入事業者育成に関する啓発活動、事業所 map など計画相談のより視覚化に伴い利用者にも分かり易い情報提供を行う。

※ 各委員会において、責任者を決めた上で開催日時・場所等を調整し事務局へ連絡下さい。(案：場所に関しては各事業所持ち回り等)

※ 必要に応じて事務局の参加を要する場合はその旨、ご連絡下さい。

※ 例会にて提案・報告等がある場合は、事務局に内容等を含めてご連絡下さい。(必要に応じ、打合わせを行いますので幹事会への出席をお願いする場合があります)

「ふらっとふなばし」にたいする くじょうかいけつのながれ！ ここにでんわしてください

わたしたちには、いろいろなけんりがあります。しかし、それになっとく
できないことや、わからないことがあったら、この人にはなしてください。

はなしあい

そうだんしゃ

かぞく

おはなし でんわてがみ

そうだんをきくひと

ごぜん 9時からごご 5時まで

● ふなばしししょうがいふくしか かわばた あさこ きたはら だいち
船橋市障 害福祉課・・・ 川端 朝子、北原 大地

Tel 047-436-2345 : Fax 433-5566

ごぜん 10時からごご 6時まで

● ふらっとふなばし ・・・ すさき いくお たけだ このみ
須崎 郁生、武田 好美

Tel 047-495-6777 : Fax 495-6776

もんだいをかいけつしてくれる
ひと

みやしろ りゅうじ たかお ひでひこ しみず ひろかず
宮代 隆治 ・ 高尾 英彦 ・ 清水 博和

ふなばしふくしそうだんきょうぎかいりじちやう 船橋福祉相談協議会理事長
ふなばしふくしそうだんきょうぎかいりじちやう 船橋福祉相談協議会副理事長
ふらっとふなばし 船橋所長

おてつだいできるひと

● あかつ いさむ じどうふくしし
赤津 勇 (児童福祉司)

自宅 ☎ 047 (419) 2655

ちやうせつ
おはなし
しつぎ
らうりす

とくていひえいりかつどうほうじん
ふなばしふくしそうだんきょうぎかい ふらっとふなばし れいわ5ねん4がつ1にち