

令和 7 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 8 年4月
特定非営利活動法人
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:特定非営利活動法人 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。	要	求人広告等、募集の見直しを行う。
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	不要	開催頻度を調整している。
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、周知ができているか。		
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 他の市内総合相談窓口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、情報共有を行い船橋市における相談支援体制のあり方についても検討を行っている。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。	不要	連携体制を維持しつつ、各エリアにおける課題の分析、地域診断等を進め行政と共に今後の福祉サービスに向けて共有を図る。
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。	不要	定例会にて共有し、相談助言は実施。今後もフォローは随時行っていく。

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。(エリア単位で課題確認等)課題は児童短期入所、医ケア等の支援であることを共有した。	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。		
FAS-net 内で、指定一般部会を開催し事例検討(地域移行)を行い、理解促進を図った。矯正施設からのケース等を関係機関で共有、協働を図り、対応を行っている。	一部要	地域移行支援を行っている実施事業所数が少なく、設置した部会の活用と基幹との協働でその裾を広げていく。
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。		
船橋在宅医療ひまわりネットワークへの加盟、地域リハ研究会及び大会等への研修参加など医療・リハビリ、薬剤師会等との連携が深まってきた。医ケアに関する部会等へも参加。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障害、障害福祉サービスに関する勉強会、防災等に関する研修会への参加。	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)への理解や世帯支援の視点に基づき、一方的な連携に陥らず包括的な視点での連携共有の理解と検討を継続していく。

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。 ・各種研修の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アドバイザー委嘱も受け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、医療観察法対象者の支援において、関係機関との連携を体制の強化を図る。

② 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。		
・個人情報の保護に関する法律にて対応。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行っているか。		
聴覚・視覚障害のある方への対応として、筆談・書面説明。手話通訳者を含めた研修会の開催等による連携を実施。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。
③ 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 5 回発行 ・法人発行の協議会ニュース 年 2 回発行 ・ホームページにおける情報発信や周知。 ・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

相談支援の取り組みとして「総合相談の専門性やネットワーク」の充実に向けて、市内4箇所の事業所間において毎月2回市と共同で運営やケースに関する定例会議を実施しております。市内における地域性や社会資源等の確認、情報共有を図ることで、連携や課題を話し合い、相談ケースにおける相互助言も有効と感じています。各総合相談窓口事業所が感じているような孤立感や支援方法が異なる等の諸問題については、相談者と相談員相互の問題に市も交えて助言等を行える関係性の構築により最小限にとどめていると考えます。

また、相談支援専門員(計画相談)の質の向上を目的として年4回の事例検討会、地域共生に向けたWGチーム(主任相談支援専門員及び医療的ケア児コーディネーター(以下主任・医ケアCoとする))を中心に行う会議体の開催を定期的に行い、本市の地域診断による課題に向けて話し合いを行ってきました。事例に関しては主任・医ケアCoより発表を受け、参加者にSV(スーパービジョン)を行います。回数を重ねる度にその効果は見られています。

R7年度も千葉県相談支援従事者研修(初任者・現任者)の一部として基幹相談支援センターが中心となり船橋市において計画相談を行う、又は行っている相談員へカリキュラムの一貫として県より実地研修の依頼を受けております。「船橋市における相談体制の仕組み」や地域における社会資源の情報や関わり、事例検討(ケースワーク、SV)などを実施しました。更に県主催である主任相談支援専門員研修の一端を担い講師として「地域援助技術について」を担当しました。また、市の権利擁護サポーター養成研修など高齢分野からの依頼

についても対応しております。

R7 年度については船橋在宅医療ひまわりネットワークへの構成員として加入。「障害福祉を知って船橋を明るくする班」へ加わり、推進委員会や勉強会等に参加し、「障害者福祉」の状況などを随時お話させて頂きました。地区勉強会(104名参加)においては世帯支援の事例を医療・介護・障害福祉の視点で考えるグループワークを行いました。ミニレクチャーとして、基幹相談支援センターとしての視点もお話させて頂き、これまでの他職種連携に医療・リハビリテーションへの理解促進となる更なる一歩と考えます。その他の会議体としては、市再犯防止ネットワーク会議に参加してきました。その中で基幹相談支援センターとしての課題提示、人材育成においては、専門的分野(不安の理解と付き合い方、前・後編)研修をはじめ、年間を通して開催し、知識や情報、対応等に向けた機会を提供してきました。その他、千葉県基幹相談支援センター連絡会東葛地区(12市)において、各センターとの意見交換や事例検討会の開催、基幹相談支援センターとしての役割などを共有し、参加することは、重要であると考えております。

また、分野横断的に相談支援を行っている千葉県中核地域生活支援センター(13 圏域)の連絡協議会において県内を対象とした研修会の企画運営などにも取り組むことで、船橋市を取り巻く他市への理解促進も進めてきました。

R7 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。市内グループホームに対しては、支援状況の確認や障害者虐待の予防を兼ねた仕組みである「地域連携推進会議」へ参加し、市内に数多くあるグループホーム事業者や入居者に関して「どこで誰と、どう暮らしたいか」「地域との係わり」「支援の質の向上」等について確認を行って来ました。グループホームに暮らす方々の思いを少しでも聞き取りながら、暮らし易さに寄与出来ればと考えております。

○苦情に関する対応について。

R7 度は 1 件ありました。

NPO法人船橋福祉相談協議会 運営体制

表1・指揮系統図

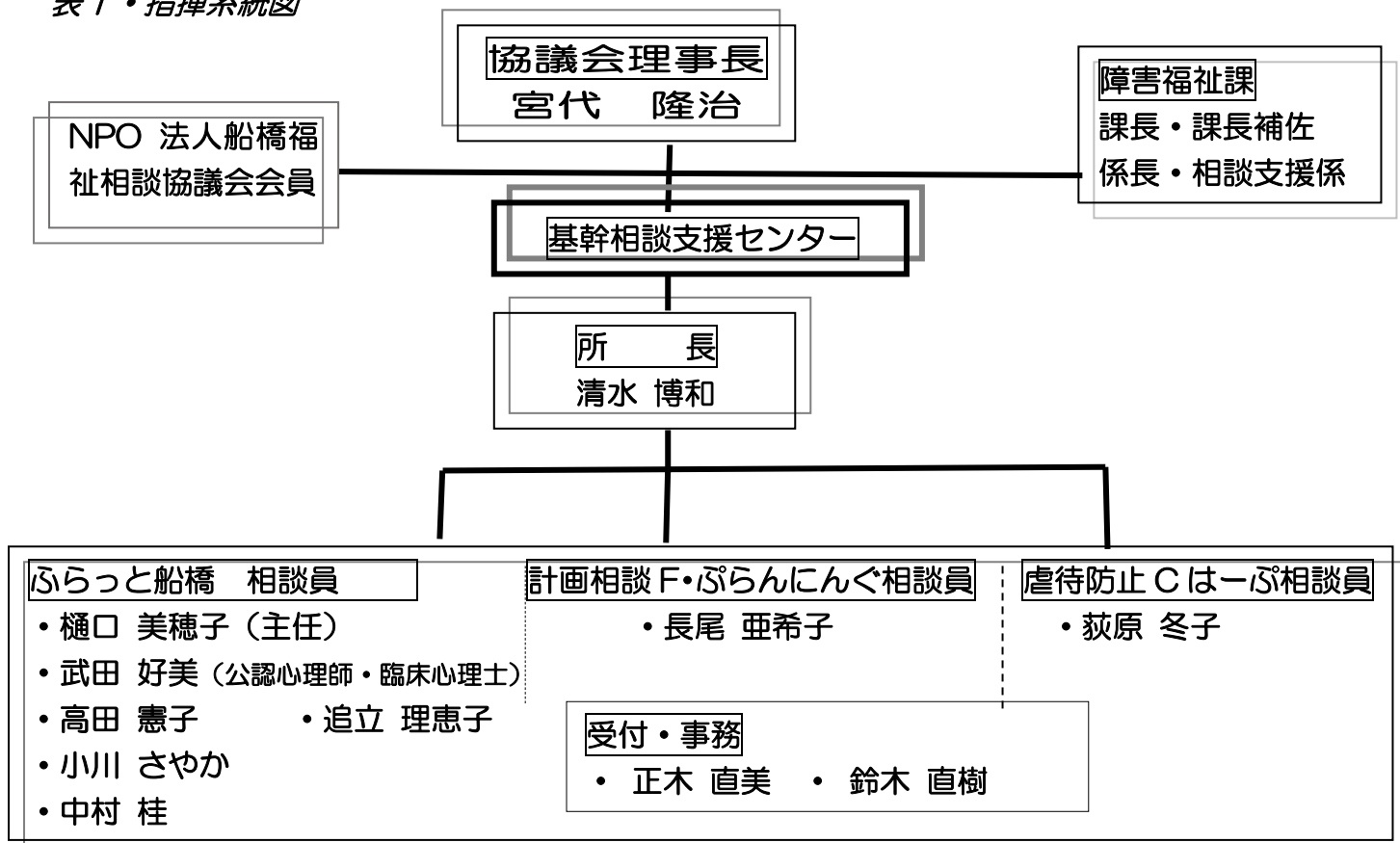


表2. 各職種役割

ふらっと船橋・Fふらんにく・障害者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、Fふらんにく運営・はーぷ管理	理事長 宮代 隆治
ふらっと船橋、Fふらんにく、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所内規律におけるリスク管理、就業管理。その他、総合相談としての他機関連携構築等。	主任相談員
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 (公認心理師・臨床心理士) Fふらんにく はーぷ
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ふらんにく会計及び請求事務、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

NPO法人船橋福祉相談協議会職員の役割について

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、適切な言動を心がける。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、一旦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沿って、遂行します。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所に依頼をしたケースにおいては別途検討、確認を行い、対応します。(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)

●障害者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。（根拠法は障害者虐待防止法、障害者差別解消法）

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・はーぷ・Fぷらんにんぐの理念は

『Plan - Do - See』サイクル 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、業務遂行して頂きます。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。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」「世帯支援をどう考えるか」

【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、主任に報告を行った後に、管理者へ報告すること。

【障害者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障害者虐待防止法・障害者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。

支援に関する内容の検討・検証・調整・問題提起等、主任に報告を行った後に、管理者へ報告すること。

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。事業者等から相談者に関する問い合わせなどの事柄は判断しない。また、不在時の対応は「お伝えしてきおきます」を基本に。

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・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。

全事業に関しての申請・手続き事務の処理は共通とする。

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・F ぷらんにんぐ計画相談事業、障害者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。

※主任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. 各種会議

会議名	開催日	参加者
運営委員会	月1回開催	障害福祉課、理事長、副理事長、所長、主任相談員、事務
定例会議 (運営・ケース) ZOOMにて	(運営)月1回程度午前開催 (ケース)毎月1回午後開催	障害福祉課、各総合相談窓口、所長、障害福祉課支給調整班長、全職種
はーぷ定例会	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)	月2回実施 ケース定例会後15時～ はーぷ月1回	全職種 障害福祉課、相談員
理事会・総会	必要時、総会は年1回	理事会：管理者及び事務 総会：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、外出何書を提出すること。（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。終了の連絡は入れる。
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様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。（情報共有を図る）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ぷ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。はーぷに関しては、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。はーぷ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。
- ※ 訪問後直帰となる場合は上席に許可を得る、時間外の場合はメール等で終了報告の義務。

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内容を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、主任相談員と協議の上、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 ぷらんにくぐ」「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。）
- ・カスタマーハラスメント等、過剰な要求や執拗な対応を求められた際には、その場で対応はせず持ち帰り、その経緯や内容を報告し障害福祉課と対応方法を検討する。現状の制度・施策では対応不可な要求などを強く求められるようであれば毅然とした対応は必要。

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も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。車内禁煙

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。
- 感染症に関する予防、対策について、法人として当面留意していく。

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する。

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ている。

令和 8 年度 特定非営利活動法人

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 13 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
- § F A X 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

◎ 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 ぶらんにくぐ」
- 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8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
 - ア 他分野の支援機関等（学校や企業、地域包括支援センター、生活困窮者自立支援機関等）との連携及び、同機関への障害者理解促進のための研修実施
 - イ 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
 - ウ 船橋市自立支援協議会の事務局と共に協議内容、課題の検討及び、課題別専門部会への参加による、地域の課題共有
 - エ 重層的支援体制整備事業における障害福祉分野の専門機関として、他分野の機関等との連携を図る
- 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**
：月2回（ふらっと船橋全職種参加。ケース共有等）
- ② **運営委員会**
：月1回（行政、理事長、副理事長(代理)、はーぷ、ふらっと船橋(所長、主任、庶務参加)
- ③ **総合相談運営定例会**
：月1回（行政、総合相談委託事業所、ふらっと船橋(所長)参加)
- ④ **ケース定例会**
：月1回程度（行政、総合相談委託事業所、ふらっと船橋(全職種)参加)
- ⑤ **調整会議**
：随時開催（本人、家族、支援機関等、ふらっと船橋(相談員)参加。支援の方向性について調整)
- ⑥ **移行支援会議**
：特別支援学校毎に年1回（本人、家族、学校、支援機関等、ふらっと船橋(相談員)参加。卒業後の支援・役割の調整)

- ⑦ 千葉県中核地域生活支援センター例会
：月 1 回（県内中核地域生活支援センター、ふらっと船橋(所長)参加)
 - ⑧ 船橋市地域生活支援拠点運営委員会
 - ・定例会：月 1 回（行政、拠点、ふらっと船橋(所長)参加）
 - ・運営委員会：年 3 回（行政、拠点、運営委員、ふらっと船橋(所長、担当相談員、庶務)参加）
 - ⑨ 千葉県内基幹相談支援センター連絡会
（県内基幹相談支援センター、ふらっと船橋(所長)参加）
 - ・全体会：年 3 回（大会を含む）
 - ・東葛ブロック会議：年 3 回
 - ⑩ 船橋障害者相談支援事業所連絡協議会（FAS-net）例会
：定期開催（行政、会員事業所、ふらっと船橋(所長、担当相談員、庶務)参加）
- ※ 他、行政主催会議への参加あり

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
- ④ 千葉県相談支援従事者研修（初任・現任・主任）

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】

- ・11月頃開催予定
 - 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	2
女性			1	6	1		8
計	1		1	6	1	1	10

- ・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 8 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：随時
- ② ケース会議：随時
- ③ 運営委員会：月 1 回
- ④ 行政とのケース共有定例会：月 1 回程度
- ⑤ 調整会議：随時（支援の方向性について本人、家族、支援機関等と調整）
- ⑥ コアメンバー会議（随時）

c 周知・啓発活動

- ① 虐待防止
三つ折りパンフレット、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

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。

◎ 職員構成：2名（相談員）

- ・取得資格：介護福祉士

令和8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。(個人情報の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 シュネス海神101
§ 電話	047-404-6707
§ FAX	047-495-6776
§ e-mail	f-plan.funabashi@juno.ocn.ne.jp
§ ホームページ	http://flat-funabashi.com/

◎ 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：月2回
- ② 運営委員会：月1回
- ③ ケース定例会：月1回
- ④ 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

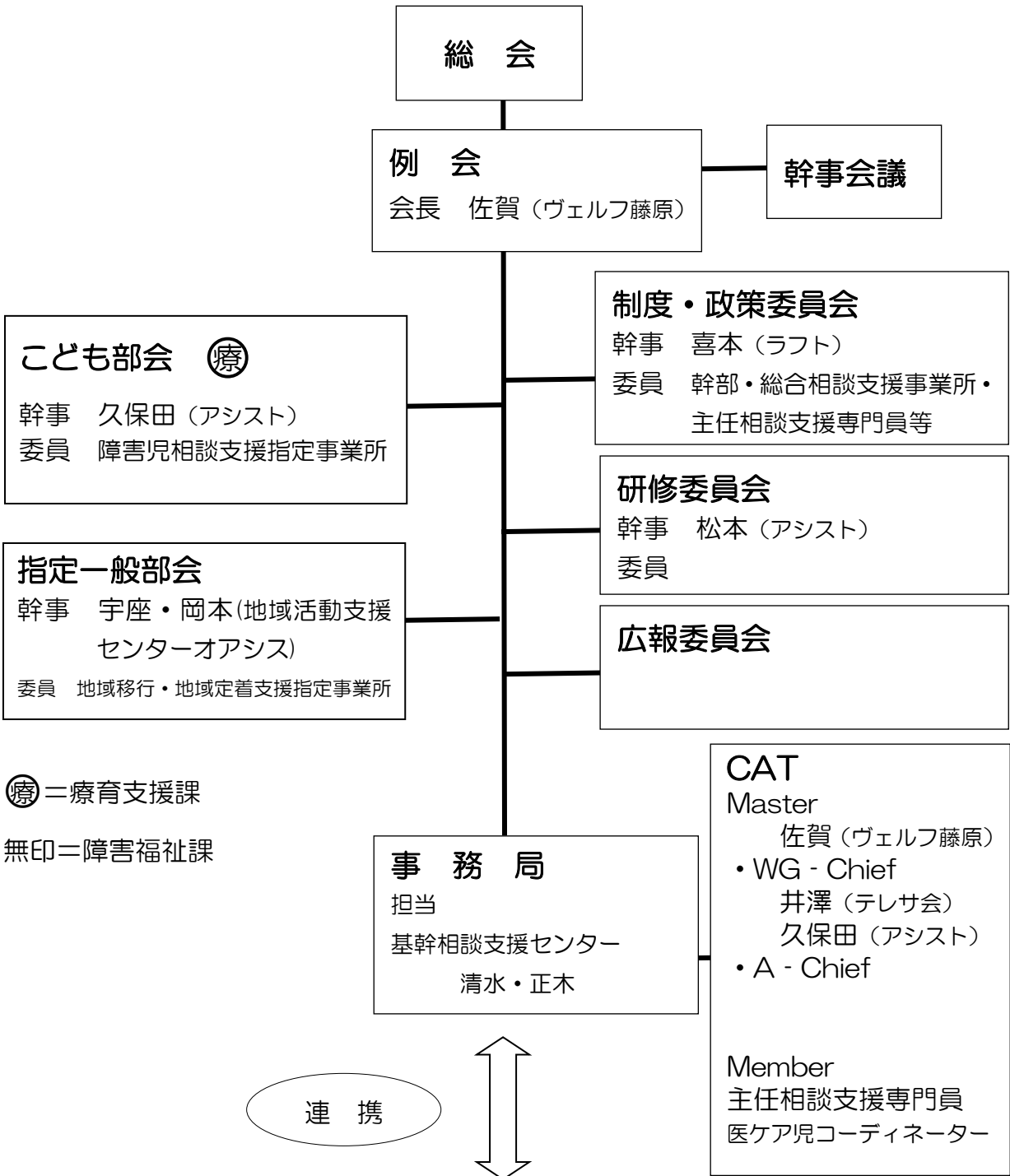
障害当事者並びにその家族等からの苦情に対して、「苦情解決のしくみ」に則り真摯に対応していく。

e その他

- ◎ 職員構成 相談支援専門員 1名(研修終了者)

船橋障害者相談支援事業所連絡協議会 組織体制

Funabashi Advice Support - network (Fas-net)

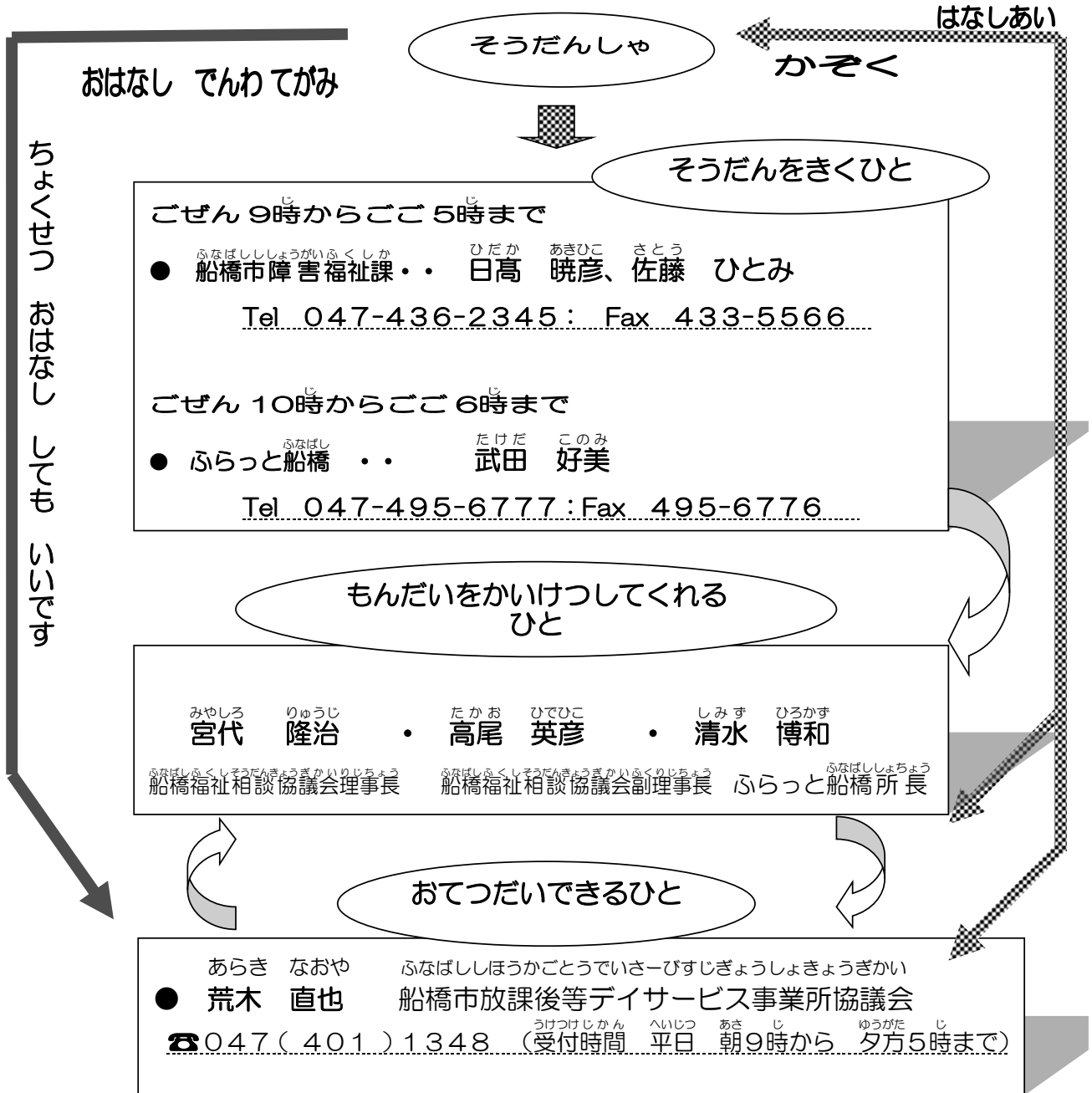


療 = 療育支援課
無印 = 障害福祉課

- 船橋市福祉サービス部障害福祉課
- 船橋市子育て支援部療育支援課
- 船橋市自立支援協議会
- 船橋障害福祉施設連絡協議会
- 船橋地域福祉連絡会
- 船橋市放課後等デイサービス事業所協議会
- 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
- 船橋在宅医療ひまわりネットワーク

「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。



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8ねん4がつ1にち

令和7年度 ふらっと船橋 相談実績

		令和7年度合計	令和6(前)年度合計	年度間比較	身体	知的	精神	発達	高次脳	児童	未就学	難病	重心	高齢	なし	不明	心理相談
人数	新規 ※1	576	524	52	41	63	173	60	5	50	9	3	0	19	274	11	4
	(心理相談新規)	4	2	2	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	4
	継続 ※2	1,870	2,130	▲ 260	151	349	947	290	30	99	5	9	0	34	414	11	107
	(心理相談継続)	107	105	2	0	9	74	55	0	6	0	0	0	0	18	0	107
	対応人数	2,446	2,654	▲ 208	192	412	1,120	350	35	149	14	12	0	53	688	22	111
(心理相談対応人数)	111	107	4	0	9	76	57	0	6	0	0	0	0	20	0	111	
相談時間帯	深夜(22時～6時)	36	31	5	5	9	18	2	1	2	0	1	0	0	8	0	2
	早朝(6時～9時)	35	93	▲ 58	2	3	23	11	0	0	0	0	0	0	7	0	4
	午前(9時～12時)	3,300	5,238	▲ 1,938	241	527	1,662	471	60	206	27	9	0	45	840	12	119
	午後(12時～18時)	8,082	10,441	▲ 2,359	555	1,232	4,197	1,190	123	442	62	21	0	81	1,990	16	317
	夜間(18時～22時)	191	221	▲ 30	18	28	103	20	6	10	3	0	0	5	44	1	6
相談方法	来所	258	351	▲ 93	10	45	136	91	0	13	0	0	0	1	53	0	83
	訪問	566	827	▲ 261	55	78	252	51	13	33	6	4	0	12	183	1	4
	同行	189	296	▲ 107	10	39	104	36	4	11	1	0	0	5	32	0	0
	電話	9,644	12,709	▲ 3,065	686	1,538	4,871	1,351	156	571	81	26	0	107	2,435	28	296
	文書	156	395	▲ 239	17	20	91	10	4	20	3	0	0	4	30	0	1
	FAX	30	90	▲ 60	8	4	13	2	0	1	0	0	0	0	5	0	1
	メール	724	1,174	▲ 450	31	66	496	149	12	10	1	0	0	0	123	0	63
	その他相談方法	77	182	▲ 105	4	9	40	4	1	1	0	1	0	2	28	0	0
	相談回数	11,644	16,024	▲ 4,380	821	1,799	6,003	1,694	190	660	92	31	0	131	2,889	29	448
	連携機関	48	135	▲ 87	2	4	31	3	0	0	0	0	0	0	12	0	0
国	171	100	71	14	32	64	14	5	77	0	0	0	0	50	1	0	
県	1,243	1,640	▲ 397	104	194	594	141	30	97	11	2	0	5	344	1	0	
市	78	84	▲ 6	22	8	36	5	0	4	0	0	0	0	10	1	0	
他市県	5,126	7,564	▲ 2,438	422	723	2,609	677	112	274	41	17	0	56	1,290	8	0	

※1 新規は実人数です

※2 継続には当月新規の二回目を含みます

相談内容	令和7年度合計	令和6(前)年度合計	年度間比較	身体	知的	精神	発達	高次	児童	未就学	難病	重心	高齢	なし	不明	心理相談
①行政及び手続き (情報提供・申請等)	9,516	11,460	▲ 1,944	885	1,307	5,367	1,061	170	392	40	31	0	112	2,166	14	18
②金銭相談	1,138	2,718	▲ 1,580	80	227	619	125	17	12	0	15	0	14	269	4	75
③医療 (情報提供・申請等)	6,807	10,302	▲ 3,495	557	806	4,012	799	61	376	20	12	0	126	1,596	12	53
④福祉・サービス (情報提供・申請等)	6,813	7,855	▲ 1,042	544	1,007	3,700	943	100	396	68	25	0	75	1,486	1	59
⑤進路・就労 (情報提供・申請等)	4,124	4,741	▲ 617	299	858	1,949	784	98	450	65	14	0	16	878	3	152
⑥子育ての支援 (情報提供・申請等)	459	469	▲ 10	34	134	64	77	0	362	68	0	0	0	200	0	1
⑦権利擁護	739	3,411	▲ 2,672	81	147	442	126	4	36	2	0	0	3	100	2	12
⑧生活の支援 (情報提供・申請等)	15,047	27,401	▲ 12,354	1,231	2,421	8,241	2,300	87	1,122	169	37	0	251	3,318	34	602
⑨精神的支援	1,096	1,729	▲ 633	36	115	809	349	0	21	0	0	0	23	125	8	551
⑩ネットワーク・地域づくり等	6,875	9,739	▲ 2,864	577	1,146	3,372	1,016	96	385	48	26	0	70	1,887	16	195
⑪関係機関の連携・紹介	12,276	12,408	▲ 132	1,025	1,598	6,842	1,479	183	826	132	29	0	116	2,791	19	46
⑫その他	5,525	11,708	▲ 6,183	423	1,013	3,154	747	47	292	48	16	0	101	1,357	20	14
相談件数合計	70,415	103,941	▲ 33,526	5,772	10,779	38,571	9,806	863	4,670	660	205	0	907	16,173	133	1,778