

1 目的

相談支援マニュアルでは、基本相談の内容として以下が明記されている。

- ・福祉サービスの利用援助(情報提供、相談等)
- ・社会資源を活用するための支援(各施設への助言、指導等)
- ・社会生活力を高めるための支援
- ・権利擁護のために必要な援助
- ・専門機関の紹介など

これらの内容について、利用者の立場に立った誠意ある対応が必要であり、各利用者一人ひとりに応じた相談支援が求められる。

ただし、相談支援事業所として、ある程度の対応の原則ガイドラインを示しておくことにより、基本的な相談対応の不足、及び過剰を防ぎ、事業所としての基本相談の品質を保証することを目的とする。

2 内容

① 相談対応の不足の防止

- ・本人の表面上の主訴を正確に聞き取るとともに、真のニーズを明確に把握すること
- ・主訴、ニーズに対し、本人が自立的に解決できないことを明確に回答すること
- ・担当の相談員のみで解決できないニーズについては、社内検討の場を通じて、
ア 相談支援として「やるべき」必要な直接支援を実行する
イ 『事前了承を得た上で』適切な関係機関へつなぐなど責任を全うする。

② 相談対応の過剰の防止

- ・本人が自立的に実行できる内容だと判断できる場合は、実行に関する「具体的な内容」と「具体的な方法」を明確にした上で、本人ができることを手助けしない。
- ・直接支援するかどうかの判断を迷う場合は、命や日常生活への大きな支障に係わるなど緊急時を除いて、社内検討を経るものとする。

③ 電話対応(別途24時間ガイドライン参照)

- ・本人、家族からの時間外(9時～18時)の電話には、原則応答しない。
- ・やむを得ず、電話対応する場合は、時間外対応であることを相手に伝える(可能であれば、次回から時間内の電話とするよう要望する)。

④ 基幹相談支援センターとの役割分担

- ・基幹相談コーディネーターに対し、マネラメントを担ってもらうことを要望する
- ・報酬が発生しないサービス調整に関する内容は、基幹相談の役割とする