

# 基本相談手順書

令和5年5月8日

## 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

- ・本人の発言の文言等の表面上の主訴を正確に記録するとともに、本人のアセスメント及びこれまでの支援経過を通じて担当相談員として判断した真のニーズと推察される内容を明確に記録すること
- ・上記をもとに主訴、ニーズを見極めて、本人が自立的に解決できるか否かを判断し、自立的に解決できると思われることは、ご自身で取り組んでいただくよう促し、必要な助言を行う。
- ・ご自身で自立的に解決することが困難で、かつ担当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 基本相談支援として「行うべき」必要な直接支援を実行する（必要に応じて複数対応も含む）
  - イ 『事前了承を得た上で』解決が期待できる適切な関係機関へつなぐなどにより責任を全うする。
- ・ご自身で問題解決に取り組まれた場合、事後、解決したか否かを確認する。
  - ⇒解決できた場合：ご自身で努力されたことを評価し、以後の同様の問題解決への自信につなげる。
  - ⇒うまく解決できなかった場合：放置することなく、次善の対応策を検討し、可能な限り具体的な提案等を行う。

## **(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であり、対応することで本人の自立が阻害される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、必要に応じて助言等をした上で、あえて、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、生命や日常生活への大きな支障に係わる場合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(18時～翌9時、土日祝)の電話には、原則応答しない。(緊急時は会社代表番号に電話することで緊急時の連絡先が案内されることを予め伝えておく。)
- ・緊急対応等が予め想定され、相談員が対応の必要性があると判断した場合は、この限りではない。ただし、相談記録に時間外対応した旨(対応日時等)の記録を残すこと。
- ・緊急連絡の可能性を感じてやむを得ず相談員が対応した場合で、実際にはその相談が緊急を要しない内容のものであった場合は、その旨を説明したうえで、時間外であることを相手に伝え、次回から時間内の電話とするよう要望する。

## **(4) 障がい者基幹相談支援センター等との役割分担**

- ・簡易な情報提供や助言等の基本相談のレベルで解決することが難しく、かつ、福祉サービス以外の報酬が発生しないサービス調整等に関する相談は、原則、障がい者基幹相談支援センターまたは相談内容を管轄する行政窓口、当該問題を担当する公的相談窓口につなぐ。
- ・相談内容等により、担当相談員だけで解決が難しいと判断される場合、必ず社内検討(緊急を要する場合は会社代表との協議)に諮り、了承・決裁を経たうえで、基本的に当該相談者が居住する障がい者基幹相談支援センターのコーディネーターに対し、助言、応援、協働等の協力を依頼し、問題整理や役割分担等の調整により、問題解決を目指す。
- ・上記取り組みを経てもなお、犯罪リスクや人命や人権問題等に発展する可能性があるなど、より高度な行政判断や法解釈等が必要など、社内検討により、当事業所が一相談支援事業所として担いうる責任や権限の限界を超えたとの結論に至った場合は、相談者の居住する地域の障がい者基幹相談支援センターまたは基幹相談支援センターの機能を有する行政窓口速やかに通告し、ケース移管を含めマネジメントを担ってもらうことを要望する。
- ・相談の内容が、障がい者虐待防止法等の通告義務の内容に明らかに該当すると相談員が判断した場合は、速やかに社内協議(緊急を要する場合は会社代表との協議)に諮り、了承・決裁を経たうえで、相談者が居住する地域を管轄する行政窓口へ通告を行う。