

横浜市中区生活支援センター

令和5年度

事業計画書

公益財団法人 紫雲会

(公財) 紫雲会 横浜市中区生活支援センター
令和5年度 事業計画書

I. 運営方針

『中区生活支援センター第2期計画』（1年目～5年目）としての重点目標

～これまでのセンター業務の実績と地域との連携体制を踏まえて、相談支援業務の強化と多職種を含めた更なる地域ネットワークの構築を目指します～

- ★ 支援体制の見直しと検証による支援の重点化と強化
- ★ 地域全体の社会資源と協働したアウトリーチ支援の取組み
- ★ 障害の有無に拘わらず、お互いに支え合うことができる地域社会の構築
- ★ 地域生活支援拠点、精神障害者にも対応した地域包括ケアシステムの中核的な役割
- ★ 地域に対する普及啓発及び教育機関に対する啓発啓蒙活動
- ★ 職員の人材育成と研修体制の充実

- 当センター第1期指定期間10年の経験を活かし、今までの様々な業務内容を振り返りながら支援の取組みを視覚化し、より良い支援を提供するために見直しと強化を図ります。
- センターの運営体制が刷新されたことにより訪問や同行等のアウトリーチ支援の向上を目指します。地域の潜在的な方々、精神科病院での長期入院生活を送られている方々のアプローチについても積極的に展開していきます。
- 地域ネットワークの構築を目指して、地域の様々な関係機関（多職種、他業種、高齢者支援機関、町内会や児童・民生委員等）との密接な関係の強化を図ります。
- 3機関定例カンファレンスや自立支援協議会、中区障害者団体連絡会等へ参画し、地域生活支援拠点、精神障害にも対応した地域包括ケアシステムを有機的に進めるために必要な情報収集や中核的な支援拠点としての具体的な役割を果たします。
- これまでの関係性を基に、地域への普及啓発活動の地道な継続を行います。今まで以上に地域ケアプラザとの連携を強化し、8050問題などの地域課題へも主体的に取り組むを実施します。また、これまで中々実現できなかった教育機関に対する不登校・引きこもりや精神障害に関する啓発・啓蒙活動の実施を検討します。
- 引き続き、職員の知識や支援技能の向上を図るための研修やスーパーバイズ等を通して、人材育成に取り組めます。
- 新型コロナウイルス感染症の影響が5年度においても続くと予想されるが、館内の環境衛生に努め、職員及び利用者の健康管理はもとより、利用者対応の際のセンター内や外出時等での感染防止には最善の注意を払いながら支援に努めます。

II. 生活支援センター概要

1. 開館時間・休館日

開館時間	午前9時から午後8時（月・火・水・木・金） 午前9時から午後5時（土）
休館日	毎週日曜日・年末年始（12月29日～1月3日）

2. 職員配置

生活支援センター各事業

- センター長 1名
- 相談員 11名
- その他 嘱託医、調理アルバイト
- 各事業担当

各事業にそれぞれ適切に配置

- ・地域活動支援センター事業
- ・退院サポート事業（担当職員複数名）
- ・自立生活アシスタント事業（主任アシスタント1名、兼任アシスタント複数名）
- ・指定相談支援事業（指定特定相談支援・指定一般相談支援・指定自立生活援助）

※有資格：精神保健福祉士、社会福祉士、相談支援専門員、サービス管理責任者、公認心理士等

3. 業務分担

職員の業務分担は大きく分けて「運営管理」「業務管理」「支援センター事業管理」「他事業管理」「外部会議担当」の5つの業務管理体制を布いて、それぞれ個々の職員の適性や経験等を考慮し、適切に配置します。また、検討会式でチームを編成し、担当メンバーで意見をもちより、協議を行うことにより更なる業務改善に努めます。各担当は、年度末或は年度の初めに決定します。

また、必要に応じて年度途中に於いても変更します。

Ⅲ. 地域活動支援センター事業

1. 基本相談支援

- 従来実施してきた相談支援の在り方を再検討し、必要な人に必要なサービスに繋げていけるように全職員が意識すると共に利用者個々のニーズに合わせた支援内容を再確認し更なる強化を図ります。
 - ① 電話相談…様々な相談内容がある中、ニーズを分析しながら、個々の状況にあわせた適切な支援を行うために電話というコミュニケーションツールを有効的に利用することができるように努めます。
 - ② 面接相談…顔を合わせて相談を受けることで、相談者の言動の真のニーズや課題を全職員が把握・理解することを基本とし、その為の面接技法の向上も図ります。
 - ③ 外部相談…予防的側面から地域に根差した施設である地域ケアプラザと協同し、住民からの相談に円滑に対応できるような体制づくりに取り組みます。また、地域ケア会議などへ参加し、意見交換など交流の機会を増やし、柔軟で有機的な連携に向けた支援の在り方の検討を行います。（新型コロナウイルスの影響を鑑みて実施を検討します）
 - ④ 嘱託医相談…引き続き、近隣医療機関との連携による嘱託医相談を実施します。また、必要に応じて嘱託医の訪問相談も実施します。
- 引き続き関係機関や行政、地域とのネットワーク機能を活かして、支援センターだけでは支援が困難なケースの連携支援体制を強化します。

2. 訪問・同行（アウトリーチ支援）

- 各種事業との兼ね合いを考慮した上で、本体事業の訪問・同行を有機的に実施します。
- 新基準により、職員の一日の勤務数が増えることで訪問・同行支援が強化されると考えます。従来の職員配置では、センター内に残る職員数を考慮して、緊急の訪問や同行等の相談や依頼にタイムリーな動きに制約がありましたが、そのような緊急訪問等に柔軟に対応できるようにします。
- 必要に応じて嘱託医や家族会等に協力を依頼し、支援センターの訪問に同行してもらおう等、重層的な訪問活動を実施します。
- 3機関定例カンファレンス等を通して、地域の訪問が必要な方の情報を収集し、潜在的なニーズに

対して積極的なアプローチを行います。

●区内相談支援事業所、区役所などと連携をし、アウトリーチ支援事業にも取り組みます。

3. 日常生活の支援

- フリースペースの利用時間が以前より短くなったことや食事提供の回数が減ったことによって、利用者の生活リズムが崩れないよう、日ごろの情報把握に努め、個人の状況に合わせた個別支援計画の作成と計画に基づいた支援などのフォローを心掛けます。
- フリースペースをメンバーミーティング、アンケート、ご意見箱等を活用し、対話を継続しながら利用者のニーズに応えられ、誰もが来館しやすい場所となるように努めます。
- 当館合築施設に地域活動ホームがある利点を活かし、当センターと地域活動ホームの両施設を利用している方々（知的障害や身体障害、発達障害等の重複、地域活動ホームのショートステイの利用者等）に対する支援として、両施設間のより良い連携体制を図っていきます。

4. 家族支援

- 家族への支援を、家族自身の負担軽減的な側面と家族が一番の支援者（キーパーソン）という側面の両側面を考慮した多角的な支援を実施します。
 - ① 中区地域精神保健家族会「みなと会」の定例会（毎月）へのオブザーバー参加。その機会を活用し、家族会への支援を展開していく。
 - ② 地域の社会資源を活かして家族会との連携や支援に繋がります。
 - ③ 家族のレスパイト目的の利用とレスパイトに関する情報提供
 - ④ 横浜市精神障害者家族連合会への協力

5. 自主事業（イベント・プログラム）

- 自主事業については、昨今の新型コロナの影響を十分考慮しつつ、利用者の安全性を念頭においた自主事業を実施します。
- 地域活動ホームとの共催の「ポンテまつり」、中区内の障害者団体 30 数団体参加の「ポレポレまつり」は、地域との最良の交流の機会なので、引き続き力を入れて参画します。
- 地域向けのイベントは、中区福祉保健センターや地域活動ホーム、及び就労継続支援機関等、各関係機関等との連携の上、イベント等を企画検討し、利用者や家族のみならず地域住民への障害に対する啓蒙・啓発を兼ねて、目的と対象者を地域に広げた事業を実施します。
- 利用者の積極性や達成感等を経験することを目的として、開所当初から力を入れてきた「利用者主体のサークル活動」への協力、後方支援を継続して行います。また、利用者の「やりたい」というニーズをスタッフがキャッチすることができるよう日頃の関係性の強化や場の創出に努めます。

令和5年度センター自主事業計画案（新型コロナ感染症の影響による中止の可能性あり）

①年中行事予定（季節行事）

季節	イベント（案）	内 容
春	スポーツ大会	中区スポーツセンターを利用したスポーツ
夏	町内夏祭り	町内自治会の夏祭りイベントへの参加【地域交流】
秋	ポンテまつり	地域活動ホーム合同で地域に向けたお祭りの開催【地域交流】
	ポレポレまつり	区内障害者団体主催のお祭りへの参画【地域交流】
冬	町内餅つき会	町内自治会の餅つき会イベントへの参加【地域交流】

※他、地域活動ホームや中区地域との共催イベント等必要に応じて実施します。

②定例プログラム予定

プログラム (案)	内 容
昼食会	隔月 1 回、昼食を提供し、歓談しながら交流を図る
たこ焼きパーティ	隔月 1 回、たこ焼きを利用者と共に調理することによる交流会
メンバーミーティング	支援センターをより利用しやすくする為の利用者主体の話し合い
当事者研究	毎月 1 回開催、当事者による勉強会（他法人との共催事業）
ナソット	ピア活動の一環としてのイベント開催
すみれカフェ	ボランティアグループ（かもめサポート）主催のサロン
しゃべり場	月に 1 回、職員が同席し、当事者間の交流を図る。
各種自主サークル支援	茶話会・音楽・趣味・スポーツ等の利用者自主サークル活動への協力支援

※他、メンバーミーティング等にて検討し、必要に応じて実施します。

6. 地域づくり

- 精神障害にも対応した地域包括ケアシステムや自立支援協議会、地域生活支援拠点事業などを通じて、まずは地域で抱えている課題を把握します。またその課題に対して、区役所、基幹相談支援センター等と協働して、地域特性をふまえた区内障害福祉サービスの充実に向けて新たな取り組みを行います。
- 地域ケアプラザの実施する会議に定期的に参加することにより、地域の困りごとを直接、把握し、協力できるような体制づくりを行います。
- 中区には寿町という他にはない特性のある地域が存在していることから、その地域に対しても地域診断に基づいて必要と考えられる取り組みを行っていきます。その際、中区は横浜市内では突出して精神作用物質による障害に起因した精神保健福祉手帳の所持者が多いことから、依存症疾患へのアプローチについても検討していきます。寿地区の環境も以前とは異なっており、改めて職員の理解を深める取り組みを実施します。
- 利用者支援のみならず地域づくりの構築を考える上で、地域との連携や関係作りの為の交流に関しては一層強化する必要性を感じています。

《地域連携》

- ① 地域の支援機関、児童・民生委員、各町内会会長などとの日頃の関係性の強化
 - ② 定例の各種連絡会等への参画における連携（他区生活支援センター、区福祉保健センター、中区地域活動ホーム、基幹相談支援センター、東部ユースプラザ等）
 - ③ 多職種・他障害機関等との連携（関係機関地域連絡会、中区障害者団体連絡会事務局、地域ケアプラザ等）
 - ④ 自立支援協議会への参画（事務局、精神部会、発達障害部会、計画相談部会等）
 - ⑤ 区内精神福祉関連法人との多角的な連携（毎月実施の「当事者研究」の共催等）
 - ⑥ 中区ボランティアグループ「かもめサポート」との連携
- ……等々

《地域交流》

- ① 地域の夏祭りや餅つき会、及び町内連合会主催の「花いっぱい運動」などの催事等の参加
- ② 町内会等で実施している防災訓練や交通安全協会などへの参加と協力
- ③ 中区地域活動ホームみはらし、中区生活支援センター共催の「ポンテまつり」の企画・開催、地域からの参加・協力要請による地域住民との交流及び障害者施設としての周知

※毎回、区内高等学校のボランティア協力による地域交流を果たしています。

- ④ 中区内障害者支援機関が主催する「ポレポレまつり」の事務局を担い、他障害や他職種との連携・交流を通し、地域の一般企業や町内会等との協働事業として企画・運営 ……等々

7. 普及・啓発活動

- 普及・啓発活動は、生活支援センターの重要な責務として捉え、地域生活支援拠点、地域包括ケアシステム等と絡めながら、区福祉保健センターや基幹相談支援センター、地域の他関係機関等と連携して、啓発・啓蒙活動を実施します。具体的には、地域の催事やポンテまつり、ポレポレまつりでの啓発、地域ケアプラザと協働した講習会、自立支援協議会や中区障害者団体連絡会等を通して活動していきます。

また、予防の観点からも教育関係（小中学校、高校等）の職員、児童生徒、家族等に対する啓蒙・啓発活動の実施を検討します。特に、昨年度より実施されている中華学院などの学校との交流機会を活かし、スクールソーシャルワーカーやスクールカウンセラー等との連携の仕方を模索していきます。

8. ピア活動への取り組み

- 他区の関係機関によるピアグループと協働して実施のイベントとして、「ナソット」（ピアグループ活動）を実施するほか、ピアマスター実習生の受け入れ等ピア活動支援にも力を入れていきます。
- 当センターの自主活動の一環として開所当初から実施している「自主サークル活動」（利用者本人が自主的にサークルを立ち上げ、企画・運営を利用者間で行う）の協力、後方支援を続けます。
- 当事者間支援の有用性を考慮して、ピアスタッフの雇用やピアスタッフとの協働について職員間でも継続して検討していきます。
- また他事業においてピアスタッフの参画も検討をしていきます。

IV. 退院サポート事業

- 本事業は既存の退院サポート事業に併せて地域生活支援拠点及び精神障害にも対応した地域包括ケアシステム等の「地域づくり」とも絡めて社会的入院の解消に努めるべく、強化していきます。
- 他区生活支援センターと連絡会に参画し、個別支援や困難ケースに対する検討会などに情報共有を図ります。
- 各関係機関や医療機関との連携は勿論のこと、再入院にならずに安全・安心に地域で生活していけるような退院後のサポートを含めて実施します。
- 区内在住者や近隣病院等で長期入院している方々の実態把握に努めます。
- 医療機関に対し、積極的に普及・啓発活動を行います。
また、退院後の生活を安心して暮らせるよう、居住地域に対しても啓発を進めます。
- 自立生活アシスタント事業や国事業の地域移行支援・地域定着支援事業、自立生活援助事業とも有意に関連付けて、利用者の地域生活をサポートします。
- また、基幹相談支援センターの地域移行支援との連携、3機関定例カンファレンスや自立支援協議会等とも密接な関係を図りながら進めていきます。

V. 自立生活アシスタント事業

- 本事業は、居宅訪問が主体となる個別支援なので、個人情報保護の徹底を図るとともに担当職員は経験と技法を駆使して実施にあたります。
- 『自立生活援助事業』との関連を有意に進めると共に、自立生活援助事業では対象条件が困難な利用者や自立生活援助事業に入る前、終了後など必要に応じて、本事業のメリットや重要性等を十分考慮して進めます。

- 対象者の特性や地域の生活環境によっては、本事業ではなく、センター事業の対象とすることが適当と考えられるケースも実在すると思われるので、センター内で十分検討した上で適切な支援に繋がります。
- 入院中から地域移行後、本事業に繋げることが適切と判断した場合に於いては、退院サポート事業や指定一般相談支援事業とも連携した支援活動を行います。また、指定相談支援事業（計画相談・地域定着支援事業）等との連動などを考慮した密接な連携を図ります。
- 本事業の対象者の支援内容や現状等について、定期的に報告、必要に応じてケース検討を実施し、他に繋げる、或は終了等を含めて全職員と検討し、対象者にとって最良の支援を心がけます。
- 全対象者の「個別支援計画」を作成し、それに沿った計画的・包括的支援を実施します。特に初回介入時を丁寧に行うことや、体験を共有する機会を大切にすきめ細かな支援を心がけていきます。
- 主任アシスタントをはじめ全アシスタントについては一律に適切な対応がなされるよう、スーパーバイズや研修、外部主催の講習会、勉強会等を通して職員の知識と資質向上を図ります。
- 区内及び区外の事業所アシスタントとの連絡会や自アシ施設長連絡会等に定期的に参画し、個別支援に関する連携や困難ケースに対する検討会などによる情報共有を図ることで最良の支援に繋がります。
- 令和4年度より新たに始まった生活困窮者アウトリーチ支援に関しては地域の課題への主体的な取り組みの機会と考え、積極的に関わりながら特にひきこもりや8050問題へのアウトリーチ支援について取り組みます。
- 本事業は、アシスタントのみの支援に留まるものではなく、区福祉保健センターや地域のフォーマル、インフォーマルの支援者の理解と協力が不可欠であると考え、関連して重点目標である「地域ネットワーク」を構築する必要性を感じます。特に、対象者の高齢化に伴い、地域ケアプラザとの連携を更に強化します。

VI. 指定特定相談支援事業・指定一般相談支援事業・指定自立生活援助事業

1. 指定特定相談支援事業（計画相談支援）

- 各相談支援専門員が、等しく計画相談に対する利用者への周知及びケアマネジメントが遂行することが出来るよう日頃から研鑽し、知識・技能向上に努めます。
- 計画相談の対象は、地域移行・地域定着支援事業、自立生活アシスタント事業及び指定一般相談支援事業、地域生活援助事業等との連動も多く考えられることから、それらの事業との連携を図りながら実施します。
- 本事業は、対象者の将来目標や課題などライフステージを見据えて行うものとして捉えることが重要であり、その為には、地域の様々な関連機関、医療機関、行政、地域の身近な支援者等、フォーマル、インフォーマル問わず密接な連携を図ります。
- 本事業の主な障害種別を精神障害としているが、場合によっては、精神障害と知的障害や身体障害の重複ということもあり、地域活動ホーム及び基幹相談支援センター、区福祉保健センターとの連携を図りながら事業を実施します。
- 当事者や同居するご家族の高齢化により世帯として種々のサービスを利用することも考えられるため、重層的なサービスを提供するためには高齢福祉サービスとの連携が重要と考えます。そのために地域ケアプラザをはじめとした地域福祉サービスとの連携を考慮しながらのサービス提供に努めます。
- 対象者一人ひとりの課題やニーズを理解、把握した計画的・包括的個別支援を実施します。
- 引き続き中区地域自立支援協議会の「計画相談部会」への参画による研鑽を行います。同時に中区内で活動されている他事業所とのネットワーク形成にも取り組みます。
- より良い支援を提供するためには、相談支援専門員のみならずセンター全体の事業として捉え、他事業の職員への情報共有を図るとともに、緊急時等、担当相談支援専門員が不在な場合でも適切な対応が行えるよう申し送り、職員全体会議等により、共有・検討を図ります。

2. 指定一般相談支援事業（地域移行・地域定着支援事業）

- 地域移行支援事業については、横浜市の事業（退院サポート事業）及び基幹相談支援センターの役割の一つである地域移行支援、地域定着支援等との相互の連携を図り、対象者本人にとって、より有意な関係を保ちます。
- 退院が終着点と考えるのではなく、その後の地域生活が円滑に送ることが出来るよう指定特定相談や自立生活アシスタント事業、自立生活援助事業等、その他の事業への移行を様々な関係機関と連携して進めます。
- 地域定着支援事業については、地域で安心して生活を送るために欠かせない事業として捉え、自立生活アシスタント事業、自立生活援助事業等と相互の連携を図りながら実施します。

3. 自立生活援助事業

- 管理者1名、サービス管理責任者2名、自立生活支援員を複数名配置し、相談支援専門員も含めて「個別支援計画」を基にした包括的な支援を行います。
- 本事業には期限があることから、支援終了後の引継ぎがスムーズに進められるよう、自立生活アシスタント事業や計画相談等との関連を考慮しつつ進めていきます。

Ⅶ. その他の関連事項

1. 保守管理・衛生管理

- 新型コロナウイルス感染症に関する予防措置を十分に留意し、常に有用な情報収集と情報提供、また万が一のための対応策等を検討しつつ最良の衛生管理を徹底します。
- 生活支援センターは、不特定多数の方々が利用することもあり、保守管理及び衛生管理に関して全職員が日常的に危機意識を持って業務にあたることを基本とします。
- 予防策として定期的に研修やミーティングを実施し、万一、異常が発生した場合には、マニュアルに基づいた適切な対応を行った上で、職員間で緊急会議を開き、検討した上、改善及び再発防止に努めます。
- 具体策《保守管理》
 - ①出勤時の館内外の点検及び閉館時の点検として『閉館・夜間巡回マニュアル』を基に点検の実施
 - ②毎月1回、管理者等による『自主点検』の実施
 - ③年1回、指定管理者施設義務として実施する『公共建築簡易点検』及び『建築法第12条点検』
 - ④地域活動ホームとの協定による専門委託業者による保守点検
- 具体策《衛生管理》（新型コロナウイルス感染症及び地域の特性を鑑み、衛生管理は特に意識します）
 - ①専門業者による定期清掃は年4回清掃業者による定期清掃
 - ②毎日、職員によるフリースペースや調理室、浴室、静養室、洗濯場、トイレ等の日常清掃や消毒
 - ③休館日を利用して布団洗濯、食器類や調理器具の漂白、消毒

2. 安全管理・危機管理

- 各地で甚大な被害をもたらす災害が起こっている昨今、横浜市に於いても同じような災害がいつ発生するか分からない状況であることを、常に意識して業務にあたります。
- 当センターが10年目に入り、全職員の安全管理・危機管理の意識が希薄になる可能性を危惧し、定期的な研修や講習等を実施することにより、意識付けの再認識を行います。
- 利用者、家族、職員等の日常の健康状態や個々の特性を把握し、日常と異なる言動、行動や不穏状態などに常に気を配り、迅速な対応を心がけます。
- 万一、突発的な事故・事件が発生した際には、当センター設置の「完全管理・緊急対応マニュアル」に従って、迅速かつ適切な措置を講じるとともに、再発防止に努めます。
- 地域活動ホームみはらしに設置してある「AED」について、万一に備えて全職員が使えることが出来るように、定期的な訓練を実施します。また、救急救命についての消防署員による定期的な訓練を実施します。

●各種マニュアルを整備し、全職員が周知するとともに必要な備品及び飲料水、食料、毛布、非常用排便収納袋等の備蓄品を整備します。

●定期的（年複数回）に地域活動ホームと合同実施の避難訓練、防災訓練、消火器訓練等の研修や講習会及び災害用備品、備蓄品の確認等で研鑽します。

●万一の災害時に於いては、適切に情報収集を行い、人命を第1優先に考えた行動を取るとともに各関係機関、行政、医療機関等と連携を図りながら、事後の対処を検討します。

●災害発生後は、中区との協定「災害時における在宅要援護者のための特福祉避難所の協力に関する協定」に基づき、区の要請に応じて地域活動ホームと連携しながら特別避難場所として開設します。

●他、「緊急連絡網」にて、当センター職員、法人本部、健康福祉局への報告と指示を徹底します。

《安全管理・危機管理関連マニュアルの整備》

- ・「安全管理・緊急対応マニュアル」
- ・「ヒヤリ・ハット報告マニュアル」
- ・「障害者虐待防止マニュアル」
- ・「自殺企図対応マニュアル」
- ・「福祉避難所開設マニュアル」

3. 個人情報保護・人権擁護・虐待及び差別防止・情報公開

●個人情報保護は昨年に法改正がなされ、今まで以上に意識を高め、個人情報の取り扱いを行います。また、契約等の際には本人の同意を得ることを必須とします。

●利用者やその家族及び職員の個人情報については、細心の注意と漏洩防止に努めます。

①厚生労働省の「個人情報ガイドライン」及び「横浜市個人情報の保護に関する条例」の遵守

②職員（調理アルバイト含む）については、入職時に当センター規則の「利用者さんの個人情報の保護に関する規則」を周知するとともに、誓約書の締結を義務化しています。

③書類等の紙媒体のデータについては、鍵のかかる書庫等に保管し、外部持出は厳禁とし、止むを得ない事情により外部に持ち出す際は、所属長の許可を得た上で、取扱いには細心の注意を払います。廃棄する場合は、シュレッダーなどにより確実に粉砕します。

④PCによるデータについては、個人情報の含まれるデータはPC内部に保存せず、受付データ等、止むを得ない場合については、パスワード管理等のセキュリティ対策を講じ、離れる場合は外部メモリー媒体に保存し、鍵の掛る場所へ保管します。

●ICTの活用により業務の効率化が図られていますが、情報漏洩などのリスクは高まっていると認識しています。その為、常時ウイルスチェックを励行し、ウイルスソフト等での対処をするとともに、万一情報が漏洩する事態が生じた場合には、法令、マニュアル等に従い適切な処置を取ります。

●障害者虐待防止法及び障害者差別解消法を遵守し、人権に対する擁護に努めます。

●利用者からの情報開示は、特別な場合を除き原則公開します。

●個人情報保護・人権擁護・障害者虐待防止等に関する研修を全職員に対して年1回以上実施し、周知徹底します。

4. 苦情解決に関する取り扱い

●苦情相談について苦情解決窓口及び苦情解決責任者の所在を利用者への周知のために掲示し、苦情があった場合は、速やかに検討し、所定の書面をもって対応するとともに再発防止に努めます。

●必要に応じて外部委嘱の第三者委員（2名）による苦情解決に努めます。

●様々な手段によって、利用者からの声を聞き、支援センターの改善に努めます。

①利用者アンケート（年1回以上）

②意見箱の設置（常時設置、月1回開封）

③メンバーミーティング（年3回）

④臨時メンバーミーティング（必要に応じてその都度実施）

●利用者からの苦情及び要望等については、緊急性が認められた場合は緊急職員会議にて、緊急性を認められない場合に於いては、原則毎月1回休館日の全体職員会議にて、周知・検討し、利用者へ

の回答については館内掲示やセンター便り、必要に応じて個別に行います。

5. 職員資質の向上・人材育成

- 支援センター業務の特性上、職員対利用者の関係性について職員一人ひとりが常に意識しておくことが重要と考えています。
- 職員の資質は直接利用者への支援に影響を及ぼすものと捉え、資質向上、人材育成には特に力を入れ、研修会や講習会等への派遣を必要な職員に、必要な時期に適切に行います。
- 対人援助職は感情労働の側面もあることから、職員のメンタルヘルスには常に気を配り、疲弊や人間関係等によって退職などに陥ることがないように職場内の環境作りに努めます。
- 職員の業務上必要な資格習得に向けて、積極的な措置を設けるとともに常に自己研鑽に努めます。
- 職員研修は、外部主催の研修への参加、職員会議の際、法定研修や人材育成を目的とした研修などを実施し、研鑽に努めます。
- 定期的なグループスーパーヴィジョンの機会を設けるとともに、外部のスーパーバイザーを活用する機会を設け、資質向上のみならず、職員の悩みや疲弊などの解決にもつなげます。また、内容や回数などは職員間で協議を重ねより意味のある取り組みとなるように実施します。
- 具体的な研修・勉強会等（職員間にて何を学びたいか検討をした上で実施）
 - ①相談支援に関する研修（相談支援従事者初任者研修、支援センター内部研修、法人内研修）
 - ②基幹相談支援センター研修
 - ③他障害や高齢者支援に関する研修（地域活動ホーム、他障害職員、ケアプラザ等外部講師による外部研修）
 - ④個人情報保護・人権研修・虐待防止に関する研修
 - ⑤法律や各種制度に関する研修
 - ⑥設備管理、衛生管理、危機管理、防災・災害に関する研修
 - ⑦中区障害者団体連絡会及び自立支援協議会、市精連、浜家連等が実施する研修
 - ⑧その他、業務上必要と思われる研修
- 昨今、福祉科の大学、養成学校等からの実習が増えており、実習担当指導者のみならず、当センターの全職員が実習に関与することにより、これからの福祉人材の育成と職員の指導的資質の向上を図ります。