

## 新潟市障がい者夜間休日相談支援事業について（ご案内）

### 1. 新潟市障がい者夜間休日相談支援事業とは

在宅で生活する障がいのある方とそのご家族が、住み慣れた地域で、継続して安心した生活を送るため、夜間休日専用のコールセンターを平成 30 年 4 月 1 日より設置しました。

本事業では、電話相談を基本とし、どなたでもご利用できる「**一般相談支援**」と、事前登録により、万が一の緊急事態に対応する「**個別相談支援**」を提供します。

（※個別相談支援の登録には要件があります）

### 2. コールセンター概要

名 称：障がい者夜間休日コールセンター「らいとはうす」

※社会福祉法人新潟太陽福祉会が運営（新潟市が業務委託）

場 所：新潟市北区太夫浜 675（太陽の村 内）

開設時間：平日 17:30～翌 8:30 及び土日祝日 24 時間

電話番号：0 2 5 - 2 7 8 - 2 0 8 0（一般相談支援用）

※個別相談支援専用の電話番号は登録者のみに通知します。

### 3. 個別相談支援と一般相談支援について

#### ○個別相談支援

事前に登録し「**緊急時対応プラン**」を作成します。緊急事態発生時はプランに基づき、相談支援、自宅への訪問支援、施設での受入れ支援等を提供します。登録者の方には個別相談支援専用の電話番号を予め通知します。自傷・他害等の行動障がいがある方を主な対象としています。

#### ○一般相談支援

登録者以外の方もご利用いただけます。障がいのあるご本人や、ご家族からの相談を受け付けます。原則電話による相談支援のみで、訪問や来所による相談には対応できません。

担当：新潟市福祉部障がい福祉課 介護給付係

電話：025-226-1247

FAX：025-223-1500



CITY OF NIIGATA

# 申請から登録までの流れについて

## 1. 登録申請

### (1) 登録申請書の提出

登録を希望される方は、お住まいの区役所健康福祉課障がい福祉係（以下「区役所」と言う。）、又は地域保健福祉センターへお申し込みください。

#### 【登録要件】

在宅で生活する障がいのある方で、自傷・他害・器物破損等の行動障がいのある方。（18歳未満の児童も含む）

- ※ グループホームに入居されている方は対象外です。
- ※ 医療的ケアが必要な場合、緊急対応時に十分な安全確保が難しいため、登録をお断りする可能性があります。
- ※ ここで言う「行動障がい」の考え方については、担当者が別にご説明します。

### (2) 同意書の提出

支援に関わる関係機関が、登録者の情報を相互に共有することに同意していただくよう、登録申請書と一緒にご提出ください。なお、個人情報とは、適正に管理し、支援に必要な範囲内でのみ使用します。



## 2. 聴き取り調査と緊急時対応プランの作成

### (1) 聴き取り調査

登録申請書と同意書の提出を受けた後、区役所からコールセンターへ、申請者の情報提供を行います。

その後コールセンター担当者が、ご本人・ご家族等と面談を行い、障がいや疾病の状況をはじめ、緊急時の対応で留意すべき事項や、親族・知人・つながりのある関係者、利用実績のあるサービス事業所等について、聴き取り調査を行います。

### (2) 緊急時対応プランの作成

(1) で聴き取った内容をもとに、コールセンター担当者が「緊急時対応プラン」を作成します。



### 3. 登録決定と電話番号のお知らせ

#### (1) 登録の完了

作成した「緊急時対応プラン」の内容をご確認いただき、同意欄に記名・押印をお願いします。プランの「原本」は申請者が、「写し」はコールセンターがそれぞれ保管します。コールセンターは同意を受けたプランの写しを区役所に提供します。

プランの写しの提供を受けた区役所は、申請者に「①登録決定通知書」「②個別相談支援専用の電話番号」を送付します。

#### (2) 緊急時対応プランの情報共有

緊急事態発生時には、関係者間の迅速でスムーズな連携が重要であることから、登録者の情報については事前に関係者で共有しておく必要があります。そのため、緊急時対応プランは、プランに記載のある関係機関にも提供させていただきます。



### 4. 緊急事態発生時

#### (1) お電話ください

緊急事態発生時には、個別相談支援専用の電話番号にまずはお電話ください。コールセンター担当者に次の内容を落ち着いてお伝えください。

- ①ご本人またはご家族のお名前
- ②現在の状況（誰がどうなって、どう困っているか）

相談の内容に応じて、コールセンター担当者が、支援方法を検討します。

#### (2) 支援内容について

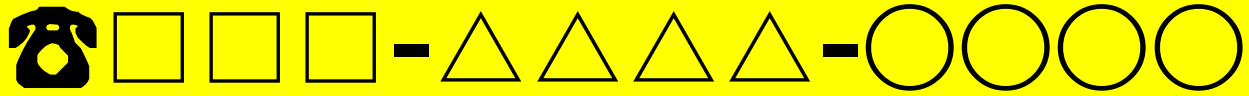
提供できる支援は、ご本人がパニック状態等になり、ご家族だけでは対応困難になった場合の介入や、急な介護者不在による緊急的な受入れ支援等です。

次のような相談に対しては支援を提供できませんので、予めご承知おきください。

##### 【例】

- ・ 3日後に家族で旅行に行くので、その間本人を預かってほしい。
- ・ キャンセル待ちだった短期入所に結局空きが出なかったため、代わりに支援をお願いしたい。
- ・ 本人が行方不明になった。一緒に探してほしい。▷ 警察にご相談ください。
- ・ 本人が体調不良を訴えている。救急外来まで送迎してほしい。▷ 医療機関へご相談ください。（判断に迷った場合は、まずはご相談ください。）

## 個別相談支援専用ダイヤル



※この電話番号は、**個別相談支援登録者の方のみにお知らせしています**。緊急事態発生時、迅速に支援を提供するため、他者に公表しないようご理解、ご協力をお願いいたします。

### ○ ご相談ください

例 1 : 「本人がパニックを起こし、家族に暴力を振るっている。収まる気配がなく、どのように対応したらいいかわからない。」

例 2 : 「同居の家族が急病でこれから救急搬送されることになった。そちらに付き添わないといけないが、本人は支援が必要で、一人にさせておくことができない。」

▷いずれの場合も、まずはご相談ください。支援方法を検討させていただきます。

### × ご対応できません

例 1 : 「本人が家を飛び出して行方不明になった。一緒に探してほしい。」

例 2 : 「本人が体調不良を訴えている。救急外来まで送迎してほしい。」

▷お話は伺いますが、最終的に例 1 は警察へ、例 2 は医療機関へご相談いただくこととなります。

例 3 : 「キャンセル待ちだった短期入所に結局空きが出なかった。代わりに受入れてほしい。」

例 4 : 「これから状態が悪くなる時期なので、事前に訪問し本人の様子を観察してほしい。」

▷あくまで緊急事態への対応を想定しているため、通常の短期入所代替りの利用希望や、事前の訪問等の希望には対応しかねます。

### 【その他】

- ・万が一通話中だった場合は、時間をおいて改めてお電話ください。(コールセンター担当者から折り返し電話をする場合もあります)
- ・訪問支援や受入れ支援の際には、救急車両を使用するわけではございません。到着まである程度お時間をいただく可能性があります。予めご了承ください。
- ・受入れの際に、服用されているお薬等があれば、支援担当者へ忘れずにお渡しください。