

緊急時バックアップセンター事業の運営手法の一部見直しについて

1. 主旨

国における障害者の地域生活支援拠点等整備事業を構成する 5 機能（①相談、②緊急時の受入・対応、③地域の体制づくり、④体験の機会・場、⑤専門的人材の確保・養成）のうち、①相談と②緊急時の受入・対応の柱となる「緊急時バックアップセンター」事業は、障害者の当面の生活の維持のためのコーディネート等を 24 時間体制で行うため、令和 4 年 10 月からモデル実施を開始した。

この間、障害者や家族からの相談に応じて、当面の生活維持のコーディネート等を行う専門職員を受託法人事務所に 24 時間 365 日の体制で配置してきた。

モデル実施から約 2 年、全区実施から 1 年が経過し、登録利用者数が約 500 名となるなか、これまでの相談実績や対応状況、短期入所施設や居宅介護（ヘルパー）事業所、相談支援機関との連携状況を踏まえて、令和 7 年度に運営手法の一部見直しを行う。

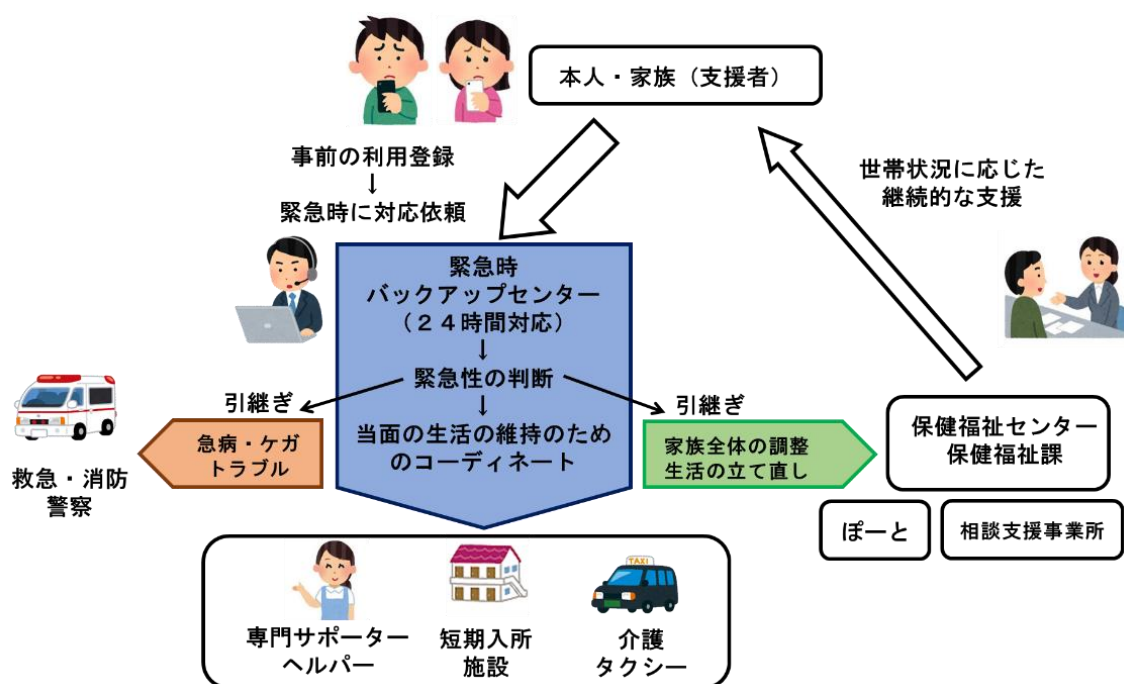
2. 経緯等

令和 4 年 10 月	3 機能のモデル実施を北沢地域において開始 (相談、緊急時の受入・対応、地域の体制づくり) 緊急時の受入・対応として緊急時バックアップセンター事業を開始 (委託先：社会福祉法人せたがや檜の木会)
令和 6 年 1 月	3 機能の全区実施を開始
4 月～	体験の機会・場として「障害者等ひとり暮らし体験事業」受付開始 専門的人材の確保・養成として研修事業を実施

【緊急時の例】

- ・ 障害当事者が、自らの健康を維持できなくなった場合
- ・ 障害当事者が、衣食住を確保できなくなった場合
- ・ 障害当事者が、何らかの理由で外部とコミュニケーションが取れなくなった場合
- ・ 障害当事者が、何らかの理由で家から外に出られなくなった場合
- ・ 介護者や支援者が、疾病や事故等により障害当事者の介護ができなくなった場合
- ・ 介護者や支援者が、急な葬儀等により不在となる場合

＊本事業におけるコーディネート（イメージ）



＊各機関の主な役割について

名称	運営等	相談・サービス決定、日常のケースワーク、セーフティネットの機能	当面の生活維持のコーディネート	敷居の低い身近な相談	サービス等利用計画作成
保健福祉センター 保健福祉課	区	◎	○	○	○ (セルフプラン支援)
地域障害者相談支援センター“ぽーと”	委託			◎	
特定相談支援事業所 障害児相談支援事業所	民間		△ (加算あり)		◎
緊急時バックアップセンター	委託		◎ (夜間含む)		

3. 緊急時バックアップセンターの現状等

(1) 事業概要

名称：緊急時バックアップセンター事業

対象：65歳未満の障害のある方、障害福祉サービス受給者証を所持している方

内容：障害者と家族の緊急時に、当面の生活維持のためのコーディネート等を24

時間体制で行う（原則として事前登録制）

（２）実績等

利用登録者 484 名（令和 6 年 1 2 月 2 5 日現在）

障害者手帳の所持状況（重複あり）

	身体	知的	精神	未記入
件数	170	358	57	6

令和 5 年度 相談実績 49 件

うちコーディネート対応：12 件、相談支援機関への引継ぎ：26 件

令和 6 年度 相談実績 26 件（令和 6 年 1 2 月）

うちコーディネート対応：2 件、相談支援機関への引継ぎ：10 件

（３）評価

- ・利用登録者数が、知的障害者を中心として増加しており（累計：令和 4 年度末 137 名→6 年 1 2 月現在 484 名）、当事者や家族から「親なき後」に向けた安心確保に対する期待が大きい。
- ・令和 5 年度の相談実績 49 件のうち、当面の生活維持のためのコーディネートに加え、相談支援機関へ引き継いだケースは 26 件である。行動障害への対応による家族の介護疲れなど、当面の生活維持のための相談を契機として、継続的な相談支援につなげているケースもあり、セーフティネットの機能を補完している。
- ・令和 5 年度の相談実績のうち、夜間のコーディネート対応は 3 件である。いずれも介助者の不在が見込まれたため、短期入所利用や通院同行が必要となり、翌日に利用調整を行ったケースであるが、本事業の相談を通じて当事者や家族が見通しをもつことができ、安心することができたとの意見をもらっている。

4. 運営手法の一部見直しについて

これまでの相談実績や対応状況、短期入所施設及び相談支援機関との連携状況を踏まえ、令和 7 年度に運営手法の一部見直しを行う。

（１）一部見直しにあたっての考え方

- ・日中以外の時間帯の状況

短期入所施設は 24 時間体制、居宅介護（ヘルパー）事業所は夜間にサービスを提供するところがあるが、緊急対応の際には、責任者による判断が必要となるため、日中以外の時間帯での連携は難しいことが、この間の事業運営から明らかとなった。

- ・日中と夜間の分け方

利用者の安心を確保するため、土・日曜日を含めて 24 時間受付を継続しながら、受付時間を、①朝から夕方（8 時 30 分～17 時）、②夜間から早朝（17 時～翌 8 時 30 分）の 2 つに分割する。

- ・専門職員の配置について

本事業は、利用登録者ひとり一人の介護状況等を把握したうえ、区内の短期入所施設

や居宅介護（ヘルパー）事業所、相談支援機関との密接な連携を行うため、①朝から夕方時間帯については、区内の福祉サービス状況に詳しく、個別のコーディネーターや地域の連携体制構築等を行う専門職員を配置する体制を継続する。②夜間から早朝の時間帯については、コールセンターに社会福祉士や看護師等の有資格者を配置したうえ、非常事態の場合には救急や警察を案内するとともに、必要時に区と連携する仕組みとする。なお、夜間に受けた相談内容は、確実に翌朝に引継ぐ。

（２）事業委託先について

令和７年度の事業委託先については、①の日中時間帯は、区内で障害福祉サービスや相談支援事業等を運営している社会福祉法人、②の夜間から早朝の時間帯は、有資格者を配置してコールセンター業務を行うことのできる事業者と契約予定である。

緊急時バックアップセンター実施状況（令和6年12月25日現在）

（1）新規利用登録者数

令和4年度

	世田谷	北沢	玉川	砧	烏山	合計
件数	26	80	12	12	7	137

令和5年度

	世田谷	北沢	玉川	砧	烏山	合計
件数	32	35	58	24	23	172

令和6年度

	世田谷	北沢	玉川	砧	烏山	合計
件数	32	7	59	53	24	175

総計

	世田谷	北沢	玉川	砧	烏山	合計
件数	90	122	129	89	54	484

利用登録者の内訳

障害者手帳の所持状況（重複あり）

	身体	知的	精神	未記入
件数	170	358	57	6

年齢別（登録時）

	10未満	10代	20代	30代	40代	50代	60～64	65以上
件数	22	66	102	104	81	74	23	12
割合%	4.5%	13.6%	21.1%	21.5%	16.7%	15.3%	4.8%	2.5%

(2) 相談対応の状況 (日中 8:30~17:15 夜間 17:15~8:30)

令和4年度

	コーディネート対応				保健福祉課 相談支援機 関 引継ぎ	その他 (相談)	合計
	短期入 所施設	専門サ ポータ ー	短期入所・ 専門サポ ーター派遣併 用	居宅介護 (ヘ ルパー) 事業 所等			
日中	4	1	0	1	7	8	21
夜間	0	0	0	0	1	1	2
合計	4	1	0	1	8	9	23

令和5年度

	コーディネート対応				保健福祉課 相談支援機 関 引継ぎ	その他 (相談)	合計
	短期入 所施設	専門サ ポータ ー	短期入所・ 専門サポ ーター派遣併 用	居宅介護 (ヘ ルパー) 事業 所等			
日中	4	2	3	0	21	6	36
夜間	1	1	0	1	5	5	13
合計	5	3	3	1	26	11	49

令和6年度

	コーディネート対応				保健福祉課 相談支援機 関 引継ぎ	その他 (相談)	合計
	短期入 所施設	専門サ ポータ ー	短期入所・ 専門サポ ーター派遣併 用	居宅介護 (ヘ ルパー) 事業 所等			
日中	2	0	0	0	6	8	16
夜間	0	0	0	0	4	6	10
合計	2	0	0	0	10	14	26