管理者 / サービス管理責任者 / 連携担当向け

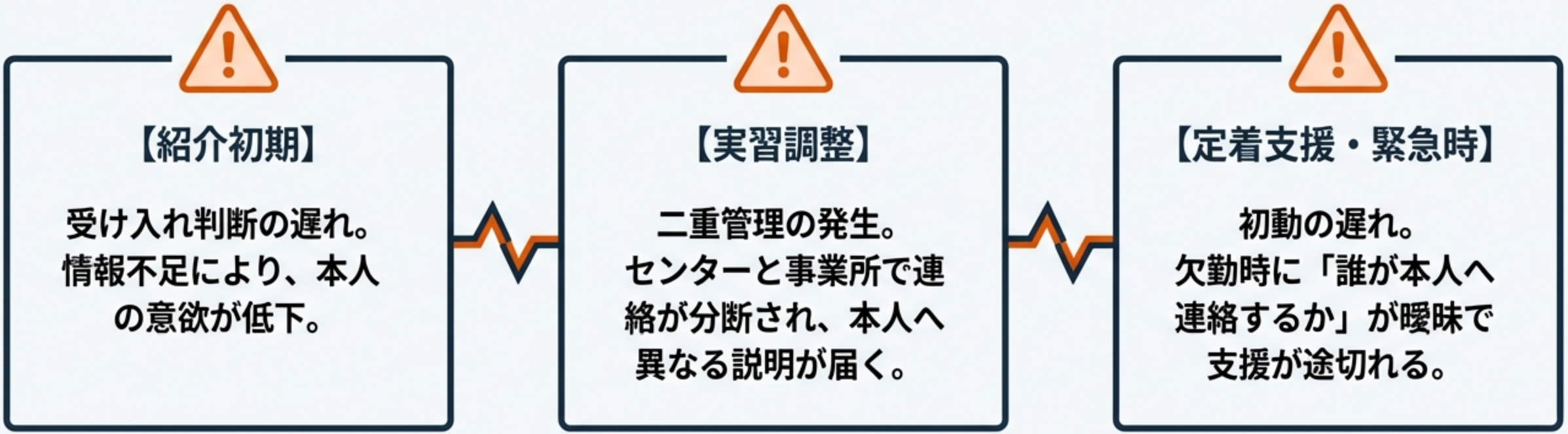
なかぽつ連携の実務バイブル

属人化を脱却し、紹介から定着までを「仕組み」で回す完全ガイド



NotebookLM

「担当者が変わると連携が止まる」現場のリアル



連携不全の多くは「関係性が悪いから」ではなく「運用ルールが無いから」起きています。

NotebookLM

連携の質は「熱意」ではなく「窓口統一」と「共通フォーマット」で決まる

✕ 属人化の運用

- 担当者の人脈依存
- 電話のメモ書き
- トラブルが起きてから動く

○ 仕組み化の運用

- 窓口と判断者の固定
- 定型化されたフォーマット
- 緊急時フローの事前設定

Key Insight: 誰が担当しても同じ品質で回る仕組みを先に作ることが、継続的な協働の絶対条件です。

NotebookLM

属人化を脱却する5つの実装ステップ



NotebookLM

ステップ1：連携目的と窓口を完全に一本化する

目的の絞り込み



- 利用者紹介の質向上
- 就職定着率の改善
- 緊急時初動の迅速化

責任体制の構築



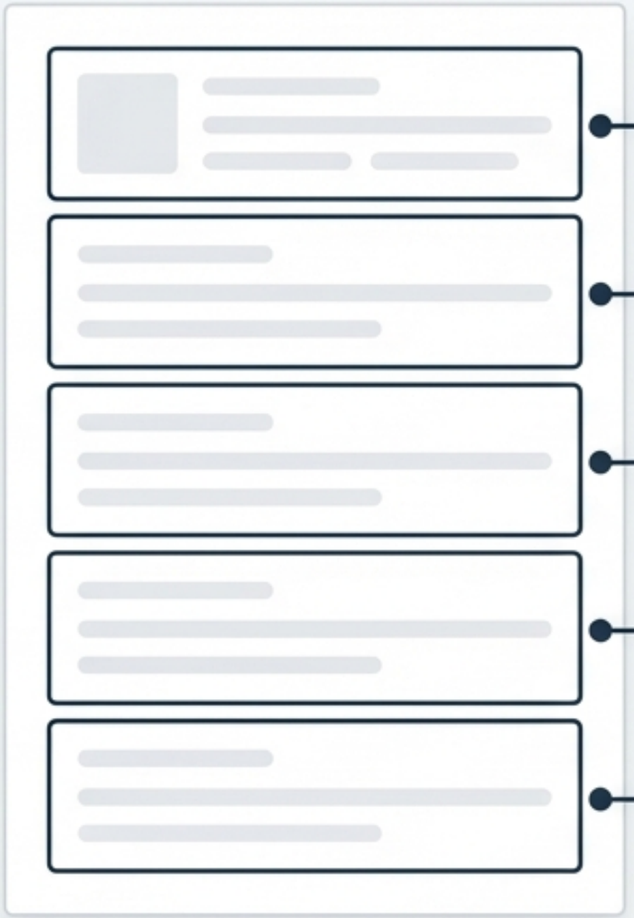
「主担当」＆「副担当」の2名体制に固定。



責任権限を明確にする。

NotebookLM

ステップ2：情報共有は「A4一枚の定型フォーマット」に統一する



1. 基本情報（連絡先、診断名の取扱同意範囲）
2. 就労歴・離職要因
3. 生活リズム、服薬、通院状況
4. 配慮事項（対人、感覚、移動、金銭）
5. 直近3か月の支援経過

自由記述は解釈のズレを生む。記録は「事実」と「支援上の示唆」を明確に分けることで、引き継ぎ精度が劇的に向上します。

NotebookLM

ステップ3：月次ケース連携会議は「タスク割り振り」で終える

時間枠: 月1回・30〜60分限定

必須アジェンダ3点

1. 新規紹介ケースの受け入れ可否
2. 通所不安定ケースの対応方針
3. 企業実習・就職定着ケースの進捗

絶対ルール: 会議の最後に「次回までの担当タスク」と「本人説明の担当者」を必ず決める。ここを曖昧にすると連携は止まる。

NotebookLM

ステップ4：迷わず動ける緊急時対応フローを明文化する

Phase 1: 一次連絡者の決定

※「誰が最初に本人へ連絡するか」を最優先で決める（事業所 or センター）。

↓

Phase 2: 同日中の共有 → 家族 → 相談支援 → 医療機関

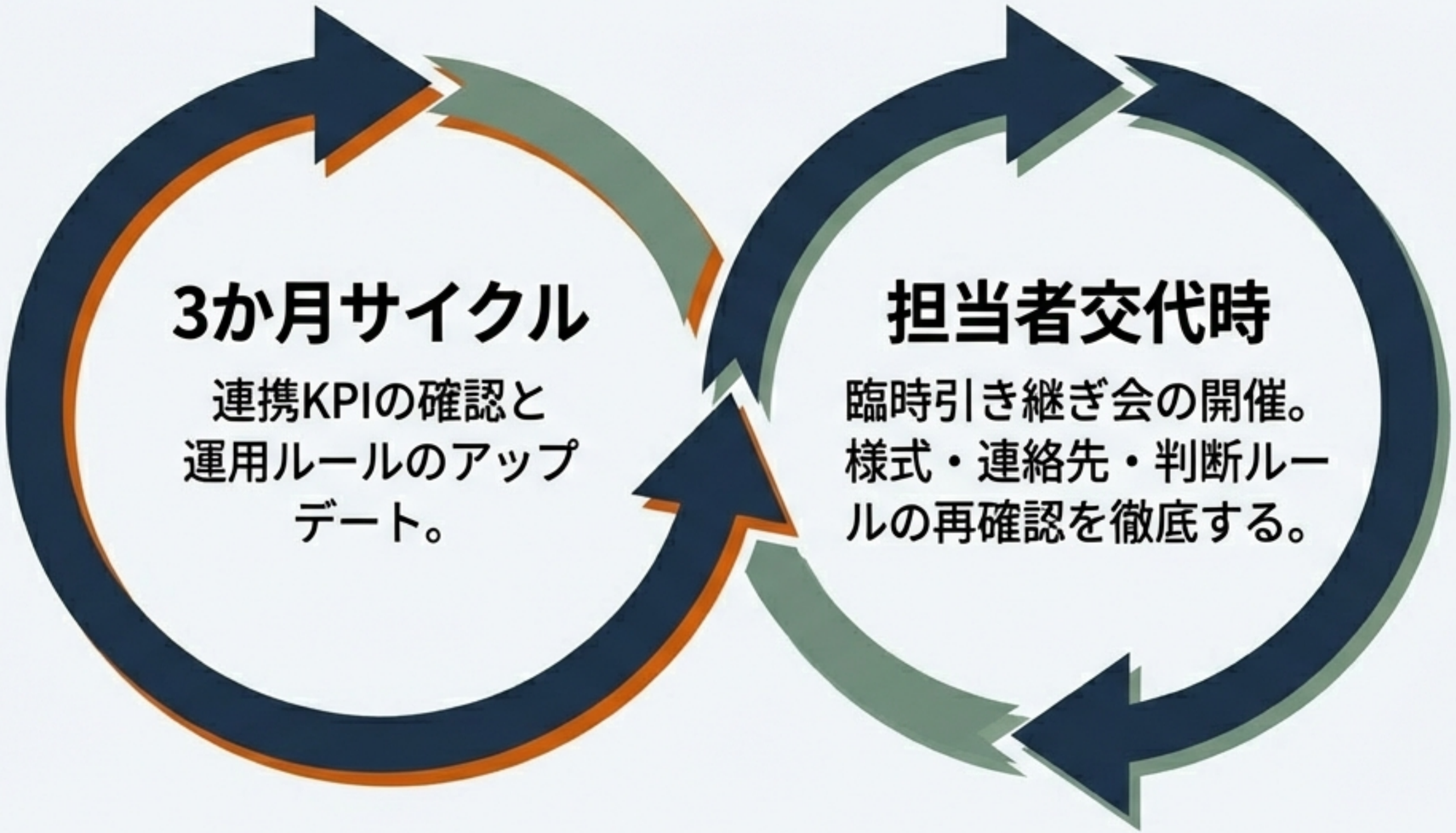
↓

Phase 3: 翌営業日のケース再評価

Speed Check: 事前に一次連絡者を決めることで、初動時間を大幅に削減。

NotebookLM

ステップ5：四半期ごとの連携レビューと確実な引き継ぎ



仕組みは一度作って終わりではない。定期的なメンテナンスが形骸化を防ぐ。

NotebookLM

事例：AX事業所の劇的な改善（早期離脱率22%→9%）

導入前（Before）

課題:
生活面の情報不足、受け入れ後の支援修正が頻発。

実施内容:
主副2名の窓口固定、共通シート導入、月次会議と緊急網の整備。

導入後（After）

早期離脱率:
22% → 9%

緊急時初回連絡:
平均時間が半減



センター連携:
共同訪問増、本人面談の質向上



NotebookLM

運用の見える化：追跡すべき3つの重要KPI

指標	定義	目標値	頻度
紹介受入適合率	紹介後3か月継続できたケース割合	80%以上	月次
連携初動時間	緊急連絡発生から初回対応までの時間	60分以内	月次
就労定着連携率	就職後にセンターと共同フォローした割合	90%以上	四半期

NotebookLM

データは「責任追及」ではなく「システム改善」のために使う



1. 背景の記録

数値の上下だけでなく「なぜ改善/悪化したか」の事例メモを必ず残す。



2. 非難の禁止

未達のケースを担当者の責任にせず、運用プロセスの改善材料として扱う。



3. 実行の追跡

会議で決定した改善タスクが、実際に現場で実行されたかまでを追う。

NotebookLM

陥りがちな3つの失敗パターンと回避策

失敗1: 担当者の人脈だけで回す

*結果: 異動で連携が即停止。

回避策: 窓口・様式・会議体を「組織のルール」として固定する。

失敗2: 情報共有を電話メモ中心にする

*結果: 記録が残らず、認識ズレが多発。

回避策: 共通シートと議事録で、後から追跡できる形にする。

失敗3: 緊急時フローを作らない

*結果: 有事で最も混乱し、初動が遅れる。

回避策: 平時に連絡順と判断基準を具体化しておく。

NotebookLM

自事業所の現在地を知る監査・品質チェックリスト

- [ ] なかぽつ連携の主担当・副担当が明文化されているか？
- [ ] 紹介時の共通情報様式と同意確認が整備されているか？
- [ ] 月次連携会議が開催され、議事録が残っているか？
- [ ] 緊急時連絡フロー（連絡順・時間基準）が現場で運用されるか？
- [ ] 四半期ごとにレビューを行い、改善点が更新されているか？



NotebookLM

連携の安定は、利用者とスタッフ全員の安心につながる

担当者の頑張りに頼らず、仕組みで支える。
まずは月次連携会議の固定から始めてください。

Q. どの職種が担当すべき？

A. サビ管を監修者に置き、実務窓口（主副2名）は連携担当者が担うのが理想。

Q. 紹介時の最低限の情報は？

A. 生活リズム、通院・服薬、就労歴、配慮事項、本人同意範囲の5点は必須。

Q. 会議の時間が取れない場合は？

A. 最初は月1回・30分で十分。「新規紹介」「不安定ケース」「就職定着」の3議題に限定して開始を。

NotebookLM