

福祉総合窓口の設置について

1 背景

家族構成や地域社会の変容等により、福祉に関する法律や制度の改正が進む一方、制度の対象とならない生活の課題への対応や複合的な課題を抱える世帯への対応など、行政需要が多様かつ複雑化することに伴い、高齢、障害、子ども、生活困窮等の福祉分野ごとの体制では対応が困難なケースが浮き彫りになっています。

そのような中、平成30年4月施行の改正社会福祉法において、国及び地方公共団体は、支援を必要とする住民（世帯）が抱える多様で複合的な地域生活課題について、包括的な支援体制づくりに努めることとされました。

こうした状況を踏まえ、区では令和2年1月から、専門職を中心としたワンストップの相談体制の構築に向け検討を行い、本年8月に各地区総合支所区民課の相談体制を見直し、ひとつの窓口であらゆる福祉相談を受け止め、支援につなげる「福祉総合窓口」を設置することとしました。

2 区が目指す福祉総合窓口

- (1) 区民に最も身近な総合支所に設置する「福祉総合窓口」では、生活や健康に悩みや課題を抱える区民が自ら相談先や支援先を探すのではなく、ワンストップで、個々の悩みや課題に寄り添い支援するための相談先や支援先に確実に繋がります。
- (2) 相談の内容によっては相談者を訪問し、寄り添った支援を行うとともに、支援を行う中で相談者の家族にも課題がある場合は、世帯全体の支援を状況に応じて行います。
- (3) 相談者の課題が複数の分野にまたがる場合は、専門職や福祉関係機関等と連携し、分野を横断して総合的に支援を行います。

3 福祉総合窓口の概要

(1) 設置日

令和4年8月1日

(2) 設置時間

平日の午前8時30分から午後5時まで

(3) 実施場所

福祉総合窓口の設置に合わせ、各地区総合支所区民課のレイアウト変更を行い、カウンターの増設や、相談室の新規設置などの環境の整備を行いました。

また、芝浦港南地区総合支所台場分室では、これまで月曜日のみ保健福祉関係の窓口業務を行っていましたが、福祉総合窓口の設置に併せ、月曜日から金曜日まで職員を配置し、窓口を拡充します。

実施場所	カウンター数	相談室の数
芝地区総合支所区民課	5	3
麻布地区総合支所区民課	4	2
赤坂地区総合支所区民課	5	1
高輪地区総合支所区民課	3	3
芝浦港南地区総合支所区民課	5	2
台場分室	1	0

(4) 福祉総合窓口案内マーク（以下「案内マーク」といいます。）

福祉総合窓口の看板を設置し、案内マークを表示します。

案内マークでは、区、福祉関係機関及び地域で活動する団体の三者を結び、連携している様子を丸みを帯びた三角形で表しています。4つのハートは相談者世帯を表し、相談員が支えています。相談者世帯を相談員、区、福祉関係機関及び地域で活動する団体で支える体制を港区のマークで用いる江戸紫色で表現しています。



(5) 相談体制

ア 体制の変更

区民課保健福祉係では、これまでは福祉分野別に担当制で業務分担をしていましたが、業務の性質別に相談支援班と庶務給付班に役割を分ける体制に変更します。相談支援班が相談者からの相談を受け、課題を整理し、専門職や福祉関係機関への継続支援へとつなげます。庶務給付班は、受給者証の発行などの庶務作業を行います。

また、高齢者相談センター職員や障害者基幹相談支援センター職員が区民課保健福祉係に常駐し、相談支援班と連携して相談者を包括的に支援します。

【福祉総合窓口執行体制（各地区総合支所区民課保健福祉係）】（単位：人）

総合支所	区職員				常駐支援	
	保健福祉係長	庶務給付班	相談支援班	保健師（輪番制）	高齢者相談センター職員	障害者基幹相談支援センター職員
芝	1	4	1 2	1	1	1
麻布	1	4	1 0	1	1	1
赤坂	1	2	1 0	1	1	1
高輪	1	7	1 0	1	1	1
芝浦港南	1	6	1 1	1	1	1
台場分室		1 芝浦港南地区総合支所区民課保健福祉係の職員が輪番で対応。			芝浦港南地区総合支所区民課保健福祉係からリモートで相談に対応。	

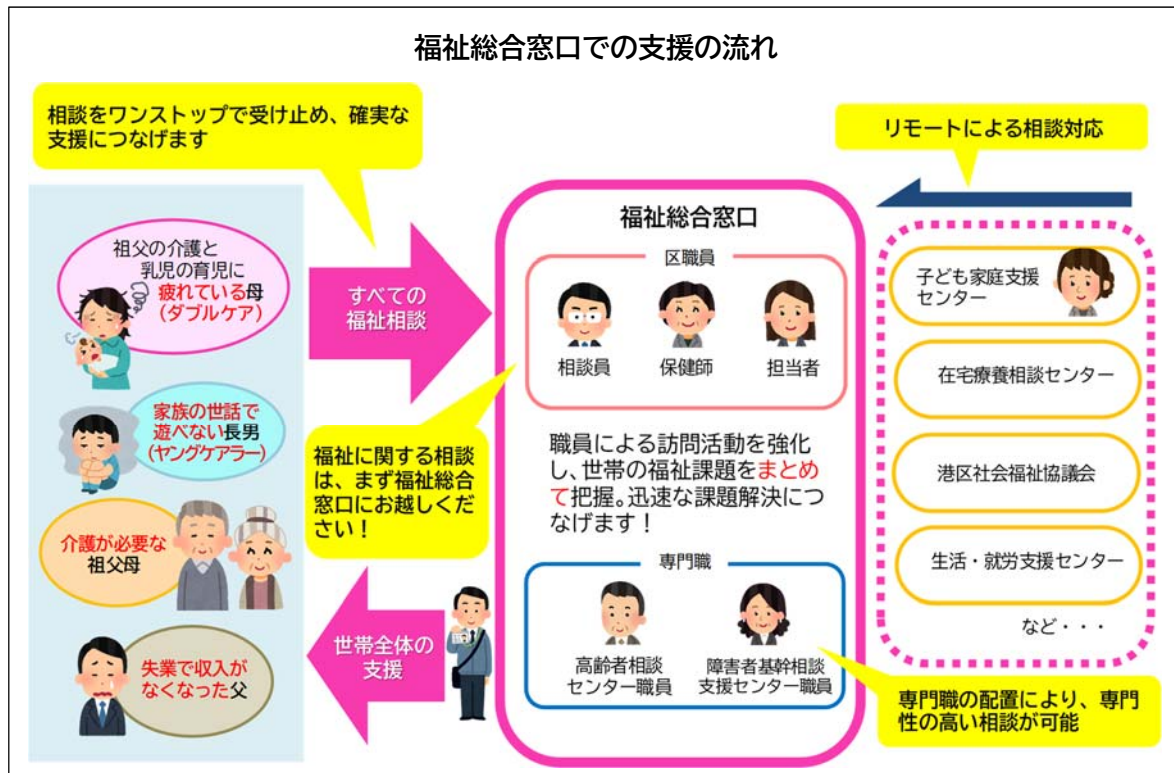
イ 窓口での相談

区民が日常生活で抱えている様々な福祉の悩みを、福祉総合窓口の相談支援班が相談を受け、課題を整理し、適切な支援に結びつけます。

保健師、高齢者相談センター職員及び障害者基幹相談支援センター職員が常駐して専門性の高い相談対応を行います。より適切または専門的な対応が可能な福祉関係機関等が存在する場合は、電話やオンラインなどのリモートで取り次ぎ、迅速かつ適切な支援につなげます。

ウ 訪問相談

相談の内容によっては、相談員が訪問して相談対応を行います。訪問により、複合的な課題への支援が想定された際は、課題に応じて保健師等の訪問による相談支援を行い、適切な支援につなげます。



(6) ICTの活用による窓口機能の改善

システム名	概要
相談記録システム	異なる福祉分野の相談状況を把握し、複合的な福祉課題を見落とさず、世帯での迅速な支援につなげます。
窓口受付予約システム	来庁日時 of 事前予約を可能にして利便性を向上し、窓口の混雑を緩和します。
多機能発券機	来庁者が発券機で相談種別を選択することで、相談内容に応じた職員が始めから対応し、円滑に相談対応を行います。

4 福祉総合窓口設置後の取組

(1) 関係機関との連携強化

医療・介護・介護予防・生活支援等に関する活動を行う関係機関や地域で活動する団体へ、研修会等を通じて福祉総合窓口における相談事例を共有するなど、連携を強化し、地域を支える仕組みづくりを推進します。

(2) 検証体制の構築

実務者（課長級及び係長級職員）で構成する「福祉総合窓口検証会議」を設置し、福祉総合窓口の業務改善や体制に関する見直しなど実務的な調整及び検討を適宜行います。