

## ~ひとつの窓口であらゆる福祉の悩み事を相談~ 「福祉総合窓口」を設置します!

令和3年12月21日 区長記者発表

#### 「福祉総合窓口」の設置

区は、来庁された個人だけでなく、ご家族の福祉課題をまるごと支援するため、区の福祉相談及び支援体制を再構築し、あらゆる福祉相談を受け止め、支援につなげる窓口として、区民に身近な各総合支所に「福祉総合窓口」を設置!

令和4年8月

総合支所の窓口が・・・

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に!



#### 相談先に迷わない窓口

介護や育児等のダブルケアや、80代の親が50代の子の生活を支える8050問題など、個人や世帯が抱える、複雑かつ多様化している課題に対し、きめ細かく総合的に支援できる、区民が相談先に迷わない窓口。

#### 潜在的な課題を支援に繋げる窓口

高齢、障害、子ども、保健及び生活困窮・・・ 様々な福祉分野において、区民も気付いて いない潜在的な課題を掘り起こす!

職員による訪問活動などにより世帯の状況を的確に捉え、必要な支援に繋げる!

## 福祉総合窓口のポイント

- 専門職による「相談対応の専門性向上」
- ◆福祉総合窓口ですべて対応(初回相談のワンストップ化)
  - ◆専門職を配置するほか、オンラインで関係福祉機関とリモート相談できる環境を整備
- 世帯の抱える福祉課題を把握する「アウトリーチの強化」
  - ◆ケースワーカーと保健師のアウトリーチの時間を確保し、訪問活動を強化
  - ◆世帯カルテを作成し、将来を見据えた家族ケアの負担軽減や長期的な展望を 持って支援する
- ICTを活用した相談対応、情報の共有で「支援過程の短縮」
  - ◆相談記録を電子化し情報共有を迅速化
  - ◆オンラインで関係福祉機関とリモート相談













## 現在の具体的な支援の流れ



祖父の世話で

遊べない長男





乳児に障害の 疑いがある

母の支援相談 【育児】



祖父の支援相談 【介護】

介護支援

父の支援相談 【就労】

就労支援

区民課 保健福祉係



障害担当



子ども担当



職員が訪問して 世帯状況を 把握し、 適切な支援を 検討



情報共有







職員が訪問して 世帯状況を把握し、 適切な支援を検討

介護サービスが 必要



相談窓口ごとに アウトリーチを 実施

> ヤングケアラー の長男を発見







現在は、相談窓口ごとにアウトリーチ と情報管理を行っているため、支援 に繋がるまでに時間を要する!

# 新たな支援の流れ

#### 初回相談はワンストップ!

祖父の介護と 乳児の育児に 疲れている母 (ダブルケア)



祖父の世話で 遊べない長男

介護が必要な 祖父



すべての 支援相談

世帯全体の 支援

> 乳児に障害に 対する支援

→ ヤングケアラー
就労支援
の支援

福祉総合窓口

保健師



ケースワーカー





職員が訪問して世帯状況を 一度にまとめて把握し、 適切な支援を検討

高齢<u>者</u> 相談センター



障害者基幹相談 支援センター



リモートで対応

生活・就労 支援センター



児童発達支援センター

子ども家庭支援センター

社会福祉協議会

専門職の配置により、 あらゆる福祉相談、専 門性の高い相談が可能

アウトリーチの強化で、 世帯の福祉課題を把握 し、迅速に課題解決に つなげる!