



福祉総合窓口について



(芝浦港南地区総合支所)



(芝地区総合支所)

福祉総合窓口の概要

令和4年8月1日に、各総合支所区民課に設置

1 対応時間

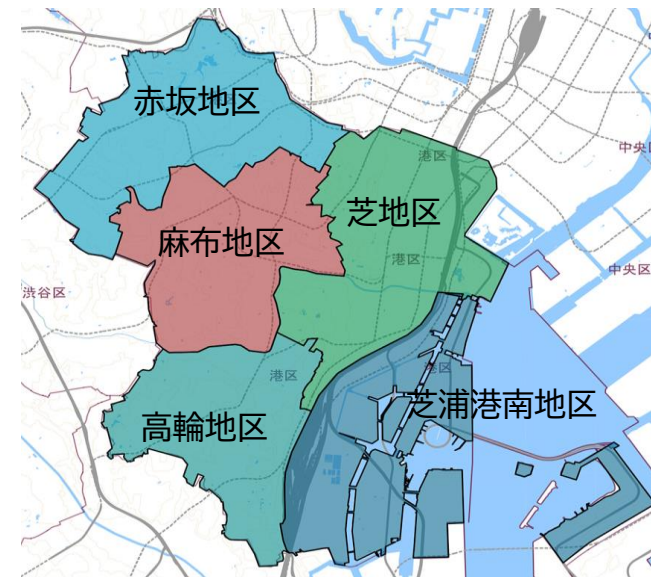
平日 午前8時30分～午後5時

2 相談体制

- ・区職員(相談支援班、庶務給付班、保健師【輪番で1名】)
- ・障害者基幹相談支援センター職員(会計年度任用職員) 1名
- ・高齢者相談センター(地域包括支援センター) 職員 1名
- ・庁舎外の組織・機関とはリモートで連携

3 相談環境

- ・相談カウンター(窓口によって3～5か所。台場は1か所)
- ・相談室(1～3室。台場はなし)





区が目指す福祉総合窓口

1 ワンストップで確実な支援に繋ぐ！

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、個々の悩みや課題を支援するための相談先や支援先に確実に繋ぐ。

2 相談者だけでなく、世帯まるごと支援する！

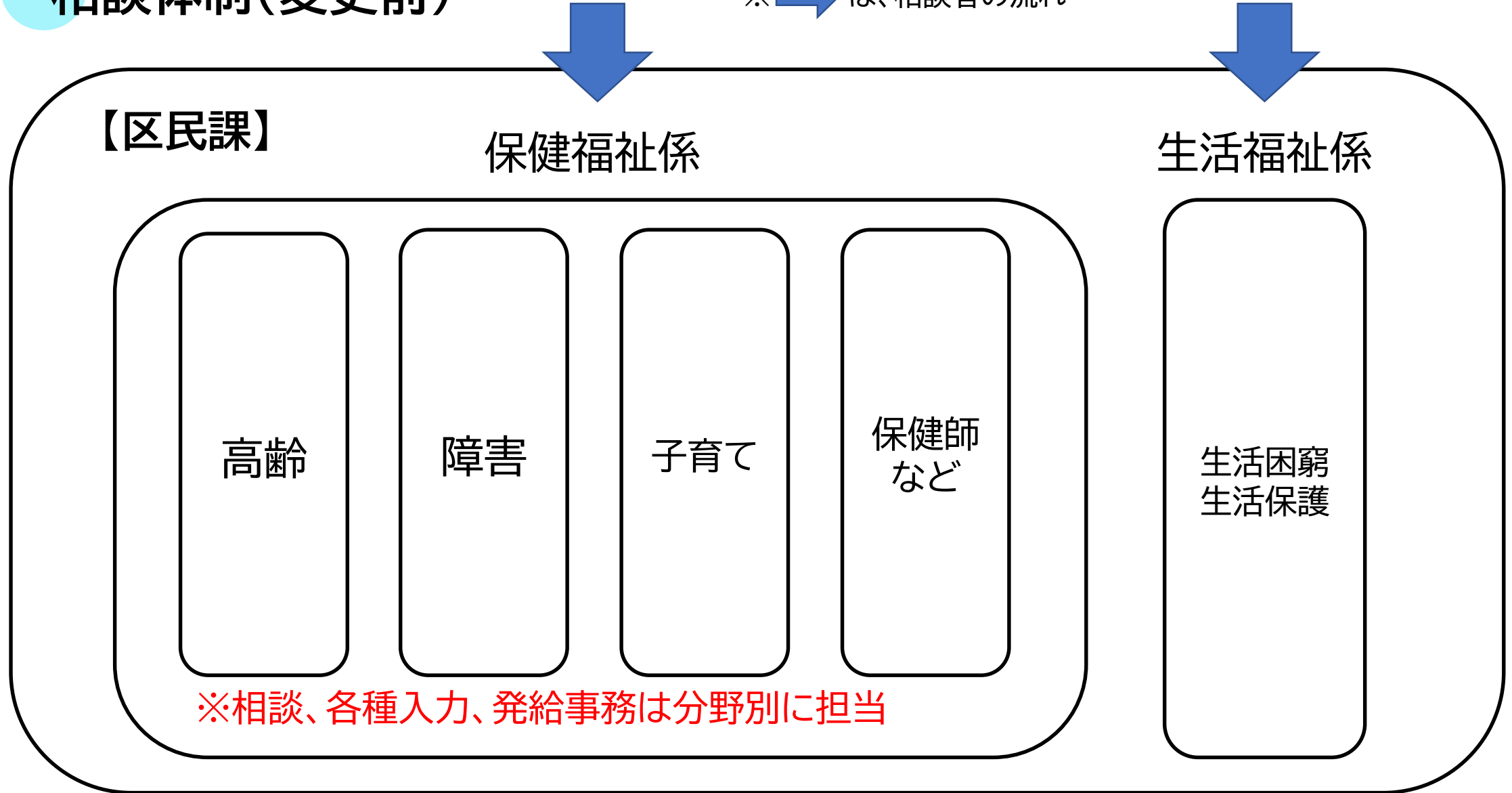
相談の内容によっては、相談者宅を訪問して支援を行い、支援を行う中で相談者の家族にも課題がある場合は世帯全体を支援する。

3 多機関・多職種が連携して支援する！

相談者の抱える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する。

相談体制(変更前)

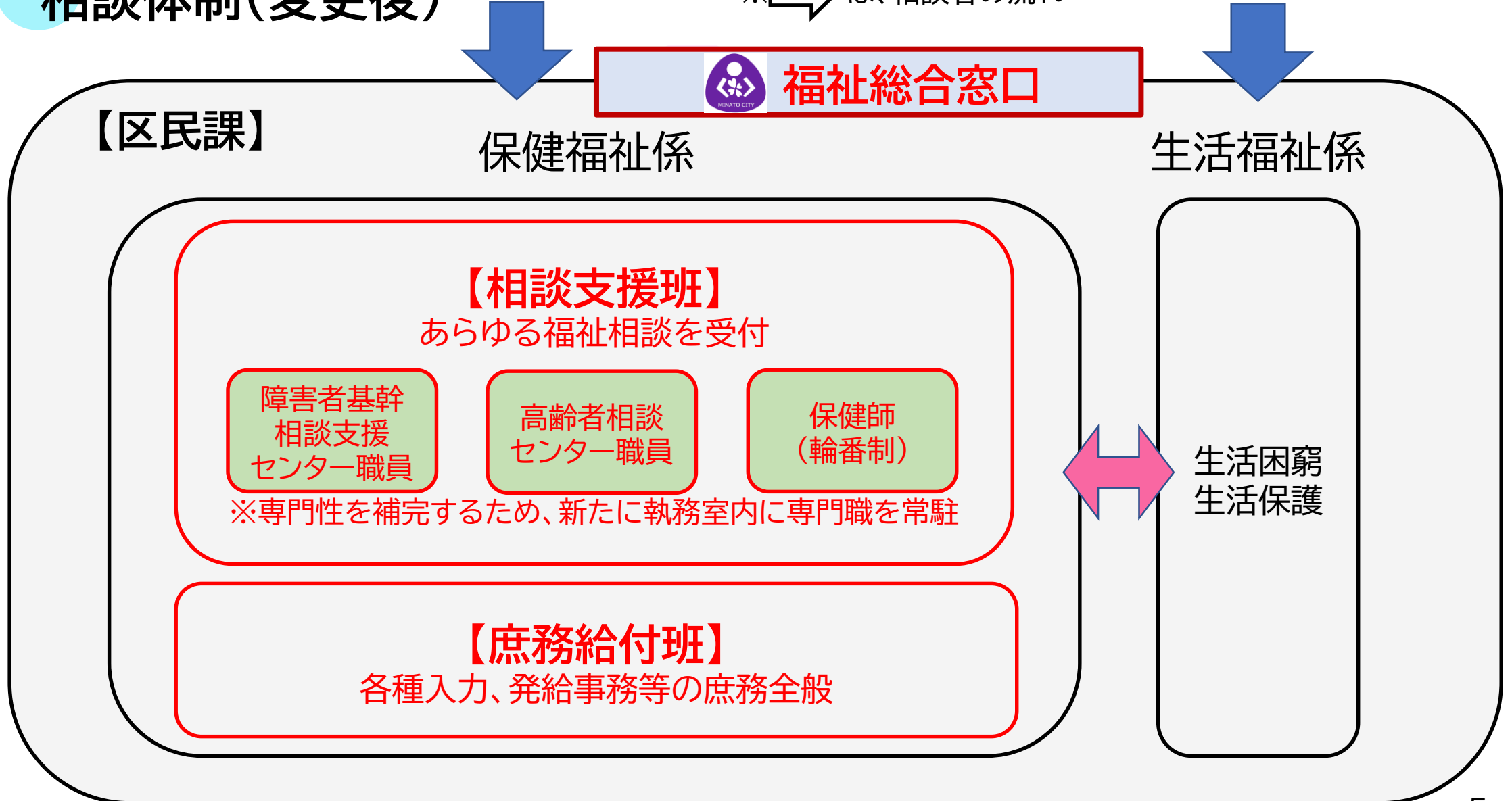
※ → は、相談者の流れ



※相談、各種入力、発給事務は分野別に担当

相談体制(変更後)

※⇨は、相談者の流れ



福祉総合窓口での支援の流れ

相談例

祖父母の介護と乳児の育児に
疲れている母(ダブルケア)



祖父母の世話で遊べない
長男(ヤングケアラー)



介護が必要な祖父母



失業で収入がなくなった父



世帯全体の支援

ポイント 1 全ての福祉相談
1カ所の窓口で相談ができます。

ポイント 2 訪問による相談を強化します。相談者や家族が気付かない課題を発見し、支援します。

ポイント 3 チーム支援

課題が複数の分野にまたがる場合は、専門職員や福祉関係機関等と連携し、チームで支援を行います。

福祉に関する相談は、まず
福祉総合窓口にお越しください!

各総合支所区民課 福祉総合窓口

(月～金曜:午前8時30分～午後5時)

専門職員の配置により、専門性の高い相談が可能

区職員

相談員



保健師



担当者



専門職員

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



ポイント 4
リモートで相談を
サポートします

子ども家庭支援
センター

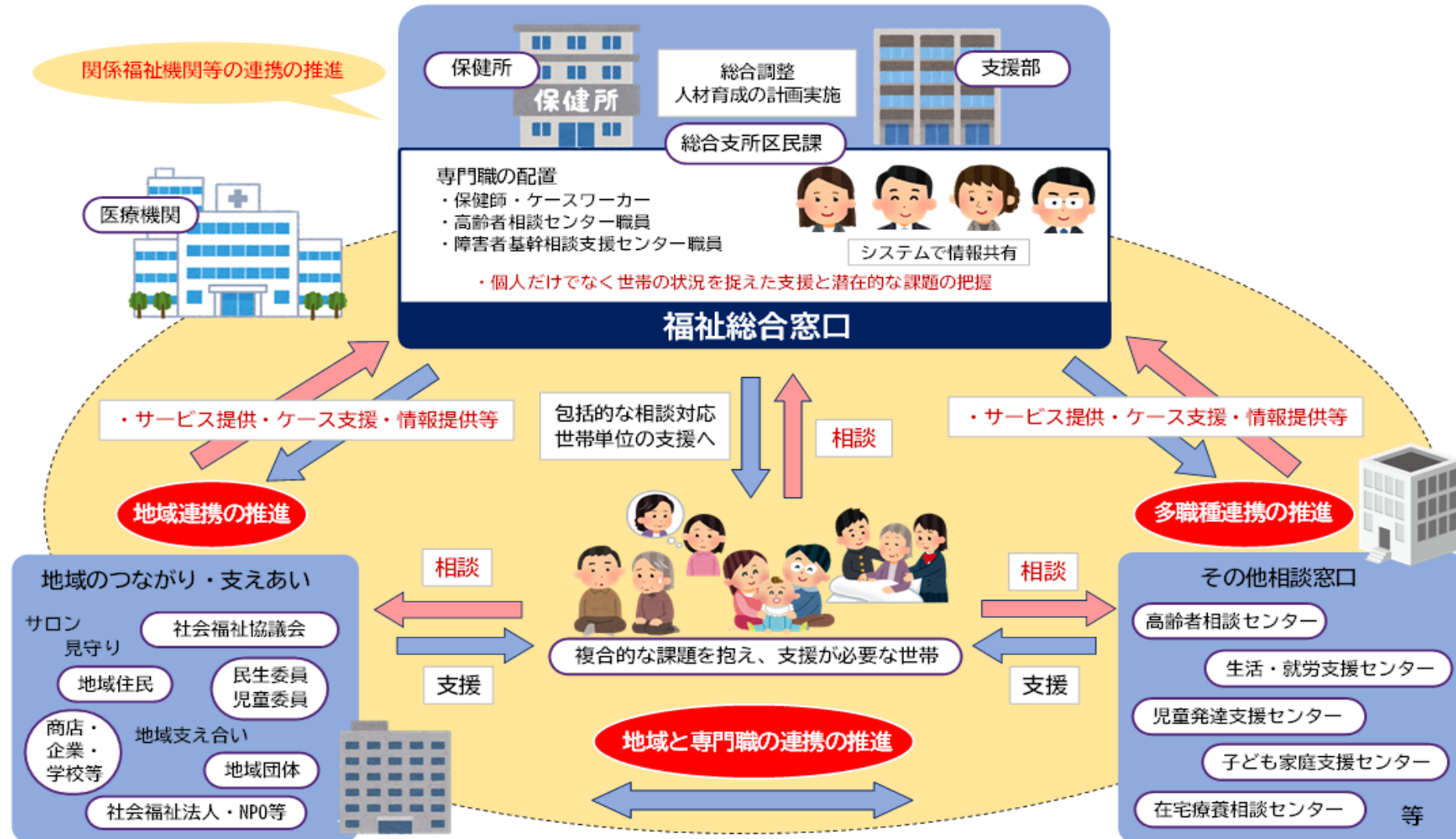
港区在宅療養相談
センター

港区社会福祉
協議会

生活・就労支援
センター

等

港区の福祉総合窓口を中心とした支援のイメージ図



相談環境

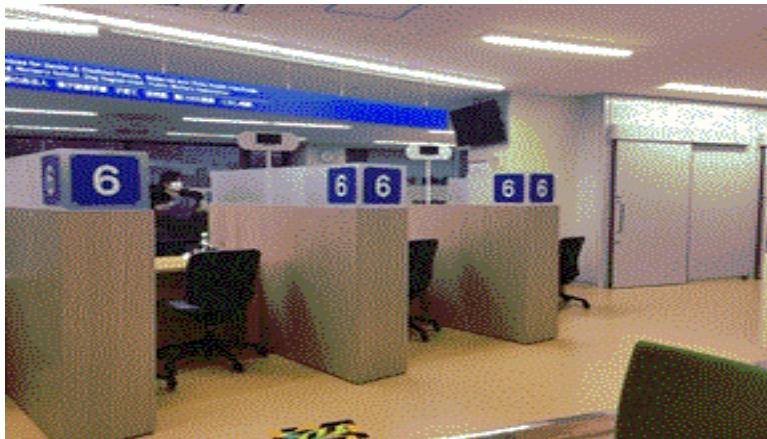
(赤坂地区総合支所)



(高輪地区総合支所)



(麻布地区総合支所)



設置後の取組

1 検証・改善

課長級・係長級で構成する福祉総合窓口検証会議を設置
課題等を共有し、業務改善や執行体制の見直しを協議

- ・各種手続き等の簡素化
 - ・相談体制の見直し
 - ・ケース会議等の運営
- など
- ➡ 検討に着手・実施

2 人材育成

年間を通じて、計画的に実務・教養研修を実施
既存の担当者会や係長会等を活用したOJT等の推進

- ・令和5年度 職員研修計画(新任者向け、実務者向け等)の作成

➡ 相談体制の強化・支所と支援部の連携強化



設置後の取組

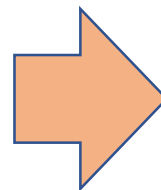
3 多機関・多職種連携

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団体との連携・ネットワークを強化し、研修会等を通じて相談事例を共有するなど地域を支える仕組みづくりを推進



令和5年度の推進体制の強化

- ・地域連携連絡会
- ・福祉関係機関等ネットワーク会
- ・医療ソーシャルワーカーネットワーク



福祉総合窓口の
効果的な活用