



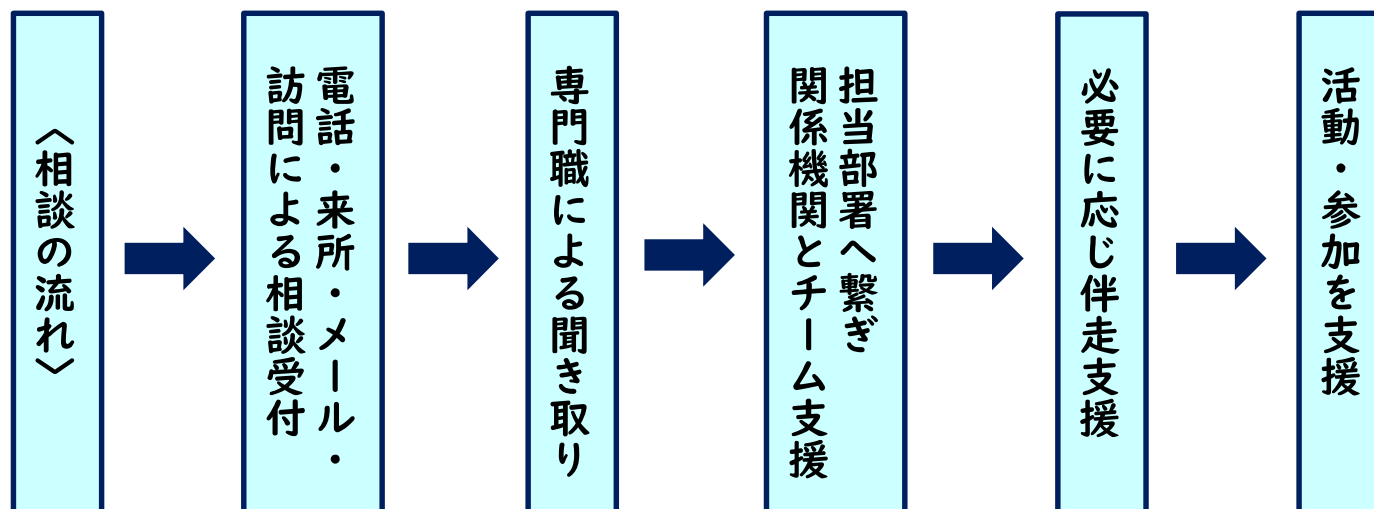
基本方針2 「佐伯ならではの」の包括的な相談支援の推進

基本方針3 誰一人取り残さない「全員参加支援」の推進

令和6年4月1日  
ふくしの総合相談窓口  
「福祉のふくちゃん」  
開設

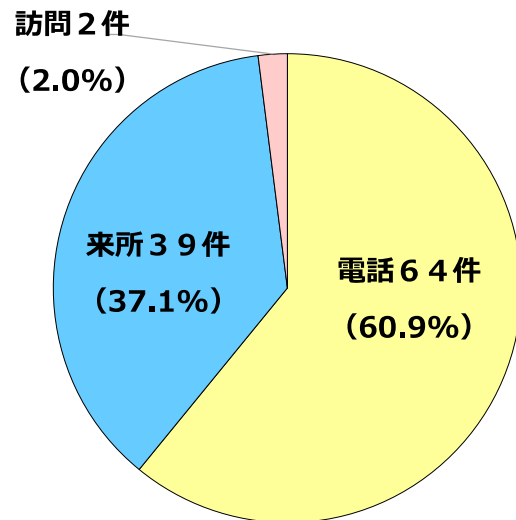
各分野ごとの相談支援を基本としつつ、複数の課にまたがるような課題を抱える世帯や、どこに相談したらよいか分からない福祉の困りごとを抱えている方については「ふくしの総合相談窓口」で相談を受け、必要な機関と連携を取りながら対応をしていきます。

※「介護保険の相談」「障がい者手帳を取得したい」など、相談内容がはっきりしている場合は、これまで通り、それぞれの担当課に相談してもらいます。

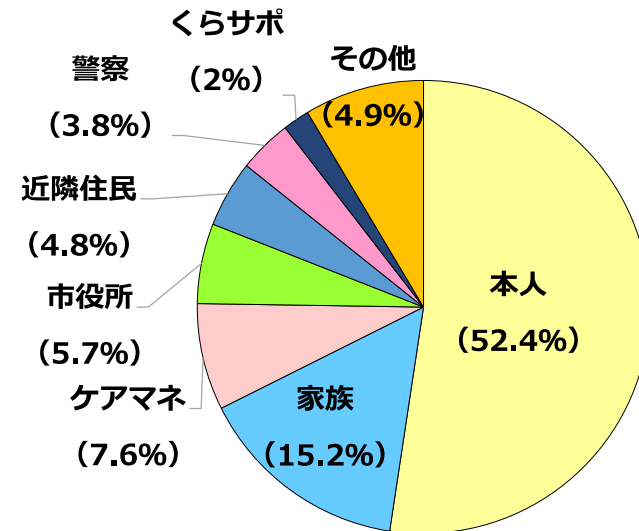


# ふくしの総合相談窓口 4月～6月実績（新規相談実数105件）

## <相談方法>



## <相談者種別>



### ○相談方法

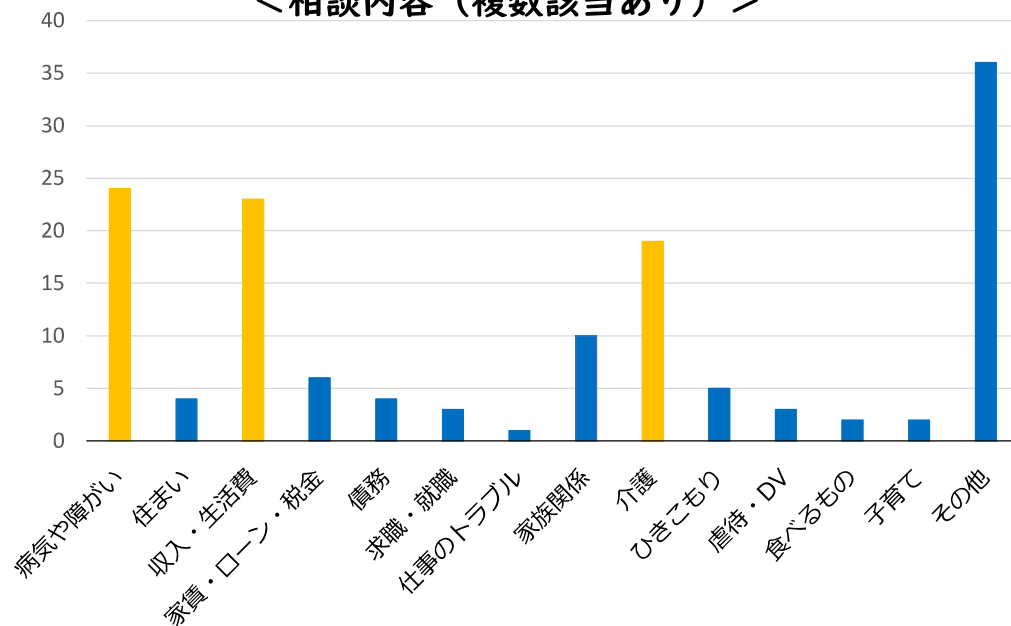
電話相談が最も多く約61%となっている。次いで来所相談が約37%となっている。訪問相談は2件となっている。

### ○相談者種別

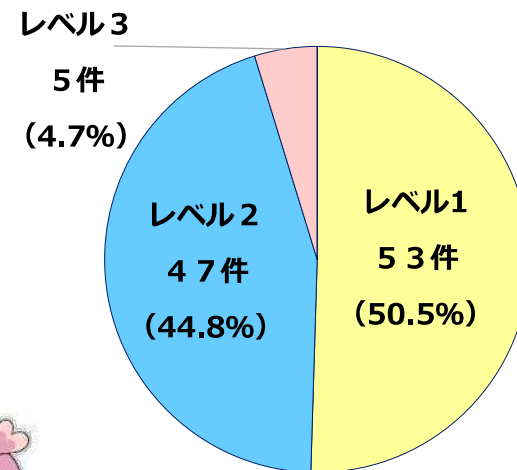
相談者は本人が最も多く約52%を占めている。次いで家族による相談が約15%となっている。ケアマネ、市役所、警察、社協、包括支援センター等、各窓口対応機関からの相談も約20%となっている。

# ふくしの総合相談窓口 4月～6月実績（新規相談実数105件）

<相談内容（複数該当あり）>



<相談対応レベル内訳>



## ○相談内容

相談内容で最も多いのは「病気や障がいのこと」と「収入・生活費のこと」であった。次いで「介護のこと」が多かった。

その他は、近隣や医療機関とのトラブル、死後の手続き、財産や土地の問題、ストーカー被害、ゴミの問題など、福祉の窓口では解決できない相談も多くあった。

（警察、無料法律相談、生活環境課、市民課等に対応を依頼）

## ○相談対応レベル

相談対応レベルはレベル1「情報提供にて終結」が約51%。レベル2「各窓口への繋ぎを行って終結」が約45%で、合わせると95%であった。

個別の支援会議が必要となるレベル3・4については約5%で、レベル3「アセスメントを行い継続対応が必要」が5件あり、支援会議を開催し継続支援中。5件のうち2件がひきこもり事例、3件が高齢者事例であった。高齢者事例1件については関係機関と協働し課題が解決したため、支援は終結となった。

# ふくしの総合相談窓口 今後の取組について

## <窓口の普及啓発>

- ・市報やケーブルテレビを活用した普及啓発だけでなく、各種団体や研修会に出向き窓口開設の説明を行っている。7月の市報掲載後、相談件数が増えており効果が伺える。今後も引き続き、普及啓発を行っていききたい。

※窓口開設の紹介を行った機関や団体

医師会、各医療機関地域連携室、社会福祉協議会、地域包括支援センター、介護支援専門員、佐伯圏域障がい者共同サポートセンター「人とき」、児童家庭支援センターHOPE、障がい者相談支援センターすきっぷ、障がい者就業・生活支援センターじゃんぷ、南部保健所、佐伯警察署、民生委員・児童委員、成年後見支援センター、佐伯人権擁護委員協議会

## <職員の人材育成>

- ・職員の人材育成として、事例検討会や人材育成研修会などを開催予定。  
ふくしの総合相談窓口の職員だけではなく、各担当課職員がそれぞれの課で相談を受けた場合、窓口で相談者の困りをしっかり聞き課題を整理する。主訴を明確にしたうえで、必要に応じて別の担当へ丁寧につなぐことができるようになることを目指す。



# ふくしの総合相談窓口 今後の取組について

## < 庁内外の連携体制づくり >

各分野に横断的にまたがる課題解決のため、4つの協議体を設置し庁内外の連携体制づくりと相談支援体制の強化を行う。



### ① 第1層会議（庁外連携会議）

- ・課題解決のための庁外連携体制の強化を行い、顔の見える関係づくりをする。また困難事例が発生した際は解決策の検討を行う。
- ・今年度については庁外をまたぐ困難事例が少ないため、協議体の立ち上げは行わない。総合相談窓口における個別事例の積み上げを行いながら課題の整理を行う。
- ・新たな協議体の立ち上げについては、引き続き検討する。

### ② 第2層会議（庁内連携会議）

- ・庁内の各相談窓口と総合相談窓口の体制整備を図る。また、個別事例で明らかになった福祉ニーズの把握と、庁内における対応方法の検討を行う。
- ➡令和6年5月に第1回目の第2層会議を実施。今年度は福祉保健部内の連携強化を図るため、部内の課長級が集まり課題の共有や意見交換を行った。来年度は福祉保健部内にとどまらず部外も含めた庁内連携の強化を行っていく予定。

### ③ 第2.5層会議（実務者意見交換会）

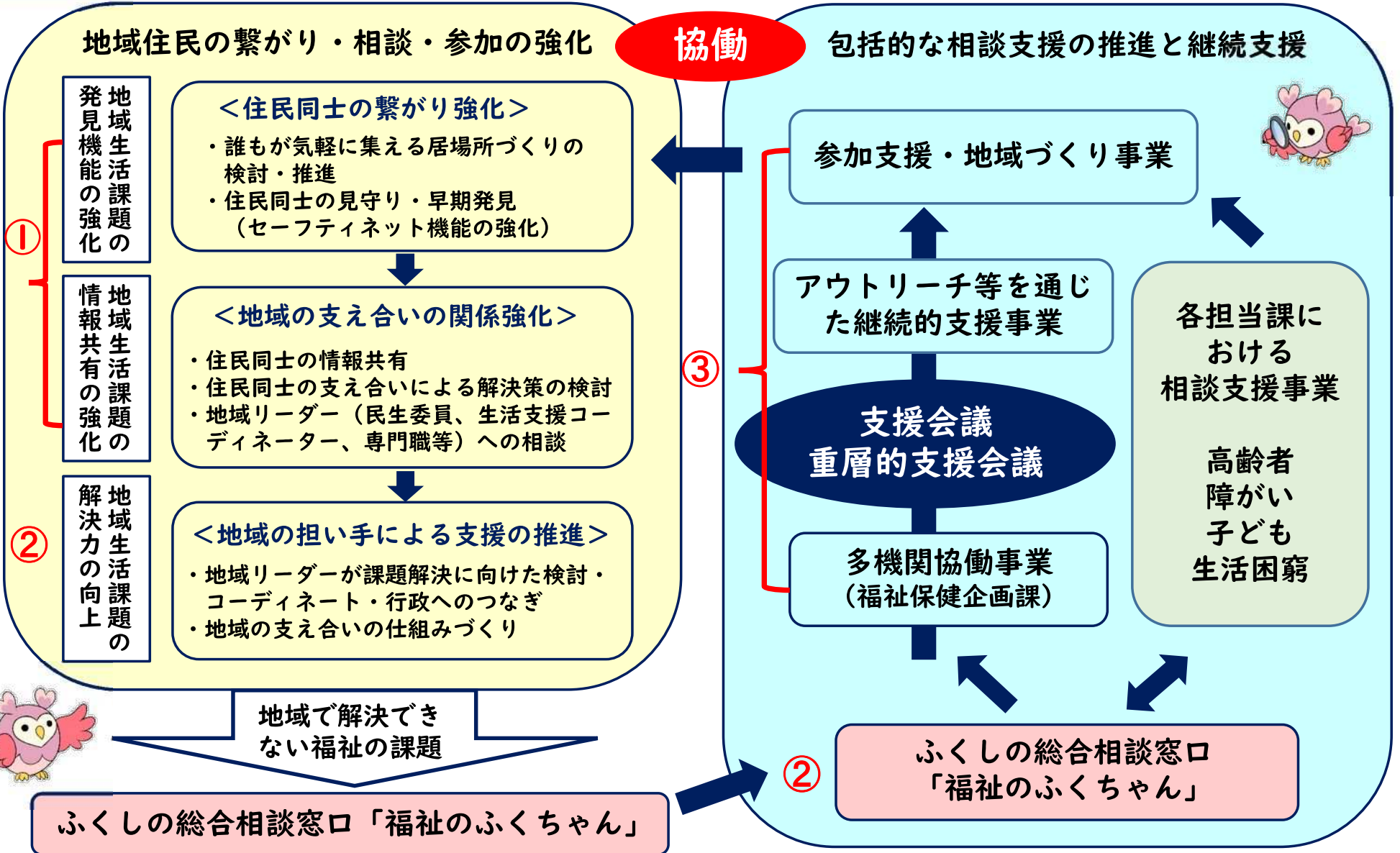
- ・福祉保健部内の各相談窓口の連携強化のため、総括級または相談業務に従事する実務者が集まり、部署横断的な対応がスムーズに行えるための課題整理や解決策の検討を行う。

### ④ 第3層会議（支援会議・重層的支援会議）

- ・複合的な課題を抱える個人及び世帯に対する適切な支援を図るため、関係機関が集まり気になる事案の情報共有や見守り等の支援方針、各関係機関の役割分担等を検討する。
  - ・会議の構成員には守秘義務が設けられ、相談者に関する情報共有等と可能としている。
- ➡今年度は3件（延7回）の支援会議を開催済。市役所関係各課、医療機関連携室、社会福祉協議会、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、障がい者相談支援センター、介護施設の職員が参加。今後は個別事例の状況に応じて、医師、警察署、サービス提供事業所、民生委員など参加者の拡大を図っていく予定。



# 基本理念：健康で安心して暮らせる共生社会の創生 ～地域コミュニティと協働で行う地域づくり～





①②③の取組を循環させることで基本理念の実現を目指す

## ①地域住民の繋がりや相談支援の充実・強化

- ・地域住民がお互いに顔見知りとなり、もしもの時に助け合えるしくみづくりを推進。住民同士が互いに見守り、何かあれば早期に発見できる体制をつくる。
- ・住民同士で把握した情報について、支え合いにより解決できる策があるかを考える。
- ・地域のリーダー（民生委員、区長、生活支援コーディネーター等）へ相談し、課題解決に向けたコーディネートや行政へのつなぎを行う。



## ②「ふくしの総合相談窓口」を中心とした包括的な相談支援の推進

- ・地域で解決できない福祉の課題について、「ふくしの総合相談窓口」で相談を受けつける。  
※ただし、相談内容が明確な場合は、これまで通り各分野の相談窓口で相談をする



## ③多分野・多職種・多機関協働支援と、地域の担い手による支援の推進

- ・課題解決のために、ケースに合った最適な支援・サービスに繋げるため、多分野、多職種、多機関調整を行う。必要に応じ支援会議や重層的支援会議を開催し、支援方針や各関係機関の役割分担を行う。
- ・課題解決が難しいケースについては、伴走支援を行いながら寄り添い、つながり続けることを目指す支援を行う。
- ・今後は複合的な課題を抱えるケースは増えてくることが見込まれるため、課題が解決したケースについては再び地域で見守る。また、課題が解決しないケースであっても、地域の支え合いの力で新たな互助的サービスの創出を図る。