

ふくしの総合相談窓口について

1. はじめに

本区では、人と人、人と資源が世代や分野を超えてつながり合う「地域共生社会」の実現に向け、既存の取組を生かしながら、令和6年度から予定している重層的支援体制整備事業の実施に向けた準備に取り組んできた。

重層的支援体制整備事業は、「相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」の3つの支援を一体的に行うが、中でも「相談支援」に含まれている「包括的相談支援事業」の一つとして、「ふくしの総合相談窓口」の設置に向け、令和3年度第2回地域福祉専門部会より検討を開始した。

これまでの検討結果を踏まえ、下記のとおり京橋地域に1か所「ふくしの総合相談窓口」を開設する。

2. ふくしの総合相談窓口（京橋地域）設置概要

自立相談支援機関の機能を拡大し、生活困窮に関する相談だけでなく複雑化・複合化した相談にも応じる「ふくしの総合相談窓口」を、京橋地域に1か所設置する。

3. 設置場所・開設時期

(1) 設置場所

区役所本庁舎地下1階（京橋図書館跡地）

(2) 開設時期

令和6年4月1日

(3) 人員配置

自立相談支援機関として生活困窮に関する相談を受けるだけでなく、複雑化・複合化した相談にも応じる職員を配置する。なお、運営については中央区社会福祉協議会に委託する。

4. ふくしの総合相談窓口（京橋地域）が持つ特徴・機能

(1) 支援機能を含む相談窓口

自立相談支援機関としての機能だけでなく、複雑化・複合化した相談に応じ課題を整理し、適切な相談支援機関へのつなぎ、アウトリーチによる課題の掘り起こしなどの伴走型支援を行う。

(2) 多様な相談体制の整備

さまざまな世代が相談しやすい環境を整えるため、来所や電話による相談だけでなく、アウトリーチの実施や、オンラインを活用した相談対応の仕組みを検討する。

(3) 個々のニーズに応じた支援プランの作成

本人同意が得られた際には、「支援プラン（※）」を作成し、プランの内容に沿った支援を行う。

※支援プランについて

生活困窮者自立支援法、社会福祉法に基づく支援プランを、本人の状況に応じて作成し、「支援調整会議（生活困窮に関する「プランが対象）」、「重層的支援会議（複雑化・複合化した課題の解消に向けたプランが対象）」において、その適切性を協議する。

5. 今後の方向性

中央区保健医療福祉計画 2020 に掲げている「身近な地域で相談を包括的に受け止める場の整備」に向け、令和6年度の京橋地域を皮切りに、月島地域にも令和7年度に月島区民センター1階に、ふくしの総合相談窓口開設を予定している。また、日本橋地域についても令和8年度にふくしの総合相談窓口を開設する方向で検討を進めるなど、それぞれの地域性・社会資源を活用しながら身近な地域で相談を受け止める体制を目指していく。

併せて、既存の相談支援機関が「のりしろ」を広げ相談を受け止める体制を今後も維持し、それぞれが連携して相談に応じることで、区民利益の向上につなげていく。

6. 参考 地域福祉専門部会での主な意見

<人員配置について>

- 社協の地域福祉コーディネーターなどと連携し、アウトリーチ・ネットワークによるニーズ発見が可能となる配慮・工夫をお願いしたい。そのためにも、一定の人員確保が必要と言える。
- 窓口配置する職員についてどのようなモデルを考えているのか。精神保健福祉士や臨床心理士などの配置があるとよいのではないかと。
- 配置する職員について、専門性の高い職員の配置が難しくなった時、いかに次の職員にノウハウを継承するのか。AI の活用も含め、あらかじめ構築体制を検討しておくと思う。

<相談窓口の体制>

- 窓口や相談機関の整備も重要だが、より細やかな支援のためには地域住民の気づきをどのように次につなげるかが求められていると思う。地域に気づきの目を増やす、それをまとめる地域のキーパーソン（民生委員）の存在と資質向上、その気づきを総合相談窓口につなげることも重要ではないかと。
- 潜在的な要支援者を必要な支援につなぐ上でも相談窓口は一か所ではなく、区民の生活圏域ごとに設置されていることが望ましい。
- 会議中に“相談窓口が多い”との意見が出ていたが、既存の組織を活用して行うとなると、その点が気になる場所である。利用者の立場に立つと、一つの窓口あるいは一つの場所で受け止めてくれる場所が欲しいという意見だったのかと思う。既存の窓口が各々スムーズに連携が取れるシステムの構築がカギとなるのではないかと。

<相談方法の整備>

- 窓口に行かずとも相談できる方法を用意するべきであり、年齢層によってはメールやSNSの方が相談しやすいのではないかと。
- 福祉総合相談窓口の設置により、相談者が早期の段階で問題解決へとつながるとよい。しかし、自ら相談できない方もいるのではないかと。こうした方へのアプローチをどのように行うのか。
- LINE による相談窓口をつくることは、区役所に来ること相談することに勇気が必要な方には適していると思う。