

福祉総合相談窓口（仮称）設置の検討について

1 現状・問題点

- ・核家族化や地域コミュニティの希薄化など地域社会の変容に伴い、8050問題やダブルケアといった複雑化・複合化した課題を抱える世帯が増えてきている。
- ・子ども、障害、高齢等、各分野の相談体制は整備されてきているものの、制度の狭間の生活課題を抱えている世帯がどこに相談すればよいかわからず、支援につながっていないケースがある。
- ・潜在化した課題に対してはアウトリーチによる相談支援が必要であるが、十分に対応できていない。

2 検討の方向性

京橋図書館の移転に伴い、区役所本庁舎地下1階に福祉総合相談窓口（仮称）の整備を検討
令和6年4月～開設予定

福祉総合相談窓口とは

- ・手続きのワンストップ窓口ではなく、支援機能を含む相談窓口として、相談者へ継続的な伴走支援を行う。
- ・年齢や障害の有無などにかかわらず、すべての方を対象に、福祉に関する様々な困りごとの相談を受け、問題を整理し、必要に応じ関係機関と連携しながら、課題解決に向けた支援を行う。
- ・地域の社会資源との連携によって、地域における支えあい活動の推進を図る。

※最初に相談を受けた課や支援機関が相談内容を聴き取り、必要に応じて庁内連携により関係機関につなぐ体制も継続する。

3 期待する効果

- ・複合的な課題を抱える区民からの相談窓口を明確化することにより、区民が相談先を迷うことがなくなり、区民の利便性や安心感が向上する。
- ・アウトリーチなどにより世帯の状況を捉え、潜在的な課題を支援につなぐことができる。
- ・ニーズの共通性から地域の課題を把握し、その解決に向けた地域の支えあいの仕組みづくりを進めることができる。

4 区の計画における位置付け

令和2年3月策定の「中央区保健医療福祉計画2020」において、以下のように示している。

基本施策1 地域包括ケアの仕組みづくり

└ 施策の方向性(1) 包括的相談支援体制の構築

└ 主な取組① 身近な地域で相談を包括的に受け止める場の整備

地域住民の相談を住民に身近な地域で包括的に受け止め、関係機関と連携し適切な支援につなぐ場を整備します。

福祉総合相談窓口（仮称）へのつなぎ

