

福祉総合相談窓口の設置

1 福祉総合相談窓口設置に至る背景

- 令和2年6月5日、改正社会福祉法（地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律）が成立。市町村は「地域共生社会」の実現に向け、支援を必要とする住民（世帯）が抱える多様で複合的な地域生活課題の解決に資する包括的な支援体制の整備等を行うよう求められている。
- 令和2年度「高齢者福祉計画・第8期介護保険事業計画」と「障害者計画・第6期障害福祉計画」の策定において、対象者の属性に関わらず相談できる包括的な相談支援体制について、多くの意見・要望があった。
- 各窓口への相談が多様化・複雑化しており、「どこに相談したらよいかわからない」市民やひきこもりの相談（従来は障害者福祉課が窓口）をしやすい相談窓口や、8050やひきこもり等、単独の制度では解決が難しい複雑な相談に対する継続的な連携支援体制の強化が必要とされた。

2 設置の目的

いわゆる「8050問題」など、多様かつ複合的な課題を抱える市民からの相談窓口を明確化し、個々の相談に対し分野横断的に関係機関と連携しながら、課題の解決に向けた包括的・継続的支援を行う（ひきこもり相談を含む）。本窓口には、福祉相談コーディネーターを専任の相談員として配置する。

※本市が従来構築してきた、最初に相談を受けた課が、内容を聴き取り必要に応じて庁内連携により相談先につなぐ体制も維持する。

3 福祉総合相談窓口の概要

(1) 設置場所

健康福祉部生活福祉課（市役所2階） 電話：0422-60-1254

- ・市民から場所等がわかりやすいよう市役所内であること。
- ・既存の生活困窮相談では、（経済的困窮が基本だが）対象者の属性を限定せずに多様な相談を受けている実績があること。
- ・これまでは、ひきこもり支援の主管は障害者福祉課だったが、ひきこもり＝障害ではなく、間口を広げて相談支援を行う必要があるため。

(2) 相談日・時間

月曜日から金曜日（祝日を除く） 午前8時30分から午後5時まで

(3) 相談方法

- ・窓口
- ・電話
- ・FAX

※来庁困難者には訪問相談も可能

(4) 職員体制

生活福祉課生活相談係職員5名のうち、生活困窮者自立相談事業担当を除く3名が福祉相談コーディネーターとして福祉総合相談業務に従事。(令和3年4月現在)

(5) 福祉相談コーディネーターの役割

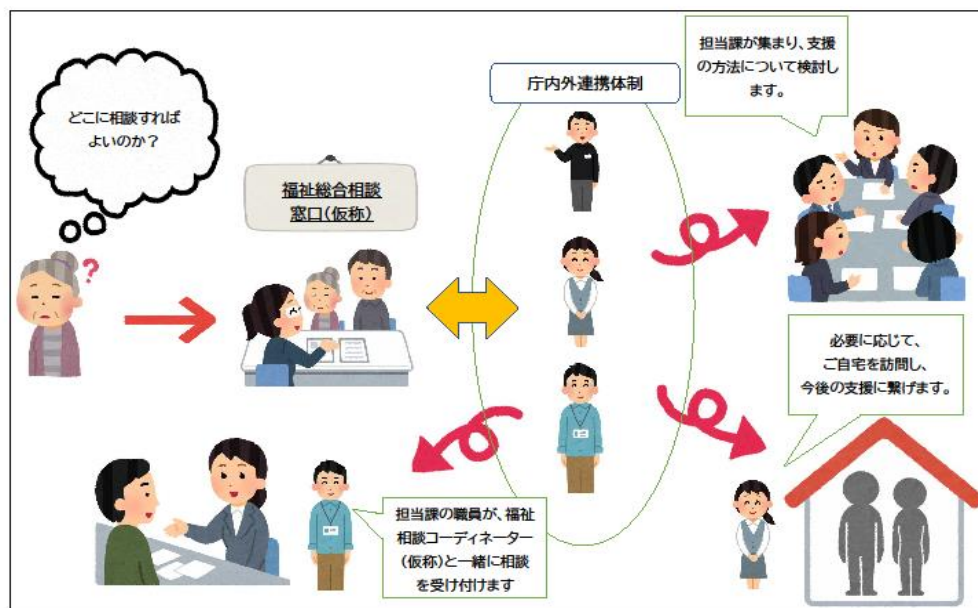
<相談業務>

- ・どこに相談すればよいのか、だれに相談すればよいのか、何から相談したらよいかわからなくなっているような市民の最初のきっかけとなる相談窓口として、相談をまずしっかり受け止め、よく聴き取り、内容や課題を相談者と一緒に整理する。
- ・相談の内容・課題等に応じて必要な窓口につき添ったり、関係部署の職員に相談への同席を要請するなど、課題共有や引継ぎの支援を行う。

<相談継続ケースの総合調整>

- ・最初の相談で主管部署がないようなケースは、福祉総合相談窓口が主管となり、定期的に、関係部署や機関等と状況や進捗、支援方針の共有、役割分担等を行う総合支援調整会議を開催し、包括的・継続的な支援に努める。
- ・関係部署や機関に繋がったケースについては、基本的には各課が関係機関等との支援調整を行うが、対象者の状況等によっては必要に応じて、福祉総合相談窓口が総合支援調整会議において進捗確認を行う。
- ・総合支援調整会議では、個別の事例から把握できた全体的な連携の課題等について、対応方法を検討し、共有を図る。

福祉総合相談窓口のイメージ図



(武蔵野市高齢者福祉計画・第8期介護保険事業計画 答申より)