



福祉まるごと相談窓口について

少子高齢化や核家族化の進行、人口減少、地域のつながりの希薄化など地域社会を取り巻く環境の変化に伴い、福祉の相談窓口に寄せられる市民の皆様のご相談は、様々な課題が絡み合い、複合化多様化しています。

こうした状況に適切に対応するために、「福祉まるごと相談窓口」を設置いたしました。

ひとつの世帯に複数の課題を抱える方や、ひとつの世帯に困りごとを抱える方が複数いる場合、これまでは、課題ごとの担当窓口でそれぞれ相談する必要がありました。「福祉まるごと相談窓口」では、こうしたご相談をワンストップでお伺いし、専門職が課題を整理したうえで、必要な制度をご案内し、つなぎ、助言を行います。

また、80歳の高齢者と50歳の未婚で地域とのつながりをもてない子の世帯、いわゆる8050世帯の、「ひきこもりの未婚の子」に関する相談等にも対応させていただいております。これまで、こうしたご相談はどこにもつながらず、高齢者に介護が必要になった時に、子からのネグレクトや高齢者の医療受診拒否といった重篤な事案として顕在化することが多くありました。福祉まるごと相談窓口では、こうした世帯のご相談を受け止め、早期に適切な支援におつなぎすることが可能となり、予防的な効果も期待できます。

スタートして9か月が経過し、地域包括支援センターや各分野の相談機関、支援を行う専門職からは、「ケース対応の総合調整を福祉まるごと相談窓口が行うことで、支援者間の連携が図れ、効率的な支援につながっている。」というお声をいただいております。支援者間の連携強化につながっております。

こうした包括的相談体制の構築は、「地域共生社会」を実現するための取り組みのひとつではありますが、本市のように大規模な都市において、障害、高齢、子ども、生活困窮分野が官民連携し、直営で実施していることは特徴的なところでございます。

今後、さらに専門職のネットワークを広げ、制度の狭間を埋めるように努めていくとともに、市民のより身近な場所で、ワンストップで相談ができる体制を構築していくことが必要と考えておりますが、まずは、「福祉まるごと相談窓口」を市民の皆様や専門職の皆様にご活用いただけるように周知に努めてまいります。



平成29年度の取り組み

- 平成29年度 福祉相談機関連絡会を設置し、福祉の相談に関わる専門職の連携をはかり、相談体制について検討を行い、課題を共有。
- 先進市の視察
 - ・ 堺市・世田谷区・鴨川市

平成30年度の取り組み

- 平成30年4月 高齢者支援課基幹型地域包括支援センターに福祉まるごと相談窓口を設置

【体制】

基幹型包括の保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャー、看護師（非常勤）に加え、新たに精神保健福祉士（非常勤）を配置

【相談内容の例】

- ① 近隣住民からの、高齢の両親の年金で生活していた世帯の両親が死亡したため、ひきこもりの息子（40代）とその子ども（高校生）の生活相談。
- ② 要介護状態の父親からの、ひきこもりの息子（高校生）の教育相談。母親は外国籍。

【実績 H30.4～11】

新規相談受理件数 140件

内訳

対象者の年齢		世帯構成		対象者分類（延数）	
0～19歳	11	単身	41	子ども・若者	10
20代	4	夫婦	8	障害（身体・知的）	22
30代・40代	29	未婚の子と高齢者	50	精神障害	45
50～64歳	31	既婚の子と高齢者	9	高齢者	62
65～74歳	25	3世代	9	生活困窮	14
75歳以上	33	その他	9	ひきこもり	28
不明	7	不明	14	その他	12

福祉まるごと相談窓口 （松戸市役所本館1階 高齢者支援課内）

電話相談専用ダイヤル 047-366-1100

相談日時 月曜から金曜 9時～17時

問い合わせ先 福祉長寿部 高齢者支援課

電話 ☎047-366-7346