

2-4 相談体制の充実

福祉サービスを適切に提供するには、市民が困りごと・悩みごとが生じたときにスムーズに相談窓口に行くことができ、専門の職員等が丁寧かつ確に相談に応ずることが大事です。少子高齢社会の到来や深刻な経済不況等により生活不安やストレスが増大し、要支援者の相談内容も複雑多岐にわたっています。そのため職員等の専門性の向上が不可欠であり、組織的なケアマネジメント*、ソーシャルワーク*体制の確立が求められています。要支援者が必要なサービスを受けることができるよう相談支援体制を整備します。

取組み 2-4-1	相談窓口の周知と体制の拡充	取組み の対象	住民	社協	福祉事業者
担当	福祉部 こども青少年部				

困りごと・悩みごとなどが生じたときにスムーズに相談窓口へ足を運べるよう、市内の各種相談窓口の情報提供を推進します。また、それぞれの相談窓口でより適切な相談対応ができるよう、研修への参加促進や相談窓口間の連携を強化するなど、市内相談窓口機関のネットワーク強化を図ります。

取組み 2-4-2	総合的な相談窓口の整備	取組み の対象	住民	社協	福祉事業者
担当	福祉部 こども青少年部				

相談窓口へ専門職を配置し、個々の職員の専門性を高め、また、複合したケースについては他課と連携して対応できる体制づくりを進めることにより、初めに相談した窓口で、利用者がより満足のいく対応を得られるようにしていきます。

追加

取組み 2-4-3	生活困窮者への相談体制・支援体制を整備し、生活困窮者を自立又は生活の安定へと導く取組み	取組み の対象	住民	社協	福祉事業者
担当	生活支援課				

様々な問題を抱えた生活困窮者に対し、その人に合った支援体制を整備していきます。また、社会福祉法人や民間事業者、NPO等の関係機関と連携し、生活困窮者の自立を促すとともに生活が安定するよう支援していきます。

*ケアマネジメント：保健・医療・福祉のサービスを総合的・効率的に提供し、最大限活用できるよう、調整すること。

*ソーシャルワーク：どのような支援が必要かを判断し、福祉サービスなどの利用につなげる専門的な社会福祉活動。