

保健、医療、福祉及び介護部門における総合相談窓口の設置及びサブセンターの民間委託（千葉県鴨川市）

取組概要

児童、高齢者、障害者、DV対策等の相談支援を行っていた複数の課が連携し、組織横断的なワンストップ窓口として24時間365日対応の「福祉総合相談センター」を設置した。また、特に利用の見込まれる地域でのサブセンター開設にあたっては、民間委託を実施した。

取組の効果

保健、医療、福祉及び介護が連携した包括的な相談支援体制を実現したことにより、市民の潜在的な福祉ニーズを掘り起こし、そのニーズにワンストップで24時間365日対応可能な体制を整えたことによって、事案が深刻化する前段階での専門職員による速やかな支援が可能となった。

創意・工夫した点

総合相談窓口機能の必要性を関係職員の共通認識として醸成し、分野横断的な連携が可能となる体制を構築するとともに、特に利用の見込まれる地域においては、運営ノウハウのある社会福祉法人に民間委託を行うことで、経費の抑制を図りながらサブセンターの早期開設を実現した。

他団体へのアドバイス

今後想定される福祉ニーズの一層の多様化、複雑化を踏まえると、行政のみならず地域における包括的な支援の枠組みづくりの基盤として、庁内関係部署の横断的な連携による総合相談窓口の設置といった、福祉制度の狭間を埋める包括的な相談支援システムの効率的な構築が必要になってくる。

人口 33,670人 (H28.6.1現在)

担当 健康推進課



福祉総合相談センターの窓口

