

【視察概要】

東京都港区の「福祉総合窓口」の運営について

東京都港区は、芝・麻布・赤坂・高輪・芝浦港南の区内5か所すべての総合支所(本庁に芝総合支所を併設)に昨年の令和4年8月から福祉総合窓口を開設して、複雑・多様化する区民の相談にワンストップで対応しています。

家族構成や地域社会の変容に伴い、複合的な悩みを抱える高齢者、障害者、子ども、生活困窮者の相談を、福祉分野ごとの縦割り体制で対応することが困難となってきたことが背景となっています。

このような中で、区は専門職を中心としたワンストップの相談体制の構築に向けた検討を行い、各総合支所の相談体制を抜本的に見直し、区民をたらい回しすることなく一つの窓口であらゆる福祉相談を受け止め、有効な支援につなげる「福祉相談窓口」を設置しました。

窓口は午前8時30分から午後5時まで3～5か所の窓口を開設し、保健師を含む区職員複数名、障害者基幹相談支援センター職員1名、高齢者相談センター(地域包括支援センター)職員1名が常駐して相談対応し、必要に応じて社協など他の庁舎外の機関とはリモートで連携しています。また、個人情報保護などの配慮が必要な区民に対して、3室の相談室を設けています。

相談窓口を案内するために左のようなピクトグラムを作成してわかりやすく案内しています。4つのハートは家族、区が暖かく支援することを表現しています。

福祉総合窓口の支援の流れは、下の図表の通りですが、設置後の検証や改善は、課長級・係長級で構成する検証会議を随時開催して課題を共有し、業務改善や執行体制の拡充策を協議しています。また、人材育成をめざして、年間を通じて計画的に実務・教養研修を関係各課や地域団体と連携して研修会も開催しています。

また水曜日には手話通訳職員が常駐しているほか、常時、英語と中国語の通訳ができる職員も配置して相談対応をしています。

今回の視察を通して、前橋市にもこのような総合相談窓口の開設に向けての検討開始が必要だと感じています。

