

従来の相談方法



子ども
関係部署



子ども

複合的な課題
分野をまたいだ相談

障がい

高齢

障がい
関係部署



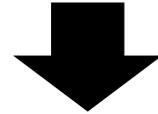
分野別に
それぞれの窓口へ相談

それぞれの関係部署が
対応



生活困窮

高齢
関係部署



生活困窮
関係部署



●従来の相談方法における主な課題

- ・ 相談内容に応じて担当の関係部署へ行く必要がある
- ・ 関係部署の相談窓口ごとに同じ話を何度もしなければならない
- ・ 関係部署が個々に対応することが多く、必ずしも効率が良くない
- ・ そもそもどこに相談したら良いかわからないといったこともある

福祉なんでも
相談センターが
設置されてから

子ども

生活困窮

複合的な課題

分野をまたいだ相談

障がい

高齢



生活困窮
関係部署

子ども
関係部署

福祉なんでも相談センター（総合相談窓口）

高齢
関係部署

障がい
関係部署

つなぎ

ひとつの窓口で相談を受け止める
内容に応じて関係する部署と連携・協働

●福祉なんでも相談センターが出来たことによる成果

- ・ 複合的な課題や分野を重複した相談であっても、ひとつの窓口で済む
- ・ 関係部署と支援に必要な情報の共有が出来る
- ・ 関係部署間を横断的に調整し、協働して対応が出来る
- ・ どこに相談したら良いかわからない内容であるといった場合も一旦受け止め、関係部署につなぐ