

# ワンストップ相談による 「ふじのくに型福祉サービス」の展開

## ワンストップ相談とは…

- ◎これまでの行政機関の相談窓口は、法律や児童、障害、高齢者の福祉制度ごとに設置され、各福祉分野ごとにニーズに応じた相談業務を実施してきました。
- ◎最近では、障害のある子どもの親が高齢になり介護が必要になったり、親の介護と子の不登校などの問題を同時に抱えたり、介護のために仕事を辞めた中高年の子が生活困窮に陥るなど、一つの家族で同時に複数の医療、介護、福祉や生活の課題を抱え、それらが絡み合って複雑化する状況も起きています。
- ◎こうした状況の中、静岡県内では、いくつかの自治体で地域の特性に応じた総合相談体制を整備し、垣根のない相談対応「ワンストップ相談」の取組が行われてきました。

## ワンストップ相談の特徴は…

### ○住民目線の相談対応

「どこに相談したらよいかわからない」「対応をたらいまわしにされる」などこれまでの行政が抱えていた縦割りの対応が解消され、必要な支援を多様な専門スタッフが、住民目線で一緒に考えます。

### ○外部機関との連携による相談

多様な専門職の連携に加え、教育機関や医療機関、福祉機関、介護保険事業者、警察署、消防署等と連携することで、より困難な相談事例にも対応できる可能性が広がります。

- ◎また、国では、地域共生社会の実現のための法改正が行われており、今後は、高齢者や障害のある人、子どもなど、年齢や障害の有無に関わらず、地域の住民が支え合い、多様化、複雑化した地域の課題を解決していくことが重要となります。
- ◎その中で、「ワンストップ相談」の果たす役割が一層高まることが予想されることから、県では、「地域共生社会の実現」に向けた「断らない相談支援」の体制整備を促進していきます。



### ○専門職の連携による相談

保健、医療、介護、福祉の専門職の顔が見える体制づくりにより、情報の共有が容易になり、迅速な問題解決につながります。

### ○地域共生社会の中核機関

相談機能だけではなく、各種セミナー等の開催、情報の発信、カフェ等の開催や障害者就労施設によるパン等の販売など、地域づくりに大きな役割を果たします。

ワンストップ相談

東部

伊豆の国市

伊豆の国市保健福祉・こども・子育て相談センター



赤ちゃんからお年寄りまで、いのちを守る相談窓口

平成27年4月に伊豆の国市役所大仁庁舎内に開設された「保健福祉・こども・子育て相談センター」。家庭が抱える複雑化、多様化した相談等に対応するため、これまで社会福祉、障がい福祉、長寿福祉、健康づくりなどの複数の課で対応していた市民の困りごとを、相談センターに集約。赤ちゃんから高齢者まで、ひとつの窓口で相談に対応する先進的な取組です。当事者以外にも民生委員やご近所の家庭を気にする住民が窓口を訪ねることもあります。職員21名のうち11名が保健師や様々な分野の専門職。地域包括支援センターなどの専門機関とも連携。ワンストップで相談、サポートを受けられる場所としてその存在が市民に浸透してきました。



大仁庁舎を入ってすぐ、わかりやすい場所にある相談センター。専門職が机を並べることで情報共有しやすく対応も早くできるそう。

メッセージ



保健福祉・こども・子育て相談センターの皆さん  
「どこに相談してよいかわからない」「困りごとがいろいろある」「子どものことも祖父母のことも心配」など、健康や福祉、介護、子育て全般に関する相談や複数のまたがる困りごとを丁寧に話しを伺い、整理し、必要な支援と一緒に考え、自立に向けてのサポートを行います。今まで見えてこなかった課題も浮き上がってくることで解決に向けて進むことができます。

ここに注目!!

保健福祉・こども・子育て相談センター

育児・発育

在宅医療相談

認知症相談

高齢者虐待

障がい者虐待

地域包括ケア

【専門スタッフ】

保健師  
社会福祉士  
管理栄養士  
家庭児童相談員  
女性相談員  
メンタルヘルス相談員  
認知症初期集中支援チーム員

【支援スタッフ】

事務職員

児童虐待

発達・教育

保健福祉に係る緊急対応

高齢者総合相談

障がい者総合相談

DV・女性相談

相談・連携

市民 子ども・父母、 高齢者、障がい者、 家族、近隣住民	教育機関等 小中学校、幼稚園、 保育園、認定こども園 子育て支援センター	公共的機関 医療機関、福祉機関 介護保険事業者 警察署、消防署(救急)	地域包括支援センター 児童発達支援センター 相談支援事業所
---------------------------------------	---	--	-------------------------------------

DATA

☎(0558) 76-8010

伊豆の国市田京299-6  
(伊豆の国市大仁庁舎内)

URL / <https://www.city.izunokuni.shizuoka.jp/>  
(伊豆の国市役所)

E-mail / [soudan@city.izunokuni.shizuoka.jp](mailto:soudan@city.izunokuni.shizuoka.jp)

開設日時 / 月曜～金曜 8:30～17:15

アクセス / 伊豆箱根鉄道駿豆線田京駅より徒歩2分  
駐車場 / 有

※相談で来所の場合、できれば事前にお電話をお願いします。



〈経緯〉  
平成27年4月 相談センター新設  
〈運営〉  
運営主体:伊豆の国市

