

誰一人取り残さないために！
「福祉まるごと相談窓口」「子ども家庭総合支援拠点」を
10区に設置

令和4年5月6日（金）
市長定例記者会見

■福祉まるごと相談窓口

令和4年6月1日 10区に設置



■子ども家庭総合支援拠点

令和4年4月1日 10区に設置



福祉まるごと相談窓口とは

生活にお困りの方や福祉のさまざまな課題を抱えた方等の相談を包括的に受け止め、相談内容に応じた必要な支援のコーディネートを行う福祉の総合相談窓口です。

〈モデル事業〉

令和2年6月1日 浦和区

令和3年6月1日 大宮・中央・岩槻区

令和4年6月1日 10区に設置



モデル事業における窓口の利用実績

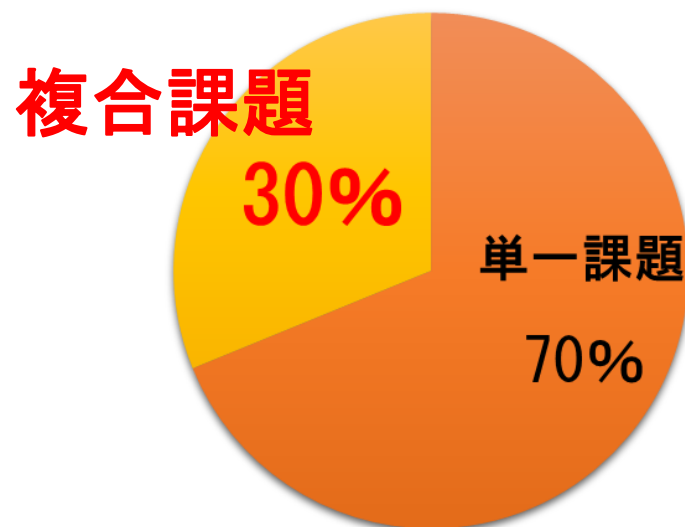
■相談件数（月平均）

	実施区	相談件数（月平均）
令和2年度	浦和区	約34件
令和3年度 ※令和4年2月末時点	大宮区、中央区、浦和区、岩槻区	約30件*4区平均

■相談内容（上位3項目）

- ①収入・生活費
- ②病気・健康・障害
- ③家賃・ローン

■世帯が抱える問題の数

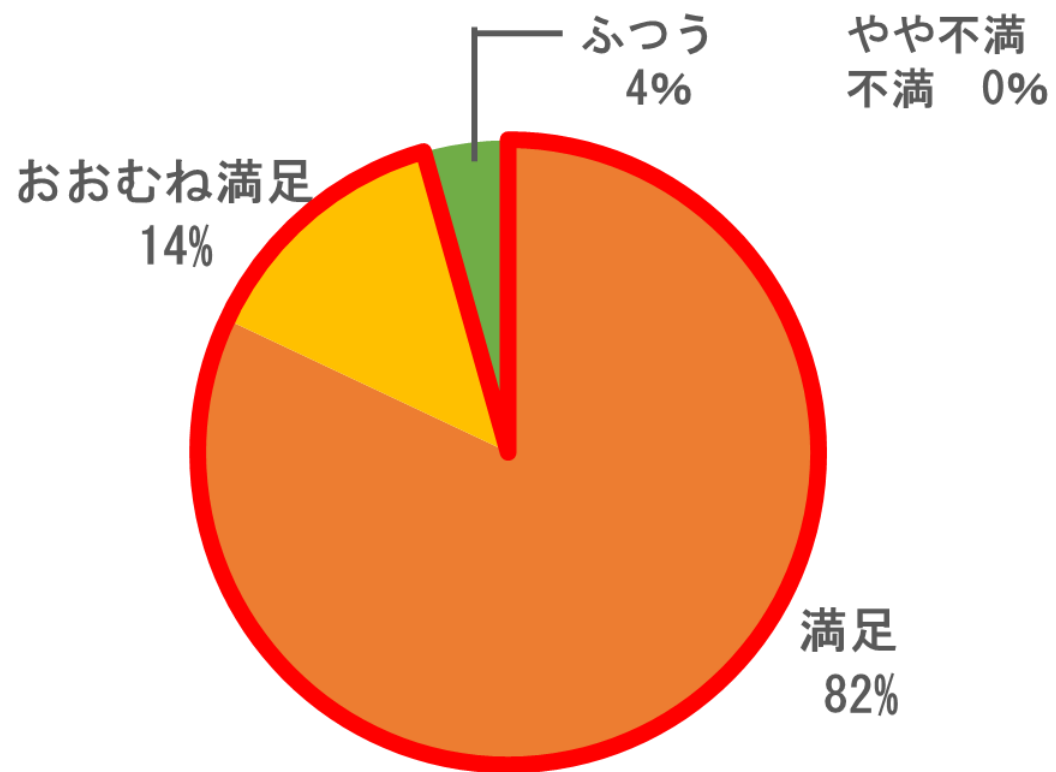


窓口に対するさまざまな声

★利用者の声★

対象者：利用者に対する満足度アンケート調査（R3年度）

回収数：100名



「満足」「おおむね満足」で96%



窓口に対するさまざまな声

★利用者の声★

対象者：利用者に対する満足度アンケート調査（R3年度）

回収数：100名

- ・ 様々なサービスとの連携を取ってくれて助かった。（20代・男性）
 - ・ 予約無しでも話を聞いてくださり、ありがたかった。（50代・女性）
 - ・ 解決の糸口が見えたのでよかったです。（60代・女性）
- ・ このような相談窓口があることを知らなかった。（20歳未満・男性）
 - ・ 市のホームページなどでもっと分かりやすく周知してほしい。（30代・女性）

★民生委員・児童委員の声から★

対象区：モデル事業実施区（大宮区、中央区、浦和区、岩槻区）（R2・3年度）

回収数：492名（回収率：約81%）

- ・ 1カ所で総合的に相談できるのは、たらい回しされずに済むので助かります。
 - ・ こういった相談制度があることは民生委員としても心強い。
- ・ このセンターがあることを広くPRして気軽に相談に行ける場所にしてください。



窓口設置でどう変わる？

設置前



設置後

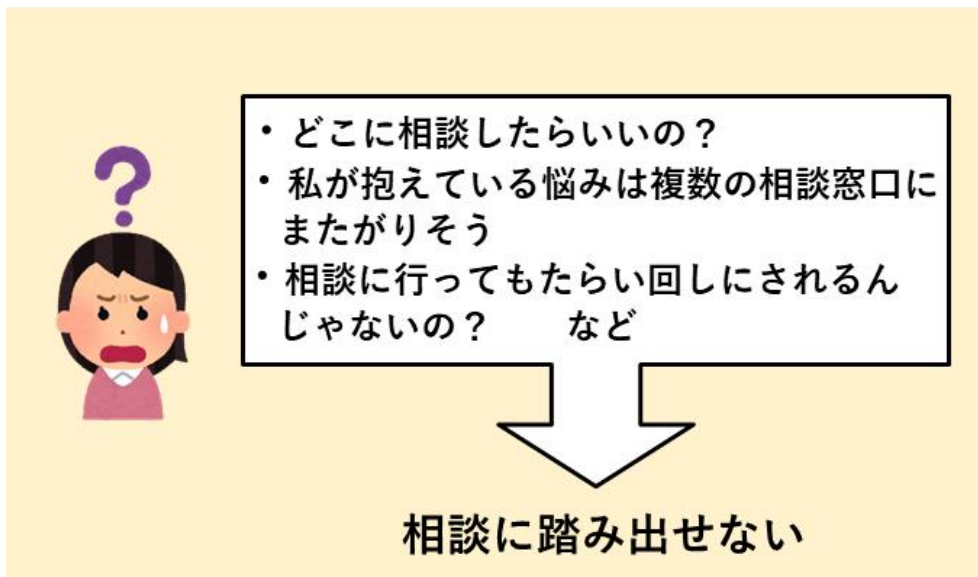
相談先が
明確なケース



「従来どおり」



相談先が
不明確なケース



ひとりで悩まず、まずは窓口にご相談ください！

こんなことでお悩みの方はいませんか？

- ・ 相談先が分からず困っている
- ・ 複数の窓口にもたがる相談をまとめてほしい
- ・ なかなか仕事が見つからず、家賃が払えない
- ・ 計画的にお金が使えず、生活に困っている
- ・ 住むところがない、失うおそれがある など



子ども家庭総合支援拠点とは

子どもやその家庭に関する相談に、
関係機関と連携して必要な支援を実施します。

〈モデル事業〉

令和2年10月1日 西区
令和3年4月1日 南区



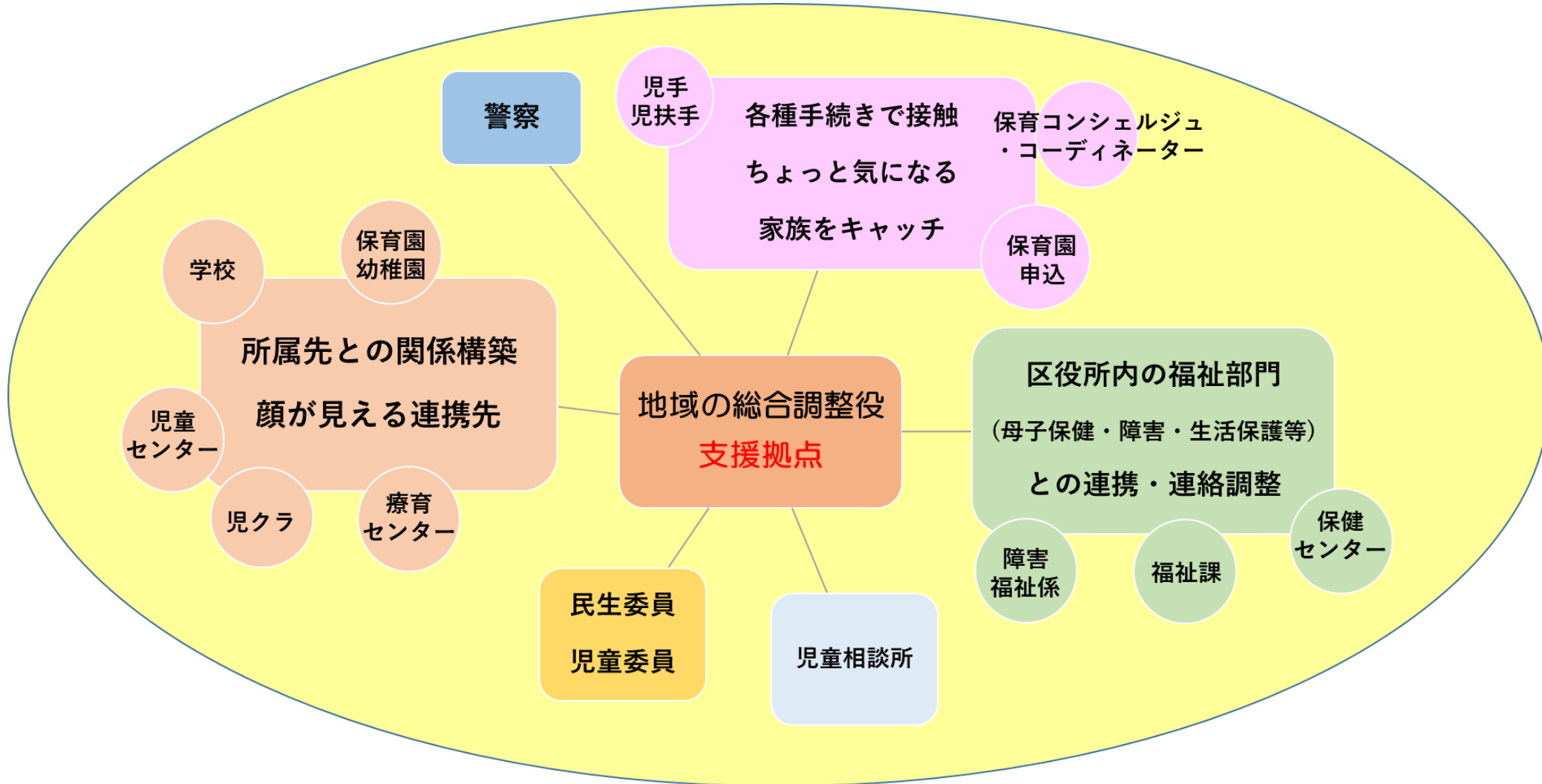
地域に根差した
総合調整役

令和4年4月1日 10区に設置

子ども家庭総合支援拠点を設置しました！
お子さんやそのご家庭に関して
なんでもご相談ください



関係機関との連携した支援



子ども家庭総合支援拠点を設置しました！
お子さんやそのご家庭に関して
なんでもご相談ください



新たな取組

(1) 保育園や小中学校等、関係機関へのアウトリーチを実施



早期発見・虐待の未然防止

(2) 支援拠点で受け付けた全相談について、
支援拠点ケースカンファレンスを実施



組織的な対応の強化

(3) 児童相談所、保健センターとの定期的な連携会議の開催



人材育成・連携強化

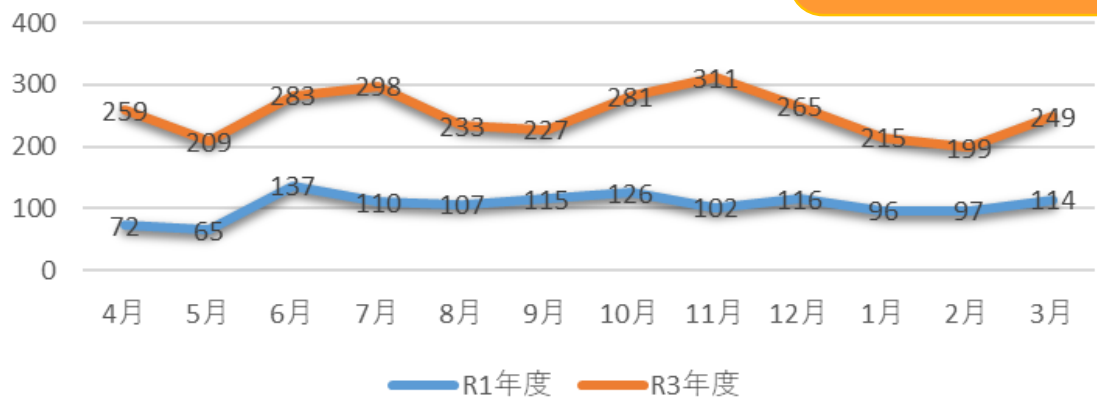
子ども家庭総合支援拠点を設置しました！
お子さんやそのご家庭に関して
なんでもご相談ください



モデル事業前後での対応件数比較

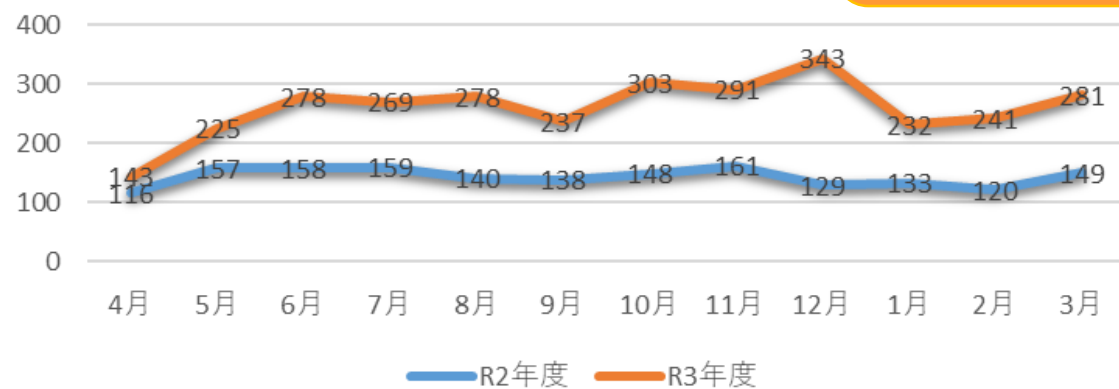
令和2年10月から西区役所、令和3年4月から南区役所でモデル事業を実施。
モデル事業実施前と令和3年度の対応延べ件数を比較。

延べ対応件数（西区）



対応件数
2.2倍

延べ対応件数（南区）



対応件数
2.4倍

ご相談ください

お子さんやそのご家庭に関することについて、
なんでもお話をお聞きします！

こんなことでお悩みの方はいませんか？

- ・ 誰かに話を聞いてほしい
- ・ どこに聞いたらいいのかわからない
- ・ 育児で心配なことがある
- ・ 学校・保育園・幼稚園等でのなやみごと
- ・ 親子（家族）の関係
- ・ 子どもといるのがつらいとき
- ・ ヤングケアラーと思われる子どもがいる
- ・ 虐待かもしれない…と思うとき

子ども家庭総合支援拠点を設置しました！
お子さんやそのご家庭について
なんでもご相談ください

