

令和6年度に 挙げた連携課題	令和6年度に 検討した改善案	令和7年度第1回作業部会 (6月16日実施)での意見	令和7年度の方針
制度の違い、役割・対応の 限界に対する理解	◆ 各課業務等共有シートの作成・共有 ◆ 事例検討会の実施	◆ 各課業務等共有シートは役に立った。 ◆ 各課の業務の逆引きができるとうい。 ◆ 各課の業務内容に相談の事例や相談員の職種などを追記してほしい。 ◆ 新採や異動者向けの研修などがあるとよい。	◆ 各課業務等共有シートは内容を見直し、各課において更新を行う。 ◆ ぐらしのまると相談課主催で事例検討研修を3回実施する。 ◆ 各課で実施している新採や転入者向けの既存の研修を活用しつつ、新たに各課業務内容の理解を深める機会を検討していく。
他部署への引継方法	◆ 相談受付票の作成・活用	◆ 各課ですでに独自の受付票などがあるため、二度手間になってしまう。	◆ 各課で相談受付票をカスタマイズしたり、各課が独自で使用している書式を活用したりしながら、他部署への引継ぎの際のより良い方法を検討していく。
人による対応の違い	◆ 上記の改善案を実施することで解消につなげる	◆ 各アンケートの結果から見ると、包括的相談支援については、できている人とできていない人がいるのではないかと。	◆ 包括的な相談支援に対する各職員の意識の醸成や対応の標準化に向けて検討していく。

各法令や国の通知で包括的な相談に応じることが明記されていることから、各課で**包括的な相談支援を進めていく必要がある。**

包括的相談支援に関する**現状把握**及び**効果測定**も必要では...?



→ 職員意識調査の実施（資料2-5）へ

包括的相談支援の推進のための取組



期待される効果

1

包括的相談支援に対する職員の意識の醸成

包括的相談に応じる必要があることを改めて課内で周知したり、作業部会での資料や検討内容を課内で共有したりすることで、まずは職員の理解を深めていく。

2

職員のスキルアップによる対応の標準化

どこの窓口でも、誰が相談を受けても、その世帯の表面化していない課題に気付けるよう、研修などを通じて職員のスキルアップを目指す。

3

区民に向けた包括的相談支援のPR ⇒ 職員の意識の醸成にもつながる

すでに区民向けに包括的相談の実施をPRしている他自治体の事例を調査し、葛飾区ではどのような方法でできるか検討していく。

- ✓ 各職員の**包括的相談の意識の改善**や**連携に対する当事者意識が高まる**ことで、区民から様々な相談を引き出し、**潜在的な課題を発見**することができるようになる。
- ✓ その結果、**区民サービスの向上**につなげることができるようになる。