

## ➤ 包括的相談支援を推進するために、どのような取組が必要だと思いますか？（自由記載回答抜粋）

### 1

#### 信頼関係と連携の強化

- 定期的に様々な部署と関わる機会を作る。
- 健康部と福祉部の意見交換会や交流会を実施する。
- 各部署で情報を共有しながら支援していく。
- 区として問題意識を捉え、他の部署と連携を図る。
- くらしのまると相談課が中心となって他課と連携する。
- 仕事の押し付け合いをやめ、各々が自分の役割を全うする。
- お互いの仕事の内容を理解し合う。
- お互いのできること、できないことを理解する。
- 連携協力の場面で立場や得意分野を理解し、言葉の齟齬なく協力し合える関係性を作る。

### 3

#### 研修と情報共有

- 部署や所属を超えて様々な職員が集える研修を実施する。
- 包括的相談支援や重層的支援体制整備事業を学ぶ研修を実施する。
- 他課の役割や業務内容の把握、連携を要請する場合の注意点等を共有する場を設ける。
- 具体的な事例を通して連携の仕方をシミュレーションできる研修を実施する。
- 各関係部署の情報を一つにまとめた資料や各種サービスとその手続き方法、窓口についての一覧表を作成して各課職員に提供する。
- 日常的な各係各班での業務活動内容の周知及び報告を行う。

### 2

#### 職員の意識改革

- 区としての方針で取り組んでいることを認識してもらう。
- 職員それぞれの意識を高めるための研修を行う。
- どんな相談も一旦受け止め、相談者が「相談できた」という実感を持てるようなスキルを身につける。
- 自分たちの専門以外のことについても知識を得ておき、相談内容ごとにどこが窓口になるのかを理解する。
- 相談者の状況を適正に評価し、困り感解消のための対応先の業務に関する理解を深める。
- それぞれの部署の役割を理解し、重なり合って支援を進める意識を持つ。
- 相談者の主訴を傾聴し、幅広い視野から適切な窓口の選択を行う。

### 4

#### AIやシステムの活用

- かつしかAIを活用し、どこに繋ぐべきかを的確に案内できるようにする。
- AIなどを活用して、速やかに正しく担当部署が分かる仕組みを整える。
- 外国人の書類手続きを手伝うシステムを整備する。

### 他の課との連携をよりしやすくするために、どのような取組が必要だと思いますか？（自由記載回答抜粋）

#### 1

##### 顔の見える関係づくり

- 研修において、部署も所属も関係なく混合させたグループワークを行う。
- 日ごろから顔を合わせてコミュニケーションを取る。
- 電話ではなく、直接顔を見て話す。
- 定期的なミーティングや他の課と顔合わせの交流会。
- 弁当付き（管理職出資）のランチ会の開催。

#### 3

##### 研修・意見交換

- 相談者に提供（提案）可能な選択肢を考えられる研修。
- 支援に関する意見交換の機会。
- 相談業務の重要性を学ぶ専門家の講話。
- 職員の意識向上のための研修。
- 各課の業務内容を理解するための研修や勉強会。
- お互いの役割を理解するための事例検討研修。
- 若者や職層ごとの問題意識共有の機会。
- 包括的支援を行っていたか振り返る研修。

#### 2

##### 職員の意識改革

- 職員（上司含む）の意識付けと管理職の意識改革。
- 相談業務の押し付け合いをやめ、自分の役割を全うする。
- 業務圧迫を理由に業務から目を背けない意識付け。
- 時間や人員の制約はあるが、相談内容を受け止め、自分の課の範疇でなかったとしても、適切にアドバイスできるようになる。
- 各相談支援所管課が包括的に相談を受け止める。
- 具体的な推進目標を定め、職員の意識の共有化を図る。
- 日ごろから受容と共感をしながら相手の話に耳を傾ける。
- 区民の困りごとに対してその先はどうなるのかを考える。
- 主訴だけでなく、その経緯や根本課題に目を向けるケースワーク。
- 半年ごとにベスト支援者賞を授与。
- 良い対応だと感じたときに「いいね！」を伝えるシステムを作る。

#### 4

##### 情報共有と他部署への理解

- システム上での連携と相談歴の共有、チャット機能の活用。
- 他部署の状況を理解するための情報共有。
- 所属部署と他部署の機能への正しい理解。
- 各課や多職種の支援方針を尊重し、多様な支援方法を意識する。
- 課長同士の理解と協力。
- 相手の立場を尊重し、自分の課でできることは何かを考える。
- 支援の判断材料になるリスクやアセスメントを知る。
- 相談業務の一覧や役割を示すリーフレットの作成。
- 用語の統一を図り、意思疎通を促進する。

### ≫ その他ご意見等あればご記入ください。（自由記載回答抜粋）

#### 1

##### 業務の適切な分担と連携

- 対象者が生活保護の被保護者だと、ケースワーカーが他課の業務調整を押し付けられることがある。
- 他部署からの連携時に、事後報告が多く、地区担当が不在の時があるため、日時の確約を取ってから案内してほしい。

#### 3

##### 人員不足・業務負担

- 人員不足の状況では、包括的支援に取り組む余地がない。
- 勤務時間が超過気味であるため、配慮した連携が必要である。

#### 2

##### 研修と情報共有

- 割り当て研修の年間計画を事前に教えてほしい。
- 各課で実施している新規職員向けのオリエンテーション資料を、eラーニング形式で提供してほしい。

#### 4

##### 専門職員の育成と継続的支援

- 会計年度以外の専門職員に人材育成計画が必要である。
- 就学や進学タイミングで支援（情報）を引き継げるようなシステムが必要。