

包括的相談支援の心得

葛飾区では高齢・障害・子ども・生活困窮の各分野の窓口も**包括的相談窓口**に位置付けられています！

「相談」はこの部署でも！
「支援」は専門の部署で！

Point 01

担当業務以外の相談者の困りごと、まずは受け止める

〇〇が××で
困っています…

相談者

X課相談員

他に困っている
ことはないか？
どんな支援を
求めているか？

Point 02

適切な課に、丁寧に引き継ぐ
(相談受付票も活用してつなぐようにする。)

X課相談員

その内容なら
Y課で対応
できますよ。

Y課連携先
担当者



その部署につないで
よいのか自信がないときは、
つなぎ先へ確認してから
案内するとGood！
各課業務等共有シートも
事前に要チェック！

Point 03

必要に応じて、複数の課で話を聞く
(なるべく相談者のいる場所へ職員が出向くようにする。)

X課相談員

今からX課に行くので、
一緒に話を聞いても
いいですか？

Y課連携先
担当者

「チームかつしか」で
支援しよう！

