

相談対応の流れ



ポイント

各課窓口で対応したケースであっても、気になることがあれば地区担当保健師にご相談ください。

相談者が各課の窓口に来庁

各福祉制度に則った手続きについての相談である。

YES

NO

どの窓口相談していいかわからない。
または、その人や世帯が抱える課題が
複合化・複雑化している。

NO

YES

相談者について
・精神的に不安定だ
・認知症がありそうだ
・説明が理解できない
など、対応が困難だ。

NO

YES

各課窓口で手続き。
必要に応じて他課に引き継ぐ。
(例：ケースA)

各課窓口で地区担当保健師が付き添い
手続き。
(例：ケースB)

保健福祉支援係へ案内。地区担当保健師が相談者の課題を整理して、
利用可能な福祉サービス等の情報提供を行う。
(例：ケースC)

各福祉制度を利用しただけでは解決しない、
複合化・複雑化した問題や制度の狭間にある課題を
抱えたケースは、地区担当保健師が担当する。
(例：ケースD)

ケース A

例) ご夫婦で来庁。肺炎球菌の予防接種のことで聞きたいことがあるとのことだったが、夫が通っているデイサービスのことも相談したいとのお話があった。



ポイント

担当者間で引き継ぐ際は、相談者がたらい回しにされたと感じないように、また、適切な部署につなぐことができるよう、相談内容をしっかりと聞き取り、丁寧に引き継ぐことが大切です。



ポイント

各課窓口で対応したケースであっても、気になることがあれば地区担当保健師にご相談ください。

ケースB

例) 精神障害がある相談者Bさんが一人で来庁したが、慣れない場所で精神的に不安定になってしまった。



※地区担当保健師が不在の際には、他の保健師が対応します。

ケースC

例) お金が無くて生活に困っているとのことで相談があったが、年金受給額が高いために生活保護などの対象にはならない。
家事などは一通りできる。家族は息子が一人いるが、関係が悪くてほとんど話をしない。
知人も近くにおらず、家にこもりがちとの話もあった。



※地区担当保健師が不在の際には、他の保健師が対応します。

ケースD

例) ケースCの相談者の課題を解きほぐしたところ、息子は仕事をしておらず、ひきこもりであることがわかった。息子と話をしないのは、怒ると暴力を振るわれるからのこと。
Cさん本人も日用品の買い物以外では外に出ないとのことで、地域とのつながりが希薄である。

