

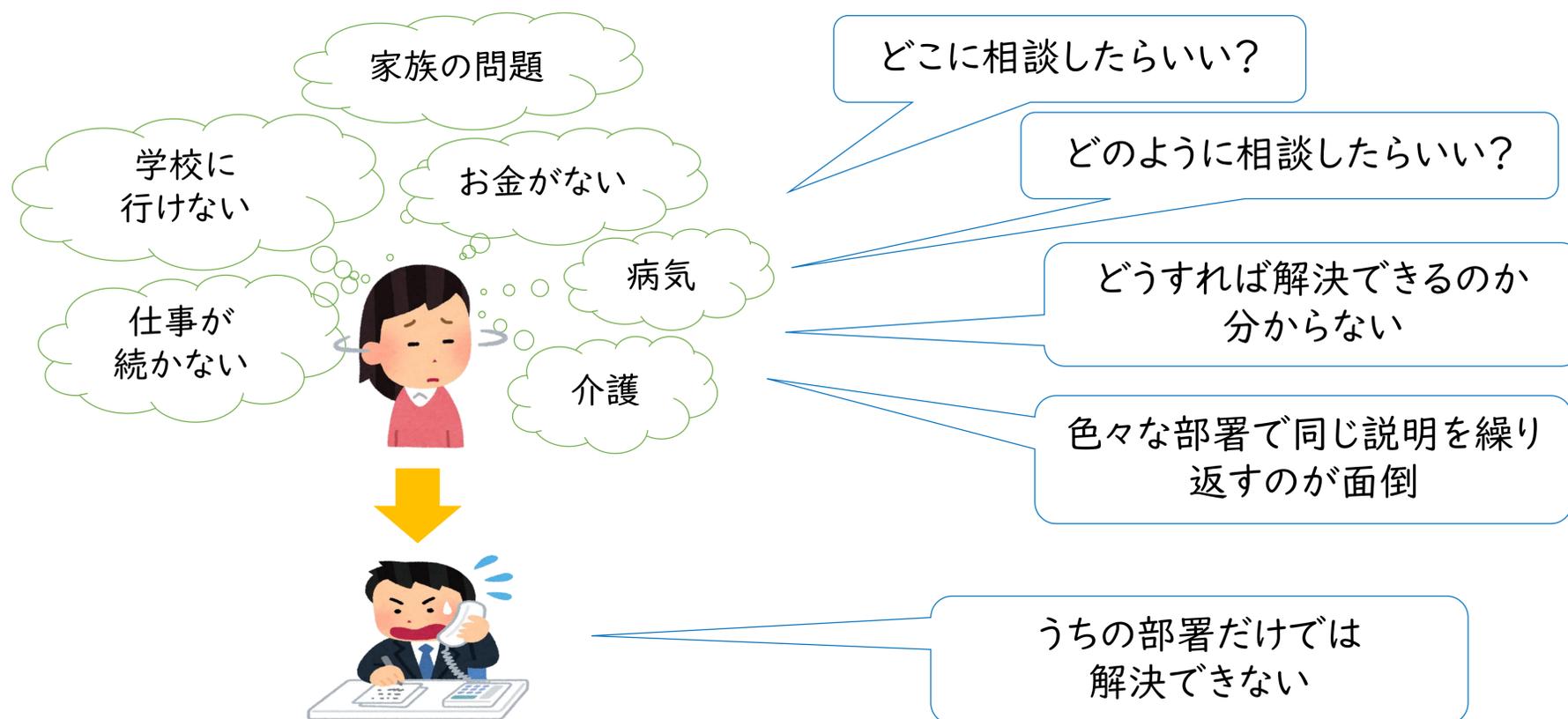
# つなぐシートについて



## (1)なぜ「つなぐシート」が必要なの？

複合的な問題があり、相談に行っても、どこにどのように相談したらよいか分からず、様々な部署をたらい回しにされ、毎回同じ説明を繰り返さないといけないことがある。

また、相談を受けた部署だけでは解決できず、適切な部署につなぐことが難しいこともある。



## (2)「つなぐシート」の目的

- 相談場所が分かりやすく、安心して相談できること
- 職員が同行するのでたらい回しにならないこと
- 同じ説明をしなくてよいので相談者の負担を減らすことができること
- 複数の部署で問題を解決できるため、複雑な問題にも対応できること

## (3)「つなぐシート」の効果

- 複数の悩みを抱える相談者に対し、早期に連携して支援することができる。
- 相談者を適切に窓口へ案内することができる。



# つなぐシートの運用方法

## ①初回相談窓口



複数所属にまたがる悩みを抱えた方だと判断  
↓  
「つなぐシート」の説明を行い、個人情報についての注意事項を伝達  
↓  
相談者に署名をもらう  
(署名以外の記載欄は聞き取り可)  
↓  
相談概要を聞き取り、「つなぐシート」に書き込む  
↓  
優先度が高い次の庁内相談先を選び、職員が次の相談予約を取り付ける

## ②次の相談窓口



そのまま次の窓口に案内する際は職員Aが同行し、職員Bにつなぐシートを手渡す  
(後日となる際は次回の相談までに職員Bに手渡し、またはデータ送付。  
手渡しの場合:コピーを福祉政策課に  
データの場合:シート原本とデータを福祉政策課に)  
相談日には同行不要

職員Aが職員Bへ概要説明し「つなぐ」ことができたなら職員Aは業務に戻る  
職員Bが対応内容を書き込む  
↓  
更に次の相談先へつなぐ必要があれば、職員Bが相談予約を取り付ける

## ③以降の相談窓口



職員Bが同行し、以上繰り返す

職員Bが同行して職員Cへ概要説明し「つなぐ」ことができたなら職員Bは業務に戻る  
職員Cが対応内容を書き込む  
↓  
更に次の相談先へつなぐ必要があれば、職員Cが相談予約を取り付ける

繰り返し  
(各所属で相談継続中であっても一巡した所でつなぐシートは福祉政策課へ)

## ●相談者の課題が解決されない場合



最終対応職員が相談者を福祉政策課へ案内または予約取付けし「つなぐシート」原本を渡す。最終対応職員は業務に戻る  
↓  
福祉政策課職員が相談者と面談

## ●庁外の包括的相談支援機関に「つなぐ」場合



データまたはFAXで相談機関に送付の上、電話にて申し送りを行う  
(原本は福祉政策課へ)  
同行しなくてもよい

## ●庁外の包括的相談支援機関で「つなぎ」終わった場合



最終対応職員がその日中に福祉政策課に電話にて対応を報告  
↓  
後日、原本またはデータを福祉政策課へ

多機関協働事業の相談受付件数として県に報告