

～あなたの悩みを安心へ～

# 「つなぐ」シート



## (1) 「つなぐ」シート作成の背景

- 経済的に苦しいや社会から孤立している人は、病気や障がい、家族関係の問題、社会への不適應等、さまざまな課題を複合的に抱えていることが多い
- いくつかの要因が重なり合い自殺に至る場合もある
- 自らの状況を適切に伝えられない人がいる。
- 課題解決のために何をすればよいのかがわからない人がいる。
- 相談の窓口を訪ねる気持ちがあっても行けないで悩んでいる人もいる。



- 複数の悩みを抱えている相談者にできるだけ早い段階で「つなぐシート」などを使用し、関係する所管・機関と情報を共有する
- 複数の相談所管・機関との連携で相談者の悩みをできる限り早期に解決する

## (2) 「つなぐシート」のメリット

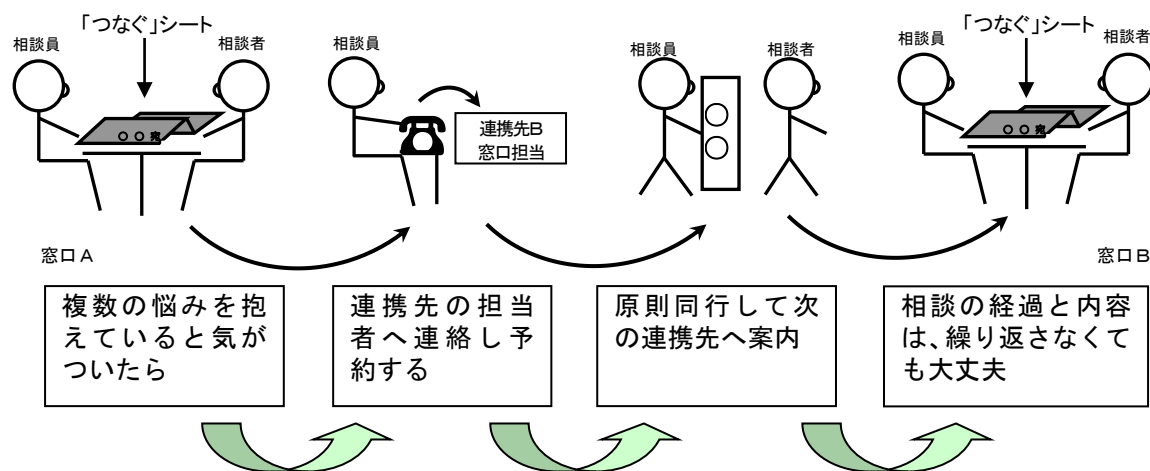
相談者のメリット 次の相談へのハードルを下げられる

- 相談場所・担当者が明確 ⇒ 安心してすぐに次の相談ができる
- 相談者の情報が確実に伝達 ⇒ 「同じ話をしなくてもすむ」相談者の負担軽減
- 複数の相談員が支援 ⇒ 「多くの問題を一人で抱えている」孤立感を軽減

相談員のメリット チームで相談者を支えられる

- 相談の経過と内容が明確に ⇒ 相談員の負担軽減
- 相談結果を集約し事例を共有化 ⇒ 相談員のモチベーションを高める
- 区民の多くが抱える問題と連鎖が浮き彫りになる ⇒ 今後の対策に活用

### (3) 「つなぐ」シートを使った相談の流れ



## 《方法》

### 【初回窓口】

- 1 本人に同意を得た上で、署名欄に記入してもらいます。
- 2 連携先の窓口へ電話連絡し、相談受任の確認をとります。
- 3 相談者の都合に配慮し、相談日時を決めます。また、連携先の担当者名を明確にし、相談者に伝えます。

#### 連携先の窓口へ

##### ① 原則同行する

相談員(相談を受けた者)が「つなぐシート」を持参し相談者を連携先へ案内します。

##### ② 出先所管・機関同士でのつなぎ、本庁舎と出先所管・機関とのつなぎなど、同行できない場合

本人に「つなぐ」シートを渡し連携先の窓口担当者を訪ねるよう伝えます。

- 4 相談終了後、「つなぐ」シートのコピーを2部を取り、1部を控えとして各課で保管し、1部を「福祉まると相談課」に交換便(個人情報送付用封筒の使用及び手続きによる)で送付して下さい。

※ つなぐシートへの記述は、本人からの申し出、確認した事項を客観的に記述し、主観的記述は行わない。

### 【連携先窓口】

- 1 連携先窓口は、「つなぐ」シートを受け取り、相談内容を参考にして、対応してください。
- 2 相談後、相談内容を記載し、さらに連携先が必要な場合は、次の連携先を案内してください。(初回窓口 2. へもどる)