

事例 6

歩いて行ける身近な相談窓口～暮らしの相談事業～ 【所沢市内社会福祉法人（事務局：所沢市社会福祉協議会）】

取組概要

所沢市内 27 の社会福祉法人

・何でも相談窓口の開所、相談対応

所沢市社協

・事務局

暮らしの相談事業



住民が歩いていける相談窓口

●取組内容

市内の 27 法人が協働し、誰でも何でも相談できる窓口を 47 ヶ所で開設しました。窓口には共通の「のぼり旗」を設置しています。

相談を受けた法人は、相談内容によって、法人内で対応するか、他法人と協働するか、もしくは社協や行政へつなぎます。

各法人は①どんな相談も受け止めること、②自法人で相談解決が難しい場合は適切な機関につなげることを約束事に取り組んでいます。

社協は事務局を担っています。



↑ 共通ののぼり旗

★相談フロー図



●きっかけ

社協は、地域福祉活動計画（「ところWithプラン」2015年度～2020年度）において、後期3年の見直しで、「地元の商店や企業、社会福祉法人などによる地域貢献活動の促進と支援」を明記しました。同時に、社会福祉法改正後、市内の社会福祉法人から「地域における公益的な取組にどのように取り組めば良いのか悩んでいる」という声を耳にしていました。そこで、市内の社会福祉法人の事業所に窓口を設置し、住民が歩いていける「福祉の相談窓口」を始められないかと考えました。

近隣の先進事例の視察から始まり、要綱の作成や市内の社会福祉法人への説明、法人の担当者への相談援助研修会等を経て、平成30年10月から事業を開始しました。

●苦勞・工夫したところ

市内の全社会福祉法人（子ども・障害・高齢者施設）に事業案内を行いネットワーク化の準備を行いました。また、取組の見せる化のため、社協や市の広報誌への掲載を行うとともに、リーフレットや共通ののぼり旗を作成し、市民の目に留まるように工夫しました。

窓口対応できる曜日や時間については、一律に決めることはせずに、各法人で定められるようにしたことで、より各法人の実状に合わせ取り組みやすくしました。



↑リーフレット

●効果

- 法人
法人
・市民に法人を知ってもらう機会になる。
- 社協
・取組を通じて、分野横断的な法人同士のつながりができつつある。
- 地域
・市民が歩いていける距離に相談窓口ができた。また、どこに相談してよいか分からない方を受け止める場ができた。



↑事業開始時に行った発足式

【参加法人一覧（順不同）】

わか竹会・おひさま会・秀和会・藤の実会・桑の実会・親和会・聖久会・法水会・所沢市社会福祉協議会・皆成会・京悠会・健寿会・天佑・博寿会・大持福祉会・光輪会・みなわ会・安心会・苗場福祉会・若狭会・栄光会・みのり会・端午会・所沢しいのき会・どんぐりの園・株式会社日本ライフデザイン・向日葵