

「暮らしの相談ステーション」

相談の流れ



支援を必要としている
東村山市民・関係者

①相談



暮らしの相談ステーション

・市内社会福祉法人の施設・事業所が窓口。
あらゆる相談を受け止め、相談者の抱える
悩みを十分に傾聴する。



②情報提供

・これで支援が
終了する場合
も多い。

③行政へつなぐ

・市の制度・サービス
で対応できる場合は、
市の窓口・担当者へ
丁寧につなぐ。

④関係機関へつなぐ

・関係機関の制度・
サービスで対応
できる場合は、
窓口・担当者へ
丁寧につなぐ。

⑤法人内で 継続支援

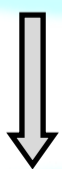
・法人のサービスや
専門職で対応できる
場合は、継続的に
相談・支援する。

でも..
こんな相談が来たら
どうすれば良いの!?



- A) ニーズが把握できない
- B) 制度の紹介・情報提供だけでは対応できない
- C) ニーズが複雑多様で、どう対応して良いか分からない
- D) 不得意な分野の相談で、制度やサービスが分からない
- E) その他、とにかく対応が難しい

⑨地域住民や ボランティアに よる支援



⑪ニーズを蓄積し、
新たなサービスの
創造に向けて検討

それでも対応
できないときは..

⑧既存のサービスで 対応できないときは..

⑧

⑩市内社会福祉
法人のネット
ワークによる支援



⑥社協へ引継ぎ

・各法人の窓口で「十分な対応ができない」と
判断した場合は、東村山市社会福祉協議会へ
ケースの引継ぎ連絡をする。



⑦既存の制度で対応

既存の制度・サービスの情報提供



必要に応じて関係機関と連携・
協働して支援する