

包括的相談支援事業（つながる相談窓口） 共通ルール

①区民からの相談を断らない

- 自分の所管でない相談内容も断らずに聞き、関係機関へつなぐ。
- 相談者の属性、世代、相談内容等に関わらず相談を幅広く受け止める。

②関係機関からのつなぎを断らない

- つなぎを受けた課は、適用できる制度・サービスがない場合でも、断らない。
どのような支援が適切か、つなぎを行った課と一緒に考える。
- フォーマル資源を活用した短期的な問題解決だけでなく、
長期的な寄り添い等、“伴走”※1を意識したインフォーマルな支援を行う。

③“つなぐ”の解釈をボタンタッチ型からスクラム型に変える

- 複合的な課題や制度の狭間（グレーなケース）に対して、
互いに連携し、役割分担する意識をもつ。

④相談者に対して、関係機関へ情報提供してもよいか確認を行う（本人同意を得る）

- 本人同意を得た場合は、記録をつける。

⑤所管課間の連携で対応が困難なケースは多機関協働事業※2（支援会議）へつなぐ

<多機関協働事業（支援会議）につなぐ3つのルール>

- (1) 課題が複合的またはグレーで、所管課間のみでは役割分担等が困難なケースを、支援会議へかける。
- (2) 支援会議にかける場合は、インテーク・アセスメントシートを課の判断で提出する。
- (3) 個別ケースを扱う既存の会議体（地域ケア会議、支援調整会議、要対協等）で対応可能な案件は、既存の会議体で対応する。

⑥勉強会・研修等を実施する

- 各課の相談内容、制度・サービス、適切なつなぎ方等の共有を行うことで、
つなぎのミス・トラブルの防止、関係機関との連携を強化する。

※1 重層事業における伴走支援には、専門職による伴走だけでなく、地域住民による伴走（地域の居場所などの活動を通じて、日常の中で行われる住民同士の支え合いや緩やかな見守り）を含む。

※2 支援者を支援する役割を担う事業。各支援関係機関の役割分担、支援の方向性の整理など、事例全体の調整を行う。多機関協働事業につないだ場合でも、支援の主体は各分野の関係機関となる。