



小さな気づきを大きな安心へ 職員向けの「相談チャート」を作成

概要	業務で接した市民の様子にいち早く気づくための「相談チャート」(別紙参照)を市役所職員全体で共有し、相談支援につなげます。
スケジュール	3月15日に庁内に公開しました。
取り組みについて	<p>本市では「断らない相談支援」をキーワードに庁内連携体制の構築を図る行政改革推進委員会の専門部会を設け、市民からの相談に対しての庁内ルールや連絡体制の検討・取り組みを続けています。</p> <p>これまでも県内初となる窓口でのたらい回しを防ぐ「つなぐシート」の活用や職員研修等の取り組みを重ねてきました。</p> <p>今回は「相談チャート」の導入により職員の気づきを強化する取り組みを実施します。</p> <p>様々な困りごとを抱える相談者は自らの状況をうまく説明できないことも多いことから職員の「気づく力」を高め、適切な支援へとつなぎます。</p>
目的、得られる効果など	困りごとを説明できない市民の相談支援へのつなぎのために、業務経験の長い職員が行っている「気づき」の技術の共有を図ります。視覚的に分かりやすいデザインで直感的に利用できるものとししました。
導入に至った背景	行政改革推進委員会の「生活困窮者」をキーワードに庁内連携体制の構築を図る専門部会で考案した仕組みです。
特徴	視覚的に分かりやすいデザインで直感的に利用できるものとししました。
使用方法	印刷したものを職場や事務机へ掲示するなどして活用します。
問い合わせ先	福祉部 生活援護課 自立サポート担当 TEL 046(252)8566 FAX 046(252)7043

※3月15日の問い合わせは午後6時30分まで。

(別紙) 相談チャート

