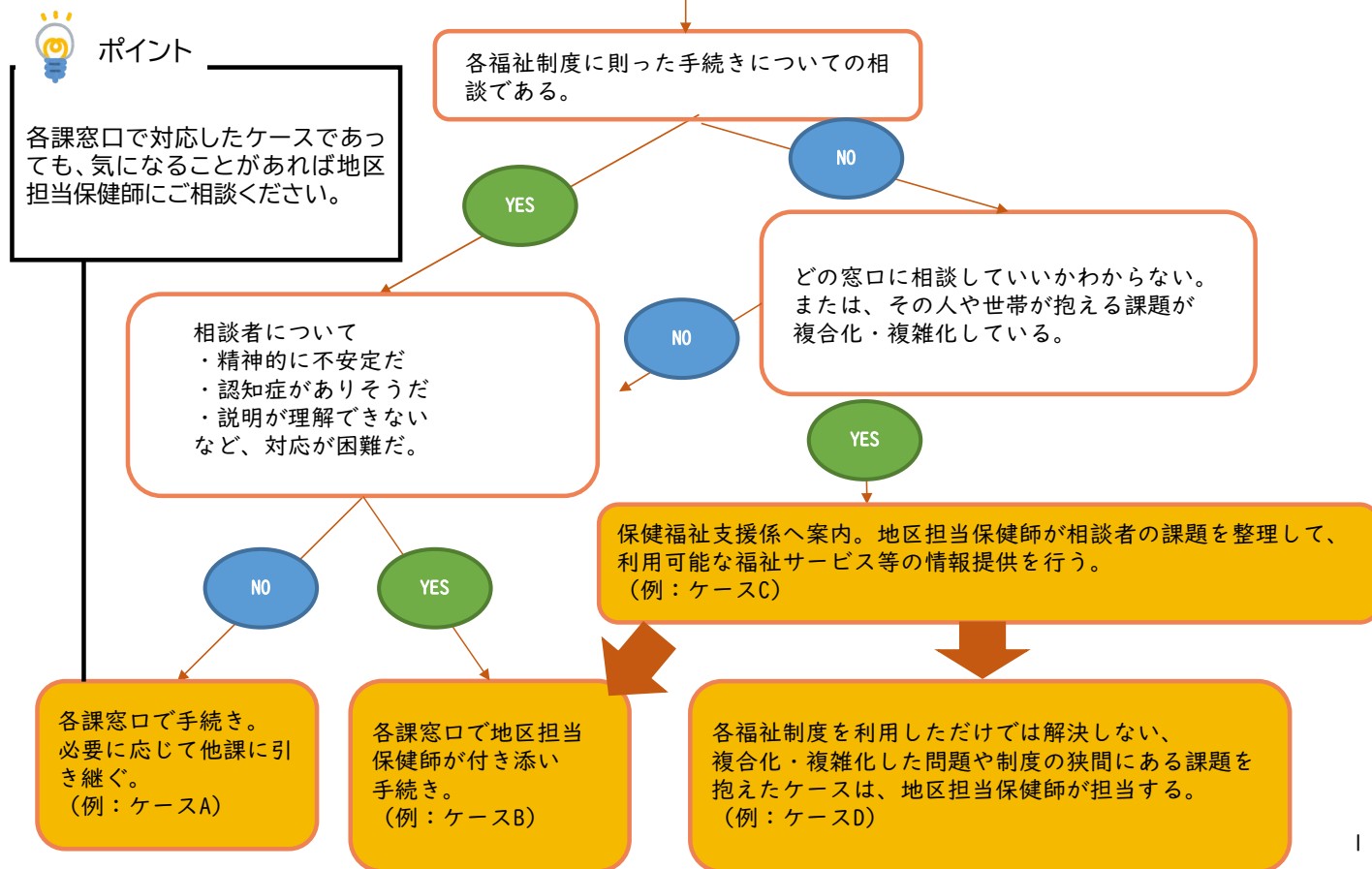


相談対応の流れ



ケースA

例) ご夫婦で来庁。肺炎球菌の予防接種のことで聞きたいことがあるとのことだったが、夫が通っているデイサービスのことも相談したいとお話があった。



ポイント

担当者間で引き継ぐ際は、相談者がたらい回しにされたと感じないよう、また、適切な部署につなぐことができるよう、相談内容をしっかりと聞き取り、丁寧に引き継ぐことが大切です。

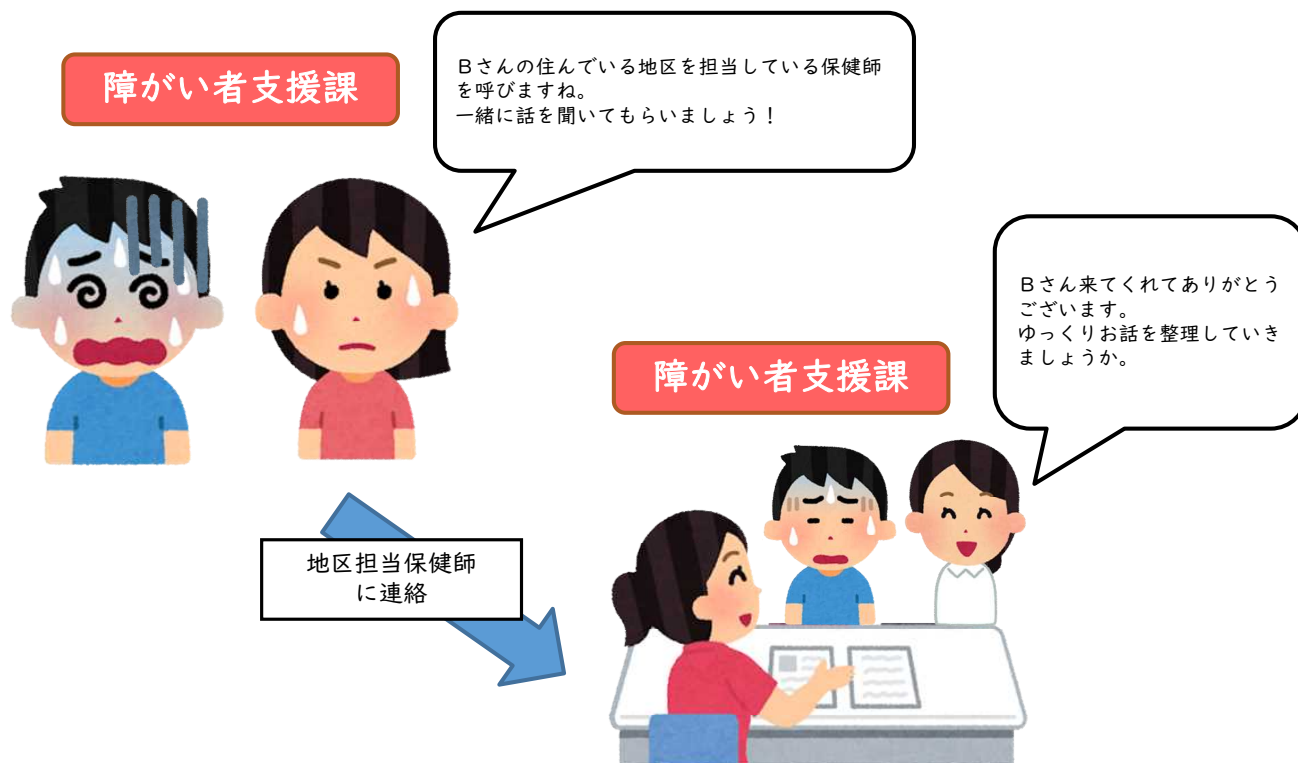


ポイント

各課窓口で対応したケースであっても、気になることがあれば地区担当保健師にご相談ください。

ケースB

例) 精神障害を持つ相談者Bさんが一人で来庁したが、慣れない場所で精神的に不安定になってしまった。



※地区担当保健師が不在の際には、他の保健師が対応します。

3

ケースC

例) お金が無くて生活に困っているとのことで相談があったが、年金受給額が高いために生活保護などの対象にはならない。家事などは一通りできる。家族は息子が一人いるが、関係が悪くてほとんど話をしない。知人も近くにおらず、家にこもりがちとの話もあった。



※地区担当保健師が不在の際には、他の保健師が対応します。

4

ケースD

例) ケースCの相談者の課題を解きほぐしたところ、息子は仕事をしておらず、ひきこもりであることがわかった。息子と話をしないのは、怒ると暴力を振るわれるからとのこと。
Cさん本人も日用品の買い物以外では外に出ないとのことで、地域とのつながりが希薄である。

