

福祉関係機関との消費者相談に関する連携状況について

1. 福祉関係者との連携状況（消費生活相談記録から）

(1)高齢者関係機関との連携状況（令和3年4月1日～令和4年9月30日）

- ①基幹型・地域包括支援センター等からの相談ケース（29件）
- ②相談対応後、包括支援センター連絡先を情報提供し相談を促したケース（13件）
- ③福祉関係機関と連携して対応したケース（12件）

(2)障害者関係機関等の連携状況

記録を検索したが、連携したケースは非常に少ないものと考えられる。

2. 各区基幹型包括支援センター（以下「基幹型」と表記）との連携状況について

(1)現状：基幹型に対し、消費生活センターとの連携の呼びかけているところ

- ①消費生活センターの役割の周知
⇒区内の福祉関係者に向けた消費生活センターの周知について協力依頼
- ②個別の相談に関する連携の依頼
⇒個別の消費者発見～対応～見守りまで一貫して連携できるネットワーク構築の働きかけ
- ③消費生活センター相談員による研修の活用依頼

<参考> 連携状況一覧

堺区	基幹型へ連携趣旨説明
中区	基幹型へ連携趣旨説明、高齢者関係者会議で消費生活センターが出席できるよう調整中 中区に特化した情報提供を依頼される
東区	基幹型へ連携趣旨説明、高齢者関係者会議(1/19)で消費生活センターについて説明予定
西区	基幹型へ連携趣旨説明、高齢者関係者会議で消費生活センターが出席できるよう調整中
南区	基幹型へ連携趣旨説明 高齢者関係者会議(11/28)で消費生活センターについて説明（消費者トラブルへの質問多数あり）
北区	基幹型へ連携趣旨説明 高齢者関係者会議(12/22)で消費生活センターについて説明
美原区	高齢者関係者会議(1/12)で消費生活センターについて説明予定

(2)消費生活センターだよりの発行（別添参照）

3. 今後検討必要な取組み

- (1)高齢者関係機関との消費生活トラブルの対応や情報や研修機会の提供による具体的なネットワークの構築
- (2)障害者関係機関との連携
- (3)自治会等地域の住民組織や消費生活団体との連携