

## 今後のアウトリーチチーム（地区担当職員）活動の取組について

区は、平成29年度に標記チームを設置し、地域包括ケアの推進や地域課題の解決に向け、医療・介護、地縁団体、事業者など関係機関等との連携・協力やネットワーク化などの活動を行ってきた。

一方、高齢化の進展など社会状況の変化等を踏まえ、今後の活動の強化には、アウトリーチ活動の体系的かつ継続的な運用体制や職員の人材育成が不可欠となっている。

こうしたことから、今後のアウトリーチ活動については、業務の標準化や行動指針の策定、人材育成の方策が重要であり、以下の取組により進めていくこととした。

### 1 平成29年度の活動状況

別添の通り

### 2 アウトリーチ活動の標準化や職員の行動指針の策定等（業務ハンドブックの作成）

#### （1）業務ハンドブック作成の主旨

・アウトリーチ支援の定義・内容を具体化するとともに、支援に関する全すこやか福祉センターに共通する標準的な達成水準（各支援をどの程度行うのか。個別相談支援活動は、どのような状態になったときに、支援につながった（個別相談支援活動の完結）と認定するのか）等を定める。

・アウトリーチ支援における一般的な手順・手法等を示し、アウトリーチ支援を行う職員がより効果的に業務を遂行できるようにする。特に、新規配置職員において業務ハンドブックの参照や記録書面等の統一化による、事例参照や処理の迅速化など、適切な事例分析や対応が図れる体制を構築していく。

・アウトリーチ支援のための参考情報や参考事例を全すこやか福祉センターで共有することによって、課題解決策等を蓄積して、アウトリーチ支援のレベルアップを図っていく。

#### （2）業務ハンドブックの主な構成（案）

① はじめに「なぜ、アウトリーチが求められるのか。アウトリーチの理念と必要性」

② 基礎編

アウトリーチの定義・内容、アウトリーチの趣旨

③ 個別相談支援活動

ア 個別相談支援活動の定義・支援対象者

イ 個別支援相談活動の趣旨

ウ 各すこやか福祉センターに共通する標準的な達成水準

エ 個別相談支援活動の手順

オ 個別相談支援活動のフローチャート



平成29年度 アウトリーチチーム活動実績

別添資料

1 対象者(年代別)

	50～54	55～59	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90～94	95～99	100～	不詳	合計
計	1	3	4	3	14	28	37	20	25	2	0	10	147

2 相談のきっかけ

	自主	チラシ	家族	知人	町会	民生・児童委員	区報	HP	24時間 (固定) ※1	24時間 (携帯) ※2	その他 ※3	合計
計	30	0	2	7	11	46	0	0	0	1	50	147

※1 すこやか福祉センターに設置している緊急通報電話(対応時間:平日午前8時30分～午後5時15分)

※2 上記(※1)対応時間外に支えあい推進担当職員が対応する緊急通報用携帯電話

※3 その他・・社会福祉協議会、区民活動センター運営委員会事務局、地域住民など

3 相談内容(複数回答)

	健康・医療の問題	家族の問題	住居の問題	近隣の問題	法律的な問題	経済的な問題	就労等の問題	その他	合計
計	72	21	5	26	1	6	3	38	172

4 対応・助言(複数回答)

	医療機関を紹介	地域包括支援センターへの案内	すこやか事業を紹介	民生児童委員を紹介	高齢者虐待相談を紹介	障害福祉	子ども家庭支援センターを紹介	区民相談(法律相談、税務相談、不動産相談その他)紹介	他機関(警察・ハローワーク等)を紹介	都営、区営住宅を紹介	社会福祉協議会事業を紹介	生活保護(生保、くらしサポート)案内	シルバー人材センター	ボランティアサークルを紹介	まちなかサロンを紹介	サークル・団体を紹介	高齢者会館事業を紹介	町会活動の紹介	アウトリーチチームによる見守り	その他	合計
計	2	40	1	6	2	1	0	1	3	0	9	5	1	0	3	4	4	1	49	30	162

5 対応結果

	繋がった		対応継続中	合計
	経過観察	相談終了		
計	32	79	36	147

6 主な繋ぎ先(繋がり先が複数のケースあり)

	地域包括支援センター	社会福祉協議会	民生児童委員	居場所・サロン	サークル・団体	町会・自治会	その他	合計
計	60	14	14	10	1	0	16	115