

## アウトリーチチームによる支援について

中野区では、平成29年3月に策定した「中野区地域包括ケアシステム推進プラン」に基づき、誰もが住み慣れた地域で安心して自立した生活を送ることができるよう支援するため、地域づくりの拠点施設としてすこやか福祉センターを位置づけ、区民活動センター圏域ごとに配置したアウトリーチチームが中心となり、相談支援活動や地域ネットワークづくり等を進めている。

現在、策定を進めている全世代、全区民を対象とした(仮称)地域包括ケア総合計画を見据え、これまでのアウトリーチ支援の事例紹介と、今後の課題等について報告する。

### 1 アウトリーチ支援の目的

必要な支援を受けることができている人を発見し、関係機関と連携・協働して包括的支援を提供していく。また、個別支援や日頃のアウトリーチ活動で把握した地域課題に対して、地域社会資源との連携・協働及び地域社会資源のネットワーク化・創設・活性化支援を行うことで課題解決を目指す。

### 2 アウトリーチチームの役割と活動

アウトリーチチームは、上記1にある目的を達成するため、以下の7つの役割を担い、3つの活動を展開している。3つの活動は、循環・相互に関連する関係であり、個別支援と地域支援の両方をもって、アウトリーチチームは地域包括ケアシステムを推進している。

#### (1) 7つの役割

- ①潜在的な要支援者発見、継続的な見守り
- ②地域資源の発見
- ③既存の住民主体団体の活性化支援
- ④地域の医療、介護、地域団体等のネットワークづくり
- ⑤区が求める地域包括ケアシステムの姿の共有
- ⑥新しい住民主体活動の立ち上げ、活動支援
- ⑦地域資源への結びつけ

#### (2) 3つの活動

- ①個別相談支援活動
- ②地域社会資源ネットワーク活動
- ③潜在ニーズ・課題発見活動

### 3 3つの活動とその具体的な事例

アウトリーチチームは、区が保有する個人情報等や、コーディネート力を活かし、関連部署・機関、民生児童委員の活動や町会・自治会の見守り・支えあい活動など地域の活動や住民の方々などと協力・連携して、支援が必要な方を早期に発見し、必要な支援につなげる取組を行っている。

#### (1) 個別相談支援活動 役割の①④⑦

##### 【事例1】

徘徊や自宅鍵の紛失等、問題行動が続いた独居の高齢者への支援。アウトリーチチームが別居の家族の協力や地域の理解を得て、サービスにつなげるだけでなく、地域でその方が自分らしく暮らせる環境を整えた。

##### 【事例2】

当初は他者との関わりを拒否していた独居高齢者への支援。近隣から「最近元気がなさそう」との連絡があり、アウトリーチチームが訪問したが、拒絶されサービス等につなげられなかった。繰り返し訪問した後、渡してあった名刺を見て、本人から連絡が入り、急な体調悪化への対応ができた。

##### 【事例3】

地域ニュースで区民活動センターが身近な相談窓口と知り、連絡してきた独居の70代男性。最初は、買い物や食事の支度が不自由で、宅配弁当の業者を紹介してほしいとの相談だった。その後、目が少し悪く近くに身寄りも無く寂しいとの訴えがある。サロンを紹介し一度参加するが、頑固で相席などが苦手なため続かない。地域包括支援センターが訪問するが、「特にサービスの希望や必要性も無い。たまに電話をくれるだけでいい。」との反応。電話や訪問で健康状態等の確認を継続している。

#### (2) 地域社会資源ネットワーク活動 役割の①⑤

##### 【事例1】

区民活動センター運営委員会と協力しサロンを立ち上げ、運営スタッフの育成を支援した。

##### 【事例2】

集合住宅で近隣とのつながりに課題意識を持つ住民有志によるサロンの立ち上げを社会福祉協議会と共に支援した。

#### (3) 潜在ニーズ・課題発見活動 役割の②③④⑤⑥⑦

##### 【事例1】

高齢者のみ世帯で自宅で介護する側だった方が、介護を受けていた方の長期入院で、急速に身体が衰え、認知の問題が見受けられるようになった。支援対象者だけでなく、介助者含め世帯全体の見守りを継続的に行っている。

##### 【事例2】

80代独居の女性。身体的に自立しているが、認知機能の低下から家族の目が届いていないところで問題行動が増え、地域から心配する声があがっている。離れて暮らす家族は新型コロナウイルス感染症の不安から介護サービス等の利用に後ろ向きであるが、アウトリーチチームが包括支援センターと連携し、家族に支援の必要性を働きかけている。

#### 4 従来からの取り組み

##### (1) 高齢者訪問活動

75歳以上単身世帯、75歳以上高齢者のみ世帯を対象に民生児童委員が行う高齢者訪問調査について、民生児童委員が支援を必要とすると判断した人を対象に状況の把握をし、必要な支援につなげている。また、民生児童委員が訪問しても会えなかった方には個別に訪問活動を行っている。

##### (2) 災害時個別避難支援計画書作成に伴う訪問調査

70歳以上の単身世帯、75歳以上高齢者のみ世帯及び要支援認定者等に郵送調査を行った結果、調査票の提出がなかった方に対して訪問調査を行い、必要な方の災害時個別避難計画書を作成している。

##### (3) すこやか地域ケア会議

すこやか福祉センター圏域ごとに、区、区民、関係機関、地域団体が顔の見える関係をつくる中で、地域での見守り、医療、福祉・介護、健康づくり・予防、住まいなどの観点で、より課題解決に向けた支援につながるよう連携体制を構築することを目的として、地域ケア会議を年4回開催している。

##### (4) 24時間緊急時連絡態勢

地域での支えあい活動を支援するため、異変発見時等の緊急通報を24時間365日で受け付ける態勢をとっている。

#### 5 新型コロナウイルス感染症への対応(令和2年7月以降の取組)

##### (1) 特別定額給付金未申請者支援

特別定額給付金未申請者のうち、75歳以上の単身世帯または高齢者のみ世帯、精神障害者、民生児童委員訪問調査対象者などに対して申請事務の手続きを支援した。

対 象 アウトリーチチームによる支援対象者 728人  
支援数(コールセンター経由の支援依頼、区活等来所相談含む) 53人

時 期 7月下旬から8月上旬

##### (2) 熱中症予防及び配食事業チラシの配布

民生児童委員と連携・分担し、高齢者世帯に熱中症予防及び配食事業チラシをポスティングした。

対 象 70歳以上の単身世帯または75歳以上高齢者のみの世帯の方  
2,636人 (民生児童委員の高齢者訪問調査対象者以外の方)

時 期 8月上旬から9月上旬

##### (3) 新型コロナウイルス陽性自宅療養者緊急支援(継続)

対 象 新型コロナウイルス感染症のウイルス遺伝子(PCR)検査で、陽性となった方のうち、事情により直ちに入院または宿泊療養をしていない方で、家族等の支援が受けられないなど食料品等の調達が困難な方  
上記と同居の18歳未満の子又は介護が必要な家族

時 期 5月1日(金)から令和3年3月末まで

内 容 調理が不要の食料品、日用品等を詰め合わせた「生活支援セット」を配達

#### (4) 高齢者訪問調査延期に伴うフォローの取組

新型コロナウイルス感染拡大の影響で、民生児童委員が毎年行っている高齢者訪問調査を延期した。これに伴い、民生児童委員が高齢者訪問調査の対象者のうち介護保険サービスの利用がない方等に連絡先を記載したチラシをポスティングし、折り返し電話にて生活状況等の確認の連絡を受けるようにした。連絡が来なかった方に対して、アウトリーチチームが個別に訪問し、状況の確認を行っている。

対 象 2, 3 7 4 世帯

高齢者訪問調査 1 0, 2 3 4 世帯

ポスティング世帯 7, 8 0 8 世帯

時 期 1 1 月から 1 2 月

## 6 今後の課題

### (1) 能動的なアウトリーチ活動

アウトリーチチームを組織して4年目となり、支援が必要な方を適切な支援につなげる取組は一定の成果が見られるが、潜在ニーズや多くの要支援者を発見していく必要がある。今後、全世代、全区民に対象者を広げていくこと、また、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、アウトリーチチームがより能動的に活動し、広く区民に認知され、地域の身近な相談先として利用してもらう必要がある。

### (2) 人材育成

アウトリーチチーム職員は、各職種の専門知識に加え、共通の職務遂行能力として、コミュニケーション力、共感力、調整力が求められる。特に、地域社会資源を活用した新たな事業立上げ支援に関しては、地域を知り、幅広いネットワークを持ち、高いコーディネート能力が不可欠であることから、計画的な人材育成により職員のスキルアップを図るとともに、地域事情も含め、支援活動を通じて培った経験や地域との協力関係の継承が重要である。

### (3) 連携・支援体制

高齢者中心の対応から、子どもと子育て家庭、障害者の他、生活困窮者や引きこもり、一人親などの生活に課題を抱えた人も含め、全世代、全区民に向けた取組を実施していくにあたり、これまでに構築した関係機関、地域団体などとの協力関係やネットワークを更に充実するとともに、今後開設する子ども・若者支援センターと役割を分担し、連携を一層強化していく。