

アウトリーチの再構築に向けた検討状況について

区では、中野区重層的支援体制整備事業実施計画（令和8年3月策定、以下「重層計画」という。）において区のアウトリーチチームの機能強化を位置づけ、再構築を行うこととした。今般、内部点検、区民・関係団体等意識調査及び関係団体等との意見交換を実施し、課題等を整理したので報告する。

1 この間の取組

段 階		内 容	時 期 等
1	内部点検	現状把握のため職員意識調査や業務の棚卸を実施し、職員によるアウトリーチ体制検討PT（以下「PT」という。）により現状等を点検・分析した	令和8年5月～7月 （別紙1）
2	区民・関係団体等意識調査	区民・関係団体等を対象に認知度、相談の状況、区に期待する役割を把握した（有効回答1,374件）	令和8年7月 （別紙2-1）
3	関係団体等との意見交換	関係団体等を対象に、相談・連携の実態と課題を個別に聴取し、意見交換を行った（59団体・61件）	令和8年8月～9月 （別紙2-2）

2 内部点検の結果（別紙1のとおり）

- ・ 必要性は回答した職員の約8割が認識する一方、5割以上が役割分担は不明確と回答。明確化を求める点は区民活動センターとすこやか福祉センター等の役割分担（約6割）、整備を求める声は所属間の役割分担表（約5割）が最多。（職員意識調査）
- ・ 「アウトリーチ」は支援の「手法」と区のアウトリーチチーム（組織）の2つの意味が混在し、定義の明確化が役割分担の整理や区民への説明の前提となる。（PT）
- ・ 業務棚卸では、区民活動センター・すこやか福祉センター双方が関与する業務99件、訪問時に情報確認が必要な業務15件を確認。関与のあり方や情報確認手法の整理が必要である。（業務棚卸）
- ・ 支援事例では、有効に機能した事例に「把握→共有→分担→継続支援」の循環が共通し、課題を含む事例は方針の共有に至らない、進行管理の主体が不明確等の要素が見られた。（PT）

3 区民・関係団体等意識調査の結果（別紙 2-1 のとおり）

- ・「アウトリーチは必要」70.9%の一方、言葉を「知らない」36.0%、必要性が「わからない」27.0%であった。
- ・縦割りで連携が悪いと感じる 64.7%、対応が担当者・場面により違うと感じる 62.9%、区に相談しにくい 44.4%、相談先不明 39.5%であった。
- ・相談経験者 795 件のうち解決・ある程度解決 70.6%、解決しなかった等 25.5%。期待する関わりは相談支援 69.8%、橋渡し 57.8%の順であった。
- ・属性別では、関係団体・区内勤務者で縦割りと感じる 71.8%、対応に差があると感じる 68.1%、一般区民（いずれにも該当しない中野区民）で相談先不明 53.8%・相談しにくい 49.6%であった。
- ・自由意見 343 件では、調査対象外の要望を除くと、職員の対応・資質 61 件、体制・人員・専門職配置 44 件、相談窓口の分かりにくさ 43 件が上位で、肯定的な評価や感謝も 22 件あった。

4 関係団体等との意見交換の結果（別紙 2-2 のとおり）

- ・日常の相談先は区民活動センター、地域包括支援センター、社会福祉協議会等が中心で、対応は概ね評価されている一方、「アウトリーチ」という言葉や担当の役割が分かりにくい、同じ説明を複数の窓口でしたとの意見もあった。
- ・複数部署が関わる場合に中心部署が決まらない、異動・不在時に情報が引き継がれないとの意見のほか、紹介後の連絡がなく見守りを続けるか判断できないとの意見があり、差し支えない範囲での情報提供を求める声もあった。
- ・発見・見守りは地域、相談対応・解決は区という役割分担を複数の団体が挙げた。
- ・電話中心で情報共有に時間がかかり、共通して使える仕組みを求める意見があった。改善すべき点として、行政用語の分かりやすい説明・役割周知、職員の意識・資質、顔の見える関係づくり、情報共有の仕組み等が挙げられた。
- ・なお、定期的な連携会議で役割分担等を確認でき改善したとする意見や、対応が途切れることはないとする団体もあった。

5 再構築に当たっての課題

(1) 解決すべき8つの課題

	課 題	内部点検（別紙1）	区民・関係団体等 意識調査（別紙2-1）	関係団体等との 意見交換（別紙2-2）
1	アウトリーチの位置づけを定める	「アウトリーチ」は支援手法と区のアウトリーチチームの2つの意味が混在している	「アウトリーチ」という言葉の認知が限られ、必要性も一定数が「わからない」と回答	言葉や担当の役割が分かりにくいとの意見
2	相談の入口を分かりやすくする	—	相談先不明・相談しにくいとの回答があり、自由意見でも窓口の分かりにくさの指摘が多い	複数の窓口で同じ説明をしたとの経験が複数の団体からあった
3	所属間の役割分担や判断基準を定める	役割分担「不明確」が過半数。分担明確化や判断基準・業務フロー整備を求める声が多い	対応が担当者・場面により違うと感じる回答が多い	判断のよりどころや手順を求める意見
4	統括・調整機能を設ける	有効に機能した事例と課題を含む事例の違いは、支援方針整理・関係者をつなぐ役割の有無にみられた	縦割りで連携が悪いと感じる回答が多く、期待する関わりは橋渡しが上位	複数部署・機関が関わる場合、中心部署が決まらず取りまとめ役が不明確との意見
5	人材育成の仕組みを整える	知識・ノウハウの習得は個々の経験に委ねられている	—	最初に話を聞く職員の経験や慣れにより対応が変わるとの意見
6	情報共有・記録環境を整える	訪問時に確認したい情報を訪問先で確認する手法が整っていない	—	電話中心で情報共有に時間がかかり、共通して使える仕組みを求める意見
7	相談・訪問に対応する体制を確保する	相談・訪問対応は限られた人員体制で実施している	自由意見で職員数の確保や専門職の配置を求める声	経験ある職員・専門職の配置を求める意見
8	成果を測る共通の物差しを設ける	—	相談しにくい、解決しなかったとの回答があり、対応件数だけでは表れない課題がある	紹介したことをもって対応完了とせず、支援につながったか確認する必要があるとの指摘

(2) 共通的な課題

- ・知識やノウハウの習得が個々の経験に委ねられ、支援の質が職員個人の力量に左右されやすい。
- ・有効に機能した事例もあり一定の成果は上がっているが、個人の力量に依存せず、誰が対応しても一定水準の支援ができる仕組みづくりが再構築の課題である。

6 今後の検討の方向性

(1) 課題の解決に向けた検討の方向性

課題	検討の方向性
1	アウトリーチの定義や対象範囲を明らかにし、区民に分かりやすい言葉で周知
2	区民から見た相談の入口を分かりやすくする（名称のあり方を含め検討）
3	役割分担表や判断基準、引継ぎ・終結の基準、対応フローの整備
4	支援方針と役割分担の整理、専門的助言、進行管理を担う機能の位置づけ
5	アウトリーチ人材の計画的な育成（知識やノウハウの習得など）
6	訪問先で情報を確認し記録できる環境の整備、関係機関との情報共有の仕組みの構築
7	相談・訪問に対応する体制の確保
8	支援後のフィードバックのあり方を含め、支援の質や成果の把握方法の設定

(2) 組織体制のあり方等について

区のアウトリーチチームは重層的支援体制の中核であり、仕組みの整備に加え、それを支える組織体制のあり方や必要な体制整備を今後検討していく。

7 （仮称）アウトリーチ強化・推進方針について

今後、再構築の全体像を示す（仮称）アウトリーチ強化・推進方針を定め、アウトリーチの位置づけや課題への対応方策等を盛り込む。あわせて、実効性を確保するため取組ごとのアクションプログラム（※）を策定する。

これらは、令和9年度に予定している重層計画の改定までの「つなぎ」と位置づける。改定後の重層計画には、これらの内容を盛り込みつつ、令和10年度を初年度とする「アウトリーチ強化3か年プログラム（令和10～12年度）」を位置づける。

これにより、新すこやか福祉センターの開設による4圏域から5圏域・5か所体制への移行を見据えた体制の強化と質的向上を目指す。

※アクションプログラム・・・業務改善や人材育成、情報共有、多機関連携などの強化方策を想定

8 今後の予定

令和 8年11月	（仮称）アウトリーチ強化・推進方針（素案）
12月～	（仮称）アウトリーチ強化・推進方針（案） （仮称）アウトリーチ強化・推進方針策定 アクションプログラムの策定、順次実施
令和 9年度	重層計画の改定
令和10年度	アウトリーチ強化3か年プログラム開始 新すこやか福祉センター開設
令和11年度～	すこやか福祉センター5圏域・5か所体制の本格展開
令和12年度	新体制におけるアウトリーチの支援の質や成果の検証 など

アウトリーチ再構築に向けた内部点検結果

目 次

- 1 概要
- 2 職員意識調査の結果
- 3 業務棚卸・PTによる分析等の結果
- 4 内部点検からみえた現状と、整理すべき課題

1 概要

令和8年3月に策定した中野区重層的支援体制整備事業実施計画において、アウトリーチチームの機能強化を計画期間中の取組として位置づけた。

これを踏まえ、アウトリーチチームの課題を明らかにするため、職員意識調査を行った。調査で明らかになった課題を部門横断的に整理し、より実効性のある体制へ見直すため、組織横断のアウトリーチ体制検討PT（以下「PT」という。）を設置した。

アウトリーチ体制検討PT (地域支えあい推進部職員で構成)

第1部会

体制・役割分担・判断基準

業務棚卸調査の実施

第2部会

外部連携・意見聴取

区民・関係団体等
意識調査の実施

第3部会

人材育成・情報環境

研修・教材等の検討、
記録・情報共有の調査

2 職員意識調査の結果

調査の概要

項 目	第 1 弾	第 2 弾
調査期間	令和8年5月20日～29日	令和8年6月10日～18日
対象者	地域支えあい推進部 全職員（管理職を除く）	同左
回答数	206件	146件
方法・設問数	Microsoft Formsによる無記名	全40問（選択式＋自由記述）
目 的	部全体の実態や認識を把握し、今後の取組を建設的に検討するための基礎資料	第1弾の課題を踏まえ、組織体制・業務分担・人材配置等の具体的方向性を導くための基礎資料

(1) アウトリーチの必要性の認識と役割分担の状況

アウトリーチの必要性は約8割の職員が認識している一方、5割以上が役割分担は不明確と回答している

設問(第1弾)

アウトリーチの必要性についてどう感じますか。／ 役割分担については、明確になっていると感じますか。

アウトリーチは必要である

77.7%

「非常に必要」 + 「ある程度必要」

役割分担は不明確である

55.8%

「あまり明確でない」 + 「ほとんど整理されていない」

※アウトリーチという表現は
「支援手法としてのアウトリーチ」
「区のアウトリーチチーム」の
2つの意味が混在して用いられており、定義
の明確化が役割分担の整理や区民への説明の
前提となることをPTで確認した。

※役割分担には以下が含まれる
①地域から気になる人の相談を受ける
②初期的な訪問・安否確認
③支援の方向性や方針を判断する
④関係機関との調整や適切な支援先のつなぎ

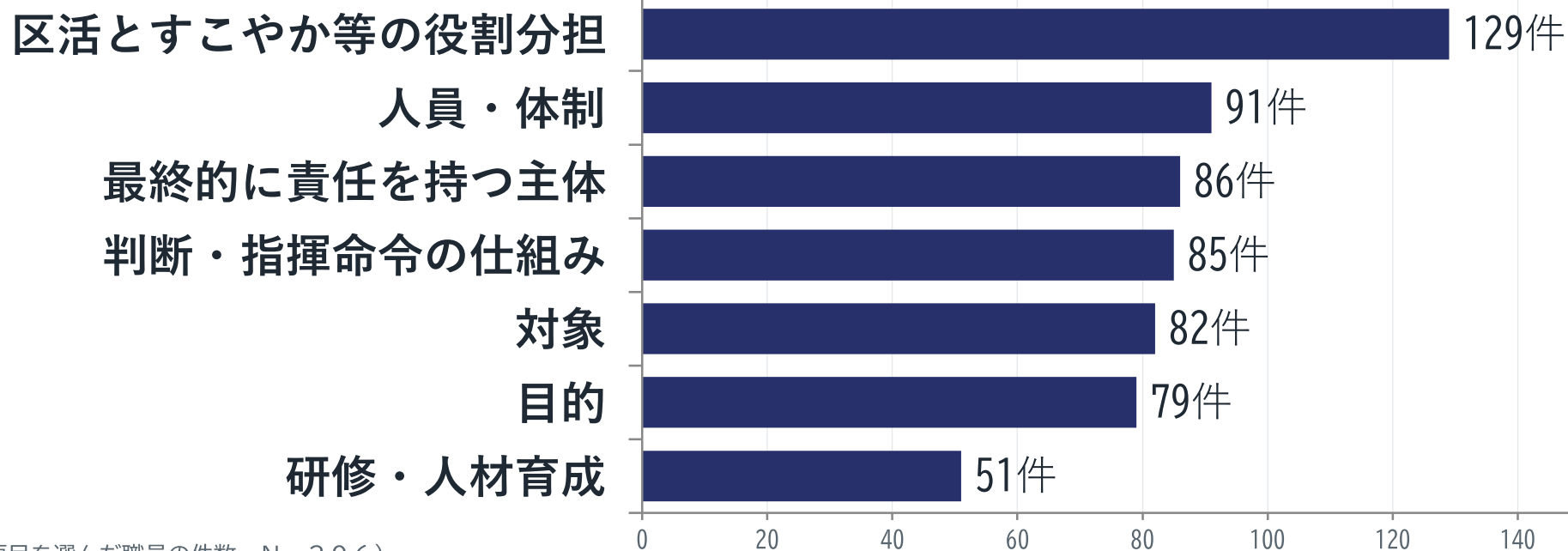
(2) 明確化が求められている事項

区民活動センターとすこやか福祉センター(※)等の役割分担について、明確化を求める回答が最も多い

※グラフ中の「区活」は区民活動センター、「すこやか」はすこやか福祉センターの略

設問(第1弾)

アウトリーチについて、今後特に明確にしてほしい点は何ですか。(複数回答可)



※趣旨を損なわない範囲で一部修正している

上記に関連する主な自由意見(第1弾)

人員・体制 「2名の職員体制では、個別的な訪問などのアウトリーチ活動の実施が難しい。」

研修・人材育成 「定義が明確化されていない以上、説明も個人的感覚になり難しい。教えた人の認識で職員が育っている。」

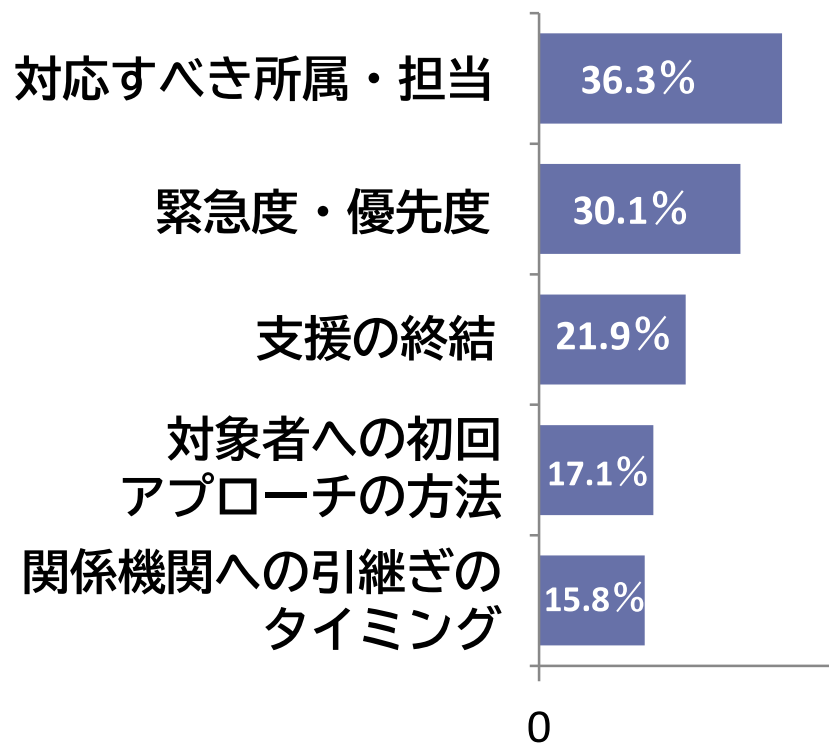
(3) 判断に迷う場面と、整備が求められているルール

判断に迷う場面が生じており、よりどころとなる基準や業務フローの整備を求める回答が得られた

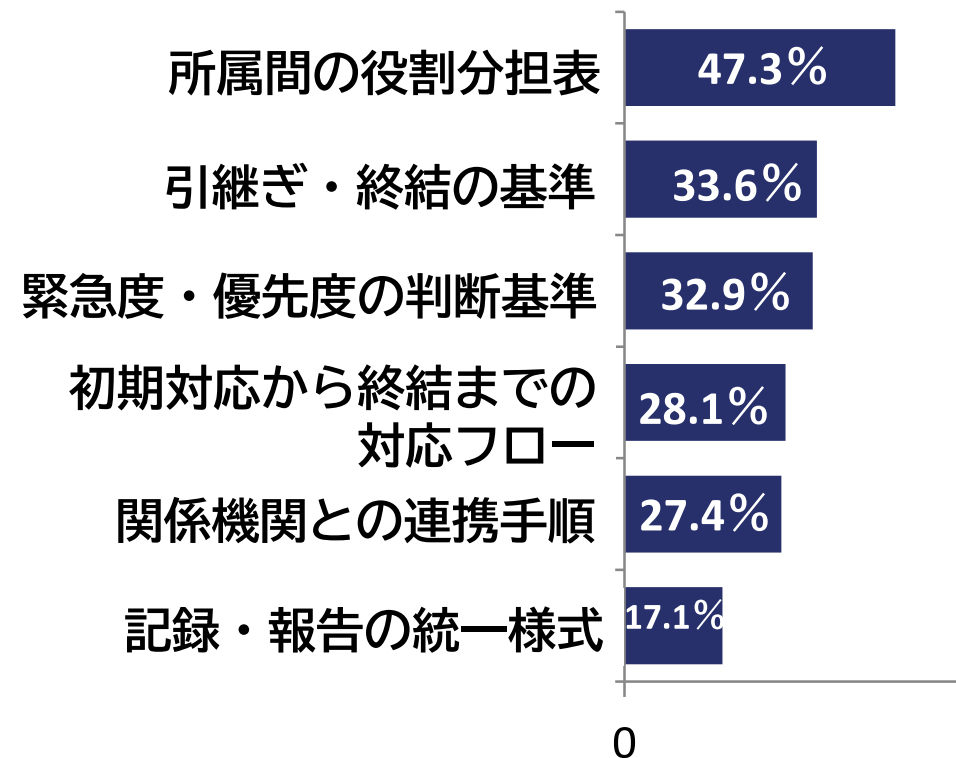
設問(第2弾)

判断に迷う場面／統一ルール・マニュアルとして整備してほしい内容
(いずれも複数回答可)

判断に迷う場面



整備してほしい内容



(当該項目を選んだ職員の割合 N = 146) ※上位項目を掲載。「わからない」(判断に迷う場面43.2%、整備してほしい内容31.5%)等は除く。

3 業務棚卸・PTによる分析等の結果

区民活動センターとすこやか福祉センターのアウトリーチ関連業務を分析し、次の傾向がわかった。
双方の関与のあり方の見直しや現場での情報確認手法等については、今後検討していく。

具体例

区民活動センター・すこやか福祉センターの
双方が関与している業務 99件

- ・ 地域ケア個別会議の主催
- ・ 安否確認訪問
- ・ 見守り活動
- ・ 民生委員等との情報共有
- ・ 支援方針の検討 など

現場で確認 したい情報

訪問時に情報の確認が必
要な業務 15件

- ・ 過去の相談・訪問履歴
- ・ 緊急連絡先
- ・ 関係機関、利用中のサービス
- ・ 支援に必要な基本情報 など

支援事例の分析(PT)

有効に機能した事例では、いずれも関係者をつなぎ支援方針を整理する働きがみられた

支援につながる循環



有効に機能した事例の要素	33件
- 地域との関係を生かした早期把握 - 関係機関による情報共有と役割分担 - 拒否があっても続ける粘り強い関わり	

課題を含む事例の要素	18件
- 緊急度や関わる範囲の判断に時間を要した - 関係者がそれぞれに動き、支援方針の共有に至らなかった - 支援方針の決定や進行管理を行う主体が明確でないケースが見られた	

共通して必要な機能		
支援方針と役割分担 の整理	ケースに応じた 専門的助言	継続的な進行管理 と見直し

※ 職員意識調査（第1弾）で職員が特に印象に残った事例として挙げたものを、10ページに参考として掲載。

4 内部点検からみえた現状と、整理すべき課題

内部点検で確認された現状(P4～P8)から、6つの課題を抽出した。

※課題2・8は内部点検以外の調査等から抽出されたものであり、本紙には記載していない

内部点検でみえてきたこと(現状)

「アウトリーチ」という言葉には、支援の手法を指す場合とチームを指す場合の2つの意味が混在し、現場での捉え方にも幅がある。

P4

役割分担は「不明確」が過半数で、区民活動センターとすこやか福祉センター等の分担明確化を求める声が最も多い。判断に迷う場面も生じ、基準やフロー整備を求める声が多い。棚卸でも双方が関与する業務が99件あった。 P4・P5・P6・P7

有効に機能した事例と課題を含む事例の違いは、支援方針を整理し関係者をつなぐ役割の有無にみられた。

P8

対応に必要な知識やノウハウの習得は、個々の経験に委ねられている。

P5

過去の相談・訪問履歴など、訪問時に現場で確認したい情報について、訪問先で確認する手法が整っていない。

P7

相談・訪問への対応は、限られた人員体制で実施している。

P5

整理すべき課題



課題
1

アウトリーチの位置づけを定める



課題
3

所属間の役割分担や判断基準を定める



課題
4

統括・調整機能を設ける



課題
5

人材育成の仕組みを整える



課題
6

情報共有・記録環境を整える



課題
7

相談・訪問に対応する体制を確保する

※ 数値の再掲は最小限にとどめ、内部点検(P4～P8)で既に示した内容の要約として整理した。課題番号は本文「5 再構築に当たっての課題」の番号に対応する。

参考 現場からの報告事例(職員の特に印象に残ったアウトリーチ事例)

地域からの連絡を受け関係機関と連携して対応した事例

民生委員から「最近隣人を見かけない」との連絡を受け、現地を確認したところ異臭があり、消防・警察を呼んだ結果、自宅で死亡が確認された。緊急対応と通常業務の両立が課題となった。

保護者への関わりを通じて受診につながった事例

ひきこもりの家庭への訪問において、対象児だけでなく保護者のケアを行い、母の悩み事の傾聴を経て、医療機関への受診につないだ。

疎遠であった家族との連絡により支援につながった事例

困っている高齢者がいるとの連絡があり、本人は支援を拒否していたが、疎遠であった家族と連絡を取り、支援につなげることができた。

合同訪問により受診につながった事例

受診を拒む独居の方に対し、地域包括支援センター・区民活動センター・すこやか福祉センターで合同訪問を実施。その結果、受診につながった。行政として把握しにくい問題への対応を考える機会となった。

地域の事業者との協力により社会参加につながった事例

路上に寝ていた方に対し、銭湯の方と協力して清拭を行い、物が堆積して入れなくなっていた自宅の環境を改善。その後、町会や民生委員と関わり、サロン等の社会参加につながった。町会の方々から「区の方が地域を支えてくれている」と評価された。

※趣旨を損なわない範囲で一部修正している

アウトリーチに関する区民・関係団体等意識調査 調査結果(概要版)

区民及び関係団体等を対象とした意識調査の集計結果

調査期間(令和8年)

7月8日～31日

有効回答

1,374件

自由記述

362件

区のアウトリーチの取組に対する区民及び関係団体等の認識と、支援に至る過程の課題を把握するために実施したもの。

調査の目的と概要

調査の目的

● 取組に対する認識の把握

アウトリーチの認知度と、区が行うことの必要性についてどう受け止められているかを把握する。

● 支援に至る過程の課題把握

相談先の分かりやすさ、相談のしやすさ、部署間連携、対応の均一性について実態を把握する。

● 期待される役割の把握

区に期待される関わり方と、情報の届き方を把握し、今後の検討の基礎資料とする。

調査の概要

調査対象	一般区民及び関係団体等(町会・自治会、民生・児童委員、高齢・医療介護・障害・子ども分野、NPO等)
調査方法	LoGoフォーム及び紙(紙回答は職員がLoGoフォームへ入力)
調査期間	令和8年7月8日～31日
回答件数	1,375件(うち有効回答1,374件)
調査項目	全17問(属性4問、認知・必要性2問、相談状況6問、期待・情報経路2問、その他2問、自由記述1問)

【集計方法】 割合は各設問の有効回答数(n)を分母としている。設問ごとに未回答があるため n は設問により異なり、各グラフに明記している。複数回答の設問は選択率を示すため、合計は100%を超える。

回答者は関係団体・区内勤務者51.4%と一般区民46.2%がほぼ拮抗し、60代以上が58.7%を占める構成となっている。

1 主な傾向

7つの指標に見る、区民及び関係団体等の認識

アウトリーチが「非常に必要・ある程度必要」	70.9%	933件 / n=1,316
アウトリーチという「言葉を知らない」	36.0%	490件 / n=1,360
区は縦割りで部署間の連携が悪いと「感じる」	64.7%	819件 / n=1,265
区の対応が担当者・場面により「違うと感じる」	62.9%	804件 / n=1,278
区に「相談しにくい」	44.4%	574件 / n=1,294
相談先が「あまり分からない・分からない」	39.5%	522件 / n=1,320
区に「相談支援」を期待する	69.8%	907件 / n=1,300

出典：区集計データ(有効回答1,374件) 割合は各設問の有効回答数(n)を分母とし、小数第2位を四捨五入 ※各指標は該当回答の合計。分母は当該設問の有効回答数。

2 相談の状況とその結果

相談先の認知、相談のしやすさ、相談後の結果

相談先が分かるか(n=1,320)



よく分かる 132件(10.0%)

だいたい分かる 666件(50.5%)

あまり分からない 366件(27.7%)

分からない 156件(11.8%)

相談先が分からない

39.5%

522件／n=1,320

「あまり分からない」27.7%と「分からない」11.8%の合計。

区に相談しやすいか(n=1,294)



相談しやすい 122件(9.4%)

どちらかと言えば相談しやすい 598件(46.2%)

どちらかと言えば相談しにくい 441件(34.1%)

相談しにくい 133件(10.3%)

区に相談しにくい

44.4%

574件／n=1,294

「どちらかと言えば相談しにくい」34.1%と「相談しにくい」10.3%の合計。

相談した結果(n=795)



解決・ある程度解決 561件(70.6%)

あまり解決せず・解決せず 203件(25.5%)

まだ進行中 31件(3.9%)

相談後に解決・軽減

70.6%

561件／n=795

「解決した」と「ある程度解決した」の合計。分母は区に相談したことがある方795件。

※「相談した結果」は「区に相談したことがある方のみ」への設問で、回答は795件。全体(n=1,374)に対する割合ではない。

3 属性別の回答状況

属性別に見た回答状況

回答者の属性構成(n=1,374)



関係団体・区内勤務者に該当 706件(51.4%)

該当しない中野区民 635件(46.2%)

「その他」のみ・無回答 33件(2.4%)

属性別に見た回答状況

	関係団体・区内勤務者	いずれにも該当しない 中野区民
必要性支持	81.8%	59.4%
内容まで知っている	52.1%	22.3%
縦割り感	71.8%	56.7%
対応差あり	68.1%	56.5%
相談しにくい	39.7%	49.6%
相談先不明	26.8%	53.8%

関係団体・区内勤務者で高い項目

縦割り感71.8%、対応差あり68.1%。必要性支持81.8%、内容まで知っている52.1%も区民を上回る。

いずれにも該当しない中野区民で高い項目

相談先不明53.8%、相談しにくい49.6%。

出典：区集計データ(有効回答1,374件) 割合は各設問の有効回答数(n)を分母とし、小数第2位を四捨五入

4 回答者の構成

立場・年代・世帯の状況

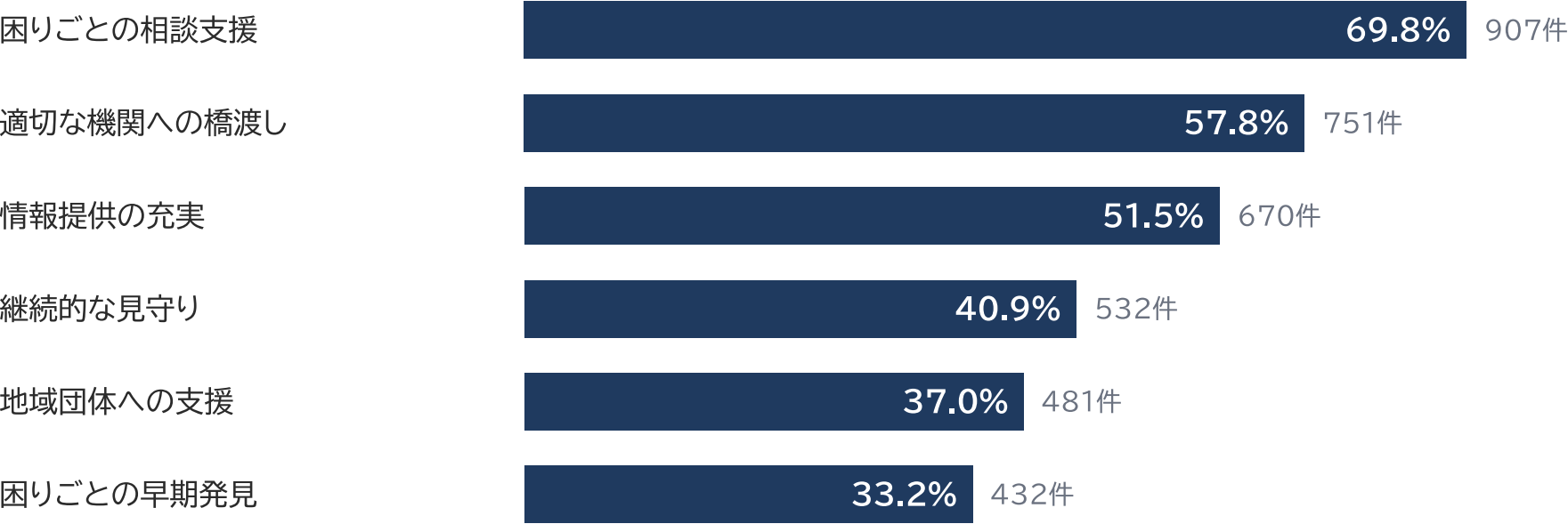
●立場(複数回答・上位8項目・n=1,364)		●年代(n=1,364)		●世帯・生活の状況(複数回答・n=1,307)	
中野区民	1,054件	70代以上	542件 39.7%	高齢者がいる	462 35.3%
町会・自治会	256件	60代	258件 18.9%	特になし	319 24.4%
高齢分野	155件	50代	207件 15.2%	子育て中	278 21.3%
民生・児童委員	139件	30代	175件 12.8%	ひとり暮らし	242 18.5%
区内勤務(職員以外)	107件	40代	156件 11.4%	障害のある方がいる	91 7.0%
医療・介護	90件	20代	25件 1.8%	介護をしている	66 5.0%
NPO・ボランティア	69件	10代以下	1件 0.1%		
区民活動センター運営委員会	65件				

※年代の各%については、端数処理のため、内訳の合計と一致しない場合がある。
※「立場」「世帯・生活の状況」は複数選択のため、合計は回答者数を超える。60代以上は計800件(58.7%)。

出典:区集計データ(有効回答1,374件) 割合は各設問の有効回答数(n)を分母とし、小数第2位を四捨五入

5 区に期待されている主な関わり

複数回答の上位6項目(n=1,300)



情報の入手経路(複数回答・上位5項目・n=1,319)



※ 複数回答のため合計は100%を超える。「区に関わりは期待していない」は31件(2.4%)。

出典:区集計データ(有効回答1,374件) 割合は各設問の有効回答数(n)を分母とし、小数第2位を四捨五入

6 調査結果からみえた現状と、整理すべき課題

本調査の結果は、次のとおり区として整理すべき課題に接続する。

調査結果からみえてきたこと(現状)

「アウトリーチ」という言葉の認知は限られており、区が行うことの必要性についても一定数が「わからない」と回答している。
【該当箇所】P3「1 主な傾向」、P9「参考1」

相談先が分からない、相談しにくいと感じる回答があり、自由意見でも相談窓口の分かりにくさを指摘する声が多い。
【該当箇所】P3「1 主な傾向」、P4「2 相談の状況とその結果」、P11「参考3」

区の対応が担当者や場面によって違うと感じる回答が多く、関係団体・区内勤務者で特に高い。
【該当箇所】P3「1 主な傾向」、P5「3 属性別の回答状況」、P11「参考3」

区は縦割りで部署間の連携が悪いと感じる回答が多い一方、区に期待する関わりでは適切な機関への橋渡しが上位に挙がっている。
【該当箇所】P3「1 主な傾向」、P7「5 区に期待されている主な関わり」、P11「参考3」

自由意見で、相談・訪問に対応できる職員数の確保や専門職の配置を求める声が寄せられている。
【該当箇所】P12「参考4」

相談しにくいとの回答が4割を超え、相談後に解決しなかったとの回答も約4分の1あるなど、対応件数だけでは表れない課題がみられる。
【該当箇所】P4「2 相談の状況とその結果」

整理すべき課題

▶	課題1	アウトリーチの位置づけを定める
▶	課題2	相談の入口を分かりやすくする
▶	課題3	所属間の役割分担や判断基準を定める
▶	課題4	統括・調整機能を設ける
▶	課題7	相談・訪問に対応する体制を確保する
▶	課題8	成果を測る共通の物差しを設ける

※ 【該当箇所】は、その内容を記載した本資料のページ番号及び項目名を示す。数値の再掲は最小限にとどめ、既に表示した内容の要約として整理した。

※ 課題番号は本文「5 再構築に当たっての課題」の番号に対応する(課題5・6は本調査以外の調査等から抽出されたものであり、本紙には記載していない)。回答者は関係団体・区内勤務者51.4%と一般区民46.2%がほぼ拮抗し、60代以上が58.7%を占める構成である点に留意を要する。

出典:区集計データ(有効回答1,374件) 割合は各設問の有効回答数(n)を分母とし、小数第2位を四捨五入

【参考】1 アウトリーチの認知度と必要性

認知度と必要性の回答分布

「アウトリーチ」という言葉の認知(n=1,360)



内容まで知っている 509件(37.4%)

言葉は聞いたことがある 361件(26.5%)

知らない 490件(36.0%)

区がアウトリーチを行う必要性(n=1,316)



非常に必要 537件(40.8%)

ある程度必要 396件(30.1%)

わからない 355件(27.0%)

あまり必要ない 23件(1.7%) / 必要ない 5件(0.4%)

内容の認知は4割弱

「知らない」36.0%(490件)、「言葉は聞いたことがある」26.5%(361件)、「内容まで知っている」37.4%(509件)。

肯定回答は70.9%

「非常に必要」40.8%と「ある程度必要」30.1%を合わせ70.9%。否定的な回答は「あまり必要ない」23件・「必要ない」5件の計28件(2.1%)にとどまる。

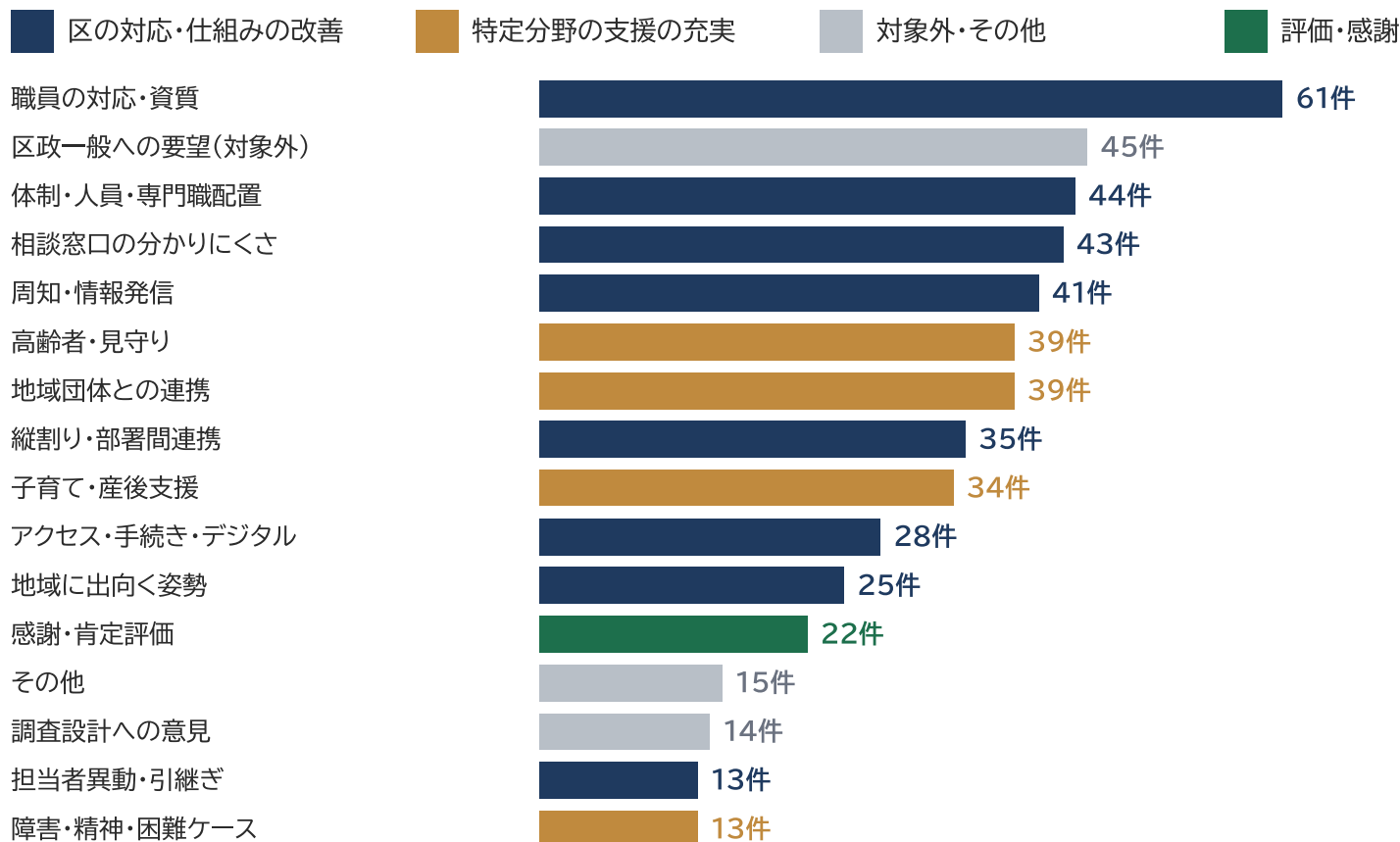
「わからない」が27.0%

355件が「わからない」を選択。

※ 割合は当該設問の有効回答数を分母とする。

【参考】2 自由意見の全体傾向

実質的な意見343件の論点分布 ※意見が何を求めているかにより色分け



分類の考え方

○自由記述の記入362件から、回答全文が「特になし」等の19件を除いた343件を分類対象とした。

○1件の記述が複数の論点に及ぶ場合があるため、1件につき最大2区分を付与している。

○色分けは、意見が何を求めているかによる。
 ・区への対応や仕組みの改善を求めるもの
 ・高齢者、子育て、地域活動など特定分野の支援の充実を求めるもの
 ・評価や感謝を示すもの
 ・調査対象外の要望やその他の意見

○「地域団体との連携」は、町会・民生委員等の地域活動への支援や協働を求める意見のため、特定分野に含めた。

○個々の記述の賛否を判定したものではない。

○区への対応・仕組みの改善を求める意見が多い一方、評価・感謝も22件寄せられている。

意見の内訳(延べ言及件数)

区への対応・仕組みの改善 290件

125件

74件

22件

出典：区集計データ(自由記述362件のうち実質的な意見343件) ※1件につき最大2分類を付与しているため、件数の合計は343件を超える。

【参考】3 相談から支援につながるまでの課題

自由記述のうち、相談から支援に至る過程に関する意見

相談窓口の分かりにくさ

43件

主な意見(要約)

- どこに相談すればよいかわからない。相談できる場所の一覧を分かりやすく周知してほしい。実際に相談した際は、身近な拠点でしっかり受け止めてほしい。
- 来所しなくても相談できるよう、電話・メール・オンラインなど手段を選べるようにしてほしい。
- どんな困りごとでも、まず受け止めて振り分けてくれる総合的な窓口がほしい。

縦割り・部署間連携

35件

主な意見(要約)

- 他部署との連携が悪く、複数の窓口を回って同じ説明を繰り返すことがある。
- 最初に相談を受けた窓口が、適切な機関への接続まで担ってほしい。
- 区と委託先・関係機関の役割が曖昧で、「担当が違う」と線引きされて対応が進まないことがある。

職員の対応・資質

61件

主な意見(要約)

- 担当者や地域によって知識・熱量・動き方に差があり、区の立場を優先した事務的な対応と感じることがある。
- 制度上できない理由を伝えるだけでなく、代替案の提示や解決まで寄り添う対応を求める意見。
- 相談後の連絡や回答が遅く、返事がないこともあるため、迅速で確実な対応をしてほしい。

担当者異動・引継ぎ

13件

主な意見(要約)

- 数年単位の異動で担当者が変わり、築いた信頼関係や相談の経過が引き継がれない。
- 異動の際に振り出しへ戻らないよう、記録の共有と引継ぎを徹底してほしい。
- 担当者が変わっても同じ水準の支援が受けられるよう、対応の一貫性を保ってほしい。

※ 掲載文は複数の自由記述を論点別に要約したもので、特定の1回答の直接引用ではない。

【参考】4 体制に関する意見／評価されている取組

自由記述のうち、体制及び評価に関する意見

体制・人員・専門職配置に関する意見 44件

職員体制

- ・ 相談・訪問に対応できる職員数を確保し、地域に出ていく職員を増やしてほしい。
- ・ 保健師など専門職を含め、人員を手厚くしてほしい。
- ・ 職員が忙殺されており、伴走型の支援まで手が回っていないと感じる。

専門職配置

- ・ 福祉職・ソーシャルワーカー等、専門性のある人材を配置してほしい。
- ・ 事務職の配置では専門性・積極性に欠けるため、経験のある専門職を置いてほしい。
- ・ 全ての圏域に福祉の専門職を配置し、支援の見立てや調整を担ってほしい。

委託と区の責任

- ・ 委託に頼らず、区職員自身が企画運営し責任を果たしてほしい。
- ・ 委託先が数年で変わるとノウハウがリセットされてしまう。
- ・ 委託先により内容や理念にばらつきが生じるため、区が委託先の基準を設けるべき。

迅速性・継続性

- ・ 担当範囲が広く、相談時に職員が不在であったり待ち時間が生じる。
- ・ 人事異動により短期間で担当者が変わり、地域に根ざした活動の構築に至っていない。
- ・ 担当者が変わると理念や熱意が引き継がれず、関係が振り出しに戻る。

※ 掲載文は複数の自由記述を論点別に要約したもので、特定の1回答の直接引用ではない。

出典：区集計データ(自由記述362件のうち実質的な意見343件)

評価されている取組 22件

迅速な現場対応

- ・ 地域で発生した事案に職員がすぐに駆けつけ、関係部署へつないでくれた。
- ・ アウトリーチ担当がフットワーク軽く動いてくれ、助かっている。
- ・ 高齢者の見守りに関する相談に、迅速に対応してもらった。

産後・子育て支援

- ・ 助産師によるアウトリーチに大変助けられたとの意見が複数寄せられている。
- ・ 産後ケアの訪問や産後ドゥーラによる家事支援、育児アドバイスに感謝している。
- ・ 子育て支援のメニューや施設が充実しており、日頃から役立っている。

親身な相談対応

- ・ すこやか福祉センターや民生委員の方々に親身に対応してもらった。
- ・ 困ったことを相談できる雰囲気があり、ありがたいと感じている。
- ・ 親身に相談に乗ってくれる印象があり、中野区は温かい地域だと感じている。

学びとつながり

- ・ 区役所での情報交流会や勉強会が開催される機会が増えている。
- ・ 関係機関とアウトリーチの連携で、民生・児童委員が安心して活動できる。
- ・ 南部すこやか福祉センターの開設で部署が一つにまとまり、相談しやすくなった。

【巻末】調査票の設問一覧(1)

属性F1～F4、本体設問Q1～Q5

F1	お立場(あてはまるものをすべて選択)	複数回答
F2	主にお住まい・活動されている地域(複数選択可)	複数回答
F3	年代	単一回答
F4	ご自身またはご家庭の状況(複数選択可・任意)	複数回答
Q1	「アウトリーチ」という言葉をご存じですか	単一回答
Q2	区が「アウトリーチ」を行うことは必要だと思いますか	単一回答
Q3	中野区と関わる機会はどの程度ありますか	単一回答
Q4	中野区の以下のうち、利用したことがあるものをすべて選んでください(複数選択可)	複数回答
Q5	困りごとがあった時、区の誰に相談すればよいか分かりますか	単一回答

出典:区集計データ(有効回答1,374件) 割合は各設問の有効回答数(n)を分母とし、小数第2位を四捨五入

【巻末】調査票の設問一覧(2)

本体設問Q6～Q13

Q6	区への対応は担当者や場面によって違うと感じますか	単一回答
Q7	区は縦割りで部署間の連携が悪いと感じますか	単一回答
Q8	困りごとがあったとき、区に相談しやすいですか	単一回答
Q9	区にどのような関わりを期待しますか(複数選択可)	複数回答
Q10	区からの情報は、主にどのような経路で入手していますか(複数選択可)	複数回答
Q11	(区に相談したことがある方のみ)そのとき、困りごとは解決または軽減しましたか	単一回答
Q12	困った時、頼れる場所・人があると感じますか	単一回答
Q13	今後の区への関わり方について、ご意見・ご要望	自由記述

※ 設問番号は調査票(区民・関係団体等調査票)の表記に基づく。全17問(属性4問・本体設問13問)。

※ Q11は「区に相談したことがある方のみ」への設問であり、全体を分母としていない。

※ Q13(自由記述)には362件の記入があり、うち「特になし」等19件を除く343件を実質的な意見として分類している。

出典:区集計データ(有効回答1,374件) 割合は各設問の有効回答数(n)を分母とし、小数第2位を四捨五入

アウトリーチに関する関係団体等との意見交換(個別聴取) 聴取結果(概要版)

地域の関係団体等を対象とした個別聴取(意見交換)の結果

実施期間

令和8年8月～9月

聴取団体(聴取61件)

59団体

団体区分

4区分

- ・ 区民・関係団体等意識調査(別紙2-1)を補完するため、支援の入口となる関係団体等から、区との相談や連携の実態、課題等を個別に聴き取ったものである。
- ・ 掲載に当たっては、個人や特定の団体を識別できない形で区分別に要約している。

意見交換の目的と概要

意見交換の目的

相談・連携の実態把握

団体等が日常的にどこへ相談し、区がどのように受け止めているかの実態を把握する。

引継ぎ・役割分担の課題把握

部署・関係機関間の連携、紹介した後の情報共有、区と団体等の役割分担に関する課題を把握する。

団体ごとの要望の把握

団体の活動実態に即した個別の課題と、区への要望を把握し、今後の検討の基礎資料とする。

【掲載方法】

- ・各ページの掲載文は、複数団体・機関からの聴取内容を論点別に要約したもので、特定の団体・機関の発言をそのまま書き写したものではない。
- ・個人や特定の団体が分からないよう、性質の近い団体・機関を4つの区分に整理し、区分ごとにまとめて要約している。
- ・各ブロックの「回答〇件」は、当該聴取項目に回答のあった件数であり、割合等の数値は示していない。

意見交換の概要

対象	地縁団体等(16)、地域運営団体等(15)、地域福祉委員等(14)、専門相談支援機関等(14) 計4区分
方法	各団体・機関等との意見交換(個別聴取)。事前聴取票の記載内容を含む
実施期間	令和8年8月～9月
聴取団体	計59団体(聴取61件)
聴取項目	共通5項目(相談窓口、部署・関係機関間の連携、紹介・引継ぎ、役割分担、改善の優先順位)+区分別3～4項目

団体区分の定義

区分	団体・機関	団体数
地縁団体等	町会連合会及び町会・自治会	16
地域運営団体等	区民活動センター運営委員会	15
地域福祉委員等	民生委員・児童委員協議会	14
専門相談支援機関等	高齢分野、障害分野、介護分野、地域福祉分野の各分野で専門的な相談支援を担う機関・事業者等	14

※ 区分は、性質の近い団体・機関をまとめたもの。うち専門相談支援機関等は、複数の分野の機関・事業者を含むため、個人や特定の機関が分からないよう分野名により整理している。

参考 聴取項目(設問)一覧

共通項目は全団体に、区分別項目は各区分の団体に対して聴取した

共通項目(全59団体・61件)

番号	聴取項目	回答
1	区の困りごとについて、どこに相談すればよいか分かるか。 また、相談は適切に受け止められているか	61件
2	複数の部署・関係機関が関わる場合に、連携が途切れたり、 同じ説明が必要になったりして困った経験はあるか	59件
3	別の部署・機関を紹介した後、実際に支援につながったかの 確認や、継続的な見守りは十分に行われているか	54件
4	困りごとの発見・相談・専門機関への紹介について、 区が担うべきこと、団体等と共同で担うことは何か	58件
5	区のアウトリーチについて、優先的に改善すべきことは何か	55件

※ 回答欄が空欄のものを除いた件数。共通項目であっても、団体の活動内容により回答のない項目がある。

区分別項目(概要)

区分	聴取項目の概要	項目数
地縁団体等	地域の課題をどこに連絡しているか／地域に出る職員に期待すること／区に支援してほしいこと	3項目
地域運営団体等	団体と区の役割分担／地域課題の共有は十分か／連携強化のために区に求めること	3項目
地域福祉委員等	区への相談・連絡は円滑か／相談した後の連絡は十分か／対応が難しいと感じる事例	3項目
専門相談支援機関等	役割分担・制度の狭間への対応／主担当・調整役の決め方／情報共有と連絡／人材・体制・仕組みへの要望	4項目

※ 区分別項目は、統合前の団体・機関の種別ごとに設定したもので、設問の文言は種別により異なる。特定の団体・機関が分からないよう、内容の近い項目をまとめて概要で示している。

聴取は共通項目を軸としつつ、団体の活動実態に応じた区分別項目を加えて実施した。自由記述形式のため、割合等の数値は示していない。

1 共通項目に見る主な意見(1)

全団体共通の聴取項目のうち、相談の窓口と部署・関係機関間の連携に関する意見

相談の窓口・最初の受け止め

主な意見(要約) 回答61件

- 日常の相談先は区民活動センター、地域包括支援センター、社会福祉協議会等が中心で、「きちんと対応してもらえている」とする意見が多い。
- 「アウトリーチ」という言葉や、アウトリーチ担当が具体的に何をしてくれるのかが分かりにくいとの意見。
- 最初に話を聞く職員一人ひとりの経験や慣れによって、その後の対応が変わってしまうとの意見。
- 障害の有無や年齢などの条件がはっきりしない相談者について、どの窓口が対応すべきか判断に迷うことがあるとの意見。
- 夜間・休日や急を要する場合の相談先が分かりにくいとの意見。

部署・関係機関間の連携

主な意見(要約) 回答59件

- 複数の部署が関わる場合に、中心となって対応する部署が決まらず、同じ説明を繰り返す必要があるとの意見。
- 担当者の異動や不在の際に、相談や見守りの情報がうまく引き継がれず、対応が途切れてしまうことがあるとの意見。
- 電話でのやり取りが中心のため情報共有に時間がかかり、共通して使える情報共有の仕組みを求める意見。
- 定期的な連携会議が始まったことで、連絡先や役割分担が確認できるようになり、改善したとする意見もある。
- 一方、「対応が途切れることはない」「途中経過を教えてもらえる」とする団体もある。

連携に関する具体的な指摘

主な意見(要約) 回答59件

- たらい回し:区役所に行ったのに別の窓口を案内される、複数の窓口を回って同じ説明をするといった経験が複数の団体から挙げられた。
- 制度のはざま:高齢と障害のどちらの制度にも明確に当てはまらないケースや、複数の分野にまたがる世帯への対応で、中心となる部署が定まりにくいとの意見。
- 担当の細分化:同じ部署でも担当者が分かれているため、関係する担当それぞれに説明や確認が必要になるとの意見。
- 子どもに関する事案:相談した後の経過や方向性が分からず、地域での見守りが難しいとの意見。
- 支援が終わる時:サービスが終了するタイミングや担当が変わる際に、連携が途切れてしまうことがあるとの意見。

※ 共通項目は聴取した全59団体(61件)に対して実施。

1 共通項目に見る主な意見(2)

全団体共通の聴取項目のうち、紹介・引継ぎ、役割分担、改善の優先順位に関する意見

紹介・引継ぎ・継続支援

主な意見(要約) 回答54件

- 他の窓口や専門機関を紹介した後、実際に入院や施設入所、サービス利用等につながったかどうかの連絡がなく、見守りを続けるべきか判断できないとの意見。
- 見守りを続けている側として、継続すべきかどうか判断できる程度の情報共有を求める意見。
- 個人情報を経由して結果が伝えられないことがあり、差し支えない範囲での情報提供を求める意見。
- 担当者が変わる際の引継ぎが十分でなく、一から説明し直すことがあるとの意見。
- 「十分にできている」「うまくやってくれている」とする団体もある。

区・団体・関係機関の役割分担

主な意見(要約) 回答58件

- 困りごとの発見・見守りは地域(団体)、相談対応・解決は区(行政)という役割分担を挙げる意見が複数の団体からあった。
- 個人情報に関わる一人ひとりへの支援は、行政以外が担うことは難しいとの意見。
- 最初の訪問は「区役所」という安心感があり、区の職員の方が受け入れられやすいとの意見。
- 役割を固定せず、事例ごとに関係者が話し合って決めるのがよいとの意見。
- 責任の所在・中心となる部署を事例ごとに明確にしてほしいとの意見。役割を決めすぎるとかえって対応の隙間が生じるとの意見もある。

改善の優先順位

主な意見(要約) 回答55件

- 行政用語を分かりやすく伝えること、アウトリーチの役割を周知することを挙げる意見。
- 職員一人ひとりが自分の課題として受け止め、責任をもって対応することを求める意見。
- 顔の見える関係づくり(行事参加、地域の会議等の場の活用)を挙げる意見。
- 情報共有の仕組み(電子化・システムの一本化)を挙げる意見。
- 専門職を先行して配置した地域での効果を、他の地域にも示してほしいとの意見。

※ 共通項目は聴取した全59団体(61件)に対して実施。

出典:関係団体等との意見交換(個別聴取)の聴取記録(聴取59団体・61件) 掲載文は聴取内容を論点別・区分別に要約したもの

2 区分別の主な意見(1)地縁団体等

地縁団体等への個別聴取項目に関する意見(聴取16団体)

地域課題の把握と連絡

主な意見(要約) 回答14件

- 地域課題は区民活動センターに連絡し、職員から関係部署へつないでもらう方法が中心。
- 社会福祉協議会や民生委員を主な相談先とする団体もある。
- 緊急時は、区民活動センターや地域包括支援センターと警察・消防に同時に連絡しているとの意見。
- 平日の日中以外や休日の連絡先が分かりにくく、対応に困るとの意見。
- 顔の見える関係でないと相談しづらいとの意見。

地域に出る職員への期待

主な意見(要約) 回答14件

- 夜警・清掃・見守り活動・防災訓練・祭りなどの地域行事に参加し、顔見知りになった上で困りごとの相談に乗ってほしいとの意見が多い。
- 地域の現場を知らない職員に、行事参加を地域を知るきっかけにしてほしいとの意見。
- 行事に限らず、地域の会議等にも日頃から出向いてほしいとの意見。
- 防災に関することは、区の職員に十分な知識を持っていてほしいとの意見。
- 一方、現在の勤務体制では職員に無理を求めることになるため、多くは期待していないとの意見もある。

支援として求めるもの

主な意見(要約) 回答15件

- 人材:地域で動ける人材の確保に加え、人材の紹介や人と人がつながる場づくりを求める意見が複数の団体から挙げられた。
- 情報:区の持つ情報の提供と、今ある地域資源の分かりやすい言葉での広報・周知。
- 資金:活動への資金面の支援。
- 場所:地域によっては、活動の拠点となる会館等がなく、活動に支障があるとの意見。
- 担い手の高齢化が進み、町会が担える業務が減っていくことへの懸念。

※ 地縁団体等＝町会連合会及び町会・自治会(聴取16団体)。特定の団体・個人が分からないよう、複数団体の意見をまとめて要約している。

出典:関係団体等との意見交換(個別聴取)の聴取記録(聴取59団体・61件) 掲載文は聴取内容を論点別・区分別に要約したもの

2 区分別の主な意見(2)地域運営団体等

地域運営団体等への個別聴取項目に関する意見(聴取15団体)

運営委員会と区の役割

主な意見(要約) 回答13件

- 運営委員会は団体・地域活動への支援、区は一人ひとりへの個別相談という役割分担を挙げる団体が多い。
- 運営委員会が地域の状況を把握して区民活動センターの職員に伝え、職員が関係部署へつなぐという流れを挙げる意見。
- 個人情報に関わる一人ひとりへの支援は行政以外が担うことは難しいとの意見。
- 地域で解決できることは地域で、できないことは区が担うが、事例によるとの意見。
- そもそも業務の内容が異なるため、役割を明確に区切ることは難しいとの意見。

連携強化に向けた要望

主な意見(要約) 回答13件

- 区職員の単発の行事参加にとどまらず、地域活動や地域が主体で運営する居場所等にも日頃から出向き、団体(活動)の課題把握と、利用者・対象者本人への支援の両面から関わってほしいとの意見。
- 区民に近い職員が相談の最前線に継続して立てるような人材の確保・育成。現場での経験を重視し、継続性のある人事配置を求める意見もあった。
- 区の制度や政策についての説明会や、実践的な研修の実施を求める意見。
- 区の役割にあたることを運営委員会に任せきりにせず、区の中で調整した上で依頼してほしいとの意見。
- 地域コーディネーター講座の復活、金銭的な支援を求める意見。

※ 地域運営団体等＝区民活動センター運営委員会(聴取15団体)。特定の団体・個人が分からないよう、複数団体の意見をまとめて要約している。

地域課題の共有と組織のあり方

主な意見(要約) 回答13件

- 区民活動センターの職員等を通じて共有できており、「十分」とする意見が複数。
- 運営委員会の役員会や町会長会議等で課題を持ち寄り、必要に応じて区や関係機関へつないでいるとの意見。
- 各地区の担当職員が課題を持ち寄り、共通の認識を持つための定期的な会議の提案もあった。
- 将来的に、運営委員会と区の地域担当の組織を一体化してはどうかとの提案があった。あわせて、地域活動の担い手の高齢化・固定化を懸念する意見もあった。
- 区の組織や係の名称が分かりにくく、どこに連絡すればよいか分かりづらいとの意見。

2 区分別の主な意見(3)地域福祉委員等

地域福祉委員等への個別聴取項目に関する意見(聴取14団体)

区への相談・連絡

主な意見(要約) 回答12件

- 区民活動センターや地域包括支援センターへの相談・連絡は円滑に行えているとする意見が多い。
- 新しく委員になった方は、どのようなケースをどこに相談すればよいか分かりにくいと、研修等での事例紹介を求める意見。
- 委員が困りごとを一人で抱え込まないよう、地区の会長に相談できる体制をとっているとの意見。
- 緊急時は警察・消防に直接連絡し、必要に応じて区へ事後報告しているとの意見。
- 「地域包括支援センター」と「すこやか福祉センター」の役割の違いが分かりにくいとの意見。

対応が難しいと感じる事例

主な意見(要約) 回答12件

- 本人が拒否する事例、家族の間で意見がまとまらない事例、虐待やネグレクトが疑われる事例。
- 住まいに関する事例は専門性が高く、相談しても住まいが決まらないことが多い。
- 身寄りのない方の終活など、負担が重い事例。判断に迷う場合は区民活動センターに相談しているとの意見。
- 子どもに関する事例は、訪問ができないなど委員の関わり方に制約があり、対応が難しいとの意見。
- 調査を拒否する方や、同居する家族がいるため支援の対象とならない方など、既存の枠組みから外れる事例。

※ 地域福祉委員等＝民生委員・児童委員協議会(聴取14団体)。特定の団体・個人が分からないよう、複数団体の意見をまとめて要約している。

相談後の連絡

主な意見(要約) 回答12件

- 地域で気づいた困りごとを区に伝えた後、実際に入院や施設入所、サービス利用等につながったかどうかの連絡がないことが多く、詳細までは求めないが、見守りを続ける必要があるかどうか判断できる程度の情報は共有してほしいとの意見。
- 情報を寄せてくれた近隣住民に何も答えられないと、委員の活動や地域との信頼関係に影響するとの意見。
- 連絡の有無が時期や担当者によって異なるため、対応の統一を求める意見。
- 子どもに関する事案は、相談した後の方向性が分からず、地域での対応が難しいとの意見。

2 区分別の主な意見(4)専門相談支援機関等

専門相談支援機関等への個別聴取項目に関する意見(聴取14団体・16件)

役割分担・連携の現状

主な意見(要約) 回答15件

- 高齢・障害等、いずれの分野にも明確に当てはまらないケースで、中心となる部署が不明確との意見。
- アウトリーチ担当や専門職の役割・仕事の範囲が分かりにくいとの意見が複数の機関から挙げられた。
- 同じ区の中でも担当が分かれており、関係する担当それぞれに説明や確認が必要になるとの意見。
- 複合的な課題は一つの機関だけでなく、関係機関が集まって対応方針を検討することが重要との意見。
- 個別ケースの担当を一律に固定するのではなく、ケースに応じて関係機関が話し合っ
て決める仕組みが望ましいとの意見。

情報共有・連絡の課題

主な意見(要約) 回答14件

- 紹介した後の結果の連絡が不十分との意見が複数の機関から挙げられた。紹介したこと
実際に支援につながったことは分けて考える必要があるとの指摘もある。
- 訪問等で把握した状況がその都度記録されておらず、後から関係者間で状況を確認する
際に手間がかかるとの意見。
- 会議や対応の後に、どこまで・いつ報告するかを目安が定まっておらず、報告が十分に
できていないとの意見。
- 記録を共有できる仕組みがあれば、その都度連絡しなくても状況を確認できるとの意見。
- 守秘義務は理解しつつも、その後の状況が分からないと次の対応がしにくいとの意見。
一方、必要なときに確認できれば足りるとの意見もある。

※ 専門相談支援機関等＝高齢・障害・介護・地域福祉の各分野で専門的な相談支援を担う機関(聴取14団体・16件)。同一団体から複数名の回答があったものは、それぞれ1件として計上している。特定の機関・個人が分からないよう、複数機関の意見をまとめて要約している。

中心となる役割の課題

主な意見(要約) 回答15件

- 複数の機関が関わるケースで、紹介した先の機関に「任せきり」にされる、支援が「丸
投げ」となってしまうことがあるとの意見。
- 全体を取りまとめ、進み具合を管理する役割が明確でなく、区の主体的な関与を求
める意見。
- 支援を拒む方には、無理に対応を続けず一旦担当を替えることで関係が改善した例
があり、体制の整備に加え、時間をかけて関わり続けられる人員の確保が必要との
意見。
- 判断に迷ったときに相談できる専門職の配置を求める意見。
- 定期的な連携会議の場で役割分担を確認できるようになり、改善したとする意見も
ある。

人材・体制・仕組みへの要望

主な意見(要約) 回答14件

- 相談援助の経験がある職員・専門職の配置を求める意見。
- 職員一人ひとりの経験や熱意に対応が左右されないよう、研修や事例を学ぶ機会
を計画的に設ける必要があるとの意見。
- 相談内容に応じた手順やフローチャートなど、判断のよりどころとなるものを求め
る意見。
- 地域によって対応に差が生じないよう、各地域が共通して担うべき役割を整理する
必要があるとの意見。
- 会議やイベントへの参加など、日常的な接点を求める意見。

3 意見交換からみえた現状と、整理すべき課題

意見交換でみえてきたこと(現状)と、そこから整理した課題の対応

意見交換で確認された現状(P4～P9)は、次のとおり8つの課題に整理した。
課題番号は本文「5 再構築に当たっての課題」の番号に対応する。

「アウトリーチ」という言葉や、アウトリーチ担当が具体的に何をしてくれるのかが分かりにくいとの意見。	P4	▶	課題 1	アウトリーチの位置づけを定める
複数の窓口を回って同じ説明をするといった経験が複数の団体から挙げられた。	P4	▶	課題 2	相談の入口を分かりやすくする
どのようなケースをどこに相談すればよいか、判断のよりどころや手順を求める意見。	P8・P9	▶	課題 3	所属間の役割分担や判断基準を定める
複数の部署・機関が関わる場合に中心となる部署が決まらず、取りまとめの役割が不明確との意見。	P4・P9	▶	課題 4	統括・調整機能を設ける
最初に話を聞く職員一人ひとりの経験や慣れにより、その後の対応が変わってしまうとの意見。	P4	▶	課題 5	人材育成の仕組みを整える
電話でのやり取りが中心で情報共有に時間がかかり、共通の仕組みを求める意見。	P4・P9	▶	課題 6	情報共有・記録環境を整える
相談援助の経験がある職員・専門職の配置を求める意見。	P9	▶	課題 7	相談・訪問に対応する体制を確保する
紹介したことをもって対応完了とせず、その後に支援につながったかどうかまでを確認する必要があるとの指摘。	P5・P9	▶	課題 8	成果を測る共通の物差しを設ける