令和８年（２０２６年）１１月１２日
厚　生　委　員　会　資　料
地域支えあい推進部地域活動推進課
地域支えあい推進部地域包括ケア推進課

中野区アウトリーチ強化・推進方針（素案）について

区では、今年度、アウトリーチの再構築を進めてきた。今般、「中野区アウトリーチ強化・推進方針（素案）」を取りまとめたので、報告する。

１　策定の趣旨

アウトリーチの再構築の過程で、内部点検や区民・関係団体等意識調査、関係団体等との意見交換を通じて整理した８つの課題に対して、誰が対応しても一定の水準で支援を届け、支援を途切れさせない仕組みを整えるため、本方針を策定する。

２　方針の位置付け

（１）計画体系上の位置付け

本方針は、中野区重層的支援体制整備事業実施計画（以下、「重層計画」という。）の下で、アウトリーチ等の機能を組織的に整備・実装するものである。

（２）期間の考え方

令和９年度の取組を方向づけ、同年度に予定している重層計画の改定へつなぐ。本方針に掲げる取組及び指標は、改定後の重層計画に継承する。

３　方針（素案）の概要

（１）理念及び区の目標とする姿

ア　理念

必要な人に必要な支援が届き、地域のつながりや支えあいの中で安心して暮らしている。

イ　区の目標とする姿

区と地域がともに役割を担い、一人ひとりに寄り添った支援が続けられている。

（２）施策の体系

８つの課題に対応し、３つの柱と共通基盤のもとに８つの施策を整理した。

柱１　気づき、受け止める　…　相談の入り口づくり

柱２　つなぐ　…　役割分担と判断基準、統括・調整機能

柱３　支え続ける　…　相談・訪問体制の確保、紹介後の確認とフィードバック

共通基盤　位置づけの明確化と周知、人材の計画的育成、情報共有・記録環境の整備

（３）令和９年度から着手する主な取組

・統括・調整機能の整備と、ケースの集約・進行管理の仕組みの構築
・緊急度・優先度の判断基準、引継ぎ・終結のルールの整備
・区民活動センター職員による地域への訪問・働きかけの強化、コミュニティ・ソーシャルワーカー（ＣＳＷ）の計画的配置
・段階別・分野横断の研修の実施と、支援の実践知の共有　　など

（４）成果指標

ア「誰一人取り残されることのない支援体制が整っている」と思う区民の割合
（現状値 28.3％）

イ　困ったときに頼れる支援や地域とのつながりがあると感じる区民の割合
（現状値 72.1％）

このほか、施策ごとに施策指標及び活動指標を設定し、取組の進捗と成果を把握する。

出典

ア　中野区区民意識・実態調査（令和７年度）。中野区基本計画（令和８～１２年度）の政策１３の成果指標

イ　アウトリーチに関する区民・関係団体等意識調査（令和８年７月実施、有効回答 1,374 件。本設問の回答数 1,286 件）

（５）推進体制

ア　重層的支援体制の中で地域への働きかけ、相談支援及び分野をまたぐ支援の調整を担う区職員等の横断的な体制として、改めて「中野区アウトリーチチーム」を位置づける。

イ　区民活動センターの職員及びコミュニティ・ソーシャルワーカー（ＣＳＷ）を中核として、すこやか福祉センターの専門性や、子ども、障害、高齢等の分野の関係部署等との連携を生かし「中野区アウトリーチチーム」として、関係部署の役割と連携の手順を明確にし、全庁的な支援体制を確保する。

ウ　民生・児童委員や町会・自治会、社会福祉協議会等との連携・協力体制を一層強化し、地域とともに支える体制を構築する。

４　アクションプログラムの策定と進捗管理

本方針に基づく取組の内容、担当及び実施時期等を定めるアクションプログラムを令和８年度内に策定し、準備が整った取組から令和９年度に順次実施する。

なお、実施状況は指標により点検し、見直し・改善事項を重層計画の改定に反映する。

５　今後の予定

令和８年１２月～　第４回定例会において方針（案）を報告
方針の策定
アクションプログラムの策定

令和９年度～　取組の順次実施
相談の入り口の開設
重層計画の改定

６　中野区アウトリーチ強化・推進方針（素案）

別紙のとおり

別　紙

中野区アウトリーチ強化・推進方針
（素案）

令和８年１１月
中野区

目　次

第１章　背景 2
第２章　今回の策定目的・理由 3
第３章　理念 3
第４章　理念を達成するための区の目標とする姿 3
第５章　課題解決の方向性 4
　１　理念・区の目標とする姿と成果指標 4
　２　柱と施策の体系及び課題・重層計画との対応 5
　３　柱ごとの施策 6
　４　３つの柱を支える共通基盤 10
第６章　アクションプログラムの策定と進捗管理 14
　１　アクションプログラムの位置づけ 14
　２　アクションプログラムの構成 14
　３　策定・実施のスケジュール 14
　４　指標による進捗管理と職員の目標管理 15
第７章　推進体制 16
　１　重層的支援体制とチームの関係 16
　２　中野区アウトリーチチームの構成案 16
　３　アウトリーチと相談の入り口の連携及び支援の進め方 17
　４　役割・責任と今後の検討 17
　５　推進体制のイメージ図 18
参考１　用語の整理 19
参考２　方針策定に当たっての内部点検や調査、意見交換等の概要 20

第１章　背景

アウトリーチとは、支援を必要としていても自ら相談につながることが難しい人などに、地域に出向くなどして働きかけ、本人や地域との関係を築きながら、地域課題の把握や地域団体等への支援も含め、必要な支援につなげていく支援の手法です。

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」といいます。）では、区のアウトリーチチームの機能強化を、計画期間中の重点的な取組の一つに位置づけています。

区は、この機能強化に向けて、職員の意識調査や業務の棚卸しなどによる内部点検を行い、同年７月には区民・関係団体等を対象とした意識調査を、８月から９月にかけては関係団体等との意見交換を実施し、現状の把握に努めてきました。

これらの取組を通じて、アウトリーチの再構築に当たって整理すべき次の８つの課題が明らかになりました。

番号	課題	主な背景（調査・意見交換等から寄せられた声）
1	アウトリーチの位置づけ・周知	「アウトリーチ」という言葉や担当の役割の認知が十分でないとの回答・意見が寄せられた
2	相談の入り口	相談先が分からない、相談しづらいとの回答が見られた
3	役割分担・判断基準	対応が担当者や場面によって異なると感じるとの回答が多かった
4	統括・調整機能	複数部署が関わる場合に中心となる役割が明確でないとの意見があった
5	人材育成	知識やノウハウの習得が職員個々の経験によるところが大きいとの意見があった
6	情報共有・記録	訪問時に必要な情報を確認する仕組みが十分でないとの意見があった
7	相談・訪問体制	相談・訪問に対応する体制の確保を求める意見があった
8	支援の成果の把握	相談対応の件数だけでは見えない課題があるとの指摘があった

※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の結果を踏まえて整理

また、令和８年度の中野区外部評価においても、成果指標の設定方法、相談から支援につながるまでの過程と期間の把握、多機関連携のルールづくり、相談につながりにくい層への接触手法などについての意見等を受けており、これらは上記の課題と方向を同じくするものです。

区は、これらの課題を踏まえ、課題解決に向けた仕組みづくりの全体像を示すものとして、本方針を策定することとしました。

第２章　今回の策定目的・理由

本方針は、整理した８つの課題に対し、区と地域や関係機関がそれぞれの役割を担いながら、必要な人を適切な支援につなぎ、継続して支えるための仕組みと運用の全体像を明らかにすることを目的として策定するものです。

これらの課題を相互に関連するものとして捉え、相談の受け止めから支援への橋渡し、その後の見守りに至る一連の流れを、区が組織として一貫して支えていくことを基本的な考え方としています。

あわせて、本方針に基づく取組を通じて重層計画に位置づけられた取組の実効性を高め、その成果を令和９年度に予定している重層計画の改定につなげていきます。

なお、本方針は新たな制度を創設するものではなく、重層計画に定めた機能を確実に機能させるための仕組みを整えるものであり、令和９年度の重層計画改定までの「つなぎ」として位置づけます。

また、本方針で掲げる成果指標の取り扱いや目標値及び目標年度の設定については、令和９年度の重層計画改定において検討し、改定後の計画に基づき、中間点検及び検証を行います。

第３章　理念

重層計画が掲げる目指す姿「当事者個人の尊厳が守られる多様性に寛容な地域社会」の実現に向けた取組の一つとして、次のとおり理念を掲げます。

必要な人に必要な支援が届き、地域のつながりや支えあいの中で安心して暮らしている

支援を必要とする区民が、自ら声を上げることが難しい場合であっても早期に気づかれ、必要な支援や地域とのつながりを得て、安心して暮らし続けることができる状態を表すものです。

第４章　理念を達成するための区の目標とする姿

理念の実現に向け、区は次のとおり目標とする姿を掲げ、取組を進めます。

区と関係機関・地域がともに役割を担い、一人ひとりに寄り添った支援が続けられている

この姿は、区と関係機関・地域が役割を分担し、連携しながら、一人ひとりの状況に応じた支援を継続できる状態を示すものです。その実現に向け、相談の受け止めから支援へのつなぎ、見守りまでを支える仕組みを整えます。

第５章　課題解決の方向性

本章では、理念及び区の目標とする姿の実現に向けた具体的な道筋を示します。

１　理念・区の目標とする姿と成果指標

本方針は、第３章・第４章に掲げた理念及び目標とする姿の実現を目指します。その達成度は、次の成果指標により測ります。

	成果指標	現状値	目標値・目標年度
1	「誰一人取り残されることのない支援体制が整っている」と思う区民の割合（中野区基本計画・政策 13、令和７年度現状値）	28.3%	今後検討
2	困ったときに、頼れる場所・人があると感じる回答者の割合（令和８年区民・関係団体等意識調査）	72.1%	今後検討

※成果指標１は中野区基本計画・政策 13 の成果指標（令和７年度現状値）です。
※成果指標２は、令和８年７月実施の区民・関係団体等意識調査の Q12「困った時、頼れる場所・人があると感じますか」に対し、「そう感じる」「どちらかと言えば感じる」と回答した人の割合です。当該設問の回答者 1,286 人を集計対象としています。調査の概要及び回答者の構成は、参考２に記載しています。

目標値及び目標年度は、中野区基本計画との整合を図りながら、令和９年度の重層計画改定において検討します。

これらの理念及び目標とする姿は、第１章で整理した８つの課題を踏まえた「気づき、受け止める」「つなぐ」「支え続ける」という３つの柱と、これらを支える共通基盤によって実現します。

２　柱と施策の体系及び課題・重層計画との対応

理念と区の目標とする姿の実現に向けた３つの柱、共通基盤及び各施策と、第１章の８つの課題との関係は、次のとおりです。施策を相互に連携させ、課題の解決を図ります。３つの柱と共通基盤は、重層計画の５つの事業区分とは別に、支援が必要な人に気づいてから支え続けるまでの実務の流れに沿って整理したものです。

理念　必要な人に必要な支援が届き、地域のつながりや支えあいの中で安心して暮らしている

区の目標とする姿　区と関係機関・地域がともに役割を担い、一人ひとりに寄り添った支援が続けられている

実現する

３つの柱の取組により、切れ目のない支援を実現

柱１　気づき、受け止める

身近な相談の入り口と早期の気づき

主な施策

1-1　相談の入り口づくり



柱２　つなぐ

支援の調整と多機関の連携

主な施策

2-1　役割分担と判断基準

2-2　統括・調整機能



柱３　支え続ける

継続的な支援と成果の確認

主な施策

3-1　相談・訪問体制の確保

3-2　支援への引継ぎ後の確認とフォローアップ



支える

継続的・安定的に取組を進めるための基盤を整備する

共通基盤　位置づけの明確化と周知、人材の計画的育成、情報共有・記録環境の整備など、柱１～３の取組を下支えする仕組み・環境を整える

- 基-1　位置づけの明確化と周知
- 基-2　人材の計画的育成
- 基-3　情報共有・記録環境の整備

第１章の課題・柱・施策・重層計画の事業の対応

課題（第１章）	主な課題の内容	対応する柱	施策		対応する重層計画の事業
2	相談の入り口	① 気づき、受け止める	1-1	相談の入り口づくり	① 包括的相談支援事業 ② 多機関協働事業 ③ アウトリーチ等を通じた継続的支援事業 ※柱１～３全体に対応
3	役割分担・判断基準	② つなぐ	2-1	役割分担と判断基準	
4	統括・調整機能		2-2	統括・調整機能	
7	相談・訪問体制	③ 支え続ける	3-1	相談・訪問体制の確保	
8	支援の成果の把握		3-2	支援への引継ぎ後の確認とフォローアップ	
1	位置づけ・周知	共通基盤	基-1	位置づけの明確化と周知	○ 重層計画に位置付けられた機能全体を下支え
5	人材育成		基-2	人材の計画的育成	
6	情報共有・記録		基-3	情報共有・記録環境の整備	

３　柱ごとの施策

３つの柱を具体化する施策は、次のとおりです。

柱１　気づき、受け止める

１-１　相談の入り口づくり

相談先に迷わず相談でき、地域（区民、団体等）や関係機関の気づきが確実に区につながるよう、相談の入り口を整える取組です。区民・関係団体等意識調査では、回答者全体のうち、相談先が分からない人が 39.5%、区に相談しにくい人が 44.4%となっています。

区は、分野を問わず相談を受け止める入り口の整備、地域からの気づきを支援につなげる仕組みづくり、相談しやすい環境づくりを進めます。相談の入り口は、本庁及び一部の区民活動センターから開始し、段階的に拡大する方向で検討します。実施場所・時期・体制等は、別途策定する整備計画で具体化します。

目指す姿	支援を必要とする人や支援者が、相談先に迷うことなく相談でき、切れ目のない適切な支援を受けられている。	
施策指標	困りごとの相談先が分からないと答えた人の割合（回答者全体）（現状値 39.5%）	区民・関係団体等意識調査（令和８年７月）
	区に相談しにくいと答えた人の割合（回答者全体）（現状値 44.4%）	区民・関係団体等意識調査（令和８年７月）
主な取組	○ 分野を問わず受け止める相談の入り口の整備（令和９年度～） ○ 地域から寄せられる気づきを支援につなげる仕組みづくり（令和９年度～） ○ 相談の入り口のわかりやすい案内と相談しやすい環境づくり（令和９年度～）	
活動指標	○ 相談の入り口で受け止めた相談件数（新規） ○ 相談先の案内（チラシ・ウェブ等）の配布数・掲載回数（新規） ○ 相談会の開催回数（新規）	

柱２　つなぐ

２-１　役割分担と判断基準

所管や職員の役割分担と支援方針の判断基準を整え、担当者や場面によらず一貫した対応ができるようにする取組です。

内部点検では役割分担が明確でないと答えた職員は 55.8%、区民・関係団体等意識調査では、回答者全体のうち、区の対応が担当者や場面で違うと感じる人は 62.9%です。

今後、相談支援部門と統括・調整部門の役割分担を明確にし、判断基準や引継ぎ・終結、多機関連携のルールを整備して、組織として支援方針を判断できるようにします。

目指す姿	支援を必要とする人が、担当者や場面によらず一貫した対応を受け、必要な支援につながっている。	
施策指標	区の対応が担当者や場面によって違うと感じる人の割合（回答者全体）（現状値 62.9%）	区民・関係団体等意識調査（令和８年７月）
主な取組	○ 相談支援部門と統括・調整部門の役割分担の明確化（令和８年度～） ○ 緊急度・優先度の判断基準の整備（令和９年度～） ○ 引継ぎ・終結のルールの整備（令和９年度～） ○ 多機関連携における連携ルールの整備（令和９年度～）	
活動指標	○ ルールに基づき引継ぎ・終結を判断した件数（新規）	

２-２　統括・調整機能

複数の部署や関係機関が関わる支援を取りまとめ、進行を管理する統括・調整機能を整える取組です。区民・関係団体等意識調査では、回答者全体のうち、区は縦割りで部署間の連携が悪いと感じる人は 64.7%となっています。

区は、統括・調整機能を整備し、ケースの集約や進行管理の仕組みを構築するとともに、地域ケア個別会議（重層的支援会議・支援会議等）で支援方針や役割分担を調整します。なお、統括・調整機能の体制及び役割については、第７章に示す推進体制を踏まえ、今後具体化を図ります。

これにより、支援の重複や対応の隙間を防ぐとともに、各部署・関係機関が支援の状況と課題を共有し、必要な対応を継続できるようにします。

目指す姿	○ 支援を必要とする人が、切れ目のない支援を適切に受けられている。 ○ 職員を含む支援者は、統括・調整機能の取りまとめのもと、重複や隙間なく支援を提供している。	
施策指標	区は縦割りで部署間の連携が悪いと感じる人の割合（回答者全体）（現状値 64.7%）	区民・関係団体等意識調査（令和８年７月）
	複数の部署・関係機関が関わるケースのうち、支援方針と役割分担を定めて支援を開始した割合（令和９年度実績を基準値として設定）	区内部資料等
主な取組	○ 統括・調整機能の整備（令和９年度～） ○ ケースの集約・進行管理の仕組みの構築（令和９年度～） ○ 地域ケア個別会議（重層的支援会議・支援会議等）の運営（令和９年度～）	
活動指標	○ 進捗管理会議の実施回数（新規） ○ 地域ケア個別会議（重層的支援会議・支援会議等）の開催回数（令和７年度：36 回）	

柱３　支え続ける

３-１　相談・訪問体制の確保

支援を必要とする人が、相談や訪問等を通じて速やかに支援につながるよう、相談・訪問の体制を確保する取組です。内部点検等では、体制の確保を求める意見が寄せられています。

区は、相談の入り口の整備と連動して対応体制を整えます。特に、区民活動センター職員をはじめとする区職員が積極的に地域に出向き、訪問や日常的な地域活動への参加を通じて区民・関係団体との関係を築き、自ら相談することが難しい人の困りごとや支援の必要性を把握して、必要な支援につなげます。

また、コミュニティ・ソーシャルワーカー（CSW）の計画的な配置や初期対応の仕組みを検討します。CSW の配置・活動圏域は、第７章で今後の検討事項として整理します。

目指す姿	支援を必要とする人が、自ら相談することが難しい場合も含め、速やかに適切な支援につながっている。	
施策指標	相談受付から支援開始までの日数 （令和９年度実績を基準値として設定）	区内部資料等
	訪問等の取組により新たに把握し、支援につなげた人数 （令和９年度実績を基準値として設定）	区内部資料等
主な取組	○ 相談の入り口と連動した相談・訪問体制の整備（令和９年度～） ○ 区民活動センター職員による地域への訪問・働きかけの強化（令和９年度～） ○ CSW の計画的な配置に向けた検討（令和９年度～） ○ 適切な初期対応の仕組みの検討（令和９年度～）	
活動指標	○ 区民活動センター職員による訪問活動実績（令和７年度：2,555 件） ○ CSW とアウトリーチチームとの連携件数（令和７年度：97 件） ○ 初期対応を行った件数（新規）	

３-２　支援への引継ぎ後の確認とフォローアップ

相談を受け止めた後、関係部署・関係機関への引継ぎだけで終わらせず、その後の支援状況を確認し、必要に応じて再度働きかけることで、支援を途切れさせない取組です。

区は、支援への引継ぎ後も、関係部署・関係機関と連携して支援状況を確認します。支援につながっていない場合や中断した場合には、本人の意向を確認しながら、再度の働きかけや支援方法の見直しにつなげます。

目指す姿	相談を受け止め、必要な支援につないだ後も支援状況が確認され、支援を必要とする人が切れ目なく適切な支援を受けられている。	
施策指標	関係部署・関係機関への引継ぎを行ったケースのうち、引継ぎ後の支援状況を確認したケースの割合（令和９年度実績を基準値として設定）	区内部資料等
	区に相談して困りごとが解決した人の割合（区への相談経験者のうち、当該設問の回答者）（現状値 70.6%）	区民・関係団体等意識調査（令和８年７月）
主な取組	○ 支援への引継ぎ後の状況確認と情報共有ルールの整備（令和９年度～） ○ 支援につながっていない人や支援が中断した人への継続的な働きかけと支援方法の見直し（令和９年度～）	
活動指標	○ 関係部署・関係機関への引継ぎ後、支援状況を確認した件数（新規） ○ 引継ぎ後、支援につながっていない人や中断した人に再度働きかけた件数（新規）	

４　３つの柱を支える共通基盤

３つの柱はいずれも、個別の職員の経験や力量に頼るのではなく、組織として一定水準の対応を行うことを目指しています。この３つの柱に共通して必要となる仕組みや環境が、次の共通基盤です。

基-１　位置づけの明確化と周知

区におけるアウトリーチの定義と対象範囲を明確にし、区民・関係団体への周知と一体で進める取組です。

区では、アウトリーチを、自ら相談につながることが難しい人への働きかけに加え、地域に出向いて関係を築き、地域の課題を把握し、地域団体等への支援も含めて必要な支援につなげていく支援の手法として捉え、関係部署が連携して重層的支援体制のもとで推進します。

対象は、ひきこもり、孤独・孤立、高齢、障害、生活困窮、子育ての不安など様々な課題を抱え、自ら相談することが難しい人や支援につながっていない人とし、地域や関係機関が把握した人も含みます。

区におけるアウトリーチの定義

支援を必要としながらも自ら相談につながることが難しい人に対し、区が地域に出向いて働きかけ、本人や地域との関係を築きながら、地域課題の把握や地域団体等への支援を行うとともに、関係機関等が連携して必要な支援につなげる手法のこと

定義を構成する要素は、次のとおりです。

番号	要素	内容
1	対象	ひきこもり、孤独・孤立、高齢、障害、生活困窮、子育ての不安など様々な課題を抱え、自ら相談することが難しい人や支援につながっていない人
2	方法	区職員等による訪問など、地域に出向いた働きかけ、本人や地域との関係づくり
3	範囲	個別の相談支援に加え、地域課題の把握、見守り・支えあい、地域団体等への支援
4	担い手	関係部署がそれぞれの役割と専門性を生かし、関係機関や地域と連携して推進（区職員の体制は第７章）

「アウトリーチ」は、本方針における区の支援の手法を表す言葉として引き続き用います。

一方、区民・関係団体等意識調査では、一般区民の回答者のうち、「アウトリーチ」という言葉を知らない人が 51.2%、内容まで知っている人は 22.3%でした。また、自由意見では、横文字を避け、わかりやすい日本語による表現を求める声も寄せられました。

こうした結果を踏まえ、区民への案内や組織・窓口等の名称については、相談できる内容や担う役割が伝わるよう、わかりやすい日本語による表現を基本に検討します。

名称の検討に当たっては、取組、支援の手法、職員の支援体制及び相談の入り口を区別して整理します。

目指す姿	アウトリーチの活動内容や役割が、区民や関係団体等に広く認知されている。	
施策指標	「アウトリーチ」の内容まで知っている人の割合（回答者全体）（現状値 37.4%）	区民・関係団体等意識調査（令和８年７月）
主な取組	○ アウトリーチの定義・対象範囲の明確化と職員への共有（令和８年度～） ○ 区民・関係団体へのわかりやすい言葉による周知（令和９年度～）	
活動指標	○ 職員向け説明の実施回数（新規） ○ 周知媒体の作成・掲載数及び関係団体等への説明回数（新規）	

基-２　人材の計画的育成

職員がアウトリーチに必要な知識・姿勢・実践力を計画的に身に付け、組織としてノウハウを共有・継承する取組です。あわせて、分野を超えた連携や支援事例の振り返りを通じて、重層的支援体制のもとで行う相談援助の質の向上につなげます。

職員意識調査では、OJT が不十分・仕組みがないと答えた職員が 29.7%です。

区は、人材像と育成体系を明確にし、段階別・分野横断の研修を実施するとともに、実践知を共有し、業務のマニュアルとなる中野区アウトリーチ支援ハンドブックの更新に反映します。

また、訪問への同行や支援事例の振り返りなどを通じて、経験の浅い職員が実践的に学べる機会を設けるとともに、対応に迷った際に相談できる仕組みを整え、個々の経験を組織全体の支援力の向上につなげます。

目指す姿	○支援を必要とする区民が、職員の経験年数や所属にかかわらず、状況に応じた適切で一貫した対応を受け、必要な支援につながっている。 ○職員は、必要な知識・姿勢・実践力を計画的に学び、組織として知識やノウハウを共有している。	
施策指標	区の対応が担当者や場面によって違うと感じる人の割合（回答者全体） （現状値 62.9%）※２-１と共通	区民・関係団体等意識調査 （令和８年７月）
	OJT が不十分・仕組みがないと答えた職員の割合 （現状値 29.7%）	職員意識調査 （令和８年６月）
主な取組	○ アウトリーチ人材像・育成体系の明確化（令和９年度～） ○ 段階別・分野横断研修の実施（令和９年度～） ○ 実践知の共有とハンドブックの更新（令和９年度～） ○ 同行訪問や支援事例の振り返り等による実践的な人材育成（令和９年度～）	
活動指標	○ 研修の実施回数・受講者数・受講率（新規） ○ ハンドブックの職員への周知回数（新規） ○ 同行訪問や支援事例の振り返り等の実施回数（新規）	

基-３　情報共有・記録環境の整備

相談の入り口で受け止めた相談や、アウトリーチにより把握した支援の必要性を、関係部署・機関による支援につなぎ、その後も支え続けるため、必要な情報を適切に記録・共有し、職員が活用できる環境を整える取組です。相談の入り口とアウトリーチの連携及び支援の進め方は、第７章３に示します。

内部点検では、関係機関との連携で「情報共有の仕組み」の改善が必要と答えた職員が34.9%です。

区は、現状を把握したうえで電子台帳やモバイル端末の活用を検討し、安全な情報共有環境を整えるとともに、関係機関との情報共有のあり方も検討します。

また、記録する項目や更新の方法、情報を共有する範囲を整理し、相談や訪問等で把握した状況や支援の経過を、担当者が替わっても引き継ぎ、必要な対応に生かせるようにします。

目指す姿	相談の受け止めやアウトリーチ、その後の支援に必要な情報が適切に記録・共有され、その情報の活用により、切れ目ない支援が続けられている。	
施策指標	区は縦割りで部署間の連携が悪いと感じる人の割合（回答者全体） （現状値 64.7%）※２-２と共通	区民・関係団体等意識調査 （令和８年７月）
	関係機関との連携で「情報共有の仕組み」の改善が必要と答えた職員の割合 （現状値 34.9%）	職員意識調査 （令和８年６月）
主な取組	○ 情報記録・共有の現状把握（令和８年度～） ○ 電子台帳・モバイル活用の検討（令和９年度～） ○ 安全な情報共有環境の整備（令和９年度～） ○ 関係機関との情報共有のあり方の検討（令和 10 年度～）	
活動指標	今後、情報共有環境の整備及び運用の具体化に合わせて設定する。	

第６章　アクションプログラムの策定と進捗管理

１　アクションプログラムの位置づけ

本方針は、課題解決に向けた仕組みづくりの考え方や施策の体系を示すものです。これに対し、アクションプログラムは、本方針に基づく施策を具体化し、取組の内容・担当・実施時期を定めるものとして策定します。

本方針、アクションプログラム及び重層計画改定の関係は、次のとおりです。

文書	役割
方針（本文書）	何を整備するか（仕組み・施策体系・成果指標）
アクションプログラム	いつ・誰が・どのように実施するか （具体の取組・担当・実施時期等）
重層計画改定（令和９年度）	アクションプログラムの実施を通じて見えた見直し・改善事項を反映

２　アクションプログラムの構成

アクションプログラムは、第５章で示した柱・共通基盤に基づく施策を、取組の性質に応じて次の３編に整理します。

編	取組の性質	主に対応する施策	関連する施策
Ⅰ 土台をつくる編	業務改善・体制整備・人材育成等	１-１／２-１／２-２／３-１／３-２／基-２	基-３
Ⅱ 伝え合う編	情報共有・周知広報等	基-１／基-３	１-１／２-１／３-２
Ⅲ つながる編	多機関連携等	２-１／２-２	１-１／３-２／基-３

※編への分類は現時点の整理案です。アクションプログラムの具体化段階で、施策を構成する取組ごとに対応関係を整理します。具体的な取組の内容・担当・実施時期は、第５章の施策表を基に定めます。

３　策定・実施のスケジュール

アクションプログラムは、令和８年度内に策定し、準備が整った取組から令和９年度に順次実施します。

実施状況は PDCA サイクルにより点検し、見直し・改善が必要な事項は令和９年度の重層計画改定に反映します。

４　指標による進捗管理と職員の目標管理

本方針では、方針全体の成果を測る成果指標、施策ごとの改善状況を測る施策指標、職員・組織の活動実績を測る活動指標を設定します。これとは別に、判断基準の策定や情報共有環境の整備など、仕組みの構築状況については、アクションプログラムにおいて進捗管理項目として整理し、担当、目標、実施時期及び確認方法等を具体化します。

本方針に掲げる取組については、各所属の組織目標及び職員の目標管理と連動させ、着実な実施を図ります。具体的には、各所属・職員の役割と担当業務を踏まえて目標を設定し、活動実績を定期的に確認します。

その際、活動件数だけではなく、支援の内容や関係機関との連携状況等も確認し、目標の達成状況や取組上の課題を把握するとともに、必要な改善につなげます。また、具体的な目標設定及び管理の方法については、既存の目標管理制度との整合を図りながら整理します。

第７章　推進体制

１　重層的支援体制とチームの関係

重層的支援体制は、高齢・障害・子ども・生活困窮等の事業をつなぐ区全体の仕組みです。重層計画には、利用者支援事業を担う基幹型児童館や、地域子育て支援拠点事業を担う児童館等も既に位置づけられています。本方針では、これらを新たに位置づけるのではなく、各部署・機関の役割と連携方法を具体化します。

中野区アウトリーチチームは、この仕組みの中で、地域への働きかけ、相談支援、分野をまたぐ支援の調整を担う区職員の体制です。各分野が既に行う訪問や相談支援も生かし、チームと連携して進めます。

２　中野区アウトリーチチームの構成案

区民活動センター職員を中心に、専門職、本庁の統括・調整担当、各分野の連携担当が役割を分担する構成を基本として、今後具体的な構成員や役割分担を検討・決定します。

コミュニティ・ソーシャルワーカー（CSW）は、区民活動センター職員とともに地域におけるアウトリーチの中核的な担い手として位置づけ、区職員のチームと連携・協働します。

また、地域包括支援センターや社会福祉協議会等の関係機関とも、それぞれの役割に応じて連携・協働を進めます。

区分	対象職員・関係者	主な役割
中核 （区職員）	区民活動センター職員	相談の受け止め・地域への訪問（アウトリーチ）・団体支援等
中核 （連携・協働）	コミュニティ・ソーシャルワーカー（CSW）	地域への訪問（アウトリーチ）、個別支援（伴走支援）、地域との関係づくり、関係機関との連携等
専門職員	すこやか福祉センターの保健師・福祉職等	専門的な相談支援、助言、共同訪問
各分野の連携担当	子ども・高齢・障害・生活困窮関係部署等の職員※ （重層的支援体制関係）	既存事業とのつなぎ、日常の連絡調整、案件に応じた支援
統括・調整担当	本庁の担当職員	部署・機関間の調整、主担当・役割分担の整理、支援状況の確認

※関係部署の職員全員を一律にチーム構成員とするものではありません。

３　アウトリーチと相談の入り口の連携及び支援の進め方

アウトリーチと相談の入り口は、いずれかが他方に置き換わるものではありません。アウトリーチは、自ら相談につながることが難しい人に地域に出向くなどして働きかけ、地域課題の把握や地域団体等への支援も含め、必要な支援につなげる支援の手法です。

一方、相談の入り口は、分野を問わず相談を受け止め、必要な支援につなぎ、つないだ後の状況を確認する共通の仕組みです。両者が連携することで、相談に来た人だけでなく、自ら相談することが難しい人にも支援が届く体制を整えます。

また、相談の入り口は、本庁及び一部の区民活動センターから開始し、段階的に拡大する方向で検討します。実施場所・時期・体制等は別途策定する整備計画で具体化します。

本庁の相談受付と、統括・調整機能は役割を分けて整理します。区民活動センターは、身近な相談、訪問等によるアウトリーチ、団体支援の地域拠点とし、本庁・すこやか福祉センター・関係部署等と連携します。

段階的な整備は、相談を受ける場所を限定するものではありません。既存の専門窓口等でも相談を受け止め、必要な支援や訪問につなぎます。全ての相談を中野区アウトリーチチームや会議に集めるのではなく、複数の部署・機関による調整が必要な場合に、地域ケア個別会議（重層的支援会議・支援会議等）で支援方針と役割分担を確認します。

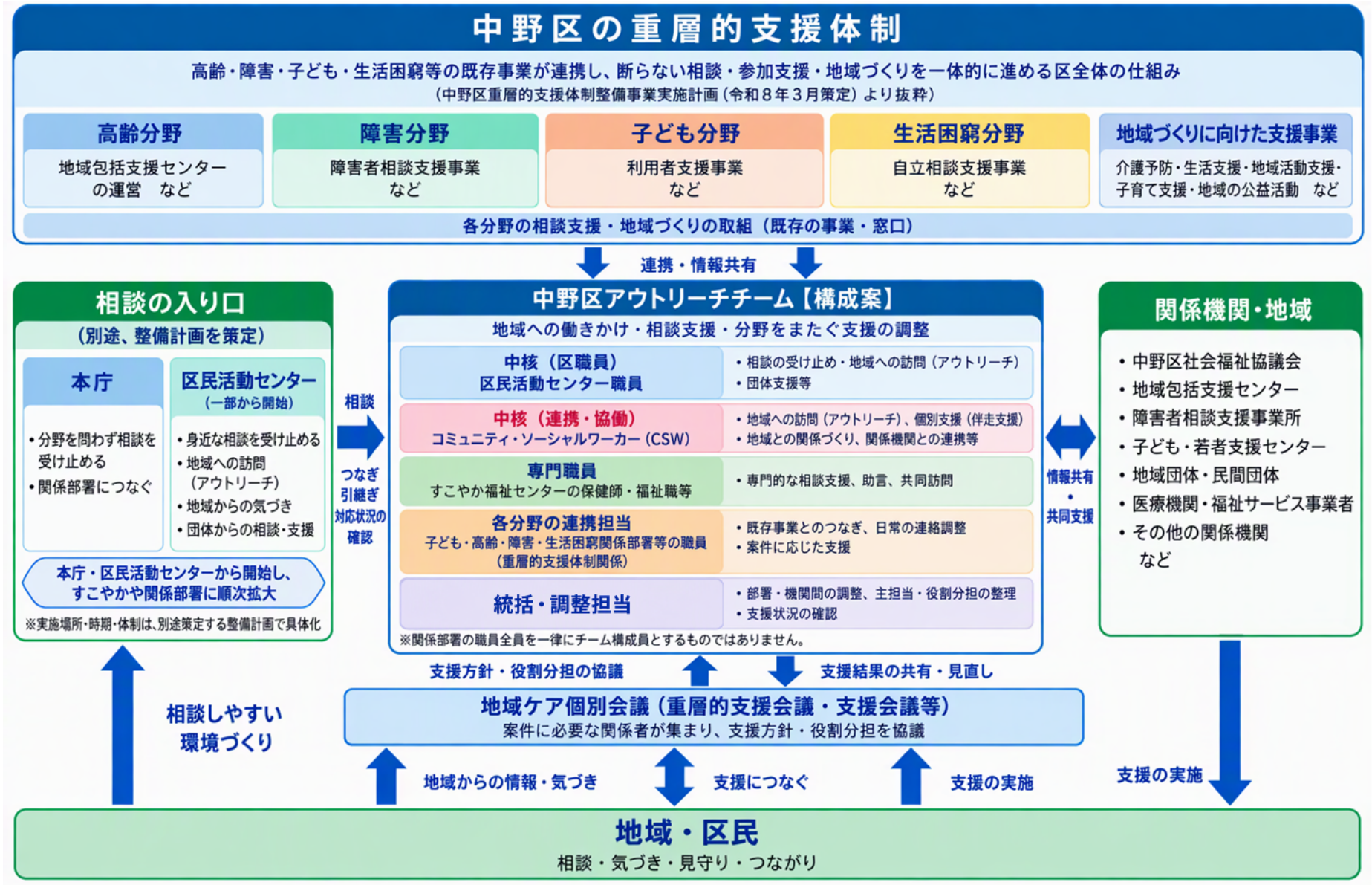
その後は、確認した役割分担に基づき、担当する部署や関係機関が支援を進め、支援の状況を確認・共有します。

４　役割・責任と今後の検討

各部署の連携担当者及びその役割・責任を明確にするとともに、本庁と地域の役割分担、相談の引継ぎ・共同訪問・引継ぎ後の支援状況の確認、CSW の配置・活動圏域について、今後具体化していきます。

また、各所属及び職員の役割と担当業務を踏まえ、必要な取組を組織目標及び職員の目標管理に反映し、取組の実効性を確保します。

5　推進体制のイメージ図



参考１　用語の整理

本方針で用いる用語の意味と関係は、次のとおりです。

区分	用語	本方針における意味
支援に関する用語	アウトリーチ	支援を必要としながらも自ら相談につながることが難しい人への働きかけや、地域に出向いた関係づくり、地域課題の把握、地域団体等への支援を通じて、必要な支援につなげる支援の手法
	アウトリーチチーム	重層的支援体制の中で、地域への働きかけ、相談支援及び分野をまたぐ支援の調整等を担う区職員の体制。
	地域ケア個別会議	複雑・複合的な課題を抱えるケースについて、関係部署・関係機関が支援方針や役割分担等を協議する場。案件や本人同意の状況等に応じて、重層的支援会議又は支援会議等として開催する。
	相談の入り口	分野を問わず相談を受け止め、必要な支援につなぎ、その後を確認する共通の仕組み。本庁及び一部の区民活動センターから開始し、段階的に拡大する方向で検討。具体的な整備内容は別途策定する整備計画で定める。
施策体系に関する用語	区の目標とする姿	理念の実現に向け、方針全体として区が目指す状態（第４章）
	柱	課題解決の方向性を示す大きな枠組み（３本）
	共通基盤	３つの柱に共通し、その実行を下支えする仕組みや環境
	施策	柱を具体化するための個別の取組の方向性
	目指す姿	施策ごとに、その施策がうまくいったときの状態
実施・評価に関する用語	主な取組	施策ごとに、目指す姿の実現に向けて行う取組（具体の内容・担当・実施時期はアクションプログラムで定める）
	成果指標	方針全体の取組によって、区民の生活や支援の状況がどのように変化したかを測る指標
	施策指標	各施策による改善状況を測る指標
	活動指標	職員・組織が何をどれだけ実施したかを測る指標

参考２　方針策定に当たっての内部点検や調査、意見交換等の概要

本方針の課題整理の基礎とした内部点検、区民・関係団体等意識調査及び関係団体等との意見交換の概要は、次のとおりです。

１　内部点検

アウトリーチの課題を明らかにし、体制や役割分担等の見直しにつなげるため、職員意識調査及び業務の棚卸し（※）等による内部点検を行いました。

項目	職員意識調査（第１弾）	職員意識調査（第２弾）
実施期間	令和８年５月 20 日～29 日	令和８年６月 10 日～18 日
対象	地域支えあい推進部職員	
回答数	206 件	146 件
方法	Microsoft Forms による無記名調査	
目的	部全体の実態や認識を把握する。	組織体制・業務分担・人材配置等の具体的方向性を検討する。

※区職員で構成するアウトリーチ体制検討プロジェクトチームで業務の棚卸しを実施しました。

２　区民・関係団体等意識調査

アウトリーチの認知や相談・支援に関する区民・関係団体等の認識、区に期待する役割を把握し、本方針の課題整理や取組の検討に生かすため、意識調査を実施しました。

項目	内容
実施期間	令和８年７月８日～31 日
有効回答数	1,374 件
回答者の構成	関係団体・区内勤務者が 51.4%、一般区民が 46.2%で、60 代以上が 58.7%を占める。
本文で取り上げる内容	アウトリーチの認知、相談先の分かりやすさ、区への相談のしやすさ、区の対応や部署間連携に対する認識、相談による困りごとの解決状況、頼れる場所・人の有無等。

本方針では、回答者全体の集計と一般区民の回答者に限った集計を区別して記載しています。

３　関係団体等との意見交換

区民・関係団体等意識調査を補完し、区との相談や連携の実態、引継ぎ・役割分担の課題及び団体等の要望を具体的に把握するため、関係団体等との意見交換を実施しました。

項目	内容
実施期間	令和８年８月～９月
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。
聴取規模	59 団体・聴取 61 件
対象の内訳	地縁団体等 16 団体、地域運営団体等 15 団体、地域福祉委員等 14 団体、専門相談支援機関等 14 団体
主な聴取項目	相談窓口、部署・関係機関間の連携、紹介・引継ぎ、役割分担、改善の優先順位の共通５項目及び区分別３～４項目

※地縁団体等は町会連合会及び町会・自治会、地域運営団体等は区民活動センター運営委員会、地域福祉委員等は民生委員・児童委員協議会、専門相談支援機関等は高齢・障害・介護・地域福祉分野の専門相談支援機関・事業者等です。