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

相談の入り口の整備に向けた基本的な考え方について

１　現状と課題

区では、中野区アウトリーチ強化・推進方針（素案）の策定にあたり、区の内部点検や区民・関係団体等意識調査から、相談の入り口のあり方など８つの課題を整理した。

相談の入り口については、これまでも各所管で区民の相談等に対応してきたが、現在でも、下記のとおり相談先が分からない、区に相談しにくい、担当者や場面によって対応が異なるといった課題がある。

今後は、区民にわかりやすい相談の入り口を整備するとともに、身近な区の窓口で分野を問わず相談を受け止め、どこで相談しても必要な支援につながる環境を整備する必要があることから、基本的な考え方を定めることとした。

※区民・関係団体等意識調査（令和８年７月実施）より

主な調査結果	数値
「アウトリーチ」という言葉を知らない	全体 36.0%、一般区民 51.2%
相談先が「分からない」	全体 39.5%、一般区民 53.8%
区に「相談しにくい」	全体 44.4%、 一般区民 49.6%
「担当者や場面によって対応が違う」	全体 62.9%

２　相談の入り口の整備の考え方

・相談の入り口を限定せず、どこで受け止めても必要な支援につなげるため、受け止め方やつなぎ方などルールを共通化し、相談先探しや繰り返しの説明による区民の負担を減らす。

・相談に来られない人や支援につながっていない人への区職員の訪問等（アウトリーチ）については、既存の取組と連携して対応する。

・区民活動センター（以下、「区活」という。）を身近な相談や団体支援の地域拠点とし、本庁・すこやか福祉センター（以下、「すこやか」という。）・関係部署・地域団体等と連携する。

３　窓口の姿と地域での支援運営イメージ

別紙のとおり

４　今後の検討事項について

中野区アウトリーチ強化・推進方針（素案）の検討における内部点検（令和８年５月～６月）や区民・関係団体等意識調査及び関係団体との意見交換（令和８年７月～９月）では、地域における区職員体制の強化（人員配置等）を求める意見等が寄せられている。

※アウトリーチの再構築に係る内部点検及び区民・関係団体等意識調査結果（抜粋）

出典	内容
内部点検結果	・「人員・体制」に関する職員意見 91 件（N＝206）。 ・2 名の職員体制では個別の訪問等が難しい。（意見）
区民・関係団体等意識調査 及び関係団体との意見交換	・体制・人員・専門職配置に関する自由意見 44 件のうち、地域に出向く職員の増員や、継続的な支援に必要な人員の確保、福祉専門職の配置を求める声が寄せられた。 ・アウトリーチを担当する職員の増員。地域に出ていく職員を増やす。（意見） ・困りごとの解決までには、時間がかかることもあり、伴走的に関わる必要もあるため、マンパワーも十分に確保していただきたい。（意見）

内部点検では、支援方針を整理し関係者をつなぐ役割の重要性が示された。また、区民・関係団体等意識調査では「区は縦割りで部署間の連携が悪いと感じる人」が全体の 64.7%、「区に適切な機関への橋渡しを期待する人」が全体の 57.8%であった。

相談の入り口の整備にあたっては、各窓口の対応をそろえて支える機能が欠かせない。このため、共通ルールの整備や研修、重層的支援体制との連携、関係部署・関係機関との調整などを担う統括・調整機能について検討していく。

５　今後の予定

令和８年１２月～	中野区アウトリーチ強化・推進方針（案） （仮称）なかのつながる相談窓口整備計画（案）
令和９年度	本庁及び一部の区活で運営開始（設置場所等は検討中）
令和１０年度	窓口の拡大（区活・すこやか、区の関係所管の一部等）
令和１１年度～	新すこやか開設を踏まえ、全区活・全すこやかへの窓口の展開 関係所管の拡大

別紙

【参考】窓口の姿と地域での支援の内容の想定及び運営イメージ図（名称等は仮称）

	項目	内容（想定）
1	名称	（仮称）なかのつながる相談窓口（略称：つなまど）
2	位置づけ	窓口等で困りごとを受け止め、必要な支援につなぐ共通の仕組みとする。
3	実施場所	・令和 9 年度は本庁及び一部の区活で開始する方向で検討する。 ・令和 10 年度以降に段階的に拡大し、令和 11 年度には新すこやかの開設を踏まえ、全区活・全すこやかへの展開を目指す。高齢者・子ども・障害などの関係部署への展開も順次進める。
4	対象	区民のほか、地域団体等からの相談も受ける。分野・年齢を問わない。
5	受け止め方	まず、相談者の話を聞く（断らない）。所管や分野だけで相談を終わらせず、必要な支援につなげる。
6	状況の把握	相談受付の共通書式である（仮称）つなぐシートにより、困りごとや本人の希望、緊急性等を、分野を問わず共通の項目で整理する。
7	つなぎ先	・つなぎ先とは、相談内容に応じた区の関係所管や、関係団体、事業者等を指す。 ・つなぎ先には、本人の同意等、情報共有に必要な手続を確認した上で引き継ぐ。相談者が同じ説明を繰り返す負担を減らす。
8	対応経過の確認やフィードバック	・つなぎ先で相談を受け止めたことや、必要な支援につながったことを確認する。確認する担当と時点を共通ルールで定める。 ・必要に応じて、相談者への区の対応経過について、関係者に情報提供を行い、見守りの継続などを判断しやすい環境を整える。
9	アウトリーチや伴走支援	・相談に来られない人や支援につながっていない人に対しては、区の職員による訪問（アウトリーチ）など既存の取組と連携し、関係づくりや継続的な支援につなげる。 ・ＣＳＷ等による伴走支援（フォローアップ）とも連携し、切れ目ない支援を目指す。
10	団体支援	・区活が地域団体等の活動を支え、見守り・居場所づくり・社会参加につなげる取組を推進する。 ・個別の困りごとから見えた地域課題も、団体等と共有し、取組につなげる。
11	運営体制と多機関連携	・共通ルールの整備や研修等を担う統括・調整機能について検討する。 ・複合的な事案等については、重層的支援会議において関係部署や他機関と協議し、支援の方向性を決定する。
12	効率的な業務運営やＤＸ推進	・制度・支援先・判断基準・手順・業務マニュアル等を整備し、対応の記録等のデータベース化を検討する。 ・ＡＩ検索により、職員が判断基準や過去の対応を迅速に参照できる環境の整備を検討する。 ・これらにより、業務効率化と経験知の共有や活用の両立を図る。

