

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

- 必要性支持
- 内容まで知っている
- 縦割り感
- 対応差あり
- 相談しにくい
- 相談先不明

関係団体・区内勤務者

81.8%
52.1%
71.8%
68.1%
39.7%
26.8%

いずれにも該当しない
中野区民

59.4%
22.3%
56.7%
56.5%
49.6%
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

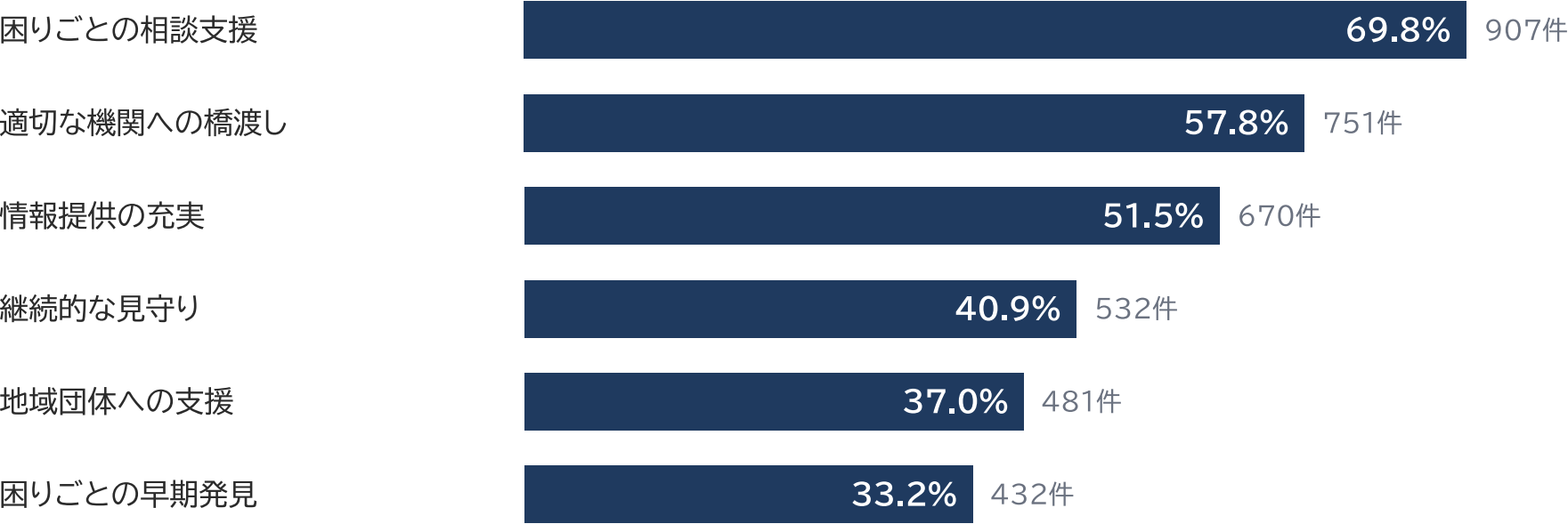
●立場(複数回答・上位8項目・n=1,364)		●年代(n=1,364)		●世帯・生活の状況(複数回答・n=1,307)	
中野区民	1,054件	70代以上	542件 39.7%	高齢者がいる	462 35.3%
町会・自治会	256件	60代	258件 18.9%	特になし	319 24.4%
高齢分野	155件	50代	207件 15.2%	子育て中	278 21.3%
民生・児童委員	139件	30代	175件 12.8%	ひとり暮らし	242 18.5%
区内勤務(職員以外)	107件	40代	156件 11.4%	障害のある方がいる	91 7.0%
医療・介護	90件	20代	25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。

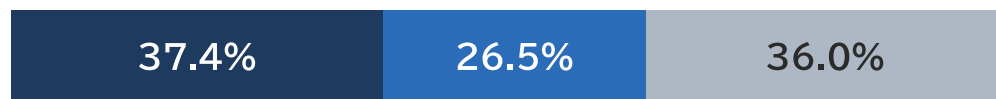
※ 課題番号は本文「5 再構築に当たっての課題」の番号に対応する(課題5・6は本調査以外の調査等から抽出されたものであり、本紙には記載していない)。回答者は関係団体・区内勤務者51.4%と一般区民46.2%がほぼ拮抗し、60代以上が58.7%を占める構成である点に留意を要する。

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。

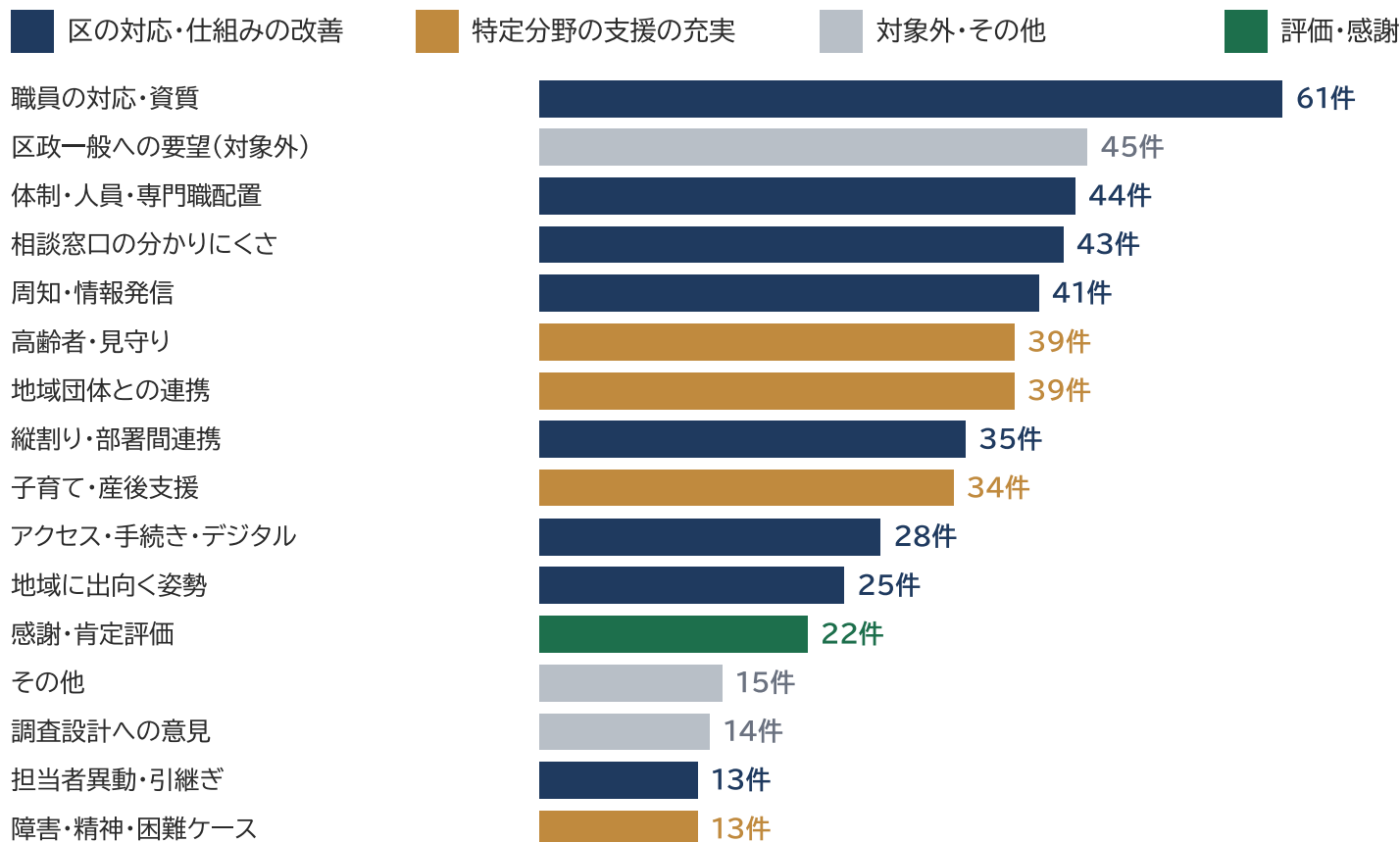
「わからない」が27.0%

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