

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