

令和 8 年度庁議報告事項

第 1 2 回庁議（2026 年 9 月 29 日） 地域支えあい推進部 地域活動推進課
地域包括ケア推進課

【件名】

アウトリーチの再構築に向けた検討状況について

【要旨】

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

- ・ 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

「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

- ・ 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	区民・関係団体等 意識調査	関係団体等との 意見交換
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