

## 地区担当（アウトリーチチーム）の取組みについて

平成29年4月地域包括ケアシステムの構築に向けて地域での取組みを推進していくため、各区民活動センター単位で事務職及び医療・福祉の専門職による地区担当（アウトリーチチーム）を配置した。その取組みの現状と今後の課題について報告する。

### 1 地区担当（アウトリーチチーム）の配置

- (1) 構成員 4名 区民活動センター職員 2名（事務職及び福祉職）

各すこやか福祉センター（兼務）

地域ケア担当 1名（保健師）

児童館職員 1名（福祉職）

- (2) 役割

- ①潜在的な要支援者の発見、継続的な見守り
- ②地域資源の発見
- ③既存の住民主体団体（町会・自治会、民生児童委員）の活性化支援
- ④地域の医療、介護、地域団体等のネットワークづくり
- ⑤区が求める地域包括ケアシステムの姿の共有
- ⑥新しい住民主体活動の立上げ・活動支援
- ⑦地域資源の結びつけ

- (3) 多職種によるアプローチ

地域包括ケアの対象者は、子どもから障害者、高齢者まですべての人であり、複合的な問題を抱えた要支援者に対応していくためには、多職種それぞれの専門性を生かしたチームアプローチにより解決へと導いていくことが必要である。

### 2 活動区分別の取組み状況

まだアウトリーチチームの活動を開始して1年ほどであるが、徐々にチームの存在が認められ地域の信頼を得るなかで、地域づくりの核として活動の幅を拡げていく予定である。活動区分別の事例は以下のとおりである。

- (1) 個別相談支援活動 ①④⑦

#### **事例1** 本人の意向に寄り添ったことで介入できたケース（70歳代独居女性）

3年以上前から月1回、早朝に買い出しに出かける以外は引きこもっていて、姿を現さない。ゴミも出さない。ドア横の窓が開いているとゴミらしき悪臭がする。マンション管理人が当初より見守りをしてきたが、最近救急車を本人が頻繁に呼ぶので来てほしいと地域包括支援センターに連絡あり。区職員と地域包括支援センター職員で数回訪問。名刺とチラシをドアに挟む。

1週間後、救急車で病院に運ばれたが、その際に医師が「介護保険認定を受けないと入院できない」と機転をきかせて言い聞かせたため、地域包括支援センターに繋がった。本人の意向に寄り添う形でコミュニケーションを図った結果、介護認定を受けヘルパーを入れることができた。訪問をすると玄関は開けてもらえるようになった。

## 事例2 児童館職員の立場を活かしたフットワークで関係を構築するケース

児童館は、学童クラブとは異なり、決まった時間に決まった子どもが通ってくるわけではなく、遊びにくる子どもについて性格や家庭環境等不明なことも多い。

児童館に来る「気になる子ども」に関しては、適切な支援や制度に早めに繋げていくことが必要である。そのためには、自ら学校公開に出向き、学校で親を待ち伏せして、初見の保護者には警戒されないよううまく関係を作るようにしている。また、児童館行事、地区懇談会でPTAや町会、民生児童委員と地域での連携は欠かせないため、日常より地域にアンテナを張っている。

### (2) 潜在ニーズ・課題発見活動 ①②③④⑤⑥

#### 事例1 団地内での孤独死がきっかけで団地内にサロンを立上げる機運が醸成

団地自治会主催で団地内での助け合いや見守りなど孤立予防を考える集いが行われており、アウトリーチチームもその話し合いに参加している。

孤独死をきっかけに、だれでもが気軽に参加できるカフェが必要だと話が上がり、手法のノウハウがわからないため同地域のサロンを見学。アウトリーチチーム、すこやか職員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生児童委員、高齢者会館従事員と綿密な打ち合わせを重ね、開催場所、内容等が決まり、支援者も集まり、4月からサロンがオープンできた。

行政を含む関係団体はサロンに関わり引き続き支援を行っている。

### (3) 地域社会資源ネットワーク活動 ②

#### 事例1 アウトリーチチームが、特別養護老人ホームとグループホームの空きスペース(資源)を区の実施する介護予防事業の場として無償の貸与を交渉した。

結果、定期的に介護予防の体操の場としての使用について快諾をとった。

## 3 今後の課題

これまでの活動から見えてきた課題は、以下のとおりである。

### (1) アウトリーチチームの計画的な人材育成

アウトリーチチームに求められる各職種に共通の職務遂行能力(コア・コンピテンシー)としては、コミュニケーション力・共感力・調整力・福祉領域における基礎知識がある。

事務職には、関連領域における基礎知識を幅広く身につけていることが求められ、係長級職員は、内部事務管理、事業系、窓口系等さまざまな職場での経験を積んでいる者を配置する。係員については、採用後早い段階で、地域の実情を学び、また住民との協働を経験する職場として配置する。

福祉職においては、地域づくりの経験者である児童館職員を配置するとともに、権利擁護や福祉・児童健全育成領域における専門知識を持った社会福祉士資格保有者を配置し、地域の実情を学ぶ職場とする。

医療職においては、母子保健、精神保健福祉、健康推進領域等における専門知識を有するすこやか福祉センター配置の保健師を兼務体制で配置する。

### (2) 業務の標準化とレベルアップのためのスーパーバイズ機能の充実

15チーム設置したアウトリーチチームの業務を標準化するために、必要な行動モデルをコンピテンシーモデルとして提示するとともに、その行動段階に応じて必要なスキルを明確化し、人材育成を行う。

また、アウトリーチチーム全員による全体会のほか、すこやか福祉センター圏域ごとに定期的な会議を開催し、情報共有を図っていく。活動事例や個別ケースの相談については、活動記録やケース記録等の共通フォーマット化により、共有しやすい仕組みを整えていく。