

重点ポイント：支援を必要とする人への相談・コーディネート体制を充実します

質問内容	回答内容
「支援を必要とする人」の定義は。	従来は窓口相談に来る人が多かったが、今は支援を求めたくても求められない人々への支援を重視している。こういった方々に出向いている。行政だけでは十分な対応は難しいので社会福祉協議会や地域包括支援センターと連携して取り組んでいる。また、民生委員からの情報提供があった方なども含めてカウントしているところである。
CSWの相談支援の対象は「支援を必要としている方」であり、かなり広い。その分、周知の対象も広くなると考えるが、CSWによる相談支援を特に利用してもらいたいターゲットはあるか。 また、そのターゲットにおける認知度向上に向けた取組はあるか。	鷺宮圏域に昨年度、今年度に南部圏域にCSWを配置してきたところであり、まだ取組や周知も限定的な状況であり、周知の強化は必要だと認識している。メインターゲットは複雑化した課題を抱える方。取組としては、関係機関の役割分担の整理・横断した取組が重要だと捉えている。今年度からは、スーパーに出向いて相談に乗ったりと、行政にとどまらない取組を開始しているところである。
支援を必要としている方は、必ずしも地域で何かしらのつながりを持っているわけではないので、プッシュ型の広報も検討をしていただきたい（意見）。	
課題が複雑化している状況であり、窓口に来た区民に対して適切な相談先や支援先を紹介する必要性が高まっている。適切な案内をするための知見やスキルを身につけるための取組はしているか。	スーパーバイズ事業を開始している。本事業では部を横断してケース学習を行っている。ケースごとにアプローチの仕方をグループで学んでいる。
CSWの配置を拡充してきているが、適切に支援につなげた割合は低下している。相談数が増えるのはいいことだが、相談窓口が紹介・接続した先の機関で対応の待ち時間が発生している状況はあるか。	アウトリーチにより支援対象者を適切な機関等へ接続してきたことで、区が支援する必要がある方は一定程度減少した。一方で、例えば外国人の妊婦の方は出産をして終わりではなく、その後も継続的な支援が必要だったりする。このようなケースはカウントされない。区としては必要な支援を行うとともに、解決に導くための取組をスーパーバイズ事業を通して検討していきたい。
CSWは全域に広める予定か。	配置の仕方、評価の仕方など、検証する必要がある。所管としてはCSWの配置は有効と考えているが、意見を聞きながら見定めていきたい。
複雑化、長期化などの課題があり、接続先の不足や関係機関の連携に課題があるなど、接続しきれなかったケースがあると思うが、理由別の分析はしているか。	相談内容の記録はすべて取っている。認知症や精神疾患など、項目ごとに分けて記録しているが、年齢や疾患内容などが様々でかなり複雑である。また、同じケースというのあまりない認識である。総じて、記録は取っているが分類できていない状況である。今後、積み上げてきたデータをAIを駆使して分析するなど活用を検討したい。
役所内部の構造的課題はあるか。	組織の課題として、各分野の関係機関・部署が分かれているので、一堂に会する会議が難しい。CSWや社会福祉協議会など、関係機関それぞれの強みがあるので、それらを活かして相乗効果を出していきたい。
今後の戦略においてCSWの拡大が示唆されているが、中野区は地域によって課題に差があると思う。特定のエリアに重点的に投資する考えはあるか。	CSWは全域に配置しつつ「このエリアには特に集中する」などの対応については、他自治体も参考にしながら検討していきたい。
支援につなげた割合が下がっている。この指標が独り歩きするのは怖い。極端に言えば、分母を減らす方にインセンティブが働くことを懸念している。分母の数は、一定時点の件数の残高なのか、一定期間に受け付けた件数なのか。	件数は2025年度の相談件数であり、令和6年度以前の継続ケースも含めている。
引継ぎ案件と当期受付案件の合計とのこと。ただ、全て片付かないと分子に含まれないとなると、対象者がアウトリーチを拒絶するケースはどのように考えているのか。	支援拒否については、支援につながらなかったから終了ではなく、経過観察は継続的に行っている。
CSWの配置の効果はどう把握するつもりか。	CSWの介入は、支援につなげた件数に一定効果が出ていると考えている。CSWによる会議や支援に出向いた回数などの実績は把握しているところである。
CSWの配置や拡充にあたり、地ならしはしているか。	地域ごとの課題分析は必要である。配置を拡大していく上では、人員やどのような効果を出していくべきかを検討していく必要があると考えている。
地域包括支援センターがケアマネジャーを信頼できると回答した割合が68%だが、特定の包括支援センターで割合が低いのか。	具体的な数値の内訳は手元にない。全体を通してケアマネジャーとの連携は取るようにしているが、今後もそういった数値を意識しながら取り組んでいく。
指標①「アウトリーチチームが対応して適切な支援につなげた割合」について、数値が下がっていることを踏まえ、課題を分解して捉えていく予定はあるか。接続検討中、接続済みなど対応を時間軸で見えていくといった考え方もあるのでは。	数値が下がっているからCSWの配置が間違いというわけではないと考えている。区民の声も聴きながら対応していきたい。

質問内容	回答内容
CSWの拡大について、中長期的な考えはあるか。	中部圏域と北部圏域が残っているので、CSWの配置による効果やその圏域の課題分析状況などを踏まえてどこにどう配置するか検討していく。
量的拡大をした結果、期待した効果が得られない場合、量的拡大以外の手法も検討する必要があるのでは。	投資に対して成果が見合わない可能性もある。量だけでなくアウトリーチ全体像の体制など、質的な見直しも検討が必要だと思っている。既存の体制や資源の見直しを図っていく。
十分でなかった点として、対応に時間がかかるケースがあるとあるが、時間がかかるというのは丁寧な対応をしているとも考えられるが、これは課題として捉えているのか。	時間をかけても支援につなげて解決することを重視している。
今後の戦略として、子どもや若者、障害者、高齢者の関連部署・機関と連携していくとあるが、どのようにするつもりか。	スーパーバイズ事業でケースごとの分析・学習を部横断的に行っている。また、子どもや高齢など具体的な課題についてはグループを組んでチャット等を活用しながら連携を取っていく。
AIを活用した業務の効率化の検討余地はあるか。	ケースの事例を積み上げているので、これらのデータをAIで分析し、課題に応じた対応案を出すという可能性はある。データの積み上げは道半ばであるが、AIを使うことで職員の時間を捻出することができるため、検討していきたい。
CSWは区職員か。委託の場合、拡充する分、予算措置が必要ということか。	社会福祉協議会に委託している。予算についてはそのとおり。
時間も費用も投資が増す中、指標①の実績が伸びていない。これを踏まえると、アウトリーチにおけるプロセスの質を図っていくことが重要だと考える。相談やケアマネとの接続、具体的なサービスにつながるまでのリードタイムの短さを指標にするなど検討しても良いのでは。	区民にとっては相談しに行くこと自体に心理的ハードルがある。相談のしやすさや寄り添う姿勢は大事だと思うので検討していきたい。
中野区は一人暮らしの区民が多いため、平日の日中は相談しづらいケースも多いのではないかと考えるが、どのように対処しているのか。	土曜日の窓口開設のほか、メールやチャットを活用しながら対応しているところである。町会・自治会等のネットワークを強化していくことで、区の相談窓口に向かなくても安心・安全に過ごしていただけるようにしていきたい。
相談することが恥ずかしいといった方や、新たに障害を持つ場合にどのような支援があるのか、必要なのか分からない方も多いと考える。このような方々にはどのような支援をしていくつもりか。	ハンドブックの配布による周知をしてきている。今後はAIを活用した相談について検討していきたい。
Z世代向けには、面談や相談対応をオンラインで実施することが有効だと考える。対面よりもハードルも低いのでは。CSWの負担軽減にもつながると考えるがどうか。	オンラインによる面談や相談対応の実施も検討していきたい。