

第1章 アンケート調査の概要

1 一般市民調査

(1) 調査の目的

本調査は、府中市が今後策定する地域福祉計画などに役立てるため、市民の地域福祉に関する意見、要望を把握することを目的とする。

(2) 調査対象

市内に居住する18歳以上の市民を対象に2,200人(無作為抽出)

(3) 調査方法

郵送配布—郵送回収(督促礼状1回送付)

(4) 調査時期

平成25年10月25日～11月11日

(5) 回収率

	発送・配布数	回収数 (回収率)	有効回収数 (有効回収率)
合計	2,200	1,100 (50.0%)	1,097 (49.9%)

(6) 調査項目

調査項目	問番号	設問
A 基本属性	F 1	性別
	F 2	年齢
	F 3	職業
	F 4	家族構成（同居家族と人数）
	F 5	介助・介護が必要な同居・近居の家族
	F 6	居住地域
	F 7	居住年数
	F 8	住居の形態
B 地域活動・ボランティア	問 1	近所づきあいの現状
	問 1-1	近所づきあいのない理由
	問 2	地域活動やボランティア活動の参加程度
	問 2-1	参加している地域活動の種類
	問 2-2	地域活動への参加意向
	問 2-3	地域活動に参加するために必要な環境・条件
	問 2-4	地域活動に参加したくない理由
	問 3	地域住民の協力関係の必要性
問 3-1	地域住民の協力関係を築くために必要なこと	
C 相談・情報	問 4	日常生活の悩みや不安
	問 5	地域の相談相手
	問 6	相談事業の認知度
	問 7	福祉サービスの情報入手先と困っていること
D まちのバリアフリー	問 8	バリアフリーに関する事業の認知度
	問 9	建築物・公共交通機関等・情報のバリアフリー化の状況
	問 10	外出先での手助けの経験
	問 10-1	手助けしなかった理由
	問 11	心のバリアフリーを進めるために必要なこと
E 災害時の支え合い	問 12	災害時の不安や心配ごと
	問 13	災害に備えて市民や企業等が協働で取り組むとよいと思うもの
	問 14	手助けが必要な方に自分ができること
F 満足度	問 15	理想とする地域像
	問 16	地域の暮らしやすさ
G 福祉に対する考え方	問 17	地域で孤立する危険性のある障害等の認知度
	問 18	ソーシャルインクルージョンに関する考え方
H 施策の方向	問 19	定年退職後の地域活動支援への要望
	問 20	福祉を充実するための住民参加（参画）の方法
	問 21	市が優先的に取り組むべき施策
	問 22	福祉のまちづくりで優先的に取り組むこと
	問 23	自由回答

2 担い手調査

(1) 調査の目的

本調査は、高齢者や障害者、生活に困難をかかえる人々に直接かかわり、福祉を支える市民・団体等を対象に、日ごろの活動状況や地域の生活課題や地域の支え合いについて、市の地域福祉施策に対する意見・意向を把握することを目的とする。

(2) 調査対象

民生委員・児童委員、町内会・自治会、老人クラブ、NPO等の組織 750人

(3) 調査方法

郵送配布－郵送回収（督促礼状1回送付）

(4) 調査時期

平成25年10月25日～11月11日

(5) 回収率

	発送・配布数	回収数 (回収率)	有効回収数 (有効回収率)
合計	750	467 (62.3%)	467 (62.3%)

(6) 調査項目

調査項目	問番号	設問
A 基本情報	問1	担い手の活動の種類
	問2	【民生委員・児童委員】性別
	問3	【民生委員・児童委員】年齢
	問4	【民生委員・児童委員】活動年数
	問5	【民生委員・児童委員】活動をする上で困っていることや課題
	問6	【町内会・自治会、老人クラブ、NPO等の組織】会員の人数
	問7	【町内会・自治会、老人クラブ、NPO等の組織】会員の男女比率
	問8	【町内会・自治会、老人クラブ、NPO等の組織】会員の年齢層
	問9	【町内会・自治会、老人クラブ、NPO等の組織】団体の活動通算年数
	問10	【町内会・自治会、老人クラブ、NPO等の組織】主な活動資金の調達法
	問11	活動範囲（地域）
	問12	主な活動場所
問12-1	活動場所としている地域の公的施設	
B 活動内容	問13	活動頻度
	問14	活動内容
	問15	活動をする上で困っていることや課題
	問16	必要な情報の入手先
	問17	行政からの情報入手
	問17-1	行政からの情報入手について感じること
C 地域の生活課題と解決策	問18	地域で問題となっていると思うこと
	問19	地域の問題を解決するための方策
	問20	福祉サービスに結びついていない人の有無
	問20-1	福祉サービスに結びついていない人の具体例と応援や支援の仕方（自由記述）
	問21	地域住民の中で協力者の必要性
	問21-1	協力者として適当な人
D 災害時の支え合い	問22	災害時に協働で進める地域の支え合い
	問23	災害時において互いを支え合うために日常的に必要な取り組み
E 今後の活動等	問24	他の組織や団体との交流・協力関係の現状
	問25	これから力を入れていきたい活動
	問26	これから力を入れていきたい活動を行う上での課題
	問27	今後、交流・協力関係を深めたい団体や組織
	問28	地域の人材（担い手）を増やすために必要なこと
F 行政への要望・期待	問29	市の相談事業や施設などの認知度と利用状況
	問30	地域活動を進める上で行政に要望・期待すること
	問31	市が力を入れるべき地域福祉施策
	問32	自由回答

3 分析にあたって

(1) 地域別の分析

本調査では、地域別の集計分析を行っている。

地域別の分析に用いたのは、府中市の福祉エリア（第一地区～第六地区）である。府中市にはさまざまなエリア分けがあるが、福祉エリアは民生委員・児童委員地区として、また介護保険事業計画の日常生活圏域として位置付けられ、市民や関係者、事業者等にもなじみのある地区分けとなっている。

第一地区～第六地区に該当する町名は次のとおりである。なお、実際の調査では、回答者にお住まいの町名を記入いただき、集計の段階で地区別に振り分ける形式をとった。

第一地区	多磨町、朝日町、紅葉丘、白糸台（1～3丁目）、若松町、浅間町、緑町
第二地区	白糸台（4～6丁目）、押立町、小柳町、八幡町、清水が丘、是政
第三地区	天神町、幸町、府中町、寿町、晴見町、栄町、新町
第四地区	宮町、日吉町、矢崎町、南町、本町、片町、宮西町
第五地区	日鋼町、武蔵台、北山町、西原町、美好町（1～2丁目）、本宿町（3～4丁目）、西府町（3～4丁目）、東芝町
第六地区	美好町（3丁目）、分梅町、住吉町、四谷、日新町、本宿町（1～2丁目）、西府町（1～2、5丁目）

(2) 共通質問の設定

本調査は18歳以上の市民と地域福祉の担い手を対象とした調査であるが、近所づきあいの状況、地域活動への参加程度と参加している活動の種類、災害時に協働で進める地域の支え合いに関する共通質問を設定し、高齢者分野の調査、障害のある人の調査、難病のある人の調査との比較を行った。

共通質問の一覧

	地域福祉調査	高齢者調査	障害のある人の調査	難病のある人の調査
近所づきあいの現状	* 一般市民調査 (問1)	* 第2号被保険者調査 (問19) * 高齢者一般調査 (問11) * 介護予防調査 (問22) * 認知症に関する意識・実態調査 (問4)	* 障害のある人の調査 (問12)	* 難病のある人の調査 (問12)
地域活動やボランティア活動の参加程度	* 一般市民調査 (問2)	* 高齢者一般調査 (問14) * 認知症に関する意識・実態調査 (問5)	* 障害のある人の調査 (問13)	* 難病のある人の調査 (問13)
参加している活動の種類	* 一般市民調査 (問2-1)	* 高齢者一般調査 (問14-1) * 認知症に関する意識・実態調査 (問5-1)	* 障害のある人の調査 (問13-1)	* 難病のある人の調査 (問13-1)
災害時に協働で進める地域の支え合い	* 一般市民調査 (問13) * 担い手調査 (問22)	* 第2号被保険者調査 (問23) * 高齢者一般調査 (問23) * 介護保険居宅サービス利用者調査 (問28) * 介護保険サービス未利用者調査 (問17)	* 障害のある人の調査 (問18)	* 難病のある人の調査 (問17)

第2章 グループインタビューの概要

1 目的とねらい

府中市福祉計画の部門別計画の地域福祉計画・福祉のまちづくり推進計画を策定するにあたり、その基礎資料を得るために、一般市民や地域福祉の担い手に対するアンケート調査を実施した。

地域福祉においては「ソーシャル・インクルージョン（社会的包括）」という考え方が重要であることから、計画策定にあたっては、既存の制度・サービスの谷間にある人々も視野に入れた、地域全体で支えるしくみについての議論を相対的に行うことが必要と考えられる。

そこで、ケース支援に係る相談機関や地域活動支援に係る団体等にグループインタビューを行い、既存の制度・サービスの谷間にある人々に対する支援の現状や課題、ニーズをたずね、持続的な支援のしくみづくりの方向性を検討するための参考とした。

2 調査対象

①地域包括支援センター 泉苑	1人
②地域生活支援センター プラザ	1人
③子育て支援課(子ども家庭支援センターたち)	1人
④生活援護課	1人
⑤府中市民生委員児童委員協議会	1人
⑥府中市社会福祉協議会	1人
⑦府中市自治会連合会	1人
計	7人

3 調査項目

- ・日頃の活動の概要
- ・既存の制度・サービスの谷間にある人、複合的な問題を抱えている人についての現状、課題について
- ・既存の制度・サービスの谷間にある人、複合的な問題を抱えている人を地域全体で支えるための方策について
- ・地域福祉の推進に向けた持続的なしくみづくりの方策について

4 調査方法

グループインタビュー（所要時間 約2時間）

5 調査時期

平成25年11月25日

第3章 調査から見た課題

1 アンケート調査

(1) 一般市民調査

◆地域活動やボランティア活動への参加促進

- ・ 地域活動やボランティア活動の参加程度については、《参加している》は約3割、《参加していない》は7割である（問2）。
- ・ 現在、地域活動に参加していない人が、参加するために必要な環境・条件としてあげているのは、「夜間や休日または平日昼間等、自分にあった時間帯に参加できること」や「身近なところや便利なところに活動の場があること」である（問2-3）。地域活動に参加したくない理由としては「時間的余裕がないから」に次いで「きっかけがないから」も多い（問2-4）。地域の暮らしの満足度を尋ねた質問では、『サークルやボランティアの活動』は「満足」が1割と、全10項目のうち最も満足度が低い（問8）。
- ・ 現在、地域活動・ボランティアに参加していない人でも、環境・条件を整えたり、きっかけがあれば、参加できる人はいると考えられる。自分のライフスタイルにあわせて活動の時間帯が選べるようにしたり、身近なところや便利なところに活動の場を設けるなどの支援が必要である。さらに、サークルやボランティア活動が活発に行われるように支援したり、市民にどこでどのような活動が行われているのか知らせるなど、市民が活動に参加していくためのきっかけづくりも必要である。

◆災害時における助け合いの推進

- ・ 近所づきあいの程度について、《つきあいがある》は8割、《つきあいがない》は2割弱である。特に、企業の正社員・役員、学生は、「近所づきあいがほとんどない」の割合が高い（問1）。
- ・ 災害時における不安や心配ごとは「所在、安否の確認」が最も多い。東日本大震災の影響からかほとんどの項目で前回調査よりも増えている（問12）。しかし、『地域の防災対策』についての満足度は1割程度と低い（問16）。
- ・ 災害時において、発災直後は行政の救援がすみずみまで行き届かないことも多いことから、住民同士の助け合い・支え合いが必要である。災害時に自分ができることは「手助けの必要な方への声掛け」である（問14）。また、協働で進める地域の支え合いとしては「地域住民同士の声掛けや安否確認」が最も多く、「防災マニュアルや防災マップの作成」、「商店や会社による場や備蓄品の提供」等、平時からの取り組みが必要な事柄もある（問13）。
- ・ 災害時の助け合いを視野に入れ、平時から地域の防災対策を進めることが必要である。

◆生活困窮者など制度の谷間にある人への支援

- ・ 地域で孤立する危険性のある障害等の認知度について《知っている》は、『若年性認知症』が最も多く、『発達障害・学習障害』、『ワーキングプア（働く貧困層）』が続いている（問17）。
- ・ ソーシャル・インクルージョンに関する考え方について《そう思う》は、「障害のある人となない人がともに生きる」は前回調査とほぼ同様の結果であるが、その他の項目はいずれも増加している（問18）。
- ・ 近年、支援を必要としているにも関わらず適切な支援を受けることができず、地域で孤立化する人々が存在していることが社会問題化しているが、これらの人々を地域全体で支えていくことに対して、市民の意識は高まっていると言えよう。生活困窮者や制度の谷間にある人への支援について、啓発・普及を進めるとともに、地域包括ケアのしくみづくりを進めていくことが必要である。

◆相談や情報提供の充実

- ・ 日常生活で感じている悩みや不安は、「自分や家族の健康のこと」、「自分や家族の老後のこと」などが多く、前回調査と比べても増えている（問4）。
- ・ 困った時に地域で相談したり頼れるのは「かかりつけ医や保健師等医療関係者」、「行政の相談窓口」などである（問5）。
- ・ 相談窓口の認知度が最も高いのは「市役所の相談窓口」だが、前回調査と比べて「地域包括支援センター」の認知度が上昇している（問6）。しかし、地域の暮らしの満足度を尋ねた質問では、『相談できる体制』の満足度は1割と低い（問16）。
- ・ 福祉サービスの情報入手先についてみると、「広報ふちゅうや市のパンフレット」が最も多いが、前回調査と比べると減り、代わって「テレビ、ラジオ、新聞、雑誌等」やその他のメディアが少しずつ増えている（問7）。情報入手で困っていることは「ほしい情報が少ない」、「情報量が少ない」、「情報入手の方法がわからない」、「情報入手の手段が少ない」、「情報の内容がわかりにくい」など多岐にわたるが、その結果として、情報入手の方法も多様化していることが考えられる。
- ・ 市民は、困った時は、かかりつけの医療機関や市の相談窓口、広報・パンフレット等の情報が頼りになると考えている。福祉サービスに関する相談窓口や情報の充実が必要である。

◆福祉意識の醸成とバリアフリーの推進

- ・ バリアフリーについて、建物や交通機関など物理的なバリアフリーは《整備されている》が、「補助犬と同伴での入室が配慮されたレストラン等」、「手話のできる職員の配置、音声ガイドがある施設」など、文化・情報面でのバリアフリーは《整備されていない》と感じる人が多い（問9）。
- ・ 外出先での手助けの経験は、前回調査と比べ、道を教えたり、話しかけたり、声をかけたりするといったコミュニケーションに関する項目で増えている（問10）。災害時に手助けの必要な方に自分ができるとをたずねた項目でも、声掛けが最も多くなっている（問14）。

- ・心のバリアフリー化を進めるために、子どもの頃から高齢者や障害者と自然に接する環境で過ごすことが必要だと考える市民は多い（問11）。
- ・今後は、福祉意識の醸成を図り、高齢者や障害者など、多様な人々とともに過ごす中で声をかけあい、コミュニケーション深めていく“心のバリアフリー”を一層進めていく必要がある。

◆地区別のニーズの把握

- ・第一地区では、居住年数が短い人や日中働いている人、若い人の回答が多く、普段つきあう機会がないと感じている。ふだんから交流できる場づくりや、活動に参加するきっかけとなる情報提供が必要である。契約社員・派遣・パートで働く人が多く、経済的な問題を悩みとしてあげた人も多いことから、経済的な自立支援なども必要と考えられる。また、災害時の協働では小・中学校における防災教育・訓練の充実が求められている。
- ・第二地区では、居住年数の比較的長い人、75歳以上高齢者の他、30歳代の回答も多い。近所づきあいをしないのは、普段つきあう機会がない、引っ越してから間もないからという理由が多いが、理想とする地域像には「困ったときに隣近所で助け合えるまち」をあげた人も多くなっている。気軽に集まる場づくりや町内会・自治会等を通じた交流等を通して、地域住民の交流を図ることが必要と考えられる。
- ・第三地区はひとり暮らしの人の回答が多い。近所づきあいの程度や地域活動への参加率が低く、サークルやボランティアの活動に対する満足度が低い。災害時の不安としては「生活物資、乳幼児、高齢者向けの物資」があがっている。災害時も視野に入れ、平時における地域住民の交流や見守り、災害時要援護者支援体制の充実などが必要と考えられる。
- ・第四地区は高齢者の回答が多い。近所づきあいの程度や地域活動への参加率は比較的高い。参加している地域活動の種類も多岐にわたっており、身近な活動の場として老人クラブや防災訓練、婦人会などのさらなる活用が望まれる。日常生活の悩みとして、経済的な問題や災害時の備えなどがあがり、福祉のまちづくりで優先的に取り組むこととしては住宅の整備があがっている。高齢者の日常生活支援や災害時要援護者支援が必要と考えられる。
- ・第五地区は息子・娘と同居している人、居住年数の長い人の回答が多い。町内会・自治会等の活動、防災訓練や交通安全運動、お祭りや運動会等のレクリエーション活動などの地域活動への参加率が高い。日常生活や災害時における悩みや不安、福祉のまちづくりで優先的に取り組むこととして住宅問題をあげた人が多い。住宅に関する支援が求められている。
- ・第六地区は居住年数の短い人と長い人の双方から回答があった。居住年数の短い人は引っ越して間もないために近所づきあいが少ないと感じている。しかし地域活動への参加率は高く、地域住民の協力関係を築くために必要なこととして「自ら進んで日ごろから住民相互のつながりをもつように心がけること」は5割を超え、6地区で最も高い。地域活動を核として、居住年数の短い人と長い人の交流を支援する取り組みが必要と考えられる。

(2) 担い手調査

◆住民の交流と地域福祉活動への協力の推進

- ・ 地域の生活課題は、「近隣住民同士の交流の減少」、「日中独居の高齢者、障害者」、「孤立（孤独死）の防止」が上位にあがっており、いずれも地域のつながりが希薄になっていることによる課題といえる（問18）。
- ・ こうした地域の生活課題を解決するための方策として最も求められていることは、「地域の集まりへの参加を促すこと」である（問19）。また、地域活動をするにあたって地域住民の中に協力者が必要かどうかについては75%以上が必要性を感じており、適当な人として「対象とする方の近隣住民」が上位にあがっている（問21）。
- ・ 地域の人材（担い手）を増やすために必要なことは、「気軽に集まれる場の設定や催し物、行事を通じて、地域福祉活動への協力を呼びかける」が最も多い（問28）。
- ・ また、活動を進める上で行政に対する要望や期待として、「地域福祉組織や団体等の活動の市民へのPR」、「地域福祉活動に関する住民の意識啓発」が上位にあがる（問30）。
- ・ 住民の交流を深めるとともに、住民が地域福祉活動を知り、地域福祉活動に協力できるよう支援していくことが必要である。

◆災害時における住民同士の助け合いに向けての支援

- ・ 災害に備えて市民や企業等が行政と協働で取組むとよいと思うものとして、「地域住民同士の声かけや安否確認」が8割を超え最も多い（問22）。災害時において互いを支え合うために日常的に必要な取組みは、「日常的な近所づきあい」が8割を超え、災害時に備えても地域のつながりが必要とされている（問23）。
- ・ 地域のつながりをつくり、災害時において住民同士が助け合うことができるよう支援することが必要である。

◆福祉サービスに結びついていない人の把握と支援

- ・ 支援が必要であるにもかかわらず、福祉サービスに結びついていない人については、回答者の17.6%が「いる」としている（問20）。具体例として寄せられた内容は、ひとり暮らしや経済的問題、セルフネグレクト、支援拒否などのさまざまな問題を抱えた高齢者が主であるが、高校退学者への支援、地域包括支援センターが支援できる年齢ではない方（40から60歳代）への支援、精神的に問題を抱えている人で複合的な問題がある人などがあがった（問20-1）。
- ・ 福祉サービスに結びついていない人の把握と適切な支援が必要である。

◆適切な情報の把握と担い手同士で情報を共有するしくみ

- ・ 民生委員・児童委員が活動をする上で困っていることや課題は、「町内会・自治会に加入していない方や転居してきた方の把握が難しい」が最も多く、「どこまで支援を行うかの

判断が難しい」、「虐待等、予防や早期発見につながる情報が把握しにくい」が続いており、支援を必要とする人の情報の把握が課題となっている（問5）。

- ・ 行政からの情報入手について、約2割が《入手できていない》（「あまり入手できていない」と「入手できていない」の合計）としている。入手できていない理由として、民生委員・児童委員は「個人情報得にくい」ことをあげ、また、いずれの担い手も「行政と情報を共有するしくみがない」ことをあげている（問17、17-1）。
- ・ 地域活動の担い手が適切な情報を把握し、共有できるしくみが必要である。

◆担い手の人材確保と人材育成への支援

- ・ 担い手が活動をする上で困っていることは、「メンバーが高齢化してきている」が最も多く、「活動のための人材（メンバー、ボランティア等）が少ない、足りない」、「活動の中心となるリーダーや後継者が育たない」など人材に関することが上位を占める（問15）。
- ・ これから活動をしていくための課題も同様に、人材に関する上記3項目が上位にあがる（問26）。
- ・ 担い手の人材確保と人材育成への支援が必要である。

◆行政も含め担い手となる人々の連携

- ・ 他の団体やグループとの交流・協力関係は、「町内会・自治会」が8割を超えて最も多く、「老人クラブ・老人会」、「社会福祉協議会」が続いている（問24）。今後交流・協力関係を深めたい団体や組織も、「町内会・自治会」が最も多く、「老人クラブ・老人会」、「高齢者福祉施設」が続いている（問27）。
- ・ 地域の生活課題を解決するための方策は、「行政、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、町内会・自治会、老人クラブ、NPO等、地域福祉の担い手となる人々が連携をもつこと」が5割となっている（問19）。
- ・ 行政と地域福祉の担い手が連携することが必要である。

（3）共通質問

- ・ 高齢者一般調査や介護予防調査、認知症に関する意識・実態調査の結果によれば、一般市民、障害のある人、難病のある人等に対する調査結果に比べて「個人的なことを相談し合える人がいる」、「さしさわりのないことなら話せる人がいる」の割合が高く、高齢者には近所に話せる人がいることがうかがえる。日ごろの近所づきあいを高齢者の見守りへとつなげていくことが考えられる。
- ・ いずれの調査でも地域活動やボランティア活動にまったく参加していない人が多いが、参加している人では、町内会・自治会等の活動への参加が多い。町内会・自治会を核とした住民同士の交流促進や地域福祉活動の充実を図る必要がある。
- ・ 災害時に協働ですすめる地域の支え合いについては、いずれの調査でも「地域住民同士の声かけや安否確認」が最も多い。災害時における市民との協働では、発災直後においては

住民同士の声かけや安否確認が中心的な活動になっていくと考えられる。他にも、地域独自の防災マニュアルや防災マップの作成、商店や会社による場や備蓄品の提供に向けた防災協定、地域ぐるみの防災訓練など、平時から防災対策を進めることが必要である。

2 グループインタビュー調査

- ・ 複合的な支援を必要とするケース、支援を拒否するケース、介入が困難なケース、支援要件にあわない人を支援するしくみがない、対応が後手になる、などの問題がある。問題を発見し集約する相談窓口（ワンストップサービス）、様々な分野の支援者が連携し、横断的に調整していくしくみが求められている。
- ・ 既存の制度・サービスの谷間にある人、複合的な問題を抱えている人を地域全体で支えていくためには、地域のキーパーソン（自治会・町会役員、民生委員・児童委員、福祉協力員など）の働きかけ、市民の「気づき」を専門機関につなぐことが必要である。
- ・ 持続的なしくみづくりの方策として、市民に対する啓発・普及、市民が安心して情報提供できるしくみづくり、支援機関の組織的な充実などが求められている。