

## ■ 北区地域福祉計画検証業務アンケート結果

### I. アンケート調査の実施概要

#### 1. 検証業務アンケートの目的

令和2年度からの第2期計画に向け、第1期計画の進捗状況及び課題を把握することを目的に実施。(実施期間：平成30年10月15日～平成31年3月31日)

#### 2. 内容

##### (1) アンケート調査の実施及び分析

現行計画（第1期計画）の進捗状況と現状の課題を把握するため、つぎのような調査を実施。

##### ◇アンケート調査

本事業は、現行計画の進捗状況と現状の課題を把握することが目的であったため、地域で活動している住民及び地域福祉に関連の高い事業所に対して、アンケート調査を実施。

種別	対象	配布数	回収数 (率)
地域活動者アンケート調査	地域活動者		340
	民生委員・児童委員 主任児童委員	160	122 (76.3)
ボランティア・市民活動者アンケート調査	市民活動・ボランティア活動従事者		24
事業所アンケート調査	きたくメール登録事業所	137	55 (40.1)
福祉事業所アンケート調査	高齢者福祉施設事業所(入所・居住)	200	89 (44.5)
	保育所		
	障がい者福祉事業所		

また、「平成30年度区民アンケート調査」を利用して、認知度等を把握した項目もある。

<https://www.city.osaka.lg.jp/kita/page/0000209120.html>

本文中では、各アンケート調査をつぎのように表している。

地域活動者アンケート調査：地域活動者

ボランティア・市民活動者アンケート調査：市民活動者

事業所アンケート調査：きたくメール事業所

福祉事業所アンケート調査：福祉事業所

区民アンケート調査：北区民

◇ヒアリング調査

地域活動者向けアンケート調査を補強するため、ヒアリング調査を実施し、各地域での地域福祉活動の現状と課題を把握した。

対 象		実施日
地域社協会長		2019年1月29日(火)
地域福祉コーディネーター		2019年1月25日(金)
地域活動者	豊 崎	2019年1月16日(水)
	済 美	2019年1月19日(土)
	大淀西	2019年1月21日(月)
	本 庄	2019年1月23日(水)
	北天満	2019年2月1日(金)
	豊崎東	2019年2月9日(土)

北区社会福祉協議会、区役所関係課へのヒアリング調査を実施し、現在の到達点と今後の課題を確認した。

対 象	実施日
北区社会福祉協議会	2019年2月27日(水)
北区役所 健康課	2019年3月5日(火)
北区役所 地域課	2019年3月5日(火)
北区役所 福祉課	2019年3月15日(金)

## II. アンケート調査結果

### 1. 相談・支援（サービス）の充実

#### 1) 「まちともサービス」による生活支援サービスの充実

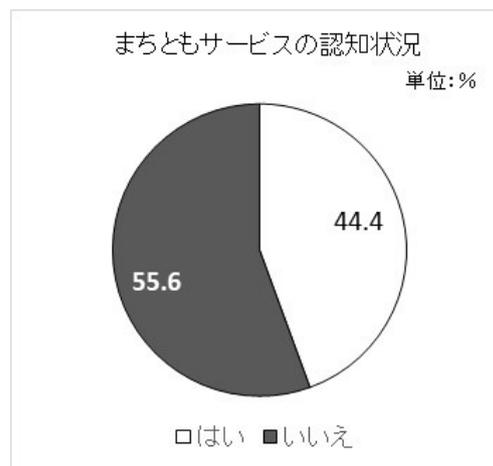
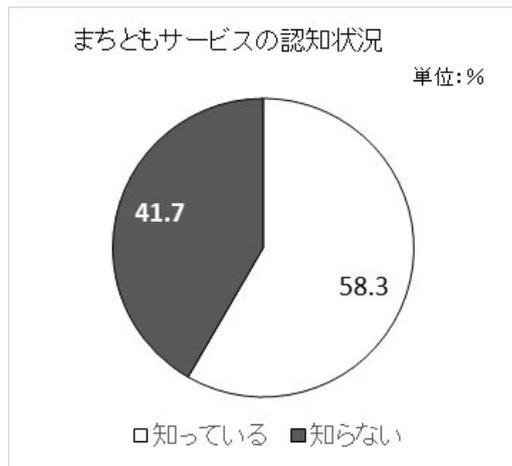
##### ■「まちともサービス」の認知状況

○ボランティア・市民活動者

・ボランティア・市民活動者アンケート（問 11）

○福祉事業所

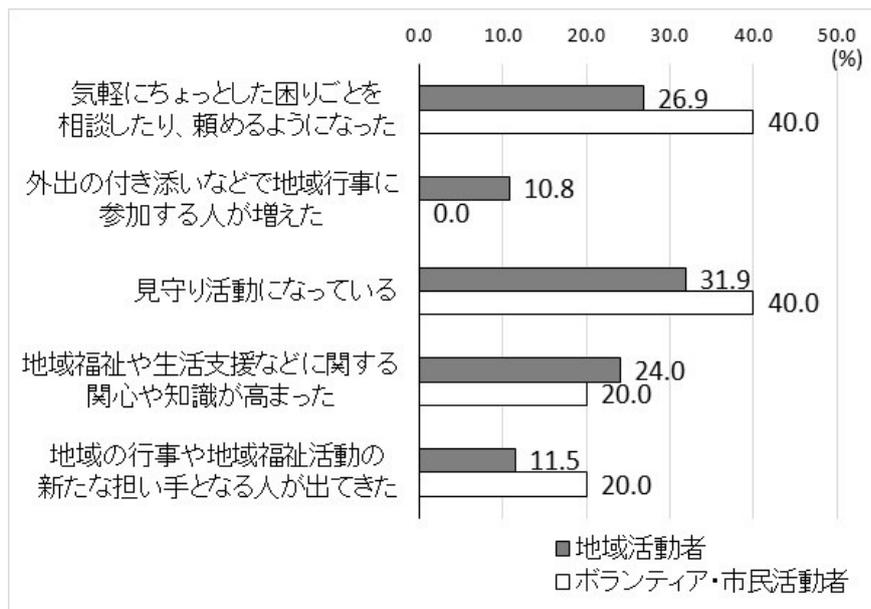
・福祉事業所アンケート（問 3）



##### ■「まちともサービス」に対する評価

#### i) 地域活動者、ボランティア・市民活動者の評価

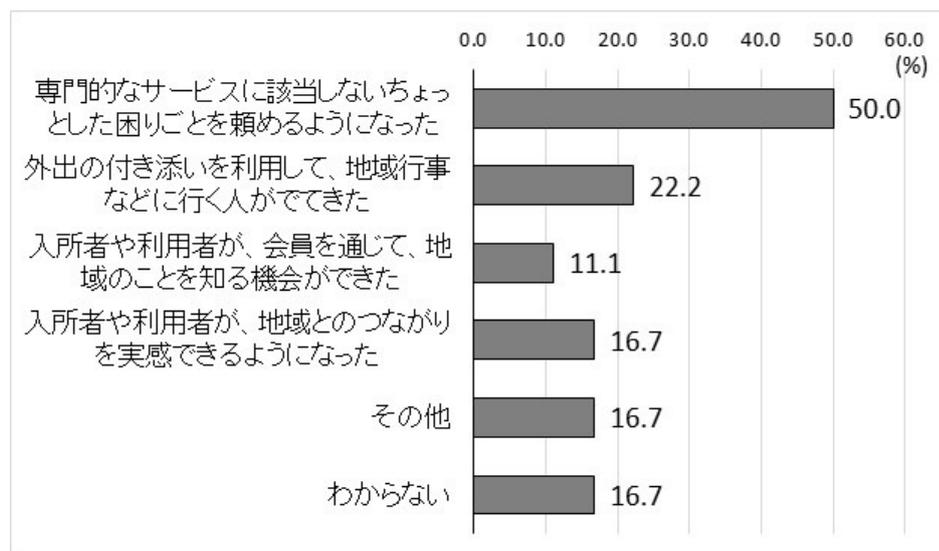
・・・地域活動者アンケート調査（問 11）、ボランティア・市民活動者アンケート調査（問 11-2）



ii) 地域別評価・・・地域活動者アンケート調査（問11）

区分	地域別評価					わからない
	気軽にちょっとした困りごとを頼めるようになった	外出の付き添いなど地域行事に参加する人が増えた	見守り活動になっている	地域福祉や生活支援などに関する関心や知識が高まった	地域の行事や地域福祉などの新しい活動の担い手が出てきた	
	26.9%	10.8%	31.9%	24.0%	11.5%	31.2%

■福祉事業所の「まちともサービス」の評価・・・福祉事業所アンケート調査（問3-2）



2) 生活困窮者のための自立相談支援機能の充実

■「見守り相談室」の認知度と地域活動者との関わり・・・地域活動者アンケート調査（問14）

区分	認知度	関わり（知っているとは回答した人との）				
		リストを共有している	要援護者に関する相談をしている（したことがある）	きたくメールの協力者になっている	きたくメールへの利用登録をお願いしたことがある	その他
	39.8%	62.6%	30.6%	38.8%	3.4%	8.8%

■「よりそいサポートきた」の認知度と地域活動者との関わり

・・・地域活動者アンケート調査（問15）

区分	認知度	関わり（知っているとは回答した人との）				
		知っているが、相談したことはない	相談したことがある	相談窓口を紹介したことがある	地域の困っている方と一緒に窓口に行き相談したことがある	その他
	32.6%	81.0%	10.6%	14.8%	5.6%	4.2%

3) コミュニティソーシャルワーカーによる地域福祉活動への支援の充実

■CSWの活動概況

	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度
相談実人数	人 196	283	260	310
相談件数	件 2,874	7,393	4,768	2,401
ケース会議主催	回	3	11	12
ケース会議参加	回	39	29	24

注：毎年度1月末現在

■地域活動者のCSWの認知度と評価・・・地域活動者アンケート調査（問13）

認知度	
知っている %	1人あたりの 回答総数
54.4%	2.3

	評価（「知っている」回答した人による	
1	いろいろなことを気軽に相談できるようになった	52.3%
2	福祉関係者などとのつながり・関わりが深まった	41.4%
3	福祉などの知識や対応方法などが深まった	26.4%
4	支援を必要とする人などの情報が共有されるようになった	38.2%
5	地域福祉活動への助言などで活動がしやすくなった	25.9%
6	出張相談があり、身近な所で相談できるようになった	26.4%
7	いろいろな人が地域福祉活動に参加・参画するようになった	12.3%
8	その他	10.1%

<地域包括支援センター・CSW など専門家と連携できて良かったこと・場面：社協会長ヒアリングより>

**的確な相談・指導**

災害時の相談にのってくれた。

要介護老人を抱えている家庭の相談

認知症発症者に対する対応指導

**適切な対応**

認知症の人を施設に入所させることができた。

来訪された高齢者と話している中で認知症が判明し、CSWと連携して対応できた。

民生委員のみでは対応できないことにも対応してもらえる。

地域内だけでは解決できない事案も、確実に行政等関係機関につないでいただける。

状況に合わせて、関係部署やケアマネジャーと連携して対応しているケースも増えてきた。

**つながり・情報共有**

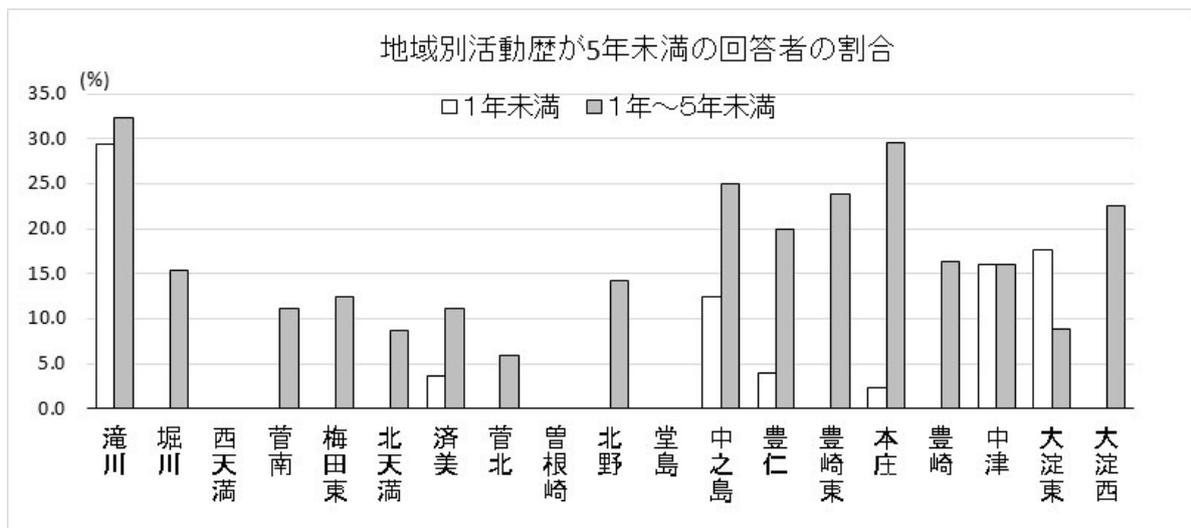
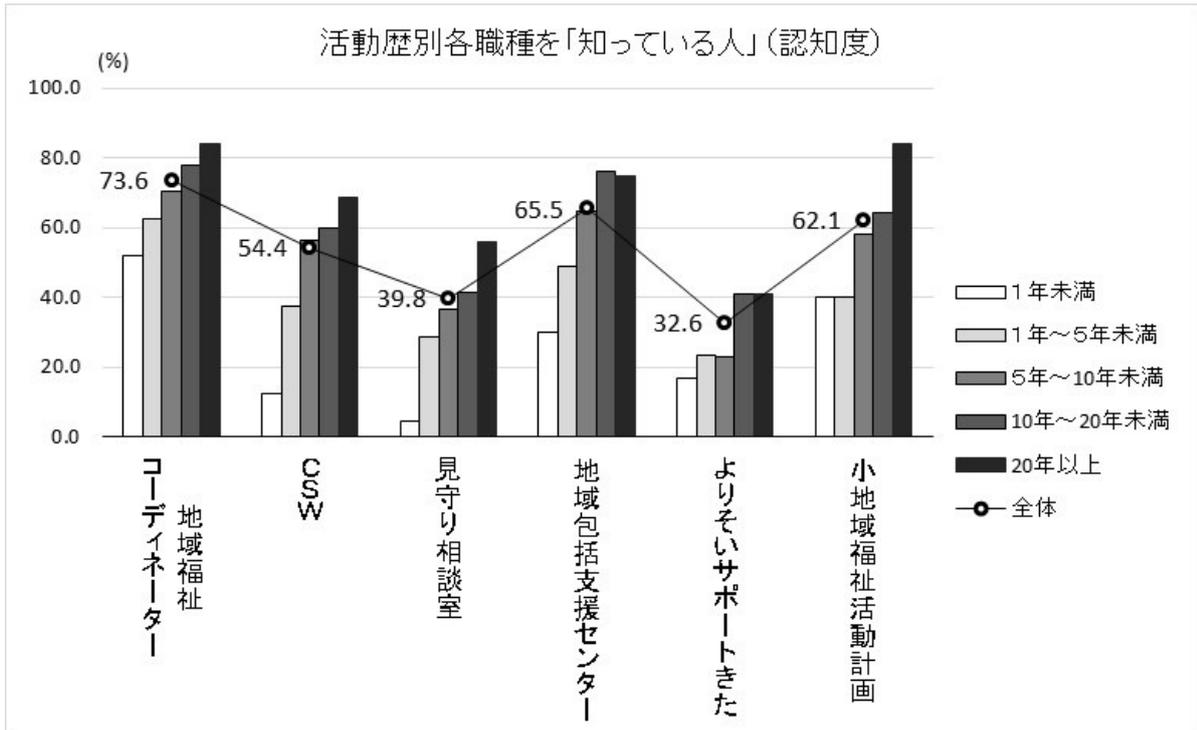
介護者の名簿

さまざまな専門家が参加されている「地域ケア会議」が開催され、つながりができてきた。

これまで、援護を要する人の情報はほとんどコーディネーターに寄せられていたが、近年はCSWや病院等関係機関からも入ってくるようになり、CSW等の指導の下、円滑に処理されるようになった。また、情報の頻度も見違えるように増えた。

■地域包括支援センターの認知度と関わり・・・地域活動者アンケート調査（問15）

区分	認知度	関わり（「知っている」回答した人による）				
	知っている	1人あたりの回答総数	高齢者の相談をしている（したことがある）	介護保険について相談したことがある	地域の講座や出張相談などに来てもらったことがある	その他
	65.5%	1.4	64.5%	21.1%	44.6%	10.7%



#### 4) 専門的な相談・サービスの円滑な提供

##### ■地域福祉コーディネーターの配置の効果・・・地域活動者アンケート調査（問12）

認知度	
知っている	1人あたりの 回答総数
73.6%	2.0

	効果	
1	会館（地域福祉コーディネーター）を訪れる人が増えた	34.8%
2	いろいろなことが気軽に相談できるようになった	42.9%
3	専門機関や専門家などとのつながりや関わりが深まったり、円滑になった	26.7%
4	福祉に関する知識や情報をわかりやすく教えてもらえる	35.2%
5	生活の課題や支援の方法などがわかりやすくなった	19.4%
6	支援を必要とする人などの情報が共有されるようになった	30.4%
7	その他	8.9%

#### <地域福祉コーディネーターがいて良かったこと・場面：社協会長ヒアリングより>

##### 安心の拠点

常時、事務所に人がいて、話し相手となってくれる環境があることが実感されてきて、安心して問い合わせや相談に人が来るようになってきた。

事務所が開設できた。

##### 情報の集約機能

当地域のコーディネーターは、地域の総務や民生委員等としても活躍されており、知名度は地域に浸透し、ほとんどの事象が届くようになった。

地域の高齢者の情報を聞くことができる。

まだまだ認知度は低いですが、いろいろな人たちとのつながり、前向きに業務をしていただいている。

##### 相談・つなぎ機能

コーディネーターへの相談者が月20人位いる。

相談を受付してくれる。

困りごとがあった時、迅速な相談及び支援が得られやすくなった。

高齢者より相談があった場合は、コーディネーターにつないで任せることができる。

区社協の窓口になってくれる。

##### 地域福祉活動への協力

地域社協活動に多大に尽力をしてもらっています。（地域事業への助力、地域会員への指導）

地域の事業全体に少し協力していただいている。

<日頃の見守り活動で気になっていること：地域福祉コーディネーターより>

○地域の状況について

- ・高齢化で対応件数が増加した。
- ・認知症の方が増えてきている。
- ・生活保護、鬱や精神障がい、子育てに悩むお母さんなどの対象も増えている。独特の難しさがある。

○見守り活動について

- ・「ごみ屋敷」がある。(今のところ問題になっていない。地域包括支援センターが対応。など)
- ・難聴の方とは筆談するなど、個性の把握に努めている。

○困難を抱えている人への対応について

- ・認知症の妻を介護している夫は、介護サービスなどもあまり使われていない場合、大変そうに見受けられる。しかし、男性の場合、地域とのつながりが少なく、プライドなどもあり、困っているようでも声をかけにくい。
- ・精神障がいを持つ人に対して、どこまで対応していけるか分からない。
- ・生活保護を受けている人の中には、家族と疎遠、絶縁になった人もいる。市の窓口で家族と連絡を取るよう強く言われたことに対して、対象が「突っぱねられた様感じた」ということがあった。市の対応の正しさは理解できるが、対象が他とのつながりを切ってしまいかねないので、対応については考える必要がある。
- ・一人暮らしの方が病院に入院する場合、保証人や亡くなった場合の入院費の負担などについて、地域として対応して良いのか分からない。

## 2. 小地域での福祉活動の推進・強化

### 1) 小地域福祉活動計画に基づく計画的・効果的な活動推進

#### 1. 小地域福祉活動計画策定中・済み地域

■平成30年12月末現在で策定中・済み地域（9地域）の認知度と関わり

・・・地域活動者アンケート調査（問17）

区分	認知度	関わり（知っている人と回答した人）			
		策定委員	冊子等を持っている	回覧などで見た	その他
9地域計	62.1%	53.8%	45.0%	46.7%	3.6%

■小地域活動計画に対する評価・・・地域活動者アンケート調査（問18）

区分	評価						
		福祉や地域福祉に関する住民の意識や関心が高まった	活動目標や内容が明確になり、活動しやすくなった	いろいろな人と地域福祉に関して話し合ったことで活動者が増えた	活動の次の担い手などに内容を説明しやすくなった	地域の役割が重要になったように感じる	その他
9地域計	1.8	43.1%	35.3%	23.4%	13.2%	59.3%	4.2%

※選択数：最大「わからない」を除く6項目

### 2. 小地域福祉活動計画未策定地域

■平成30年12月末現在で未策定地域（10地域）の意向・・・地域活動者アンケート調査（問17、18）

#### i) 策定意向

区分	策定意向			期待する効果
	できるだけ早く策定すべきと思う	急いで作る必要はないと思う	わからない	わからない
10地域計	34.0%	15.7%	50.3%	30.8%

#### ii) 期待する効果

##### 10地域計

選択数	1.5
-----	-----

※選択数：最大「わからない」を除く6項目

	期待する効果	
1	福祉や地域福祉に関する住民の意識や関心が高まる	36.5%
2	活動目標や内容が明確になり、活動しやすくなる	25.2%
3	いろいろな人と地域福祉に関して話し合ったことで活動者が増える	27.7%
4	活動の次の担い手などに内容を説明しやすくなる	17.0%
5	地域の役割が重要になることを改めて地域の人に知ってもらえる	37.1%
6	その他	3.1%

## 2) 地域での居場所づくり

### ■居場所づくりに関する自己評価と課題・・・地域活動者アンケート調査（問10）

#### i) 高齢者の居場所づくり

区分	自己評価 ※	課題指摘者率	課 題						
			対象者を増やす	時間を長くする	実施回数を増やす	活動内容を充実する	活動者を増やす	場所を増やす	周知や広報の充実
	91.2%	63.0%	43.6%	2.1%	8.6%	25.1%	32.3%	5.8%	42.3%

※自己評価：「できている」

#### ii) 就学前の児童を抱えた保護者への支援

区分	自己評価 ※	課題指摘者率	課 題						
			対象者を増やす	時間を長くする	実施回数を増やす	活動内容を充実する	活動者を増やす	場所を増やす	周知や広報の充実
	62.7%	47.4%	20.5%	4.1%	16.0%	28.8%	26.9%	11.0%	52.1%

※自己評価：「予定なし」

#### iii) こども食堂を含む子どもの居場所づくり

区分	自己評価 ※	課題指摘者率	課 題						
			対象者を増やす	時間を長くする	実施回数を増やす	活動内容を充実する	活動者を増やす	場所を増やす	周知や広報の充実
	25.4%	37.7%	0.0%	4.0%	13.2%	24.7%	29.9%	20.7%	51.1%

※自己評価：「できている」

### ■一人暮らしの高齢者の見守り・・・地域活動者アンケート調査（問10）

区分	自己評価 ※	課題指摘者率	課 題						
			対象者を増やす	時間を長くする	実施回数を増やす	活動内容を充実する	活動者を増やす	場所を増やす	周知や広報の充実
	66.1%	51.5%	0.0%	1.7%	20.6%	26.1%	37.0%	3.4%	42.4%

※自己評価：「できている」

■子どもの見守り活動

- ・小学校に通学する子どもの見守り活動をしている地域も多いが、北区は1地域1小学校のところが多く、通学距離の長い地域も多い。

地域と小学校との対応表

地域	小学校	地域	小学校
滝川	滝川小学校	済美	扇町小学校
堀川		梅田東	
堀川	堀川小学校	北天満	
西天満	西天満小学校	曾根崎	
菅南		北野	
菅北	菅北小学校	堂島	
北天満		中之島	
北野		豊仁	豊仁小学校
済美	大淀小学校	豊崎東	豊崎東小学校
大淀東		本庄	豊崎本庄小学校
大淀西		豊崎	豊崎小学校
		中津	中津小学校

■気軽に相談できる場づくり・・・地域活動者アンケート調査（問10）

区分	自己評価 ※	課題指摘者率	課題						
			対象者を増やす	時間を長くする	実施回数を増やす	活動内容を充実する	活動者を増やす	場所を増やす	周知や広報の充実
	44.3%	46.5%	10.2%	3.7%	12.6%	20.0%	31.2%	11.2%	56.3%

※自己評価：「できている」

■活動に際して今後必要なこと（配慮や心がけ・その他）

・・・地域活動者アンケート調査（問8）

区分	活動に際して今後必要なこと				
	参加者とスタッフが話し合う	参加者とスタッフが一緒に楽しめる	地域や福祉などの情報提供	地域や福祉などを体験する機会提供	活動希望者をお客様扱いしないで、役割や責任を持たせること
	30.8%	52.2%	50.0%	21.6%	31.9%

■活動に際して今後必要なこと（配慮や心がけ・その他）

・・・地域活動者アンケート調査（問8）

区分	活動に際して今後必要なこと					
	商店や企業、NPOなどとの連携	自由に意見が交わされる雰囲気	活動目的や方法などの共有	個人の知識や経験などを生かせる場	活動費用を捻出する取り組み	会社や家族などの理解や応援
	10.6%	37.0%	29.1%	17.4%	20.7%	35.7%

### 3) 地域での見守り活動

#### ■活動の中で発見や連絡の経験・・・地域活動者アンケート調査（問20）

区分	発見・連絡したことがある人	発見した人						
		虐待の疑いのある子ども	虐待の疑いのある高齢者	虐待の疑いのある障がい者	孤立している人・ひきこもっている人	日常生活で介助や支援を必要とする人	家族等の問題で困っている人	生活上の課題などを抱えている人
	36.9%	4.9%	1.9%	0.9%	13.2%	26.1%	8.7%	3.5%

### 4) 地域におけるふれあい、交流の促進

#### ■活動に際して今後必要なこと（問8：交流や関係づくりに関して）

区分	活動に際して今後必要なこと					
	要援護者や家族との交流	団塊世代やマンション住民との交流	多様な世代との交流	孤立している人などとの交流	困った時に相談できる関係づくり	福祉の専門家などとのつながりづくり
	18.3%	30.6%	52.2%	35.0%	54.6%	23.3%

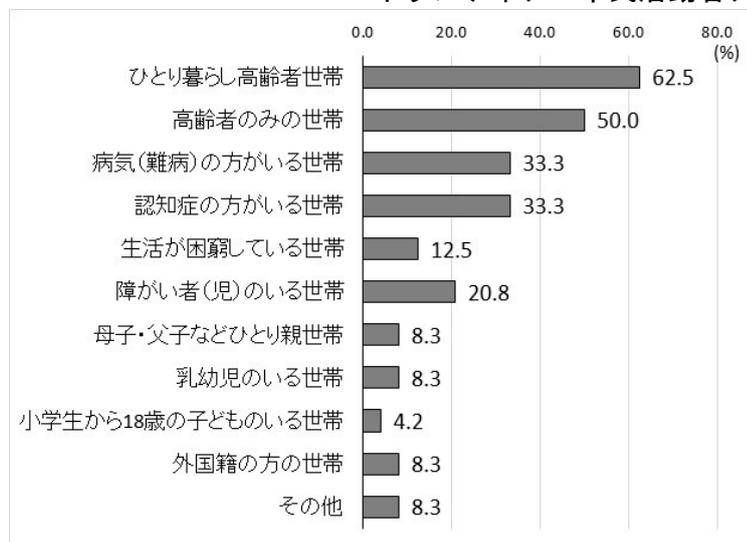
### 5) 課題

#### ■地域や行政が取り組みを進めるべき対象者・・・地域活動者アンケート調査（問19）

区分	地域や行政が取り組みを進めるべき対象者							
	一人暮らし高齢者世帯	高齢者のみの世帯	病気や認知症の方がいる世帯	生活が困窮している世帯	障がい者（児）のいる世帯	母子・父子などひとり親世帯	乳幼児のいる世帯	小学生から18歳の子どもがいる世帯
	82.2%	59.1%	66.8%	41.1%	48.3%	39.3%	29.8%	17.4%

#### ■地域や行政が取り組みを進めるべき対象者

#### ・・・ボランティア・市民活動者アンケート調査（問12）

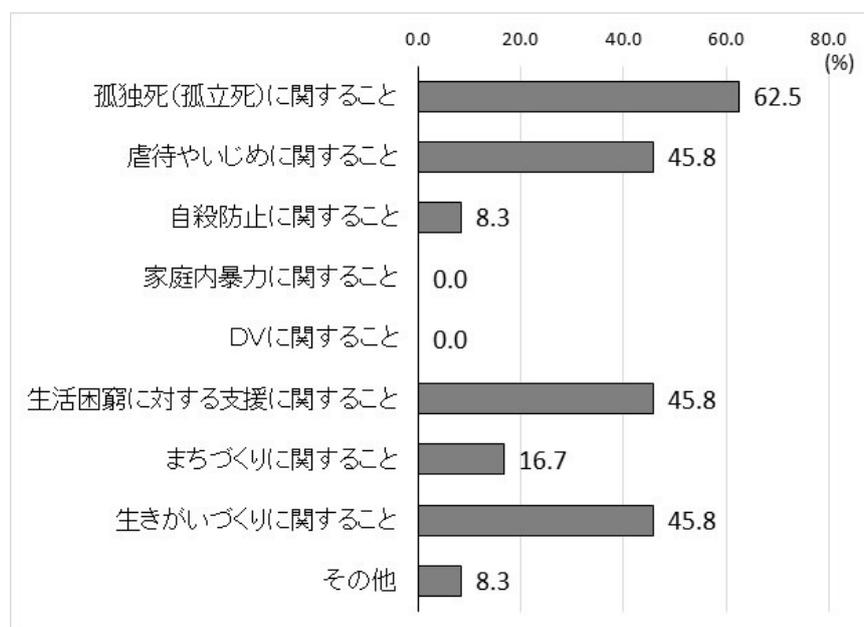


■地域や行政が取り組みを進めるべきこと

i) 地域活動者・・・地域活動者アンケート調査（問19）

区分	地域や行政が取り組みを進めるべきこと				
	孤独死（孤立死）に関すること	虐待やいじめに関すること	自殺防止に関すること	家庭内暴力に関すること	DV（ドメスティックバイオレンス）に関すること
	74.3%	51.2%	21.2%	25.1%	19.9%

ii) ボランティア・市民活動者・・・ボランティア・市民活動者アンケート調査（問12）



■活動で困っていること・悩んでいること・・・地域活動者アンケート調査（問9）

1	スタッフの顔ぶれがいつも同じ	40.3%
2	スタッフの高齢化	70.7%
3	スタッフの不足	35.1%
4	スタッフの育成	23.6%
5	新しい活動者の発掘	55.0%
6	参加者の顔ぶれがいつも同じ	35.1%
7	活動経費の不足	13.1%
8	活動場所の確保	8.8%
9	活動目的や内容などへの理解が深まっていないこと	14.9%

### 3. 災害時にも支えあえるつながりづくり（要援護者支援）

#### 1) 地域での要援護者支援体制づくり

##### ■見守り相談室の認知状況と関係・対応への理解度

・・・地域活動者アンケート調査（問21）

区分	認知度	関係・対応への理解度			
		災害時の避難などを支援することとなっている	地域の役員や防災リーダーなどに伝えている	誰にも伝えていない	その他
	52.5%	70.2%	42.3%	3.8%	6.3%

##### ■要援護者などへの支援の課題・・・地域活動者アンケート調査（問22）

1	要援護者に、いつ、どのような支援を行ったら良いかが具体的にわからない	12.5%
2	災害時の避難に配慮が必要な人とは日頃のつながり・関わりが少ない	12.5%
3	災害時に、要援護者などの支援を行うだけの余裕があるか不安である	31.5%
4	多数の人が集まる避難所で、配慮が必要な人のためにどのようなことができるかわからない	8.6%
5	災害時には、地域住民以外の人（帰宅困難者・外国人観光客など）もたくさんいるが、どのように対応すべきかわからない	8.1%

#### 2) 日常的な見守りの強化

##### ■災害時に援護を必要とする人への見守り活動

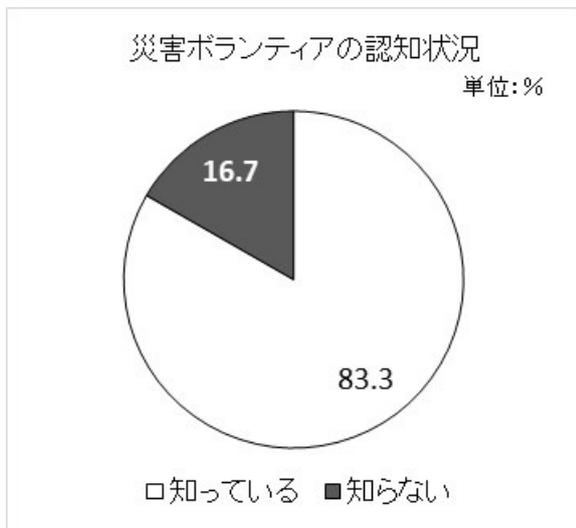
・・・地域活動者アンケート調査（問10③）

区分	自己評価※	課題指摘者率	課題						
			対象者を増やす	時間を長くする	実施回数を増やす	活動内容を充実する	活動者を増やす	場所を増やす	周知や広報の充実
	46.9%	50.0%	0.0%	0.9%	12.6%	23.8%	42.0%	4.3%	52.4%

※自己評価：「できている」

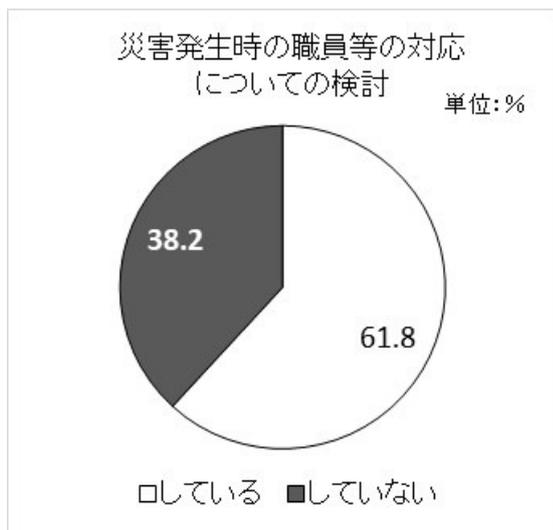
### 3) 災害ボランティアセンターの機能強化

#### ■災害ボランティアセンターの認知状況・・・ボランティア・市民活動者アンケート調査（問10）



災害ボランティア登録者：15.0%  
災害ボランティアの講座に参加：30.3%

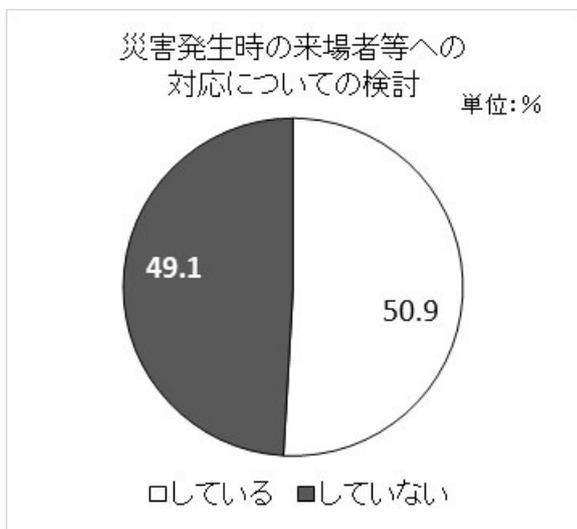
#### ■災害発生時の職員等の対応の検討状況・・・きたくメール登録事業者（問5）



	している	していない
金融機関（郵便局・銀行等）	86.7%	13.3%
医療機関（病院・診療所、薬局）	42.3%	57.7%
遊技場	72.7%	27.3%
その他	66.7%	33.3%

- ・マニュアルを作成しそれに基づいて対応
- ・情報の確認
- ・連絡網の整備
- ・避難場所の周知
- ・避難訓練・防災訓練の実施

#### ■災害発生時の来場者等への対応の検討状況・・・きたくメール登録事業者（問6）



	している	していない
金融機関（郵便局・銀行等）	80.0%	20.0%
医療機関（病院・診療所、薬局）	23.1%	76.9%
遊技場	72.7%	27.3%
その他	66.7%	33.3%

- ・マニュアルを作成しそれに基づいて対応
- ・安全確保
- ・避難場所への誘導
- ・飲み物・食糧の備蓄
- ・避難訓練・防災訓練の実施