

タイトル	地域福祉に関するアンケート
概要	地域福祉に関わるさまざまな施策(避難行動要支援者名簿、CSW(コミュニティソーシャルワーカー)、成年後見制度等)について、市民の認知度を把握するとともに、現在行っている取組についてどのように改善できるかを検討するためのアンケートです。

対象者：300人 有効回答数：242人 回答率：80.7%

1. 会員番号を入力してください。
(会員番号はメール本文に記載しています)
(必須。4文字。半角英数(記号))

2. 世帯構成を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
1人暮らし	18人	7.4%
配偶者と同居	56人	23.1%
配偶者・子どもと同居	107人	44.2%
子どもと同居	13人	5.4%
親と同居	30人	12.4%
親・配偶者と同居	3人	1.2%
親・配偶者・子どもと同居	5人	2.1%
親・子どもと同居	4人	1.7%
その他	6人	2.5%

3. 問2で「その他」と回答された方に質問です。
具体的な内容を教えてください。
(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数：6

配偶者と子供と孫と同居

親・祖父母・叔母と同居

ひとり親

兄弟と同居(同じ趣旨の回答が1件)

未入籍のパートナー

4. 年齢を教えてください。(必須)

回答	選択人数	%
10代	4人	1.7%
20代	27人	11.2%
30代	41人	16.9%
40代	49人	20.3%
50代	60人	24.8%
60代	39人	16.1%
70代以上	22人	9.1%

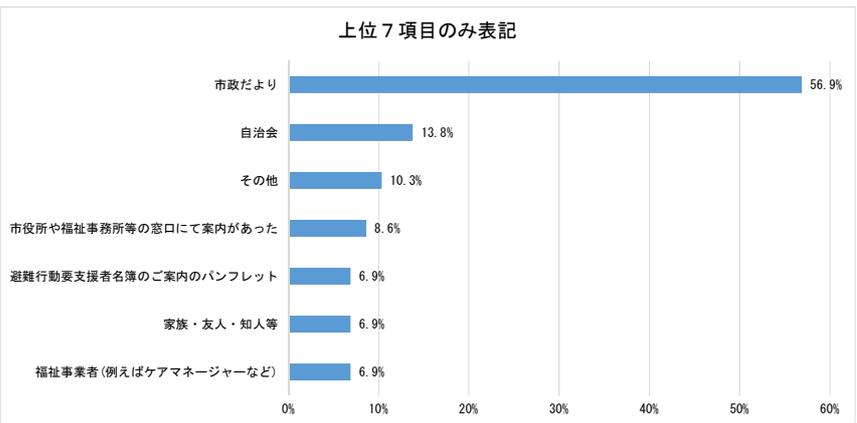
5. 災害発生時に自力あるいは家族の支援だけでは避難することが困難な方で、事前に同意をいただいた方を、地域の支援者(民生委員、自治会長、校区福祉委員長など)へ情報提供(名前や住所を配布)する「避難行動要支援者名簿制度」をご存知ですか。(必須)

回答	選択人数	%
内容も含めて知っている	14人	5.8%
聞いたことはあるが、内容までは詳しくわからない	44人	18.2%
知らない	184人	76.0%

「避難行動要支援者名簿制度」について、「知らない」が76.0%で最も多く、次いで「聞いたことはあるが、内容までは詳しくわからない」が18.2%でした。より多くの方に制度を知っていただけるよう、今後、広報手段や広報内容について見直しを含め検討してまいります。

6. 問5で「内容も含めて知っている」「聞いたことはあるが、内容までは詳しくわからない」と回答された方に質問です。
「避難行動要支援者名簿制度」を知った・聞いたきっかけは何ですか。
(複数回答可)

回答	選択人数	%
避難行動要支援者名簿のご案内のパンフレット	4人	6.9%
市政だより	33人	56.9%
市役所や福祉事務所等の窓口にて案内があった	5人	8.6%
民生委員	0人	0.0%
自治会	8人	13.8%
家族・友人・知人等	4人	6.9%
福祉事業者(例えばケアマネージャーなど)	4人	6.9%
東大阪市社会福祉協議会が発行している『東大阪ふくしだより』	3人	5.2%
東大阪市社会福祉協議会の職員	0人	0.0%
その他	6人	10.3%



「避難行動要支援者名簿制度」を知ったきっかけは、「市政だより」の56.9%が最も多く、二番目が「自治会」の13.8%でした。様々な方法で制度のことを知っていたことがわかりました。今後も様々な手段で知っていただけるように、関係機関への周知を含め取り組んでまいります。

7. 問6で「その他」と回答された方に質問です。
具体的な内容を教えてください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 6

テレビで聞いたことがあります。(「テレビのニュース」という趣旨が2件)
学校の授業で知りました。

8. 「避難行動要支援者名簿制度」についてご自身が制度に当てはまる状況となった場合、登録したいと思いますか。(必須)

回答	選択人数	%
登録したいと思います	151人	62.4%
すでに登録が済んでいる	0人	0.0%
登録するかどうか迷う	65人	26.9%
登録したくない	26人	10.7%



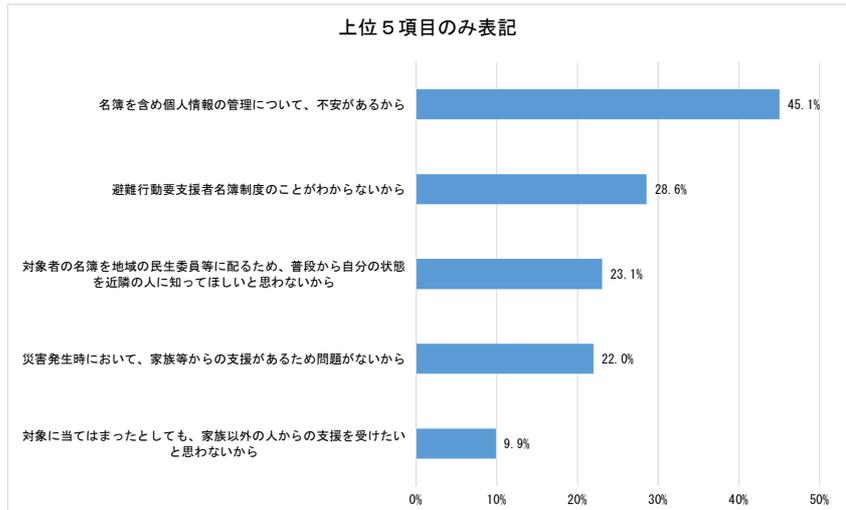
「避難行動要支援者名簿制度」に登録したいかどうかについては、ご自身が制度に当てはまる状況となった際に「登録したいと思います」と回答された方が62.4%でした。また、「登録するかどうか迷う」と回答された方も26.9%であり、全体として制度の登録を前向きに考えていただいている方が多いことがわかりました。登録を希望される際に、スムーズにご案内できるよう、関係機関への制度周知等に努めてまいります。

9. 問8で「登録するかどうかわからない」「登録したいと思わない」と回答された方に質問です。

登録するかどうかわからない・登録したいと思わない理由は何ですか。

(複数回答可)

回答	選択人数	%
災害発生時において、家族等からの支援があるため問題がないから	20人	22.0%
対象に当てはまったとしても、家族以外の人からの支援を受けたいと思わないから	9人	9.9%
対象者の名簿を地域の民生委員等に記するため、普段から自分の状態を近隣の人にとってほしいと思わないから	21人	23.1%
名簿を含め個人情報の管理について、不安があるから	41人	45.1%
登録の手続きが難しいから(申出書の記入について代理人による代筆は可能ですが、代筆してくれる人がいないなど)	4人	4.4%
避難行動要支援者名簿制度のことがわからないから	26人	28.6%
その他	7人	7.7%



登録を迷う・登録したいと思わない理由については、「名簿を含め個人情報の管理について、不安があるから」が45.1%で最も多く、次いで「避難行動要支援者名簿制度のことがわからないから」が28.6%でした。不安な点があると、登録を迷われたり、登録を辞めてしまうことも十分考えられるため、今後制度の説明パンフレットを改善する際に、参考とさせていただきます。一方、「災害発生時において、家族等からの支援があるため問題がないから」と回答された方が22.0%という結果から、制度の広報の際には、この点に留意しながら、よりよい広報活動を検討してまいります。

10. 問9で「その他」と回答された方に質問です。

具体的な内容を教えてください。(1000文字以内)

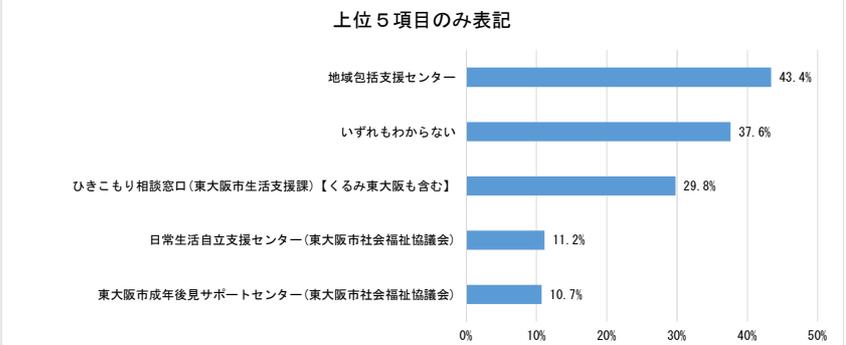
回答(抜粋・一部要約)
回答数: 5

災害発生時に本制度がどの程度本当に機能するのか疑問だから。
対象者であるが、今のところ自力で避難ができそうだから。
施設に入所する予定であるから。
現在施設に入所しているから。

11. 市内には、さまざまな分野での困りごとの相談窓口を配置しています。この中でご存知の相談窓口はありますか。

(複数回答可) (必須)

回答	選択人数	%
地域包括支援センター	105人	43.4%
生活さいけん相談室(東大阪市生活支援課)	6人	2.5%
ひきこもり相談窓口(東大阪市生活支援課)【くろみ東大阪も含む】	72人	29.8%
障害者委託相談支援センター	20人	8.3%
いきいきネット相談支援センター	25人	10.3%
日常生活自立支援センター(東大阪市社会福祉協議会)	27人	11.2%
東大阪市成年後見サポートセンター(東大阪市社会福祉協議会)	26人	10.7%
いずれもわからない	91人	37.6%



困りごとの相談窓口については、「地域包括支援センター」と回答された方が43.4%である一方、「いずれもわからない」が37.6%となっています。相談窓口を必要としない方も含まれているかもしれませんが、いざというときに、どこに相談すればよいかをわかりやすく伝えられるように、関係機関と連携し取り組んでいきたいと考えています。

12. CSW(コミュニティソーシャルワーカー)をご存知ですか。

CSWは、地域の身近な相談員として、暮らしの中の困りごとや悩みごとについて相談に応じ、解決に向けて必要な機関につなぐなど、支援をしています。

(必須)

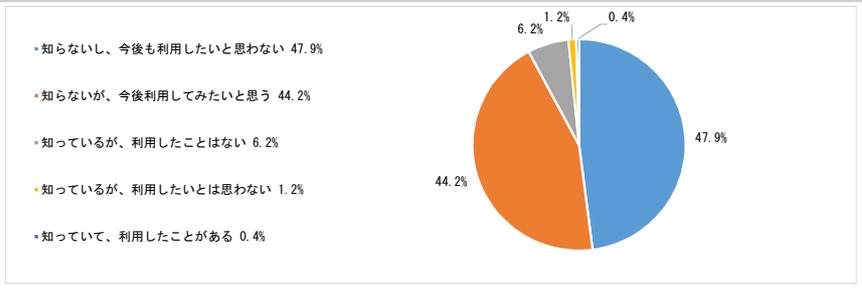
回答	選択人数	%
知っている	18人	7.4%
名前を聞いたことはあるが、詳しくはわからない	37人	15.3%
知らない	187人	77.3%



CSW(コミュニティソーシャルワーカー)については、77.3%の方が「知らない」と回答しており、「知っている」「名前を聞いたことはあるが、詳しくはわからない」をあわせて22.7%でした。市内には13名のCSWを各地域に配置しており、その存在を知っていただくことは、困りごとや悩みごとがより複雑化しないためにも非常に重要であると考えています。この結果を受け止め、今後CSWのことをより知っていただけるよう広報活動を含め検討してまいります。

13. 市では、月に1回各地域の市民プラザでCSWによる「福祉なんでも相談」を実施していますが、ご存知ですか。(月1回(1月を除く)、平日13時30分から16時までCSWが各市民プラザに出張し相談を受け付けています) (必須)

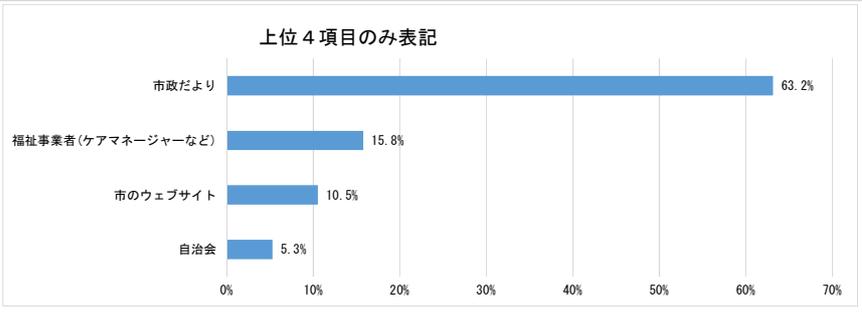
回答	選択人数	%
知っていて、利用したことがある	1人	0.4%
知っているが、利用したことはない	15人	6.2%
知っているが、利用したいとは思わない	3人	1.2%
知らないが、今後利用してみたいと思う	107人	44.2%
知らないし、今後も利用したいと思わない	116人	47.9%



「福祉なんでも相談」については、「知らない」と回答された方が92.1%という結果でした。ほとんどの方がご存じない状況ですが、「知らないが、今後利用してみたいと思う」という回答が44.2%のため、利用をしたいと考えてくださる方も多いことがわかりました。まずは、「いつ・どこで・何時に」開催しているかをわかりやすくお伝えできるように、情報発信に努めてまいります。

14. 問13で「知っていて、利用したことがある」「知っているが、利用したことはない」「知っているが、利用したいとは思わない」と回答された方に質問です。「福祉なんでも相談」のことを知ったきっかけは何ですか。

回答	選択人数	%
市政だより	12人	63.2%
市のウェブサイト	2人	10.5%
市のSNS(公式LINE、Twitter、Facebook等)	0人	0.0%
家族・友人・知人等	0人	0.0%
民生委員	0人	0.0%
自治会	1人	5.3%
福祉事業者(例えばケアマネジャーなど)	3人	15.8%
その他	0人	0.0%

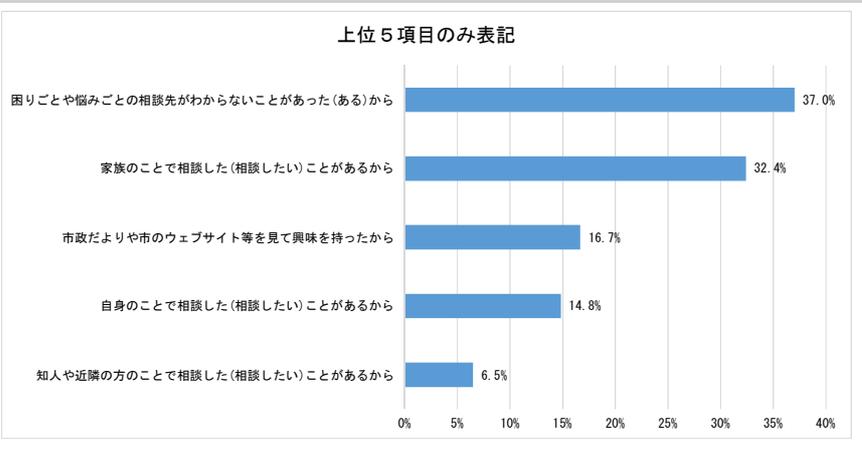


「福祉なんでも相談」を知ったきっかけは、「市政だより」の63.2%が最も多い結果となりました。毎月1日号の市政だよりに、その月の「福祉なんでも相談」の開催日時を掲載していることが大きく影響していると考えています。今後も市政だよりの掲載を継続しながら、より多くの方に知っていただける手段も検討してまいります。

15. 問14で「その他」と回答された方に質問です。具体的な内容を教えてください。(1000文字以内)
回答なし

16. 問13で「知っていて、利用したことがある」「知らないが、今後利用してみたいと思う」と回答された方に質問です。「福祉なんでも相談」を利用した(利用してみたい)きっかけは何がありますか。(複数回答可)

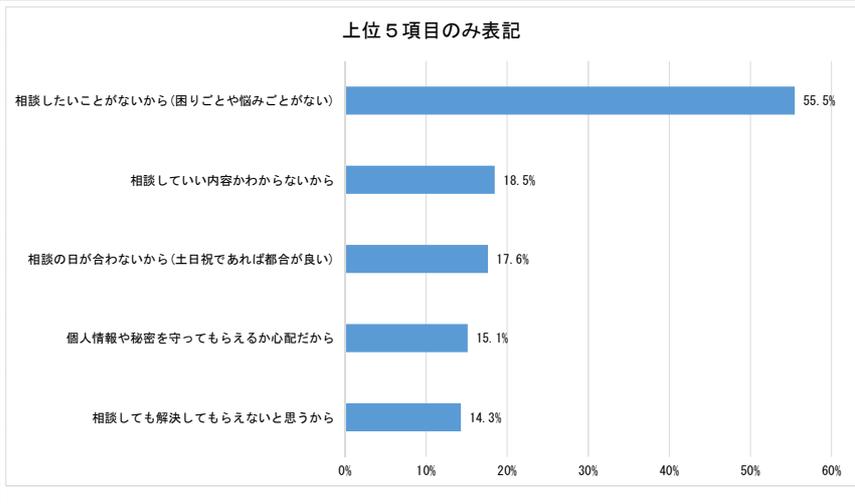
回答	選択人数	%
自身のことで相談した(相談したい)ことがあるから	16人	14.8%
家族のことで相談した(相談したい)ことがあるから	35人	32.4%
知人や近隣の方のことで相談した(相談したい)ことがあるから	7人	6.5%
困りごとや悩みごとの相談先がわからないことがあった(ある)から	40人	37.0%
市民プラザをよく利用するから	1人	0.9%
たまたま実施していた(行った際に偶然開催していたら利用したい)から	4人	3.7%
市政だよりや市のウェブサイト等を見て興味を持ったから	18人	16.7%



「福祉なんでも相談」を利用した(利用してみたい)きっかけでは、「困りごとや悩みごとの相談先がわからないことがあった(ある)から」が37.0%で最も多かったです。この結果は、問11にも関連してくる内容であり、日頃から困った際にどこに相談すれば良いか市民の皆様には伝わっていないことが表れた結果であると考えています。「家族のことで相談した(相談したい)ことがあるから」や「市政だよりや市のウェブサイト等を見て興味を持ったから」と回答いただいた方も多くいらっしゃるので、「福祉なんでも相談」のニーズは高いものと思われます。今後は、より利用していただきやすいよう、体制等を検討してまいります。

17. 問13で「知っているが、利用したいとは思わない」「知らないし、今後も利用したいと思わない」と回答された方に質問です。
「福祉なんでも相談」を利用したいと思わない理由は何ですか。
(複数回答可)

回答	選択人数	%
相談したいことがないから(困りごとや悩みごとがない)	66人	55.5%
相談の日が合わないから(土日祝であれば都合が良い)	21人	17.6%
相談の時間が合わないから(平日の18時以降であれば都合が良い)	11人	9.2%
相談会場へのアクセスが悪いから	15人	12.6%
開催回数が少ないから	4人	3.4%
相談しても解決してもらえないと思うから	17人	14.3%
相談すること自体が嫌だと思うから	6人	5.0%
個人情報や秘密を守ってもらえるか心配だから	18人	15.1%
相談していい内容かわからないから	22人	18.5%
その他	3人	2.5%



「福祉なんでも相談」を利用したいと思わない理由で最も多かったのは、「相談したいことがないから(困りごとや悩みごとがない)」の55.5%でした。一方、「相談していい内容かわからないから」や「相談の日が合わないから」という回答も多かったことから、「福祉なんでも相談」に対するイメージを変えたり、相談の日時をより柔軟に対応できるよう工夫が必要であることがわかりました。これらの結果をもとに、今後の「福祉なんでも相談」実施についてより身近に利用していただけるよう検討を重ねてまいります。

18. 問17で「その他」と回答された方に質問です。
具体的な内容を教えてください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 3

老人ホームにいるから。

対面ではなくLINEやZOOM等でいつでも相談できれば利用するかもしれないから。

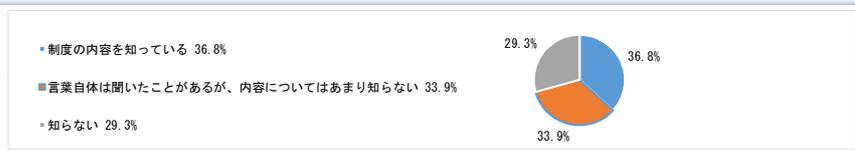
以前、メールで依頼したが、返事が来なかったうえ、電話で追加相談したが対応してもらえなかった。相談しても何もしてもらえず、時間の無駄だった。

19. 「成年後見制度」をご存知ですか。

成年後見制度とは、認知症や知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な方の財産管理や、日常生活でのさまざまな契約を結ぶときの支援を行う制度です。また、現在判断能力が十分ある人も、将来に備えて、あらかじめどのような支援をしてもらうか決める任意後見制度も含まれます。

(必須)

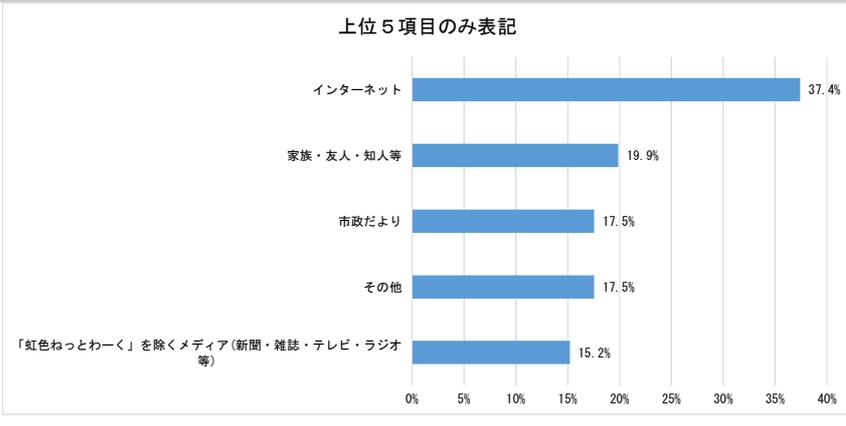
回答	選択人数	%
制度の内容を知っている	89人	36.8%
言葉自体は聞いたことがあるが、内容についてはあまり知らない	82人	33.9%
知らない	71人	29.3%



「成年後見制度」について、「制度の内容を知っている」と回答された方が36.8%で、「言葉自体は聞いたことがあるが、内容についてはあまり知らない」と回答された方が33.9%と、70%以上の方が、「成年後見制度」という言葉を耳にしたことがわかりました。

20. 問19で「制度の内容を知っている」「言葉自体は聞いたことがあるが、内容についてはあまり知らない」と回答された方に質問です。
「成年後見制度」を知ったきっかけは何ですか。
(複数回答可)

回答	選択人数	%
市政だより	30人	17.5%
市のウェブサイト	2人	1.2%
ケーブルテレビ(虹色ねっとわーく)	2人	1.2%
「虹色ねっとわーく」を除くメディア(新聞・雑誌・テレビ・ラジオ等)	26人	15.2%
インターネット	64人	37.4%
家族・友人・知人等	34人	19.9%
民生委員	1人	0.6%
自治会	1人	0.5%
福祉事業者(例えばケアマネージャーなど)	12人	7.0%
その他	30人	17.5%



「成年後見制度」を知ったきっかけは、「インターネット」が37.4%で最も多く、次いで「家族・友人・知人等」が19.9%でした。また、その他の回答も多く、様々な場面や方法で「成年後見制度」を知ったことがわかりました。

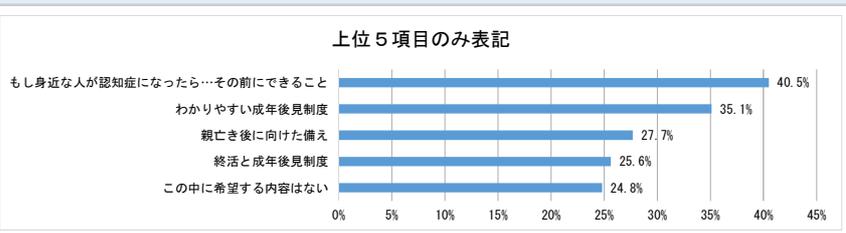
21. 問20で「その他」と回答された方に質問です。
具体的な内容を教えてください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 30

- 新聞・雑誌等 (同様の趣旨の回答が4件)
- 学校の講義 (学生時代に学習した等を含め同様の趣旨が3件)
- 仕事関係 (同様の趣旨の回答が9件)
- 資格試験の勉強 (同様の趣旨の回答が3件)
- 書籍 (同様の趣旨の回答が3件)
- 金融機関
- このアンケート
- 具体的に覚えていない (わからないも含め同様の趣旨の回答が2件)

22. 今後、成年後見制度やその他の関連する制度について、以下のような市民向けの講座が開催される場合、参加してみたいものを選んでください。
(複数回答可) (必須)

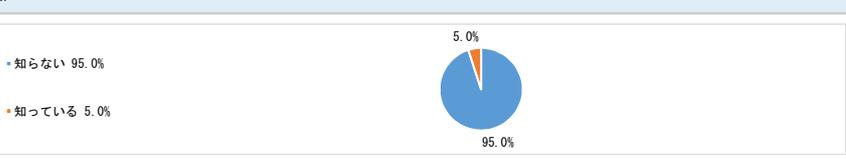
回答	選択人数	%
わかりやすい成年後見制度	85人	35.1%
親亡き後に向けた備え	67人	27.7%
遺言と成年後見	47人	19.4%
もし身近な人が認知症になったら…その前にできること	98人	40.5%
終活と成年後見制度	62人	25.6%
この中に希望する内容はない	60人	24.8%



市民向け講座を今後開催する際に、最も希望が多かったのは、「もし身近な人が認知症になったら…その前にできること」で40.5%の回答がありました。認知症と成年後見制度をあわせて学んでいただく機会はそれほど多くないため、関係機関と調整し、実現に向けて検討してまいります。

23. 市では、成年後見制度の利用を検討している方に、手続き等をご案内する「東大阪市成年後見サポートセンター」を東大阪市社会福祉協議会に設置していますが、「東大阪市成年後見サポートセンター」をご存知ですか。(必須)

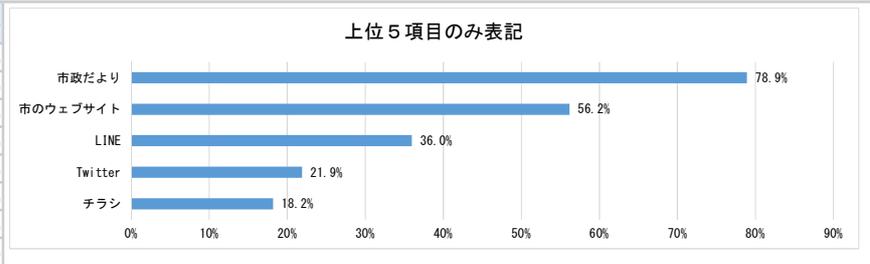
回答	選択人数	%
知っている	12人	5.0%
知らない	230人	95.0%



「東大阪成年後見サポートセンター」については、95.0%の方が「知らない」という回答でした。令和3年の1月にできたばかりということもありますが、「成年後見制度」の利用を検討されている方や、制度について知りたい方の窓口になる場所であるため、より多くの方に知っていただけるように広報活動を積極的に取り組んでまいります。

24. 今後、地域福祉に関するお知らせや制度についてご案内する場合、どのような形で提供するのがよろしいですか。
(複数回答可) (必須)

回答	選択人数	%
市のウェブサイト	136人	56.2%
市政だより	191人	78.9%
LINE	87人	36.0%
Facebook	24人	9.9%
Twitter	53人	21.9%
Instagram	32人	13.2%
チラシ	44人	18.2%
その他	11人	4.5%



今後、地域福祉に関するお知らせや制度についてご案内する際の媒体としては、「市政だより」「市のウェブサイト」が78.9%、56.2%と高い結果となりました。また、「LINE」や「Twitter」等のSNSでの案内を希望される方もいらっしゃるから、今後の広報手段の検討材料とさせていただきます。

25. 問24で「その他」と回答された方に質問です。
具体的な内容を教えてください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 9

Eメール(同様の回答が3件)

掲示板。

メタバース。

直接説明する場を設ける。

役所や行政サービスセンターで無料相談会を開催する。

地域福祉に関するお知らせや制度について、全てを網羅した情報をWEBに掲載するか、1冊の冊子にまとめてほしい。

問合せ先についても、窓口を1本化してワンストップで相談できるようにしてほしい。

26. 今回のアンケート内容についてご意見・ご要望がございましたら、ご自由にご記入ください。(1000文字以内)

回答(抜粋・一部要約)
回答数: 45

知らない情報を知れてよかった。(知る機会が得られてよかった・気づきになった・意識が向上した等の趣旨の回答が9件)

地域福祉に関する情報を必要とする人たちに伝わるようにしてほしい。(市政だよりへの掲載やLINE等その他の媒体を含め広報に関する趣旨の回答が4件)

セミナーや勉強会を開催してほしい。(具体的な制度の説明を含め同様の趣旨の回答が2件)

【総括】

今回のアンケートは、地域福祉に関する様々な制度について、市民の皆様にとどのくらい認知されているのか、制度についてどのように考えられているか、現状を把握し、今後の制度設計に活用することを目的に行いました。

地域福祉に関する制度のうち、「避難行動要支援者名簿制度」や「CSW」については、長年取り組んでいるものの、あまり知られていないこと、その一方で制度を活用・利用したいという方が半数近くいらっしゃることもわかりました。また、「成年後見制度」については、内容を含め知っている方と言葉は聞いたことがある方をあわせると70%以上の回答があったことから、関心が高い内容であることがうかがえました。地域福祉の制度は難しい言葉が多く、説明がわかりにくい等のご意見もあり、制度を知っていただく広報に関してはその手段・方法において課題が多いことがわかりました。

本アンケートの結果から、地域福祉に関する制度についての現状と課題を具体的に把握することができました。

皆様からの様々なご意見を今後の地域福祉の制度や取組に活かし、市民の皆様によりわかりやすく地域福祉の制度をご理解いただけるよう努めてまいります。

ご協力ありがとうございました。

※「%」は小数点第3位を四捨五入しているため、合計値に誤差が生じる場合があります。