

本庄市
地域福祉計画・地域福祉活動計画
策定のための庁内アンケート
結果報告書

令和5年3月

本庄市・本庄市社会福祉協議会

目 次

I	調査の概要	1
1	調査の概要.....	1
	(1) 調査目的	1
	(2) 調査対象及び調査方法.....	1
	(3) 配布数及び回収結果.....	1
2	本調査報告書の基本的な事項.....	1
	(1) 数値の基本的な取り扱いについて.....	1
II	調査結果	2
	(1) 担当課	2
	(2) 複合的な課題に対する対処方法.....	2
	(3) 相談につながりにくい人に対する必要なアプローチ.....	3
	(4) 各施策ごとの実施状況.....	4
	(5) 実施している事業／連携したい部署・団体.....	6
	(6) 庁外の団体・機関が参加する会議の有無.....	8
	(7) 自由意見	9

I 調査の概要

1 調査の概要

(1) 調査目的

本調査は、新たな「地域福祉計画・地域福祉活動計画」の策定にあたり、複雑化・複合化している地域の課題を解決していくための福祉分野と庁内の他分野及び地域の団体等と繋がるための必要な仕組みを把握し、計画の基礎資料とすることを目的に実施した。

(2) 調査対象及び調査方法

項目	内容
調査対象	本庄市庁内関係課
配布数	44
抽出法	全数抽出
調査方法	メールによる配布・回収
調査時期	令和4年12月
調査地域	本庄市役所庁内関係課

(3) 配布数及び回収結果

配布数	44
有効回収数	44
有効回収率	100.0%

2 本調査報告書の基本的な事項

(1) 数値の基本的な取り扱いについて

- ①比率はすべて百分率(%)で表し、小数点以下2位を四捨五入して算出している。したがって、合計が100%を上下する場合もある。
- ②基数となるべき実数は、“n=〇〇〇”として掲載し、各比率はnを100%として算出している。
- ③質問の終わりに【複数回答】とある問は、1人の回答者が2つ以上の回答を出しても良い問である。したがって、各回答の合計比率は100%を超える場合がある。

Ⅱ 調査結果

(1) 担当課

問1 ご担当課の名称をご回答ください。

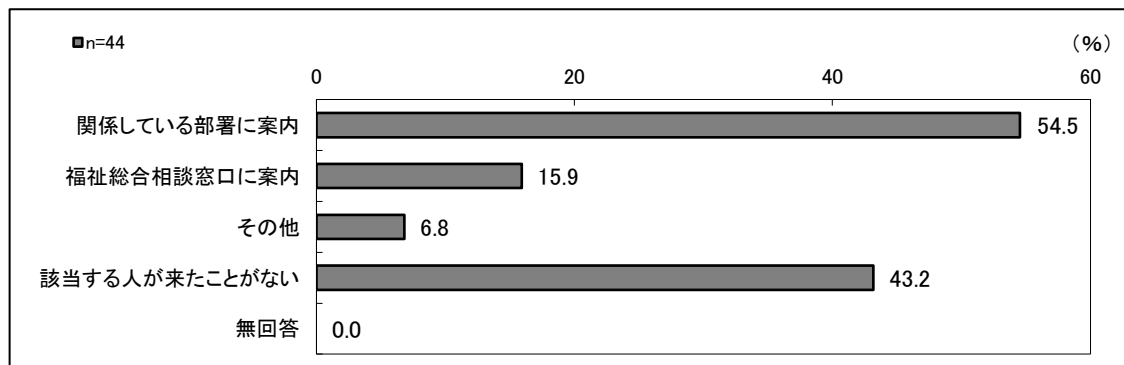
44 件の回答があった。

(2) 複合的な課題に対する対処方法

問2 少子高齢化や社会情勢の変化により、地域には複合的な課題（8050 問題、ダブルケア、ケアラー・ヤングケアラー等）やどこへ相談したら良いかわからずに困りごとを抱えている方が増えてきています。このような方が窓口に来た場合の現在の対処方法についてご回答ください。【複数回答】

複合的な課題に対する対処方法は、「関係している部署に案内」（54.5%）が最も多く、次いで「福祉総合相談窓口案内」（15.9%）となっている。なお、「該当する人が来たことがない」が 43.2%となっている。

図表 複合的な課題に対する対処方法（全体／複数回答）



(3) 相談につながりにくい人に対する必要なアプローチ

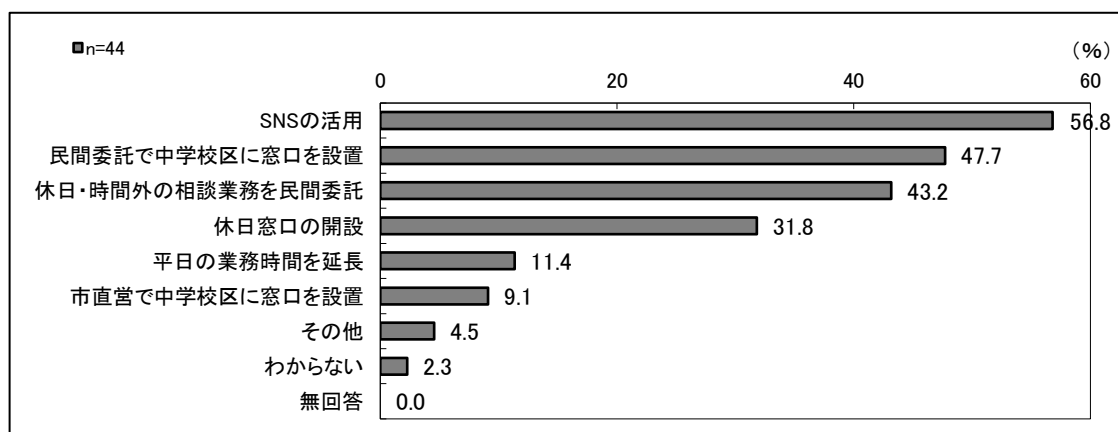
問3 地域には、困りごとを抱えていても、日中は仕事があって相談に行けない、また、自分がどんな課題をもっているのか、どこに相談に行けばよいかわからない人がいる可能性があります。このような方を相談につなぐにはどうしたらよいと思いますか。【複数回答】



- 「SNS の活用」が第1位。「民間委託で中学校区に窓口を設置」、「休日・時間外の相談業務を民間委託」などが続く。

相談につながりにくい人に対する必要なアプローチは、「SNS の活用」(56.8%)が最も多く、次いで「民間委託で中学校区に窓口を設置」(47.7%)、「休日・時間外の相談業務を民間委託」(43.2%)、「休日窓口の開設」(31.8%)、「平日の業務時間を延長」(11.4%)、「市直営で中学校区に窓口を設置」(9.1%)となっている。なお、「わからない」は2.3%となっている。

図表 相談につながりにくい人に対する必要なアプローチ（全体／複数回答）



(4) 各施策ごとの実施状況

問4 地域福祉計画では、「みんなで支えあう 思いやりのあるまち 本庄～安心と共生のまちづくり」を基本理念として、各課のご協力のもと、様々な施策を行い、進捗管理を行っております。進捗管理については、現計画策定当初の事業についてシートを作成しており、今回は、次期計画を策定する上で、現状（新たな事業）の把握と、次期計画で力を入れるべき項目の整理を行っています。下記施策の中で貴課が実施する取組みについてご回答ください。

各施策ごとの実施状況は、以下のとおり。

図表 各施策ごとの実施状況（全体）

（単位：上段：人、下段：％）

		実施 している	実施 していない	無回答
市民の生活を支える仕組みづくり 【基本戦略1】	(1)相談支援の仕組みづくり			
	① 包括的な相談支援体制の構築 ※主な取組(P75) ・連携のための相談支援マニュアルの作成・連携のための相談支援マニュアルの作成・市職員、専門多職種の資質向上方策の検討	4	39	1
		9.1	88.6	2.3
	② 福祉窓口の多チャンネル化 ※主な取組(P80) ・市役所窓口開設時間等の拡充の検討・市ホームページでの情報提供の充実・市民への情報提供手段の再検討	6	37	1
		13.6	84.1	2.3
	(2)相談的なサービスづくり			
	① 生きづらさを抱えている人への支援 ※主な取組(P88) ・生活困窮自立支援事業の充実・学習支援体制の強化	3	40	1
		6.8	90.9	2.3
	② 権利擁護の推進 ※主な取組(P94) ・権利擁護相談の充実・権利擁護事業に関する周知啓発	5	38	1
		11.4	86.4	2.3
	③ 更生保護の推進 ※主な取組(P100) ・更生保護団体への支援・社会を明るくする運動への支援・刑余者への就労支援の充実	3	40	1
		6.8	90.9	2.3
	④ 災害時における支援体制の充実 ※主な取組(P105) ・避難行動要支援者避難支援プラン（全体計画）の策定と周知啓発・関係機関、団体との情報共有体制の強化・ハザードマップの活用支援	5	38	1
		11.4	86.4	2.3

		実施 している	実施 していない	無回答
	(3)人にやさしい生活環境の充実			
	① ユニバーサルデザインとバリアフリーのまちづくり ※主な取組（P112） ・ 公共施設のバリアフリー化・居住環境の整備・福祉施策の継続及び啓発事業（自動車免許返納者等の交通弱者の移動手段の確保など）	12	32	0
		27.3	72.7	0.0
	② 移動の支援 ※主な取組（P116） ・ 各種福祉施策（個別支援計画に基づく在宅重度心身障害者福祉タクシー利用料金助成など）に基づく事業・公共交通の充実化・移動困難者に対するアウトリーチの施策検討	4	39	1
		9.1	88.6	2.3
	③ 住まいの確保 ※主な取組（P120） ・ 住宅セーフティネット法による「居住支援協議会」の設置・高齢者・障害のある人等の居住の確保・市営住宅の整備	4	39	1
人 と 人 と の つ な が り づ く り		9.1	88.6	2.3
	① 小地域における福祉活動の推進 ※主な取組（P126） ・ 福祉関係講座受講者等の実践活動支援の検討（認知症サポーター養成講座など市が実施する講座受講者が地域において実践していくための仕組みの検討	2	41	1
		4.5	93.2	2.3
	② 関係機関・団体等との連携強化 ※主な取組（P133） ・ 個人情報の取り扱いに関する指針の作成・他職種連携事例集の作成検討	3	40	1
地 域 で 共 に 生 き る た め の 人 づ く り		6.8	90.9	2.3
	① 福祉学習の充実 ※主な取組（P140） ・ モデルプログラム集等の作成・福祉関係講座の充実・生涯学習機会の拡大の検討	4	39	1
		9.1	88.6	2.3
	② 地域人材の確保充実 ※主な取組（P145） ・ 生涯学習受講者等の受け皿の確保・人材バンクの周知啓発・福祉関係講座受講者等の実践活動支援の検討	4	39	1
		9.1	88.6	2.3
	③ 専門職・支援関係者の育成と支援 ※主な取組（P148） ・ 多種職連携のための研修会等の実施・行政情報の活用支援	4	39	1
		9.1	88.6	2.3
計 画 推 進 体 制 の 発 展 ・ 強 化	① 市の計画推進体制の強化 ※主な施策（P153） ・ 計画進行管理組織による点検評価の実施・計画の周知啓発・新たな課題への実態調査の実施	1	42	1
		2.3	95.5	2.3
	② 地域福祉財源の確保 ※主な施策（P157） ・ 地域福祉基金の周知と寄附文化の醸成・関係機関・団体の財源確保への支援	2	41	1
		4.5	93.2	2.3

(5) 実施している事業／連携したい部署・団体

※問 4-1 と問 4-2 は、問 4 で 1 つでも「実施している」に○を付けた課にお聞きます。
問 4-1 該当する事業名をご記入ください。

問 4-2 上記の事業等を行う場合、連携や情報交換を行いたい（行っている）課や団体がありますか。ある場合は、下記にご記入ください。

実施している事業及び連携したい部署・団体は以下のとおり。

図表 実施している事業及び連携したい部署・団体

部署名	事業名	連携したい部署・団体
営繕住宅課	基本戦略 1-(3)-③-1 住宅セーフティネット法による「居住支援協議会」の設置 基本戦略 1-(3)-③-3 市営住宅の整備	地域福祉課・都市計画課・生活支援課・障害福祉課・介護保険課・子育て支援課
介護保険課	基本戦略 1-(1)①：包括支援センター運営事業、② 包括支援センター運営事業、認知症総合支援事業、在宅医療・介護連携推進事業、一般介護予防事業 基本戦略 1-(2)②：包括支援センター運営事業 基本戦略 1-(3)①②：生活支援体制整備事業、③ 地域密着型サービス等整備事業 基本戦略 2-①②：一般介護予防事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業 基本戦略 3-①：認知症総合支援事業、②：生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業、③ 在宅医療・介護連携推進事業 基本戦略 4-②：地域支援事業すべて	保険課、子育て支援課、地域福祉課、生活支援課、障害福祉課、商工観光課、都市計画課、図書館 社会福祉協議会、地域包括支援センター、本庄市児玉郡医師会、本庄保健所 民生委員児童委員協議会、自治会連合会、本庄市キャラバンメイトの会、はにとれ教室、ふれあいいきいきサロン
危機管理課	基本戦略 1-①高齢者世帯訪問運動「お達者訪問大作戦」 1-④出前講座	-
教育総務課	基本戦略 1-(3)-①中学校大規模改修事業	営繕住宅課、改修を行う学校
健康推進課	基本戦略 1-(1)-②ゲートキーパー養成事業・普及啓発事業 基本戦略 1-(2)-① 基本戦略 1-(2)-④北部地域保健医療協議会	-
広報課	基本戦略 1-(3)-①広報事業（広報紙にユニバーサルデザインフォントを使用、ウェブアクセシビリティ日本工業規格 JISX8341-3：2016 に準じたホームページの運用）	-
支所環境産業課	1-3 市営住宅の入居相談等	-
支所市民福祉課	基本戦略 1-③事業名としてはありません（実施していないとしている項目もありますが、関係する課と連携しながら相談等につなげております）。	上記の基本戦略 1-③については、地域福祉課、児玉地区保護司会児玉支部、本庄市児玉町更生保護女性会
障害福祉課	基本戦略 1-(1)①②(2)②：(3)①②：障害者地域生活支援事業（相談支援事業、成年後見支援事業、燃料費支給、タクシー券補助等）基本戦略 2-②：障害者福祉事務費（自立支援協議会：例ふくしまップ	福祉部各課、子育て支援課、健康推進課、郡内 3 町障害福祉担当課、本庄市社会福祉協議会、包括支援センター、民

部署名	事業名	連携したい部署・団体
	作成) 基本戦略 3-①②③: 障害者地域生活支援事業 (理解促進事業、相談支援事業等)	生委員、本庄特別支援学校、ハローワーク、保健所、障害者生活支援センター、障がい者就労支援センター、障害者就業・生活支援センターこだま、基幹相談支援センター(予定)、児玉郡市自立支援協議会、本庄市身体障害者福祉会、本庄市児玉郡広域聴覚障害者福祉会、本庄保健所管内精神障害者を守る会(双葉会)、特定非営利活動法人ま・るーく など
都市計画課	基本戦略 1 (3) ①ユニバーサルデザインとバリアフリーのまちづくり: 3. 福祉施策の継続及び啓発事業 (取組事例②) 城下公園及び本庄総合公園わんぱーくに多機能トイレを整備しました。また、令和 3 年 10 月 2 日に「心のバリアフリー～誰一人取り残さない、地域共生社会の実現に向けて～」という演題で講演会を開催しました。 基本戦略 1 (3) ②移動の支援: 公共交通の充実強化交通弱者の移動手段の確保や交通不便地域の解消など、誰もが移動しやすい公共交通を目指し、市内公共交通(路線バス、デマンド交通等)の補助金を交付したほか、利便性向上を図るため本市交通政策協議会等で協議を行いました。また、市内公共交通における障害者手帳アプリ「ミライロ ID」の導入、「本庄まるごと応援団」と連携したデマンド交通の利用手順に関するチラシ作成及び旅客運送事業者等の事業の維持・確保等を目的とした「本庄市旅客運送事業者等維持特別対策事業支援金」を交付しました。	商工会議所、自治会連合会、本庄市老人クラブ連合会、本庄市身体障害者福祉会、一般社団法人埼玉県乗用自動車協会、本庄地区タクシー協議会、一般社団法人埼玉県バス協会
道路管理課	基本戦略 1-(3)-①移動等円滑化促進方針策定業務	本庄市移動等円滑化促進方針策定協議会名簿、本庄市移動等円滑化促進方針庁内検討会名簿
道路整備課	(道路改良事業): 市道 140 号線、市道 1 級 21 号線、市道 8269 号線、市道 5-826 号線、市道 6368 号線 外 (無電柱化推進計画事業): 市道 2 級 1 号線 (駅前通線(児玉))	-
地域福祉課	基本戦略 1 ~ 4 地域福祉推進事業	生活支援課、障害福祉課、介護保険課、道路管理課
生涯学習課	基本戦略 1-(3)-①ユニバーサルデザインとバリアフリーのまちづくり 基本戦略 3-①福祉学習の充実 基本戦略 3-②地域人材の確保充実	-
市民活動推進課	基本戦略 1 市民の生活を支える仕組みづくり	-

(6) 庁外の団体・機関が参加する会議の有無

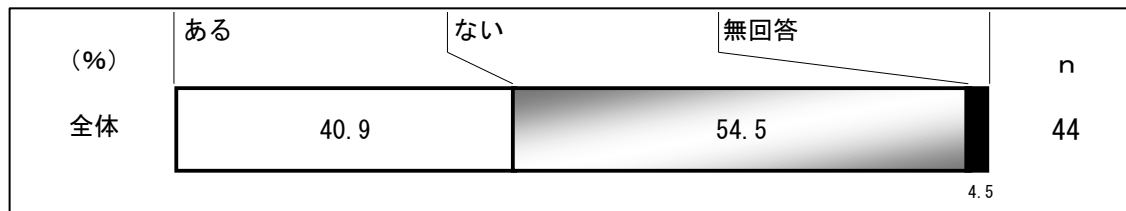
問5 各課の会議等の中で庁外の団体・機関等が参加するものはありますか。



- 「ない」が5割強、「ある」が4割強を占める。

庁外の団体・機関が参加する会議の有無は、「ない」が54.5%、「ある」が40.9%となっている。

図表 庁外の団体・機関が参加する会議の有無（全体）



(7) 自由意見

問6 市民が抱える個人や地域の課題解消に向けて、どのような対策が必要だと思いますか。所管する業務に限定することなく、また庁内、庁外を問わず、ご自由にご回答ください。

寄せられた回答は以下のとおり。

図表 自由意見

- 市民ホールへ総合相談窓口を設置し、専門員等知識や経験が豊富な職員と入庁まもない職員が勤める。時間外は民間企業に総合相談窓口を委託する。
- 市営住宅は、単身の高齢者の入居が多いため、福祉関係部署との連携が必要だと考えます。
- 窓口での対応などで、市民の方々の生活状況や悩みに接することが多いと感じています。様々なきっかけをとらえて支援につなげる仕組みづくり、意識づくりが重要であると考えます。
- ”住民同士の支え合い、（高齢者に限定せず）官民連携での地域の支え合い。
- 高齢者、障害者、子どもの分野を越えて、一体的に施策を考えること。”
- 今後人口が減少していく社会の中では、人的にも予算的にも公による対策で課題のすべてを解決することはできません。抽象的ですが、自助、共助を推進するため、課題を持っている人が自助、共助の仕組みにアクセスできるよう、①情報の集約と周知、②共助をする個人や団体の育成、③自助、共助の仕組みへのマッチングが必要と考えます。
- グループセラピーの実施、心理カウンセラーへの相談
- 相談を希望する市民の状況（住所・年齢・性別・勤労の有無・相談可能日時・交通手段など）は様々と想定されます。そのような状況に対応するには役所の開庁時間だけでは万全とは言えないと考えます。ついては、民間委託できるのであればうまく活用し、相談者にとり少しでも相談しやすい環境づくりが必要と考えます。
- 情報を共有し、必要に応じてスムーズに連携するための体制やしきみづくりが必要だと思います。
- 個人や地域の課題を周りの人と共有できる環境をつくるのが大切である。市民個々が抱える課題を人に打ち明けることは容易ではないが、周りの人と課題を共有することができれば、解決策が見出せる、気が楽になる等良い効果が期待される。
- 市民課では弁護士や司法書士、税理士等の専門家による無料相談の受付をしていますが、問3の質問中にもありますように、どこに相談に行けばよいかわからず、お困りの方がさらに困ってしまう状況を多く見受けます。専門家への相談も含め、多様化・複雑化している相談内容を一括で受け付ける総合相談窓口が必要と考えます。
- ゆっくり話を聞ける体制が必要。
- SNS等を使用することで相談の気軽さ、簡易さ、匿名性を活かすとともに、継続的な対話や支援につなげていけるように、既存の取り組みを丁寧に行っていくことや福祉総合相談窓口が十分に機能できるように協調していくことが大切と考えます。
- 個人や地域の相談や要望については、個別の部署だけでは対応や解決が困難なものがあります。そのため、総合的な窓口となる部署を設置し、複数の部署との連携が必要な場合には、当該部署がサポートを行い、関係部署同士が連携できるような体制を整える必要があると考えます。そういった体制を整えることにより、市民がどこに相談したら良いか分かりやすく、市側の統一的でスムーズな対応ができるため、市民サービスが向上すると考えられます。また、各課で使用しているシステムを統一する等により、必要な情報を共有しやすくすることも考えられます。職員の意識として、直接関係する部署以外でも、課題解決のために何が出来るのかを考える能力を身につける必要があると感じます。例えば、歩きやすい道路整備はインフラ整備ですが、その先には子育て支援や福祉政策にも通じるという意識を持ち、一つの課題に対して様々な部署が主体的に関わりを持つことで、課題解決につながると考えます。そのような意識づけを行うための研修会などの開催も有効だと考えます。
- これまで地域活動への関わりがあまりなかった方をはじめ、あらゆる世代の方が、身近な地域でのつながりの大切さを実感し、地域の課題を自分自身の課題として捉え、地域全体で解決に取り組む意識づくりが必要と考えます。気軽に参加できる活動の場やイベントなど、取り組みやすい事例の情報を発信することも必要と考えます。市民の皆様に、地域での支え合いや助け

合いの意識づくりと、地域活動に参加するきっかけをつくり、地域活動に参加する市民の皆様を増やしていくことが必要と考えます。

- 障害者に対する支援においては、特に庁内で連携を図る必要がある事例が多いですが、難しい場合もあるため、組織全体で取り組むための何らかの対策が必要と感じています。
- 市民の方から相談をされた時に、相談先を職員が把握できるようにすることが必要だと思います。
- 住民の抱える課題の相談に対し、行政各課や諸団体が ICT で連携して、各種適切な専門家につながるなど、ワンストップで解決できる窓口を設置する必要があると考えます。課題の例：空き家対策。
- 地域住民が抱える課題の解消には、多くの関係機関の支援につなげる必要があり、課題を的確に把握・整理するための対策が必要だと考える。なお、課題を自覚しており、かつ支援が必要だと考えている住民は比較的支援につながりやすいが、課題を無自覚であったり課題を抱えているのに支援が必要だと考えていない、支援があることを知らない住民は抱えている課題が表面化しにくく、支援につながりにくい。相談を受けるだけでなく、相談を受けに行く（調査する）取り組みも必要ではないかと考える。
- 潜在する家庭の実情が深刻化しないと表面に出ない可能性もあります。そのため、必要な支援が届いていない人を掘り起こし、深刻化する前に継続的なつながりや関わり合いを持てるような体制やしきみが必要だと思います。
- 様々な機関と連携することが大切だと思います。
- 時代とともに、SNS（LINE 等）を使った相談を受けることで、窓口に来られない方の意見を聞くことができる。人と直接話さないのが正直な気持ちを聞くこともできると考える。しかし、最後は人と人との対話が必要なため、現在置いている総合相談窓口を発展させることにより、様々な課へのつながりと引き継ぎをしっかりとするような体制づくりが重要。そこに置かれる職員は大変であるが、課をまたいだ知識を持てるような研修及びマニュアルを作成することで継続的に体制を保持することができる。
- 福祉の総合相談窓口を設置していることを積極的に周知すべきと考えます。広報紙やホームページでは継続的に行っていると思いますが、必要としている方に周知されていないと相談支援が充実するはずがないので、商業施設の一角をお借りしてイベントを開催したり、出前講座を実施したりするなど、職員が労苦を厭わずとにかく地域へ出かけて行って、情報発信を行ってはいかがでしょうか。
- 個人や地域の課題が大きくなる前に、気軽に立ち寄れる、お話のできる場所が身近にあるとよいと思います。そういった中で、お互いを気にし合い、支え合う関係性が育つのではないかと考えます。行政としては、そこから専門職につながるパイプを構築し、対応できる体制を整える必要があり、そのためには庁内、外を問わず連携を図れるネットワークの構築も必要だと考えます。地域には声を上げられない方もいます。そういった方に必要な支援を届けるためにも、地域の方の声かけと専門職との連携は必要だと考えます。
- 「支援」とか「担い手」とか「つながり」とかそれっぽい言葉を並べても、正確に課題を把握、認識できていなければ無意味な対策となりかねないので、まずは、上辺だけでない根本的な課題の認識（課題の原因の特定）から始める。
- 一方で、個人や地域の課題は、そもそも解決が容易でないから存在しているのであって、それをその当事者や地域で何とか解決させようということにも無理があると感じる。素人に対し、手法を具体的に示して行動を誘導したとしても、専門家ではないので上手くいかないことも考えられる。地域に頼りきりにならない対策が必要だと思う。
- 課題を身近に感じていない人にとって、困っている人のために動くメリットが感じられないことや、感じていても動く余裕がないことも問題の一つともなる。・個々が抱える問題が悪化してからよりも軽い時点で対応できるよう、まずは「軽い気持ちで会話ができる場」の創出（特定の課題を解決するための相談になると、する側も受ける側もハードルが高くなるので「会話」でいい。）

