

第 4 次上尾市地域福祉計画及び第 7 次上尾市地域福祉活動計画 策定のためのアンケート調査結果のまとめ

1. 市民

■回答者の属性

- 年齢（p3 問 2）

高年齢ほど回答者の割合が高く、70 歳以上は男性が 36.5%、女性は 52.1%と半数を超えている。

- 居住年数（p6 問 4）

上尾市に 50 年以上住んでいる人の割合は、平方地区（51.9%）、上平地区（38.7%）が他の地区よりも特に高い。

■地域福祉に関する意識や行動

- 自治会（p7 問 5）

加入率（74.8%）は前回調査（81.7%）よりも低下したが、年代別でみると、60 歳代以上では 80%を超えている。

地区別では、平方地区、上平地区、西上尾第二団地が 80%台半ばと高い。一方、西上尾第一団地は 50.0%、原市団地、尾山台団地は 60%程度と低い。

- 認知度（p14～16 問 9）（p102 問 33）

「地域福祉」の認知度（「内容まで知っている」割合）は 10.9%と前回調査（16.1%）から低下したが、上平地区、尾山台団地、西上尾第一団地は 16%を超えている。

「成年後見制度」の認知度は 40～59 歳が 30%前後と他の年代よりも高く、高齢者が特に高い傾向は見られない。

「市社会福祉協議会」の認知度は 48.7%と前回調査（51.7%）からやや低下したが、70 歳代以上では 60%を超えて高くなっている。地区別では、平方地区、西上尾第一団地では 60%を超えている。両地区とも回答者に占める 70 歳代以上の割合が市平均（44.3%）よりも高い（平方地区 66.6%、西上尾第一団地 61.1%）ことが結果に影響している可能性がある。

- 近所付き合い（p25 問 12）

近所の人と「ある程度親しい付き合い」を望む人は 30.7%と前回調査（40.5%）から低下している。特に団地（原市、尾山台、西上尾第一、西上尾第二）は高くても 10%程度に留まっており、団地における人的交流の薄さが明らかとなっている。

- **地域課題（p44～48 問 15）**

課題の上位は「緊急時、災害時の対応体制がわからない」、「福祉保健サービスについて知らない」、「隣近所との交流が少ない」、「ごみ出しやごみ捨てマナーの乱れ」などで前回調査と同様となっている。新規の選択肢「物価高騰により経済的に生活が苦しい／苦しいと聴くことが増えている」は第2位と多い。

「緊急時、災害時の対応体制がわからない」は地域差が大きく、最多の平方地区の51.9%は最小の西上尾第一団地（27.8%）の2倍近くとなっている。「ごみ出しやごみ捨てマナーの乱れ」は西上尾第一団地と西上尾第二団地が30%台半ばで市平均よりも10ポイント以上高くなっている。「福祉保健サービスについて知らない」は60～70歳代が他の年代よりも高い。「犯罪の増加」は17.4%と前回調査から4.8ポイント高くなっている。年代別では40～60歳代、地区別では大谷地区が20%を超えて高くなっている。

- **地域や地域活動への関心（p49 問 16、p69～70 問 21、p80～81 問 25）**

地域活動や災害発生時の住民同士の協力についての意識は、前回調査よりも低下した。地域の課題について、特に40歳代以下では、関心が『ある』よりも『ない』が多くなっている。

地域活動やボランティア活動への参加について「できるだけ参加していきたい」は50歳代以降、年代が上がるにつれて多くなっているが、80歳以上でも11.6%に留まり、「参加するつもりはない」は40歳代以下の年代で20%を超えている。

発災時の住民同士の協力については、「一人で避難できない高齢者などのそれぞれの支援計画を地域の人みんなで考える」が70歳代以上で50%を超えて高くなっている。

■ふだんの生活に関すること

- **交通手段（p83～84 問 27）**

ふだんの買い物や通院などで利用する交通手段は、「自動車」、「徒歩」、「自転車」が中心となっている。「ぐるっとくん」の利用は、自由記述で多くの課題の指摘や要望があるが、前回調査よりも伸びている。

年代別でみると、「自動車」が70歳代から急激に少なくなっているが、80歳以上でも40%を超える人は日常的に自動車を利用している。

- **福祉サービス情報（p96～99 問 31）**

福祉サービス情報の入手は、前回調査と同様、市の広報紙が49.6%と最多であるが、前回調査よりも5ポイント低下している。前回調査を超えたのは「インターネット」、「家族・親戚」、「ケアマネジャー、保健師などの保健福祉関係者」など。「インターネット」は50歳代以下では30%前後であるのに対し、70歳代では6.9%、80歳以上では2.6%と低く、「チラシ」、「新聞・テレビ・ラジオ」などが多い。情報提供については、この年代差を考慮することが重要と言える。

■上尾市や上尾市社会福祉協議会の取り組み

● 取り組みの重要度・満足度（p110～124 問 35）

重要度の高い取り組み、満足度の高い取り組みのいずれも前回調査と同様の項目となっている。

「誰もが外出しやすい環境づくり」の満足度は、年代差（18～29 歳が最多、60 歳代が最少）と地域差（西上尾第一団地が最多、尾山台団地が最少）が比較的大きくなっている。

● 上尾市社会福祉協議会に期待する活動や支援（p108～109 問 34）

市社協への期待は「相談窓口の充実」が最多であるが、前回調査よりもやや低くなっている。「福祉サービスの利用支援」、「サービスに関する情報発信の充実」など福祉サービス関係は前回調査よりもやや多くなっている。

年代別でみると、「災害ボランティア活動の担い手、推進の仕組みづくり」が 40 歳代以下で 20%台後半と他の年代よりも高いが、この年代は「特にない」も 20%を超えて高くなっている。

● 安心の暮らしのために地域の組織や団体に期待する活動（p137～138 問 41）

期待する活動では「緊急事態が起きたときの対応」が 71.4%と最も高く、次いで「交通安全や防災・防犯などの活動」、「子どもや高齢者、障害者に対する手助け」となっている。これら上位 3 項目は前回調査の上位 3 項目と一致しているが、なかでも「交通安全や防災・防犯などの活動」は前回よりも 3.4 ポイント高くなっている。また、「地域内における決まりごとの徹底」も前回から 2.5 ポイント増と比較的多くなっている。

「緊急事態が起きたときの対応」は大石地区（78.8%）、平方地区（77.8%）と原市団地（50.0%）、西上尾第二団（64.7%）、原市地区（65.0%）との間で差が大きい。「交通安全や防災・防犯などの活動」も大谷地区（51.3%）と各団地地区との差が 20 ポイント以上あり、地域差を踏まえた対応が必要と考えられる。

■誰もが住みやすいまちづくりを進めていくためのご意見・ご要望（自由記述）

内容に沿って意見を分類すると、「交通・移動環境」が最多で 55 件、「市・行政と社会福祉協議会」が 34 件、「地域の交流とコミュニティ」が 27 件、福祉サービスと情報の提供・相談窓口」が 23 件、「福祉の意識と人材育成」が 19 件などとなっている。

（ひとりからの意見が複数の分野にわたる場合は分離し、それぞれを意見として整理）

ご意見・ご要望からうかがえる主な課題は次の通り。

1. 交通手段の不足・危険な道路環境

- ・「ぐるっとくん」の増便、運行ルートの見直し、利用の利便性（遠いバス停など）の改善を求める。
- ・乗合タクシーの検討をしてほしい。
- ・道路が凸凹で、歩行が危険である。

2. 自治会・地域コミュニティの機能低下と参加のしづらさ

- ・若い世代が参加しづらい自治会、高齢者ばかりで若い世代の意見が取り入れられない自治会運営となっている。
- ・賃貸住宅に住むが、自治会に加入しているのかわからない。
- ・自治会に入らないと、ごみ捨て場の利用ができないなどのデメリットを言われたことがある。

3. 高齢者・障害者・子育て世帯などへの支援の不足

- ・子育て支援が東京都と比較して弱い。
- ・重度の障害者が利用できる施設が少ない。
- ・高齢者の見守りやサポートを充実してほしい。
- ・医療機関への受診しやすさを改善してほしい。

4. 治安やマナーの悪化、外国人住民との共生・生活ルールの共有不足

- ・街灯の増設、防犯パトロール活動の強化をしてほしい。
- ・増えた外国人がマナーを守らない。生活ルール・ゴミ出しルールを多言語化し、外国人とルールの共有を進めてほしい。

5. 情報提供の不足・相談窓口のわかりにくさ

- ・どこに相談すればよいかわからない、情報が届かない。
- ・相談先がわかりにくい。窓口を１つにして、丁寧に対応してほしい。
- ・困っていると訴えないと助けてもらえない。

2. 福祉関係事業者

- 組織形態は、社会福祉法人が 38.7%、医療法人と株式会社がともに 22.6%で、前回調査と比較し、社会福祉法人が 10 ポイント高く、株式会社は 20 ポイント低くなっている。(p160 問 2)
- 情報発信の手段は「ホームページ」が 83.9%で、前回 (71.7%) よりも 10 ポイント以上高くなっている。市や市社会福祉協議会の広報紙はいずれも前回よりも低くなっている。情報発信について、紙ベースからオンラインベースへの移行が顕著であり、高齢者が情報を得る上で課題となっている可能性がある。(p160～161 問 3)
- 他の団体や組織と連携しているのは 93.5%で、前回 (84.9%) よりも高くなっている。連携が進んでいるのは「小学校・中学校・高校」(前回 15.6% 今回 27.6%) で、教育・保育施設は、今後情報交換や連携を強めたい団体・組織としても前回調査から増加している。(p165 問 5、問 5-1 p166 問 6-1)
- 地域福祉活動を推進するために必要とする支援は、「補助金など資金面での支援」、「人材育成面での支援」、「他団体・組織との交流などの連携」が上位で、特に「人材育成」(58.1%) は前回調査から 20 ポイント以上高くなっている。また、今回初めて設けた「デジタル化 (DX や ICT) への支援」も 32.3%で続いており、情報技術への支援は、一定程度強いものとなっている。(p168 問 9)

■誰もが住みやすいまちづくりを進めていくためのご意見・ご要望 (自由記述)

8 件の意見が寄せられた。主な意見は次の通り。

1. 支援を必要としている人や地域の社会資源との直接的関係に基づく取り組みの推進
2. 交通・道路環境の改善
3. 有償ボランティアへの移行

3. 福祉関係団体

- 交流や連携のある他の団体・機関は、「社会福祉協議会」、「自治会・町内会・区会」、「市役所」、「民生委員・児童委員」が70%~80%で上位となっている。特に「自治会・町内会・区会」(78.6%)は前回調査(70.3%)よりも大幅に高くなっている。(p179 問2)
- 活動を行う上で困っていることは、メンバーに関すること(「メンバーの高齢化」、「新しいメンバーが入らない」、「リーダー(後継者)が育たない」)が上位で、いずれも前回調査よりも高くなっている。特に「リーダー(後継者)が育たない」(前回47.7% 今回59.5%)、「新しいメンバーが入らない」(前回59.4% 今回69.0%)の増加が著しい。(p186~191 問3)
- 団体活動をする上で市役所・社会福祉協議会に望むことでは、「活動に必要な情報提供」、「経済的支援」、「リーダーの養成支援」、「団体の活動についてのPR」が前回調査と同様上位となっているが、うち「活動に必要な情報の提供」(47.6%)は前回から7.2ポイント減少している。(p208~209 問10)
- 感じる地域課題は「世代間の交流が少ない」、「隣近所との交流が少ない」、「ごみ出しやごみ捨てマナーの乱れ」、「大規模な風水害や地震時の避難と安否確認など、防災体制に不安がある」、「高齢者世帯やその他支援が必要な方の住まいなどの情報が入りにくい」などが前回調査と同様上位となっている。「世代間の交流が少ない」以外は、いずれの項目も前回調査よりも減少しているが、特に「高齢者世帯やその他支援が必要な方の住まいなどの情報が入りにくい」(前回34.8% 今回25.4%)、「隣近所との交流が少ない」(前回48.4% 今回39.7%)は大きな減少となっている。一方、「犯罪の増加」は12.7%で前回(3.2%)から大幅に増えている。(p210~211 問11)
- 市民が住み慣れた地域で安心の暮らしを続けるために必要と考えることでは、「日常生活に関する身近な相談窓口の整備」、「必要な情報を入手できる体制の整備」、「支援が必要な人への支援」が50%前後で上位となっている。「支援が必要な人への支援」、「バスなどの公共交通手段の整備」以外は、いずれの項目も前回調査より減少している。前回多かった「地域の人と交流できる場の整備」(前回53.5% 今回37.3%)、「災害時における体制整備」(前回52.9% 今回42.9%)は10ポイント以上減少している。(p213 問13)

■誰もが住みやすいまちづくりを進めていくためのご意見・ご要望（自由記述）

ご意見・ご要望からうかがえる主な課題は次の通り。

1. 「担い手の枯渇」と「自治会システムの持続可能性」の限界

- ・若い世代の無関心や多忙、現役世代の就業長期化により、役員の引き受け手が極めて不足し、現場は「高齢者が高齢者を支える」状態になっている。
- ・従来の「町内会・子ども会・PTA」といった仕組み自体が維持できず解散に追い込まれる地域もあり、有償ボランティア制度の導入や役員の統合整理など、運営方法の抜本的な見直し（コンパクト化・持続可能な形への変革）が急務となっている。

2. 「プライバシー・多様化の壁」による孤立層の把握困難と地域格差

- ・個人情報保護への配慮や詐欺への警戒から、家庭内へ一歩踏み込んだ支援や見守りが難しく、孤立層（身寄りのない高齢者や情報弱者、日本語の壁がある外国籍住民など）の実態が掴めない。
- ・新しい住民が入らない「過疎化・市街化調整区域」では、インフラ整備（公共交通の不足、空き家問題、歩道整備の遅れ）の面でも市内中心部と格差が大きい。

3. 「行政の縦割り・現場乖離」と「地域ネットワーク」の機能不全

- ・行政の縦割り対応によって支援や目的が分散し、現場の負担や非効率を招いている。
- ・アンケートの設問が現場の実態と乖離しているといった不満に見られるように、行政が「検討します」と先延ばしにせず、もっと直接地域に入り込んで現場の声を聞き、実効性のある具体的な施策（移動支援や活動費の補助など）を実行することが強く求められている。

4. 民生委員・児童委員・主任児童委員

- 経験年数は「3年～5年」が28.8%で最多。「3年未満」の若手（23.7%）が前回調査（44.3%）から減少している。（p223 問3）
- 活動について「やや」も含めた『やりがいがあると思う』は76.7%で前回調査（75.7%）と同程度であるが、「やや、やりがいがあると思う」が37.5%から42.8%へ増加している。（p223 問4）
活動を「あまり負担に感じない」は27.1%で前回（44.3%）よりも減少し、「やや負担に感じる」が41.6%から62.7%へ増加している。（p230 問5）
- 活動の中で困難と感じることは、「なり手が不足している」が60.6%で最も高く、前回（50.3%）よりも10ポイント増加している。（p231～232 問6）
- 感じる地域課題は、「隣近所との交流が少ない」、「世代間の交流が少ない」、「地域から孤立している人がいる」が上位となっている。前回「交流」に続いて多かった災害関係の課題（「緊急時、災害時の対応体制がわからない」、「大規模な風水害や地震時の避難と安否確認など、防災体制に不安がある」）は減少している一方で、「犯罪の増加」の回答割合は11.4%と前回（5.1%）から倍増している。（p237～238 問9）
- 安心の暮らしを続けるために必要なことは、「支援が必要な人への支援」、「地域の人と交流できる場の整備」、「身近な相談窓口の整備」、「バスなどの公共交通手段の整備」、「情報入手体制の整備」、「ネットワーク作り、見守り体制の整備」が上位となっている。「バスなどの公共交通手段の整備」（48.3%）は、前回（38.2%）から10ポイント増加している。「災害時における体制の整備」（33.1%）は前回（44.3%）から10ポイント以上減少している。（p240 問11）

■誰もが住みやすいまちづくりを進めていくためのご意見・ご要望（自由記述）

ご意見・ご要望からうかがえる主な課題は次の通り。

1. 地域コミュニティの希薄化と「未加入・孤立層」の把握困難

- ・自治会への未加入者や退会者が増え、回覧板や地域の行事が情報として届かない層（特にアパート住民や新住民）が増加している。
- ・詐欺への警戒心や個人情報保護を理由に、訪問活動を拒否されたり、表札を外して周囲との関係を断つ人がおり、本当に支援が必要な困窮層・孤立層ほど実態把握が難しくなっている。

2. 担い手（民生委員・自治会役員）の深刻な不足と高齢化・負担過大

- 60代も働く時代になり、自治会役員や民生委員の「なり手」が極めて不足している。
- 猛暑の中での配布物や訪問による「熱中症リスク」、留守がちな世帯への再訪問など、現役委員の精神的・肉体的負担が大きい。
- ボランティア精神に頼る手法に限界がきており、「協力員制度・補助員制度」の導入や行政による周知・啓蒙活動が強く求められている。

3. 福祉の「制度の隙間」による見守り対象外・孤立問題

- 「65歳以上の単身」「75歳以上のみの世帯」という基準があるため、リスクがあっても「高齢親＋独身子」の世帯や、親と同居するひきこもり・障害のある子の世帯などが見過ごされている。
- ひきこもりや、孤立している子育て世代（機関に足を運ばない親子）など、民生委員の担当外にある「制度の隙間」にいる人々へのケアが不足している。

4. 移動手段（買い物・通院）の喪失と「生活難民」の増加

- 市中心部から外れた地域や団地では、近くの個人商店やスーパーが消え、歩行困難な高齢者が「買い物難民」、「病院難民」化している。
- 「ぐるっとくん」の便数が少ない、遠回りであるといった不満があり、増便や「デマンドタクシー」「ライドシェア」のような柔軟な移動支援づくりが急務となっている。

5. 行政・関係機関との情報連携不足と個人情報の壁

- 住民から相談を受け行政や専門部署に問い合わせても、「個人情報」を理由に必要な情報が共有されず、具体的な支援に繋がらない。
- 災害時、障害者や要介護者の情報が地域（自治会等）に共有されていないため、実際の避難誘導に強い不安が残されている。