

1. 柱の目標値と結果

(1) 健康・福祉情報の入手しやすさについては、入手しづらい人の減少

平成29年度実績値	令和3年度実績値	令和5年度実績値	令和6年度目標値
21.0%	26.7%	19.8%	10.0%

(2) 身近な相談相手のいない人の減少

平成29年度実績値	令和3年度実績値	令和5年度実績値	令和6年度目標値
35.4%	35.7%	5.5%	25.0%

2. 施策の主な成果 (取り組んできたこと)

○福祉の総合相談窓口 (地域生活支援センターあいネット)

世代や属性に関わらず、複雑・複合的な課題を抱える方に対して、分野横断的に包括的な相談支援を行うとともに、必要に応じて関係機関のコーディネートを行っています。このような相談機関があることを広く市民の方に知ってもらえるよう、広報かしわの特集号やホームページなどを活用して取り組みました。

○地域いきいきセンター

子どもから高齢者までの分野を問わない初期相談窓口として生活課題の解決、地域活動の支援、多様な活動との連携などを行うため、近隣センター等に地域いきいきセンターを設置しています。また、令和4年度から実施した重層的支援体制整備事業では、複合的な課題を持つ方の伴走支援を行い、住み慣れた地域で暮らしやすい体制づくりの一役を担っています。

3. 市民・学生アンケート調査, 市民ワークショップの分析

<市民アンケート>

- 「健康・福祉情報の入手しやすさ」は、入手しづらい人の割合は現状減少傾向にありますが、目標値 (令和6年度) は達成できていない。その要因として、通信インフラの高度化やデジタルサービスの普及・多様化による情報量の増大がある。
- 市民が抱える課題も複雑化・複合化しており、どこに相談すればよいかわからないといったケースも増えてきている。今後は、市民に必要で正しい情報を適切に届けていくために、わかりやすい支援体制づくりが求められる。

- 「身近な相談相手」の存在については、相談相手がいない人の割合は著しく減少し、目標値 (令和6年度) を達成できている。相談相手としては、「家族」(82.0%) が圧倒的に多く、次いで、「友人」(29.8%)、「親戚」(15.5%)「近所の人」(14.0%)となっている。今後、少子高齢化社会がより加速する中で、単身者の割合の増加も懸念されることから、**家族以外の相談相手や相談機関とつながりを持てるきっかけづくり**などの支援も重要と考える。

<中学・高校生アンケート>

- 中高生の悩んだ時の「相談先」としては、「学校の友人」と「家族・家庭」が突出して多く、いずれも7割程度。

<市民ワークショップ>

- 市民ワークショップでは、「行政職員 (役所・役場) に頼りになる存在がいると思う」という設問については、4グループ中2グループがYESと回答。行政と住民とのさらなる信頼関係づくりを推進することで、悩みを持つ方が適切な相談機関へとつながることができると考えられる。
- 「子育ての悩みを気軽に相談できる人がいると思う」という設問については、4グループ中2グループがYESと回答。「サポートを受ける際に自分でいろいろ調べて自力でやらないといけない」という意見も聞かれることから、相談機関へのアクセスのしやすさも重要と考える。

第4期の総括と第5期計画で意識する課題

- 健康・福祉情報の入手しやすさが改善された一方で、複雑化・複合化した課題をどこに相談すればよいかわからないといったケースも増えてきているため、住民に必要で正しい情報を適切に届けるための、**わかりやすくアクセスの容易な支援体制を構築することが必要**。
- **家族や友人といったごく近い間柄以外の相談相手や相談機関とのつながりを持つきっかけ作りが重要**。
- 「だれもが暮らしの問題を相談でき解決できる仕組みづくり」を今後より推進していくには、**分野にとらわれない相談窓口として福祉の相談体制および個別支援に対応できる仕組みの充実**が求められる。そのため、そのきっかけづくりや情報を得られる機会として、**地域との交流やつながりを持てる場の充実等をはかる**必要がある。