

7 福祉・健康についての情報提供や相談

福祉・健康についての情報提供や相談の現状を把握し、調査結果から見受けられる課題を抽出し、整理しました。

■結果の概要

【情報源の状況】

情報の入手先は、20～30代では「豊島区ホームページ（SNS含む）」、40代以上では「区報（広報としま）」が主要な情報源となっています。

【相談拠点等の満足度と周知状況】

区の相談窓口の満足度は「どちらともいえない」が6割ですが、満足度は前回調査よりも上がっています。

区の相談窓口の中で周知度や相談意向が高いのは、「池袋保健所・長崎健康相談所」や「区役所の福祉相談窓口」などとなっています。全体として周知度・利用経験ともに低い状況です。一方、困ったときの相談意向はどの施設も概ね4割以上となっていることから、相談窓口の必要性は感じられているとみられます。

シルバー人材センターに関しては、「シルバー人材センター制度の周知・PR」が求められています。また、シルバー人材センターは、高齢者の技術を活かす場所だけでなく、若い世代からは、高齢者の居場所としての役割を担うことを期待されています。

【成年後見制度の認知度】

成年後見制度の認知度は約4割です。制度利用や資格取得など、必要に迫られている方ほど認知度が高くなっています。

成年後見制度を知るきっかけとしては、「新聞、雑誌、テレビ等のメディア」が有力となっていますが、制度の内容を理解するには、「説明会、講座、講演会等」が有力な情報源となっています。

成年後見制度をすでに利用している方が0.1割いるのに対し、将来利用したいと考える方は4割です。成年後見制度を利用したくない理由については、「家族など支援してくれる人がいるから」、「親族以外の後見人に財産管理や契約手続きを任せるのは不安だから」、「申立てにかかる費用や後見人へ支払う報酬が負担だから」等が挙げられています。

【地域の保健福祉の推進で力を入れてほしいこと】

「いつでも気軽に相談できる相談体制の充実」のほか、「子ども・若い世代の貧困対策の充実」、「妊婦や子育て家庭を支援するサービスの充実」に対する要望が高くなっています。

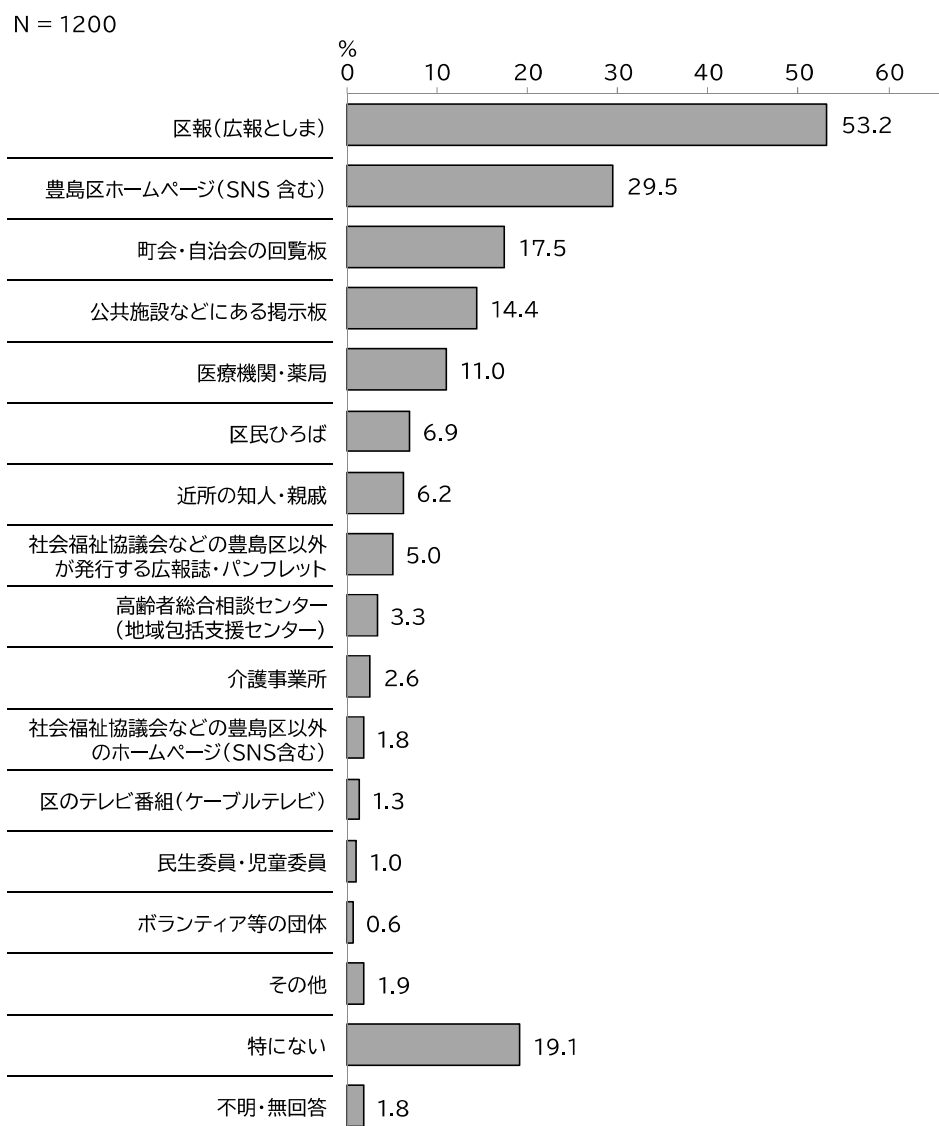
■調査結果から見受けられる課題について

- ・情報媒体の組み合わせなどによる情報提供手段の工夫・充実
- ・周知方法の工夫などによる困った方に適切に支援を届けられる環境の充実
- ・若い世代への支援の充実（子ども・若い世代、妊娠や子育て対策）
- ・いつでも気軽に相談できる相談体制の充実・周知の徹底
- ・成年後見制度の利用に当たっての不安解消等に向けた情報提供・相談支援等の充実（説明会、講座、講演会等の充実、申立費用助成の検討、成年後見人等への報酬助成制度の周知など）

(1) 情報の入手先

問 22 区の福祉・健康に関する情報をどこから得ていますか (〇はいくつでも)

区の福祉・健康に関する情報の入手先は、「区報(広報としま)」(53.2%)が最も多く、次いで「豊島区ホームページ(SNS含む)」(29.5%)、「町会・自治会の回覧板」(17.5%)と続いています。



[年代別]

年代別でみると、年代で最も多い内容が異なっています。「20歳未満」と「40～49歳」以上の世代は、「区報（広報としま）」、「20～29歳」と「30～39歳」は、「豊島区ホームページ（SNS含む）」がそれぞれ最も多くなっています。広報はすべての年代で約20%以上、また、ホームページは75歳以上を除き、すべての年代で約20%以上の回答率となっており、これらは情報の入手先として一定の効果があるとみられます。

また、情報の入手先別にみると、「豊島区ホームページ（SNS含む）」は、「20～29歳」から「60～64歳」までの年代で回答する方が多い一方、「町会・自治会の回覧板」は、「60～64歳」以上の年代で回答する方が多いなど、年代によって入手先に差が出ています。

	全体	Q22 情報の入手先																	
		区報（広報としま）	豊島区ホームページ（SNS含む）	区のテレビ番組（ケーブルテレビ）	社会福祉協議会などの豊島区以外が発行する広報誌・パンフレット	社会福祉協議会などの豊島区以外のホームページ（SNS含む）	町会・自治会の回覧板	公共施設などにある掲示板	区民ひろば	医療機関・薬局	高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）	介護事業所	民生委員・児童委員	近所の知人・親戚	ボランティア等の団体	その他	特にない	不明・無回答	
全体	件数	1200	638	354	15	60	21	210	173	83	132	39	31	12	74	7	23	229	22
	割合(%)	100.0	53.2	29.5	1.3	5.0	1.8	17.5	14.4	6.9	11.0	3.3	2.6	1.0	6.2	0.6	1.9	19.1	1.8
Q33 年代	20歳未満	10	3	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	4	-
		100.0	30.0	20.0	-	-	-	-	10.0	-	-	-	-	-	20.0	-	-	40.0	-
	20～29歳	110	21	30	-	3	5	2	16	3	9	-	-	-	6	1	-	43	2
		100.0	19.1	27.3	-	2.7	4.5	1.8	14.5	2.7	8.2	-	-	-	5.5	0.9	-	39.1	1.8
	30～39歳	177	59	75	1	1	2	11	27	18	15	-	-	1	8	-	10	49	-
		100.0	33.3	42.4	0.6	0.6	1.1	6.2	15.3	10.2	8.5	-	-	0.6	4.5	-	5.6	27.7	-
	40～49歳	215	107	80	2	8	5	29	32	16	17	2	4	-	13	-	3	48	-
		100.0	49.8	37.2	0.9	3.7	2.3	13.5	14.9	7.4	7.9	0.9	1.9	-	6.0	-	1.4	22.3	-
50～59歳	202	108	81	3	14	6	28	23	6	16	5	6	1	9	2	5	38	2	
	100.0	53.5	40.1	1.5	6.9	3.0	13.9	11.4	3.0	7.9	2.5	3.0	0.5	4.5	1.0	2.5	18.8	1.0	
60～64歳	80	52	29	-	7	2	17	7	2	9	4	3	1	3	-	2	7	1	
	100.0	65.0	36.3	-	8.8	2.5	21.3	8.8	2.5	11.3	5.0	3.8	1.3	3.8	-	2.5	8.8	1.3	
65～74歳	195	140	38	5	18	1	57	35	16	31	7	9	1	6	1	3	16	5	
	100.0	71.8	19.5	2.6	9.2	0.5	29.2	17.9	8.2	15.9	3.6	4.6	0.5	3.1	0.5	1.5	8.2	2.6	
75歳以上	199	142	18	4	9	-	62	31	20	34	21	9	7	26	3	-	21	11	
	100.0	71.4	9.0	2.0	4.5	-	31.2	15.6	10.1	17.1	10.6	4.5	3.5	13.1	1.5	-	10.6	5.5	

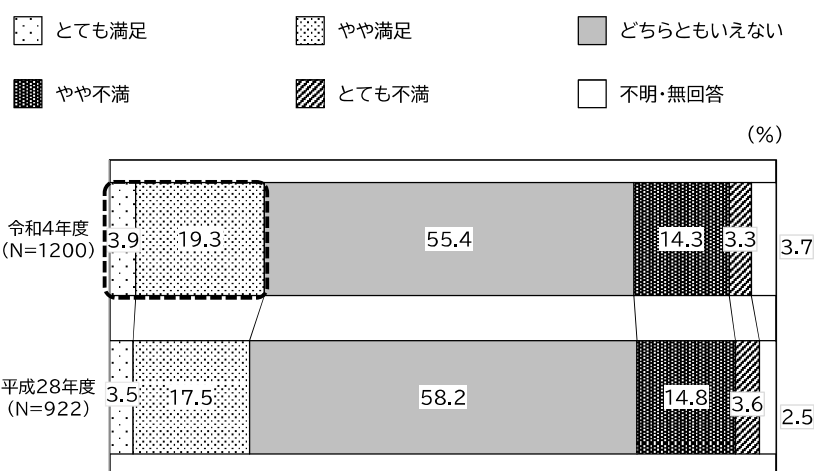
※網掛けは最大値

(2) 区の相談窓口の満足度

問 23 区からの福祉・健康に関する情報の入手のしやすさや、区の相談窓口について満足していますか。(〇は1つのみ)

区からの福祉・健康に関する情報の入手しやすさや、区の相談窓口については、55.4%の方が「どちらともいえない」と回答しています。また、「とても満足」(3.9%)と「やや満足」(19.3%)を合わせた、《満足》している割合は2割を超えています。

前回調査と比較すると、概ね傾向は同じですが、「とても満足」と「やや満足」と回答した方の割合がわずかに増えています。一方で、「とても不満」と「やや不満」と回答した方の割合はわずかに減っています。



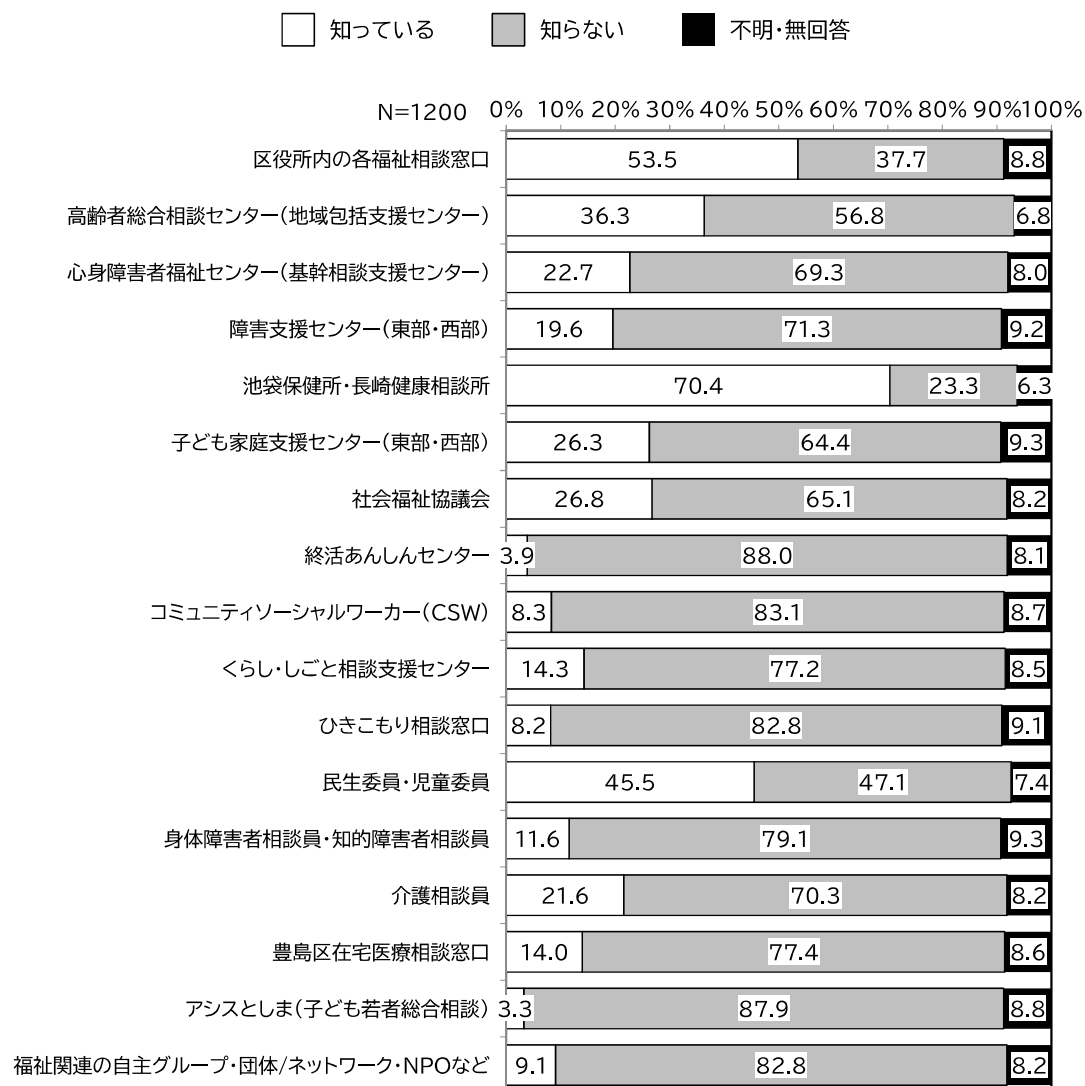
(3) 各種相談窓口の周知度、相談経験、相談の意向

問 24 アからチの相談窓口（人）についてうかがいます。

- ①知っていますか。
 - ②相談したことがありますか。
 - ③困った時に相談したいと思いませんか（利用予定の有無は問いません）。
- それぞれ該当するものに1つ○をつけてください。

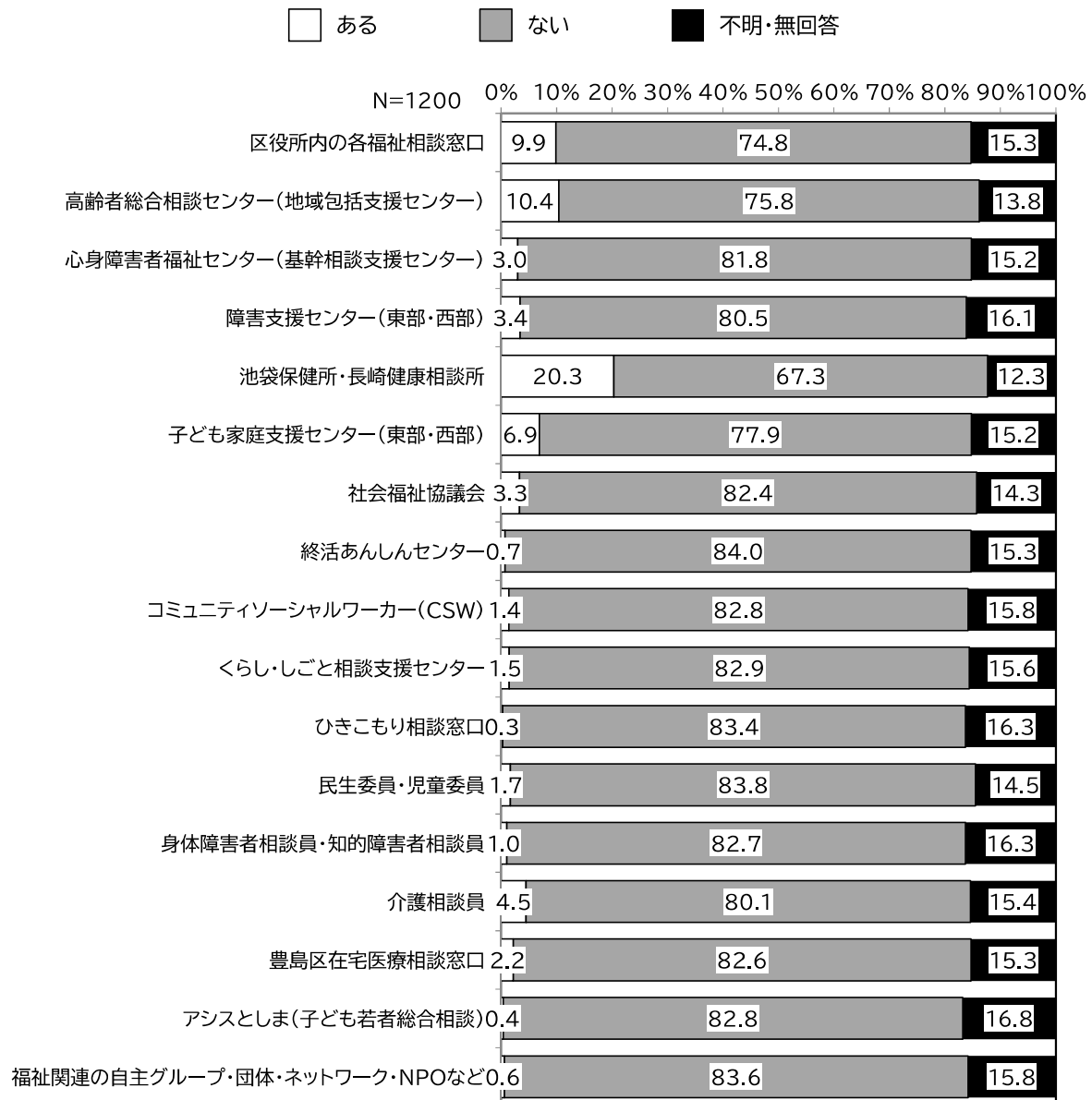
①周知状況（知っていますか）

各種相談窓口の認知度について、周知度が5割を超える相談窓口は、「区役所内の福祉相談窓口」、「池袋保健所・長崎健康相談所」の2つです。一方で、8割の方が「終活あんしんセンター」、「コミュニティソーシャルワーカー（CSW）」、「ひきこもり相談窓口」、「アシスとしま（子ども若者総合相談）」、「福祉関連の自主グループ・団体・ネットワーク・NPO など」を「知らない」と回答しています。



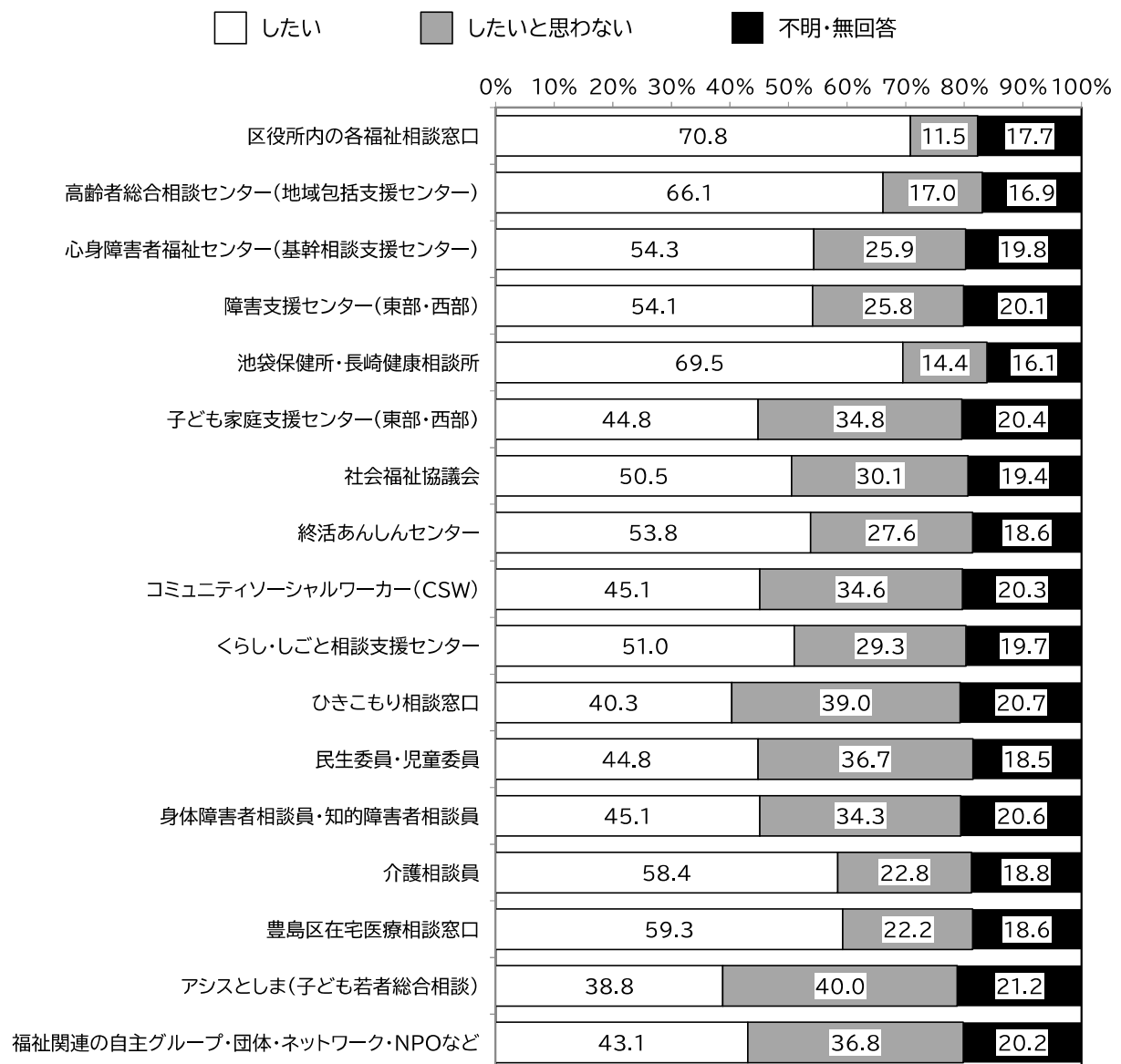
②相談の経験（相談したことがありますか）

各種相談窓口の利用経験について、「ある」と回答したものとして「池袋保健所・長崎健康相談所」（20.3%）が最も多くなっています。それ以外の相談窓口の利用経験は2割に満たない状況です。



③困った時の相談意向（困った時に相談したいと思えますか）

困った時に相談したいと思う相談窓口について、「区役所内の福祉相談窓口」に相談「したい」（70.8%）が最も多く、次いで「池袋保健所・長崎健康相談所」（69.5%）、「高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）」（66.1%）と続きます。どの相談窓口も概ね4割以上の方が相談「したい」と回答していますが、「アシスとしま（子ども若者総合相談）」が最も低く38.8%となっています。

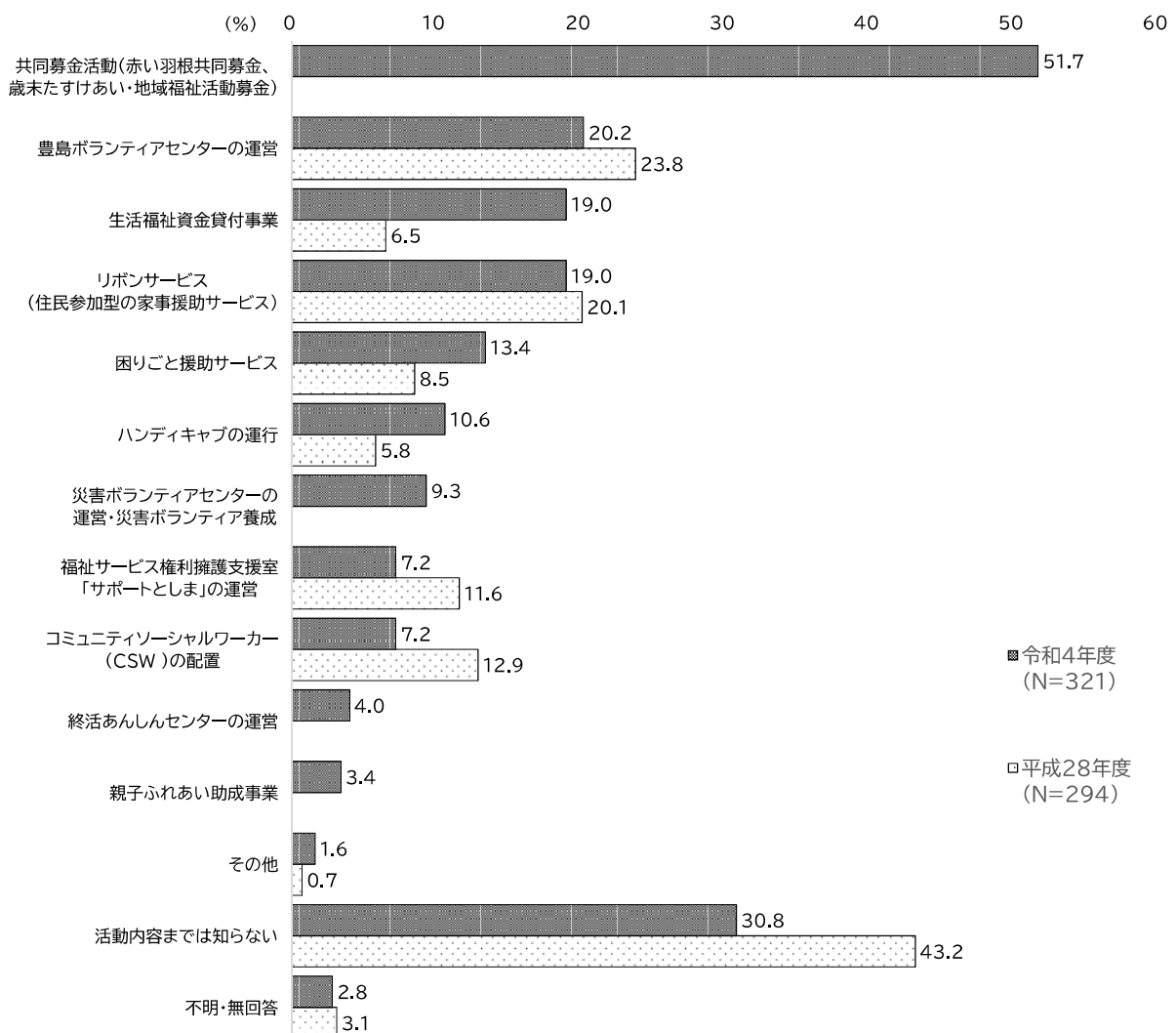


(4) 「社会福祉協議会」の認知度

問 24-1 【問 24①で(キ 社会福祉協議会)を「1 知っている」と回答した方へ】
 区内には地域福祉活動を推進し、社会福祉への住民参加を促し、福祉に対する意識向上のための諸活動を行う民間の「社会福祉法人豊島区民社会福祉協議会」があります。あなたはこの組織の活動内容を知っていますか。(〇はいくつでも)

社会福祉法人豊島区民社会福祉協議会の活動内容の認知度については、「共同募金活動（赤い羽根共同募金、歳末たすけあい・地域福祉活動募金）」(51.7%)が最も多く、次いで「豊島ボランティアセンターの運営」(20.2%)と続いています。一方、約3割の方は「活動内容まではよく知らない」と回答しています。

前回調査と比較すると、「コミュニティソーシャルワーカー（CSW）の配置」が5.7ポイント減少した一方、「生活福祉資金貸付事業」が12.5ポイント上回るなど、活動内容によって認知度の状況に変化が生じています。



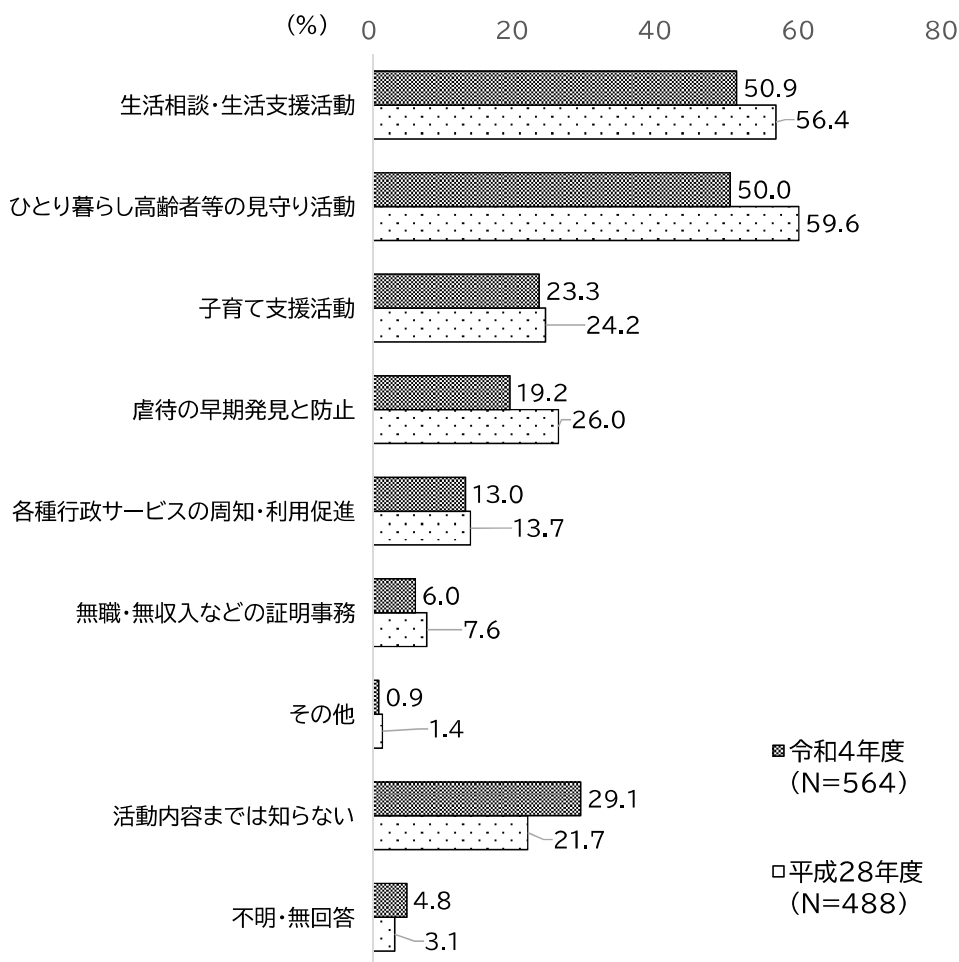
(5) 「民生委員・児童委員」の認知度

問 24-2 【問 24①で(シ 民生委員・児童委員)を「1 知っている」と回答した方へ】

各区市町村には「地域で常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な支援を行う」等の目的で、厚生労働大臣から委嘱を受けた「民生委員・児童委員」とよばれる方がいます。この方たちの活動内容を知っていますか。(〇はいくつでも)

民生委員・児童委員の活動内容の認知度については、「生活相談・生活支援活動」(50.9%)が最も多く、次いで「ひとり暮らし高齢者等の見守り活動」(50.0%)、「子育て支援活動」(23.3%)と続いています。一方、3割の方が「活動内容までは知らない」と回答しています。

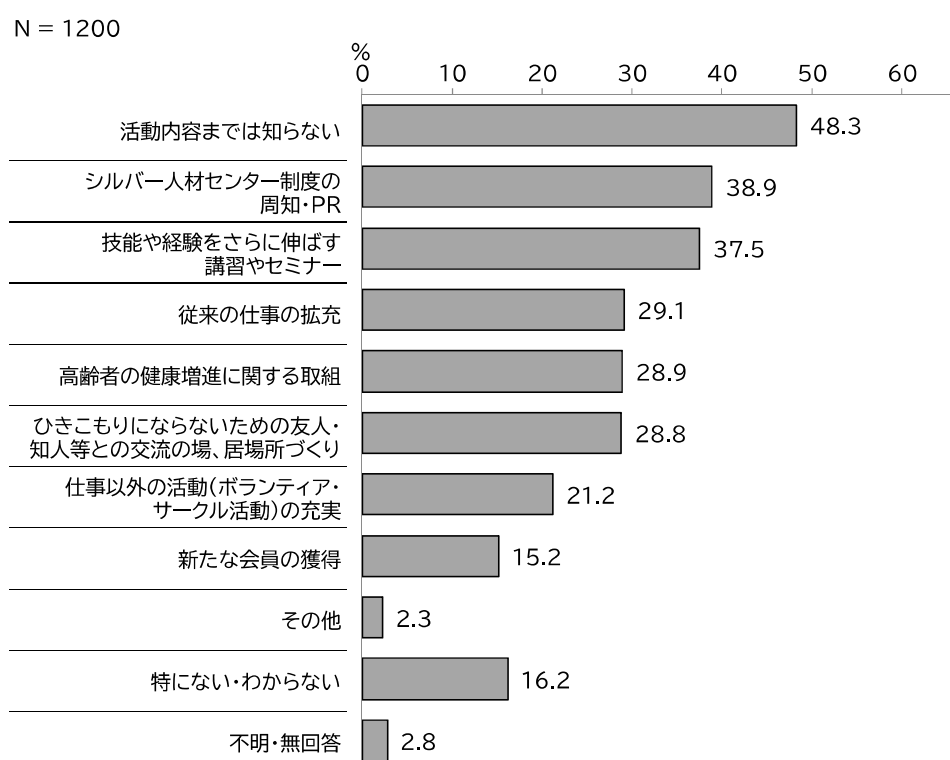
前回調査と比較すると、概ね同じ傾向となっていますが、「活動内容までは知らない」が7.4ポイント増加しています。



(6) シルバー人材センターが重点的に取り組むべき活動

問 25 豊島区在住のおおむね 60 歳以上の方が働くことを通じて生きがいや生活感の充実を図ると共に、地域社会の活性化に貢献する組織として、「豊島区シルバー人材センター」があります。シニア世代の活躍を推進するため、シルバー人材センターはこれからどのような活動に重点的に取り組むべきだと思いますか。(〇はいくつでも)

シルバー人材センターが重点的に取り組むべき活動については、「シルバー人材センター制度の周知・PR」(38.9%)が最も多く、次いで「技能や経験をさらに伸ばす講習やセミナー」(37.5%)、「従来の仕事の拡充」(29.1%)と続いています。一方、約5割の方が「活動内容までは知らない」と回答しています。



[年代別]

年代別でみると、「活動内容までは知らない」は、「40～49歳」（62.3%）が最も多くなっています。「活動内容までは知らない」以外では、年代で最も多い内容が異なっています。「20～29歳」は、「ひきこもりにならないための友人・知人等との交流の場、居場所づくり」、「30～39歳」、「40～49歳」と60歳以上の世代は、「シルバー人材センター制度の周知・PR」、「50～59歳」は、「技能や経験をさらに伸ばす講習やセミナー」がそれぞれ多くなっています。

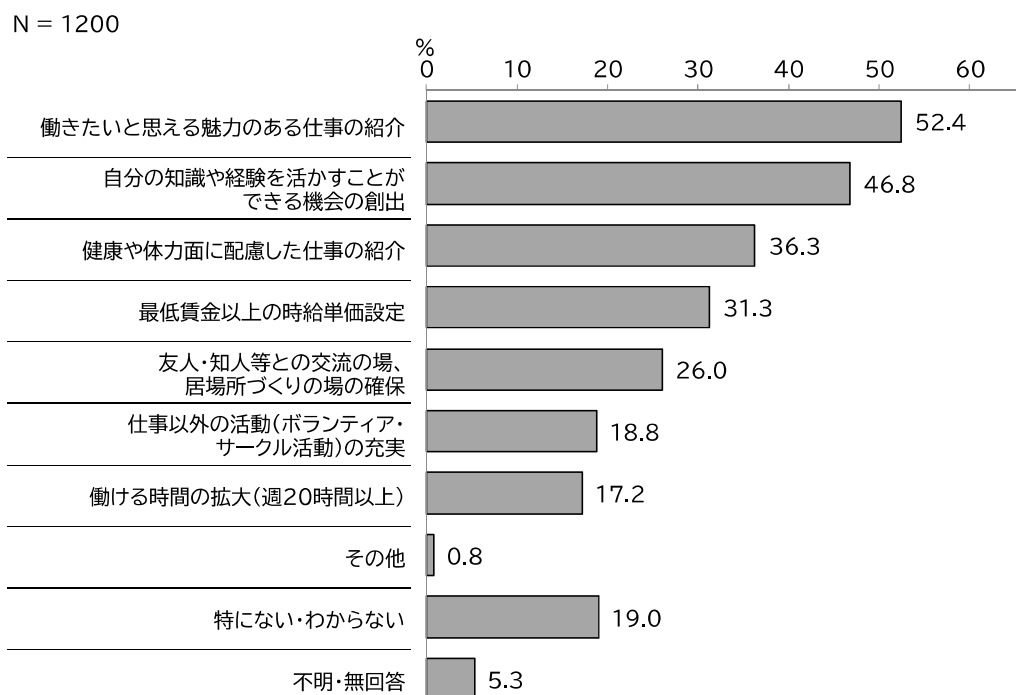
		Q25 シルバー人材センターが重点的に取り組むべき活動											
		活動内容までは知らない	技能や経験をさらに伸ばす講習やセミナー	従来の仕事の拡充	新たな会員の獲得	知・PR	シルバー人材センター制度の周知	仕事以外の活動（ボランティア・サークル活動）の充実	高齢者の健康増進に関する取組	づくり	ひきこもりにならないための友人・知人等との交流の場、居場所	その他	特にない・わからない
全体	件数	1200	579	450	349	182	467	254	347	345	28	194	33
	割合(%)	100.0	48.3	37.5	29.1	15.2	38.9	21.2	28.9	28.8	2.3	16.2	2.8
Q33 年代	20歳未満	10	6	5	5	4	3	3	5	5	-	2	-
		100.0	60.0	50.0	50.0	40.0	30.0	30.0	50.0	50.0	-	20.0	-
	20～29歳	110	48	26	31	11	31	21	26	45	-	16	-
		100.0	43.6	23.6	28.2	10.0	28.2	19.1	23.6	40.9	-	14.5	-
	30～39歳	177	100	64	52	29	68	48	61	65	11	27	1
		100.0	56.5	36.2	29.4	16.4	38.4	27.1	34.5	36.7	6.2	15.3	0.6
	40～49歳	215	134	89	85	41	90	58	72	78	5	15	2
		100.0	62.3	41.4	39.5	19.1	41.9	27.0	33.5	36.3	2.3	7.0	0.9
50～59歳	202	117	104	65	33	89	55	64	59	5	22	2	
	100.0	57.9	51.5	32.2	16.3	44.1	27.2	31.7	29.2	2.5	10.9	1.0	
60～64歳	80	40	27	24	14	35	11	20	10	1	16	1	
	100.0	50.0	33.8	30.0	17.5	43.8	13.8	25.0	12.5	1.3	20.0	1.3	
65～74歳	195	86	72	40	27	79	34	60	46	3	45	3	
	100.0	44.1	36.9	20.5	13.8	40.5	17.4	30.8	23.6	1.5	23.1	1.5	
75歳以上	199	45	62	44	21	69	24	37	36	3	49	20	
	100.0	22.6	31.2	22.1	10.6	34.7	12.1	18.6	18.1	1.5	24.6	10.1	

※網掛けは最大値

(7) シルバー人材センターに入会したいと思う取り組み

問 26 あなたは、どのような取り組みがあれば、シルバー人材センターに入会したいと思いますか。※60歳未満の方は、将来のご希望についてお考えください。(〇はいくつでも)

シルバー人材センターに入会したいと思う取り組みについては、「働きたいと思える魅力のある仕事の紹介」(52.4%)が最も多く、次いで「自分の知識や経験を活かすことができる機会の創出」(46.8%)、「健康や体力面に配慮した仕事の紹介」(36.3%)と続いています。



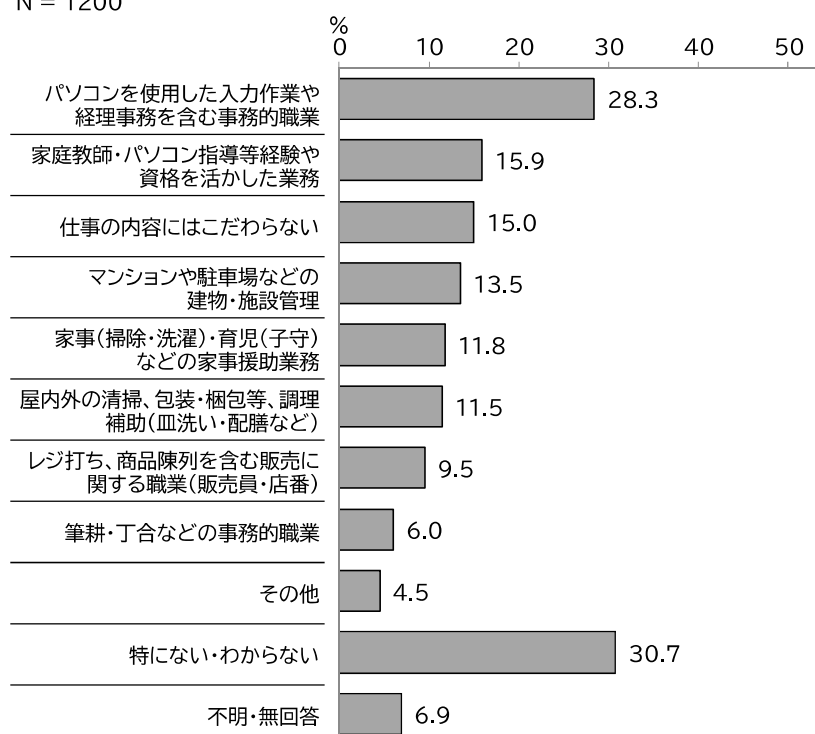
(8) シルバー人材センターを利用して働きたい業務

問 27 シルバー人材センターを利用して働くとしたら、どのような業務で働きたいですか。※60歳未満の方は、将来のご希望についてお考えください。(〇はいくつでも)

シルバー人材センターを利用して働きたい業務については、「パソコンを使用した入力作業や経理事務を含む事務的職業」(28.3%)が最も多く、次いで、「家庭教師・パソコン指導等経験や資格を活かした業務」(15.9%)、「仕事の内容にはこだわらない」(15.0%)と続いています。一方、3割の方が「特にない・わからない」と回答しています。

[シルバー人材センターを利用して働きたい業務]

N = 1200

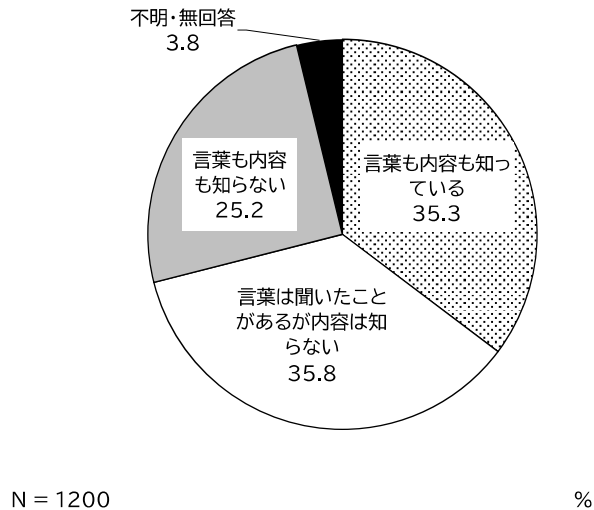


(9) 成年後見制度の認知度

問 28 成年後見制度*について、知っていますか。(○は1つのみ)

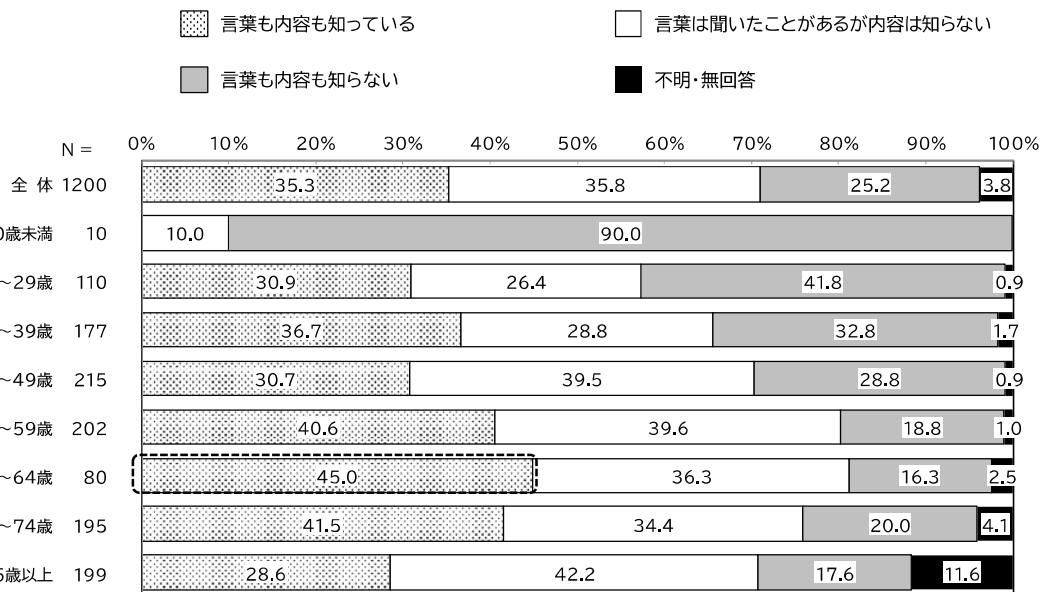
* 認知症、知的障害その他の精神上の障害などによって物事を判断する能力が十分ではない方の日常生活を法律的に支援する制度のこと

成年後見制度について、35.3%の方が「言葉も内容も知っている」と回答しています。



[年代別]

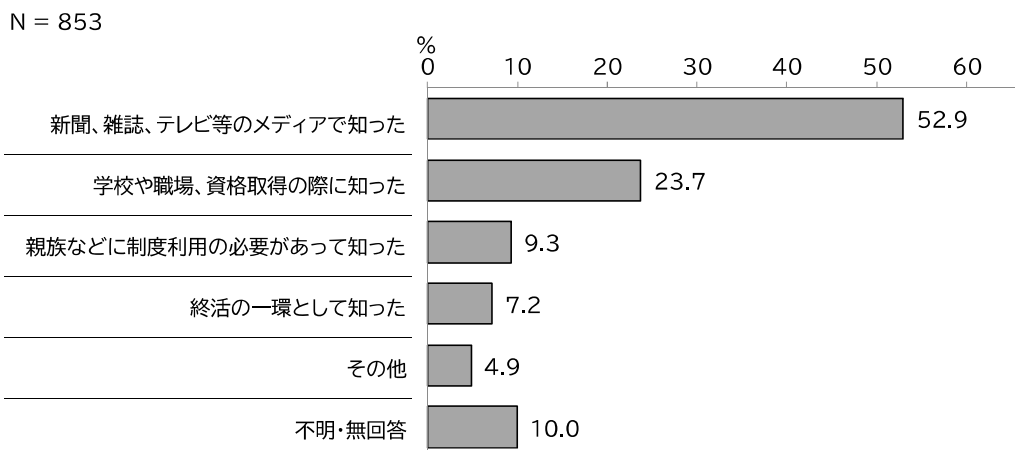
年代別でみると、「言葉も内容も知っている」と回答した方は、「60～64歳」(45.0%)が最も多く、50代以降(75歳以上は除く)で4割を超えています。一方、40代以前では3割程度にとどまっており、「20歳未満」では、回答した10名のうち、内容まで知っている人はいませんでした。



(10) 成年後見制度を知ったきっかけ

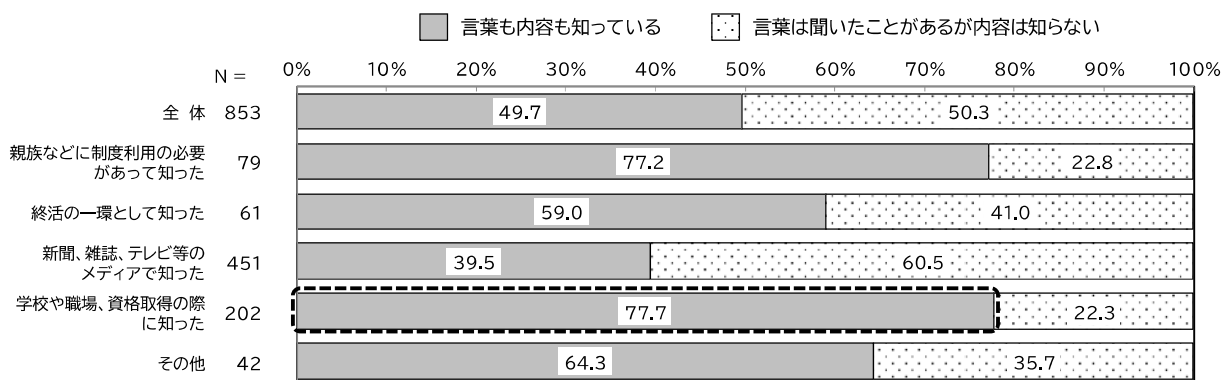
問 28- 1 【問 28 で「1 言葉も内容も知っている」「2 言葉は聞いたことがあるが内容は知らない」を回答した方へ】
 あなたが成年後見制度を知ったきっかけは何ですか。（○はいくつでも）

成年後見制度を知ったきっかけについては、「新聞、雑誌、テレビ等のメディアで知った」(52.9%) が最も多く、次いで「学校や職場、資格取得の際に知った」(23.7%) と続いています。



[成年後見制度を知ったきっかけ別]

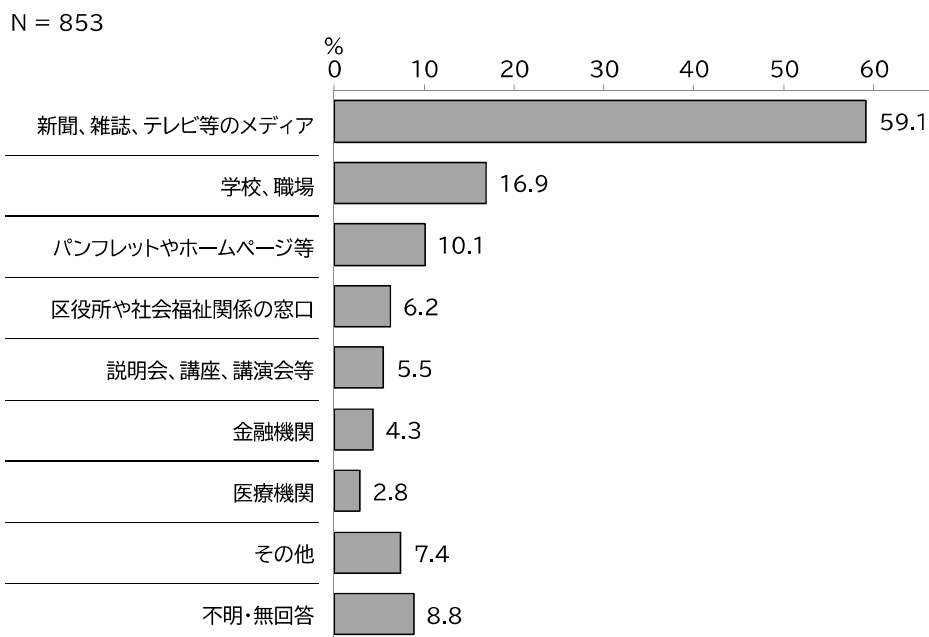
きっかけごとに認知状況が異なっています。具体的には、「新聞、雑誌、テレビ等のメディアで知った」は、「言葉は聞いたことがあるが内容は知らない」、それ以外のきっかけは、「言葉も内容も知っている」が最も多くなっています。また、「言葉も内容も知っている」のうち、きっかけとして「学校や職場、資格取得の際に知った」(77.7%) が最も多くなっています。



(11) 成年後見制度の情報の入手先

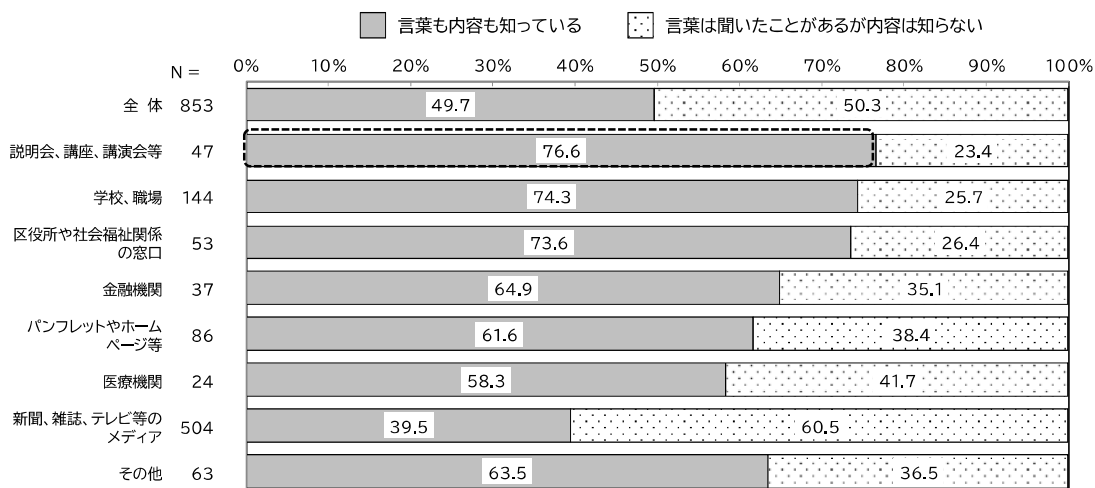
問 28- 2 【問 28 で「1 言葉も内容も知っている」「2 言葉は聞いたことがあるが内容は知らない」を回答した方へ】
 成年後見制度に関する情報をどこから得ましたか。(〇はいくつでも)

成年後見制度の情報の入手先については、「新聞、雑誌、テレビ等のメディア」(59.1%)が最も多く、次いで、「学校、職場」(16.9%)と続いています。



[成年後見制度の情報の入手先別]

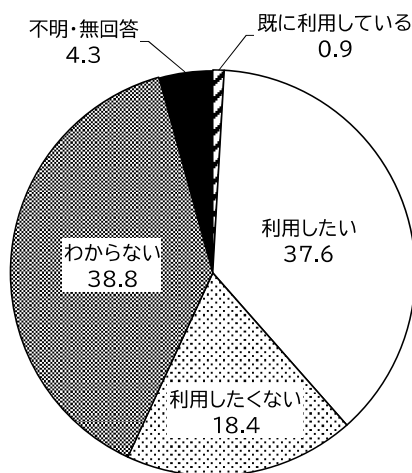
「言葉も内容も知っている」と回答した方の情報の入手先は、「説明会、講座、講演会等」(76.6%)が最も多くなっています。



(12) 成年後見制度の利用意向

問 29 あなたや家族が認知症等により判断が十分にできなくなった場合、成年後見制度を利用したいと思いませんか。(○は1つのみ)

成年後見制度について、0.9 %の方が「既に利用している」、37.6%の方が「利用したい」と回答しています。一方、18.4 %の方が「利用したくない」と回答しています。

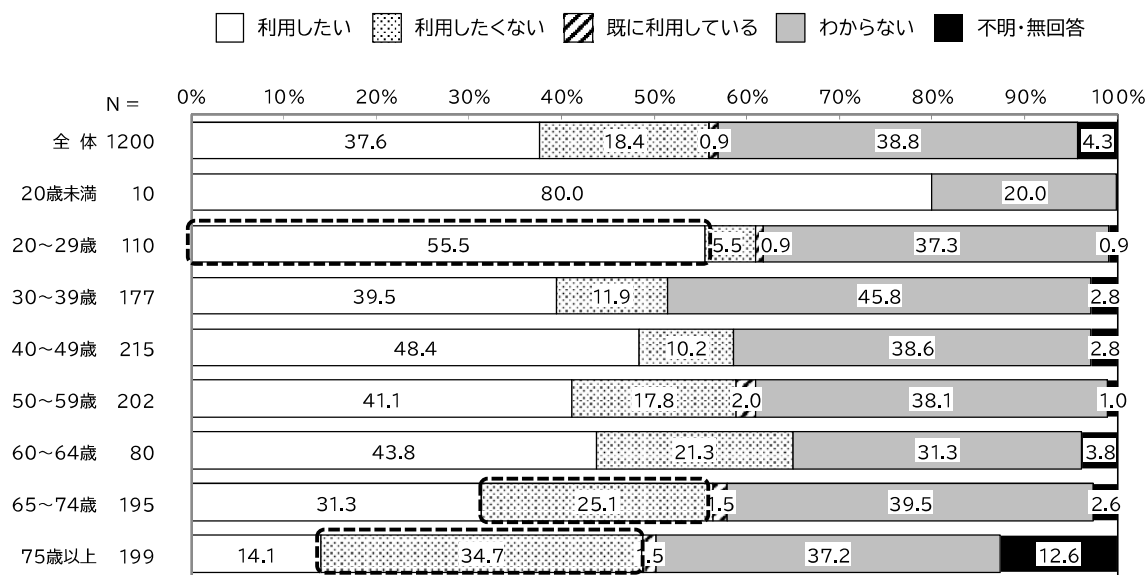


N = 1200

%

[年代別]

年代別でみると、「利用したい」は、「20～29 歳」(55.5%) に多い傾向があります。一方「利用したくない」は、「75 歳以上」で 34.7% と多く、次いで「65～74 歳」(25.1%) と続いています。

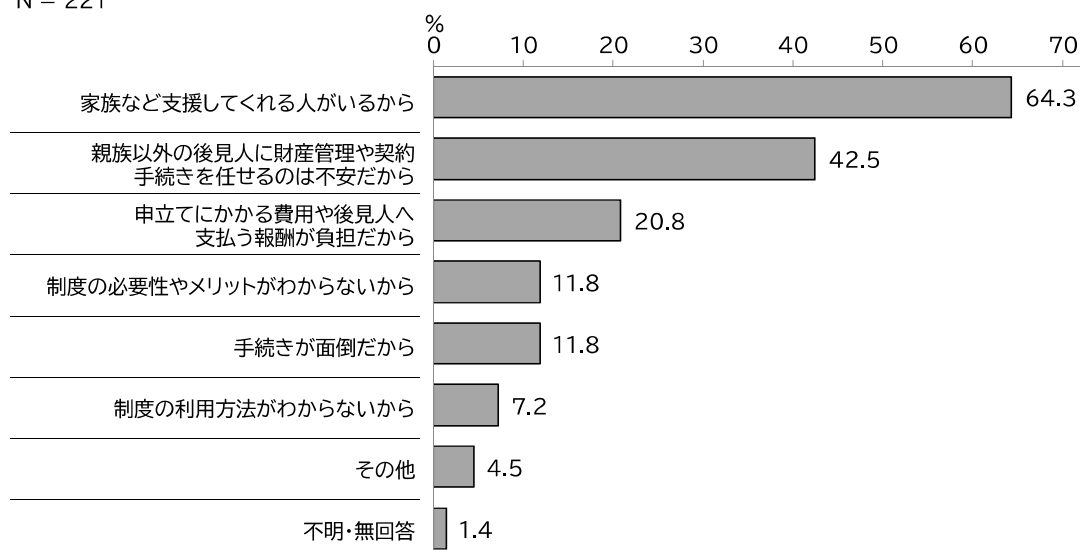


(13) 成年後見制度を利用したくない理由

問 29- 1 【問 29 で「3 利用したくない」を回答した方へ】
利用したくない理由は何ですか。（○はいくつでも）

成年後見制度を利用したくない理由については、「家族など支援してくれる人がいるから」（64.3%）が最も多く、次いで「親族以外の後見人に財産管理や契約手続きを任せるのは不安だから」（42.5%）、「申立てにかかる費用や後見人へ支払う報酬が負担だから」（20.8%）と続いています。

N = 221

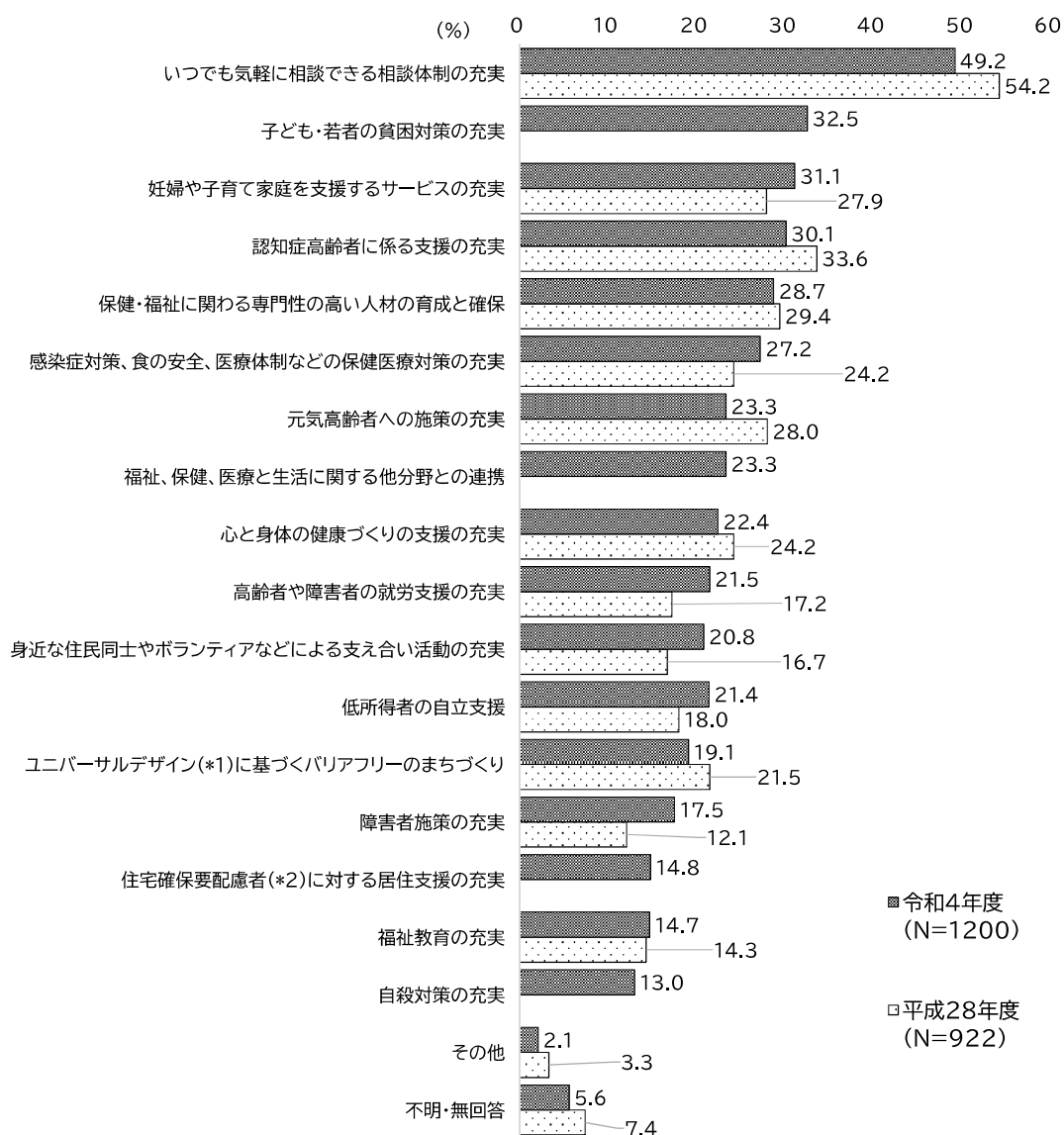


(14) 地域の保健福祉の推進で力を入れてほしいこと

問 30 豊島区では、地域の保健福祉の推進に取り組んでいますが、あなたはどのようなことに力を入れてほしいですか。(〇はいくつでも)

地域の保健福祉の推進で力を入れてほしいこととしては、「いつでも気軽に相談できる相談体制の充実」(49.2%)が最も多く、次いで「子ども・若者の貧困対策の充実」(32.5%)、「妊婦や子育て家庭を支援するサービスの充実」(31.1%)と続いています。

前回調査と比べると、上位5つの項目では、「妊婦や子育て家庭を支援するサービスの充実」が増えています。一方、「いつでも気軽に相談できる相談体制の充実」、「認知高齢者に係る支援の充実」が減っています。



* 1 ...障害の有無や年齢、性別、国籍にかかわらず、誰もが使いやすい施設、製品、環境等のデザインのことで

* 2 ...低額所得者、被災者、高齢者、障害者、子供を養育する者、その他住宅の確保に特に配慮を要する者(外国人、中国残留邦人、児童虐待を受けた者、ハンセン病療養所入所者、DV被害者、拉致被害者、犯罪被害者、矯正施設退所者、生活困窮者など)のこと

[年代別]

年代別でみると、「20歳未満」、「20～29歳」では「子ども・若者の貧困対策の充実」、「30～39歳」では、「妊婦や子育て家庭を支援するサービスの充実」、40歳以上の世代では、「いつでも気軽に相談できる相談体制の充実」がそれぞれ最も多くなっています。

		Q30 地域の保健福祉の推進で力を入れてほしいこと										
		全体	身近な住民同士やボランティアなどによる支え合い活動の充実	いつでも気軽に相談できる相談体制の充実	保健・福祉に関する専門性の高い人材の育成と確保	福祉教育の充実	妊婦や子育て家庭を支援するサービスの充実	障害者施策の充実	認知症高齢者に係る支援の充実	元気高齢者への施策の充実	住宅確保要配慮者に対する居住支援の充実	高齢者や障害者の就労支援の充実
全体	件数	1200	250	590	344	176	373	210	361	280	177	258
	割合(%)	100.0	20.8	49.2	28.7	14.7	31.1	17.5	30.1	23.3	14.8	21.5
Q33年代	20歳未満	10	3	5	5	3	6	4	3	1	3	3
		100.0	30.0	50.0	50.0	30.0	60.0	40.0	30.0	10.0	30.0	30.0
	20～29歳	110	21	43	27	19	47	19	18	13	11	18
		100.0	19.1	39.1	24.5	17.3	42.7	17.3	16.4	11.8	10.0	16.4
	30～39歳	177	41	75	51	30	121	30	41	30	24	37
		100.0	23.2	42.4	28.8	16.9	68.4	16.9	23.2	16.9	13.6	20.9
	40～49歳	215	54	101	58	39	80	37	60	58	32	51
		100.0	25.1	47.0	27.0	18.1	37.2	17.2	27.9	27.0	14.9	23.7
50～59歳	202	44	115	73	29	41	38	74	55	34	63	
	100.0	21.8	56.9	36.1	14.4	20.3	18.8	36.6	27.2	16.8	31.2	
60～64歳	80	13	38	22	8	14	12	29	14	11	19	
	100.0	16.3	47.5	27.5	10.0	17.5	15.0	36.3	17.5	13.8	23.8	
65～74歳	195	36	107	53	22	44	39	75	55	40	44	
	100.0	18.5	54.9	27.2	11.3	22.6	20.0	38.5	28.2	20.5	22.6	
75歳以上	199	37	102	55	26	18	31	59	52	21	22	
	100.0	18.6	51.3	27.6	13.1	9.0	15.6	29.6	26.1	10.6	11.1	

		Q30 地域の保健福祉の推進で力を入れてほしいこと									
		全体	子ども・若者の貧困対策の充実	低所得者の自立支援	フューリーパーサルデザインに基づくバリア	心と身体の健康づくりの支援の充実	自殺対策の充実	感染症対策、食の安全、医療体制など	福祉、保健、医療と生活に関する他分野との連携	その他	不明・無回答
全体	件数	1200	390	257	229	269	156	326	279	25	67
	割合(%)	100.0	32.5	21.4	19.1	22.4	13.0	27.2	23.3	2.1	5.6
Q33年代	20歳未満	10	8	4	3	3	5	4	2	-	-
		100.0	80.0	40.0	30.0	30.0	50.0	40.0	20.0	-	-
	20～29歳	110	54	29	20	24	20	26	25	-	4
		100.0	49.1	26.4	18.2	21.8	18.2	23.6	22.7	-	3.6
	30～39歳	177	86	43	43	44	33	48	31	5	4
		100.0	48.6	24.3	24.3	24.9	18.6	27.1	17.5	2.8	2.3
	40～49歳	215	79	42	58	59	39	53	53	3	9
		100.0	36.7	19.5	27.0	27.4	18.1	24.7	24.7	1.4	4.2
50～59歳	202	56	44	37	41	25	58	52	9	4	
	100.0	27.7	21.8	18.3	20.3	12.4	28.7	25.7	4.5	2.0	
60～64歳	80	21	17	12	19	6	25	17	3	3	
	100.0	26.3	21.3	15.0	23.8	7.5	31.3	21.3	3.8	3.8	
65～74歳	195	53	43	29	40	17	54	46	3	9	
	100.0	27.2	22.1	14.9	20.5	8.7	27.7	23.6	1.5	4.6	
75歳以上	199	32	32	26	36	11	57	51	2	30	
	100.0	16.1	16.1	13.1	18.1	5.5	28.6	25.6	1.0	15.1	

※網掛けは最大値

(15) 自由意見・要望等（自由回答）

問 31 身近な生活上の問題で困っていることや保険・福祉の課題について感じていることなど、ご意見を自由にご記入ください。※自由記入

意見・要望等の自由回答欄には、回答者 1200 人のうち、279 人（記入の割合：23.3%）の方に記入いただきました。本報告書では、紙面の都合上すべてを掲載することができないためその一部を紹介いたします。掲載内容は、恣意的な解釈が入らないよう、できる限り原文に近い表記とさせていただきます。一番記載の多かった内容は、「まちづくりに関すること」で 51 件、次に「高齢者に関すること」（31 件）、「福祉サービスに関すること」（30 件）、「所得・税金・生活困窮に関すること」（25 件）と続いています。

分野	件数
まちづくりに関すること	51
高齢者に関すること	31
福祉サービスに関すること	30
所得・税金・生活困窮に関すること	25
区民の意識・モラル等に関すること	23
子ども・子育てに関すること	22
外国人・異文化に関すること	15
住民同士の支え合いや地域活動に関すること	15
医療・健康づくりに関すること	14
区政全般に関すること	13
障害者に関すること	13
本アンケートに関すること	10
防災・防犯に関すること	8
日常生活に関すること	2
その他に関すること	42

※1人で複数の記載があるため、件数の合計と記入者数は一致しません。

【まちづくりに関すること】

<p>駐輪場が少ない。子どもを連れて遊べる施設が少ない。どちらも増えるとありがたいです。</p>
<p>当地域は人口密度が高く、歩道を自転車で通行する人々が多く、高齢者が巻き込まれたり、自転車同士の事故も多く発生しています。歩道を広くして、自転車の通行は車道側にしてほしいです。</p>
<p>駅付近はベビーカーでの移動が大変で、主な理由は、地下に降りるエレベーターが少ない（特に早朝）、人が多い（駅構内東西の行き来がしづらい）、歩道が人口量に対して狭い（看板なども妨げになる）、です。</p>
<p>道路の狭い所が多いが、車や自転車の交通量が多い為、子供の事故が心配である。</p>
<p>道のアスファルトが劣化して、へこんでいたり、段差があつたりする所が多く、歩きにくい。街灯がよく切れている。</p>
<p>高齢者がカートを押して歩くことが、容易な街にして欲しい。駅地下通路（長いところ）に途中で休めるベンチ等が必要。ちょっとした（数段の）階段でも、通行に不自由。地下駅へ降りるのに、エレベーターが、大きな道路の片側にしかない。</p>
<p>イケバスは車体が小さいので住宅地を走るようにして、高齢者や小さな子供連れの人の「足」となるようにして欲しい。</p>
<p>空室の建物が多く、とても危険を感じます。1歳5ヶ月の子供がいますが、散歩する際に、ビクビクしながら歩いています。危険建物対策や撤去などがもっとできるようになりましたら、うれしいです。豊島区はとてもすみやすい地域です。</p>

【高齢者に関すること】

<p>今は買い物に行かれるが、脚、腰が弱って行かれなくなったらと思うと行先が心配、あと何年歩けるか。</p>
<p>インターネット等が苦手、地域の集会所等で情報を得ることしかできない。ある程度、高齢者のいる宅には、敬老の日に“こまりごとハガキ、手紙”ではなく、訪問できて直接話ができれば良いのと思う。（高齢者のいる家族でも可）</p>
<p>高齢者が入居できる住宅の拡充を進めて欲しい。豊島区は少ないし、民間アパート等も、年齢で入居を断われた経験がある。今後は更に高齢者が増えるので、前向きに検討して下さい。</p>
<p>希望するケアマネージャーがない。ショートステイだけ利用したいが、ディサービスとの併用を強いられたり、良いケアマネージャーが探せません。区役所やアトリエ村に相談してもダメで、何もサービスが受けられていません。もっと気軽にショートステイを使えたらと思う。</p>
<p>デジタル化が進み便利になったら、使いこなせない人（高齢者など）は不便を感じているのではないかと感じている。1人暮らしの元気な高齢者の方で、たまたま知り合いだったからバスの予約やオンライン診療などの手助けは出来たが、そうでない場合相談できる場所もなく困っている（利用できない）のではないかなと思う。</p>

【福祉サービスに関すること】

現在も生理用ナプキン無料提供サービスを豊島区で実施していますが、やはり毎月消費するものであり、1つ買うのも値段が高いので、もっと設置を増やしたり分かりやすく（ここに設置されているなど）情報が増えると嬉しいです!!子供がいる方のオムツなどもきつと低収入の方々は大変なのかなとも思いますし、日々使用しなければならない物など（年齢や個人でも違いますが…）収入に限らず手に取りやすくなると良いなと思います。知らない情報も広く知られるとよりよくなるのかなと思います。

保健や福祉について、自分で調べないと知らないことや分からないことが多いので、どうしても認知度に差が生まれてしまうのかなと思いました。

何をどこに相談したら良いのか、こんな時はどうするのか、窓口が多すぎて複雑だと思います。窓口は1つにするなどシンプルなシステム、分かりやすい（どんな方にも）よう改善して頂けると助かります。大変な道のりだとは思いますが、そうなる事を願い、応援しております。頑張ってください。

他人には個人の事なので話せないのが、公的相談窓口の周知や相談しやすい体制にもっとなってもらいたい。

保健福祉の活動について、今後重要になるのは、検索して必要な情報が出ることに加え、「困ったら区のページを見ればいい」状態にすることです。情報の整理と継続的な拡充、そしてそれを可能にする仕組みを作ってください。

【所得・税金・生活困窮に関すること】

コロナで収入が下がってしまい、さまざまな給付金のお世話になりました。（自営業者です）コロナ関連の給付金制度はなくなりましたが、もう少し続けてほしいです。

ずっと賃貸マンションに居住しており、何度か都営等、申し込むが当たらず、少ない年金生活（仕事はしている）で家賃の負担は大きい。離婚してふたりの子供を育ててきたものの、色々苦勞があります。子供がなかなか自立出来ない。その為、家賃の出費は大きい。

物価の高騰で生活が圧迫されている。この問題に対して、区としてもしっかりと対応してもらいたい。

1人親への支援のはばを上げてほしい。コロナも含め世帯収入等で受給できる方とできない方の差ははげしい。とても困る。1人親の土、日仕事で子供を預ける場所がなくてこまっている。とてもこまる。何とかしてほしい。そういった支援にも目を向けてほしい。何も変わらないのが現実ですね。

【区民の意識・モラル等に関すること】

路上喫煙者（電子タバコ含む）がたくさんいます。豊島区は特に多いと感じます。子供の健康被害が心配です。ボランティア活動（特に外国人支援）に興味ありますが、情報収集が難しく、区のHPで紹介をお願いします。

自転車の危険な走行が目立つ。自転車の交通ルールをきちんと整備してほしい。

放置自転車が多すぎる。狭い道で車道にはみ出して置かれていることが多く、通行の妨げになっているので対応してほしい。路上喫煙が多い。

小さい頃から、障害者の方や外国人の方（様々なジェンダーの方）など、多種多様な人とのふれあいがあれば、自ずと手話、点字、英語をはじめとする外国語など学びたいという意欲が出てくるのかなと自分の経験上感じます。それが当たり前でないということが、大人になって知ったので、もっと全体的に当たり前にそういう機会がたくさん持てたらいいのになあと思っています。

【子ども・子育てに関すること】

産後の子育てサポートを受ける手順が難しく感じ、利用したくても、一度も利用できませんでした。産後の体調を考慮した手続きを希望致します。

働く母親が増え、地域に関わる時間、家庭教育にゆとりがない親が多いと感じます。ぜひ学校教育の中で、日常についていけないお子さんを見過ごさない様にして欲しいと思います。

エレベーターが少なくベビーカーでの移動が大変 子供、妊娠、出産後のケア等が充実していない。

未来ある子供・若者がイキイキと暮らせる社会になってほしい。生まれた環境によって、教育の格差を考えさせられる。やる気と根性がある若い人達にチャンスがある社会になってほしい。

育児関連で区に様々なサポートがあるのは知っているが、いちいち登録しに行かなくてはならなかったり、めんどろ。助けが必要な時に、すぐ助けてほしい。

妊娠届や出生届であったり、保育園の申込時、育事に関する補助を受ける時等、一体何度同じ情報を書いたかわかりません。個人情報連携をしっかりとできる仕組みの改善が必要だと思っています。

【外国人・異文化に関すること】

外国籍の方たちの生活マナー（ゴミの出し方、深夜の騒音、放置物など）が気になる。多くの国の人が集まることは良いことだと思うが、日本で暮らす上での最低限のルールやマナーを教えてあげられる場所や機会を増やしてほしい。

私と主人が日本語をわからないので、生活上で不便が多くあります。例えば、子供の学校の先生とコミュニケーションを取りづらいのがあります。そして、日本語がわからないため、カードを作るときに値引きがあるのにできずなど、生活面で余計なお金をかかります。特に日本語で一番苦戦するのは銀行カードを作るときです。まあまとめていうと、日本語を理解できないせいで困難が多々あります。

【住民同士の支え合いや地域活動に関すること】

子供食堂とか、ホームレスへのボランティアでやれることがあるかとも思っているが、どんな支援をしているのか、どこでやっているのか等よくわからない

地域の行事等掲示板にしかないものを、SNSなどで一つの地域でまとめて共有してほしい

町会に30年以上入っていて、回覧板は来ないが集金・募金は必ず来ていて、毎回きちんと払っていた。金は取るが、回覧板は1回も来ない。30年以上、町会が何をやっているか、わからなかった。今は入っていないから、今もわからないが、ただばかみたいに金を取られていただけだ。

【医療・健康づくりに関すること】

豊島区特定健診・がん検診はありがたく受診していますが、胃がん検診の胃内視鏡検査、乳がん検診、眼底検査等は偶数年齢者のみが対象となっています。毎年検査できるようになる事を強く望みます。

【区政全般に関すること】

困ってからではなく行政サービスや施設、支援など分かりやすく情報を提供してほしい。何でも携帯電話、パソコンがないと生活できない世の中になっている。高齢化社会になるので考えてほしい。

区役所の方の対応があまり親身ではないと思います。同じようなことを何度も聞かれたりしているとは思いますが、説明もわかりづらいですし、もう少し相手の立場になって考えて頂けたらと思います。お互い様だとは思いますが……。

何か困った時に役所等に相談しようにも平日の昼しか受付していない為、働きながらの利用が困難。また、ネット等でもサイトのURLが悪いので時間を使ってしまう。気軽に問い合わせられる時代に見合ったインターフェースが欲しい。

生活に困っている事は特にはないのですが、自治体には多くのすばらしい取組があると思いますので区を超えて取組を共有する仕組みがもっとあると良いと思います。

【障害者に関すること】

子供に障害があるので、その対応がもっとスピーディーになるとありがたいです。情報収集が大変なので、障害児のいる家庭をピックアップしさまざまな案内などがもらえると区からサポートしてもらっている実感がわきます。

発達障害の支援サービスについて、希望者で待ちになっているケースが多いと思うので、充実化を図っていただけると助かる。

視覚障害者に対応した施設がない

【本アンケートに関すること】

アンケートに答えた人に対して、結果がいつも不明。Web 解答もできた方が、今後は良い。

【防災・防犯に関すること】

共同住宅に住んでいるが、交流がほとんどないので、災害時等の相互支援に不安。

マンション暮らしの高齢に災害時のマニュアルを徹底させる事。

【日常生活に関すること】

日常生活をする上で、手のふるえなどをフォローしてくれる代筆などのサービスを充実してほしい

【その他に関すること】

知らないと損することが多い。

げんざいはすこしせいかつよくなってきているなかではまえむきでがんばっています。
ほんとうにありがとうございます。