

令和3年度第2回 うべ未来モニターアンケート集計結果

1 アンケートのテーマ

『保健・福祉相談窓口について』

- (1) 実施期間 令和3年6月21日（月）～6月30日（水）まで
- (2) 担当部署 地域福祉・指導監査課

2 モニター数・アンケート回答者数

- (1) メール・郵送文書到達モニター数 753 人
- (2) 回答者数（回答率） 328 人（43.6 %）

3 回答者の属性

※ 端数処理のため比率の合計が100%にならない場合があります。

【年代】

項目	回答者数	比率	グラフ
10歳代	2 人	0.6 %	
20歳代	6 人	1.8 %	
30歳代	26 人	7.9 %	
40歳代	63 人	19.2 %	
50歳代	63 人	19.2 %	
60歳代	70 人	21.3 %	
70歳代	92 人	28.0 %	
80歳代	6 人	1.8 %	

328 人



ご協力、ありがとうございました。

【居住校区】

項目	回答者数	比率	グラフ
東岐波	13人	4.0%	
西岐波	22人	6.7%	
恩田	33人	10.1%	
岬	10人	3.0%	
見初	10人	3.0%	
上宇部	30人	9.1%	
神原	8人	2.4%	
琴芝	18人	5.5%	
新川	16人	4.9%	
鵜の島	8人	2.4%	
藤山	21人	6.4%	
原	7人	2.1%	
厚東	4人	1.2%	
二俣瀬	6人	1.8%	
小野	9人	2.7%	
小羽山	8人	2.4%	
常盤	17人	5.2%	
川上	15人	4.6%	
厚南	14人	4.3%	
西宇部	17人	5.2%	
黒石	12人	3.7%	
船木	8人	2.4%	
万倉	8人	2.4%	
吉部	6人	1.8%	
在学・在勤	8人	2.4%	

N=328

【性別】

項目	回答者数	比率	グラフ
女性	140人	42.7%	
男性	188人	57.3%	

N=328

4 回答集計

※ 比率は、各設問の回答対象数（N）に対する割合を示しています。

※ 単数回答であっても、端数処理のため比率の合計が100%にならない場合があります。

『保健・福祉相談窓口について』

担当部署 地域福祉・指導監査課

アンケートの趣旨

現在、保健・福祉（子ども、障害、高齢者、生活困窮者、健康など）に関する様々な相談窓口が市内に設置されていますが、どこに相談したらよいのか分からないといった声も聞かれます。そこで、宇部市においてどのような相談窓口が利用しやすく適切な支援につながるのか、周知をどのように行っていくことが効果的なのか、市民の皆様のご意見を参考とするため、以下のアンケートを実施します。

質問1 保健・福祉に関する相談をしたいと思ったときに、どこから情報を入手していますか。あてはまるものを全てお答えください。

項目	回答者数	比率	グラフ
1 広報うべ	216 人	22.6 %	
2 市ウェブサイト	201 人	21.1 %	
3 インターネット	161 人	16.9 %	
4 SNS（フェイスブック、ツイッター、LINEなど）	31 人	3.2 %	
5 新聞、テレビ、ラジオ	56 人	5.9 %	
6 チラシ・パンフレット等	47 人	4.9 %	
7 家族からの情報	64 人	6.7 %	
8 友人・知人からの情報	131 人	13.7 %	
9 看板・ポスター等	11 人	1.2 %	
10 その他（ ）	36 人	3.8 %	
その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいセンター、市民センター ・地域・保健福祉支援チーム ・本庁舎（地域福祉・指導監査課など）、楠庁舎、宇部市保健センター（健康増進課） ・地域包括支援センター ・高齢者総合相談センター ・民生委員、母子保健推進員、自治会長、福祉委員 ・社会福祉協議会 ・福祉何でも相談窓口 ・相談支援センターぶりずむ ・クリニックの医師 ・相談したことがない 			

N=954

質問2 保健・福祉（子ども、障害、高齢者、生活困窮者、健康など）に関する困りごとについて、相談窓口がわからなくて困った経験はありますか。

項目	回答者数	比率	グラフ
ある →質問 3 へ	58 人	17.7 %	
なし →質問 4 へ	270 人	82.3 %	

N=328

質問3 （質問2）で「ある」と答えた方にお伺いします。

（1）どなたに関する相談ですか。（代表的なものを1つお答えください）

項目	回答者数	比率	グラフ
ア あなた自身のこと	5 人	8.6 %	
イ 家族のこと	37 人	63.8 %	
ウ 近所の人のこと	14 人	24.1 %	
エ その他 具体的に記載してください。	2 人	3.4 %	
その他			
引越してきた人（小児科の場所などについて聞かれた）、親戚の叔父さん			

N=58

(2) どのような内容の相談ですか。(代表的なものを1つお答えください)

※1 **ダブルケア**：子育てと介護を同時期に行わなければならないこと。

※2 **8050問題**：高齢の親と50歳代の無職・独身の子どものお組み合わせによる生活問題のこと。

項目	回答者数	比率	グラフ
ア 育児に関すること	7人	12.1%	
イ 障害(知的・精神・身体・発達など)に関すること	11人	19.0%	
ウ 高齢者の介護(介護保険・介護サービスの利用など)に関すること	29人	50.0%	
エ ひきこもり・うつ病・自殺企図などに関すること	2人	3.4%	
オ 病気や健康に関すること	4人	6.9%	
カ 経済的困窮(生活費・債務・住まい・就労など)に関すること	2人	3.4%	
キ 権利擁護に関すること			
ク ダブルケア(※1)や、8050問題(※2)など複合化した問題に関すること	1人	1.7%	
ケ その他 具体的に記載してください。	2人	3.4%	
その他			
診察について、認知症の高齢者の相談			

N=58

(3) 解決するために、どこに(誰に)相談しましたか。

(代表的なものを1つお答えください)

項目	回答者数	比率	グラフ
ア 家族や知人などに相談した	11人	19.0%	
イ 家族や知人などに相談窓口を覚えてもらった	9人	15.5%	
ウ 自治会や民生委員など、地域の人に相談窓口を	8人	13.8%	
エ 市・県等行政の機関で相談窓口を覚えてもらっ	21人	36.2%	
オ どこに相談してよいのかがわからず、まだ解決	2人	3.4%	
カ その他 具体的に記載してください。	7人	12.1%	
その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・学校、近所の保育園、つくし園 ・地域・保健福祉支援チーム ・近所の人に相談にのってくれるところを覚えてもらった ・インターネットで探しまくった 			

N=58

質問4 知っている保健・福祉に関する相談窓口を全てお答えください。

項目	回答数	比率	グラフ
1 子育て世代包括支援センターUbeハピ	85人	8.4%	
2 ひとり親家庭の総合相談窓口	39人	3.8%	
3 保健センター	254人	25.0%	
4 がん・なんでも相談窓口（8か所）	15人	1.5%	
5 地域・保健福祉支援チーム（6か所）	140人	13.8%	
6 基幹相談支援センター	11人	1.1%	
7 障害者（児）総合相談 生活支援センターふなま	15人	1.5%	
8 障害者（児）総合相談 障害者生活支援センター	33人	3.2%	
9 高齢者総合相談センター（地域包括支援センター）（10か所）	152人	15.0%	
10 福祉なんでも相談窓口（15か所）	43人	4.2%	
11 生活相談サポートセンターうべ	51人	5.0%	
12 福祉総合相談センター	76人	7.5%	
13 成年後見センター	50人	4.9%	
14 障害者・高齢者虐待防止センター	21人	2.1%	
15 すべて知らない	31人	3.1%	

N=1,016

**質問5 保健・福祉に関する相談窓口に何を期待しますか。
あてはまるものを全てお答えください。**

項目	回答数	比率	グラフ
1 一度で様々な相談に対応してほしい	127人	10.5%	■
2 困っていることを聞いてほしい	73人	6.0%	■
3 困っていることを解決するための方法や情報を教えてほしい	206人	17.0%	■
4 困っていることを一緒に解決してほしい	90人	7.4%	■
5 どんな相談ができるか、わかりやすく明示してほしい	129人	10.7%	■
6 専門職に対応してほしい	65人	5.4%	■
7 相談時間や日程を都合に合わせてほしい	46人	3.8%	■
8 すぐに相談に対応してほしい	68人	5.6%	■
9 市が対応していない夜間の時間帯や、土日祝日に相談できるようにしてほしい	74人	6.1%	■
10 たくさんあるとわからなくなるので、市内に1か所にしてほしい	32人	2.6%	■
11 歩いて行ける身近な場所に相談窓口を設置してほしい	20人	1.7%	■
12 市内中学校区に相談窓口を設置してほしい（12か所程度）	18人	1.5%	■
13 市内小学校区に相談窓口を設置してほしい（24か所程度）	37人	3.1%	■
14 スーパーや銀行、郵便局など身近な場所で気軽に相談できるようにしてほしい	21人	1.7%	■
15 ウェブサイト等を充実させてほしい（よくある質問・回答など参考になるような情報を掲載してほしい）	106人	8.8%	■
16 相談できる内容がわかりやすいチラシを配布してほしい	65人	5.4%	■
17 その他（ ）	17人	1.4%	■
18 特になし	17人	1.4%	■

その他

- ・代表窓口を設け、まずは何でも相談できる体制にした方が分かりやすい。代表から対応可能な窓口を紹介する。
- ・何でも相談できる（その他の市政相談も含め）インフォメーションセンターが喜ばれるのではないかな。
- ・専門窓口へつなげられる総合窓口の設置。相談内容から検索できるシステムにして、名称もある程度統一をしてほしい。
- ・専門窓口が多過ぎて戸惑う場合もあるので、質問4の9など1カ所とし、その後に専門窓口へ繋げる。
- ・一か所に行って、オンラインで専門窓口につなぐなど、窓口を転々とせず短時間で相談の糸口を見つけられるようにしてほしい。
- ・各地区のふれあいセンターに尋ねれば、適当な相談窓口を紹介してもらえるようにしてはどうか。
- ・各ふれあいセンターの機能の強化・相談窓口の設置。
- ・各地区の民生児童委員や福祉委員の理解を深め、地域の細かいネットワークを構築していく。
- ・気軽に立ち寄れるサロン的な場所がほしい。
- ・相談段階を前倒しするか、日常的に話題にする機会・場の設定。
- ・オンラインチャット方式などで在宅でも相談できる仕組み。
- ・質問の内容と回答など広報紙に掲載しては。
- ・保健・福祉だけでなく、市政全般の相談窓口を項目毎に一覧にしてウェブやチラシなどで公開してほしい。
- ・あまり期待していない。保健センターの対応がひどかった事が、何度かあったので残念です。
- ・現在必要性を感じない為関心なし。でも必要な時にすぐ対応してもらえる環境があればありがたい。
- ・体調がよいので、日ごろは特に相談したいことがない
- ・現在、保健福祉での深刻な困りごとは無く、健康診断などの案内も丁寧に頂き、分かりやすく感謝しています。

N=1,211

質問6 どのような相談方法が良いと思いますか。あてはまるものを全てお答えください。

項目	回答者数	比率	グラフ
1 電話	211 人	26.1 %	
2 相談窓口への来所	222 人	27.4 %	
3 相談員等による自宅などへの訪問	96 人	11.9 %	
4 F A X	19 人	2.3 %	
5 メール	144 人	17.8 %	
6 オンライン相談	102 人	12.6 %	
7 その他 ()	5 人	0.6 %	
8 わからない	10 人	1.2 %	
その他			
<ul style="list-style-type: none"> ・チャット相談 ・ティーパーティー形式、体験者プレゼンテーション ・LINE等のSNS 			

N=809

担当部署による総括

アンケート結果から情報の入手方法として「市ウェブサイト」「インターネット」といったデジタル媒体の活用が主となっている一方で、全戸配布される「広報うべ」や、「友人や知人からの情報」といった人との交流を通じた口コミなどのアナログ媒体も効果的であることがわかりました。

相談窓口に期待することとして「困っていることを解決するための方法や情報を教えてほしい」「どんな相談ができるか、わかりやすく明示してほしい」「ウェブサイト等を充実させてほしい」といったご意見が多いことから、多々ある相談窓口の特徴をわかりやすく示すとともに、相談が必要になったときにどこに相談に行けばよいか、ふれあいセンターなど身近な場所でも相談窓口の照会ができるよう情報の発信の強化に取り組んでいきます。

また、「その他」のご意見として、多くの方から頂いた、総合案内のような役割を果たす総合窓口としては、年齢、障害の有無などを問わず相談することができる「福祉なんでも相談窓口」（質問4-10）を既に設置しているところですが、その認知度は4.2%にとどまっていることから、今後、この窓口の機能強化を図るとともに周知啓発も積極的に図っていきます。

皆様から頂いたご意見を参考にして、必要な時に安心して相談でき、適切な支援へつながる相談窓口になるよう努めていきます。ご協力ありがとうございました。