

第2章 これまでの取り組みと今後の課題

1. ほっとネットの成果と課題

(1) これまでの経緯

第2期計画の策定の際、「市内では、福祉に関わる様々な地域活動団体や個人が活動をしているが、相互の連携が十分に確保されているとは言えない現状がある」という課題が見出されました。

そこで、第2期計画では、個人間・団体間の連携や地域の支え合い（ネットワーク）があり市全体で地域福祉を推進できるよう、ほっとネット（正式名称：ほっとするまちネットワークシステム）を構築し、地域の力で地域の課題を解決するしくみづくりを目指すことを重点的な取り組みとして設定しました。

平成21年度には、地域福祉計画策定・普及推進委員会分科会を設置し、これらのしくみの具体的な役割について専門的な検討を行い、この分科会での報告書を基に平成22年度からほっとネットが始動しました。

(2) 定義

①ほっとネットとは

西東京市独自の取り組みで、西東京市民の誰もが住んでいてほっとできる地域になるよう、市民や地域の活動団体、ほっとネット推進員など様々な人やサービス、関係機関を地域福祉コーディネーターがつなぎ、地域の課題を解決していくためのネットワークのことをいいます。

②地域福祉コーディネーターとは

地域の課題や困りごとを地域の皆さんと一緒に解決する調整役のことで、社会福祉士、精神保健福祉士等の資格をもち、地域福祉活動に従事した経験をもつ専門家が担当しています。

地域福祉コーディネーターは、相談を受けた時や、地域の課題解決を支援するため

- 1) まず現地に向かい確認をする「調査実態把握」
- 2) 解決に向けて一緒に取り組むほっとネット推進員を増やす「人材の発掘」
- 3) ほっとネット推進員以外の、解決に関わる「関係機関との連絡調整」
- 4) 市民同士による支え合い活動のための居場所づくり講座など「組織化支援・企画開発」により、解決につなげていきます。また、
- 5) 市民やほっとネット推進員、関係機関への「情報提供」
- 6) 協力依頼や協働の企画をする際の「推進員との連絡調整」等を行っています。

※具体的な状況は、P10の表を参照

③ほっとネット推進員とは

自ら地域の課題を発見し、地域の中で解決することが難しい事例については地域福祉コーディネーターへつなぐなど、解決のために協力して下さる市民の方のことで、登録研修を受けた方ならどなたでもなることができます。これらの地域の中での活動以外に、情報紙づくりや地域での居場所づくりなどにも取り組んでいます。

(3) 成果

①数字から見る評価

ほっとネットでは、市内を4つの日常生活圏域に分け、平成 25 年度までに各圏域に1名ずつ、計4名の地域福祉コーディネーターを配置しています。

平成 24 年度を例にとって活動実績を見ていくと、相談件数に対し、活動量が非常に多くなっています。1つの相談でも、その実態を正確に把握し解決に向かうために、調査実態把握や関係機関との連絡調整など、現場や関係者のところへ何度も出向いており、地域の人との信頼関係の構築や、人や団体をつなげるネットワーク化を図ることができました。

また、平成 24 年度においては、組織化支援・企画開発として、支援へつなげることが難しかった方の居場所をつくるための講座を実施したことにより、活動量が増えるとともに、「居場所」の提供という新たな支援体制が構築されました。

		平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度
地域福祉コーディネーター配置人数		1 名	1 名	2 名	4 名
相談件数		※ ¹ 231 件	132 件	190 件	
活動状況 ※ ³	1)調査実態把握	73 回	131 回	285 回	
	2)人材の発掘	-	20 回	59 回	
	3)関係機関との連絡調整	121 回	207 回	520 回	
	4)組織化支援・企画開発	-	6 回	44 回	
	5)情報提供	-	16 回	60 回	
	6)推進員との連絡調整	116 回	※ ² 15 回	153 回	
	その他の活動	29 回	67 回	96 回	
終了件数		34 件	53 件	68 件	

※1 相談件数の平成 22 年度が最も多くなっているのは、スタートした年で大々的な広報を行ったことが要因と考えられますが、実際の相談の内容は分野外の苦情等も多かったものです。

※2 6)推進員との連絡調整は、平成 22 年度ではスタートした年であったため諸連絡が多くなったこと、一方平成 23 年度で極端に少ないのは推進員以外の関係機関との連絡調整が多かったためです。

※3 活動状況については、P9 の「②地域福祉コーディネーターとは」に記載している内容のとおりとなります。

ほっとネット推進員は、毎年研修を開催し、登録者数は増えてきています。

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	
ほっとネット推進員登録者総数	53 人	88 人	133 人	173 人	
	30 代	40 代	50 代	60 代	70 代以上
平成 24 年度時点の年齢構成	7 人	12 人	25 人	48 人	41 人

②事例から見る評価

地域福祉コーディネーターは、複雑な課題を抱えたケースの相談があったときに、相談者やほっとネット推進員、地域包括支援センター、市など様々な関係者とネットワークを築き、地域の中で解決できるように一緒に動いてきました。

例1) ボランティアグループの活動から生まれた地域のつながり

トラブルがあるのに誰に相談しても相手にしてくれない…

家の花壇を荒らされて困っているけど、どこに相談に行っても動いてくれない…

相談者(本人)

ほっとネットの取り組みで…

- ご本人の状況を確認
- 傾聴ボランティアグループの喫茶を紹介
- 近隣をパトロールしていた団体にパトロールを依頼し、顔見知りになる
- 趣味の読書について話せる場ができ、地域のつながりもできた

地域の中のつながりが広がり、支援される側から支援する側へ！

例2) 庭木の伐採から生まれたつながり

庭木が伸び、ごみ出しもしておらず、地域から孤立している人が…

どこに相談したらよいか分からない…

最近ごみも出でないし心配

誰に相談しても解決できない…

ほっとネット推進員 近所の方(相談者)

ほっとネットの取り組みで…

- ご本人の状況を確認
- 市の担当課、ほっとネット推進員、相談者と検討会議を開催
- 市や社協、近隣住民等で庭木を伐採、お茶会の開催
- 自然と地域の方と会話が生まれる状況になった

近所とのつながりもでき、庭木やごみ出しの問題も解決！

介護保険サービスでお助けできることもあります！

例3) 子育て支援活動団体の活動支援

ママサポーターのグループをつかったけど、活動の場がない…

サロン活動を児童館でやりたいけど、どうすればいいのかな？

ママサポーター

相談者
(ママサポーター講座を実施し、受講生とママサポーターの自主グループを結成)

地域福祉コーディネーターの関わりで

- 児童館への訪問取材
- 相談者と児童館の橋渡し
- 児童館長から、児童館事業とのコラボレーションを提案
- 児童館との綿密な打ち合わせを実施

児童館とのつながりができ、一緒にサロン活動を実施！

児童館にママと赤ちゃん

例4) ほっとネット推進員の情報紙

ほっとネット推進員の雑談会・懇談会にて…

緊急時に情報を得る手段を準備した方がいいな

いざという時の声かけを近所でできるといいわ

情報を届けることって大事ななあ！

私達で何かできないかしら？！

ほっとネット推進員の皆さんで…

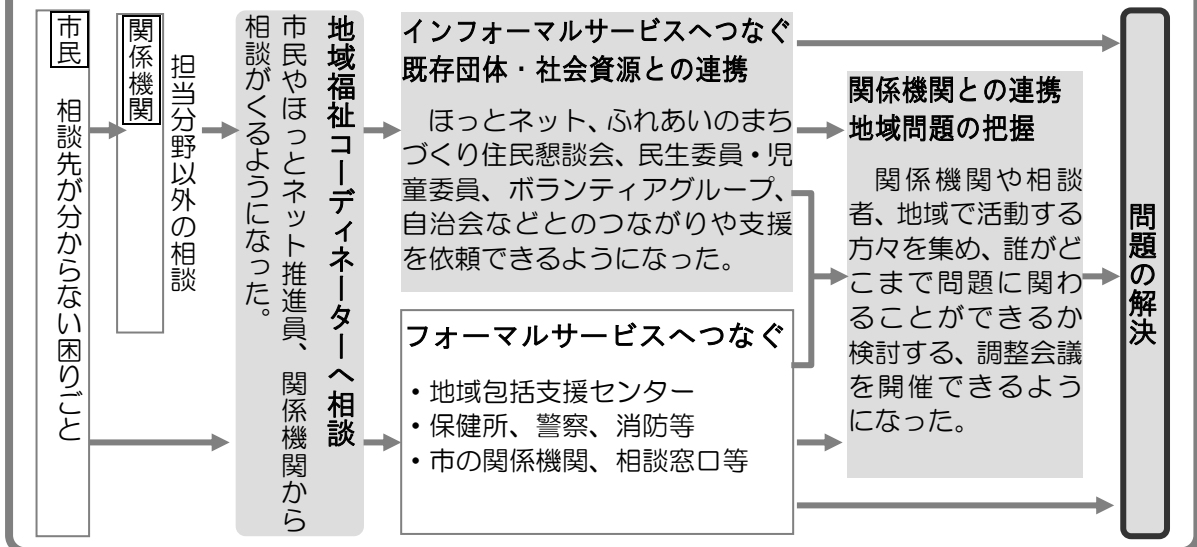
- ・初めは数人で、情報を届けるための情報紙づくりの骨子を作成
- ・ほっとネット推進員の中で情報紙作成に携わりたい人を募集
- ・情報紙第一号が完成！年に数回発行するようになった

「ほっとネットステーション通信」を発行し、地域とつながるきっかけに！

ほっとネットの成果

以上のことから、ほっとネットの主な成果として、以下の5点が挙げられます。

- 1)市民がこれまでどこにも相談できなかった、あるいはどこに相談しても解決できなかった地域の課題や、関係機関が自分の部署だけでは解決できなかった事例を、地域福祉コーディネーターへ相談できるようになりました。
- 2)地域で活動している団体などに、支援を依頼できるようになり、地域全体で解決にあたることができるようになりました。
- 3)関係機関とも、解決に向けて誰がどこまで関われるか具体的に検討する調整会議を開催できるようになりました。
- 4)地域の課題が解決し、地域住民同士のネットワークづくりができました。
- 5)これらの取り組みを、ほっとネット推進員と協力しながら行うことができました。特に、ほっとネット推進員から地域福祉コーディネーターにつなぐことで、ニーズの掘り起こしができるようになったこと、これまで行政だけでは解決できなかったものも、ほっとネットが関わることで解決できるようになったことが大きな成果です。



(4) 課題

- 地域でこれまで解決が困難だった事例では地域福祉コーディネーターが関わり始めても、解決までの期間が長期化するケースや、近所の人など第三者からの相談では支援を必要とする市民と直接関わるのが難しい場合が多いため、地域の中のつながりをつくっていくことや地域住民の協力が一層必要となっています。
- 地域の中の関係が希薄になる中、個人情報保護の観点から、相談があった事例について状況確認が困難であったり、様々な人を巻き込んだ形での解決に向けた取り組みが困難な事例も多くなっています。
- ほっとネットの取り組みは、アンケート調査においても重要性は大いに認められていますが認知度が低いため、一層のPRが必要となっています。
- ほっとネット推進員は初回の登録研修を受けるだけでなれるというハードルの低さがある一方、推進員により活動への意識には差があることから、今後活動への動機付けやモチベーションアップのためのフォローを実施していくことも必要です。
- 市で行っている他のネットワークが多くあり、それらの位置付けやすみわけを整理する必要があります。

2. 7つの基本目標の庁内進捗状況

第2期計画では、3つの基本方針に基づき、7つの基本目標を立てて計画を推進してきました。各基本目標の成果と課題は次のとおりとなります。

基本目標1 地域の底力づくり

成果	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度より地域福祉コーディネーターを配置しました。 ほっとネット推進員は全市域で30代から80代まで様々な方からの登録があり、人材の発掘が進みました。 地区会館等で実施する各種祭り参加者は年々増加しています。 平成23年に障害者総合支援センターを開設し、施設貸出を実施しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 今後もささえあい訪問協力員等人材確保が必要です。 市民協働推進センター、ボランティア・市民活動センターの登録団体やボランティア登録者を一層増やすことが課題です。 他団体同士の連携を促進するしくみが必要です。

基本目標2 みんなで支え合う地域づくり

成果	<ul style="list-style-type: none"> 地域福祉コーディネーターや市民協働推進センターを中心として、地域活動団体やNPO等との連携を図りました。 ほっとネットを構築しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> ほっとネットについて、総合推進会議の具体的な検討、地域活動団体等との一層の連携が必要です。 ほっとネットやささえあいネットワーク、ファミリー・サポート・センター等の推進を担う人材の一層の確保が必要です。

基本目標3 サービスを利用しやすいしくみづくり

成果	<ul style="list-style-type: none"> 各課で、窓口や電子メール、電話等多様な手段により、対象者ごとのきめ細かい相談に応じました。 市報やホームページ、エフエム放送等の活用に加え、音声コードの導入など多様な媒体による情報提供を行いました。 権利擁護に関しては、権利擁護センターあんしん西東京での相談受付や、後見等審判申し立ての支援を実施しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 相談先の情報提供手段の工夫が必要です。また、相談の分野を越えたネットワーク体制構築が課題です。 情報提供は市民にとってより分かりやすいように一層工夫することが必要です。 成年後見制度・日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）は一層の周知が必要です。

基本目標4 サービスへつなぐしくみの充実

成果	<ul style="list-style-type: none"> ほっとネットでの取り組みや、民生委員・児童委員との連携により地域の中で困っている人をサービスへつなぎました。 虐待防止連絡会を新たに設置し、虐待防止に取り組んだほか、生きる支援連絡会の設置や警察・消防等関係機関や地域の活動との連携により、自殺や孤立防止に取り組むなど、多様な生活課題へ対応しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 適切なサービスへつなげられるよう、受け手の立場に立った調整が行えるような会議等の設置が必要です。 虐待や自殺、孤立など多様な生活課題へは関係機関との連携を一層強め今後も対応が必要です。

基本目標5 サービス提供の充実のためのしくみづくり

成果	<ul style="list-style-type: none"> 福祉サービス第三者評価の受審が増えました。 福祉人材についての講座、研修を実施しました。 地域密着型サービスや保育園等で、新たな民間事業者の参入を促進しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 事業者への研修会や交流会は今後検討が必要です。 福祉人材・専門的人材や良質な民間委託実施事業者の確保が必要です。

基本目標6 災害や犯罪から市民を守るまちづくり

成果	<ul style="list-style-type: none"> 市民の防災訓練への参加の活性化、防災市民団体が増加しました。 災害時要援護者の個別支援プランをモデル事業で実施しました。 安全・安心いーなメールの配信開始や、市職員の防犯パトロール実施者証取得などに新たに取り組みました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 災害時要援護者の個別支援プランの策定や、横の連携を強化し災害時の具体的な対応策を検討していくことが必要です。 消費生活トラブルについて市民が気軽に相談できる環境の構築が必要です。

基本目標7 誰もが快適に暮らせるまちづくり

成果	<ul style="list-style-type: none"> まちなかベンチ設置助成金の実施や都市計画を行いました。 高齢者等外出支援サービスや、ハンディキャブ運行事業など、移動が困難な方のサービスを充実しました。 高齢者や障害者の就労環境については、シルバー人材センターや障害者総合支援センター、田無庁舎2階のハローワーク三鷹等と連携して支援しました。
課題	<ul style="list-style-type: none"> バリアフリー・ユニバーサルデザインについて庁内連携を深めることが必要です。 移送サービス等については情報収集と提供を一層行うことが必要です。

総括

第2期計画の重点的な取り組みである地域福祉コーディネーターの配置やほっとネット推進員の養成については計画どおりに進んでいるほか、サービスの充実・権利擁護・防災など個別の施策についても新たな取り組みが進められています。

しかし、今後も地域で活動するボランティアや専門的な人材の一層の育成が必要であるとともに、どの分野においても、情報収集・提供や、団体・関係機関・関係部署同士の連携を促進することが必要となっています。

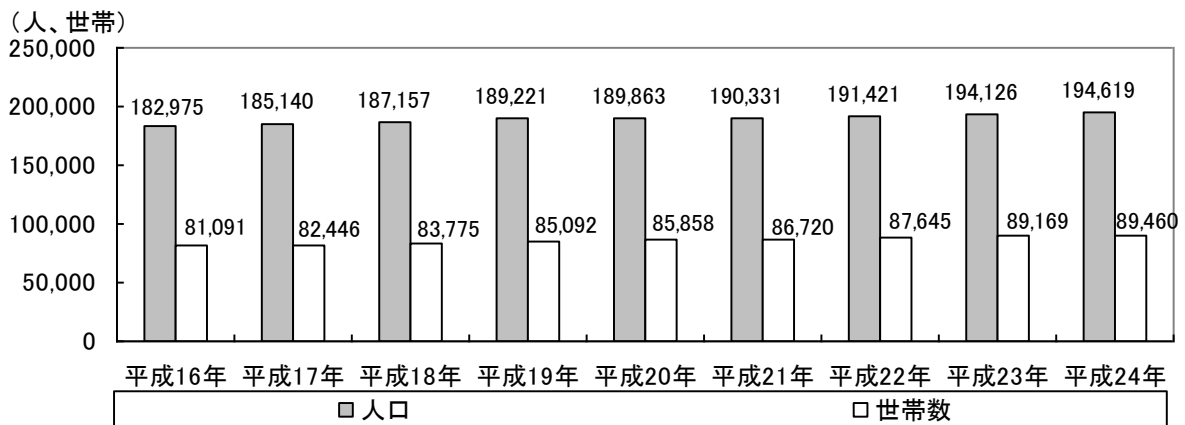
3. 西東京市の地域福祉を取り巻く状況

(1) 人口等の状況

①人口・世帯数の推移

人口は、平成16年以降微増傾向にあり、平成24年時点では194,619人となっています。また、世帯数も平成16年以降増加しており、平成24年時点で89,460世帯となっています。

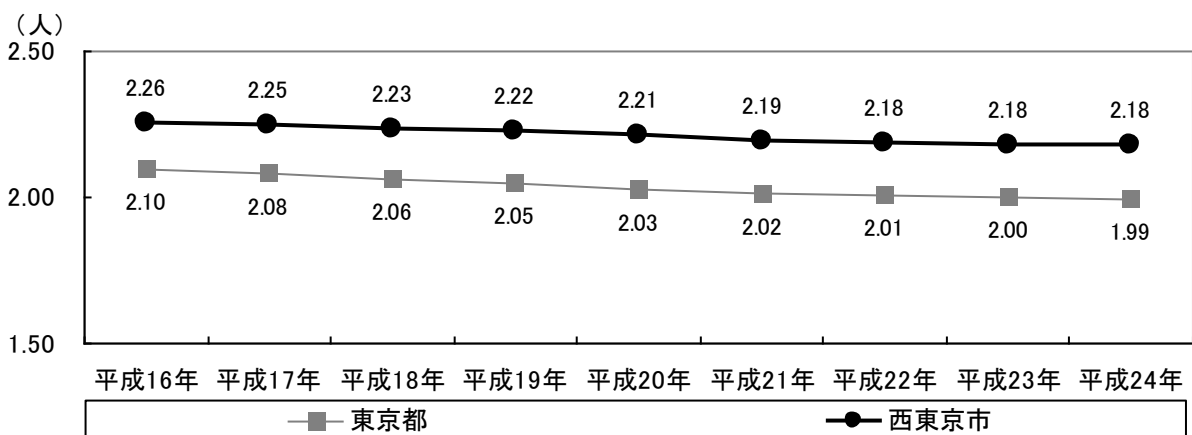
西東京市の人口と世帯数の推移



資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口（各年1月1日現在）

1世帯あたり人員を見ると、平成24年時点で2.18人となっており、東京都の1.99人を上回っていますが、近年減少傾向にあります。

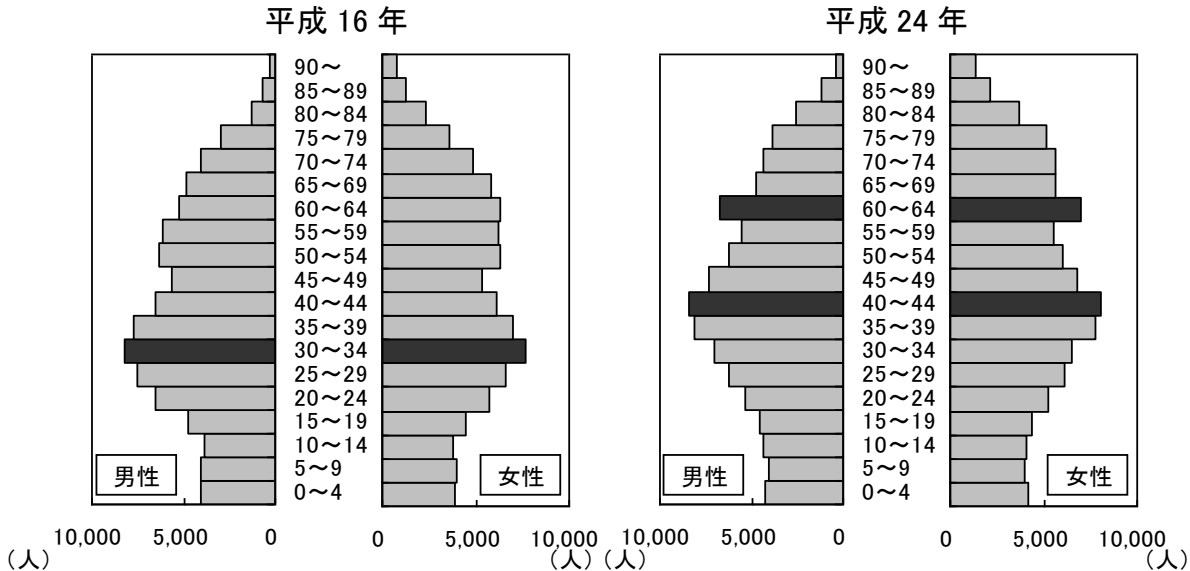
1世帯あたり人員の推移(東京都・西東京市)



資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口（各年1月1日現在）

②人口ピラミッド

人口ピラミッドにより、西東京市の人口構成を、第1期計画策定時の平成16年と平成24年を比較すると、平成16年時点では30～34歳の層が最も多かったのに対し、平成24年では、40～44歳の層と、60～64歳の層が多くなっています。

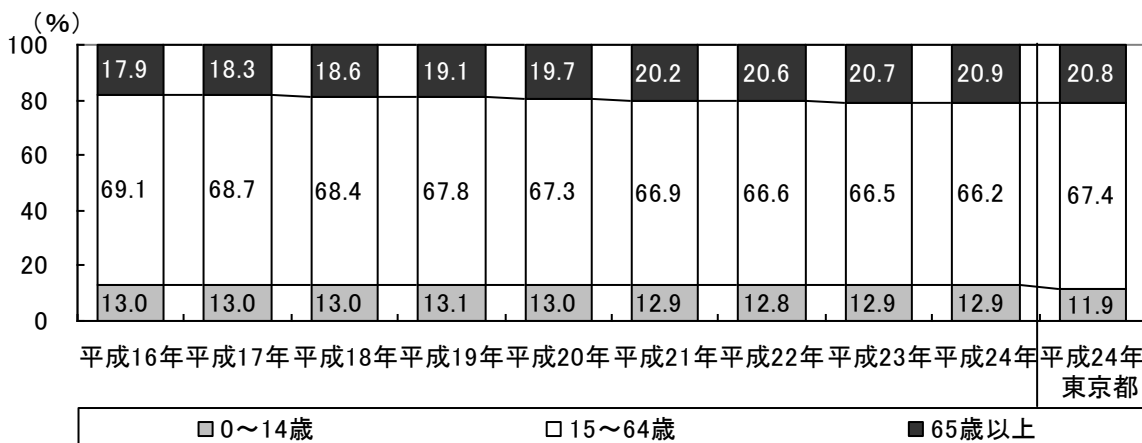


資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口（各年1月1日時点）

③人口3区分の推移

西東京市の人口3区分の推移を見ると、0～14歳の割合は微減していますが、65歳以上の割合は増加しており、ゆるやかに少子高齢化が進行しています。また、平成24年時点で東京都と比較すると、ほぼ同程度となっています。

西東京市人口3区分の推移



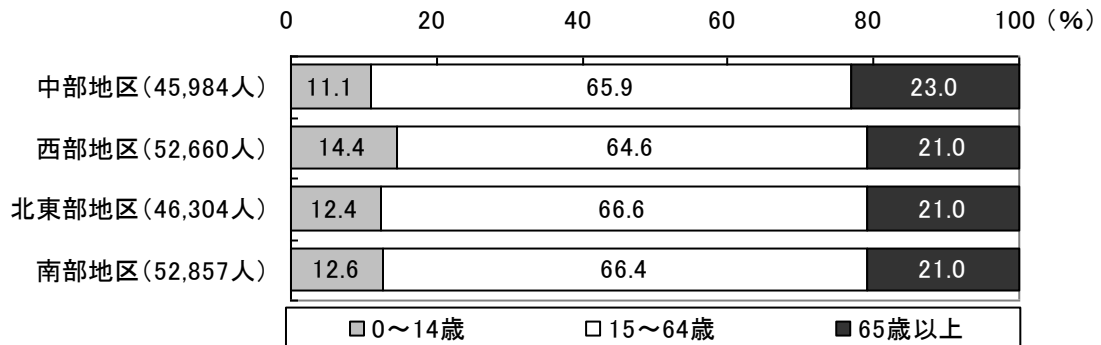
資料：住民基本台帳による東京都の世帯と人口（各年1月1日現在）

④地区別の人口3区分の状況

地区別人口3区分を見ると、西部地区では0～14歳が14.4%と他の地区に比べやや多くなっています。また、谷戸町、芝久保町、栄町、向台町では0～14歳が15%以上で多くなっています。

一方、中部地区では65歳以上が23.0%と他の地区に比べやや多くなっています。また、北原町、西原町では65歳以上が25%以上で多くなっています。

地区別人口3区分



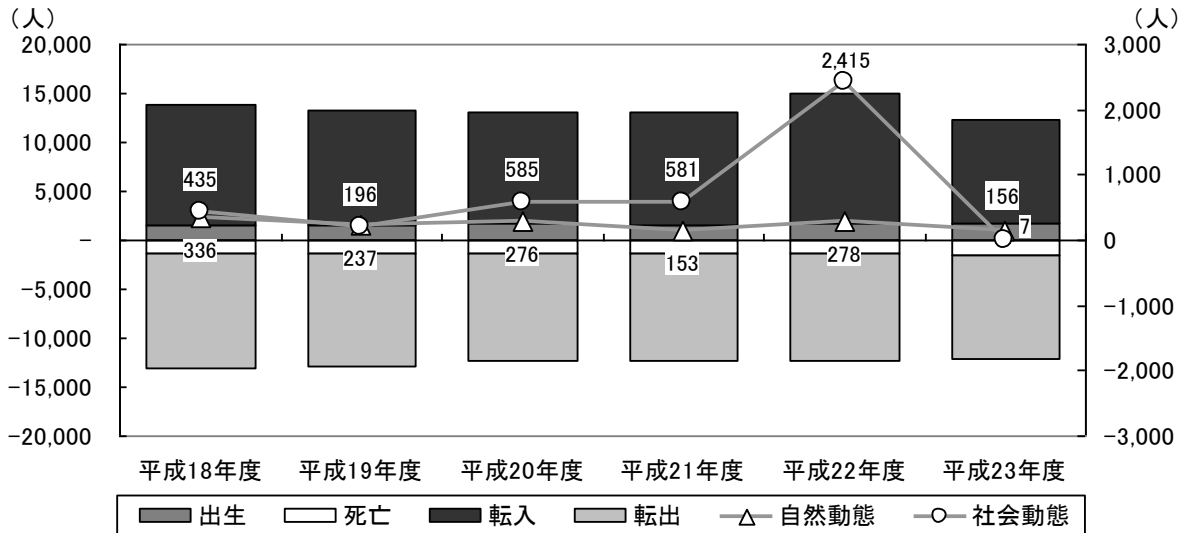
		0～14歳	15～64歳	65歳以上
中部地区	田無町	9.9	69.4	20.6
	北原町	11.4	63.4	25.2
	保谷町	10.6	66.2	23.1
	泉町	12.3	63.0	24.7
	住吉町	12.2	63.9	23.8
西部地区	西原町	10.5	61.5	28.0
	緑町	11.8	63.3	24.9
	谷戸町	15.8	65.5	18.7
	芝久保町	16.0	65.6	18.4
	ひばりが丘	13.3	63.8	23.0
北東部地区	富士町	11.3	68.8	19.9
	中町	13.4	63.4	23.2
	東町	12.7	68.8	18.5
	ひばりが丘北	9.6	65.7	24.6
	栄町	17.3	67.2	15.5
	北町	12.9	62.9	24.2
	下保谷	11.5	66.8	21.7
南部地区	南町	11.5	66.2	22.3
	向台町	15.5	66.3	18.1
	新町	11.6	66.8	21.6
	柳沢	11.7	65.2	23.1
	東伏見町	11.1	69.1	19.7

資料：統計にしよう（平成24年版）

⑤人口動態

西東京市の人口動態を見ると、自然動態、社会動態ともにプラスで推移しており、特に社会動態は、平成22年では一時的に急激に転入が多くなっています。

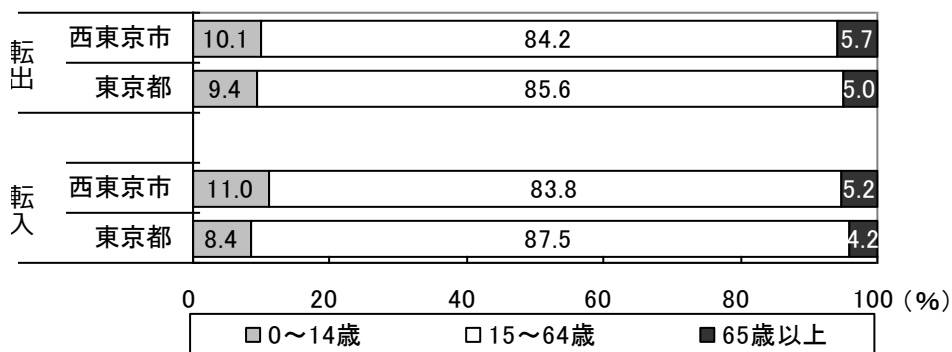
西東京市人口動態の推移



資料：統計にしようきょう（平成24年版）

年齢3区分別に社会動態の比較をすると、西東京市では0～14歳の転入が東京都よりも多く11.0%となっています。また、65歳以上の転入・転出がいずれも東京都よりやや多くなっています。

年齢3区分別社会動態の比較



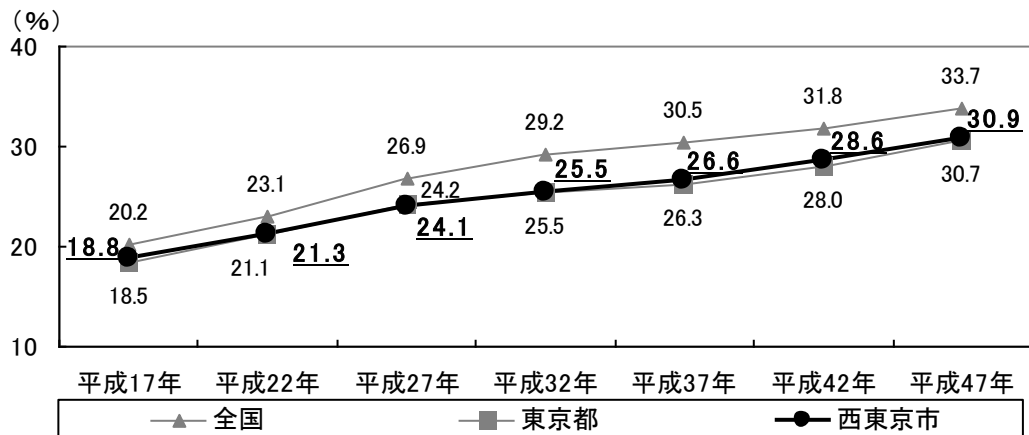
資料：東京都住民基本台帳人口移動報告

(2) 支援が必要な方の状況

① 高齢者の状況

高齢化率の推計を見ると、全国よりは低い値で、東京都とほぼ同程度の値で推移していく予測となっています。また、平成47年には高齢化率が3割を超える予測となっています。

高齢化率の推移と推計(全国・東京都・西東京市)

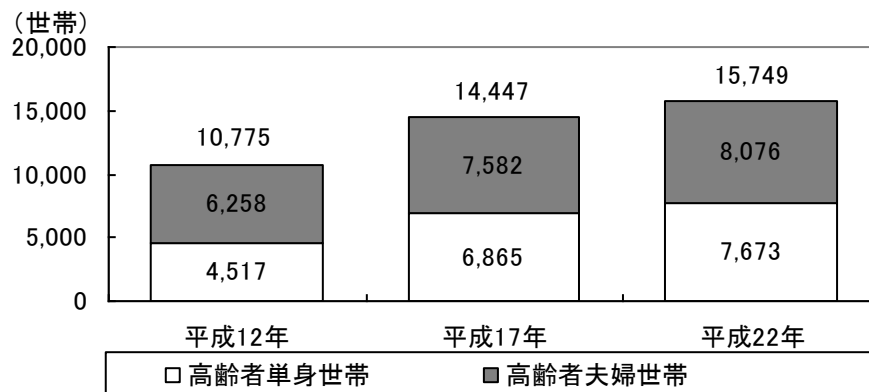


資料：国立社会保障・人口問題研究所

② 高齢者のみ世帯の状況

高齢者のみ世帯は、平成12年から平成17年で約1.3倍と多くなっています。また、平成22年時点では、高齢者単身世帯が7,673世帯、高齢者夫婦世帯が8,076世帯となっています。

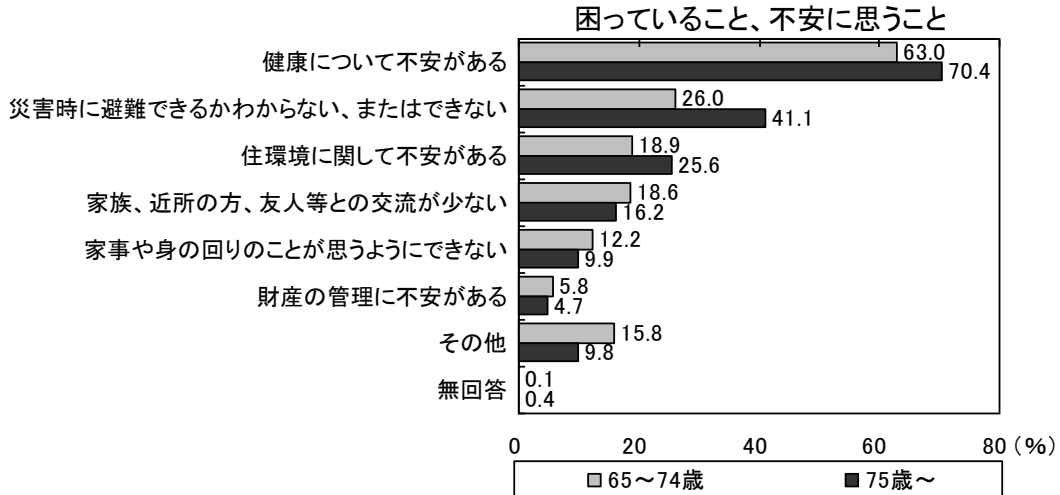
高齢者のみ世帯の推移



資料：国勢調査

③高齢者が不安に思うこと

高齢者が困っていることや不安に思うことは、65～74歳、75歳以上のいずれも、「健康について不安がある」が最も多く、次いで「災害時に避難できるかわからない、またはできない」が多くなっています。

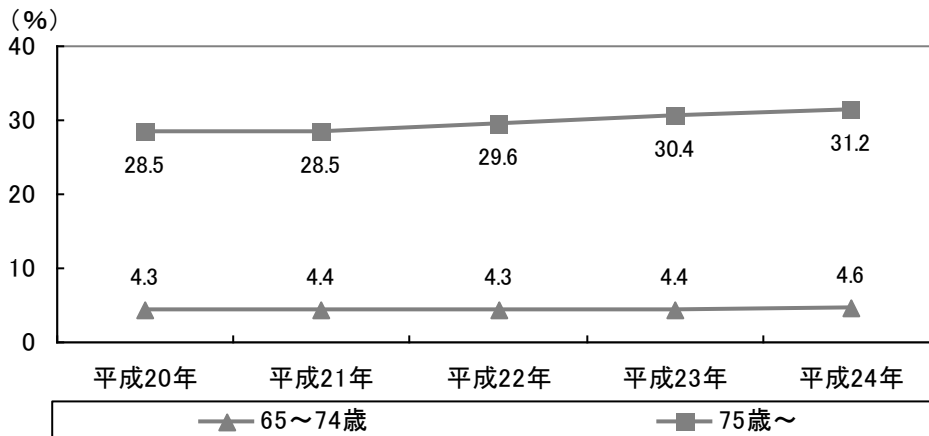


資料：西東京市高齢者生活状況調査（平成25年3月）

④介護保険の認定状況

介護保険の認定率を見ると、65～74歳、75歳以上のいずれも、近年微増しています。また、平成24年時点で、65～74歳では4.6%であるのに対し、75歳以上では31.2%であり、約7倍と多くなっています。

介護保険認定率の推移

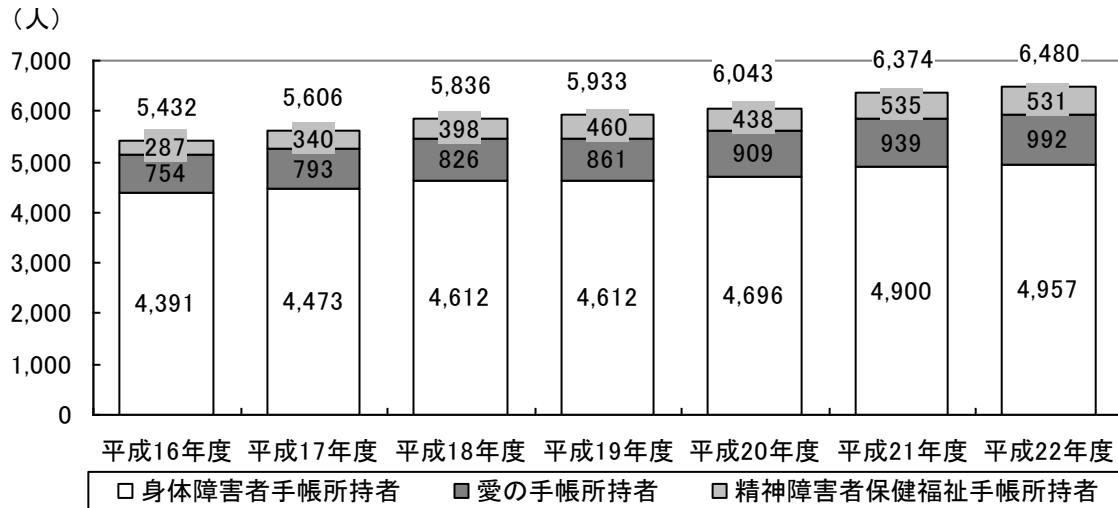


資料：介護保険事業状況報告（各年10月末現在）

⑤障害者の状況

障害者手帳所持者数の推移を見ると、身体障害者手帳所持者、愛の手帳所持者、精神障害者保健福祉手帳所持者すべて、ゆるやかに増加傾向にあります。

西東京市の障害者手帳所持者数の推移

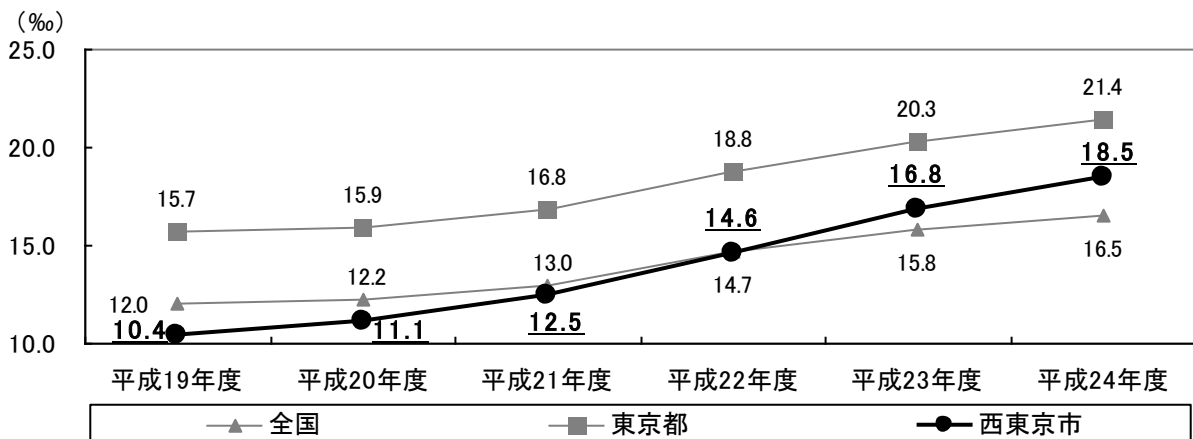


資料：障害福祉計画

⑥生活保護の状況

生活保護の状況を見ると、保護率は全国と同程度の推移となっていますが、平成21年度以降特に増加傾向にあり、平成24年度時点で18.5%となっています。

西東京市の保護率の推移



資料：統計にしよう（平成24年版）

4. 各種調査結果の概要

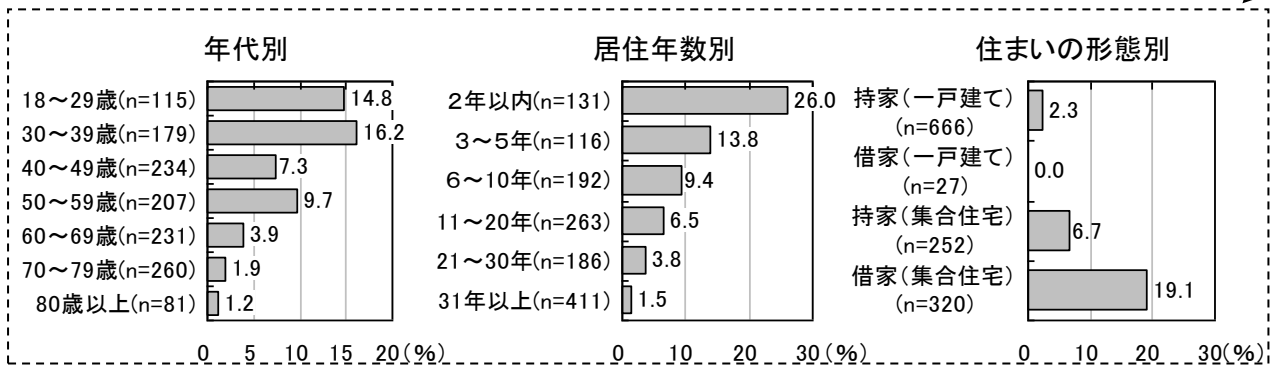
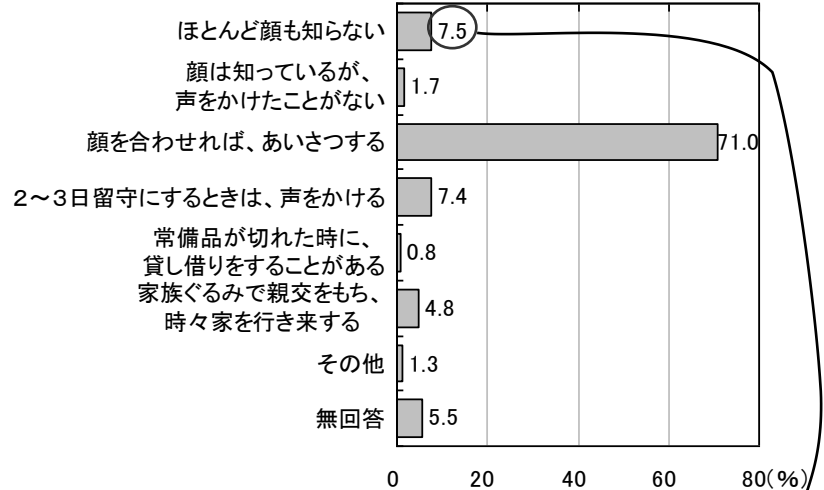
(1) アンケート調査結果

【地域での暮らしについて】

現在の近所付き合いは、「顔を合わせれば、あいさつする」が全体の約7割で最多。

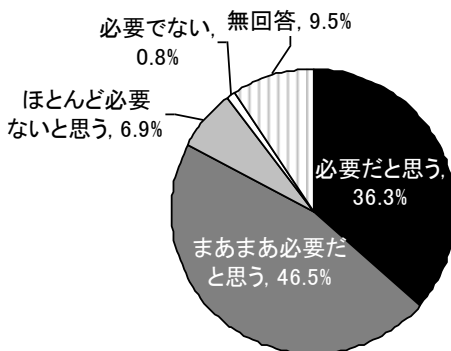
しかし年齢が若い層や、居住年数が短い層、借家（集合住宅）では、「ほとんど顔も知らない」も多い。

ふだんの近所付き合い n=1,321

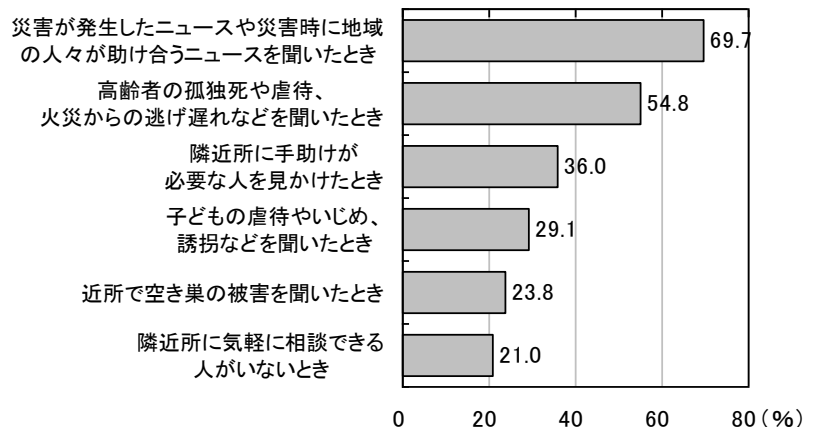


近所付き合いの必要性は、「必要だと思う」「まあまあ必要だと思う」が全体の8割以上と高い。近所付き合いを必要と感じるときは、災害時や孤独死など緊急度の高いときが5割以上と多い。

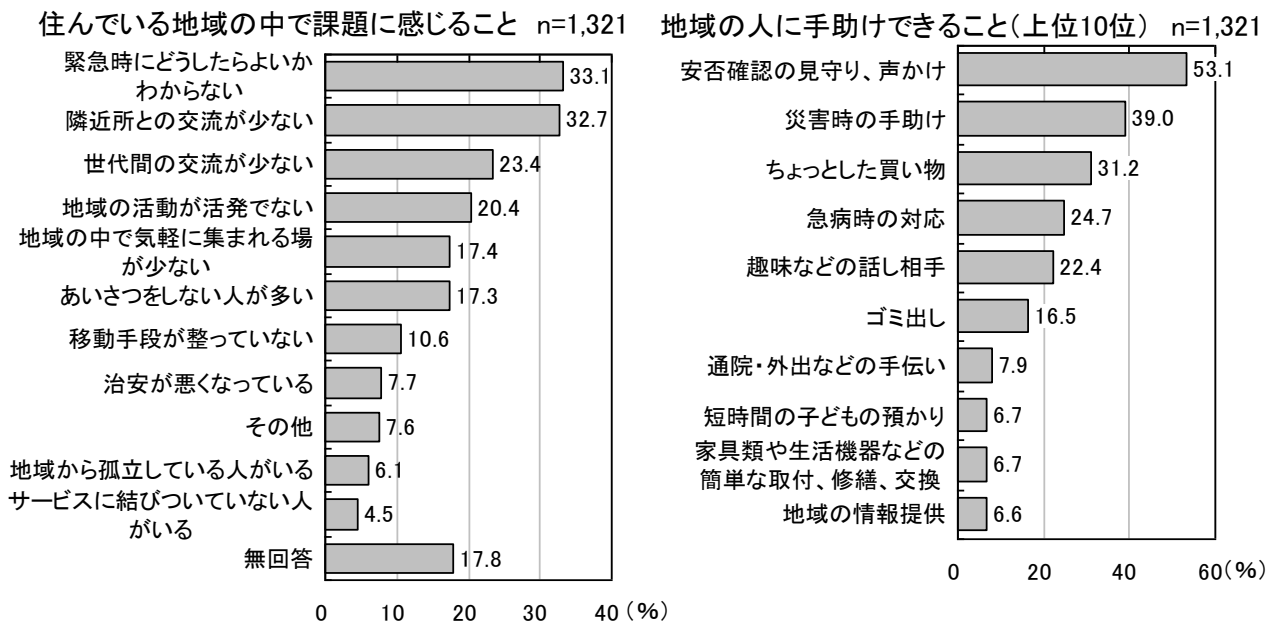
地域での人とのつきあいやかかわりが必要か n=1,321



どのようなときに地域とのかかわりの必要性を感じるか(上位6位) n=1,094



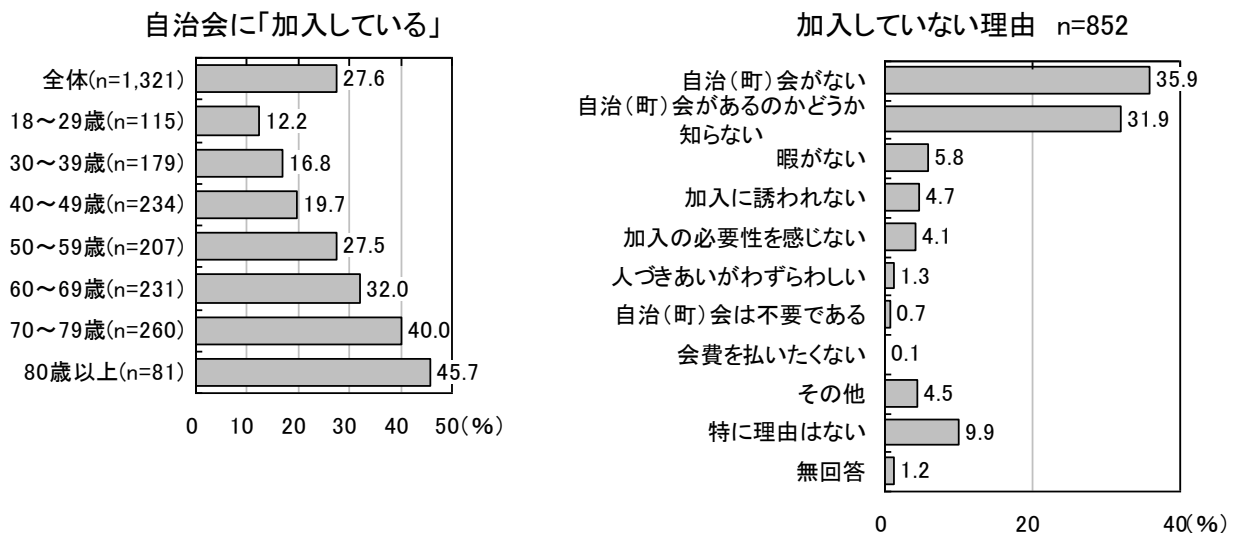
地域の課題は、緊急時の対応や隣近所や世代間の交流が少ないことが多い。
 地域の人に手助けできることは、安否確認の見守り、災害時の手助けなどが多い。



【地域での活動について】

自治会加入者は全体の 27.6%。年代が上がるほど、また、近所付き合いを親しくしているほど加入率は高い。

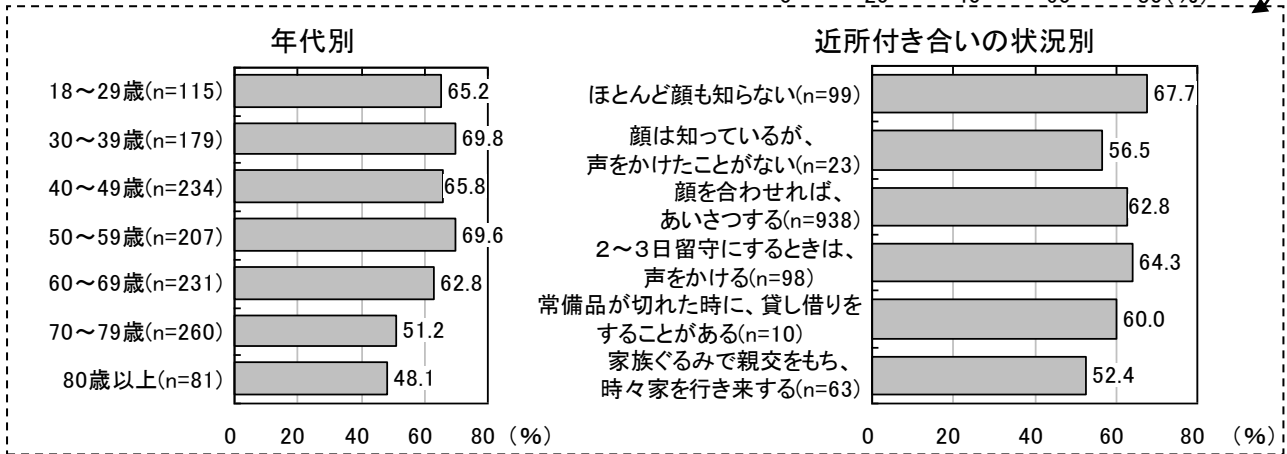
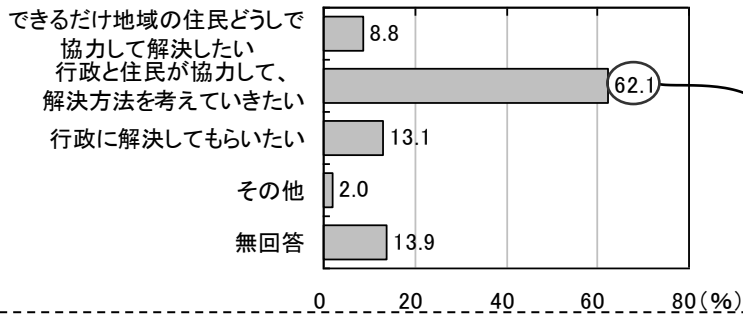
未加入の理由は、「自治(町)会がないことやあるのかどうか知らない」が多い。



地域の課題に対しては、「行政と住民が協力して、解決方法を考えていきたい」が全体の約6割と最多。

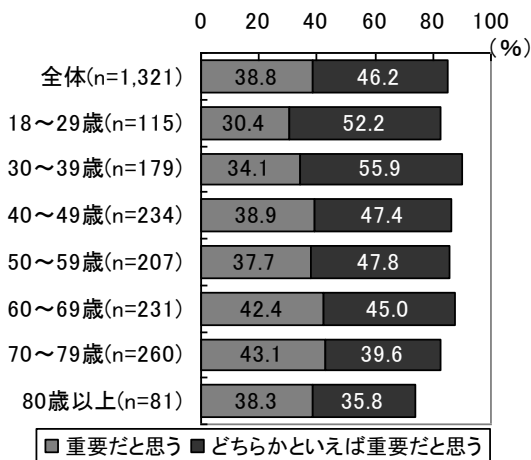
すべての年代、現在がどんな近所付き合いの状況でも概ね5割以上と多い。

地域の困りごとや心配なことの解決法 n=1,321

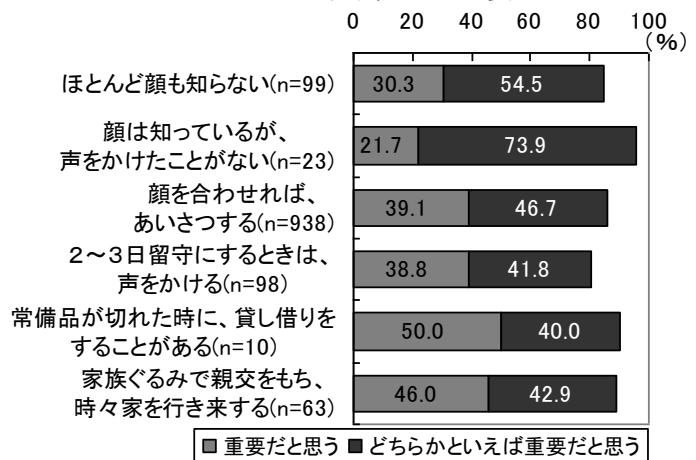


日頃の困りごとを解消する取り組みの必要性は、全体の約8割半ばが「重要だと思う」「どちらかといえば重要だと思う」と答えており、どの年代でも高い。また、普段の近所付き合いが薄い層でも「重要だと思う」が3割。

日頃の生活の中で生じる困りごとなどを解消する取り組みが重要



日頃の生活の中で生じる困りごとなどを解消する取り組みが重要

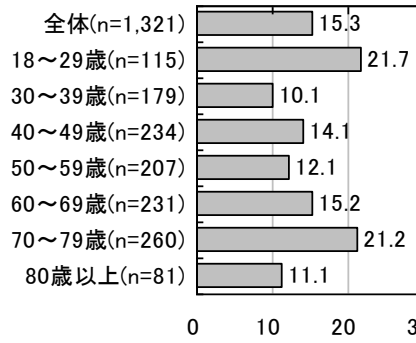


【福祉に関するボランティアについて】

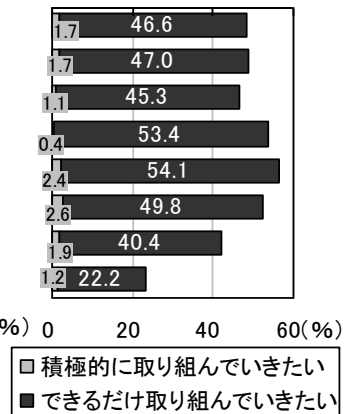
ボランティアへの参加経験者は、全体の約1割半ばで、18～29歳と70～79歳が多い。

今後の参加意向は、全体の約5割が積極的にまたはできるだけ「取り組んでいきたい」で、概ね69歳までが多い。

ボランティア活動の参加経験



ボランティア活動の参加意向



ボランティアに参加していない理由

参加していない理由は、30～59歳では「活動したい気持ちはあるが、仕事や家事が忙しく時間がない」が、70歳以上では「健康に自信がないので難しい」が多いなど、年代により異なる。

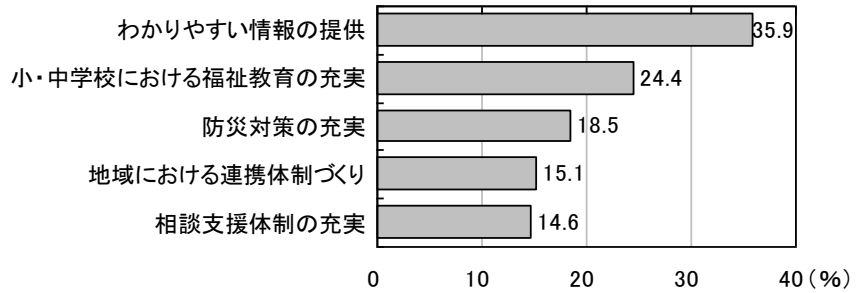
関心があるが不参加の理由は、「きっかけがつかめない」や「身近に活動グループや仲間がない」が特に多い。

	活動したい気持ちはあるが、仕事や家事が忙しく時間がない	活動したい気持ちはあるが、きっかけがつかめない	身近に活動グループや仲間がないのでよくわからない	健康に自信がないので難しい
年代別				
18～29歳(n=89)	25.8	28.1	47.2	3.4
30～39歳(n=148)	46.6	16.9	43.9	5.4
40～49歳(n=189)	51.9	20.6	29.6	5.8
50～59歳(n=169)	52.7	27.8	31.4	15.4
60～69歳(n=184)	37.5	26.1	40.8	22.3
70～79歳(n=184)	24.5	17.9	25.0	44.0
80歳以上(n=65)	15.4	10.8	21.5	49.2
ボランティアへの関心別				
非常に関心がある	36.0	48.0	52.0	12.0
ある程度関心がある	47.3	32.4	36.0	19.7
あまり関心がない	36.8	10.3	35.4	20.0
全く関心がない	7.4	3.7	13.6	14.8

【市に力を入れてほしいことについて】

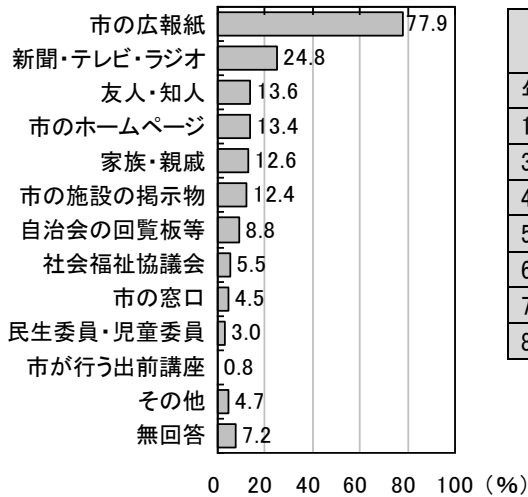
市が優先的に取り組むべき施策は、「わかりやすい情報の提供」が35.9%と最多。

市が優先的に取り組むべき施策(上位5位) n=1,321



情報源は「市の広報紙」が若い世代では低いものの、全体では約8割と最多。30～49歳では「市のホームページ」がやや多い。

福祉に関する情報源 n=1,321

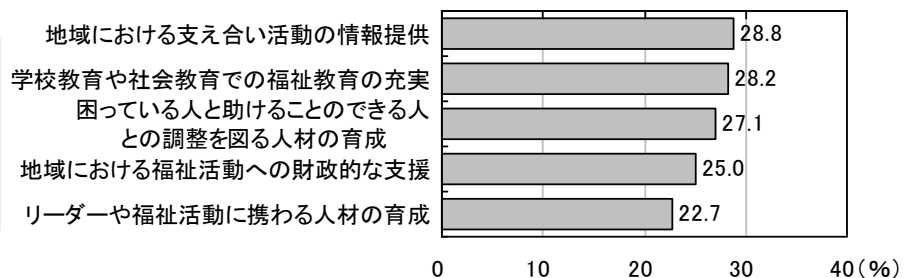


福祉に関する情報源(年代別)

	市の広報紙	新聞・テレビ・ラジオ	友人・知人	市のホームページ
年代別				
18～29歳(n=115)	53.0	22.6	6.1	8.7
30～39歳(n=179)	76.5	9.5	10.1	21.2
40～49歳(n=234)	77.8	15.8	8.1	18.8
50～59歳(n=207)	81.2	20.3	10.1	15.5
60～69歳(n=231)	83.1	31.2	14.7	9.1
70～79歳(n=260)	82.3	37.3	25.4	9.2
80歳以上(n=81)	80.2	39.5	16.0	7.4

地域の助け合い活発化に必要なこと(上位5位) n=1,321

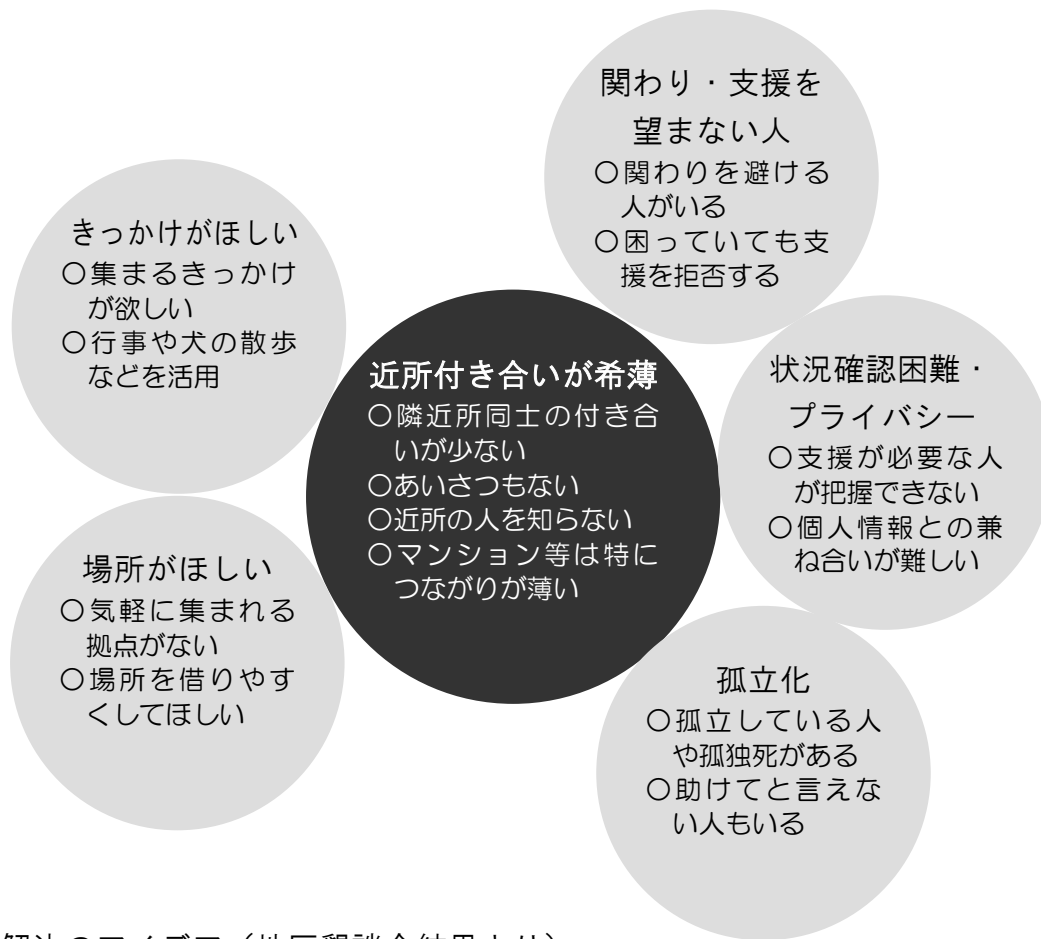
地域の助け合い活発化に必要なことは、情報提供や福祉教育、マッチングができる人材の育成等が上位を占めている。



(2) 地区懇談会結果

【近所との関わりについて】

- いずれの地区でも最も多く意見が挙げられたのは、「近所付き合いが希薄」であり、他の様々な問題にも結びついている重要な課題である。
- 隣近所の関係が希薄になるのを防ぎ交流を増やすために、イベント等のきっかけづくりや場所の確保をしてほしいという意見も挙げられた。
- 支援が必要に見受けられるのに関わりを拒絶する人も少なからずおり、孤立化へと進行している状況も見受けられる。特にこれらはプライバシーの問題ともあいまって、解決が困難となっている。

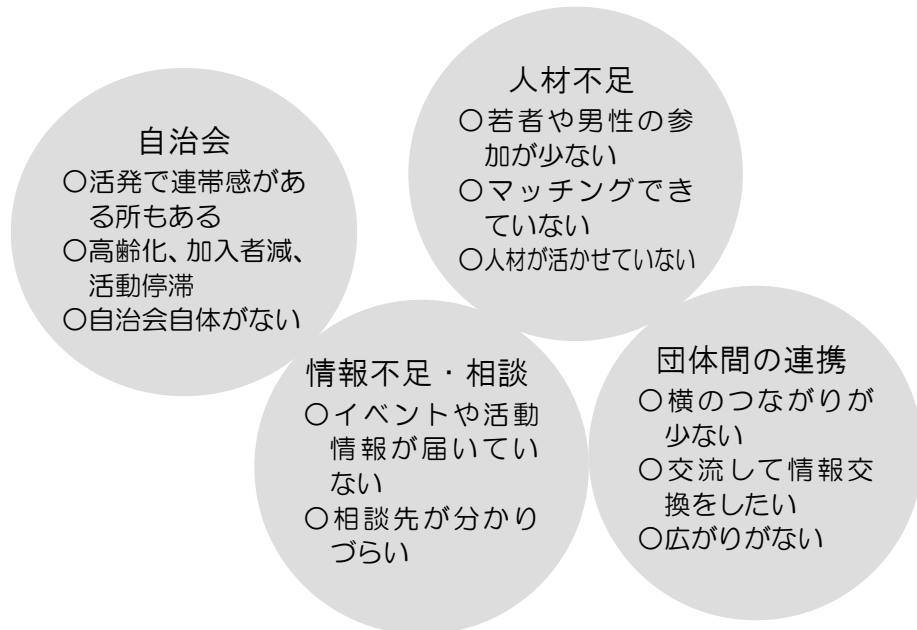


■解決のアイデア（地区懇談会結果より）

近所付き合い	<ul style="list-style-type: none"> ・知らない人でもまずはあいさつから ・顔を合わせたら笑顔であいさつと一言の会話を ・子ども会、老人会、サークル、自治会など「あいさつ習慣」運動をしよう
きっかけづくり	<ul style="list-style-type: none"> ・年齢を問わず気軽に参加できる行事を行う ・座談会。お茶とお菓子でゆっくり雑談しながら知り合いを増やす
場所づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家発見もかねてまちを歩いてここにこんな場所があったらと夢を語り合い、実感する ・学校の空き教室など利用して何か集まりをもてるようにする ・空き家MAPを白地図等に落とし込む
孤立防止	<ul style="list-style-type: none"> ・気になる事や地域で困ったらとにかく相談。「見つける事を恐れない」 ・困っている時のサインを決めておいて、それを玄関に出しておく→市へつなげる ・相手を主役にして誘う。例：「お話をきかせてください。」

【組織や活動について】

- 自治会等の地縁型組織の活動は積極的に活動しているところもあるが、大概是消極的、またはなくなっている。自治会がないことで地域のつながりが薄れることや、防災や防犯の活動に影響があるのではと懸念する意見も挙げられた。
- 目的型組織のボランティアなど各種団体の活動者も少なく、特に若者や男性の参加者が少ないことや、団塊の世代など人材を活かしていないとの意見が挙げられた。また、活動している団体同士の交流や横のつながりが少ないとの意見もあった。
- これらの活動が市民に届いていない、情報不足との指摘もあった。

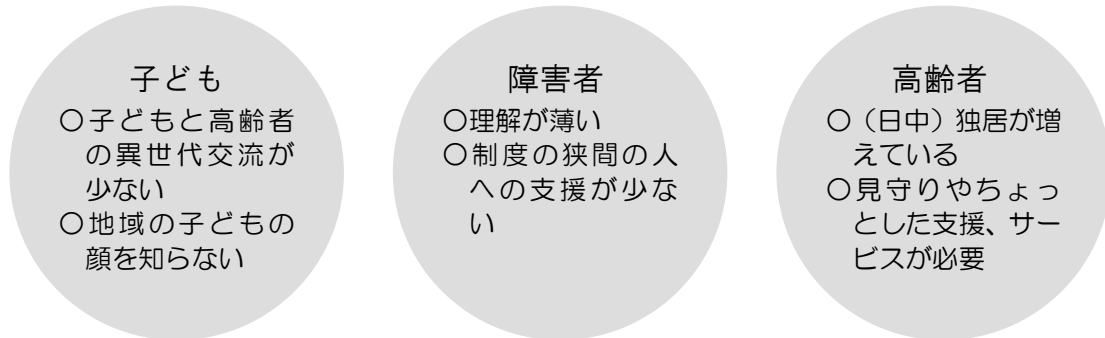


■解決のアイデア（地区懇談会結果より）

自治会活性化	<ul style="list-style-type: none"> ・町会、自治会等が機能しやすい環境をつくるには、例えば、運動会、花見会、バスツアーなどのイベントを通じて若年層の方の参加を促す ・自治会加入の第一歩を出すためのメリットを分かりやすく伝える→満足感を出すための仕掛け ・西東京自治会サミット：市内の自治会の活動紹介と自治会に加入したい市民への呼びかけ ・自治会のない、活動していない地域に何かを中心とした（例：ごみ出し、趣味、体操など）サークルをつくる
人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・地域リーダー育成のための講演会、交流会（町会、自治会ガイドブックの活用、具体化） ・元気でどこかで何かをしたいが何をしてもよく分からない人が結構いる。社協ボランティアセンター窓口などもあるので、口コミなどで告知する ・楽しめる又は得意なものを活かせるちょっとボランティアの募集
団体間の連携	<ul style="list-style-type: none"> ・ほっとネット、ふれまち、自治会、民生委員、包括の顔合わせと懇談会 ・何か行事を行うときは積極的に他の団体も呼びかける ・育成会、PTA 他（公民館、サークル）各地域の活動団体が一体となって取り組む（グループネットワークの強化） ・地域の活動団体の連携。新たな絆づくり。縦割りを横のつながりからクモの巣ネットへ ・地域の福祉活動団体（民生委員も含めて）同士の連携を強め、情報共有や対応策の強化を図る ・横のつながりを持つ。別の団体だが似たような活動をしている団体同士の意見・情報交換
情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・地域にあるグループ（町内会、老人会、子ども会）の一覧表をつくる。市内にある活動団体を分類し、一冊の本にまとめる。 ・地域新聞の発行：今後の課題、例えば掲示板の設置 ・情報発信：各戸に地域の行事（ふれまちなど）を載せたピラを配る

【対象別の課題について】

- 子ども関係は、高齢者等の異世代交流が少ないことや、地域の子どもの把握できていないという意見が挙げられた。
- 障害者関係は、理解がまだ薄いことや制度の狭間の人への支援が少ないことなどが挙げられた。
- 高齢者関係は、日中含め独居が増えていることや、そういった高齢者に対する見守りやちょっとした支援が必要との意見が挙げられた。

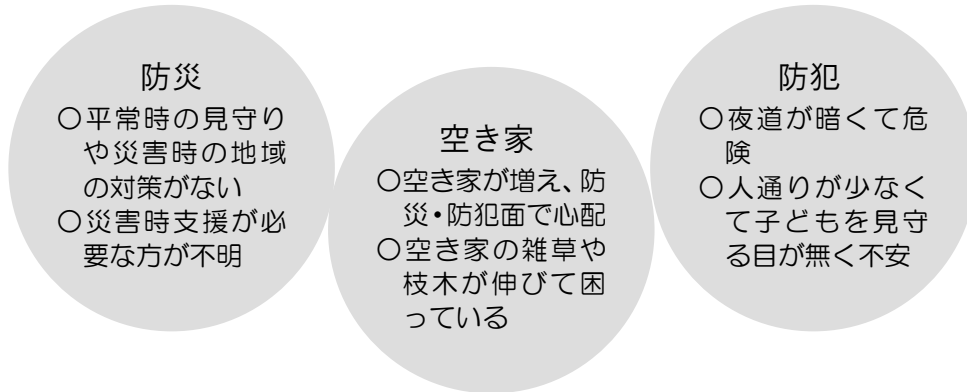


■解決のアイデア（地区懇談会結果より）

子ども	<ul style="list-style-type: none"> ・おばあちゃんの家で遊ぼう：高齢者の自宅に近所の子どもたちや家族が行って色々遊んでみる ・年2回子どもによる高齢者世帯訪問イベントを企画する（把握にもつながる） ・地域の中で子育てサロンを、地域の人たちでつくる ・育成会・ふれあいの会の事業・行事に各世代が参加出来るようなプログラムづくりをする
障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉施設見学・体験ツアープロジェクト：市内の施設を開放して一般の人が見学して回る（特に障害者関係）→障害に関する理解が深まる。誤解がなくなる
高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の隣近所の方々との雑談の中で見守りを希望している高齢者との接点を探ることができるのではないか ・ひとり暮らしの高齢者に対してはやはり地域住民が常に心がけや手助け等が大事（雪かき等） ・介護を受けるという状態ではないが「スキマ」のところで高齢、障害、その他の方が生活の中で困ること（例、電球交換等）の「お助け隊」のような組織を作れると良いのでは ・子から高齢、障害者、多世代でつながる→それぞれにメリット、役に立つことが出てくる→災害・超高齢化のときにも安心。これらの方法としては、市民祭りに一緒に参加するとお土産をもらえる。一緒にイベントに参加するとポイントがたまる。商店会などと協賛し商品券がもらえる。など

【安全・安心について】

- 空き家が増加しており、防災・防犯面で心配があるという意見が挙げられた。
- 防災面では、平常時の見守り等ができていないこと、災害時の対策が地域で練られていないこと、災害時に支援が必要な方が把握できていないことなどが挙げられた。
- 防犯面では、夜道が暗いことや人通りが少ないことにより不安ということが挙げられた。

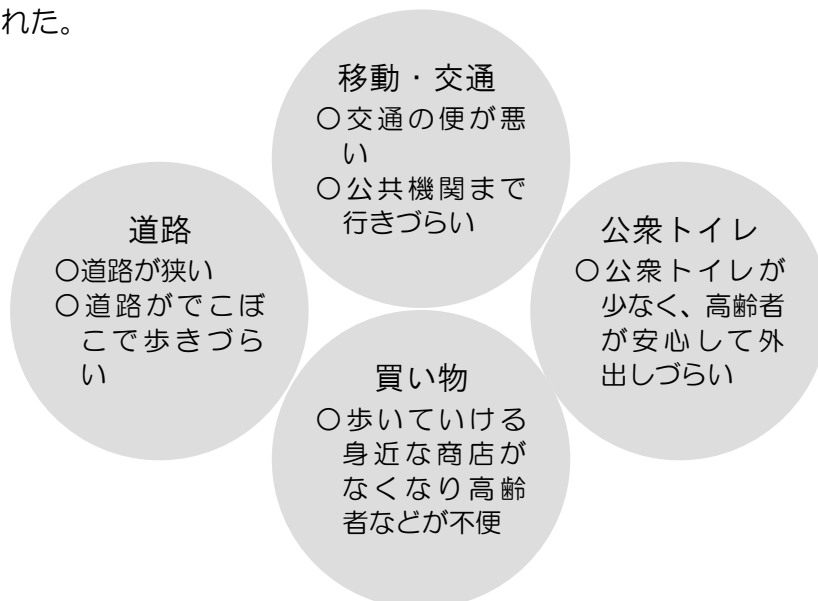


■解決のアイデア（地区懇談会結果より）

防災	<ul style="list-style-type: none"> ・地域だけで災害時名簿を作成 ・近所のつながりを考えた防災マップを作ろう。声かけができ、お年寄りも安心して避難できるように ・近所の避難所マップをつくり全戸配布、各自に避難場所を確認してもらおう→確認結果を書面で確認→地域ごとに集計→紙上でシュミレーション→実施
防犯	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども（主に小学生）の登下校の見守り ・パトロールを子ども（中高生とか）と一緒にやる

【移動関係について】

- 交通の便や道路の状態が悪く不便といった意見が挙げられた。
- 移動がしづらい中、高齢者が歩いていける身近な商店などがなくなり、不便という意見が挙げられた。



■解決のアイデア（地区懇談会結果より）

買い物	<ul style="list-style-type: none"> ・配達してくれる店のマップがあれば、高齢者も、育児中ママも助かる。商店街の会長さんなどの協力が必要
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------

(3) 団体・事業者調査結果

団体

【課題について】

- 新規メンバーの募集は常に行っている団体が多いが、「新しいメンバーが入らないこと」や「リーダーが育たないこと」が多くの団体で課題となっている。
- リーダーになると報告書作成や会合、名簿作成などの事務が多いということが懸念され、リーダーを引き継いでくれる人が育ちにくいという団体が多い。一方で、事業を実行委員会形式で行うことで常に複数のリーダーにあたる人を上手く養成している団体もある。
- 今後市に望むことは、「団体や活動のPR」が最多。

【活動への市民の参加について】

- 団体が行うボランティア活動へ市民が単発で参加することについては、肯定的な団体が多い。
- 団体が行うボランティアへの単発の参加については、各団体により必要とする事柄が異なることから、団体側で必要とするボランティアと、市民側でやりたいことのマッチングが必要。

【情報について】

- 団体の活動情報は、団体によってはその他広報誌、ホームページ、ソーシャルネットワークサービス等多様な媒体で発信しているところもあるが少数派で、多くの団体は「メンバーなどによる口コミ」や「チラシやパンフレットの配布」が最も多い。
- 市報や地域の掲示板など情報発信をしたくてもシステム上使いづらいという声もあり、各団体が情報発信をしやすくなるような支援や環境整備が必要。
- 地域で困っている方を支援している団体では、対象となる方の情報が手に入れられないため、支援を必要とする人に自分達の活動があるということを伝えられないことが課題となっている。

事業者

【地域との取り組みについて】

- 事業者が主催で地域に向けたイベントや講座を開催しているところや、地域で実施しているイベントに事業者として参加しているところなど、様々な形で地域と共に活動している事業者が多い。
- 地域住民やボランティアの受け入れを行っている事業者もある。ただし、事業者の種類によってはボランティアの受け入れがあまりなじまないところもある。

【質の向上について】

- 質の向上としては「個人情報保護・管理の徹底」、「サービス提供に係る職員研修の実施」はほぼすべての事業者で実施している。職員研修については、「意識の向上」や「接遇やマナー、身だしなみ」などが最多。
- 福祉サービス第三者評価を受審した事業者も多くなっているが、そのような評価や、マニュアルなどは事業者ごとに対応が異なる状況。

【情報について】

- 地域へ還元し、地域との取り組みを行っていたり、今後行いたい、地域の人が何を求めているかという情報を得ることができない現状がある。そのため、地域の声やニーズを聞く機会が必要。
- 国や市の制度が変わった際に、情報を事業者へも届けてほしい。
- 事業者の支援の対象となる人の情報がなく、支援を必要とする人へアプローチができないため、情報を持っている行政につなぎ役になってほしい。

5. 第3期計画に向けた課題

これまでの進捗状況や統計・各種調査結果を踏まえ、第2期計画の3つの基本方針ごとに課題を整理すると、次のとおりとなります。

(1) 市民の主体的な参画と協働による地域福祉の推進

●市民一人ひとりの参画促進

アンケート調査や地区懇談会では、近所付き合いや地域の交流が少なくなっているなど、地域への関心の低さが表れており、市民一人ひとりが主体的に地域の中でできることを一つでもやっていくというような意識啓発や子どもの頃からの福祉やボランティアに関する教育が重要となっています。

また、アンケート調査ではボランティア経験者は少ないものの今後参加したいという意向は半数以上と高くなっており、これらの新たにボランティアに取り組む活動層を増やすため、きっかけの提供や、仲間づくりの支援など、ニーズに応じた支援が必要となっています。

●団体の活性化や既存のネットワークの連携

団体・事業者調査では新メンバーの加入やリーダーの育成が課題となっており、団体の情報発信やメンバー募集、活動したい個人とのマッチングなど、団体の活性化を促す支援が必要となっています。

また、地区懇談会や団体・事業者調査では、地域で活動している団体同士の連携が取れていないという課題が挙がっており、各種団体同士の連携や地域の資源をつなげていく支援が必要となっています。

あわせて、ほっとネット・ささえあいネットワーク・ふれあいのまちづくり事業という西東京市独自の3大ネットワークについては、位置付けやすみわけを整理した上で、今後発展的に進めていくことが必要となっています。

(2) 適切なサービスを安心して利用できるためのしくみの充実

●情報共有・発信

アンケート調査では市が優先的に取り組むべき施策として「分かりやすい情報提供」が最多となっているほか、地区懇談会では相談先や市のサービスの情報が分からないという声も挙げられており、相談先や市内の様々な活動、サービス等の情報の共有・発信が重要となっています。

特に、アンケート調査では、情報源は年代等により大きく異なることから、個々の対象に応じた多様な方法で情報を共有・発信していくことが求められています。

●支援が必要な人の発見と結びつけ

民生委員・児童委員のアンケート調査や地区懇談会では、制度の狭間となっしまいサービスを受けられない人や、サービスがあることを知らず支援に結びついていない人、孤立している人、支援を拒否する人などが地域で増えてきているという実態が浮かび上がっており、個人情報との兼ね合いの整理とあわせて、対応を検討していく必要があります。

(3) 地域で安心して快適に暮らせる環境づくりの推進

●防災・防犯面

防災面については、アンケート調査では災害時に支援が必要な方は高齢になるほど多くなる実態が明らかになりましたが、地区懇談会では地域の中でどこに支援が必要な人がいるのかを実際に把握できていないという課題が挙げられました。そのため、避難の支援が必要となる人の把握や平常時の見守りなど福祉的な側面は本計画で取り組んでいくなど、地域防災計画とすみわけながら対応していく必要があります。

防犯面については、地区懇談会では空き家が増えてきていることが課題として挙げられており、それらの対応を検討していく必要があります。

●交通・移動面

地区懇談会や団体・事業者調査では、地域によっては移動手段に不便さを感じている交通弱者の方が出てきているとの指摘もあり、買い物や移動支援について検討していく必要があります。