

Ⅱ 調査結果

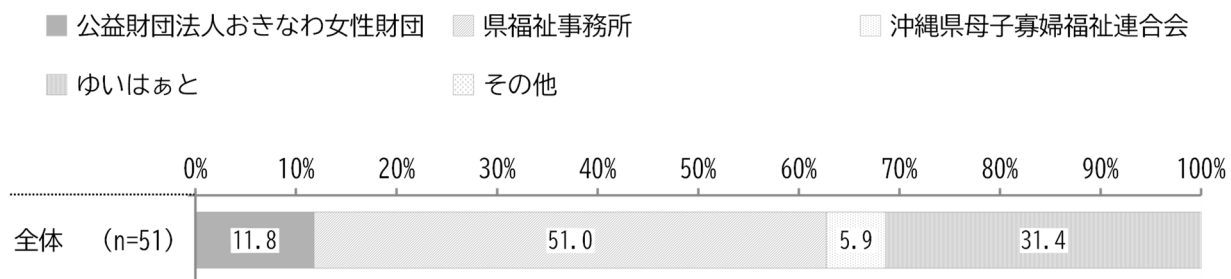
Ⅱ 調査結果

1. 支援従事者調査

(1) 所属団体

問1. あなたが所属する団体をお答えください。(○はひとつ)

図表 1 所属団体

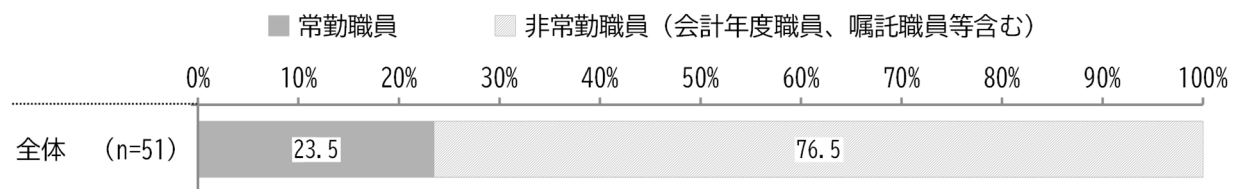


➤ 全体では、「県福祉事務所」が 51.0%、「ゆいはあと」が 31.4%となっている。

(2) 雇用形態

問2. 所属団体におけるあなたの雇用形態についてお答えください。(○はひとつ)

図表 2 雇用形態

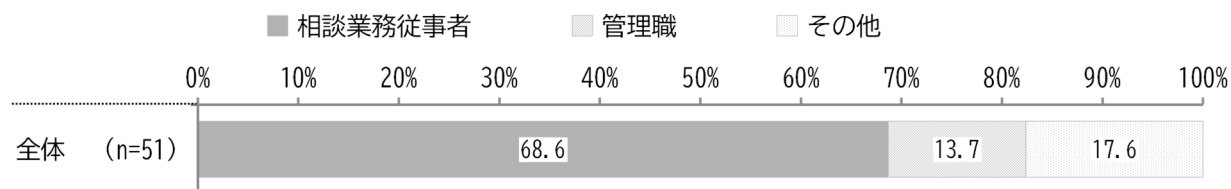


- 全体では、「非常勤職員(会計年度職員、嘱託職員等含む)」が 76.5%、「常勤職員」が 23.5%となっている。

(3) 業務内容

問3. 所属団体におけるあなたの業務内容についてお答えください。(○はひとつ)

図表 3 業務内容



➤ 全体では、「相談業務従事者」が 68.6%、「管理職」が 13.7%となっている。

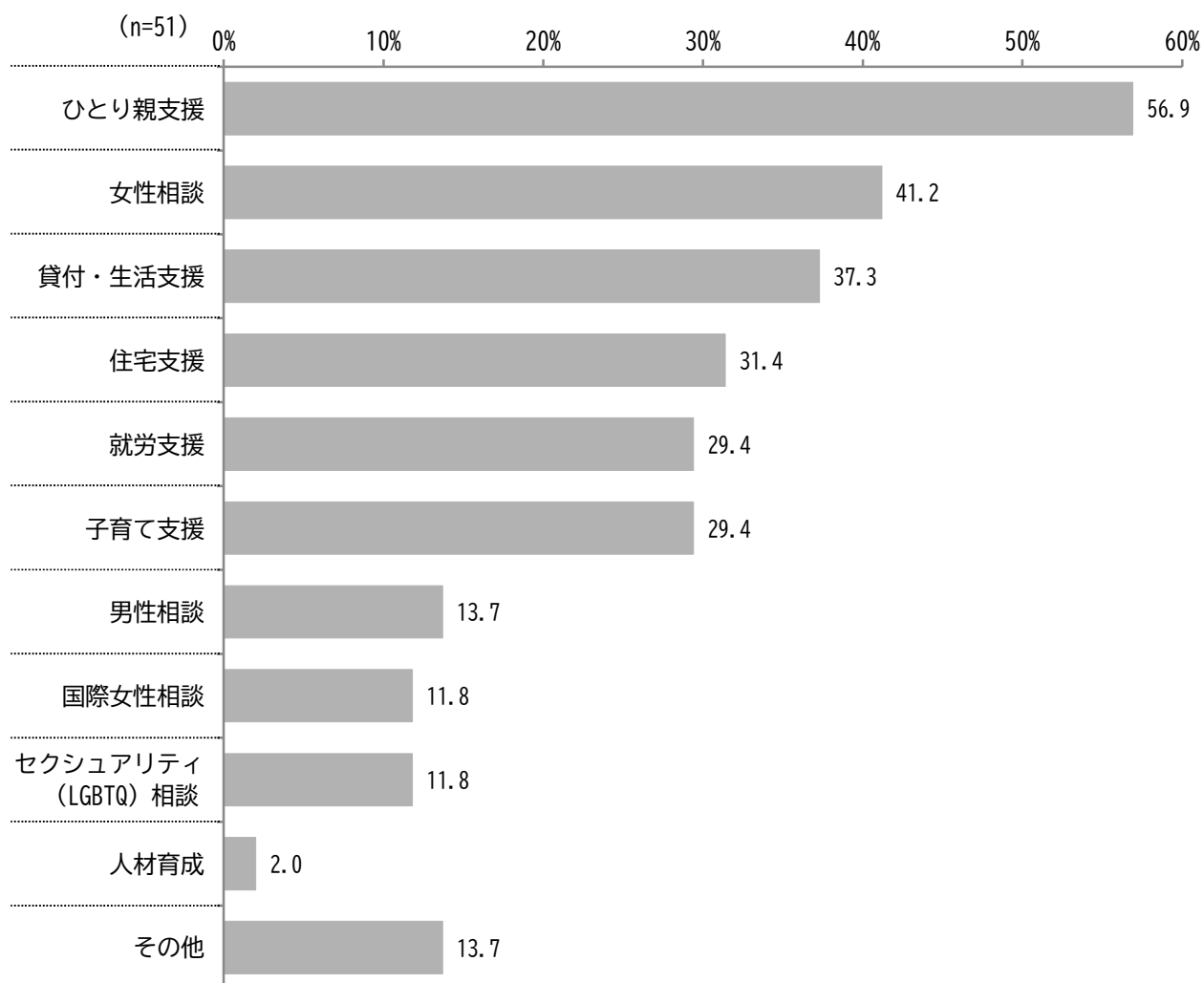
【その他の回答(自由回答)】

- ・ 学習支援コーディネーター
- ・ 協力員
- ・ 主事
- ・ 就労支援担当
- ・ 生活支援コーディネーター
- ・ 担当職員
- ・ 母子父子自立支援員
- ・ 母子父子福祉協力員
- ・ 母子福祉協力員

(4) 支援対象および支援内容.....

問4. 所属団体において、あなたが現在、支援を行っている対象や支援内容をお答えください。(〇はいくつでも)

図表 4 支援対象および支援内容

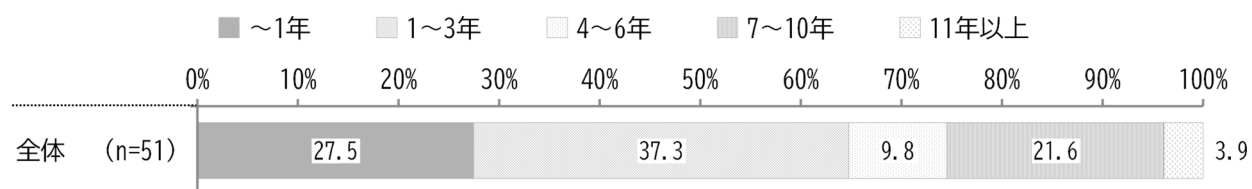


- 全体では、「ひとり親支援」が 56.9%で最も多く、次いで「女性相談」が 41.2%、「貸付・生活支援」が 37.3%となっている。

(5) 現在の所属団体における経験年数

問5. あなたが現在の所属団体における支援業務に携わってから、どのくらいになりますか。(○はひとつ)

図表 5 現在の所属団体における経験年数

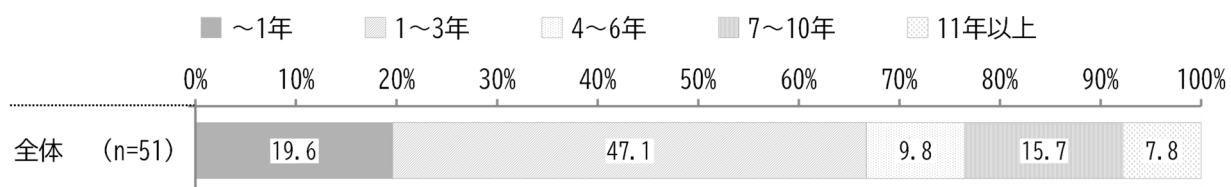


- 全体では、「1～3年」が37.3%で最も多く、次いで「～1年」が27.5%、「7～10年」が21.6%となっている。

(6) これまでの経験年数

問6. これまでの経歴を含め、あなたが問4で回答した支援内容のうち、最も長く携わっているものについて、携わってからどのくらいになりますか。(〇はひとつ)

図表 6 これまでの経験年数

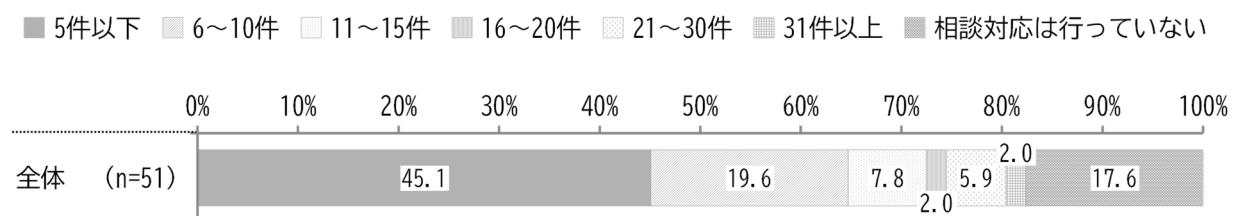


- 全体では、「1～3年」が47.1%で最も多く、次いで「～1年」が19.6%、「7～10年」が15.7%となっている。

(7) 担当業務の週あたりの相談件数

問7. あなたは、現在担当している業務において、週あたりのおおよその相談件数はどのくらいありますか。(〇はひとつ)

図表 7 担当業務の週あたりの相談件数

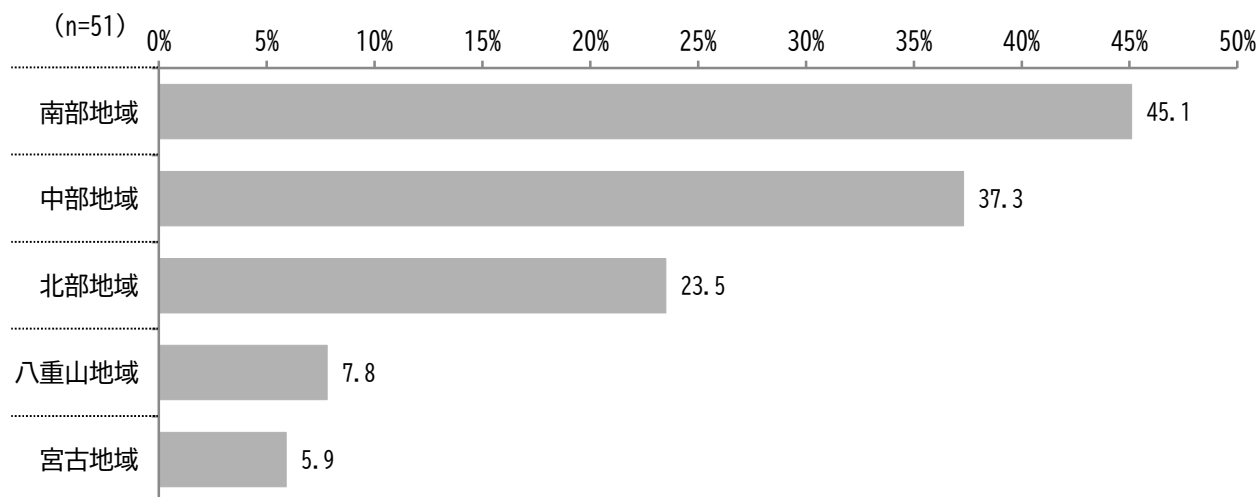


- 全体では、「5 件以下」が 45.1%で最も多く、次いで「6～10 件」が 19.6%、「相談対応は行っていない」が 17.6%となっている。

(8) 主な活動地域

問8. あなたの主な活動地域はどこですか。(○はいくつでも)

図表 8 主な活動地域

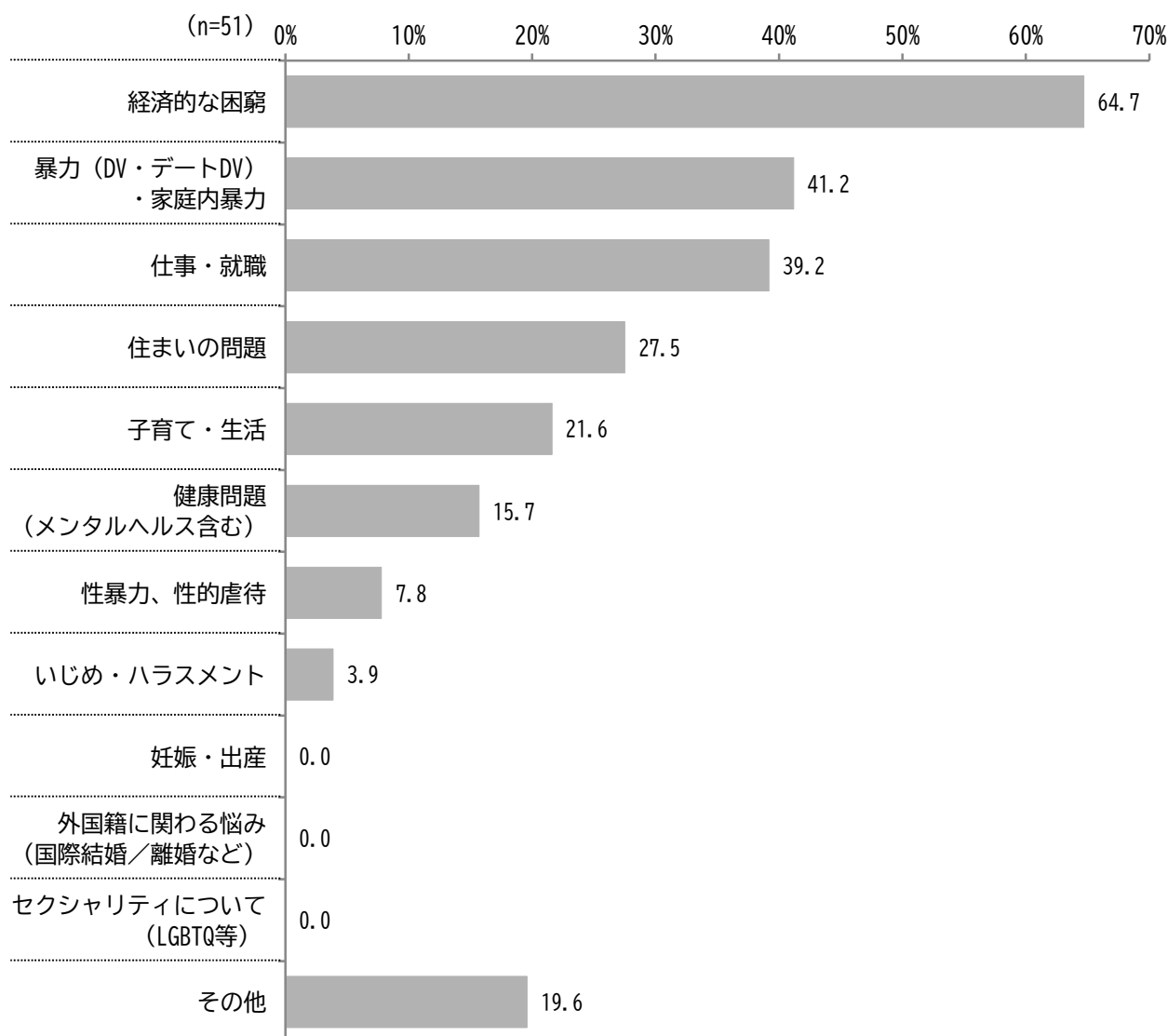


- 全体では、「南部地域」が 45.1%で最も多く、次いで「中部地域」が 37.3%、「北部地域」が 23.5%となっている。

(9) 過去 1 年に対応した相談や支援が多かったもの

問9. あなたがこの 1 年間で日常的に対応した相談や支援内容のうち、多かったものを上位 3 つまでお選びください。

図表 9 過去 1 年に対応した相談や支援が多かったもの

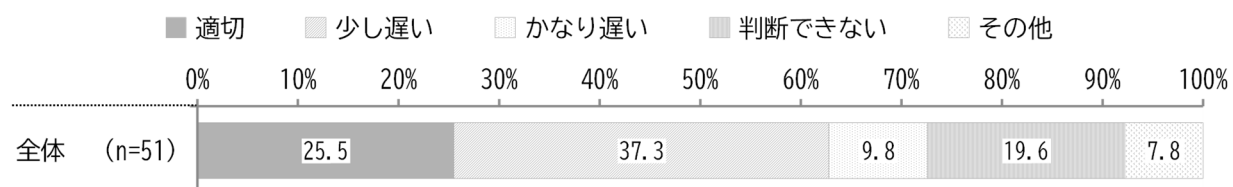


- 全体では、「経済的な困窮」が 64.7%で最も多く、次いで「暴力(DV・デート DV)・家庭内暴力」が 41.2%、「仕事・就職」が 39.2%となっている。

(10) 相談や支援につながるまでのタイミング.....

問10. あなたは、支援の対象者が相談や支援につながるまでのタイミングについて、どのように感じますか。(○はひとつ)

図表 10 相談や支援につながるまでのタイミング

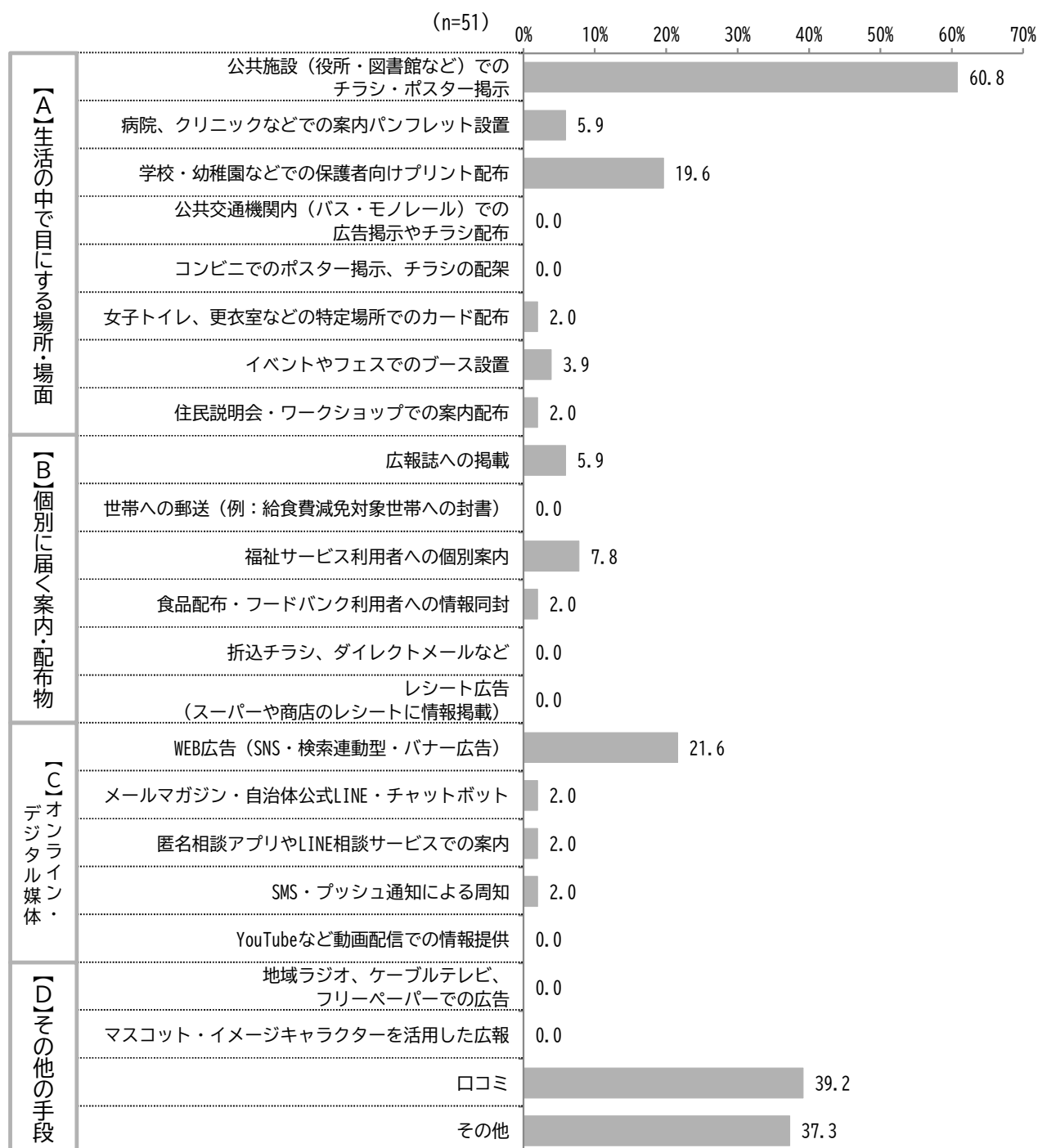


- 全体では、「少し遅い」が 37.3%、「適切」が 25.5%となっている。

(11) 支援対象者が窓口につながったきっかけ……………

問11. あなたが業務の中で相談や支援を行った際に、対象者から「どのようなきっかけで窓口につながった」と聞いたことがありますか。あてはまるものを上位 3 つまで お選びください。

図表 11 支援対象者が窓口につながったきっかけ

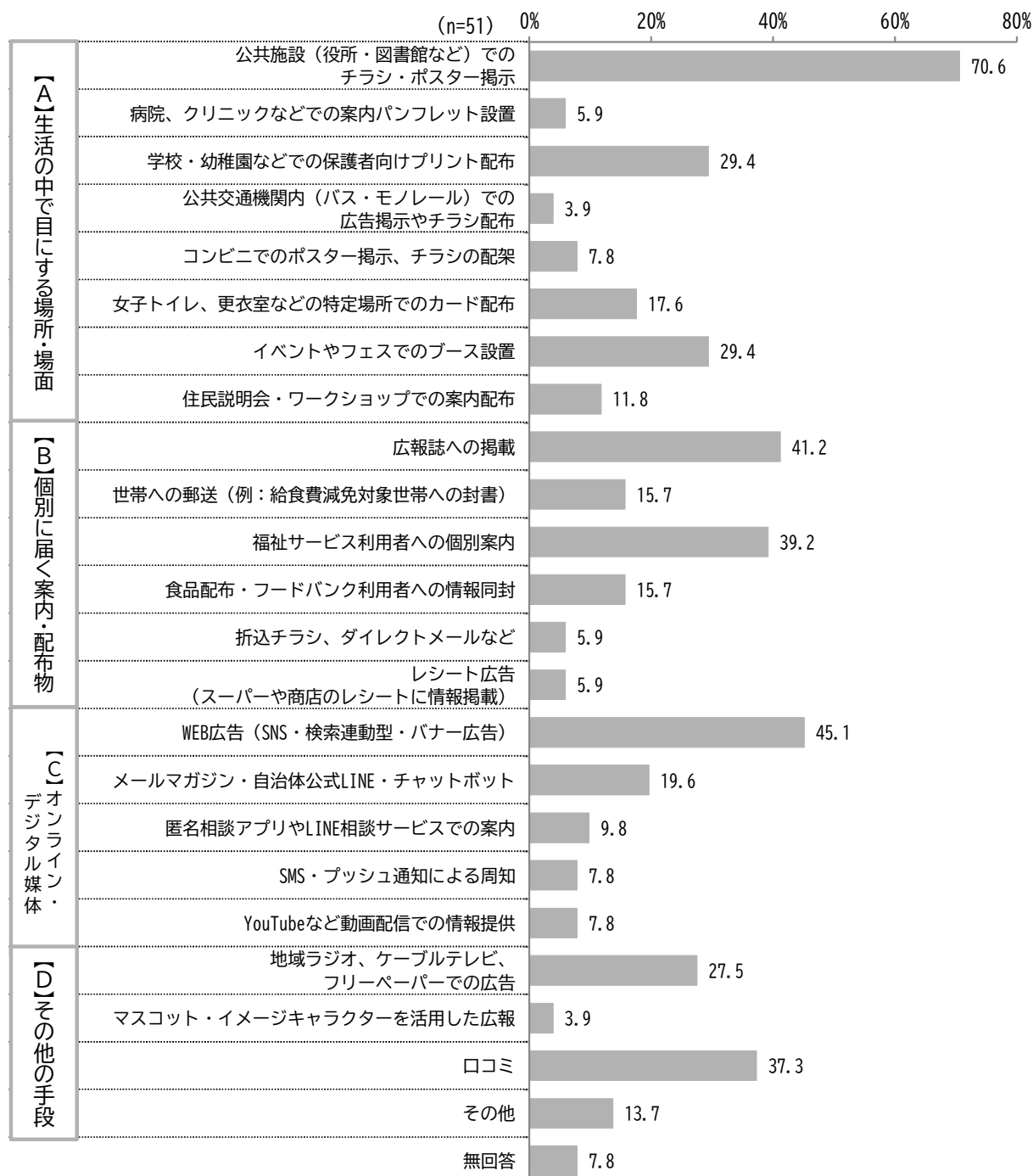


- 全体では、「【A】生活の中で目にする場所・場面／公共施設（役所・図書館など）でのチラシ・ポスター掲示」が 60.8%で最も多く、次いで「【D】その他の手段／口コミ」が 39.2%、「【C】オンライン・デジタル媒体／WEB広告（SNS・検索連動型・バナー広告）」が 21.6%となっている。

(12) 所属団体が実践する情報提供とその有効性……………

問12. あなたや所属団体が業務の中で実践している情報提供の手段をすべて選択してください。(○は
いくつでも)

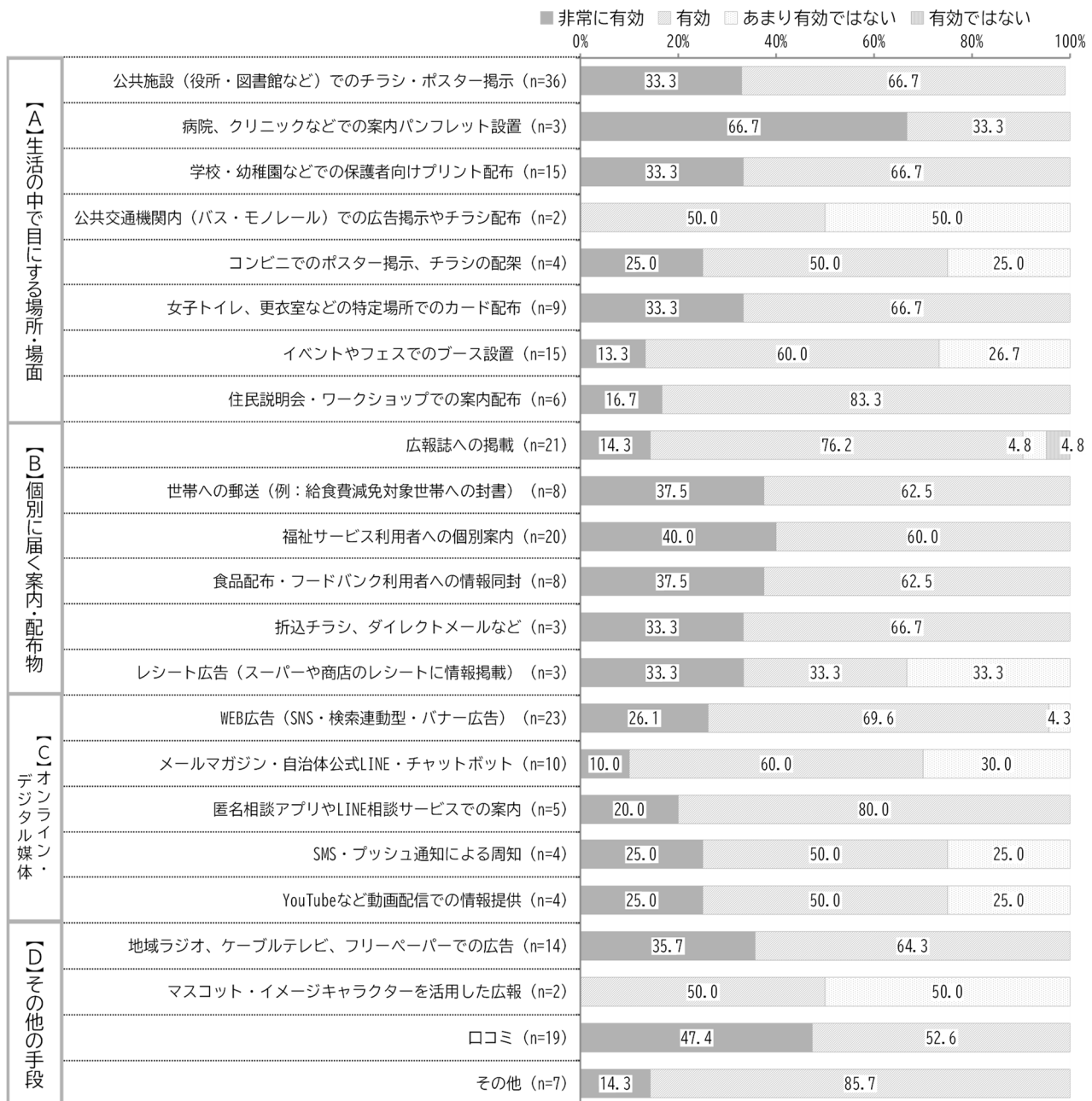
図表 12 所属団体が実践する情報提供の手段



- 全体では、「【A】生活の中で目にする場所・場面／公共施設（役所・図書館など）でのチラシ・ポスター掲示」が 70.6%で最も多く、次いで「【C】オンライン・デジタル媒体／WEB 広告（SNS・検索連動型・バナー広告）」が 45.1%、「【B】個別に届く案内・配布物／広報誌への掲載」が 41.2%となっている。

問12-1. あなたや所属団体が業務の中で実践している情報提供の手段それぞれについて、その有効性を4段階で評価してください。(○はひとつ)

図表 12-1 情報提供手段の有効性の評価

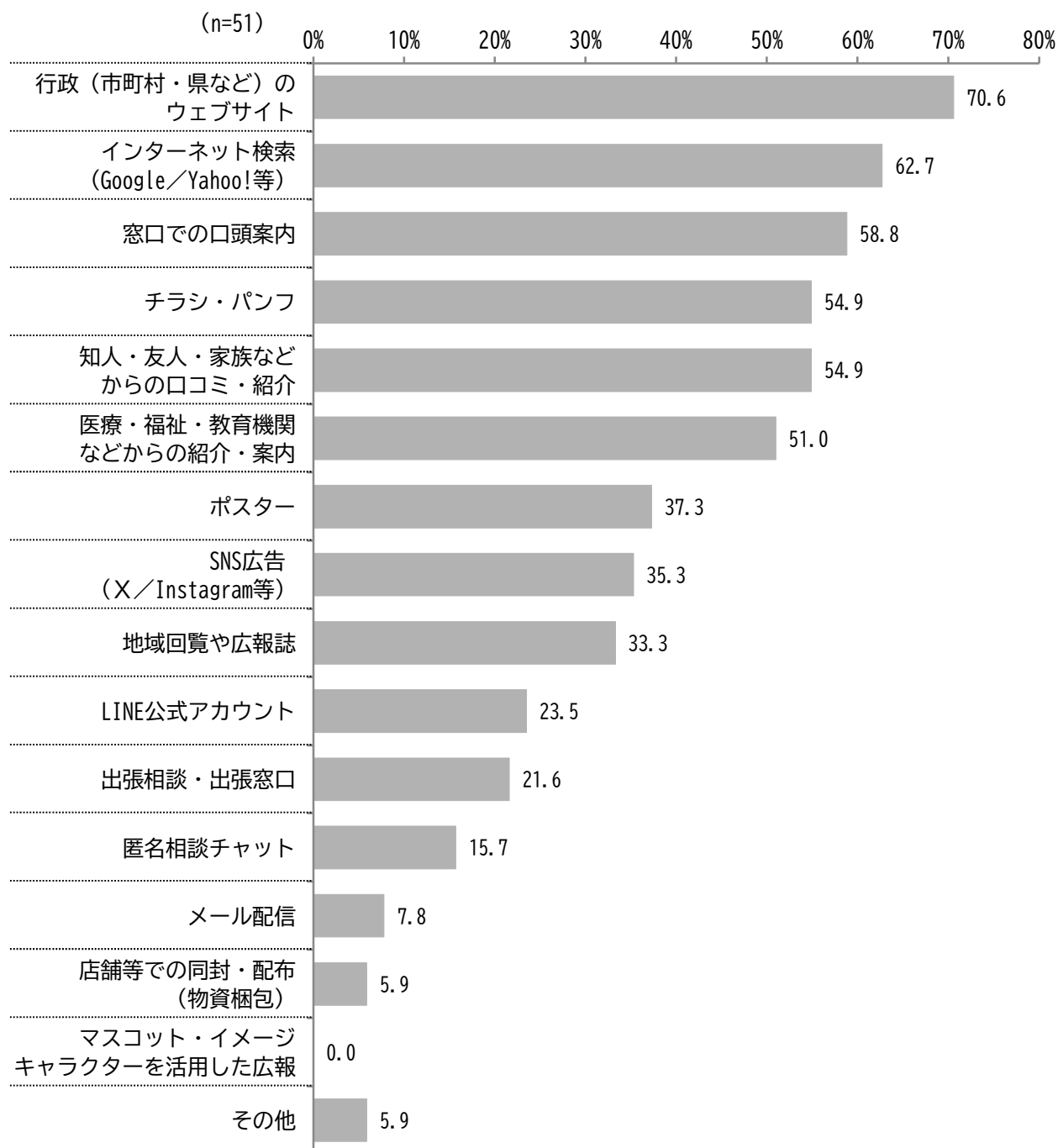


- 多くの情報提供手段で「有効」または「非常に有効」との回答が大半を占めた。回答者が多かった選択肢の内では、「【A】生活の中で目にする場所・場面／公共施設（役所・図書館など）でのチラシ・ポスター掲示」が最も高く、同様に「【B】個別に届く案内・配布物／福祉サービス利用者への個別案内」、「【D】その他の手段／口コミ」となっている。また、「【C】オンライン・デジタル媒体／WEB広告（SNS・検索連動型・バナー広告）」も 95.7%と高い割合を占めている。

(13) 支援対象者への情報提供手段で有効だと思うもの

問13. 支援対象者への情報提供において、有効だと思う手段はどれですか。(〇はいくつでも)

図表 13 支援対象者への情報提供手段で有効だと思うもの

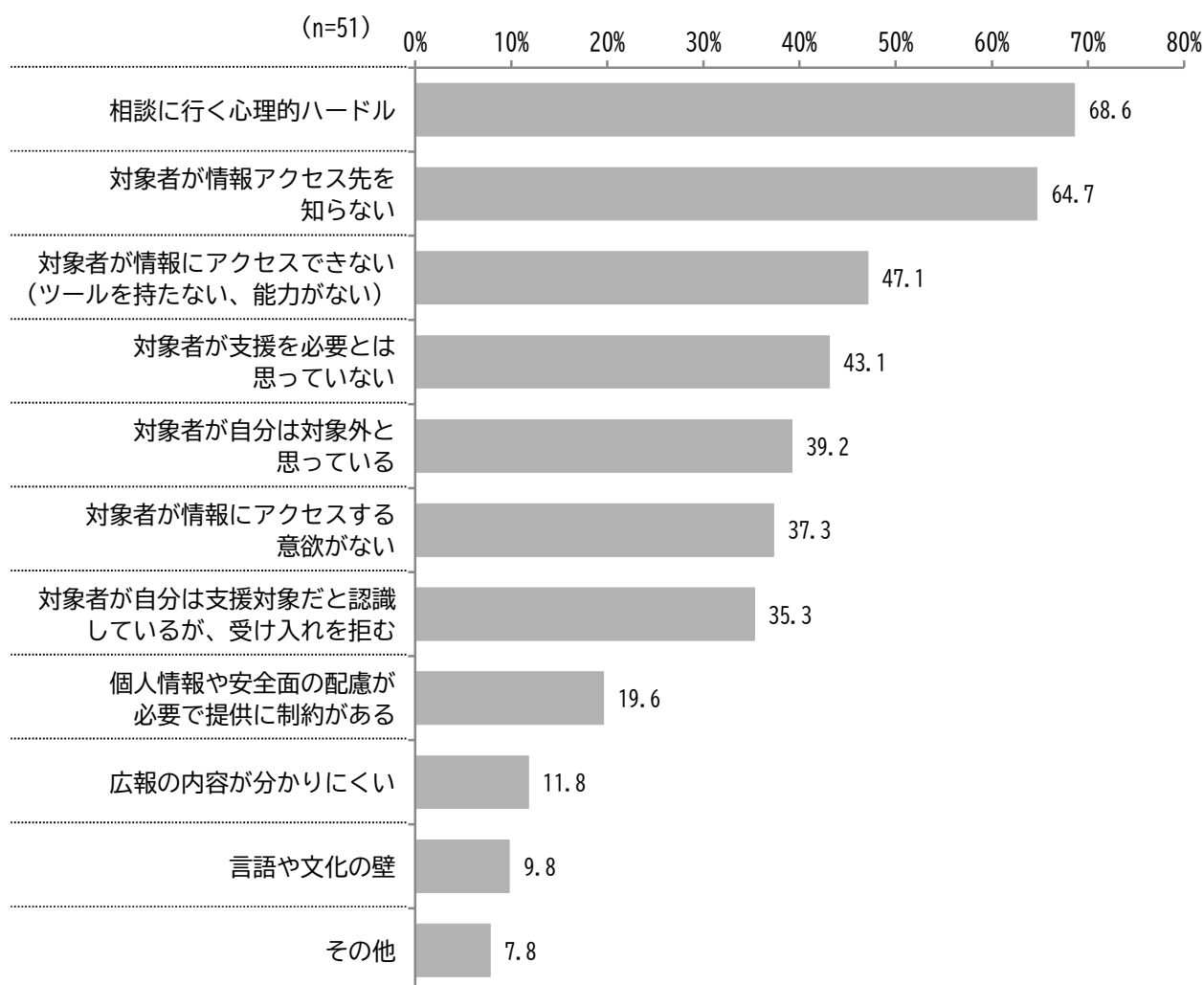


- 全体では、「行政（市町村・県など）のウェブサイト」が 70.6%で最も多く、次いで「インターネット検索（Google／Yahoo!等）」が 62.7%、「窓口での口頭案内」が 58.8%となっている。

(14) 情報提供が困難であると感じる理由

問14. あなたが支援対象者への情報提供を行う上で、提供が困難であると感じる理由はどのようなものですか。(〇はいくつでも)

図表 14 情報提供が困難であると感じる理由

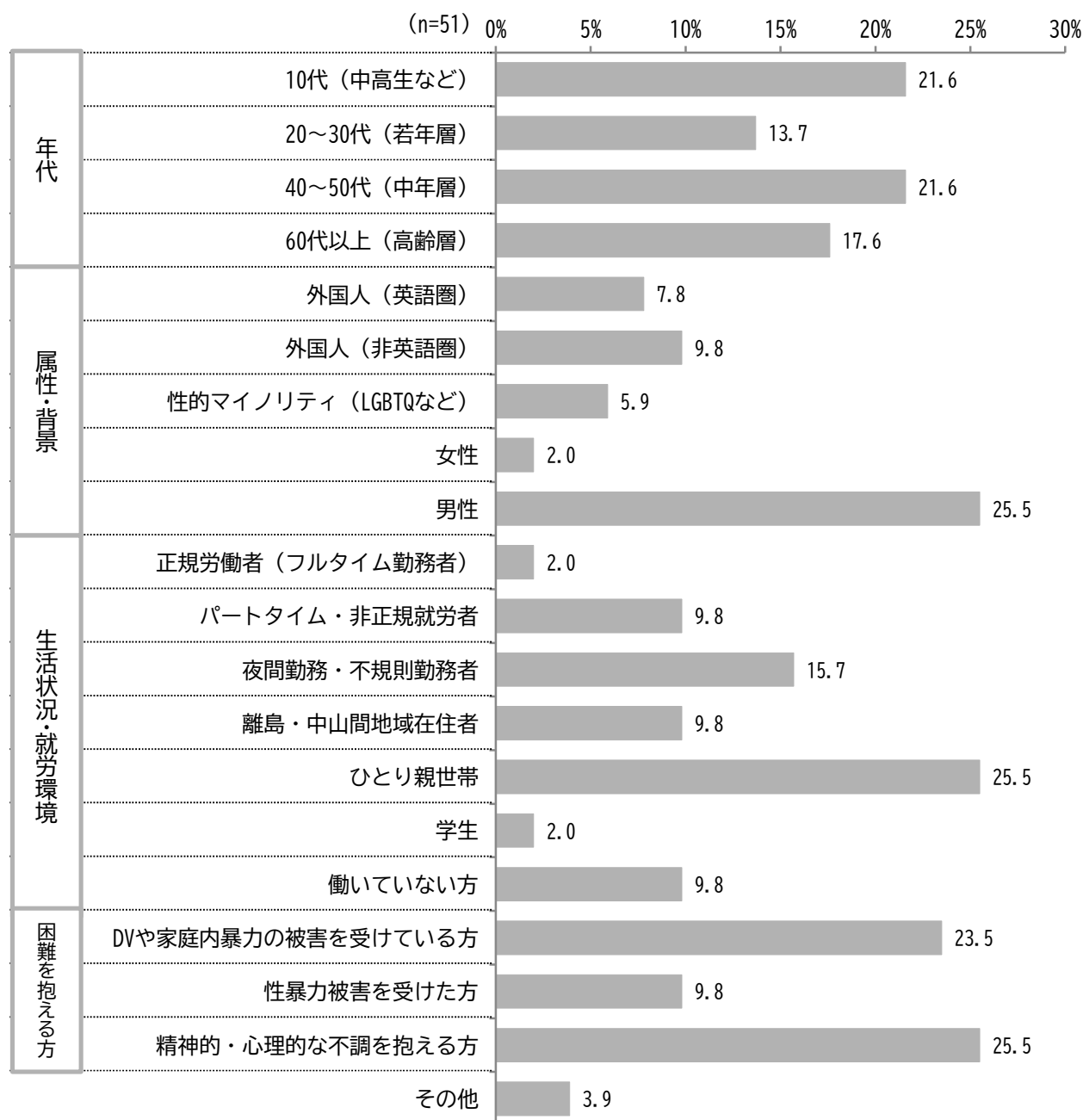


- 全体では、「相談に行く心理的ハードル」が 68.6%で最も多く、次いで「対象者が情報アクセス先を知らない」が 64.7%、「対象者が情報にアクセスできない(ツールを持たない、能力がない)」が 47.1%となっている。

(15) 情報が届きにくいと感じる対象者層……………

問15. あなたの業務の中で、特に情報が届きにくいと感じる対象者層はどのような方ですか。
あてはまるものを上位 3 つまでお選びください。

図表 15 情報が届きにくいと感じる対象者層

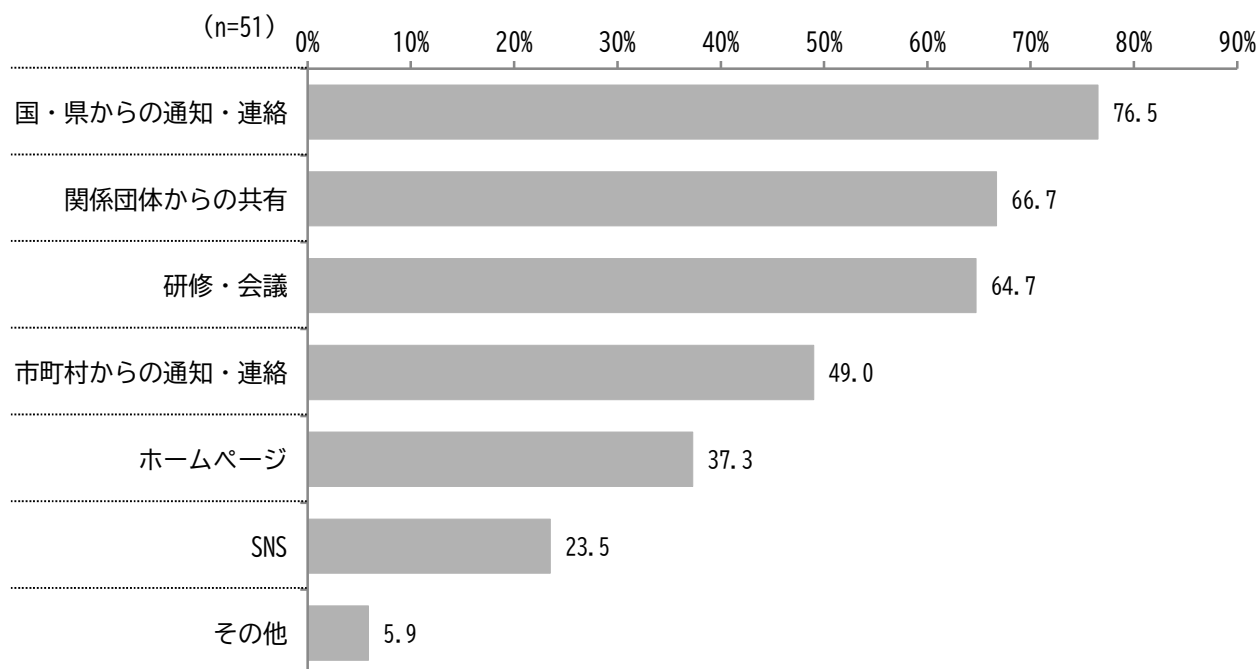


- 全体では、「【属性・背景】男性」「【生活状況・就労環境】ひとり親世帯」「【困難を抱える方】精神的・心理的な不調を抱える方」が 25.5%で最も多く、次いで「【困難を抱える方】DV や家庭内暴力の被害を受けている方」が 23.5%、「【年代】10代(中高生など)」「【年代】40～50代(中年層)」が 21.6%となっている。

(16) 支援情報の入手先.....

問16. あなたの業務に必要な行政・支援情報は、主にどこから入手していますか。(〇はいくつでも)

図表 16 支援情報の入手先

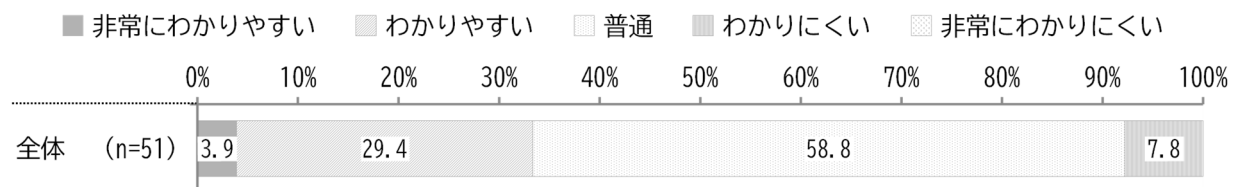


- 全体では、「国・県からの通知・連絡」が 76.5%で最も多く、次いで「関係団体からの共有」が 66.7%、「研修・会議」が 64.7%となっている。

(17) 県から配信される支援情報の分かりやすさ

問17. 県から配信される事業や支援に関する情報は、どの程度分かりやすいと感じますか。(○はひとつ)

図表 17 支援情報の分かりやすさ



- 全体では、「普通」が 58.8%で最も多く、次いで「わかりやすい」が 29.4%、「わかりにくい」が 7.8%となっている。

(18) 分かりにくい理由

問18. 17で、「わかりにくい」「非常にわかりにくい」と答えた方のみお答えください。

「わかりにくい」「非常にわかりにくい」理由を記入してください。

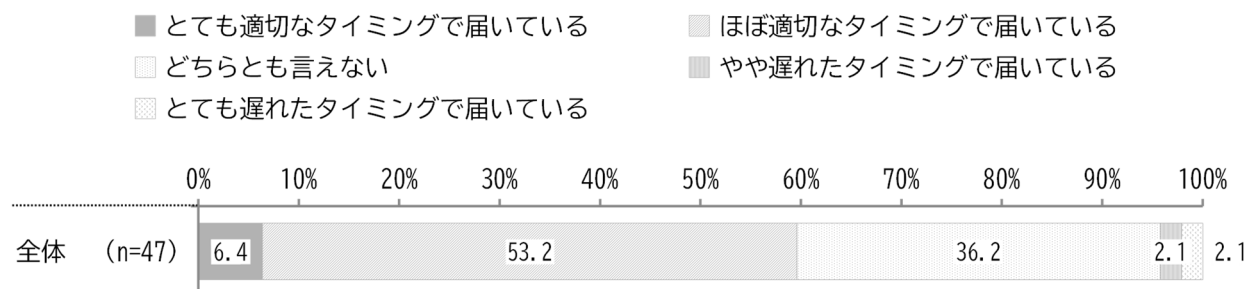
【自由回答】(n=4)

- ・ 詳細が記載されていない
 - ・ 伝える言葉が理解しにくいと思う。
 - ・ 似たような支援窓口が多すぎる
 - ・ 行政文書は非日常的な言葉で書かれているものが多く、また具体的例示がないなど、読む者の職務経験等や理解力に左右されやすく、文書を噛み砕いて共有する必要がある。
- 回答では、行政情報は「具体性や分かりやすさに欠ける」ほか、「理解しにくい言葉で書かれている」という指摘がみられる。

(19) 県から配信される事業や支援に関する情報のタイミング

問19. 県から配信される事業や支援に関する情報は、実際の業務においてどのようなタイミングで届いていますか。(○はひとつ)

図表 18 県から配信される事業や支援に関する情報のタイミング



- 全体では、「ほぼ適切なタイミングで届いている」が 53.2%で最も多く、次いで「どちらとも言えない」が 36.2%、「とても適切なタイミングで届いている」が 6.4%となっている。

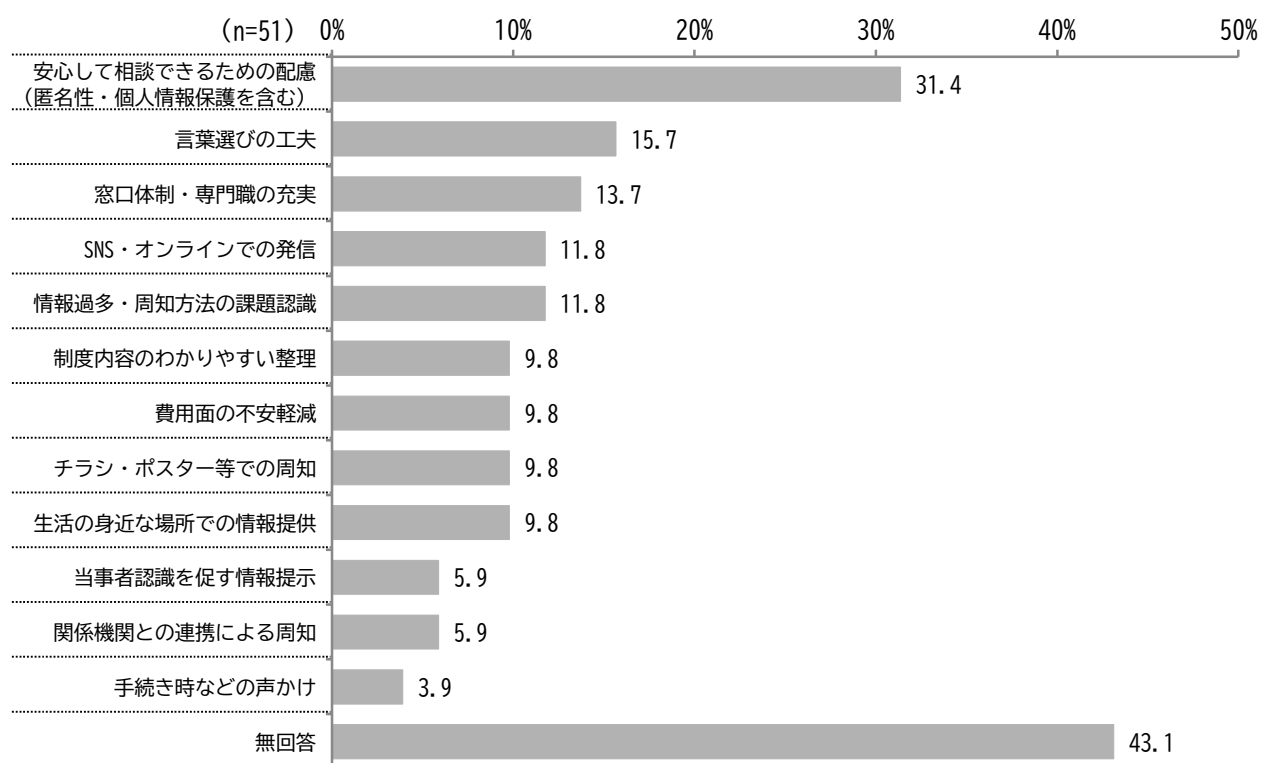
(20) 支援対象者が相談や支援につながりやすい内容・伝え方……………

問20.支援対象者に行政や支援の情報を届ける際、どのような内容や伝え方があれば、対象者が相談や支援につながりやすいと感じますか。(自由回答)

本設問で得られた自由回答(29 件)について、回答内容を整理しカテゴリ分類を行い、その結果を図表に整理した。

図表 19 相談や支援につながりやすい内容・伝え方(内容を分類・複数計上)

大分類	伝え方・表現方法の工夫 (心理的ハードルの低減)			情報内容の 明確化		伝達手段・媒体の工夫			窓口・人的対応の充実			情報過多・周知方法の 課題認識	無回答
小分類	個人情 報保護 を含む (匿名性・ 安心して相談できる ための配慮)	言葉 選びの 工夫	当事者 認識を 促す情 報提示	制度 内容の わかり やすい 整理	費用 面の不 安軽減	SNS・ オンラ イン での発 信	チラシ・ ポスター 等での周 知	生活の 身近な 場所 での情 報提供	手続 き時な どの 声かけ	専門 職の充 実	窓口 体制・ 専門職 の充実	関係機 関との 連携に よる周 知	
人数	16	8	3	5	5	6	5	5	2	7	3	6	22
%	31.4	15.7	5.9	9.8	9.8	11.8	9.8	9.8	3.9	13.7	5.9	11.8	43.1



- 全体では、「安心して相談できるための配慮(匿名性・個人情報保護を含む)」が 31.4%で最も多く、次いで「言葉選びの工夫」が 15.7%、「窓口体制・専門職の充実」が 13.7%となっている。

相談や支援につながりやすい内容・伝え方(自由回答・主分類別回答一覧)

主分類	回答(原文)
安心して相談できるための配慮(匿名性・個人情報保護を含む)	・これはDVにあたるの?とか、働いてない(病気や障害などで)のに生活の相談をしても良いの? など、相談を躊躇してしまう人が、分からないからこそ、迷っているからこそ、相談してみても良いのだと伝わるような柔らかな言葉。 ・相談する時にかける電話番号が相談専用で、かつ電話料が相談者負担にならず相談機関が負担する仕組みがあると良いと思います。(困っている人は、相談の電話が長くなると電話料が高くなることを心配してかけられない人も少なくないと思うため) メールやLINEでの問い合わせを可能にし、匿名で相談が受けられるなど相談初期の段階で個人が特定されない安心感を与える工夫。 個人情報を守られていること(プライバシー) 支援を受けられるかもしれないので、まずは連絡してみるよう伝える 相談は匿名でできることを強調した内容の広報 相談者の心情やその生活環境に即した内容について、傾聴に重きを置いた上で丁寧便な伝え方を心がけること
言葉選びの工夫	「支援を受ける」ということに抵抗を感じる方が多いため、「制度を利用する」という伝え方をする様にしています。 ・専門用語や制度名を避けわかりやすい言葉で伝える ・相談することで不利益は生じないこと 秘密が守られることを伝える ・「話を聞いてもらうだけでよいなど、心理的ハードルを下げる伝え方をする。 より簡潔にわかりやすい表現だと、若年層にも伝わりやすいのでは
窓口体制・専門職の充実	市町村の窓口、担当者の専門職の配置によって 適切な支援が進む。市町村によって、専門職の温度差がある。把握している担当者にすぐにつながる
SNS・オンラインでの発信	ほとんどのの方が SNS で情報得ている。情報伝えたいなら、SNS。 支援対象者は切羽詰まった状況になって検索エンジンで相談先を探すことが多いようなので県配暴センター、役場の担当部署の URL が上位になるようにしていただければありがたい。 若年者は SNS で内容をシンプルに伝える。高齢者は市町村の担当者が内容を理解し正しく情報を提供する。
情報過多・周知方法の課題認識	ひとり親になった時点で、殆どの方が児童扶養手当の手続きを役所で行うと思うので、その際に、役所の方から「ひとり親支援」についてのパンフレットをお渡しする際に、口頭で案内して頂けると、より伝わるかと思えます。パンフレットを渡すだけでは、大方は目を通さず見落としているように感じるため、一言案内していただくだけでも、情報が伝わるのではないかと思います。 情報が多すぎて便利なツール(ネットやSNS)はあるが、必要な人に情報が伝わりにくいと思う。
制度内容のわかりやすい整理	各町村の保健師、相談員、SSW(スクールソーシャルワーカー)、民生委員等を通して情報を発信し必要な世帯には丁寧に事業内容を説明する。 簡易で分かりやすい内容(目的、要件、支援内容、手続きの方法)を丁寧(平易な文言で、寄添うように)に説明する。 県のホームページで、対象者が必要な正しい情報がワンクリックで届くようにする。
費用面の不安軽減	支援につながるとき、つながったときに経済面の負担が少ないことがわかる情報があるとさらに精神的負担が減ることで支援先へ向かいやすくなる。 相談料が無料であること(フリーダイヤル) 相談者が望む情報を提供できていること 無料である すぐつながる
チラシ・ポスター等での周知	トイレ等、他者の目線が気にならない場所へのポスターの掲示、財布にしまえるリーフレット等を置く等 分かりやすく相談したくなるようなチラシやポスターなどの作成。行政だけでなく、より子どもたちの身近でもある学校や幼稚園・保育園などにも、ポスター掲示やチラシの設置の協力依頼、また関係機関への事業内容の周知と連携しやすい関係づくり スーパーやコンビニなど、生活に欠かせない場所でのポスター掲示の協力
生活の身近な場所での情報提供	入学(小・中・高)説明会時に資料提供 新聞、広報誌、県市町村等の窓口で担当者がわかりやすく説明し、支援可能なので、相談してみよう前向きに励まし促す。
当事者認識を促す情報提示	このように困っている人は支援対象になるということや支援内容等を明確に示すことで、自分が該当者であることを認識するのではないのでしょうか。
関係機関との連携による周知	関係機関との共有が重要だと思う。周知活動で伝えるがその場限りで内容の把握ができていないことが多い。
手続き時などの声かけ	離婚届けの提出時や児扶手の手続きの際に、役所の方から声かけ、相談の促しがあると支援に繋がりがりやすいと思う。