

IV 調査結果の分析

IV 調査結果の分析

1. 支援従事者調査

まず支援従事者の現況について、雇用形態は「非常勤職員(会計年度職員、嘱託職員等含む)」との回答が 76.5%であり(問2)、経歴年数については3年未満の支援従事者が 66.7%を占める(問 6)。本調査にかかる事業は、貧困・暴力・女性等社会的マイノリティという法的・物理的資源に乏しいグループ群を支援対象とすることから、支援従事者には複合的な専門性と経験知が求められる一方、不安定な雇用を背景に着実なキャリア形成及び知見の蓄積がなされにくい状況にあることが示唆される。

支援対象者が窓口につながったきっかけについて、「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%と最も多く、次いで「口コミ」が 39.2%であった(問11)。オンラインツールが普及した現在においても、アナログ媒体がなお有効であることを示している。その一方で、情報提供手段の有効性の評価について「病院、クリニックなどでの案内パンフレットの設置」が「非常に有効」との回答は 66.7%と顕著に高いが(問 12-1)、実際に支援対象者が窓口につながったきっかけとして同項目は 5.9%と低く(問11)、支援従事者の感じる有効性と実際の効果とのかい離があることが示唆された。「女子トイレ、更衣室などの特定場所でのカード配布」、「食品配布・フードバンク利用者への情報同封」についても、同様のかい離傾向が見られた。

支援対象者への情報提供が困難であると感じる理由について「相談に行く心理的ハードル」が 68.6%、「対象者が情報アクセス先を知らない」が 64.7%と他項目に比べて顕著に高い(問14)。また、情報が届きにくいと感じる対象者層について、「ひとり親世帯」等既に支援対象として位置付けられている項目のほか、「男性」が挙げられており(問15)、支援従事者の現場感覚として男性へのアクセスが課題として認識されていることが示唆される。その際に留意すべき点として「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)」(問 20)が重要との視点が提供されている。

2. 支援対象者調査

まず調査対象者となった関係4団体の窓口で、相談や支援を利用している、または過去に利用したことがある方は合わせて89.7%、困りごとや悩みがありながらも相談を受けていない者が4.4%見られた。

回答者の性別構成は、男性が回答者全体の1.6%(1名)で、回答者の国籍では、外国籍者(世帯)の回答は0%である。このことからすると、父子世帯、寡夫世帯、外国籍者が支援対象者から抜け落ちていたり、潜在的に困っていても、どこ(誰)にも相談の持って行き場がない方がいる可能性を十分念頭に置いたアウトリーチ型情報提供が必要と考えられる。

「2023年(令和5年)度沖縄県ひとり親世帯等実態調査報告書」(2024年3月。以下、「沖縄県調査」と呼ぶ)によると、沖縄県内の父子世帯出現率は0.54%であり、厚生労働省(2022)による「令和3年度全国ひとり親世帯等調査(2022年。以下、「全国調査」と呼ぶ)」における出現率(0.29%)の2倍近い高さである。全国調査の結果で父子家庭の父親本人が困っていることの上位は多い順に、家計38.2%、家事14.1%、自分の健康11.8%となっている。本調査については沖縄県内の上記3世帯(父子世帯、寡夫世帯、外国籍者)が、どのような困りごとや悩みを抱えているかは不明だが、家計や育児、就労等の多様な悩みについて、積極的に支援事業や相談制度の利用を周知する必要があると考えられる。例えば、その第一歩として、関係団体の名称に父子、寡夫、ファザーズを併記する、または性別に関わらず相談や支援が受けられることを想起させる名称へ変更することも有効であると考えられる。

支援対象者が困りごとや悩みが生じた場合の相談先(問14)として、公的な相談窓口は32.8%を占め、支援や相談窓口につながった経緯(問16)は、居住地域の役所や福祉事務所等からの案内で知った(42.2%)が最多である。一方、支援や相談窓口につながったタイミングが遅かった(問17)(やや・かなりを合算)と回答した割合は25%を占め、遅かったと感じた理由(問18)として、「どこに相談してよいかわからなかった」が68.8%と最多で、「そもそも相談できる場所や制度があることを知らなかった」、「相談に行くことへの心理的ハードルが高かった」が共に50%と続いていた。沖縄県調査の結果報告書(p.153~162)でも、各種の支援事業や制度を知らなかったという回答が軒並み最上位を示しており、相談場所や制度の周知が継続的な課題と言える。

以上の結果は、公的な相談・支援機関が、特に窓口業務において、より積極的に案内や情報提供を行うことの重要性を示唆する。このことは、「普段の生活の中で支援情報を見たり受け取った場所(問20)」の第2位が公共施設であること、「支援につながる際に有効だと思う情報提供の手段」(問22)として、窓口での口頭案内が3割強みられたことから裏付けられよう。Web上の情報提供は利用度と有効性の認知が最上位を占めるが、支援対象者が自らリーチしていかなければ情報や支援が届きにくい手段である点に留意しなければならない。

最後に、行政から情報提供を行われた際に「相談しやすいメッセージ(問23)」の結果より、支援対象者にとって、相談する際の物理的・経済的コストが低く、心理的安全性が高いと分かるようなメッセージが、相談行動を促進する上で有効と考えられる。これらは従来、心理や福祉の専門相談機関への援助要請行動の研究の中で、想定される不利益(コスト、スティグマ(相談者への否定的な社会的反応、および、そこから派生する自己への否定的な反応))の認知が相談抑制要因として作用するという知見(佐々木・水野・永井, 2017)とも整合する。精

神保健福祉の領域では、相談や援助要請のニーズを持ちながらも実際には必要な援助を求めないことを「サービス・ギャップ(Stefl & Prosperi, 1985)」と呼ぶが、問 23 の結果は、このギャップを抱える人たちへのアウトリーチ情報提供や相談行動のあり方をも示唆すると考えられる。

文献

- 厚生労働省 (2022). 令和 3 年度全国ひとり親世帯等調査結果報告(令和令和3年 11 月 1 日現在) <https://warp.ndl.go.jp/web/20230410032841/http://www.mhlw.go.jp/content/11920000/001027808.pdf> (2026 年 3 月 16 日閲覧)
- Kushner, M. G., & Sher, K. J. (1991). The relation of treatment fearfulness and psychological service utilization: An overview. *Professional Psychology: Research and Practice*, 22(3), 196-203.
- 沖縄県 (2024). 2023 年(令和 5 年)度沖縄県ひとり親世帯等実態調査報告書(調査概要) https://www.pref.okinawa.lg.jp/_res/projects/default_project/_page/001/036/538/r05hitorioyachosahoukokusyo_gaiyou.pdf (2026 年 3 月 16 日閲覧)
- 沖縄県 (2024). 2023 年(令和5年)度沖縄県ひとり親世帯等実態調査報告書 (第6章 制度の利用や行政機関への要望) https://www.pref.okinawa.lg.jp/_res/projects/default_project/_page/001/036/538/r05hitorioyachosahoukokusyo_6.pdf (2026 年 3 月 16 日閲覧)
- 佐々木悠人・水野治久・永井 智 (2017). 大学生の援助要請を阻害する要因の検討—スティグマが援助要請態度に与える影響の検討— 大阪教育大学紀要第IV部門 教育科学 65(2), 259-270.
- Stefl, M. E., & Prosperi, D. C. (1985). Barriers to mental health service utilization. *Community Mental Health Journal*, 21(3), 167-178.

3. 潜在対象者調査

潜在対象者調査は、「困りごとや悩みを経験したが、行政支援や公的相談窓口を利用したことがない」沖縄県内在住 18 歳以上 300 人を対象に実施した。回答者は男性 60.3%、女性 38.7%(問 1)で、50～59 歳が 32.7%と最も多く、40～49 歳 25.7%、60～69 歳 17.7%と中高年層が中心となっている(問 2)。「困りごとや悩みを経験したが、行政支援や公的相談窓口を利用したことがない」沖縄県内在住 18 歳以上 300 人を対象としたインターネット調査であり、特に 20 代未満の女性等一部の性別年代ではサンプル数が少ない点には留意頂きたい)。

スクリーニングでは、「健康面の不安(メンタルヘルス含む)」41.3%、「家族とうまくいかない」29.0%、「孤独・孤立を感じる」28.3%が上位となり、心理面や人間関係の悩みを抱える層が多いことが確認された。

生活基盤に関する設問では、「家計の主な担い手」は「自分」が 60.0%であったが、男性 72.4%に対し女性 40.5%と男女差がみられた(問 9)。また、経済的な暮らし向きでは「まったくゆとりがない」29.7%、「あまりゆとりがない」26.0%で、過半数が経済的な厳しさを感じている(問 10)。年代別では 20 代が 42.9%と最も高い。特に女性は「まったくゆとりがない」が 34.5%で男性を上回り、20 代女性では 60.0%が「まったくゆとりがない」と回答しており、若年女性の経済的不安が際立っている。(表1)

表1 経済的な暮らし向き(性別・年代)

				るある程度ゆとりがある	どちらともいえない	あまりゆとりがない	まったくゆとりがない	わからない・答えた	(%)
全 体		300	1.0	15.7	26.3	26.0	29.7	1.3	
性別・年代	20歳未満・男性	1	-	-	100.0	-	-	-	
	20～29歳・男性	2	50.0	-	-	-	-	50.0	
	30～39歳・男性	21	4.8	14.3	33.3	23.8	23.8	-	
	40～49歳・男性	41	-	17.1	22.0	39.0	22.0	-	
	50～59歳・男性	63	1.6	20.6	25.4	20.6	28.6	3.2	
	60～69歳・男性	39	-	17.9	33.3	15.4	33.3	-	
	70歳以上・男性	14	-	35.7	14.3	28.6	21.4	-	
	20歳未満・女性	1	-	-	-	-	-	100.0	
	20～29歳・女性	5	-	-	20.0	20.0	60.0	-	
	30～39歳・女性	25	-	4.0	16.0	36.0	44.0	-	
	40～49歳・女性	35	-	11.4	22.9	17.1	48.6	-	
	50～59歳・女性	35	-	11.4	28.6	40.0	20.0	-	
	60～69歳・女性	13	-	23.1	38.5	23.1	15.4	-	
	70歳以上・女性	2	-	-	50.0	50.0	-	-	
	その他	-	-	-	-	-	-	-	
	答えない	3	-	-	66.7	-	33.3	-	

相談行動では、「誰にも相談しない」が 38.7%と最多で、次いで「同居の家族」19.0%、「配偶者・パートナー」17.7%となった(問 11)。男性の「誰にも相談しない」は 43.1%と女性 31.0%より高く、男性の相談回避傾向が強い。また、70 歳以上では 62.5%と突出しているが、男性が 64.3%、女性が 50%であり、高齢層、特に高齢男性の孤立が深刻である。一方、20 代では「同居の家族」が 57.1%と高く、20 代女性では 60.0%が家族に相談している(表2)など、若年層では家族が主な相談先となっている。

表2 困りごとや悩みの相談先(年代・性別)

		n	同居の家族	同居している家族・親せき	配偶者・パートナー	交際相手	友人・知人	職場の人	近所の地域の人・自治会等	学校の先生	人・SNSやインターネット上の友人・知人	公的な相談窓口(県庁・市町村等)	民間の相談窓口(警察・弁護士・医療機関・福祉関係)	誰にも相談しない	その他
		300	19.0	13.7	17.7	1.7	16.3	9.3	0.7	1.3	1.0	1.7	0.7	38.7	1.3
性別・年代	20歳未満・男性	1	-	-	-	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
	20～29歳・男性	2	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-
	30～39歳・男性	21	14.3	9.5	23.8	-	9.5	14.3	-	-	4.8	-	-	52.4	-
	40～49歳・男性	41	24.4	9.8	14.6	2.4	17.1	7.3	-	2.4	-	2.4	12.2	41.5	-
	50～59歳・男性	63	19.0	6.3	22.2	1.6	11.1	9.5	1.6	-	1.6	1.6	11.1	34.9	-
	60～69歳・男性	39	5.1	10.3	17.9	5.1	12.8	5.1	-	-	-	2.6	10.3	46.2	5.1
	70歳以上・男性	14	14.3	7.1	21.4	-	-	-	-	-	-	-	14.3	64.3	-
	20歳未満・女性	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
	20～29歳・女性	5	60.0	-	-	-	-	-	-	20.0	-	-	-	40.0	-
	30～39歳・女性	25	24.0	12.0	12.0	4.0	8.0	12.0	-	-	-	4.0	8.0	44.0	4.0
	40～49歳・女性	35	25.7	31.4	20.0	-	25.7	17.1	-	5.7	2.9	-	5.7	17.1	-
	50～59歳・女性	35	22.9	17.1	14.3	-	34.3	14.3	2.9	-	-	-	8.6	37.1	-
	60～69歳・女性	13	-	46.2	15.4	-	30.8	-	-	-	-	7.7	7.7	15.4	7.7
	70歳以上・女性	2	50.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0	-
	その他	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
答えない		3	-	-	33.3	-	-	-	-	-	-	-	-	66.7	-

この傾向は他の調査でも確認されている。内閣府「男女間における暴力に関する調査(令和5年度)」では、「どこにも相談しなかった」が 44.2%(女性 36.3%、男性 57.2%)となっており、特に男性の相談回避傾向が高い点が共通している。

相談しない理由としては、「相談できる人がいない」52.6%、「相談しても無駄」41.4%が上位となり、孤立感や諦めが相談行動を阻害している状況がうかがえる(問 12)。女性では「相談が恥ずかしい」「どこに相談してよいかわからない」など心理的ハードルも高い傾向がみられた。

行政支援や公的相談窓口を利用しない理由では、「どこに相談したらよいかわからない」42.3%が最多で、「窓口や制度があることを知らなかった」25.0%、「行政に相談するのは抵抗がある」21.0%が続いた(問 13)。50代までは相談先の特定が難しく、60代以上では制度の認知不足が課題となっている。

支援・相談情報については、「インターネット検索」63.7%(問 14)が主な情報入手経路となっている。見聞きした場所では「オンライン上」が 43.0%であるが、次いで「公共施設」26.3%、「病院・クリニック」22.7%(問 15)であり、見聞きした手段としては「チラシ・ポスター」37.7%(問 16)が最も多いなど生活動線上での接触の機会も一定数みられた。有効だと思う情報提供手段については(問 17)、20 代では SNS や LINE などデジタル媒体が有効

であり、高齢層では行政ウェブサイトやメール配信が有効であるなど、世代による違いも確認された。

相談しやすいと感じる行政メッセージとしては、「無料」76.7%、「匿名で相談可能」61.0%、「秘密は守られます」49.7%が上位となり、費用負担がないことやプライバシーへの配慮がなされていることの重要性が明らかになった。

また、講座・セミナーについては「参加したことがない」が 87.3%であり、潜在層への到達は限定的であった。

本調査から、支援ニーズがあるにもかかわらず相談や利用に至らない層が約 4 割の規模で存在することが明らかとなった。特に男性や高齢層では相談回避傾向が強く、女性、特に若年女性では経済的不安と心理的ハードルが高い。また、行政を利用しない主因は制度の不備ではなく、「どこに相談すればよいかわからない」というアクセス先の不明確さにある。さらに、情報取得行動はインターネット検索を中心としつつ、公共施設などの生活動線上の接点も重要であり、オンラインとオフラインを組み合わせた情報提供が必要である。

以上のことから、潜在対象者層の特徴は、①男性・高齢層で相談回避が強い、②若年女性では経済的不安と心理的ハードルが高い、③行政を利用しない主因がアクセス先の不明確さにある、④世代に応じた情報提供手段の最適化が必要、の 4 点に整理できる。今後は、これらの特性を踏まえ、対象層の属性(性別・年代)に応じたメッセージの設計、デジタル媒体と生活動線上のオフライン媒体を組み合わせた情報提供、さらに「無料」「匿名」「秘密厳守」といった心理的ハードルを下げる訴求の徹底など、複合的なアウトリーチの強化が必要だと思われる。

4. 関係者団体等ヒアリング結果

各団体へのヒアリングを通じ、支援現場における多様な実態が明らかになった。

各団体は関連する公的機関と緊密に連携し、ポスターやパンフレット等を活用した情報提供を行っている。このことから、問題意識を持つ潜在対象者へ能動的に働きかける、「アウトリーチ型情報提供」を意識していることが示唆された。ある団体では、広報物の設置を依頼する際、あわせて支援内容の説明する取組を行っている。支援対象者調査(問16)において、支援や相談窓口につながった経緯として、「住んでいる地域の役所や福祉事務所などからの案内で知った(42.2%)」が最多であった。公的機関の窓口では、多岐にわたる住民サービスの広報物が数多く提供されているため、単に広報物の設置を依頼するだけでなく、窓口担当者に支援内容を理解してもらう働きかけを並行することで、公的機関の案内を通じて支援につながる対象者の割合がさらに向上する余地があると考えられる。

各団体からのヒアリングでは、支援対象者に情報が届きにくい要因・課題について、支援対象者の「自覚のなさ」や「支援内容の誤解」に加え、デジタル環境特有の課題が挙げられた。ウェブサイトや SNS での情報収集が主流となる一方、検索履歴に基づき情報がパーソナライズされるアルゴリズムの影響により、検索履歴のない情報に辿り着くことは困難であるとの指摘があった。このことから、単なる情報発信に留まらず、対象者が適切な情報を識別し、活用できる状態そのものをサポートする視点が必要である。

現在、各団体は、情報が届きにくい層には新聞・ラジオ等のマスメディアを活用し、具体的支援を求める層には、コンビニの女性トイレへの広報物設置や、ウェブサイト・SNS の活用など、対象者の特性に応じた重層的なアプローチを展開している。今後は、支援対象者の細かなニーズや情報取得行動をさらに精査・分析し、媒体選定やメッセージの最適化を継続的に図りつつ、情報を直接「届ける側」への丁寧な説明と情報を「受け取る側」の取得行動に配慮した双方への視点をさらに深めることが望ましい。

5. 調査協力研究者

調査の実施に当たり、下記の研究者が調査票の監修・分析を行いました。

氏名	所属・役職等	執筆箇所
矢野 恵美	琉球大学 副理事・副学長(法務・コンプライアンス担当) 琉球大学 ヒューマンライツセンター センター長 琉球大学 大学院法務研究科 教授	p.104-106 潜在対象者調査
泊 真児	琉球大学 ヒューマンライツセンター 副センター長 琉球大学 人文社会学部 教授 専門社会調査士	p.102-103 支援対象者調査
齋藤 実	琉球大学 学長補佐(法務・ハラスメント防止担当) 琉球大学 ヒューマンライツセンター 副センター長 琉球大学 大学院法務研究科 教授 弁護士	p.104-106 潜在対象者調査
比嘉 紀枝	琉球大学ヒューマンライツセンター 特命准教授 公認心理師、臨床心理士	p.107 関係者団体等 ヒアリング結果
竹葉 梓	琉球大学ヒューマンライツセンター 特命講師	p.101 支援従事者調査