

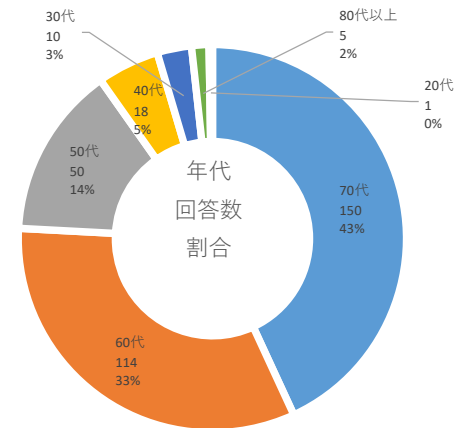
参考資料 1

総合相談支援センター「えしこに」についてのアンケート調査結果
市民向け（回答数 438件）

全回答数	348
------	-----

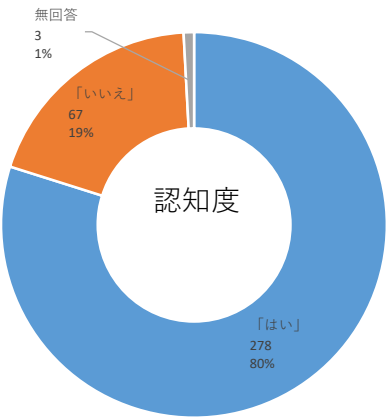
問1 年代

	全体	
年代構成	回答数	割合 (%)
70代	150	43
60代	114	33
50代	50	14
40代	18	5
30代	10	3
80代以上	5	1
20代	1	0
	348	100



問2 「えしこに」という相談窓口を知っていましたか

	回答数	割合 (%)
「はい」	278	80
「いいえ」	67	19
無回答	3	1
	348	100

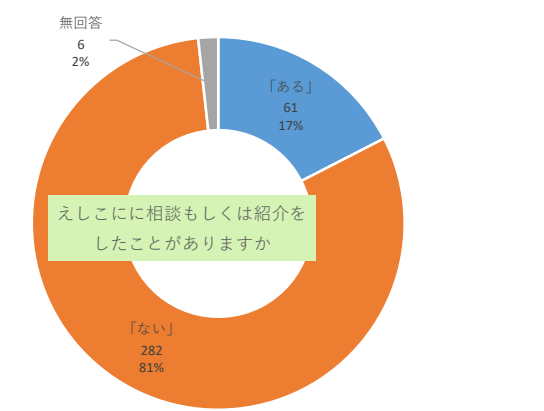


問3 「えしこに」とはどんな相談窓口だと思っていますか（複数回答可）

	回答数
どこに相談していいかわからない福祉の困りごとを相談するところ	290
話を聞いて関係機関につないでくれるところ	216
親身になって話を聞いてくれるところ	118
ひきこもりのことについて相談するところ	89
他の相談先で断られた時に相談するところ	87
高齢者の介護サービスについて相談するところ	87
成年後見制度について相談するところ	63
このアンケートに答えるまで知らなかった	51
その他（自由記述）（知らなかったけど想像での回答）	1
その他（自由記述）（包括支援センターを紹介したりも有り）	1
その他（自由記述）（世代や属性を問わず困りごとを相談できるところ）	1
その他（自由記述）（いろんな事を相談できる所だと聞いている。）	1
	1,005

問4 実際に「えしこに」に相談したこと、もしくは「えしこに」を誰かに紹介したことはありますか

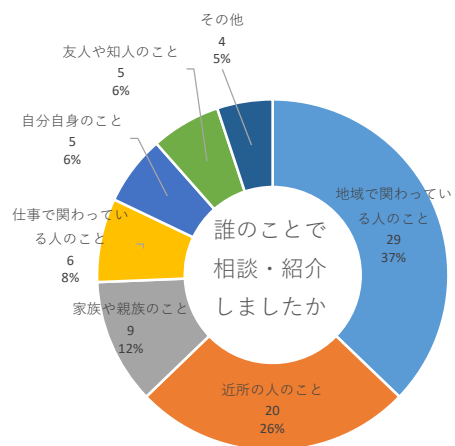
	回答数	割合（％）
「ある」	61	18
「ない」	282	81
無回答	6	2
	348	100



問4において「ある」を選択した方対象

問5 誰のことで相談・紹介しましたか（複数回答可）

	回答	割合 %
地域で関わっている人のこと	29	37.2
近所の人のこと	20	25.6
家族や親族のこと	9	11.5
仕事で関わっている人のこと	6	7.7
自分自身のこと	5	6.4
友人や知人のこと	5	6.4
その他	4	5.1
	78	100



問6 どんな困りごとで相談・紹介しましたか（複数回答可）

	回答	割合 %
これからの福祉サービスや制度の利用に関すること	22	18.6
お金や金銭管理のこと	12	10.2
家族関係のこと	14	11.9
その他、生活のしづらさに関すること	23	19.5
利用中の福祉サービスや制度での困りごと	10	8.5
体の病気やけがのこと	7	5.9
子育てに関すること	10	8.5
人付き合いのこと	7	5.9
心の病気のこと	4	3.4
成年後見制度に関すること	5	4.2
仕事や働くこと	4	3.4
	118	100

問7 相談・紹介したことで、困りごとや課題は解決しましたか	回答	割合 %
解決した	18	29.5
解決していない	12	19.7
現在もまだ相談中	9	14.8
わからない	16	26.2
無回答	6	9.8

問8 相談・紹介してみても、良かったことはありますか（複数回答可）	回答	割合 %
困りごとが解決した	14	24.6
必要な情報を得られた	13	22.8
気持ちが楽になった	8	14.0
適切な機関や制度、サービスを紹介してもらえた	12	21.1
相談員に理解してもらえた	4	7.0
困りごとの整理ができた	6	10.5
合計	57	100

	回答	割合 %
特にない	8	12.7
適切な機関や制度、サービスを紹介してもらえた	9	14.3
気持ちが楽になった	9	14.3
必要な情報を得られた	12	19.0
困りごとが解決した	4	6.3
困りごとの整理ができた	9	14.3
相談員に理解してもらえた	5	7.9
その他（自由記述）（解決に向けての相談にはいたらなかった。）	1	1.6
その他（自由記述）（自分では答えられない相談にのってもらえた。）	1	1.6
その他（自由記述）（その他）	1	1.6
その他（自由記述）（初めての時ケアマネがいるからと断られた。もう一度相談したい。）	1	1.6
その他（自由記述）（紹介はしたが利用されるまでには至らなかった）	1	1.6
その他（自由記述）（解決しなかった 高齢者の1人暮らしは家を借りる事がむずかしい）	1	1.6
その他（自由記述）（別の機関での対応になっている）	1	1.6
	63	100

問9 満足度	回答	割合 %
満足	13	72.2
やや満足	3	16.7
普通	2	11.1
	18	100

問10 また相談したいと思うか

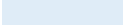
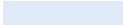
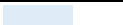
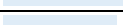
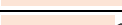
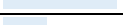
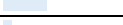
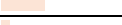
思う	18
----	----

問9 満足度	回答	割合 %
満足	14	32.6
やや満足	9	20.9
普通	12	27.9
やや不満	3	7.0
不満	1	2.3
無回答	4	9.3
	43	100

問10 今後、困りごとがあれば再度相談したいと思いますか

	回答	割合 %
思う	30	69.8
思わない	3	7.0
どちらともいえない	9	20.9
無回答	1	2.3
	43	100

問12 今後の「えしこに」の相談体制について、希望することを教えてください（3つまで）

	回答	割合 %
対応する職員を増やしてほしい	 14	 15.1
身近な場所にも「えしこに」の窓口を増やしてほしい	 15	 16.1
対面以外（メールやSNS等）での相談対応を強化してほしい	 8	 8.6
対応する職員の専門性を高めてほしい	 14	 15.1
専門機関や市役所関係課との連携を強化してほしい	 17	 18.3
どんな時に相談すべきか示してほしい	 13	 14.0
こまめに連絡してほしい	 5	 5.4
家庭訪問してほしい	 1	 1.1
その他（自由記述）（現状の対応で十二分に有難い）	 1	 1.1
その他（自由記述）（地域の人を把握できてない。高齢者実態調査で知れた。次はどうか）	 1	 1.1
その他（自由記述）（特になし、現状でよい）	 1	 1.1
その他（自由記述）（今までの現状で大丈夫です）	 1	 1.1
その他（自由記述）（シェアハウス情報）	 1	 1.1
その他（自由記述）（特になし）	 1	 1.1
	93	100

問13 その他、「えしこに」に関することでご意見があれば教えてください に対する回答は8ページ以降に記載

問4において「ない」を選択した方対象

問14 相談・紹介したことがない理由を教えてください（問4「ない」を選択した理由）	回答	割合	%
既に相談できる先がある	37		13.6
困りごとはないため	109		39.9
「えしこに」という相談窓口があることを知らなかった	46		16.8
困りごとはあるが他人に話したくない	4		1.5
どんなことを相談したらいいかわからない	28		10.3
無回答	33		12.1
その他（自由記述）（相談業務をしている）	1		0.4
その他（自由記述）（どこまでのどんなことを受け付けていただけるのか確信がもてない）	1		0.4
その他（自由記述）（そろそろ、相談に行ってみようと思っていたところ。）	1		0.4
その他（自由記述）（「えしこに」が発足するまえに、相談していた）	1		0.4
その他（自由記述）（個人情報の観点から他人の家へ入っていくことは難しい）	1		0.4
その他（自由記述）（勇気がない。親身になってくれるかどんな方が応じてくれるか不安）	1		0.4
その他（自由記述）（「えしこに」の前に包括支援センターを紹介し納得解決有り）	1		0.4
その他（自由記述）（この相談窓口を知らなかったから）	1		0.4
その他（自由記述）（相談する内容でない）	1		0.4
その他（自由記述）（存在自体知らなかった。）	1		0.4
その他（自由記述）（相談された事がないから）	1		0.4
その他（自由記述）（困りごと是有ったが、他人に話してほしくないとされた為）	1		0.4
その他（自由記述）（相談するような困りごとのある方が周りや自分に相談されていない）	1		0.4
その他（自由記述）（困りごとはあるがえしこにに結びつかない。一步が踏み出せない）	1		0.4
その他（自由記述）（「えしこに」に相談するレベルの案件に遭遇していないため。）	1		0.4
その他（自由記述）（その他）	1		0.4
	273		100

問15 今後、困りごとがあれば相談したいと思いますか	回答	割合	%
思う	193		67.0
思わない	11		3.8
どちらともいえない	69		24.0
無回答	15		5.2
	288		100

問16 相談したいと思えない理由について教えてください（複数回答可）	回答	割合	%
相談がしにくい（窓口まで行けない、平日の昼間に連絡しにくい、等）		9	9
（夜の相談を受ける事が多く、24時間の窓口があれば利用したい。）		1	1
困りごとが解決するかわからない		22	22
親身になって相談にのってくれるか不安		13	13
（相談者の恥をさらすだけになるのではと危惧。秘密厳守の面も不安）		1	1
（悩みや困りごとがあっても相談すること自体に抵抗がある）		1	1
どんな時に相談したらいいかわからない		37	37
（「えしこに」という組織を理解していない。）		1	1
（どんな機関なのか知らない）		1	1
（いつも地域包括支援センターに相談している）		1	1
（直接、事案に適当な相談窓口相談する。）		1	1
（包括支援センターにお世話になっており今までの相談先が良いため）		1	1
（包括支援センターに関して頂いて為、今のところはこのままで良い）		1	1
（民生委員として自ら解決する。）		1	1
（困り事がない）		1	1
（現在困っていないため）		1	1
（相談したいことが生じてからでないと分からない。何とも言えない）		1	1
（その時の事情によって）		1	1
（その時の状況によって考えると思います）		1	1
（自分で解決する）		1	1
（相談される側です。）		1	1
（相談された方が承諾されたら利用したいと思います）		1	1
（なんとなく。相談が億劫）		1	1
	100	100	

問17 より相談してもらいやすくするために、力を入れた方がいいと思うことを教えてください（3つまで）	回答	割合	%
対応する職員の専門性を高める		67	11.3
どんな時に相談すべきか具体的に示す		128	21.5
窓口の存在の周知を強化する		165	27.8
身近な場所にも「えしこに」の窓口を増やす		68	11.4
対応する職員を増やす		25	4.2
対面以外（メールやSNS等）での相談対応を強化する		59	9.9
専門機関や市役所関係課との連携を強化する		72	12.1
対面以外（メールやSNS等）での相談対応を強化する		2	0.3
その他（自由記述）（サロン活動の場などに来て紹介・説明して頂くとより身近に感じる）		1	0.2
その他（自由記述）（能力と効率性を高めず職員の増員を考えるようでは期待できない。）		1	0.2
その他（自由記述）（ふれあいの里に最近行ってないからわからないです）		1	0.2
その他（自由記述）（webで予約できるようにしてほしい）		1	0.2
その他（自由記述）（利用することがないので何ともいえない）		1	0.2
その他（自由記述）（話してもらえると繋がるがえしこにを知らない人が大部分だと思う）		1	0.2
その他（自由記述）（顔が見えることが一番！）		1	0.2
その他（自由記述）（もっと身近な存在にする）		1	0.2
	594	100	

問18 その他、「えしこに」に関する事でご意見があれば教えてください に対する回答は9ページ以降に記載

**問4 実際に「えしこに」に相談したこと、もしくは「えしこに」を誰かに紹介したことはありますか
にて「ある」を選択した方対象のアンケート（相談・紹介したことがあるかた）**

問13 その他、「えしこに」に関することでご意見があれば教えてください （自由記述）

何に対しても親切に対応してもらえて、TELしても安心して話ができる。

私自身としては、いつもお世話になってますし対応も速くてとても感謝しています。ただし、市民に広く知れ渡っていないと思います。もう少しPRをされたら？

相談体制の充実は必要なことであるが、いくらでもコストを掛けて良いというものではない。相談内容もどうしようもないことが多いと聞く。生産性の低い業務を拡大しないことを望む。

市職員にしっかりと存在を！

市役所と社福の仕事の内容をわかりやすく、一覧表にしてほしい

地域福祉の困りごとについて親身になって対応頂いてます。諸事案の解決とともに、心理面でも伴走頂くことが心強く感じます。「えしこに」の一層の機能強化とご活躍を期待しています。

気軽に相談できる体制を引続き取って欲しい。

「えしこに」と云う名称になかなか人に伝えにくい面があり、「それ！何」と聞かれることが多いですね。福祉の困りごとは支援センターで十分行き届いていますし、職員の皆様の対応は誰でもが快く話を聞いて下さり隙なく答えて下さる連携感が心地よく、困った時には地域包括支援センター、社会福祉（協）福祉まちづくり推進課の皆様の笑顔がステキです。これからも宜しくお願いします。

公民館から「えしこに」に連絡がつく形にしてみよう。

職員さんが忙しくてなかなか連絡取れない

市役所内にえしこにの存在があるという事をもっとアピールして欲しい。
えしこにという相談窓口は、地域で困っている人の話を聞き、職員さん（公明）に相談して初めて知りました。（令和6年に入ってから）
民生児童委員の困りごとへの話し相手になってもらいたい。話を聞いてもらうだけで気持ちが楽になって、負担感の軽減につながります。どうぞ宜しくお願いします。
民生委員としてつなぐ事が多いが、支援対象者自身がもっと身近に相談が出来る場所を増やして欲しい。

**問4 実際に「えしこに」に相談したこと、もしくは「えしこに」を誰かに紹介したことはありますか
にて「ない」を選択した方対象のアンケート（相談・紹介したことがないかた）**

問18 その他、「えしこに」に関することでご意見があれば教えてください （自由記述）

相談、困りごと等、窓口がたくさんあると安心できます。「こんなことまで？」と思われる事もありますか？現在、在宅研修会でわかりやすく説明していただきました。相談のハードルが下がりました
知名度が低い。知らない人が多いのではないか。具体的に広める必要あるのではないか。
まずは市民への周知
今後もよろしくお願いします。
ローカルテレビ等で紹介すると皆さんが観られるかと思います。
ふれあいの里行のだんだんバスの停車場所が少ないと思います。
いずれくる、ひとりでの生活で、お金や生活の困りごとが出てくるので、気軽に相談できる場所として、強化していってもらいたいと思います。いつかぜひ、相談に行きますのでよろしくお願いします。

人から聞いただけなので、良くわかりませんが、依存症の方に対して、財産関係全て（通帳・印鑑etc）の提示を求められたと。「えっ！」とビックリしたのが最初の印象。「大丈夫？」とつい聞いてしまいました。うーん、もっと勉強しなくては、と思いましたが、どこで・どのように？と思うだけで、まだ困ってないので後回しになっています。

通常解決が難しい時等民生児童委員など問合せ者に真剣に取り組んでほしい！

民生委員、在宅福祉員、行政のつながりをもっと強化すべき。

アルコール依存の助けはしているのか

何回か職員の方から活動内容について説明を受けました。結論が出ない大変な仕事と感じております。相談に乗る事自体、職員の方は大変なストレスを感じておられると思います。相談の内容により柔軟な対応をされる等、していただきたいと思います。

「えしこに」の存在を周知してもらわなければ意味がないので意欲的にアピールする。高齢化社会に伴い「えしこに」存在は必ず意味があると思うので頑張ってください。

組織を変更してある日突然、人が変わるものでしょうか。それなりの勉強、専門性を高め、人格を高める努力、訓練をされたのでしょうか？研鑽継続されることを期待します。元総理大臣経験者の自叙伝を読んでいて面白いことが書いてありました。参考までに申し上げておきます。「官僚に何かをさせようとする法律を作り、規制することと予算を増加し人を増やすことしかできない連中だ」と述べられておりました。

前問17で示したとおりです。福祉分野は、広く専門性を持った職員の配置、スキルアップをのぞみます。

「えしこに」とはどういった機関なのかどんどんPRして欲しい

「えしこに」に対する内容の広報をより一層お願いします。

地域でいろいろな場面でこれはどうしたらいいのかなあと思った人が簡単に相談出来る場所であればいいと思います。こんなことで相談してもいいのかと不安にならずたとえばラジオの子供電話相談学みたいに名前を言わなくてもこんな時にはこんな所に相談してみたらいいですよとか…。本当に身のキケンを感じる人は名前をきくとかはどうですかね。

このアンケートを受け取るまで「えしこに」の存在をまったく知りませんでした。その為、まったくイメージが湧かず、回答に困りました。

市民の相談に対応することは大変でしょうが、今後も増えていくことと思いますので宜しくお願いします。

自分自身が相談に行ったことがないので、「えしこに」の状況を把握していない。民生委員として反省している。 相談があった場合は「えしこに」を紹介している。

相談は福祉の困りごとだけでしょうか。どういった活動内容かわかりません。

高齢者の家の補修が費用がなくてできないとか、畑の管理、処分ができないとかの困っている方が多くいます。地区では廃屋も困っている1つです。

まだまだ「えしこに」を知らない人が多いかなと思います。若い人は、市のお便りなど目にする機会が少ないと思うのでSNSなどを使って広報するのもよいかなと思います。

「えしこに」についてもっとTV等で広く広報してください！！お願いします

どんな時に相談するべきか具体例を示す。まんがや、イラストを使ってわかりやすいパンフレットを作るとか。

アンケートに答えたように、「えしこに」に関する情報提供がまだまだ徹底されていないように思われるので、機会あるごとに関係機関より周知徹底を図りたい。

存在を知らない人が多いのでは？名前が「えしこに」では判らない。地元方言で判らない。

窓口が沢山あることは良いことと思いますが、結果どちらに相談するべきか、と悩むことになるおそれは無いでしょうか。又、気軽に何でも相談出来ることはとても大切なことだと思います。民生児童委員も関係機関につなげる役目と思っています。自分が困った折には是非相談させて頂きたいと思っています。

このアンケートのまとめを貴職で考える事ではなく、結果をフィードバックする事が今後の活動に大切です。
実のところ、『えしこに』を知らない、何をするところか知らない、どこにあるのかも知らないという方、多いのではないかと思います。
他のことでも思うことが多いのですが、皆に知ってもらふ努力が足りないと感じます。どんなに便利でよいことでも知った上で利用する気にさせていくことが大切かと思います。アンケートの提出先に郵便番号の記述希望！！
相談事をたらい回しすることなく、一元的に処理しようとする試みは非常によいことだと思います。頑張ってください。
市役所でのパンフレットの配布をする。
広報は届かないし全く存在をを知らなかった。どのくらい周知されているのか疑問に思う。情報弱者は取りこぼされてはいないだろうか？『えしこに』の愛称について、意味合いは良いと思うが県外移住者にとっては馴染みにくい。
県や市に電話番号相談して、結果たらい回しな対応をされてがっかりしたこともあるので、様々な専門知識と関係機関のつながりをもって相談に対応できる機関になれば存在意義は大変大きいと思います。大変期待しています。
広報よなごを見て初めて知りました。相談をしたら、前に一步でも進めるような回答を望みます。誰でも言えるような返答は必要ありません。
難しい問題を解決に向けて取り組まれていると思います。各種機関との連携を強固にしながら、様々な市民の期待に応えるよう努力されており、さらに厚いサポートができるよう予算措置、人材確保等に期待します。
民生委員として困り事や介護認定に関する事は地域包括支援センターに相談しています。
スーパー、コンビニなどに「えしこに」のパンフレットを置いておくとかして、知ってもらう。
「えしこに」を初めてしりました。私達の地域でもっと広めてサロン活動の中でもそういう話があるということを知ってもらう必要があるなら地域活動にとびこんで広めてください。相談窓口があるだけではだめだと思います。
身近に相談できる様にすることは、どんどんすすめて下さい。

「えしこに」と「包括支援センター」との区別がつかないので、包括の利用について書いてしまいました。相談の電話をすると、いつも包括の担当の方につないでくれます。（電話番号は別ですか？部屋は同じようですが、確認してないのでごめんなさい。）

相談窓口として、個室の完備をお願いします。もし、設置済でしたら広報でお知らせ願います。米子市27地区民生委員・児童委員の定例会が毎月実施されています。一度出席して頂き地域社会の実情・自立の援助・識見の向上に努める方向性等、お教え頂ければ幸いです。