

# 人にやさしい街づくり賞 受賞者アンケート結果

平成28年3月

愛知県

## 人にやさしい街づくり賞受賞者アンケート 目次

(1) 調査概要	1
1) 調査の目的	1
2) 調査の設計	1
3) 配布・回収状況	1
4) 報告書の見方	1
(2) 調査結果	2
1) 受賞後の施設(活動拠点施設)の状況について	2
2) 受賞後の活動の状況について	8
3) 受賞後の地域との関わりについて	12

# 人にやさしい街づくり賞受賞者アンケート

## (1) 調査概要

### 1) 調査の目的

愛知県では平成7年度から、人にやさしい街づくりに寄与している「もの」や「活動」で特に優れたものなどを表彰する「人にやさしい街づくり賞」を実施してきました。これまで20回に渡り積み重ねてきた人にやさしい街づくり賞の取組を今後に活かすため、受賞者の現在の取組について把握し、本県が目指す人にやさしい街づくりを推進するための啓発材料として活用することを目的として実施しました。

### 2) 調査の設計

- ①調査対象 人にやさしい街づくり賞受賞者 155団体
- ②調査方法 郵送によるアンケート調査
- ③調査期間 平成28年2月1日(月)~2月18日(日)

### 3) 配布・回収状況

本アンケートの回収数と回収率は下記の通りとなっています。

- ①回収数 82票 [もの42票、活動40票]
- ②回収率 53%

### 4) 報告書の見方

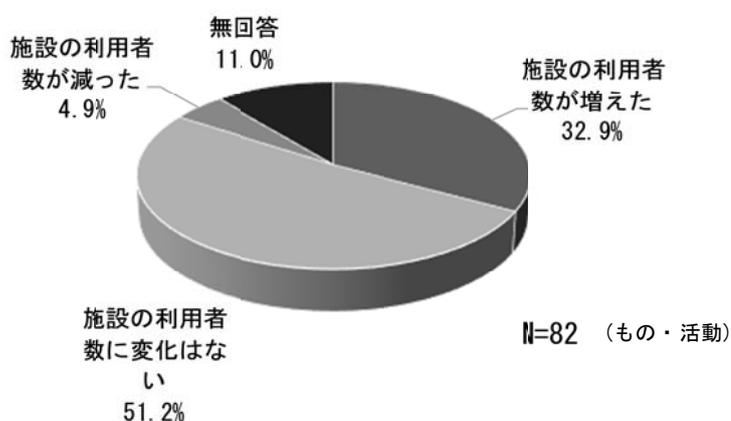
- ① 図表中のNとは、集計対象とした調査票数のことです。
- ② 割合はNを100.0%として算出し、小数点以下第二位を四捨五入したため、合計が100.0%にならない場合があります。

## (2) 調査結果

### 1) 受賞後の施設(活動拠点施設)の状況について

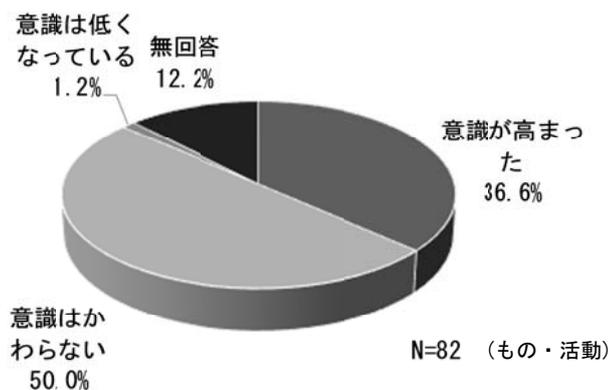
人にやさしいまちづくり賞を受賞してから現在まで、貴施設(活動拠点施設)に変化はありましたか？

- 「施設の利用者数に変化はない」の割合が 51.2%と最も大きく、次いで「施設の利用者数が増えた」の割合が 32.9%となっている。
- 「施設の利用者数が減った」の割合は 4.9%とわずかになっている。
- アンケート回答者のほとんどは、「受賞後の利用者数の変化はない」、あるいは「施設の利用者数が増えた」としている。



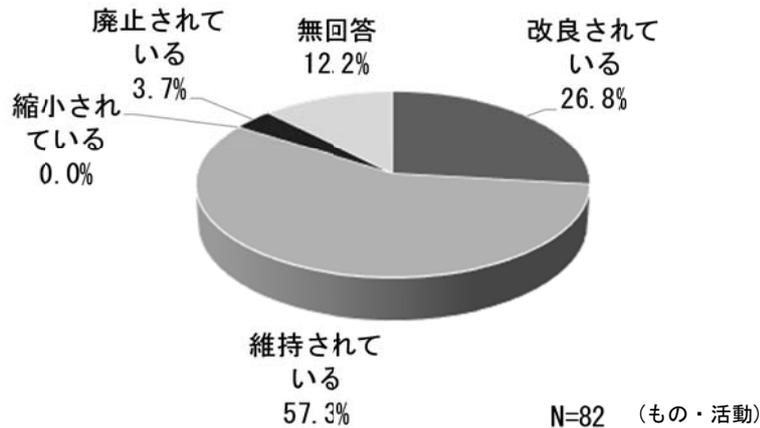
人にやさしいまちづくり賞を受賞してから現在まで、人にやさしい街づくりの取組について、貴施設(活動拠点施設)の職員の意識は高まっていますか？

- 「意識はかわらない」の割合が最も大きく 50.0%、次いで「意識が高まった」の割合が 36.6%となっている。
- 「意識は低くなっている」の割合は 1.2%と低い。
- アンケート回答者のほとんどは、「意識はかわらない」、あるいは「意識が高まった」としている。



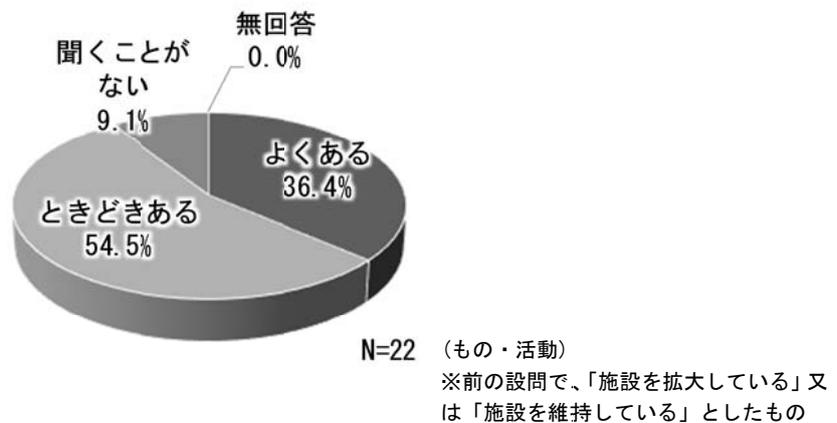
貴施設(活動拠点施設)について、現在はどのようになっていますか？

- 「維持されている」の割合が最も大きく 57.3%、次いで「改良されている」の割合が 26.8% となっている。
- 「廃止されている」の割合は 3.7%、「縮小されている」との回答はなかった。
- アンケート回答者のほとんどは、「維持」、あるいは「改良」としている。



貴施設(活動拠点施設)の改良にあたり、高齢者、障害者等から意見を聞かれていますか？

- 「高齢者、障害者等から意見を聞くことがときどきある」の割合が最も大きく 54.5%、次いで「高齢者、障害者等から意見を聞くことがよくある」の割合が 36.4%となっている。
- 「高齢者、障害者等から意見を聞くことがない」9.1%となっている。
- 改良している施設のほとんどは、高齢者や障害者等から意見を聞き、施設の改良に反映をさせている。



## 改良した施設(活動拠点施設)の具体的な内容

- 改良点としては、手すりの設置など利用者の移動に関する内容やよりわかりやすい案内標識の改良などが多くあげられた。
- 他に、利用者の声にもとづき、サービスを充実させたり、シャトルバスを増便したり、トイレの使い勝手をよくしたいという、利用者の意見をもとにソフト的な対策を充実させている施設も見受けられた。

### (手すりの設置)

- ・ 自転車置き場の設置に伴い、車いす、高齢者等の利用を考慮し正面玄関横に手すりつきスロープを設置。
- ・ 利用者からの意見にもとづき、階段に手すりを設置。
- ・ 高齢者の利用を考慮し、和式トイレに手すり設置。

### (案内標識の設置)

- ・ よりわかりやすいサインに見直し。
- ・ 案内標識にピクトグラムを使用。

### (その他)

- ・ トイレの使い勝手をよくしたいという、利用者の声を受け止め、トイレのレイアウト変更、電動リフト設置。
- ・ お客様の求める施設、サービスの充実、駐輪場の整備、シャトルバスの増便。

施設(活動拠点施設)の維持のために普段から心がけるべきことや重要だと考えていることは何ですか？

- 「意見聴取、情報収集・共有」、「地域の理解」、「施設管理」の面で重要と考えられる点が掲げられた。
- 他に、普段から心がけているという参加者全員が平等という理念、ホスピタリティの精神、透明性の確保、スタッフの教育など、心がけている点が掲げられた。

(意見聴取、情報収集・共有)

- ・ 利用者アンケートの実施。
- ・ 利用者や職員の情報共有。
- ・ 自主点検による改善点、改良点の洗い出し。

(地域の理解)

- ・ 地域の方たちとのコミュニケーション空間の整備。
- ・ ボランティア活動の実施。
- ・ 地域住民の方との交流会の開催。
- ・ 地域の方へ行事参加の呼びかけ。
- ・ 商店街などにパンフレットを貼ってもらうこと。

(施設管理)

- ・ 安全、安心への心がけ。
- ・ 定期的な施設の点検。
- ・ 施設、設備の適切な維持管理。
- ・ 設備のリニューアル。
- ・ 迅速な修理。
- ・ 草刈り、ゴミ拾いを怠らない。

(理念など)

- ・ 常にオープンであること。
- ・ 透明性の確保。
- ・ 参加者全員が平等という理念。
- ・ 健常者、高齢者、障害者の区別をしない。
- ・ ホスピタリティの精神を持つこと。
- ・ スタッフの教育。
- ・ 利用者の視点で考えること。
- ・ 対策改良に向けた実行力を持つこと。

(その他)

- ・ 笑顔で誰とでも挨拶すること。

施設(活動拠点施設)を維持・拡大していくための課題や問題点はありますか？

- 法・条例改正に伴う追加コストや老朽化した施設の修繕費用など「費用・予算等」に関する内容や「施設の維持保全」といったハード面に関する課題が多くあげられた。
- 他に、「利用者ニーズ」、「人材確保」といったソフト的な課題や条例改正にともなう対応方法の周知や「人にやさしい街づくり」の考え方の啓発方法など、情報発信等に関する項目があげられた。

(費用・予算等)

- ・ 条例改正などで追加事項があった場合のコスト。
- ・ 新たに必要と思われる設備を設置する費用確保が困難。
- ・ 維持修繕のための予算確保が困難。
- ・ 活動の宣伝のための費用確保が困難。

(施設の維持保全)

- ・ 耐震化を含めた全施設の建物・設備の保全。
- ・ 老朽化による修繕の優先度がつけづらい。
- ・ 大家の自宅が同じ建物のため、大規模な改修が困難。

(人材確保)

- ・ 対応できる人材不足。
- ・ イベント等のマンパワー不足。

(利用者ニーズの把握方法)

- ・ 障がいのある方々のニーズを把握する機会がない。
- ・ ニーズに対応したサービスを提供できているかチェックが難しい。
- ・ 利用者が何を求めているのか、より深く知ることが難しい。

(その他)

- ・ 少子高齢化などの社会問題や障害者差別解消法などの法改正に伴う対応・対策についての妥当性・適正性のチェックが困難。
- ・ 「人まち」の考え方の啓発方法。

施設(活動拠点施設)の積極的な利活用を図るため、普段から心がけられていることや重要だと考えていることは何ですか？

- 「周知活動」、「地域住民との交流」、「利用者ニーズの把握」といった面で重要と考えられる点が掲げられた。
- その他として、利用者の安全確保に関する項目などがあげられた。

(周知活動)

- ・ 広報活動による周知。
- ・ イベント情報などを発信。
- ・ 自治体が運営するサロンへボランティアを派遣。
- ・ 施設の行催事を新聞雑誌等で広報。

(地域住民との交流)

- ・ 誰もが気軽に立ち寄れる開かれた場所づくり。
- ・ 地域の活動(イベント等)に積極的に参加。
- ・ 定期的にイベントを実施。
- ・ 施設と地域の方と協力して行事を開催。

(利用者ニーズの把握)

- ・ 施設等に寄せられた内容について迅速に対応。
- ・ 施設の不具合等の声をしっかり収集。

(その他)

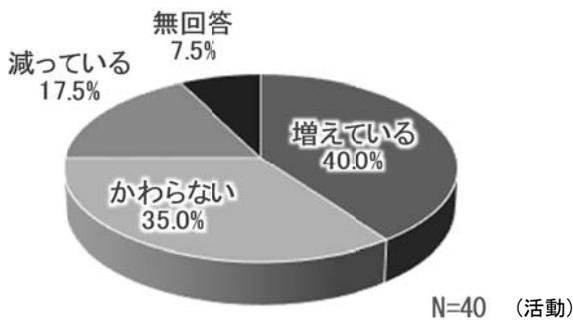
- ・ 事故防止に努め、安全・安心に利用できる環境を作る。
- ・ 子どもに危険な箇所がないように配慮。

## 2) 受賞後の活動の状況について

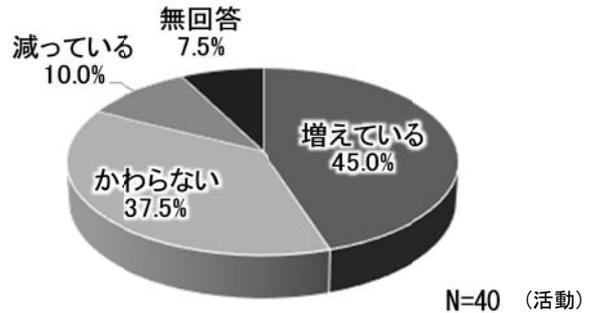
人にやさしい街づくり賞を受賞してから現在まで、活動メンバーの数、イベント等の実施数、イベントの質、参加者数はどう変化しましたか？

- 活動メンバーの数は、「増えている」の割合が最も大きく 40.0%、次いで「かわらない」の割合が 35.0%となっている。
- イベント数は「増えている」の割合が最も大きく 45.0%、次いで「かわらない」の割合が 37.5%となっている。
- メンバー数、イベント数ともに、4割以上の団体で「増えている」と回答しており、活動が活発になっている。

【活動メンバーの数】

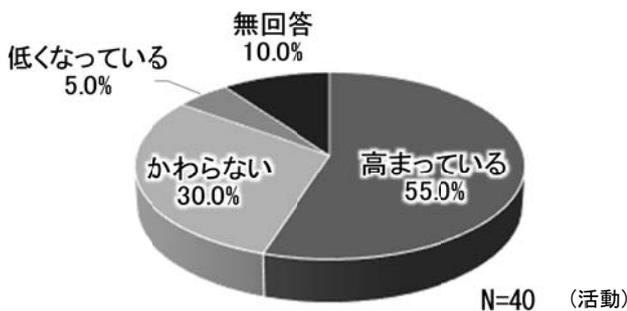


【イベント数】

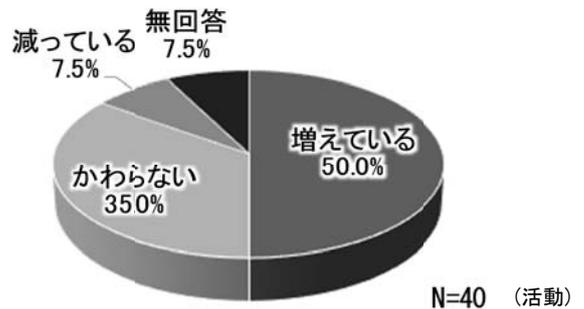


- イベントの質は、「高まっている」の割合が最も大きく 55.0%、次いで「かわらない」の割合が 30.0%となっている。
- イベントの参加者数は、「増えている」の割合が最も大きく 50.0%、次いで「かわらない」の割合が 35.0%となっている。
- 半数以上の団体で、イベントの質も高まり、イベント参加数も増加しており、活動が充実してきている。

【イベントの質】

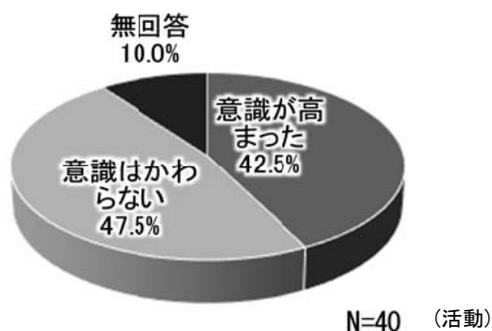


【イベント参加者数】



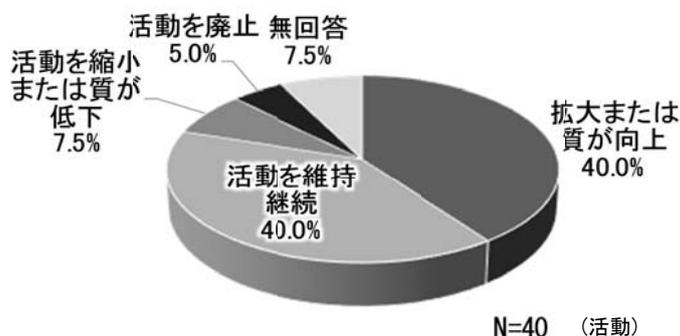
人にやさしい街づくり賞を受賞してから現在まで、人にやさしい街づくりの取組について、貴団体のメンバーの意識に変化はありましたか？

- 「意識はかわらない」の割合が最も大きく 47.5%、次いで「意識が高まった」の割合が 42.5%となっている。
- 「意識は低くなっている」との回答はなく、多くの団体で、「意識はかわらない」、あるいは「意識が高まった」としている。



人にやさしい街づくり賞を受賞した活動について、現在はどのようになっていますか？

- 「拡大または質が向上」と「活動を維持継続」の割合が最も大きく、まるともに 40.0% となっている。
- 「活動を縮小または質が低下」の割合は 7.5%、「活動を廃止」は 5.0%となっている。
- ほとんどの団体では、「拡大または質が向上」するか「活動を維持継続」している。



拡大・質が向上した活動内容

- 「イベント数・参加者数」、「提供サービスの質」といった面で、活動が拡大、または、質が向上しているとの回答があった。

(イベント数・参加者数)

- ・ 協働、共催の地域活動が増加。
- ・ イベントの実施回数の増加と参加人数の増加。

(提供サービスの質の向上)

- ・ 福祉サービスの拡大と内容の充実。
- ・ 利用者の知識やスキル向上のためのイベントが増加。
- ・ 気軽に相談できる窓口機能の構築。

活動を維持していくために普段から心がけていることや重要だと考えていることは何ですか？

- 「人材育成」といった活動する側の心がけと、「地域・障害者・高齢者等との交流」など利用者への働きかけといった面での回答が多く挙げられている。
- その他として、資機材の更新や新しい活動へのチャレンジといった活動を更に充実させていくための内容も挙げられてる。

(人材育成)

- ・ 協人材育成を心がけ。
- ・ スタッフ職員研修の実施。
- ・ 運営スタッフの意識の醸成。

(地域・障害者・高齢者等との交流)

- ・ 支援や協力が得られそうな団体との関係強化。
- ・ 施設利用者が利用しやすい環境づくり。
- ・ 多様な人たちが関われるコミュニケーションの場作り。
- ・ 障がいのある人とない人、世代を越えての相互コミュニケーション。

(その他)

- ・ 活動に必要な機器、機材の整備。
- ・ 活動の幅を広げて、常に新しいチャレンジ。

活動を維持・拡大していくための課題や問題点

- 「費用・予算等」と「人材の確保」といった点が課題として挙げられている。
- 人材については、人数そのものが足りておらず、かつ、高齢化しており、後継者不足に悩んでいる回答が多くあげられている。

(費用・予算等)

- ・ 活動資金の不足。
- ・ 会費の未納。
- ・ 補助金の確保。

(人材の確保)

- ・ マンパワー不足
- ・ 女性当事者が少ない。
- ・ 若いスタッフがいない。
- ・ 事務局人材の不足。

人にやさしい街づくり賞を受賞した他の施設や活動のなかで、影響を受けたもの

○ 影響を受けた施設としては、下記活動が挙げられている。

第1回 大賞 「AJU 自立の家」の活動

第3回 賞 「名鉄常滑線朝倉駅」

第5回 賞 「福祉情報誌」

第6回 特別賞 「クニハウス」

第10回 賞 「人まちクラブはんだ」

第11回 賞 「特定非営利活動法人 地域サポートちた」

第12回 賞 「特定非営利活動法人 もやい」

第16回 賞 「特定非営利活動法人 全国福祉理美容師養成協会」

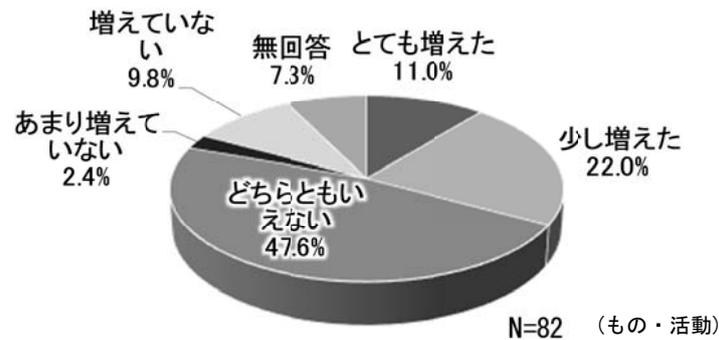
賞 「安城市ボランティア連絡協議会」

第17回 大賞 「南生協病院」の考え方（あり方）

### 3) 受賞後の地域との関わりについて

受賞してから現在まで、周辺、または地域との関わりの中で、「人にやさしい街づくり」に資する施設(高齢者、障害者等に配慮された施設)・活動は増えましたか？

- 「どちらともいえない」の割合が最も大きく 47.6%、次いで「少し増えた」の割合が 22.0% となっている。
- 「とても増えた」、「少し増えた」の合計は 33.0%となっており、周辺地域への波及効果は3割程度と、特別に大きな効果は見られない。



増えた「人にやさしい街づくり」に資する施設(高齢者、障害者等に配慮された施設)・活動はどんなものですか？

- 「地域イベントへの参加」、「居場所づくり」といった地域との連携を強化する活動や「他団体等との連携」や「講座等の開催」など現在の取組を発展させる活動が挙げられた。

#### (地域イベントへの参加)

- ・ 地域のイベント等に参加する機会が増加。
- ・ 近隣の公園や駅までのウォークラリーやイベント、軽トラ市に参加。

#### (居場所づくり)

- ・ ちょっと助け合い事業の強化。サロン事業の実施。
- ・ 常設の居場所づくり支援。

#### (他団体等との連携)

- ・ 警察本部生活安全部との連携強化。
- ・ 市町との連携強化。
- ・ 他自治体でのUD 講座の開催。

#### (講座等の開催)

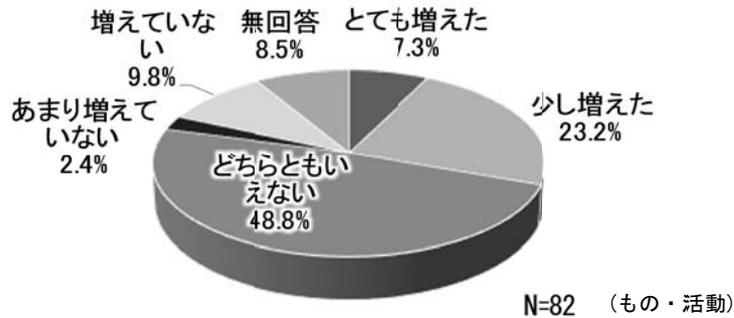
- ・ 要援護支援の視点からの地域防災の取組み。
- ・ 地域での認知症サポーター養成講座の開催。

#### (その他)

- ・ 誰もが使えるお店への啓発活動。

貴施設(活動拠点施設)が受賞後、「人にやさしい街づくり」に関して、地域との関わりが増えましたか？

- 「どちらともいえない」の割合が最も大きく 48.8%、次いで「少し増えた」の割合が 23.2% となっている。
- 「とても増えた」、「少し増えた」の合計は 30.5%となっており、周辺地域との関わりは限定的となっている。



受賞してから現在までの地域と関わりは具体的に何ですか。また、どのように地域との関わりを持たせるようにしましたか？

- 「小中学校との連携」、「参加者等の増加」、「イベントの開催」など現在の取組を発展させる活動が挙げられた。
- その他として、自治体がつくる計画への参画や市内外(国外)からの見学者等の増加など、周辺地域だけでなく、広域的な関わりも挙げられた。

#### (小中学校との連携)

- ・ 地元の小中学校、大学、介護施設へのイベント参加。
- ・ 小学校での活動に地域住民の参加。
- ・ 小学校でUD 講座の開催。
- ・ 地域の幼稚・保育園や学校の校外学習に利用。

#### (参加者等の増加)

- ・ 活動に対する理解者、参画者が増え、福祉以外の人脈が出来た。
- ・ 出演・出展者が増えた。
- ・ 賛同・協働事業の増加。

#### (イベントの開催)

- ・ コミュニティの行事に参加する機会の増加。
- ・ カフェを利用した勉強会やイベントの開催。
- ・ 警察イベント・消防イベントの参加。
- ・ 地域のウォーキングの場所として活用。

#### (その他)

- ・ 自治体の障害者福祉計画策定などに参加。
- ・ 全国(国外)からの見学者の増加。

今後、人にやさしい街づくりを継続・拡大していくため、地域の施設にどのような設備や機能が必要だと思いますか？(活動で受賞した方への質問)

- 駅などでの「バリアフリー化」を求める回答もあげられている一方で、「情報発信・啓発」、「多様な人が集う場所」など障害者や高齢者以外の方へ働きかける回答が多く挙げられた。

(情報発信・啓発)

- ・ 「人にやさしい街づくり」について、県民の認識はとても低い。もっとPRしてほしい。
- ・ 「人にやさしい街づくり」のことを知らない人が多い。まず知ってもらい、意識してもらうことから。
- ・ 心のバリアフリーにつながる啓発活動。
- ・ 地域住民の意識の高揚（地域結び）。
- ・ ケアマネや賃貸住宅の家主に対する情報発信や研修等の実施。
- ・ 地域住民が参加したくなるような行事・市民講座など。

(多様な人が集う場所)

- ・ 障害者に限らず高齢者や子どもたちが気軽に集まれるスペース。
- ・ 高齢者、子供達、障がい者、学生あらゆる人々がいつでも気軽に集え、交流できるコミュニティセンターの設置。
- ・ 高齢・障がい・子ども・全ての人が対象の拠点とソフトサービス。
- ・ 多世代の人が自然に交流できるようなスペース。
- ・ 地域住民でつくる相談に乗ってもらえるサロン
- ・ 活動拠点施設（あいち聴覚障害者センター）の更新。
- ・ 交流スペース（施設）の拡充。
- ・ バリアフリー化されネットワークでつながった交流スペース。

(バリアフリー化)

- ・ 障がいのある人もない人も共に使えるトイレや休憩所。駅のエレベーターが、あるだけでなく増設してほしい。車いす使用者の駐車スペースの増大も。
- ・ バリアフリー・喫煙施設の設置・駅にエスカレーターの増設。
- ・ 交通インフラでのバリアフリー化

(その他)

- ・ バリアフリーインバウンド対策
- ・ 認知症サポーター養成講座の受講生の増加、開催の増加。
- ・ 地域の人と一緒に取り組む事が重要。住民からの意見を積極的に聞き取る事から始める。