

平成29年度 区民相談アンケート調査結果報告書

平成29年10月6日
すぐやる課区民相談室

1 目的

区民相談室の利用者アンケートを実施し、相談者の意見や評価を伺うことにより、区民がより安心して利用しやすい区民相談室とするための資料とするもの

2 アンケート期間及び場所

(1) 期間：平成29年9月1日（金）～9月15日（金） 11日間（土・日を除く。）

(2) 場所：区民相談室及び法律相談会場

3 報告書の数値

百分率は小数点以下第2位を四捨五入（合計が100%とならない場合がある。）

4 アンケート数

配布数 176件
回収数 174件 （※各設問の合計はいずれも174件）
拒否者 1件
未回収 1件 （持ち帰り）

5 性別

		[前年度比率]
(1) 男性	81名(46.6%)	[44.3%]
(2) 女性	93名(53.4%)	[55.7%]

6 年齢

(1) 10歳代	0名	[0.0%]
(2) 20歳代	3名(1.7%)	[1.1%]
(3) 30歳代	8名(4.6%)	[6.4%]
(4) 40歳代	28名(16.1%)	[17.7%]
(5) 50歳代	33名(19.0%)	[20.6%]
(6) 60～64歳	24名(13.8%)	[7.1%]
(7) 65～69歳	15名(8.6%)	[15.2%]
(8) 70歳代	51名(29.3%)	[21.3%]
(9) 80歳以上	12名(6.9%)	[10.6%]

7 この区民相談を何で知りましたか

(1) 広報かつしか	73件(42.0%)	[44.0%]
(2) 区のホームページ	39件(22.4%)	[19.9%]
(3) わたしの便利帳	14件(8.0%)	[11.3%]
(4) その他	48件(27.6%)	[24.8%]

8 どのような相談を利用されましたか。

		[前年度比率]
(1) 専門職の相談員と相談した。	115件(66.1%)	[72.3%]
① 法律相談	69件(39.7%)	[35.8%]
② 不動産取引相談	6件(3.4%)	[7.4%]
③ 登記・測量相談	0件	[3.2%]
④ 税金相談	11件(6.3%)	[8.2%]
⑤ 遺言書・遺産分割協議書の書き方相談	2件(1.1%)	[3.5%]
⑥ 成年後見センター出張相談	0件	[0.0%]
⑦ 人権身の上相談	0名	[1.8%]
⑧ 行政相談	0名	[0.0%]
⑨ 建築・リフォームなんでも相談	7名(4.0%)	[1.1%]
⑩ 年金・社会保険・労働問題相談	4名(2.3%)	[1.1%]
⑪ 青少年の生活相談	1名(0.6%)	[0.0%]
⑫ 外国人生活相談	0名	[1.4%]
⑬ 交通事故相談	15名(8.6%)	[8.9%]
(2) 区政相談員と相談した。	59件(33.9%)	[27.7%]
⑭ 住宅修繕相談	0件	[0.0%]
⑮ 区政・一般相談	59件(33.9%)	[27.7%]

9 区民相談室のつくりや配置

		[前年度比率]
(1) 大変良い	41名(23.6%)	[51.4%]
(2) 良い	57名(32.8%)	[35.1%]
(3) 普通	72名(41.4%)	[12.1%]
(4) 良くない	3名(1.7%)	[1.4%]
(5) 非常に良くない	1名(0.6%)	[0.0%]

(174名)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、56.3% (前回 86.5%) (前々回 81.4%)

10 相談員の態度や説明 ※専門職及び区の相談員

(1) 大変良い	103名(59.2%)	[67.4%]
(2) 良い	55名(31.6%)	[24.8%]
(3) 普通	16名(9.2%)	[4.6%]
(4) 良くない	0名	[2.5%]
(5) 非常に良くない	0名	[0.7%]

(174名)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、90.8% (前回 93.9%) (前々回 89.8%)

11 相談結果 ※専門職及び区の相談員

(1) 大変参考になった	112名(64.4%)	[53.5%]
(2) 参考になった	55名(31.6%)	[40.4%]
(3) どちらともいえない	6名(3.4%)	[3.2%]
(4) 参考にならなかった	1名(0.6%)	[2.1%]
(5) 全く参考にならなかった	0名	[0.7%]

(174名)

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、96.0% (前回 93.9%) (前々回 94.9%)

12 利用者の自由意見

- ① 隣の声が聞こえる。(法律)
- ② 隣のブースの音が聞こえて集中できなかった。相談内容も聞こえてしまうのでプライバシーが心配になった(税金)
- ③ 部屋がパーティションで区切られていたが、声が漏れていないか心配した。(年金社労)
- ④ 相談時間が足りないと思った(法律)
- ⑤ 相談時間が短かった(税金)
- ⑥ 相談を受け付けていることを、もっとアピールするとベターだと思う。(年金社労)
- ⑦ 手話通訳がいて助かった。同じ通訳者だと話が分かりやすい。別の人だと最初から話さないといけない。(住宅リ)
- ⑧ 今回2回目だったが、別の通訳者だったので、最初から話したので時間がかかった。同じ通訳者だと有難かった。手話通訳者が長時間一人で大変だった(住宅リ)

その他に、相談を受けての「お礼」や「感謝」の言葉に類するもの 15件(内訳 法(6)、区政(5)、交通(3)、住宅リ(1))が寄せられた。

13 アンケートのまとめ

- (1) **相談室利用者数**については、アンケート数ベースで1日当たり平均16人で、昨年度の14.1人をやや上回った。
(※アンケート調査は、新北法律相談での調査実施漏れ、青少年生活相談や外国人生活相談での作成困難な状況等があり、相談利用者の総数とは合致しない。)

また、男女別構成については、大きな変動はなく、引き続き女性が上回った。
年齢構成についても、70代の比率が高まったものの大きな差異は見られなかった。
- (2) **相談室を何で知ったか**については、引き続き「広報紙」の比率が最も高く、次に高い「その他」の項目の内訳としては、「知人に聞いた」、「役所の他の窓口で知らされた」が多く見られた。
- (3) **相談の種別**の比率については、法律相談、住宅リフォーム相談、区政・一般相談が微増し、不動産相談、遺言遺産相談が微減したが、顕著な変動はみられなかった。
なお、成年後見センター出張相談については、利用が少ない状況が今年度も続いている。
- (4) **相談室のつくりや配置**については、相談者全体の56.3%から良好な評価を得たが、昨年度を30.2ポイント下回った。
これは、①今年度から、設問の表し方を「区民相談室に入ったときの印象はどうか」から、「区民相談室(待合室や相談室又は相談ブース)のつくりや配置はどうか」と、よりハード面を問う聞き方に明確化したこと、②区政・一般相談では良好な評価が多く得られず、64.4%の方が「普通」としたこと、などが挙げられる
区政・一般相談の評価の負の要因として考えられることは、隣席の相談者と接近していることや、複数で来所された場合の手狭さや一部の方が後方となるなどの疎通の悪さなどが挙げられる。
また、専門相談の利用者4名から、「良くない(3)」又は「非常によくない(1)」の評価を受けている。これは、自由意見(①~③)に記された相談室間の声漏れを指摘するものであり、「非常によくない」(法律)1件については理由の記載がなかった。
- (5) **相談員の態度や説明**については、相談者の90.8%から良好な評価を得ている。これは、昨年度を3.1ポイント下回るものの、一方で、これまで生じていた「良くない」「非常によくない」の指摘は皆減した。
なお、専門相談を除いた区政・一般相談のみでみた場合、この比率は83.0%となった。

- (6) 相談結果については、相談者の 96%から良好な評価を得ており、昨年度を 2.1 ポイント上回った。
また、「どちらともいえない」と「参考にならなかった」は合わせて 7 件で、「どちらともいえない」は、法律相談(9/15)で 4 件、そのほかは区政・一般相談で生じている。なお、「まったく参考にならなかった」の指摘は皆減した。
- (7) 専門相談のうち交通事故相談については、利用者の 93.3% (14/15 人) から、相談室のつくり・配置、相談員の態度・説明、相談結果 のすべてについて最良の評価を得ている。