

# 平成 30 年度 区民相談アンケート調査結果報告書

平成 30 年 10 月 1 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 30 年 9 月 3 日 (月) ～ 9 月 19 日 (水) 12 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 (必ずしも合計が 100% になるとは限らない。)

## 4 アンケート数

配布数 195 件

回収数 195 件

## 5 性 別

		[前年度比率]
(1) 男性	78 名 (40.0%)	[46.6%]
(2) 女性	117 名 (60.0%)	[53.4%]

## 6 年 齢

(1) 10 歳代	1 名 (0.5%)	[0.0%]
(2) 20 歳代	5 名 (2.6%)	[1.7%]
(3) 30 歳代	18 名 (9.2%)	[4.6%]
(4) 40 歳代	18 名 (9.2%)	[16.1%]
(5) 50 歳代	35 名 (17.9%)	[19.0%]
(6) 60～64 歳	24 名 (8.7%)	[13.8%]
(7) 65～69 歳	32 名 (16.4%)	[8.6%]
(8) 70 歳代	52 名 (26.7%)	[29.3%]
(9) 80 歳以上	17 名 (8.7%)	[6.9%]

## 7 この区民相談を何で知りましたか

(1) 広報かつしか	88 件 (45.1%)	[42.0%]
(2) 区のホームページ	45 件 (23.1%)	[22.4%]
(3) わたしの便利帳	14 件 (7.2%)	[8.0%]
(4) その他	48 件 (24.6%)	[27.6%]

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。	151件(77.4%)	[66.1%]
① 法律相談	90件(46.2%)	[39.7%]
② 不動産取引相談	11件(5.6%)	[3.4%]
③ 登記・測量相談	0件	[0.0%]
④ 税金相談	21件(10.8%)	[6.3%]
⑤ 遺言書・遺産分割協議書の書き方相談	9件(4.6%)	[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	2名(1.0%)	[0.0%]
⑧ 行政相談	0名	[0.0%]
⑨ 建築・リフォームなんでも相談	2名(1.0%)	[4.0%]
⑩ 年金・社会保険・労働問題相談	2名(1.0%)	[2.3%]
⑪ 青少年の生活相談	0名	[0.6%]
⑫ 外国人生活相談	2名(1.0%)	[0.0%]
⑬ 交通事故相談	12名(6.2%)	[8.6%]
(2) 区政相談員と相談した。	44件(22.6%)	[27.7%]
⑭ 住宅修繕相談	0件	[0.0%]
⑮ 区政・一般相談	44件(22.6%)	[27.7%]

9 区民相談室のつくりや配置

(1) 大変良い	73名(37.4%)	[23.6%]
(2) 良い	65名(33.3%)	[32.8%]
(3) 普通	55名(28.2%)	[41.4%]
(4) 良くない	1名(0.5%)	[1.7%]
(5) 非常に良くない	1名(0.5%)	[0.6%]

(195名)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、70.8% (前回 56.3%) (前々回 86.5%)

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	130名(66.7%)	[59.2%]
(2) 良い	56名(28.7%)	[31.6%]
(3) 普通	8名(4.1%)	[9.2%]
(4) 良くない	0名	[2.5%]
(5) 非常に良くない	1名(0.5%)	[0.7%]

(195名)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、95.4% (前回 90.8%) (前々回 92.2%)

11 相談結果 ※専門職及び区の相談員

(1) 大変参考になった	125名(64.1%)	[64.4%]
(2) 参考になった	65名(33.3%)	[31.6%]
(3) どちらともいえない	4名(2.1%)	[3.4%]
(4) 参考にならなかった	0名(0.0%)	[0.6%]
(5) 全く参考にならなかった	1名(0.5%)	[0.0%]

(174名)

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、97.4% (前回 96.0%) (前々回 94.0%)

## 12 利用者の自由意見

- ① 隣の声が聞こえる。(法律 2 件)
- ② 空調が悪い (法律)
- ③ 相談時間が足りないと思った(法律 2 件 税金 2 件)
- ④ さいあく (記載のママ) (法律)

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 38 件 (内訳 法(15)、区政(7)、税(7)、交通(4)、遺言(3)、不動産(1)、年金 (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は 1 日当たり平均 16.25 人となり、昨年度の 16 人をやや上回った。また、男女別構成については、引き続き女性が上回った。年齢構成についても、昨年度と大きな変化は見られなかった。
- (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、「知人等に聞いた」、「他の公共機関や区役所の他の窓口で案内された」などが多かった。
- (3) 相談室のつくりや配置については、相談者全体の 70.7%から良好な評価を得、昨年度の 56.4%を 14.3 ポイント上回った。これは本年度に実施した相談室の BGM や相談時にできるだけ相談者が隣接しないよう配慮する等の試みを実施しているため、とも考えられるが、引き続きその効果を検証していく必要がある。  
また、自由意見の記載を求めた「お気づきの点」については、専門相談の利用者 4 名から、「良くない (3)」「非常によくない (1)」の指摘があった。内訳は、自由意見(①~③)に記載された相談室間の声漏れの指摘が 2 件、空調が悪い 1 件、「非常によくない」 1 件については理由の記載がなかった。(指摘は全て法律)
- (4) 相談の種別の比率については、昨年度より税金相談 10.8%、法律相談 6.5%、不動産取引相談 2.2%、遺言書・遺産分割協議書の書き方相談 1.1%それぞれ増加し、人権身の上相談、外国人生活相談は微増であった。  
区政・一般相談が 5.1%、建築・リフォームなんでも相談 3.0%、交通事故相談 2.4%、年金・社会保険・労働問題相談が 1.3%減少、登記・測量相談、行政相談、青少年の生活相談、住宅修繕相談は 0 件となった。なお、成年後見センター出張相談は、利用が少ない状況 (0) が今年度も続いている。
- (5) 相談員の態度や説明については、相談者の 95.4%から良好な評価を得ている。昨年度を 4.6 ポイント上回り、「よくない」「非常によくない」の指摘は皆減した。
- (6) 相談結果については、相談者の 97.4%から良好な評価を得、昨年度を 1.4 ポイント上回った。  
また、「どちらともいえない」は 4 件、「参考にならなかった」は 0 件で、「どちらともいえない」は、法律相談と区政・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 1 件であった (理由不明)。  
また、専門相談のうち交通事故相談については、回答者 12 名中 11 名から、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。