

令和4年度 第2回区民相談室アンケート調査結果報告書

令和5年2月22日
すぐやる課区民相談室

1 目的

区民相談室の利用者に対し相談終了後にアンケートを実施し、相談者の意見を、区民が安心して利用できる区民相談室を築くうえで参考とする。

2 アンケート期間及び場所

- (1) 期間 令和5年2月6日(月)～17日(金) (土・日曜日を除く) 10日間
(2) 場所 区民相談室

3 報告書の数値

百分率は小数点以下第2位を四捨五入している(必ずしも合計が100%になるとは限らない)。

4 アンケート数

| | 【3年度第2回】 | 【4年度第1回】 |
|---------|----------|----------|
| (1) 配布数 | 122人 | [117人] |
| (2) 回収数 | 122人 | [133人] |

<調査期間中の電話・テレビ通話による相談> 12人

- 法律相談 6人(うち1人がテレビ通話) ○年金・社会保険・労働問題相談 3人
○税金相談 3人(うち1人がテレビ通話)

5 性別

| | 【3年度第2回】 | 【4年度第1回】 |
|--------|------------|----------|
| (1) 男性 | 52人(42.6%) | [38.5%] |
| (2) 女性 | 70人(57.4%) | [44.9%] |

※前回、前々回の調査同様、女性の相談割合が多い。

6 年齢

| | 【3年度第2回】 | 【4年度第1回】 |
|------------|------------|----------|
| (1) 10歳代 | 1人(0.8%) | [1.7%] |
| (2) 20歳代 | 3人(2.5%) | [1.6%] |
| (3) 30歳代 | 4人(3.3%) | [7.9%] |
| (4) 40歳代 | 20人(16.4%) | [13.4%] |
| (5) 50歳代 | 28人(23.0%) | [19.7%] |
| (6) 60～64歳 | 15人(12.3%) | [18.9%] |
| (7) 65～69歳 | 16人(13.1%) | [10.2%] |
| (8) 70歳代 | 26人(21.3%) | [19.7%] |
| (9) 80歳以上 | 9人(7.4%) | [8.7%] |

※前回の調査では、60歳以上が過半数を占めていた、今回も同様に60歳以上が、過半数を超えていた。

7 この区民相談を何で知りましたか

| | | 【3年度第2回】 | 【4年度第1回】 |
|--------------|-------------|----------|----------|
| (1) 広報かつしか | 51人 (41.8%) | [35.0%] | [40.2%] |
| (2) 区のホームページ | 40人 (32.8%) | [31.6%] | [29.1%] |
| (3) わたしの便利帳 | 4人 (3.3%) | [7.7%] | [7.9%] |
| (4) その他 | 25人 (20.5%) | [23.9%] | [18.1%] |

※前回、前々回と同様に、「広報かつしか」が約4割を占めて最も多く、次に「区のホームページ」「わたしの便利帳」と続いている。「その他」では、知人の紹介、区その他窓口の案内で知ったという人が多かった。

8 どのような相談を利用されましたか

| | | 【3年度第2回】 | 【4年度第1回】 |
|------------------|--------------|----------|----------|
| (1) 専門職の相談員と相談した | 111人 (85.2%) | [91.5%] | [87.4%] |
| ①法律相談 | 60人 (49.2%) | [49.6%] | [59.8%] |
| ②不動産取引相談 | 11人 (9.0%) | [0.0%] | [7.1%] |
| ③登記・測量相談 | 5人 (4.1%) | [0.0%] | [5.5%] |
| ④税金相談 | 14人 (11.5%) | [23.9%] | [7.9%] |
| ⑤遺言書・遺産分割書の書き方相談 | 7人 (5.7%) | [9.4%] | [2.4%] |
| ⑥成年後見センター出張相談 | 0人 (0.0%) | [0.0%] | [0.0%] |
| ⑦若者相談 | 0人 (0.0%) | [2.6%] | [0.0%] |
| ⑧人権身の上相談 | 0人 (0.0%) | [0.0%] | [0.0%] |
| ⑨行政相談 | 0人 (0.0%) | [0.0%] | [0.0%] |
| ⑩建築・リフォームなんでも相談 | 4人 (3.3%) | [2.6%] | [1.6%] |
| ⑪年金・社会保険・労働問題相談 | 2人 (1.6%) | [0.0%] | [1.6%] |
| ⑫青少年の生活相談 | 0人 (0.0%) | [0.0%] | [0.0%] |
| ⑬外国人生活相談 | 0人 (0.8%) | [0.9%] | [0.8%] |
| ⑭外国人の入国・在留等手続き相談 | 2人 (1.6%) | [0.0%] | [1.6%] |
| ⑮交通事故相談 | 1人 (0.8%) | [2.6%] | [0.8%] |
| (2) 区政相談員と相談した | 18人 (14.8%) | [8.5%] | [12.6%] |
| ⑯住宅修繕相談 | 0人 (0.0%) | [0.0%] | [0.0%] |
| ⑰区政・一般相談 | 18人 (14.8%) | [8.5%] | [12.6%] |

※前回同様、専門相談員との相談が大半を占めている。そのうち半数が法律相談。この時は、確定申告等の時期もあり、税金相談が増えている。

9 相談員の態度や説明

| | | 【3年度第2回】 | 【4年度第1回】 |
|-------------|-------------|----------|----------|
| (1) 大変良い | 81人 (66.4%) | [58.1%] | [58.3%] |
| (2) 良い | 25人 (20.5%) | [24.8%] | [33.1%] |
| (3) 普通 | 15人 (12.3%) | [13.7%] | [6.3%] |
| (4) 良くない | 0人 (0.0%) | [1.7%] | [1.6%] |
| (5) 非常に良くない | 1人 (0.8%) | [0.0%] | [0.8%] |

※「大変良い」と「良い」を合わせると86.9%であり、前回91.4%より微減している。

10 相談結果

【3年度第2回】 【4年度第1回】

| | | | |
|-----------------|-------------|----------|----------|
| (1) 大変参考になった | 77人 (63.1%) | [55.6%] | [52.8%] |
| (2) 参考になった | 37人 (30.3%) | [35.9%] | [44.1%] |
| (3) どちらともいえない | 4人 (3.3%) | [5.1%] | [2.4%] |
| (4) 参考にならなかった | 3人 (2.5%) | [0.9%] | [0.0%] |
| (5) 全く参考にならなかった | 1人 (0.8%) | [0.9%] | [0.8%] |

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、93.4%であり、ほぼ横ばい。「大変参考になった方」の割合が、前回や前々回より増加している。

11 相談を実施してほしい時間帯

| | |
|------------|-------------|
| (1) 平日午前中 | 11人 (9.0%) |
| (2) 平日午後 | 21人 (17.3%) |
| (3) 平日夜間 | 11人 (9.0%) |
| (4) 土・日・祝日 | 36人 (29.5%) |
| (4) 特になし | 43人 (35.2%) |

※「特になし」が、約3.5割で、「土・日・祝日」、「平日夜間」と続いている。

12 相談者の自由意見

- 別紙のとおり

オンライン相談について

| 13 オンライン相談が受けられることを知っているか | | 【3年度第2回】 | 【4年度第1回】 |
|---------------------------|-------------|----------|----------|
| (1) 知っている | 37人 (30.3%) | [28.2%] | [34.6%] |
| (2) 知らない | 57人 (46.7%) | [71.8%] | [44.1%] |
| (3) 未回答 | 28人 (21.0%) | [—] | [—] |

※回答者のうち、「知っている」割合が、約4割。「知らない」割合が6割。

| 14 区役所まで来なくても家などから相談できるオンライン相談を今後利用したいか | | |
|---|-------------|--|
| (1) オンライン相談を利用したい | 10人 (8.2%) | |
| (2) 相談の内容に応じて面談とオンラインの相談を使い分けていきたい | 33人 (27.1%) | |
| (3) 相談は面談で受けたい（オンライン相談は利用しない） | 39人 (31.9%) | |
| (4) その他 | 2人 (1.6%) | |
| (5) 未回答 | 38人 (31.2%) | |

※「相談は面談で受けたい」が約3割と最も多く、次に「相談の内容に応じて面談とオンラインの相談を使い分けていきたい」、「オンライン相談を利用したい」と続いている

| 15 ビデオ通話でのオンライン相談について不安や心配なこと（複数回答：回答数118） | | 【3年度第2回】 | 【4年度第1回】 |
|--|------------|----------|----------|
| (1) 普段使い慣れていないため不安がある | 42人(35.6%) | [46.6%] | [34.8%] |
| (2) 専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい | 26人(22.0%) | [30.2%] | [24.1%] |
| (3) プライバシーが守られているか不安である | 11人(9.3%) | [4.3%] | [5.7%] |
| (4) ビデオ通話に必要な機器(PC、スマホ等)を持っていない | 6人(5.1%) | [3.4%] | [3.5%] |
| (4) 通信環境が不安定である | 5人(4.2%) | [2.6%] | [7.8%] |
| (6) 家では落ち着いて話せない | 11人(9.3%) | [7.8%] | [10.3%] |
| (7) 特になし | 15人(12.8%) | [—] | [—] |
| (8) その他 | 2人(1.7%) | [0.0%] | [3.2%] |

※昨年度同様、「普段使い慣れてないため不安がある」が最も多く、次に「専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい」が多くなっている。

- 7 法律 分かりやすかった。聞きたかった事の答えを聞いた。
- 10 区政 親切に説明してもらいました。
- 16 遺言 細かいことまで、詳しく教えていただいた。
- 17 遺言 良く教えていただいた。
- 19 遺言 わかりやすく、説明が良く理解できた。
- 30 オンライン やり方がわからない。区のHPにそれを載せてほしい。
- 35 法律 的確なお話(対応の仕方)を教えてくださいました。アドバイスを受けた対応をすれば、解決しそうだった
- 36 法律 高圧的であるが、的を得ている。
- 37 法律 親切な方でした。
- 38 社会 相談する部署が違ったようでした。
- 43 社会 とても親身になって、相談にのって下さいました。金額など具体的に示していただいたので、参考になりました。
- 46 区政 わかりやすかった。
- 51 法律 本日の法律相談の弁護士先生のお話は、励みになりました。
- 52 法律 丁寧に説明を受けました。
- 58 法律 とても分かりやすい説明を受けられ安心できました。
- 59 不動産 時間が足りない。まとめて、次回また相談したい。
- 60 不動産 話を直ぐに理解して頂いて、助かりました。今後、そのように動きます。
- 64 不動産 親切・丁寧な説明でしたが、30分という短い時間のせいか、少し早口なのが気になりました。知りたいと思っていた事が、おおむね確認できたので、良かったです。
- 65 不動産 話をよく聞いてもらえた。
- 66 法律 理解できました。
- 70 区政 良く説明してくれました。次々と書面で説明していただきました。
- 71 法律 わかりやすかった。次につながる話でした。
- 82 税金 すばらしい先生に会えて本当に感謝です。質問に対して、速、答えて下さいました。
- 83 税金 大変わかり易く、話をしてくれました。参考になりました。
- 87 法律 丁寧に誘導していただいた。
- 88 税金 やさしい、分かりやすい。具体的に助かりました。
- 92 税金 具体的に相談できた。
- 93 税金 親身になって相談にのってくれました。もめないように、なるようにしかならないと思いました。
- 94 法律 おだやかに話を聞いてくれた。
- 95 税金 わかりやすかった。
- 96 税金 ひとあたりがやわらかく、あたたかい。
- 99 法律 親身になって、相談にのって下さいました。今後の道筋が決まったので。
- 100 登記 始めてお話を聞きましたが、わかりやすかったです。わからない所がわかった。
- 103 登記 大変助かりました。
- 105 法律 丁寧な回答をしてくれた。また相談します。
- 108 法律 初めて利用しました。良いと思います。
- 110 建築 わかりやすい説明をしていただけました。知りたい情報を得られた。
- 115 法律 時間が30分では、概要を含めると少ないです。45分～1時間にしてください、3度ぐらいは、続けて相談をお願いしたいです。
- 122 区政 理解しやすく、説明くださいました。すべて、参考になりました。