

令和元年度 第1回区相談アンケート調査結果報告書

令和 元年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 令和元年9月3日(火)～9月19日(木) 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パーセントになるとは限らない)

4 アンケート数

	【30年度第2回】	【30年度第1回】
配布数	208名	[175名]
回収数	208名	[195名]

5 性別

	【今回】	【30年度第2回】	【30年度第1回】
(1) 男性	88名(42.3%)	[38.9%]	[40.0%]
(2) 女性	120名(57.7%)	[61.1%]	[60.0%]

6 年齢

	【今回】	【30年度第2回】	【30年度第1回】
(1) 10歳代	1名(0.5%)	[0.0%]	[0.5%]
(2) 20歳代	6名(2.9%)	[1.1%]	[2.6%]
(3) 30歳代	10名(4.8%)	[10.3%]	[9.2%]
(4) 40歳代	31名(14.9%)	[10.3%]	[9.2%]
(5) 50歳代	46名(22.1%)	[20.0%]	[17.9%]
(6) 60～64歳	26名(12.5%)	[9.7%]	[8.7%]
(7) 65～69歳	29名(13.9%)	[14.9%]	[16.4%]
(8) 70歳代	44名(21.2%)	[20.6%]	[26.7%]
(9) 80歳以上	15名(7.2%)	[12.0%]	[8.7%]

7 この区民相談を何で知りましたか

	【今回】	【30年度第2回】	【30年度第1回】
(1) 広報かつしか	75名(36.1%)	[43.4%]	[45.1%]
(2) 区のホームページ	65名(31.3%)	[22.3%]	[23.1%]
(3) わたしの便利帳	18名(8.7%)	[6.3%]	[7.2%]
(4) その他	50名(24.0%)	[28.0%]	[24.6%]

8 どのような相談を利用されましたか	【今 回】	【30年度第2回】	【30年度第1回】
(1) 専門職の相談員と相談した	160名 (76.9%)	[64.0%]	[77.4%]
①法律相談	90名 (43.3%)	[42.9%]	[46.2%]
②不動産取引相談	12名 (5.8%)	[3.4%]	[5.6%]
③登記・測量相談	7名 (3.4%)	[4.0%]	[0.0%]
④税金相談	18名 (8.7%)	[10.3%]	[10.8%]
⑤遺言書・遺産分割書の書き方相談	15名 (7.2%)	[0.0%]	[4.6%]
⑥成年後見センター出張相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑦人権身の上相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[1.0%]
⑧行政相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑨建築・リフォームなんでも相談	2名 (1.0%)	[0.6%]	[1.0%]
⑩年金・社会保険・労働問題相談	1名 (0.5%)	[0.0%]	[1.0%]
⑪青少年の生活相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑫外国人生活相談	4名 (1.9%)	[1.7%]	[1.0%]
⑬外国人入国・在留等手続き相談	4名 (1.9%)	[一]	[一]
⑭交通事故相談	4名 (1.9%)	[1.1%]	[6.2%]
(2) 区政相談員と相談した	51名 (24.5%)	[36.0%]	[22.6%]
⑭住宅修繕相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑮区政・一般相談	51名 (24.5%)	[36.0%]	[22.6%]

9 区民相談室のつくりや配置	【今 回】	【30年度第2回】	【30年度第1回】
(1) 大変良い	63名 (30.3%)	[21.1%]	[37.4%]
(2) 良い	67名 (32.2%)	[41.7%]	[33.3%]
(3) 普通	68名 (32.7%)	[32.6%]	[28.2%]
(4) 良くない	6名 (2.9%)	[2.9%]	[0.5%]
(5) 非常に良くない	2名 (1.0%)	[1.7%]	[0.5%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると、130名62.5% (前回62.8%)

【区民相談室のつくりや配置について、利用者のお気づきの点】

- ①相談室が狭い (法律相談)
- ②隣室の相談内容が丸聞こえでした (法律相談)
- ③プライバシーの配慮必要 (区政・一般相談)
- ④ほかの相談者がごく少数で話し声など気が散ることもなく相談できたが、逆に自分の声が大きすぎないか少し不安になった (区政・一般)

10 相談員の態度や説明※専門職及び区政相談員	【今回】	【30年度第2回】	【30年度第1回】
(1) 大変良い	115名 (55.3%)	[54.3%]	[66.7%]
(2) 良い	63名 (30.3%)	[36.0%]	[28.7%]
(3) 普通	26名 (12.5%)	[7.4%]	[4.1%]
(4) 良くない	1名 (0.5%)	[1.7%]	[0.0%]
(5) 非常に良くない	3名 (1.4%)	[0.6%]	[0.5%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると、178名85.6% (前回90.3%)

【相談員の態度や説明について、利用者のお気づきの点】

- ①詳しく相談に乗ってくれ大変ありがたかった (区政・一般相談)
- ②相談員の知識が浅い(税金相談)
- ③説明、指導はご親切で合理的な内容でした多くの問題が解決しました(法律相談)
- ④多少参考になった(区政・一般相談)
- ⑤何の相談にもならなかった(年金・社会保険等相談)
- ⑥文章の書き方や文法などご指導いただき、自分も勉強になりました(区政・一般相談)
- ⑦時間をしっかり取っていただけなのでありがたい(税金相談)
- ⑧上から目線で偉そうだった、いやな気分(法律相談)
- ⑨その他
 - ・わかりやすい説明でした。(法律相談1件、外国人入国・在留等相談1件、区政・一般相談3件)
 - ・適切なアドバイスをいただきました。(法律相談2件、遺言書・遺産分割相談1件、区政・一般相談1件)

11 相談結果 ※専門職及び区政相談員	【今回】	【30年度第2回】	【30年度第1回】
(1) 大変参考になった	113名 (54.3%)	[59.4%]	[64.1%]
(2) 参考になった	84名 (40.4%)	[34.9%]	[33.3%]
(3) どちらともいえない	7名 (3.4%)	[4.0%]	[2.1%]
(4) 参考にならなかった	2名 (1.0%)	[0.6%]	[0.0%]
(5) 全く参考にならなかった	2名 (1.0%)	[1.1%]	[0.5%]

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、197名94.7% (前回94.3%)

12 利用者の自由意見

- ①相談する方に知識がないと相談にならない (法律相談)
- ②時間が短いと思う、話の途中で時間になってしまった (法律相談)
- ③可能なら2回以上相談できるとありがたい (法律相談)
- ④自分の都合のつく曜日、時間帯が無料弁護士相談にどれもあわなかったのが残念 (区政・一般相談)
- ⑤区民として、特に生活弱者にとってこの制度は大変助かります (法律相談)
- ⑥このサービスは心強く思いました。(区政・一般相談)
- ⑦できたら同じ人にあたると思います (遺言・遺産分割相談)

⑧気分が悪くなったので来ないほうがよかった(法律相談)

⑨その他

- ・親切に相談にのっていただいた。(法律相談1件、遺言書・遺産分割相談1件、区政・一般相談2件)
- ・大変参考になった(法律相談2件、不動産相談1件、遺言・遺産分割相談1件、区政・一般相談2件)

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一日当たり平均17.3名と前回の14.6名を上回った。(参考：前々回16.3名)
- また、利用者の男女別構成については、引き続き女性が上回り、男女比は、前回より若干男性の伸びがみられた。また、年齢構成については、前回及び前々回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「広報かつしか」の比率が最も高く(36.1%)、次に多いのは「区のホームページ」(31.3%)となっている。
- (3) 相談の種別については、前回より法律相談が0.4%増加したが、区政・一般相談が11.5%減少した。外国人の入国・在留等手続き相談を7月より始め、今回1.9%となった。
- また、成年後見センター出張相談は、利用が少ない状況(0名)が今回も続いている。
- (4) 相談室のつくりや配置については、相談者全体の62.5%から良好な評価を得ているが、前回62.8%から0.3%減少している。(参考：前々回70.7%)
- これは「大変良い」が9.2%増加したが、「良い」が9.5%減少したためである。
- また、「良くない(6名中1名)」、「非常に良くない(2名中2名)」から利用者のお気づきの点欄に記載した①③のプライバシー等についての意見が寄せられている。
- (5) 相談員の態度や説明については、相談者の85.6%から良好な評価を得ているが、前回90.3%から4.7%減少している。(参考：前々回95.4%)
- また、「良くない(1名)」の評価が、法律相談、「非常に良くない(3名)」の評価が、法律相談、税金相談、年金・社会保険等相談で生じている。
- なお、区政・一般相談のみでみた場合、良好とする比率は100%となる。交通事故相談においても同様である。
- (6) 相談結果については、相談者の94.7%から良好な評価を得ており、前回の94.3%から0.4%増加している。(前々回：97.4%)
- また、「参考にならなかった(2名)」の評価が、法律相談、税金相談、「全く参考にならなかった(2名)」の評価が、法律相談、年金・社会保険等相談で生じている。