

# 令和元年度 第2回区相談アンケート調査結果報告書

令和 2年2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 令和2年1月16日(木)～1月31日(金) 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

	【元年度第1回】	【30年度第2回】
配布数	169名	[208名]
回収数	169名	[175名]

## 5 性別

	【今回】	【元年度第1回】	【30年度第2回】
(1) 男性	84名(49.7%)	[42.3%]	[38.9%]
(2) 女性	85名(50.3%)	[57.7%]	[61.1%]

## 6 年齢

	【今回】	【元年度第1回】	【30年度第2回】
(1) 10歳代	0名(0.0%)	[0.5%]	[0.0%]
(2) 20歳代	2名(1.2%)	[2.9%]	[1.1%]
(3) 30歳代	10名(5.9%)	[4.8%]	[10.3%]
(4) 40歳代	20名(11.8%)	[14.9%]	[10.3%]
(5) 50歳代	43名(25.4%)	[22.1%]	[20.0%]
(6) 60～64歳	16名(9.5%)	[12.5%]	[9.7%]
(7) 65～69歳	22名(13.0%)	[13.9%]	[14.9%]
(8) 70歳代	42名(24.9%)	[21.2%]	[20.6%]
(9) 80歳以上	14名(8.3%)	[7.2%]	[12.0%]

## 7 この区民相談を何で知りましたか

	【今回】	【元年度第1回】	【30年度第2回】
(1) 広報かつしか	75名(44.4%)	[36.1%]	[43.4%]
(2) 区のホームページ	48名(28.4%)	[31.3%]	[22.3%]
(3) わたしの便利帳	8名(4.7%)	[8.7%]	[6.3%]

(4) その他 38名 (22.5%) [24.0%] [28.0%]

8 どのような相談を利用されましたか

【今回】 【元年度第1回】 【30年度第2回】

(1) 専門職の相談員と相談した 114名 (67.5%) [76.9%] [64.0%]

- ①法律相談 76名 (45.0%) [43.3%] [42.9%]
- ②不動産取引相談 9名 (5.3%) [5.8%] [3.4%]
- ③登記・測量相談 1名 (0.6%) [3.4%] [4.0%]
- ④税金相談 15名 (8.9%) [8.7%] [10.3%]
- ⑤遺言書・遺産分割書の書き方相談 3名 (1.8%) [7.2%] [0.0%]
- ⑥成年後見センター出張相談 0名 (0.0%) [0.0%] [0.0%]
- ⑦若者相談 3名 (1.8%) [—] [—]
- ⑧人権身の上相談 0名 (0.0%) [0.0%] [0.0%]
- ⑨行政相談 0名 (0.0%) [0.0%] [0.0%]
- ⑩建築・リフォームなんでも相談 4名 (2.4%) [1.0%] [0.6%]
- ⑪年金・社会保険・労働問題相談 0名 (0.0%) [0.5%] [0.0%]
- ⑫青少年の生活相談 0名 (0.0%) [0.0%] [0.0%]
- ⑬外国人生活相談 0名 (0.0%) [1.9%] [1.7%]
- ⑭外国人入国・在留等手続き相談 0名 (0.0%) [1.9%] [—]
- ⑮交通事故相談 3名 (1.8%) [1.9%] [1.1%]

(2) 区政相談員と相談した 55名 (32.5%) [24.5%] [36.0%]

- ⑯住宅修繕相談 0名 (0.0%) [0.0%] [0.0%]
- ⑰区政・一般相談 55名 (32.5%) [24.5%] [36.0%]

9 区民相談室のつくりや配置

【今回】 【元年度第1回】 【30年度第2回】

- (1) 大変良い 60名 (35.5%) [30.3%] [21.1%]
- (2) 良い 62名 (36.7%) [32.2%] [41.7%]
- (3) 普通 42名 (24.9%) [32.7%] [32.6%]
- (4) 良くない 5名 (3.0%) [2.9%] [2.9%]
- (5) 非常に良くない 0名 (0.0%) [1.0%] [1.7%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると、122名72.2% (前回62.5%)

【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相談の時間が短い (法律相談2件)
- ②隣室の音が聞こえる、気になる (税金2件・法律相談)
- ③プライバシーの配慮 (区政・一般相談)

10 相談員の態度や説明※専門職及び区政相談員

【今回】

【元年度第1回】

【30年度第2回】

(1) 大変良い	106名 (62.7%)	[55.3%]	[54.3%]
(2) 良い	47名 (27.8%)	[30.3%]	[36.0%]
(3) 普通	15名 (8.9%)	[12.5%]	[7.4%]
(4) 良くない	1名 (0.6%)	[0.5%]	[1.7%]
(5) 非常に良くない	0名 (0.0%)	[1.4%]	[0.6%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると、153名90.5% (前回85.6%)

### 【相談員の態度や説明について、利用者のお気づきの点】

- ①わかりやすく優しく話してくれました。ありがとう (区政・一般相談)
- ②詳しく調べていただいた。 (区政・一般相談)
- ③とてもよかったです。 (区政・一般相談)
- ④とても親切にお話ししてくださってうれしかったです。 (区政・一般相談)
- ⑤親切に対応していただいた。 (区政・一般相談)
- ⑥プライベートに立ち入る過ぎないスタンスを保ちながらも、親身にお聞きいただきアドバイスいただけました自身の親族会議への挑み方の参考になりました。ありがとうございました。 (区政・一般相談)
- ⑦分かりやすくこちらの立場に立って相談に乗ってくださいました。 (区政・一般相談)
- ⑧経験豊富で参考になりました。 (税金相談)
- ⑨相談員の方にもわからず、明確な答えが出なかった。 (税金相談)

11 相談結果 ※専門職及び区政相談員	【今回】	【元年度第1回】	【30年度第2回】
(1) 大変参考になった	110名 (65.1%)	[54.3%]	[59.4%]
(2) 参考になった	50名 (29.6%)	[40.4%]	[34.9%]
(3) どちらともいえない	9名 (5.3%)	[3.4%]	[4.0%]
(4) 参考にならなかった	0名 (0.0%)	[1.0%]	[0.6%]
(5) 全く参考にならなかった	0名 (0.0%)	[1.0%]	[1.1%]

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、160名94.7% (前回94.7%)

### 12 利用者の自由意見

- ①いろいろ知らなかった事柄について説明が適切でした。 (建築・リフォーム相談)
- ②気持ちが落ち着きました。 (法律相談)
- ③とても助かりました。ありがとうございました。 (交通、区政・一般相談)
- ④わからない点がすべてクリアになりました。ありがとうございました。 (税金相談)
- ⑤葛飾区は大好きです。本当にありがとう (法律相談)
- ⑥参考になりました。ありがとうございました。 (法律相談)
- ⑦感謝してます。気軽に相談に乗っていただいた。 (法律相談)
- ⑧また来ます。 (区政・一般相談)
- ⑨30分は短かった。 (法律相談)
- ⑩今回は予約してから約2週間でしたのでもう少し早く予約が取れたら助かります。 (税金相談)

⑪丁寧に説明して下さって大変勉強になりました。担当の税理士さんありがとうございました。感謝しております。（税金相談）

⑫滞りなく聞いていただきありがとうございました。

⑬その他

・ありがとうございました。（区政・一般2件、法律相談）

### 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14.1名とな  
前回の17.3名を下回った。（参考：前々回14.6名）

また、利用者の男女別構成について、今回の調査では男女比はほぼ同数となり、年齢  
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  
(44.4%)次に多いのは「区のホームページ」(28.4%)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1.7%増加し、区政・一般相談も8.  
%増加した。若者相談を10月より始め、今回1.8%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72.2%から良好な評価を得てお  
り、前回62.5%から9.7%増加している。（参考：前々回62.8%）

これは「大変良い」が5.2%増加し、「良い」が4.5%増加したためである。

また、「良くない(5名中1名)」から利用者の気が付いた点として、「隣の声が気  
なった」と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90.5%から良好な評価を得ており、前  
85.6%から4.9%増加している。（参考：前々回90.3%）

また、「良くない(1名)」の評価が、法律相談で生じている。

なお、区政・一般相談のみでみた場合、良好とする比率は約100%となる。交通事  
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  
94.7%と同率であった。（前々回：94.3%）

また、「参考にならなかった」、「全く参考にならなかった」の評価はなかった。







り

構

0

。

に

回

故