

平成26年度第1回区民相談アンケート報告書

平成26年9月30日

1 目的

このアンケートは、区民相談室をご利用いただいた区民の意見などを聞き、更なる充実した相談体制にしていく資料とするため。

2 アンケート期間及び場所

- (1) 期間：平成26年9月2日(火)～16日(火) 10日間(土・日・祝日を除く)
- (2) 場所：区民相談室

3 回収数 144件 (n:144)

4 性別 ①男 54名(37.5%)、②女 89名(61.8%)、③未記入1名(0.7%)

5 年齢 (n:144)

- (1) 10歳代 0名(0%) (2) 20歳代 5名(3.5%) (3) 30歳代 10名(6.9%)
- (4) 40歳代 20名(13.9%) (5) 50歳代 29名(20.1%) (6) 60～64歳 28名(19.4%)
- (7) 65～69歳 15名(10.4%) (8) 70歳代 21名(14.6%) (9) 80歳以上 16名(11.1%)

6 この区民相談を何で知りましたか(複数回答あり)(n:144)

- (1) 広報かつしか 65件(45.1%)
- (2) 区のホームページ 26件(18.1%)
- (3) わたしの便利帳 20件(13.9%)
- (4) その他 39件(27.1%) (例：区へ問合せ・友人の紹介・庁内各課からの案内等)
- (5) 未記入 1件(0.7%)

7 相談は弁護士・税理士等専門職の相談員が(相談部屋内で)対応しましたか、もしくは、区の相談員が(パネルで仕切られたブース内で)対応しましたか。(n:144)

- (1) 専門職の相談員と相談した。 97件(67.4%)
- (2) 区の相談員と相談した。 47件(32.6%)

8 どのような相談をご利用されましたか。 ※専門職の相談 (重複回答あり)(n:97)

- (1) 法律相談 53名(54.6%)、 (2) 不動産取引相談 11名(11.3%)、
- (3) 登記・測量相談 0名(0%)、 (4) 税金と経理相談 7名(7.2%)、
- (5) 遺言書・遺産分割協議書の書き方相談 9名(9.3%)、 (6) 行政相談 0名(0%)
- (7) 人権身の上相談 1名(1.0%)、 (8) 建築相談 3名(3.1%)、
- (9) 年金・社会保険・労働問題相談 2名(2.1%)、 (10) 青少年の生活相談 0名(0%)、
- (11) 外国人生活相談 0名(0%)、 (12) 交通事故相談 11名(11.3%)、

9 区民相談室に入られたときの印象(n:144)

- (1) 大変良い 71名(49.3%)
- (2) 良い 55名(38.2%)
- (3) 普通 15名(10.4%)
- (4) 良くない 1名(0.7%)
- (5) 非常に良くない 0名(0%)
- (6) 未記入 2名(1.4%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、87.5%(前回 82.6%)

10 相談員の説明 ※専門職及び区の相談員(n:144)

- (1) 大変良い 79名(54.9%)
- (2) 良い 45名(31.2%)
- (3) 普通 16名(11.1%)
- (4) 良くない 1名(0.7%)
- (5) 非常に良くない 0名(0%)
- (6) 未記入 3名(2.1%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、86.1% (前回 87.2%)

11 相談結果 ※専門職及び区の相談員(n:144)

- (1) 大いに理解できた(大いに参考になった) 70名(48.6%)
- (2) 理解できた(参考になった) 67名(46.5%)
- (3) どちらともいえない 5名(3.5%)
- (4) 理解できない(参考にならなかった) 0名(0%)
- (5) 全く理解できない(全く参考にならなかった) 0名(0%)
- (6) 未記入 2名(1.4%)

※「大いに理解できた(大いに参考になった)」と「理解できた(参考になった)」を合わせると
95.1% (前回 92.1%)