

平成28年度 区民相談アンケート結果報告書

平成29年3月23日
広報課 区民相談室

1 目的

区民相談室の利用者にアンケートを実施し、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29年2月13日（月）～3月10日（金） 20日間（土・日を除く）
- (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。合計が100%にならない場合がある。

4 アンケート回収数

282件 ※各設問の合計はいずれも282件)

5 性 別

- (1) 男 125名(44.3%)
- (2) 女 157名(55.7%)

6 年 齢

- (1) 10歳代 0名(0.0%)
- (2) 20歳代 3名(1.1%)
- (3) 30歳代 18名(6.4%)
- (4) 40歳代 50名(17.7%)
- (5) 50歳代 58名(20.6%)
- (6) 60～64歳 20名(7.1%)
- (7) 65～69歳 43名(15.2%)
- (8) 70歳代 60名(21.3%)
- (9) 80歳以上 30名(10.6%)

7 この区民相談を何で知りましたか

- (1) 広報かつしか 124件(44.0%)
- (2) 区のホームページ 56件(19.9%)
- (3) わたしの便利帳 32件(11.3%)
- (4) その他 70件(24.8%)

8 どのような相談を利用されましたか。

(1) 専門職の相談員と相談した。	204件(72.3%)
① 法律相談	101名(35.8%)
② 不動産取引相談	21名(7.4%)
③ 登記・測量相談	9名(3.2%)
④ 税金相談	23名(8.2%)
⑤ 遺言書・遺産分割協議書の書き方相談	10名(3.5%)
⑥ 行政相談	0名(0.0%)
⑦ 人権身の上相談	5名(1.8%)
⑧ 建築・リフォームなんでも相談	3名(1.1%)
⑨ 年金・社会保険・労働問題相談	3名(1.1%)
⑩ 青少年の生活相談	0名(0%)
⑪ 外国人生活相談	4名(1.4%)
⑫ 交通事故相談	25名(8.9%)
(2) 区の相談員と相談した。	78件(27.7%)
⑬ 住宅修繕相談	0件(0.0%)
⑭ 区政・一般相談	78件(27.7%)

9 区民相談室に入られたときの印象

(1) 大変良い	145名(51.4%)
(2) 良い	99名(35.1%)
(3) 普通	34名(12.1%)
(4) 良くない	4名(1.4%)
(5) 非常に良くない	0名(0.0%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、86.5%(前回 81.4%)

10 相談員の説明 ※専門職及び区の相談員

(1) 大変良い	190名(67.4%)
(2) 良い	70名(24.8%)
(3) 普通	13名(4.6%)
(4) 良くない	7名(2.5%)
(5) 非常に良くない	2名(0.7%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、92.2%(前回 89.8%)

11 相談結果 ※専門職及び区の相談員

(1) 大いに理解できた(大変参考になった)	151名(53.5%)
(2) 理解できた(参考になった)	114名(40.4%)
(3) どちらともいえない	9名(3.2%)
(4) 理解できない(参考にならなかった)	6名(2.1%)
(5) 全く理解できない(全く参考にならなかった)	2名(0.7%)

※「大いに理解できた(大変参考になった)」と「理解できた(参考になった)」を合わせると93.9%(前回 94.9%)