

令和2年度 第1回区民相談室アンケート調査結果報告書

令和 2年9月29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2年9月2日(水)～17日(木) (土・日曜日を除く) 12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

	【元年度第2回】	【元年度第1回】
(1) 配布数 121人	[169人]	[208人]
(2) 回収数 121人	[169人]	[208人]

アンケート実施期間は前回及び前々回と同様に12日間であったが、アンケート数は各回に比べ大きく下回り、一日あたりでは平均10.0人であった(前回14.1人)。これは、新型コロナウイルスの感染防止対策として、金町・新小岩北地区センターでの法律相談など一部相談を休止したほか、電話やテレビ通話による相談を一部開始したことにより、アンケート用紙を配布する対象が減少したことが大きな要因と考えられる。

<調査期間中の電話・テレビ通話による相談> 32人

- 法律相談 17人(うち4人がテレビ通話) ○不動産取引相談 1人
○登記・測量相談 8人 ○税金相談 3人
○遺言書・遺産分割協議書の書き方相談 3人

5 性別

	【元年度第2回】	【元年度第1回】
(1) 男性	49人(40.5%) [49.7%]	[42.3%]
(2) 女性	72人(59.5%) [50.3%]	[57.7%]

※前回の調査では、男女比はほぼ同数であったが、今回は前々回と同様に女性が約6割を占めている。

6 年齢

	【元年度第2回】	【元年度第1回】
(1) 10歳代	0人(0.0%) [0.0%]	[0.5%]
(2) 20歳代	5人(4.1%) [1.2%]	[2.9%]
(3) 30歳代	5人(4.1%) [5.9%]	[4.8%]
(4) 40歳代	21人(17.4%) [11.8%]	[14.9%]

(5) 50歳代	21人 (17.4%)	[25.4%]	[22.1%]
(6) 60～64歳	19人 (15.7%)	[9.5%]	[12.5%]
(7) 65～69歳	16人 (13.2%)	[13.0%]	[13.9%]
(8) 70歳代	21人 (17.4%)	[24.9%]	[21.2%]
(9) 80歳以上	13人 (10.7%)	[8.3%]	[7.2%]

※前回、前々回は50歳代と70歳代の割合が比較的多かったが、今回は40歳代から70歳代までの各層がほぼ同じ割合であった。

7 この区民相談を何で知りましたか		【元年度第2回】	【元年度第1回】
(1) 広報かつしか	52人 (43.0%)	[44.4%]	[36.1%]
(2) 区のホームページ	32人 (26.4%)	[28.4%]	[31.3%]
(3) わたしの便利帳	14人 (11.6%)	[4.7%]	[8.7%]
(4) その他	23人 (19.0%)	[22.5%]	[24.0%]

※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		【元年度第2回】	【元年度第1回】
(1) 専門職の相談員と相談した	91人 (75.2%)	[67.5%]	[76.9%]
①法律相談	59人 (48.8%)	[45.0%]	[43.3%]
②不動産取引相談	5人 (4.1%)	[5.3%]	[5.8%]
③登記・測量相談	1人 (0.8%)	[0.6%]	[3.4%]
④税金相談	13人 (10.7%)	[8.9%]	[8.7%]
⑤遺言書・遺産分割書の書き方相談	3人 (2.5%)	[1.8%]	[7.2%]
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%)	[1.8%]	[—]
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%)	[2.4%]	[1.0%]
⑪年金・社会保険・労働問題相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.5%]
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 (0.0%)	[0.0%]	[1.9%]
⑭外国人の入国・在留等手続き相談	1人 (0.8%)	[0.0%]	[1.9%]
⑮交通事故相談	5人 (4.1%)	[1.8%]	[1.9%]
(2) 区政相談員と相談した	30人 (24.8%)	[32.5%]	[23.1%]
⑯住宅修繕相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑰区政・一般相談	30人 (24.8%)	[32.5%]	[24.5%]

※専門相談員との相談が占める割合は前回より増加し、前々回と同様に全体の約4分の3を占めている。そのうち法律相談が最も多く、全体の約半数を占めている。また、交通事故相談がこれまでよりも大きく割合が増加している。

9 区民相談室のつくりや配置		【元年度第2回】	【元年度第1回】
(1) 大変良い	47人 (38.8%)	[35.5%]	[30.3%]
(2) 良い	46人 (38.0%)	[36.7%]	[32.2%]
(3) 普通	27人 (22.3%)	[24.9%]	[32.7%]
(4) 良くない	0人 (0.0%)	[3.0%]	[2.9%]
(5) 非常に良くない	1人 (0.8%)	[0.0%]	[1.0%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると76.9%で、前回72.2%（前々回62.5%）から増加している。これは、プライバシーの確保を図るために、今年度相談室の個室化工事を行ったことにより、相談環境が改善したことが大きく影響していると考えられ、これまで毎回指摘されていた専門相談における隣室等への音漏れの苦情はなかった。一方、「非常に良くない」は、区政・一般相談を相談ブースで行った人の評価である（評価の理由は不明である）。

【区民相談室のつくりや配置について、相談利用者のお気づきの点】

- 相談室入口に案内の人がいたので、わかりやすかった（法律相談）。
- コロナ対策も良かったと思います（税金相談）。
- 狭いスペースながら、清潔感があり良かったと思います（区政・一般相談）。
- 換気がもう少しされると良い（税金相談）。

10 相談員の態度や説明		【元年度第2回】	【元年度第1回】
(1) 大変良い	71人 (58.7%)	[62.7%]	[55.3%]
(2) 良い	40人 (33.1%)	[27.8%]	[30.3%]
(3) 普通	10人 (8.3%)	[8.9%]	[12.5%]
(4) 良くない	0人 (0.0%)	[0.6%]	[0.5%]
(5) 非常に良くない	0人 (0.0%)	[0.0%]	[1.4%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると91.7%であり、前回90.5%より増加している。

【相談員の態度や説明について、相談者がお気づきの点】

- 弁護士にアドバイスいただき、良くしていただきました（法律相談）。
- わからないことを良く教えていただきました（法律相談）。
- かたいイメージを持っていたが、本当に親切な対応で感謝します（法律相談）。
- いろいろ参考になり、ありがとうございました（法律相談）。
- じっくりと話を聞いてくれた（法律相談）。
- わかりやすく親切でした（法律相談）。
- 法的根拠を提案いただき安心でき、今後の対応についても指針を示してくれたので、大変助かりました（法律相談）。
- 気軽に相談できて良かったです（不動産取引相談）。
- 話やすくわかりやすかった（税金相談）。
- あまり親身に相談にのってくれる感じではなく、無難な対応を心がけている感じ。相談内容が発展しづらかったです（税金相談）。
- 的確なアドバイスをいただきました（遺言書・遺産分割協議書の書き方相談）。
- 細かい話も丁寧に説明いただきました（外国人の入国・在留等手続き相談）。
- 質問に親切・丁寧に答えてくれ説明がわかりやすく、大変好感がもてた（区政・一般相談）。
- わかりやすい説明で大変良かったです（法律相談2人、区政・一般相談3人）。
- 参考になる話をいただき、助かりました（法律相談1人、区政・一般相談1人）。

11 相談結果

		【元年度第2回】	【元年度第1回】
(1) 大変参考になった	64人 (52.9%)	[65.1%]	[54.3%]
(2) 参考になった	51人 (42.1%)	[29.6%]	[40.4%]
(3) どちらともいえない	5人 (4.1%)	[5.3%]	[3.4%]
(4) 参考にならなかった	0人 (0.0%)	[0.0%]	[1.0%]
(5) 全く参考にならなかった	1人 (0.8%)	[0.0%]	[1.0%]

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、95.0%であり、前回、前々回（いずれも94.7%）に引き続き高い評価を得ている。

12 相談者の自由意見

- これからもお世話になります（法律相談）。
- 女性の相談員が良いと思っていたら、その通りだったので安心した（法律相談）。
- また何かの機会に利用させていただきたいと思いました（法律相談）。
- 時間が短くて相談漏れが出る（法律相談）。
- 来て良かったです（法律相談）。
- 10分で終わってしまった。わからないので調べて後日と言われた（法律相談）。
- ※11「相談結果」において、「全く参考にならなかった」と評価した人の意見です。
- またご相談させていただきます。月2回くらい実施日があると助かります（外国人の入国・在留等手続き相談）。
- 何かあったらまた相談したいと思います。区役所に相談窓口があり、本当に助かりました（区政・一般相談）。
- 不安の相談 私の気持ちと同じ結果になりますように！ 一つひとつわかるように、これからも相談していきたい！（区政・一般質問）
- ありがとうございました（法律相談9人、区政・一般相談2人）。

