

令和5年度 第2回区民相談室アンケート調査結果報告書

令和6年2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6年2月15日(金)～27日(金) (土・日曜日を除く) 13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

		【5年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 配布数	95人	[102人]	[122人]
(2) 回収数	95人	[102人]	[122人]

5 性別

		【5年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 男性	36人 (37.9%)	[44.1%]	[42.6%]
(2) 女性	58人 (61.1%)	[55.9%]	[57.4%]

※前回、前々回の調査同様、女性の相談割合が多い。

6 年齢

		【5年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 10歳代	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.8%]
(2) 20歳代	0人 (0.0%)	[1.0%]	[2.5%]
(3) 30歳代	5人 (5.3%)	[5.9%]	[3.3%]
(4) 40歳代	14人 (14.7%)	[15.7%]	[16.4%]
(5) 50歳代	27人 (28.4%)	[25.5%]	[23.0%]
(6) 60～64歳	6人 (6.3%)	[17.6%]	[12.3%]
(7) 65～69歳	18人 (18.9%)	[11.8%]	[13.1%]
(8) 70歳代	8人 (8.4%)	[13.7%]	[21.3%]
(9) 80歳以上	17人 (17.9%)	[8.8%]	[7.4%]

※前回の調査では、60歳以上が過半数を占めていた、今回も60歳以上が過半数を超えていた。

7 この区民相談を何で知りましたか		【5年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 広報かつしか	36人 (37.9%)	[42.2%]	[41.8%]
(2) 区のホームページ	29人 (30.5%)	[36.3%]	[32.8%]
(3) わたしの便利帳	6人 (6.3%)	[2.0%]	[3.3%]
(4) その他	24人 (25.3%)	[19.6%]	[20.5%]

※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」は、過去に利用した、受付で案内された、裁判所で案内されたなど

8 どのような相談を利用されましたか		【5年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 専門職の相談員と相談した	80人 (84.2%)	[94.1%]	[85.2%]
①法律相談	37人 (38.9%)	[50.0%]	[49.2%]
②遺言書・遺産分割書の書き方相談	7人 (7.4%)	[9.8%]	[5.7%]
③不動産取引相談	7人 (7.4%)	[8.8%]	[9.0%]
④税金相談	18人 (18.9%)	[7.8%]	[11.5%]
⑤登記相談	6人 (6.3%)	[3.9%]	[4.1%]
⑥境界・測量相談	1人 (1.1%)	[5.9%]	[—]
⑦年金・社会保険・労働問題相談	0人 (0.0%)	[2.0%]	[1.6%]
⑧建築・リフォームなんでも相談	3人 (3.2%)	[2.0%]	[3.3%]
⑨成年後見センター出張相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑩行政相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑪青少年相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑫若者相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑬人権身の上相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑭外国人生活相談	0人 (0.0%)	[1.0%]	[0.0%]
⑮外国人の入国・在留等手続き相談	0人 (0.0%)	[1.0%]	[0.0%]
⑯交通事故相談	1人 (2.0%)	[2.0%]	[0.8%]
(2) 区政相談員と相談した	15人 (15.8%)	[5.9%]	[14.8%]
⑰住宅修繕相談	0人 (0.0%)	[1.0%]	[0.0%]
⑱区政・一般相談	15人 (15.8%)	[4.9%]	[14.8%]

*4年度分は、登記・測量相談の数字

※前回同様、専門相談員との相談が大半を占めている。

9 相談員の態度や説明		【5年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 大変良い	64人 (67.4%)	[61.8%]	[66.4%]
(2) 良い	22人 (23.2%)	[28.4%]	[20.5%]
(3) 普通	8人 (8.4%)	[7.8%]	[12.3%]
(4) 良くない	1人 (1.1%)	[1.0%]	[0.0%]
(5) 非常に良くない	0人 (0.0%)	[1.0%]	[0.8%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると90.6%であり、前回89.2%より微増している。

10 相談結果

【5年度第1回】 【4年度第2回】

(1) 大変参考になった	62人 (65.3%)	[57.8%]	[63.1%]
(2) 参考になった	29人 (30.5%)	[39.2%]	[30.3%]
(3) どちらともいえない	4人 (4.2%)	[2.0%]	[3.3%]
(4) 参考にならなかった	0人 (0.0%)	[0.0%]	[2.5%]
(5) 全く参考にならなかった	0人 (0.0%)	[1.0%]	[0.8%]

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、95.8%と、昨年の97.0%より微減。

11 相談を実施してほしい時間帯

(1) 平日午前中	13人 (13.7%)
(2) 平日午後	16人 (16.8%)
(3) 平日夜間	11人 (11.6%)
(4) 土・日・祝日	26人 (27.4%)
(4) 特になし	29人 (30.5%)

※「特になし」が、約4割で、「土・日・祝日」と続いている。

12 相談者の自由意見

- 別紙のとおり

オンライン相談について

13 オンライン相談が受けられることを知っているか		【5年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 知っている	24人 (25.3%)	[30.4%]	[30.3%]
(2) 知らない	66人 (69.5%)	[54.9%]	[46.7%]
(3) 未回答	5人 (5.3%)	[14.7 %]	[23.0%]

※ 知らないと回答した割合が多いが、知っていると回答した割合は、前回と変わらない。

14 区役所まで来なくても家などから相談できるオンライン相談を今後利用したいか

(1) オンライン相談を利用したい	11人(11.6%)
(2) 相談の内容に応じて面談とオンラインの相談を使い分けていきたい	24人(25.3%)
(3) 相談は面談で受けたい（オンライン相談は利用しない）	32人(33.7%)
(4) その他	4人(4.2%)
(5) 未回答	24人(25.3%)

※ 「相談は面談で受けたい」と「相談の内容に応じて面談とオンラインの相談を使い分けていきたい」

15 ビデオ通話でのオンライン相談について不安や心配なこと（複数回答：回答数 99）【5年度第1回】【4年度第2回】

(1) 普段使い慣れていないため不安がある	31人(32.6%)	[31.9%]	[35.6%]
(2) 専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話をしたい	29人(30.5%)		
(3) プライバシーが守られているか不安である	6人(6.3%)	[5.9%]	[9.3%]
(4) ビデオ通話に必要な機器(PC、スマホ等)を持っていない	7人(7.4%)	[5.9%]	[5.1%]
(4) 通信環境が不安定である	6人(6.3%)	[6.7%]	[4.2%]
(6) 家では落ち着いて話せない	6人(6.3%)	[6.7%]	[9.3%]
(7) 特になし	12人(12.6%)	[14.3%]	[12.8%]
(8) その他	2人(2.1%)	[0.8%]	[1.7%]

※昨年度同様、「普段使い慣れてないため不安がある」が最も多く、次の「専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい」が微増している。

自由意見

(別紙)

- 法律 問4優しい口調/問5安心して公正証書の作成に進める/問10日・祝や夜間も開催してほしい
- 不動産 問4わからない事をわかりやすく説明していただいた
- 不動産 問4、5相談内容を良く理解いただき、適切なアドバイスをいただいた
- 税金 問5一般学識的なことしかわからなかった
- 遺言 問4親切に教えていただいた/問5ありがとうございました
- 税金 問4丁寧に親身に答えてくれた/問5考えがまとまり、今後の参考になった
- 税金 問2その他 過去に利用した
- 法律 問4法律家としては勿論、私の感情にも寄り添った対応/問9その他 家が片付いていない
- 法律 問4全くわからなかったことが理解できた
- 法律 問4わかりやすかった
- 一般 問2その他 受付で/問4気持ちよく聞いてくれ、説明も良かった/問5何をすべきか分かった
- 法律 問4わかりやすい説明だった
- 境界 問10丁寧に対応してくださり、少し安心した
- 登記 問4細かく教えてくれて話し方も好印象/問5具体的アドバイスいただいた
- 法律 問4優しく説明していただいた
- 交通事故 問5助かった/問8その他 オンライン相談は利用したくない
- 建築 問4とても親切で良いアドバイスもいただいた
- 一般 問4わかりやすく親切だった
- 遺言 問4わかりやすかった/問5今後どのようにしたら良いかわかった/問10やってみようと思う
- 遺言 問4わかりやすく丁寧/問5知りたかったことがすべてわかった
- 一般 問4わかりやすく私の心配ごとに対応説明してくれた
- 遺言 問10相談内容にもよるが直接対面で話たい
- 税金 問4多くの相談を無料で受ける制度が通年利用できること知った/問5さすが専門家/問10オンラインで予約したい
- 法律 問4現実に則していた/問10大変助かった
- 税金 問4わかりやすかった/問5本ではわからないことが解決した/問10相談曜日を増やして欲しい
- 一般 問2その他 葬儀社/問10親切にもらった
- 法律 問4正しい事を聞け勉強になった
- 法律 問2その他 裁判所
- 法律 問4あらゆる可能性を教えてもらった