

令和6年度 区民相談室アンケート調査結果報告書

令和6年9月30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9月2日(月)～13日(金) (土・日曜日を除く) 10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2回】	【5年度第1回】
(1) 配布数	107人 [95人]	102人 [102人]
(2) 回収数	107人 [95人]	102人 [102人]

<調査期間中の電話・テレビ通話による相談> 23人

○法律相談	12人(うち2人がテレビ通話)	○不動産取引相談	0人
○税金相談	3人	○年金・社会保険・労働相談	0人
○登記相談	0人	○交通事故相談	8人

5 性別

	【5年度第2回】	【5年度第1回】
(1) 男性	30人(28.0%) [37.9%]	[44.1%]
(2) 女性	76人(71.0%) [61.1%]	[55.9%]
未回答者	1名	

※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2回】	【5年度第1回】
(1) 10歳代	0人(0.0%) [0.0%]	[0.0%]
(2) 20歳代	4人(3.7%) [0.0%]	[1.0%]
(3) 30歳代	9人(8.4%) [5.3%]	[5.9%]
(4) 40歳代	14人(13.1%) [14.7%]	[15.7%]
(5) 50歳代	20人(18.7%) [28.4%]	[25.5%]
(6) 60～64歳	13人(12.1%) {6.3%}	[17.6%]
(7) 65～69歳	10人(9.3%) [18.9%]	[11.8%]
(8) 70歳代	27人(25.2%) [8.4%]	[13.7%]
(9) 80歳以上	10人(9.3%) [17.9%]	[8.8%]

※前回同様、60歳以上が過半数を占めている。

7 この区民相談を何で知りましたか		【5年度第2回】	【5年度第1回】
(1) 広報かつしか	40人 (37.4%)	[37.9%]	[42.2%]
(2) 区のホームページ	41人 (38.3%)	[30.5%]	[36.3%]
(3) わたしの便利帳	2人 (1.9%)	[6.3%]	[2.0%]
(4) その他	24人 (22.4%)	{ 25.3%}	[19.6%]

※前回、前々回と同様に、「広報かつしか」と「区のホームページ」が約4割を占めて最も多い。「その他」では、区役所内の他窓口の案内で知ったという人が多い。

8 どのような相談を利用されましたか		【5年度第2回】	【5年度第1回】
(1) 専門職の相談員と相談した	95人 (88.8%)	[84.2%]	[94.1%]
①法律相談	57人 (53.3%)	[38.9%]	[50.0%]
②遺言書・遺産分割書の書き方相談	8人 (7.5%)	[7.4%]	[9.8%]
③不動産取引相談	4人 (3.7%)	[7.4%]	[8.8%]
④税金相談	10人 (9.3%)	[18.9%]	[7.8%]
⑤登記相談	6人 (5.6%)	[6.3%]	[3.9%]
⑥境界・測量相談	0人 (0.0%)	[1.1%]	[5.9%]
⑦年金・社会保険・労働問題相談	3人 (2.8%)	[0.0%]	[2.0%]
⑧建築・リフォームなんでも相談	4人 (3.7%)	[3.2%]	[2.0%]
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%)	[0.0%]	[1.0%]
⑮外国人の入国・在留等手続き相談	1人 (0.9%)	[0.0%]	[1.0%]
⑯交通事故相談	2人 (1.9%)	[2.0%]	[2.0%]
(2) 区政相談員と相談した	12人 (11.2%)	[15.8%]	[5.9%]
⑰住宅修繕相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[1.0%]
⑱区政・一般相談	12人 (11.2%)	[15.8%]	[4.9%]

※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2回】	【5年度第1回】
(1) 大変良い	73人 (68.2%)	[67.4%]	[61.8%]
(2) 良い	25人 (23.4%)	[23.2%]	[28.4%]
(3) 普通	8人 (7.5%)	[8.4%]	[7.8%]
(4) 良くない	1人 (0.9%)	[1.1%]	[1.0%]
(5) 非常に良くない	0人 (0.0%)	[0.0%]	[1.0%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると91.6%であり、前回より1.0%増加している。

10 相談結果

		【5年度第2回】	【5年度第1回】
(1) 大変参考になった	70人 (65.4%)	[65.3%]	[57.8%]
(2) 参考になった	31人 (29.0%)	[30.5%]	[39.2%]
(3) どちらともいえない	3人 (2.8%)	[4.2%]	[2.0%]
(4) 参考にならなかった	2人 (1.9%)	[0.0%]	[0.0%]
(5) 全く参考にならなかった	1人 (1.0%)	[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94.4%であり、昨年より1.4%減少している。

11 相談を実施してほしい時間帯

		【5年度第2回】	【5年度第1回】
(1) 平日午前中	17人 (15.9%)	[13.7%]	[12.7%]
(2) 平日午後	24人 (22.4%)	[16.8%]	[12.7%]
(3) 平日夜間	8人 (7.9%)	[11.6%]	[6.9%]
(4) 土・日・祝日	22人 (20.6%)	[27.4%]	[26.5%]
(4) 特になし	36人 (33.6%)	[30.5%]	[41.2%]

※「特になし」が、約3割で、「平日午後」と「土・日・祝日」を望む声が依然として多い。

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2回】	【5年度第1回】
(1) 知っている	34人 (31.8%)	[25.3%]	[30.4%]
(2) 知らない	55人 (51.4%)	[69.5%]	[54.9%]
(3) 未回答	18人 (16.8%)	[5.3%]	[14.7%]

※ 約半数が「知らない」と回答している。

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		【5年度第2回】	【5年度第1回】
(1) オンライン相談を利用したい	14人(13.1%)	[11.6%]	[11.8%]
(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	18人(16.8%)	[25.3%]	[32.4%]
(3) 相談は面談で受けたい（オンライン相談は利用しない）	50人(46.7%)	[33.7%]	[36.3%]
(4) その他	3人(2.8%)	[4.2%]	[4.9%]
(5) 未回答	22人(20.6%)	[25.3%]	[14.7%]

※約半数が「相談は面談で受けたい」と回答している。

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119）		【5年度第2回】	【5年度第1回】
(1) 普段使い慣れていないため不安がある	40人(37.4%)	[32.6%]	[31.9%]
(2) 専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい	25人(23.4%)	[30.5%]	[27.7%]
(3) プライバシーが守られているか不安である	7人(6.5%)	[6.3%]	[5.9%]
(4) ビデオ通話に必要な機器(PC、スマホ等)を持っていない	8人(7.5%)	[7.4%]	[5.9%]
(4) 通信環境が不安定である	3人(2.8%)	[6.3%]	[6.7%]
(6) 家では落ち着いて話せない	13人(12.1%)	[6.3%]	[6.7%]
(7) 特になし	21人(19.6%)	[12.6%]	[14.3%]
(8) その他	2人(1.9%)	[2.1%]	[0.8%]

※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、「専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい」が続いている。

自由意見

(別紙)

- 3 法律 問10 ありがとうございました
- 4 法律 問10 とても相談して良かったです
- 5 法律 問10 特にありません
- 10 遺言 問4 丁寧に説明してくださいました / 問5 やる事が結構あるのに驚いて、きちんとやらなければと思いました
- 11 法律 問4 失望した
- 12 法律 問4 とてもわかりやすく親切でした / 問5 知りたいことについて、とても詳しく説明していただきました
- 14 法律 問4 話しやすく、聞いていただきました / 問5 まだ、悩んでいる
- 15 遺言 問4 お聞きしたかったものすべて、教えていただきました / 問5 安心して提出できます
- 23 法律 問10 相談させてくださりまして、大変役立たせていただいています ありがとうございます
- 24 税金 問5 相続税の計算がわかり不安が解消された
- 27 法律 問4 今後の参考になりました / 問5 不明内容についての回答が理解できました
- 29 税金 問4 わかりやすい説明と対応 / 問5 相続税の税率が上がったこと
- 33 税金 問4 話しやすいので質問しやすい
- 36 法律 問4 明確に答えてくれた
- 38 法律 問4 わかりやすく説明された / 問5 自分で解決できない件をアドバイスしていただいた
- 40 法律 問4 わかりやすかった 条文を教えてくださいました
- 41 法律 問5 具体的な対処法を教えてくださいました
- 43 法律 問4 手順を丁寧に説明してくれた / 問5 わかりやすかった
- 44 登記 問4 説明が詳しくて、よくわかりました
- 48 法律 問4 親切でいねいでとても分かりやすく、ご説明いただきました
- 50 法律 問4 分かりやすく説明していただきました / 問5 急ぐ事項ではなかったことを知りよかったです
- 51 法律 問4 わかりやすく感じがよかったです
- 55 一般 問1 細かいところまで教えてもらい大変助かりました 早く来ればよかったです
- 57 法律 問4 一つ一つわからないことを説明してくれてよかった 自分の目的に近い事をたくさんアドバイスしてくれました
- 58 建築 問4 話しやすく知識が豊富であった
- 59 遺言 問4 ご指導くださりありがとうございます
- 62 法律 問5 わかりやすい回答 / 問10 法律相談は同一案件1回と言われたが、2、3回できれば
- 68 遺言 問4 わかりやすくとても心が安心いたしました
- 71 法律 問4 私の悩みをいろいろ聞いてくださり、少し心が落ち着きました しばらく静観して解決の方法がわかりました
- 72 一般 問4 適切なアドバイス
- 73 不動産 問5 一般的な話と仮定での話の中でこうしたほうが良い方向につながりやすいといった話をもっと聞きたかった
- 74 不動産 問4 適切なアドバイスをいただきました 感謝いたします
- 76 法律 問10 ありがとうございました
- 77 不動産 問4 今後の方向について迷っていたところアドバイスしていただいた / 問5 自分で判断できないことを、していただいた
- 78 不動産 問10 これからも続けてください
- 79 法律 問10 予約が速やかに取れたことを感謝します
- 82 税金 問4 電話でしたが、わかりやすく説明していただきました
- 83 法律 問4 親切に相談にのっていただきました
- 84 税金 問4 電話なので書類が見せられなかった
- 86 税金 問4 親切に説明をしていただきました / 問5 事前に調べておいた事を改めて確認ができた
- 87 税金 問4 丁寧に方法を教えていただけました
- 91 年金 問4 わかりやすく親しみやすい方で、的確なアドバイスをいただきました / 問5 不安に応えてくださって、安心をもらえました
- 97 一般 問4 色々とお話してくれたから
- 98 遺言 問4 話を丁寧に聞いて頂き、細かくアドバイスしていただいた / 問5 複雑な内容の話も的確に教えていただいたので、とても参考になりました / 問10 無料で相談できる環境はとても良いと思います
- 100 法律 問5 金融の専門性が必要な案件のため、弁護士紹介センターにあたってくださるとのことでした / 問8 場合によっては利用するかも知れない
- 104 交通 問4 質問に対して適切なアドバイスをもらえる / 問5 どのように解決したら良いか参考になった
- 105 法律 問4 わかりやすい回答をしていただきました / 問5 これからの筋道ができます
- 106 法律 問4 優しく説明していただきました / 問5 法的に解決は難しそうなので話し合いすること
- 107 一般 問4 詳しくて親切でした