

令和7年度 区民相談室アンケート調査結果報告書

令和7年10月31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7年10月9日（木）～24日（金）（土・日曜日及び祝日を除く） 11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

【6年度】

- (1) 配布数 111人 [107人]
(2) 回収数 111人 [107人]

<調査期間中の電話・テレビ通話による相談> 19人

- | | |
|----------------------|------------------|
| ○法律相談 7人（うち2人がテレビ通話） | ○不動産取引相談 1人 |
| ○税金相談 1人 | ○年金・社会保険・労働相談 1人 |
| ○登記相談 1人 | ○交通事故相談 8人 |

5 性別

【6年度】

- (1) 男性 42人（38.2%） [28.0%]
(2) 女性 68人（61.8%） [71.0%]
未回答者 1名

※前回の調査同様、女性の相談割合が多い。

6 年齢

【6年度】

- | | | |
|------------|------------|---------|
| (1) 10歳代 | 0人（0.0%） | [0.0%] |
| (2) 20歳代 | 5人（4.5%） | [3.7%] |
| (3) 30歳代 | 4人（8.4%） | [3.6%] |
| (4) 40歳代 | 7人（6.4%） | [13.1%] |
| (5) 50歳代 | 24人（21.8%） | [18.7%] |
| (6) 60～64歳 | 15人（13.6%） | [12.1%] |
| (7) 65～69歳 | 23人（20.9%） | [18.9%] |
| (8) 70歳代 | 21人（19.1%） | [25.2%] |
| (9) 80歳以上 | 11人（10.0%） | [9.3%] |

※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		【6年度】
(1) 広報かつしか	39人 (35.5%)	[37.4%]
(2) 区のホームページ	35人 (31.8%)	[38.3%]
(3) わたしの便利帳	3人 (2.7%)	[1.9%]
(4) その他	32人 (29.1%)	[22.4%]

※前回と同様に、「広報かつしか」と「区のホームページ」が約7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		【6年度】
(1) 専門職の相談員と相談した	93人 (83.8%)	[88.8%]
①法律相談	45人 (40.9%)	[53.3%]
②遺言書・遺産分割書の書き方相談	7人 (6.4%)	[7.5%]
③不動産取引相談	9人 (8.2%)	[3.7%]
④税金相談	11人 (10.0%)	[9.3%]
⑤登記相談	3人 (2.7%)	[5.6%]
⑥境界・測量相談	3人 (2.7%)	[0.0%]
⑦年金・社会保険・労働問題相談	3人 (2.7%)	[2.8%]
⑧建築・リフォームなんでも相談	1人 (0.9%)	[3.7%]
⑨成年後見センター出張相談	1人 (0.9%)	[0.0%]
⑩行政相談	0人 (0.0%)	[0.0%]
⑪青少年相談	0人 (0.0%)	[0.0%]
⑫若者相談	2人 (1.8%)	[0.0%]
⑬人権身の上相談	0人 (0.0%)	[0.0%]
⑭外国人生活相談	1人 (0.9%)	[0.0%]
⑮外国人の入国・在留等手続き相談	1人 (0.9%)	[0.9%]
⑯交通事故相談	6人 (5.5%)	[1.9%]
(2) 区政相談員と相談した	18人 (16.4%)	[11.2%]
⑰住宅修繕相談	0人 (0.0%)	[0.0%]
⑱区政・一般相談	18人 (16.4%)	[11.2%]

※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		【6年度】
(1) 大変良い	81人 (73.6%)	[68.2%]
(2) 良い	21人 (19.1%)	[23.4%]
(3) 普通	8人 (7.3%)	[7.5%]
(4) 良くない	0人 (0.0%)	[0.9%]
(5) 非常に良くない	0人 (0.0%)	[0.0%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると92.7%であり、前回より1.1%増加している。

10 相談結果

【6年度】

(1) 大変参考になった	66人 (60.0%)	[65.4%]
(2) 参考になった	43人 (39.1%)	[29.0%]
(3) どちらともいえない	1人 (0.9%)	[2.8%]
(4) 参考にならなかった	0人 (0.0%)	[1.9%]
(5) 全く参考にならなかった	0人 (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99.1%であり、昨年より4.7%増加している。

11 相談を実施してほしい時間帯

【6年度】

(1) 平日午前中	16人 (14.5%)	[15.9%]
(2) 平日午後	18人 (16.4%)	[22.4%]
(3) 平日夜間	6人 (5.5%)	[7.9%]
(4) 土・日・祝日	27人 (24.5%)	[20.6%]
(4) 特になし	43人 (39.1%)	[33.6%]

※「特になし」が、約4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		【6年度】
(1) 知っている	35人 (31.5%)	[31.8%]
(2) 知らない	56人 (50.5%)	[51.4%]
(3) 未回答	20人 (18.0%)	[16.8%]

※ 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		【6年度】
(1) オンライン相談を利用したい	14人(12.6%)	[13.1%]
(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	34人(30.6%)	[16.8%]
(3) 相談は面談で受けたい（オンライン相談は利用しない）	39人(35.1%)	[46.7%]
(4) その他	3人(2.7%)	[2.8%]
(5) 未回答	21人(18.9%)	[20.6%]

※ 面談とオンライン相談を使い分けることについての興味が高まっている。

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126）		【6年度】
(1) 普段使い慣れていないため不安がある	34人(30.6%)	[37.4%]
(2) 専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話をしたい	33人(29.7%)	[23.4%]
(3) プライバシーが守られているか不安である	11人(9.9%)	[6.5%]
(4) ビデオ通話に必要な機器(PC、スマホ等)を持っていない	9人(8.1%)	[7.5%]
(4) 通信環境が不安定である	8人(7.2%)	[2.8%]
(6) 家では落ち着いて話せない	13人(11.7%)	[12.1%]
(7) 特になし	16人(14.4%)	[19.6%]
(8) その他	2人(1.8%)	[1.9%]

※ 昨年度同様、「普段使い慣れてないため不安がある」、「専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい」が多いが、「オンライン相談を使いこなれていないことの不安」は減少傾向にある。

自由意見

(別紙)

- 4 法律 問4 とても良くお話を聞いてくれ、相談にのってくれました
- 6 交通 問4 話をよく聞いてくださり、やさしく対応してくれた
- 8 交通 問10 ありがとうございます
- 10 外国 問9 対面の方が安心するから
- 12 法律 問4 ちゃんと相談にのってくれたから
- 13 法律 問4 分かりやすく丁寧でよかったです /問10 特になし
- 15 一般 問10 特になし
- 16 成年 問4 とても丁寧に親身に説明して頂きました /問5 今後将来にとっても役立ちます
- 17 法律 問4 分かりやすい / 問5 第三者の冷静な専門家の意見だから
- 18 不動産 問4 分かりやすく親切に説明して頂けた
- 19 不動産 問4 勉強になりました。 /問10 特になし
- 20 不動産 問10 特にありません
- 22 不動産 問4 相談しやすい雰囲気と話し方でした/問5 こちらの立場に寄り添ったアドバイスをいただけて大変参考になりました/
問10 今後の交渉の仕方など、専門的な立場からアドバイスをいただけて参考になりました。次回があればまた利用させていただきたいです。
- 23 不動産 問4 話やすかった
- 24 不動産 問4 非常に親切で分かりやすかったです。感謝/問5 次の行動が決定することができました
- 28 不動産 問4 的確にアドバイスをいただき感謝です/問5 これから元気に生きていきます
- 29 不動産 問4 分かりやすい説明でした
- 30 不動産 問4 話を良く聞いてくれ、よくわかった/問5 方法を教えてくれた
- 31 法律 問4 細かくアドバイスをしていただきました/問5 私の知らないことをいくつも話してくださいました
- 37 法律 問4 色々調べては来たが弁護士の先生の視点からの話が聞いて良かった
/問5 解決はしなかったが知識の積み上げになった/問10 幅広く相談のジャンルが用意されているのでありがたいです
- 38 税金 問4 大変むずかしい事です
- 39 一般 問5 知らない事だらけでした
- 42 税金 問9 手元の書類を直で見てもらえる方が話が早い
- 44 登記 問4 具体的な税金の説明までしていただきありがたかった
- 47 法律 問4 自分の事のように話を聞いてくださいました /問5 先生が本当に心配して相談にのってくださいました
問8 オンラインは私には無理かと思えます/問10 どうもありがとうございました。心が聞いていただいた事で楽になりました
- 49 境界 問4 詳しく質問について教えていただきました。具体的なお話もいただきました/問5 今後の方針決定の参考になりました
/問10 区民へのアピール等
- 50 境界 問4 分かりやすい説明だった
- 53 法律 問4 丁寧な説明でした
- 54 建築 問4 詳細に回答していただいた/問5 建築会社の紹介をいただき良かったがルールにより無理とのことでした
- 57 法律 問4 簡潔で分かりやすかった
- 58 法律 問4 豊富な知識、理路整然とした説明、信頼感
- 62 法律 問4 解決したのでよかったです
- 70 法律 問10 今後も利用していきたいと思えます
- 73 遺言 問4 分かりやすく説明受けました/問10 別にありませんが来て良かったと思えました。ありがとうございました。
- 77 遺言 問10 もう少し相談時間がほしい あと10分位

- 79 遺言 問4 2人確認しながら対応、感じ良かった/問5 チャットGPTでは不足していた分を教えていただいた
- 80 法律 問4 とても親切でその方に頼みました(継続)
- 83 遺言 問4 話をちゃんと聞いてくれました
- 85 税金 問10 継続して相談できるような情報があると助かる
- 86 税金 問4 細かく教えてくれました
- 88 税金 問4 一つ一つ教えてくださり助かりました
- 89 法律 問4 とても丁寧に教えていただきました/問5 貸主と話をすることになりました
- 90 法律 問10 職員補記「待合や個室に時計があると時間確認に役立つんですけど」
- 92 法律 問4 明解
- 93 税金 問4 具体的で分かりやすい/問8 オンラインを使えないので/問10 相談できる所があってよいです
- 99 法律 問4 分かりやすかったです/問5 これからの行動に教わったことをしていきたい/問8オンラインではできない
一度もしたことがない /問10 時間のゆとりが欲しい
- 102 法律 問4 丁寧に説明してくれた/問10 特になし
- 106 若者 問4 私の話をきちんと聞いて下さりアドバイスをいただいた
- 108 法律 問4 ちゃんと説明してくれました
- 111 一般 問10 来て良かったです