

令和 7 年度 第 2 回葛飾区区民モニターアンケート 調査報告書

- － 『『くらしのまるごと相談課』について』 －
 - － 「防災の取組について」 －
- － 「葛飾区立図書館の運営について」 －

令和 7 年 1 2 月



序章 調査概要

1 調査目的

区が実施している施策や区が発信している情報等について、公募により決定した「区民モニター」から、意見を収集することにより、区政への活用を図ることを目的とする。

2 調査方法等

(1) 調査対象	無作為で選定した 18 歳以上の区民 4,000 人から公募により決定した区民モニター 500 人
(2) 調査方法	インターネットでの回答
(3) 調査期間	令和 7 年 9 月 12 日（金）～10 月 7 日（火）
(4) 有効回収数	431 名

3 調査テーマ

テーマ 1 「くらしのまると相談課」について

テーマ 2 防災の取組について

テーマ 3 葛飾区立図書館の運営について

4 報告書の見方

- (1) 調査結果の比率は、その設問の回答者数を基数として、小数点以下第 2 位を四捨五入し、小数点第 1 位まで表示している。したがって、合計が 100%にならない場合がある。
- (2) 複数回答形式の場合、回答比率の合計は 100%を超える場合がある。
- (3) 図表中の「n」とは、その設問への回答者数を表す。
- (4) 選択肢の語句が長い場合、本文や表・グラフ中では省略した表現を用いている。
- (5) クロス集計において、回答が 0 件 (0.0%) の場合、グラフ中で省略している場合がある。
- (6) クロス分析において、回答者数の少ない (n=30 未満) 属性についてのコメントは控えている。

第1章 調査結果（「くらしのまるごと相談課」について）

テーマ1 「くらしのまるごと相談課」について

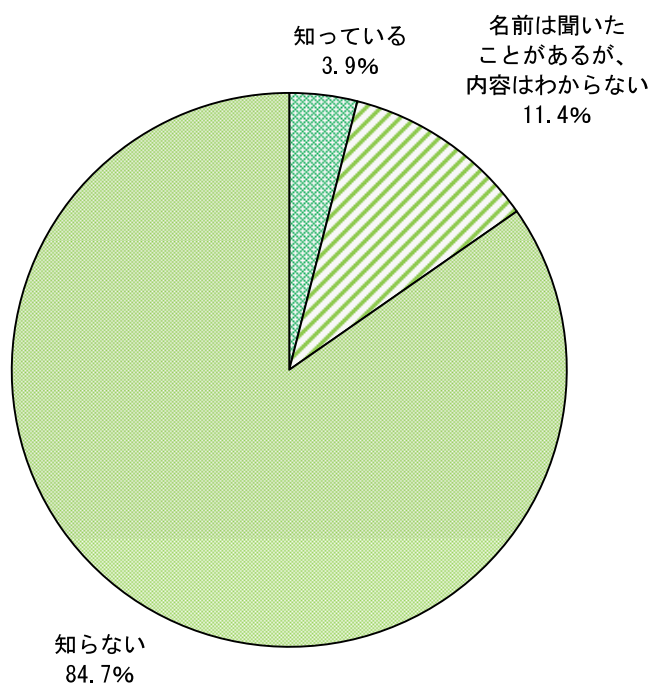
区では、令和5年4月に「くらしのまるごと相談課」を設置し、同年5月に「くらしのまるごと相談窓口」を設置しました。くらしのまるごと相談窓口では、「困っているけれど、どこに相談していいのかわからない」「生活全般に不安がある」などくらしに関するご相談をまるごと受け止め、一緒にお困りごとを整理して解決に向けた支援を行っています。

くらしのまるごと相談窓口の認知度や区民の皆様の相談ニーズを調査し、今後の取組の参考とするため、区民モニターの皆様にご意見をお伺いします。

(1) 『くらしのまるごと相談窓口』の認知度

問1. 『くらしのまるごと相談窓口』を知っていますか。(1つ選択)

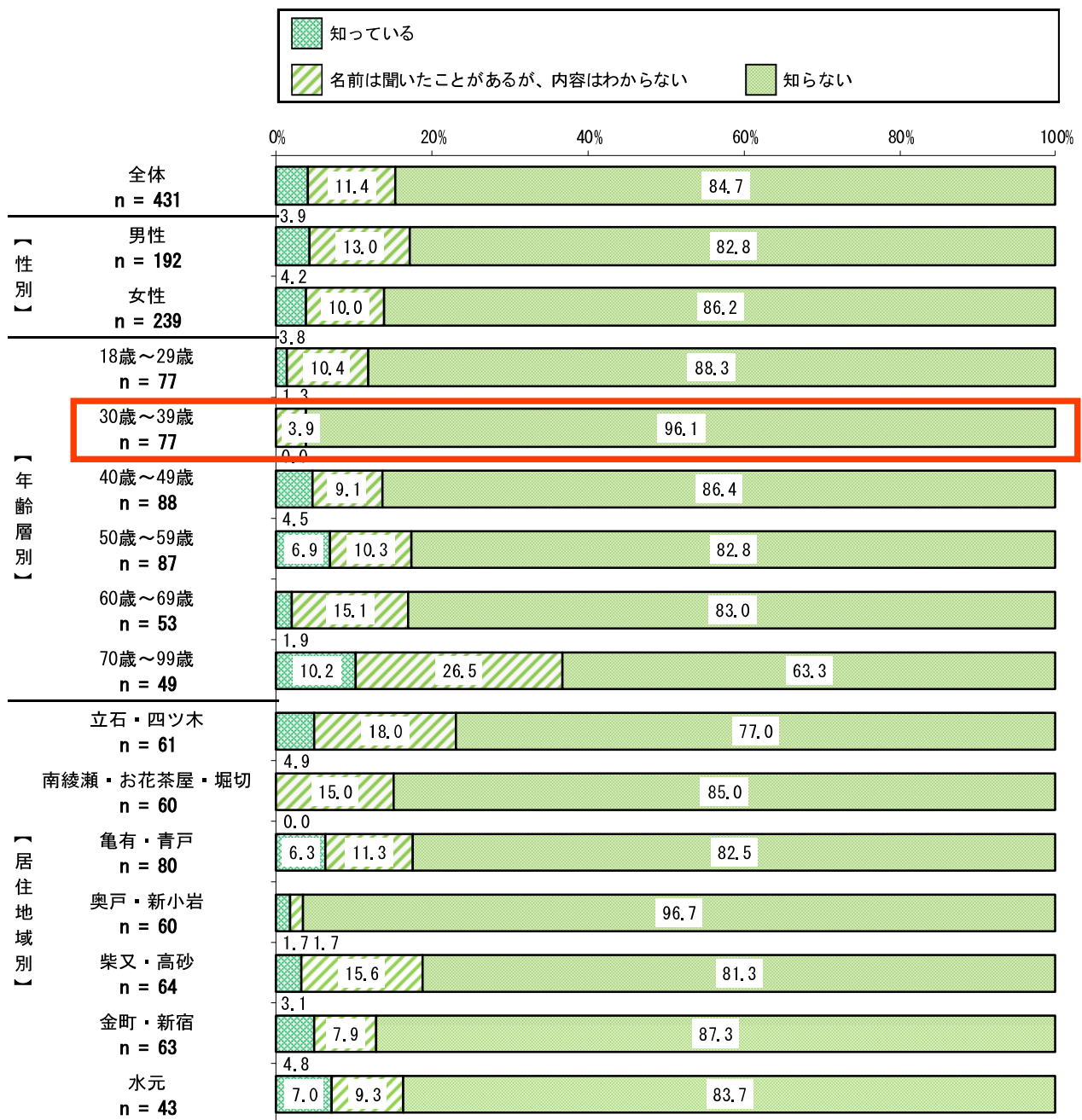
『くらしのまるごと相談窓口』の認知度【全体】



n = 431

『くらしのまるごと相談窓口』の認知度は、「知らない」が84.7%となっている。

『くらしのまると相談窓口』の認知度【全体、性別、年齢層別、居住地域別】



性別による大きな差はみられない。

年齢層別でみると、「知らない」は【30歳～39歳】が96.1%と、他の区分に比べ高く、【70歳～99歳】が63.3%と、他の区分に比べ低くなっている。

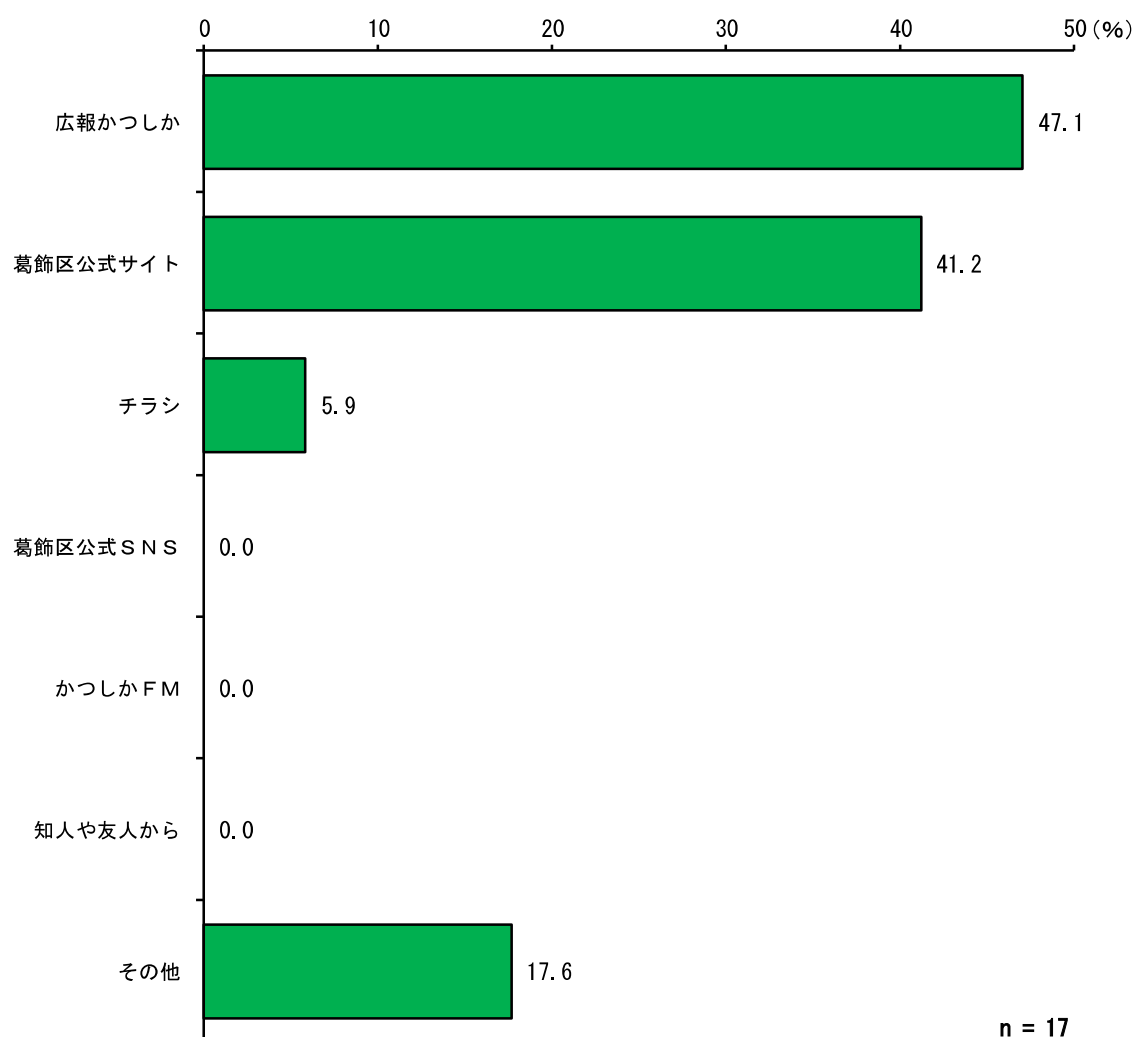
居住地域別でみると、「知らない」は【奥戸・新小岩】が96.7%と、他の区分に比べ高くなっている。

(2) 『くらしのまると相談窓口』の認知経路

問2. 問1で「知っている」と答えた方に伺います。

『くらしのまると相談窓口』をどのように知りましたか。(複数選択可)

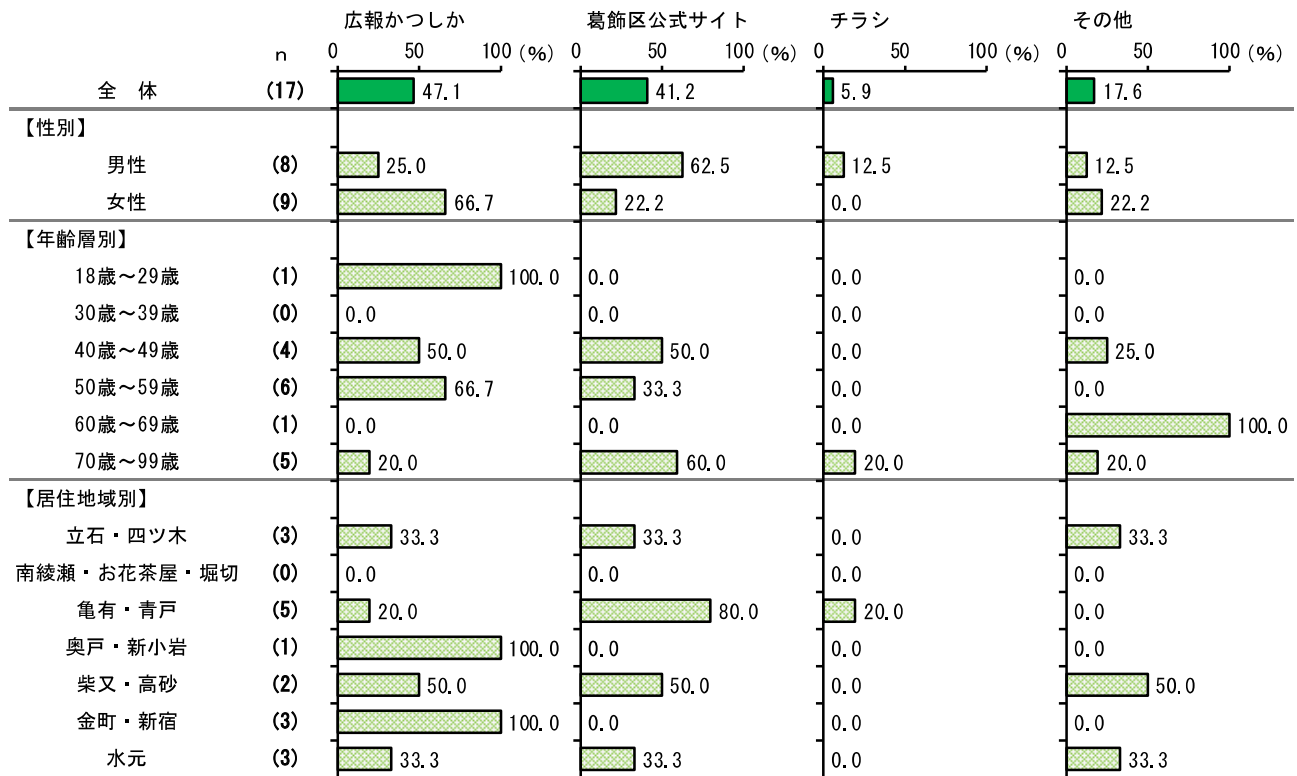
『くらしのまると相談窓口』の認知経路【全体】



『くらしのまると相談窓口』の認知経路は、「広報かつしか」が47.1%、「葛飾区公式サイト」が41.2%となっている。

「その他」の内容としては、「仕事で知り得た」「会社で聞いた」「区役所へ行った際に知った」があった。

『くらしのまると相談窓口』の認知経路【全体、性別、年齢層別、居住地域別】

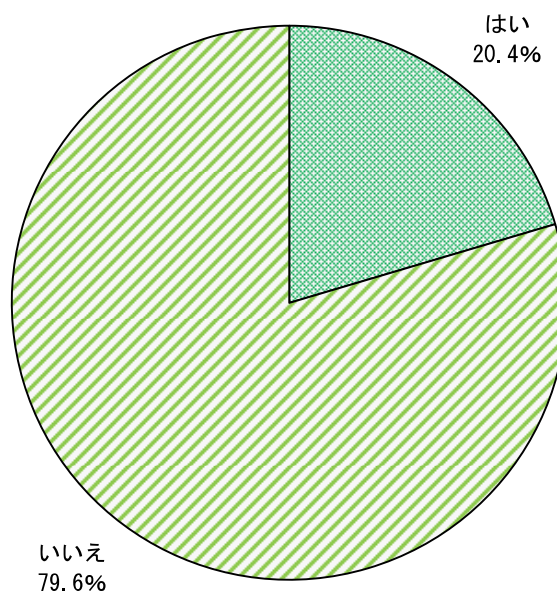


※「葛飾区公式SNS」「かつしかFM」「知人や友人から」は回答者がいないため、割愛している

(3) 相談先がわからない生活上の困りごとの有無

問3. 現在、どこに相談すればいいかわからない生活上の困りごとがありますか。
(1つ選択)

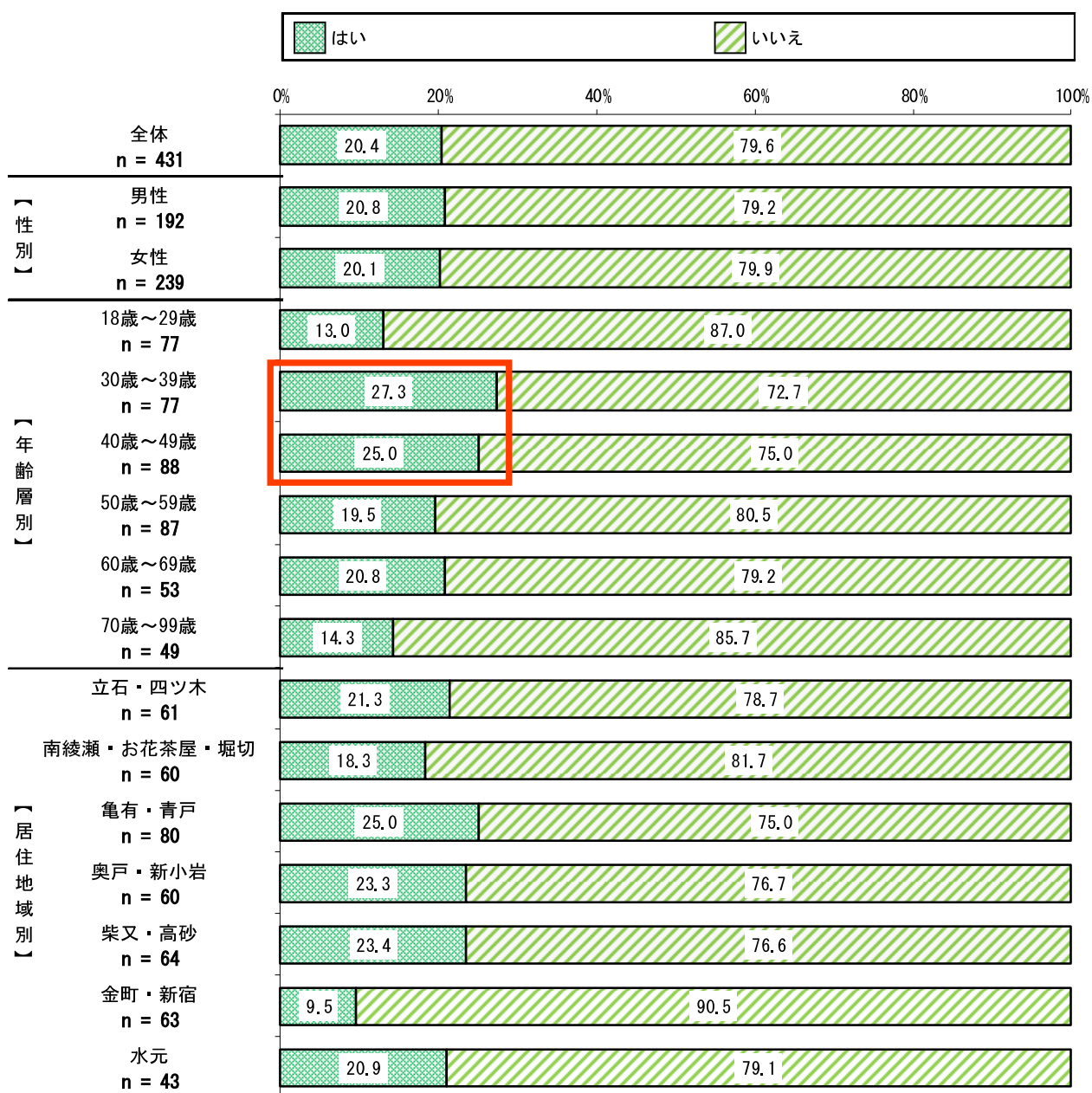
相談先がわからない生活上の困りごとの有無【全体】



n = 431

相談先がわからない生活上の困りごとの有無は、「はい」が20.4%となっている。

相談先がわからない生活上の困りごとの有無【全体、性別、年齢層別、居住地域別】



性別による大きな差はみられない。

年齢層別でみると、「はい」は【30歳～39歳】が27.3%、【40歳～49歳】が25.0%と、他の区分に比べ高くなっている。

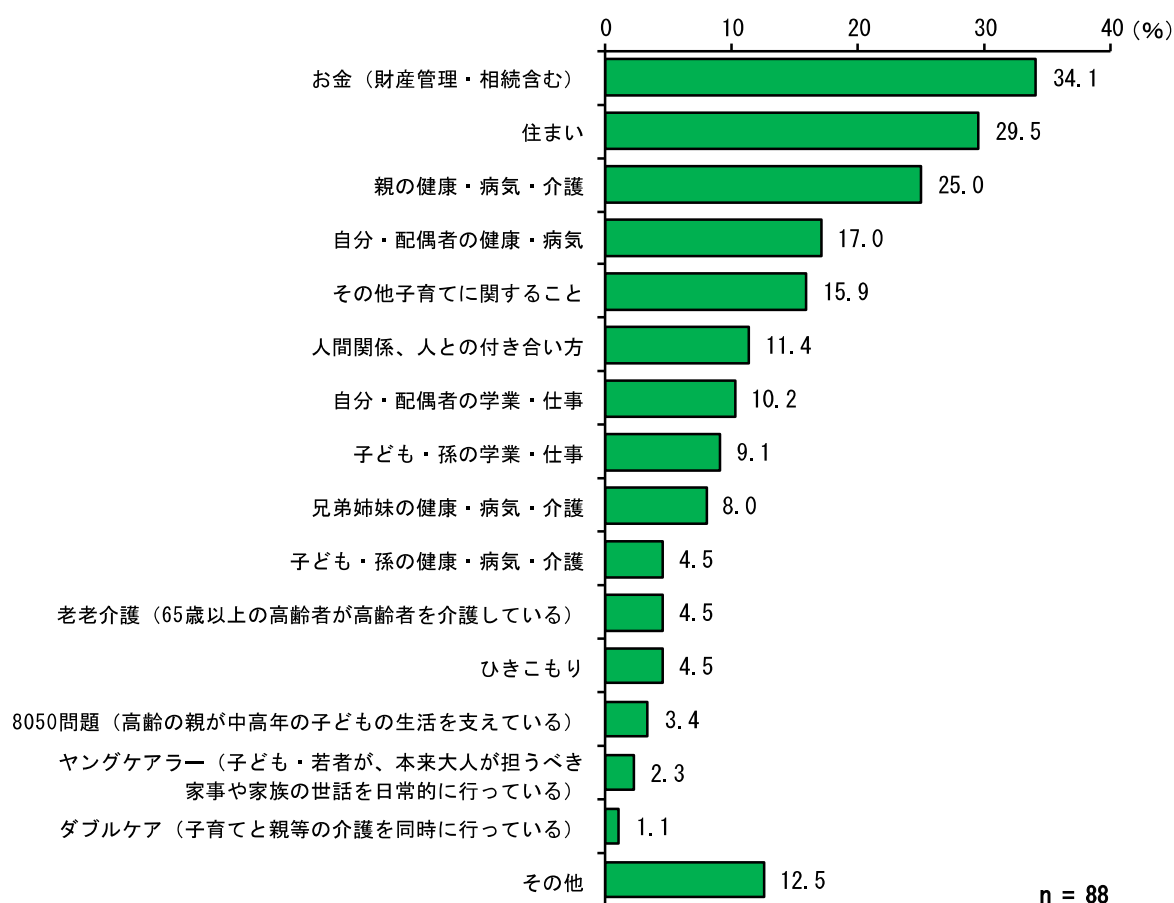
居住地域別でみると、「いいえ」は【金町・新宿】が90.5%と、他の区分に比べ高くなっている。

(4) 相談先がわからない生活上の困りごとの内容

問4. 問3で「はい」と答えた方に伺います。

差し支えなければ、困りごとの内容をお聞かせください。(複数選択可)

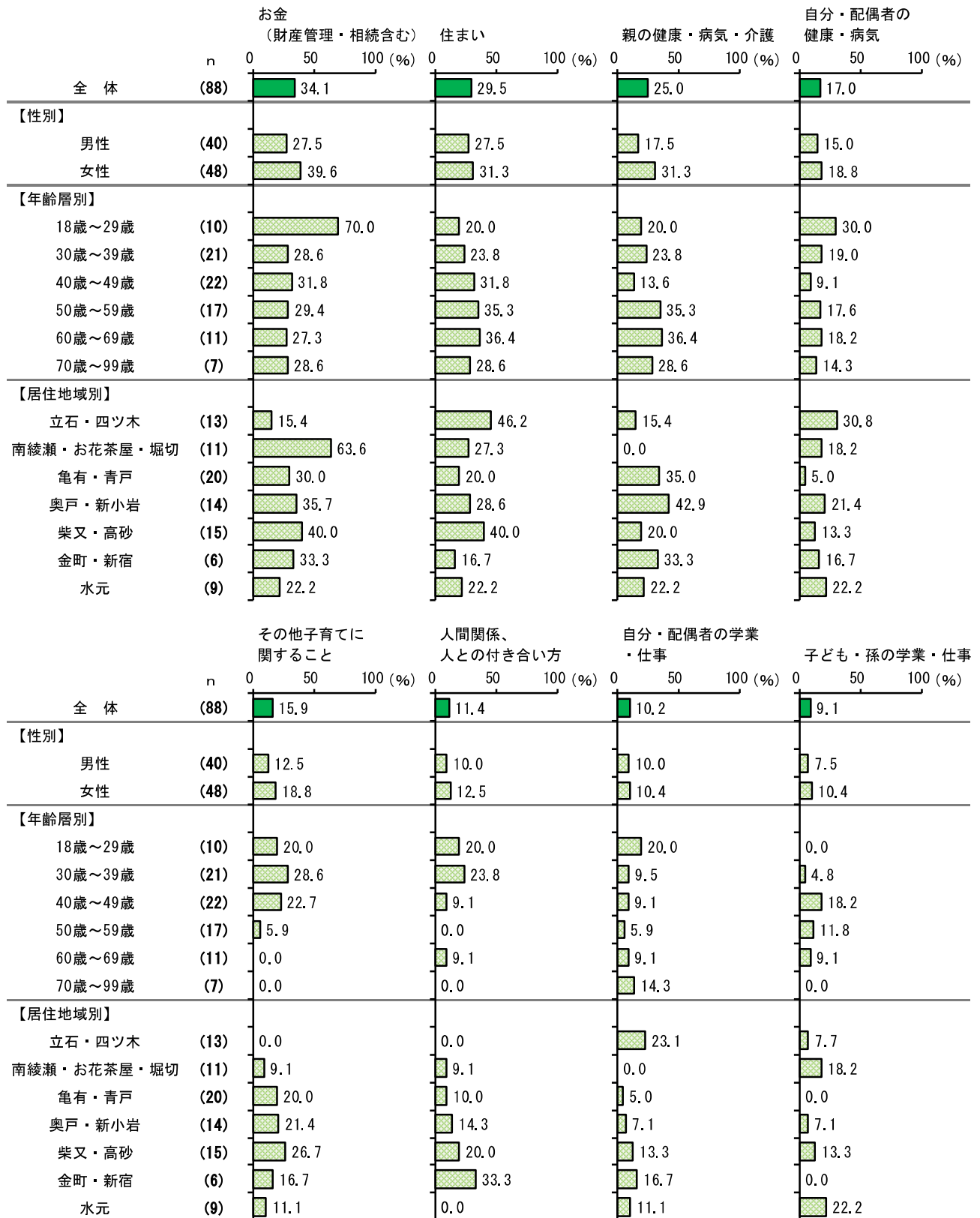
相談先がわからない生活上の困りごとの内容【全体】

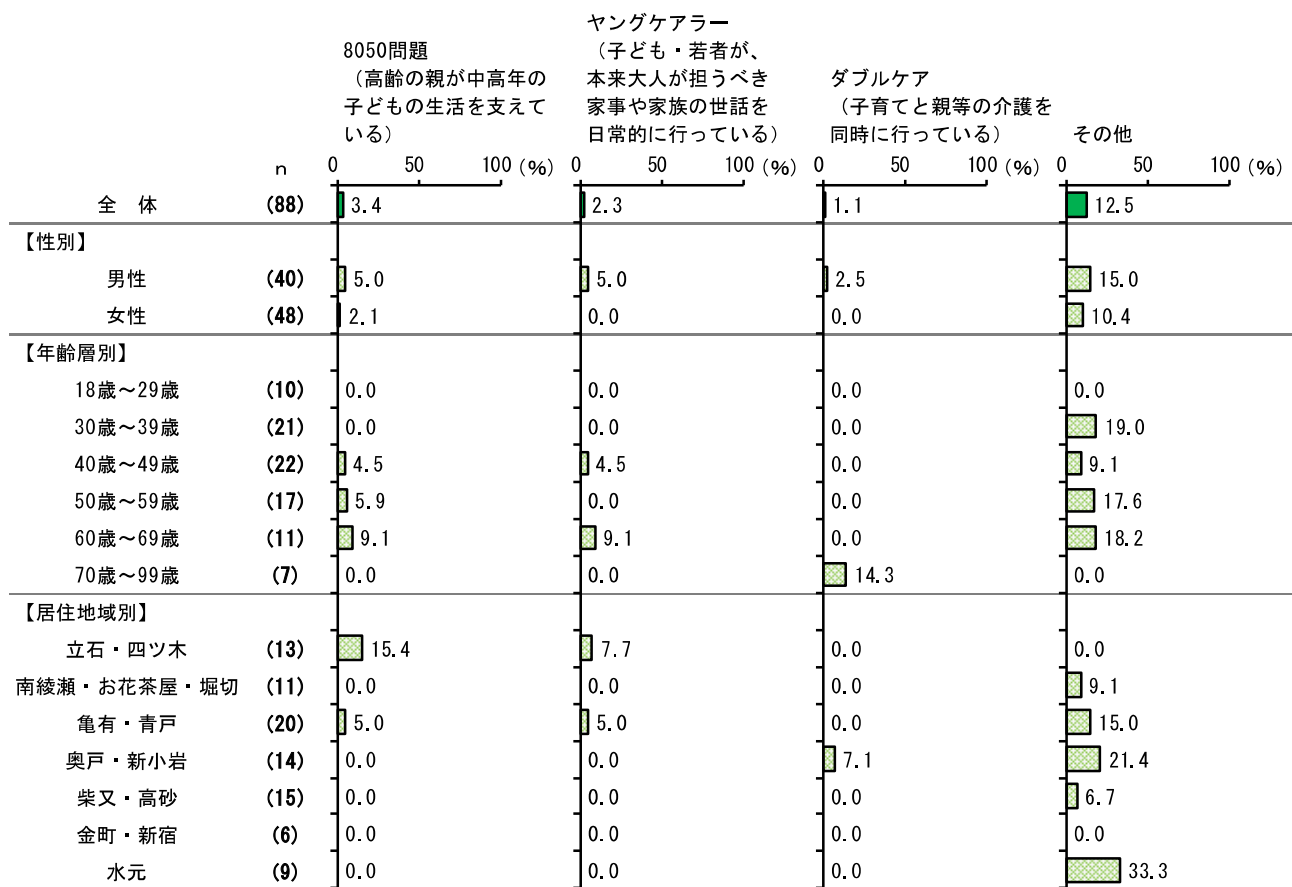
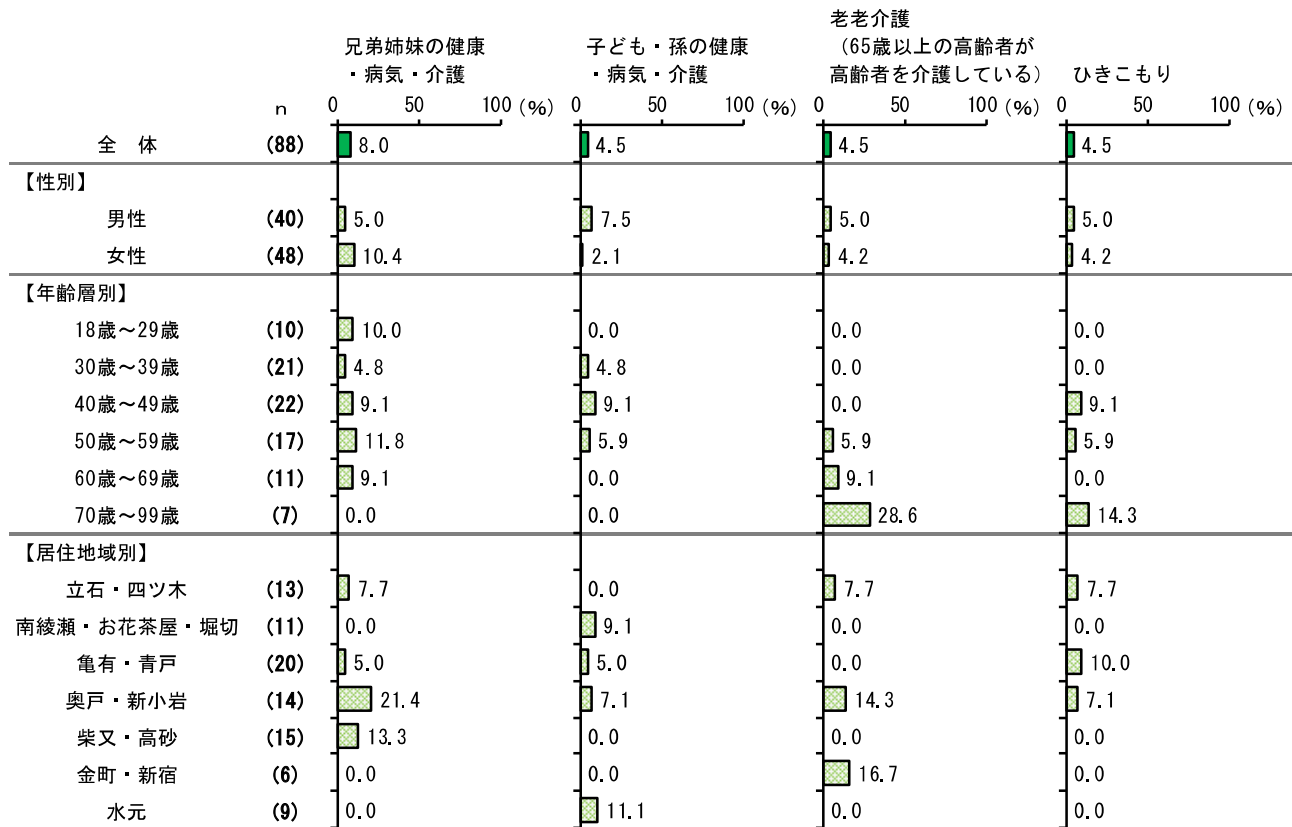


相談先がわからない生活上の困りごとの内容は、「お金 (財産管理・相続含む)」が 34.1%で最も高く、次いで「住まい」が 29.5%、「親の健康・病気・介護」が 25.0%、「自分・配偶者の健康・病気」が 17.0%、「その他子育てに関すること」が 15.9%と続いている。

「その他」の内容としては、「働き口」「離婚後の生活」「園芸用の土の処分方法」「リチウムイオン電池の処理法」「詐欺メール」などがあつた。

相談先がわからない生活上の困りごとの内容【全体、性別、年齢層別、居住地域別】





性別でみると、「親の健康・病気・介護」は【女性】が 31.3%と、【男性】(17.5%) よりも 13.8 ポイント、「お金（財産管理・相続含む）」は【女性】が 39.6%と、【男性】(27.5%) よりも 12.1 ポイント高くなっている。

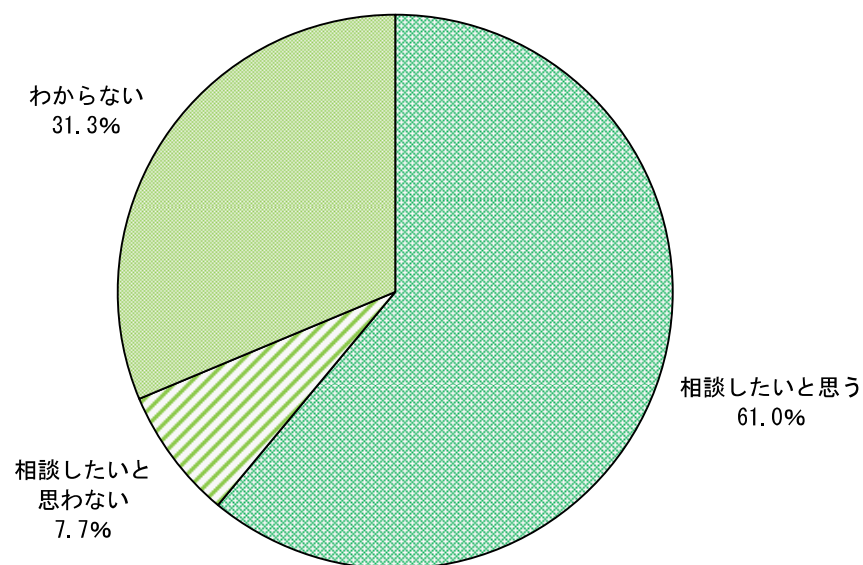
年齢層別でみると、「お金（財産管理・相続含む）」は【18 歳～29 歳】が 70.0%と、他の区分に比べ高くなっている。

居住地域別でみると、「住まい」は【立石・四ツ木】が 46.2%、【柴又・高砂】が 40.0%と、他の区分に比べ高くなっている。

(5) 『くらしのまるごと相談窓口』の相談意向

問5. 今後、どこに相談すればいいかわからない困りごとがあった時に、『くらしのまるごと相談窓口』に相談したいと思いますか。(1つ選択)

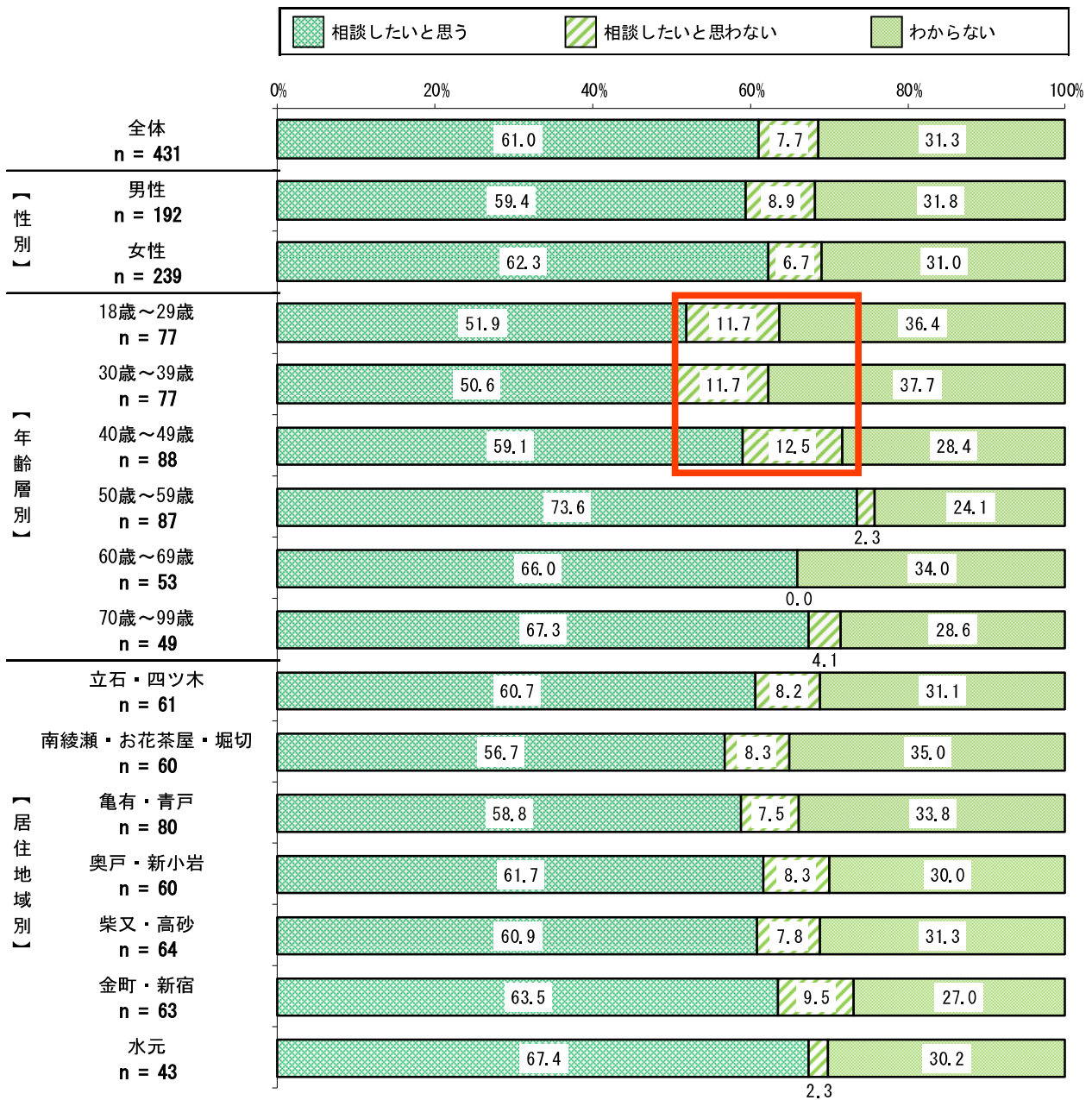
『くらしのまるごと相談窓口』の相談意向【全体】



n = 431

『くらしのまるごと相談窓口』の相談意向は、「相談したいと思う」が61.0%となっている。一方、「相談したいと思わない」が7.7%となっている。

『くらしのまると相談窓口』の相談意向【全体、性別、年齢層別、居住地域別】



性別による大きな差はみられない。

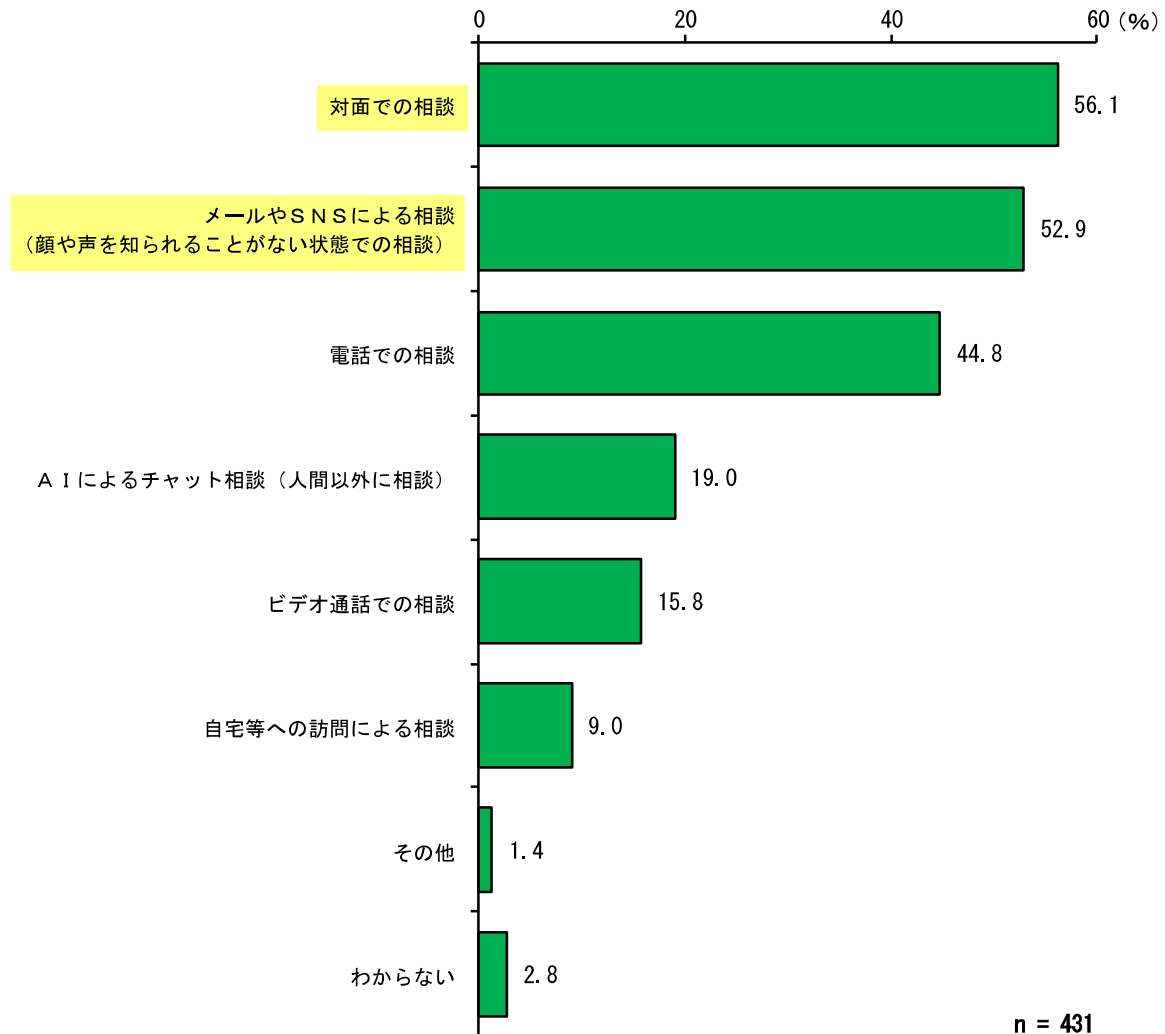
年齢層別でみると、「相談したいと思わない」は【40歳～49歳】が12.5%、【18歳～29歳】【30歳～39歳】が11.7%と、他の区分に比べ高くなっている。

居住地域による大きな差はみられない。

(6) 相談しやすいと思う方法

問6. どのような方法であれば相談がしやすいと思いますか。(複数選択可)

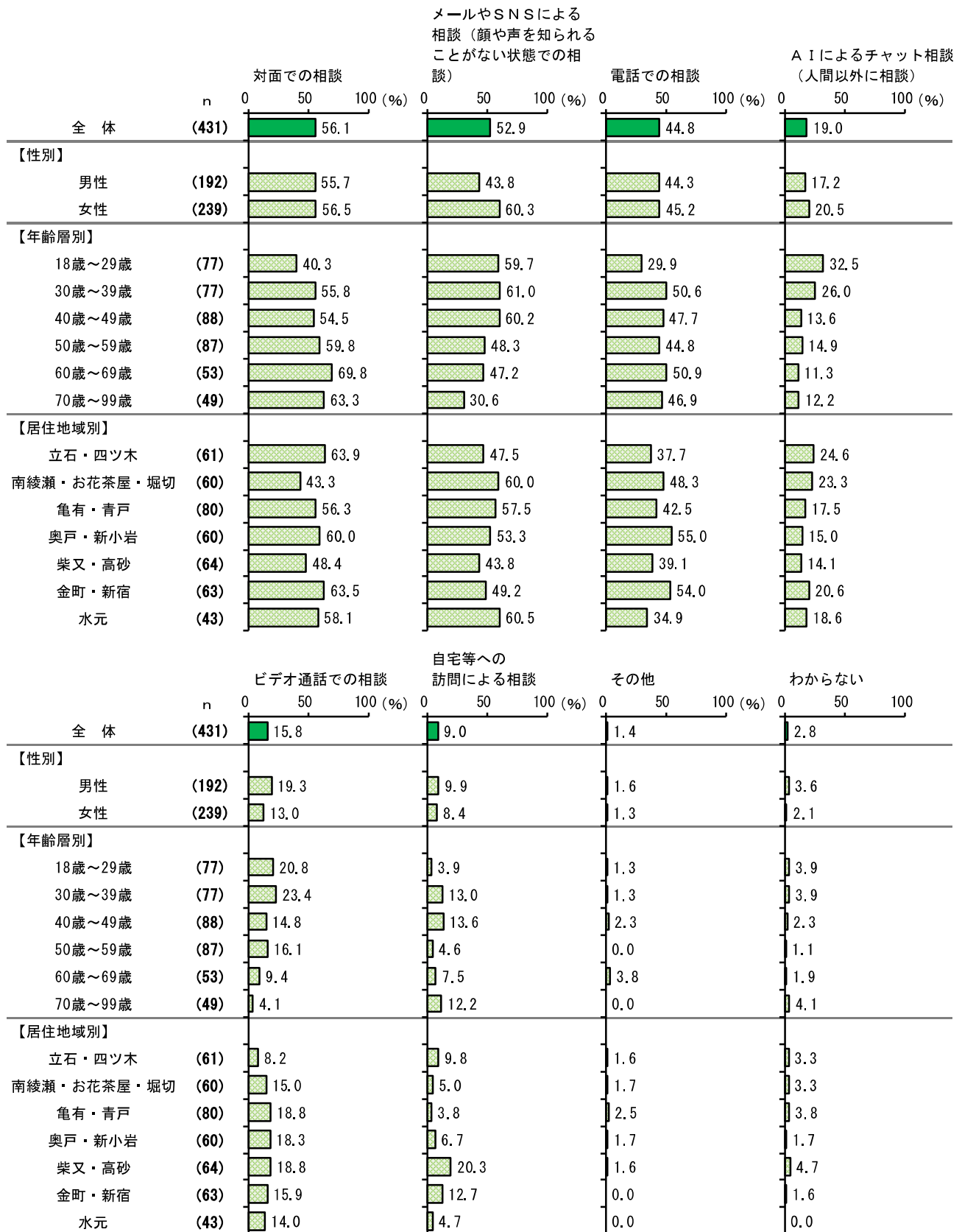
相談しやすいと思う方法【全体】



相談しやすいと思う方法は、「対面での相談」が56.1%で最も高く、次いで「メールやSNSによる相談（顔や声を知られることがない状態での相談）」が52.9%、「電話での相談」が44.8%と続いている。

「その他」の内容としては、「最初はメールやSNS、慣れてきたら対面など段階的だと相談しやすい」「士業の方に相談する」「相談内容やプライバシーを考えると対面と非対面の2種類は必要」「有人チャットでの相談」などがあつた。

相談しやすいと思う方法【全体、性別、年齢層別、居住地域別】



性別でみると、「メールやSNSによる相談（顔や声を知られることがない状態での相談）」は【女性】が 60.3%と、【男性】（43.8%）よりも 16.5 ポイント高くなっている。一方、「ビデオ通話での相談」は【男性】が 19.3%と、【女性】（13.0%）よりも 6.3 ポイント高くなっている。

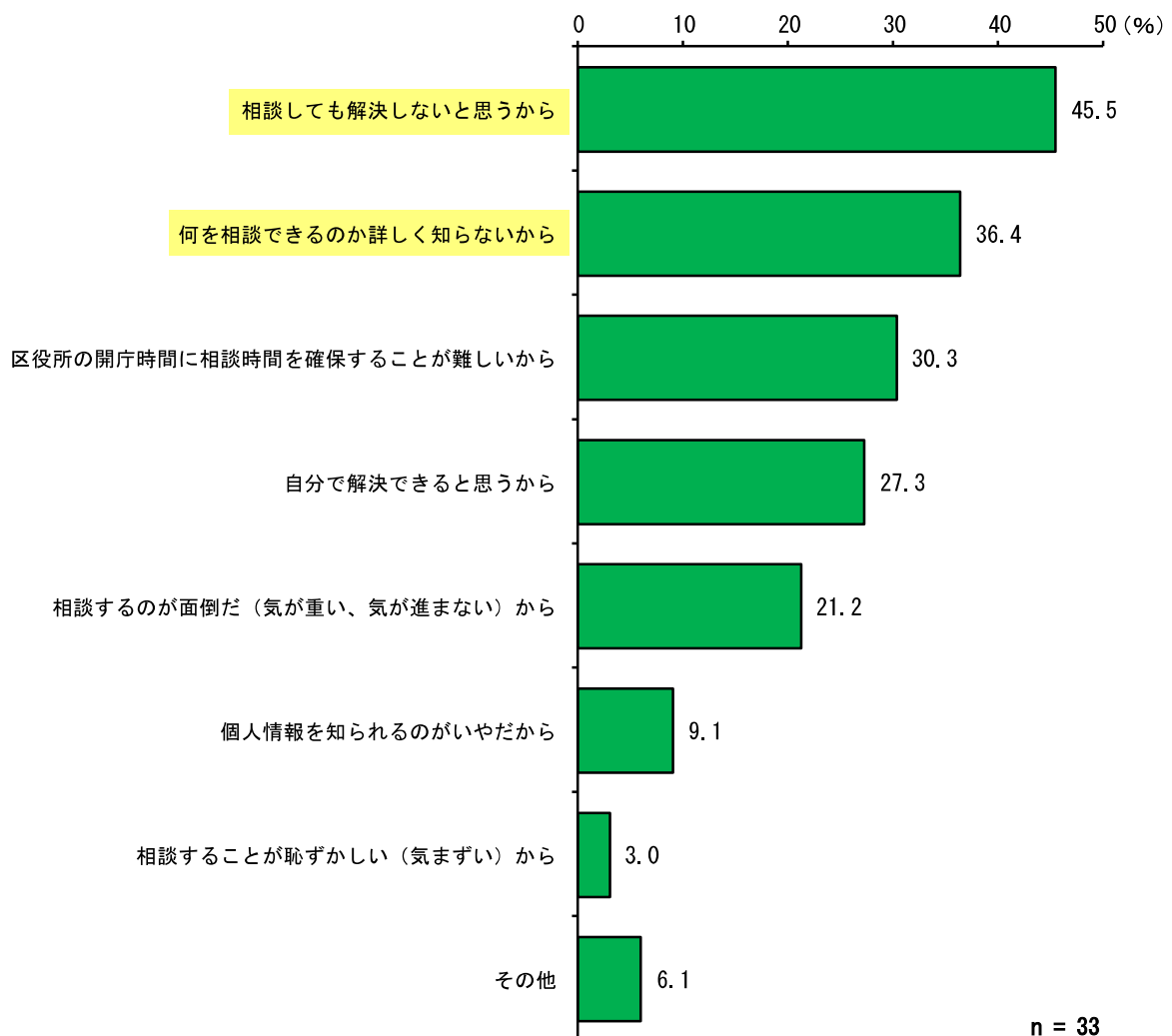
年齢層別でみると、「対面での相談」は【60 歳～69 歳】が 69.8%と、他の区分に比べ高くなっている。「AI によるチャット相談（人間以外に相談）」は【18 歳～29 歳】が 32.5%と、他の区分に比べ高くなっている。一方、「メールやSNSによる相談（顔や声を知られることがない状態での相談）」は【70 歳～99 歳】が 30.6%と、他の区分に比べ低くなっている。

居住地域別でみると、「自宅等への訪問による相談」は【柴又・高砂】が 20.3%と、他の区分に比べ高くなっている。「電話での相談」は【奥戸・新小岩】が 55.0%、【金町・新宿】が 54.0%と、他の区分に比べ高くなっている。

(7) 相談したいと思わない理由

問7. 問5で「相談したいと思わない」と答えた方に伺います。
相談したいと思わない理由は何ですか。(複数選択可)

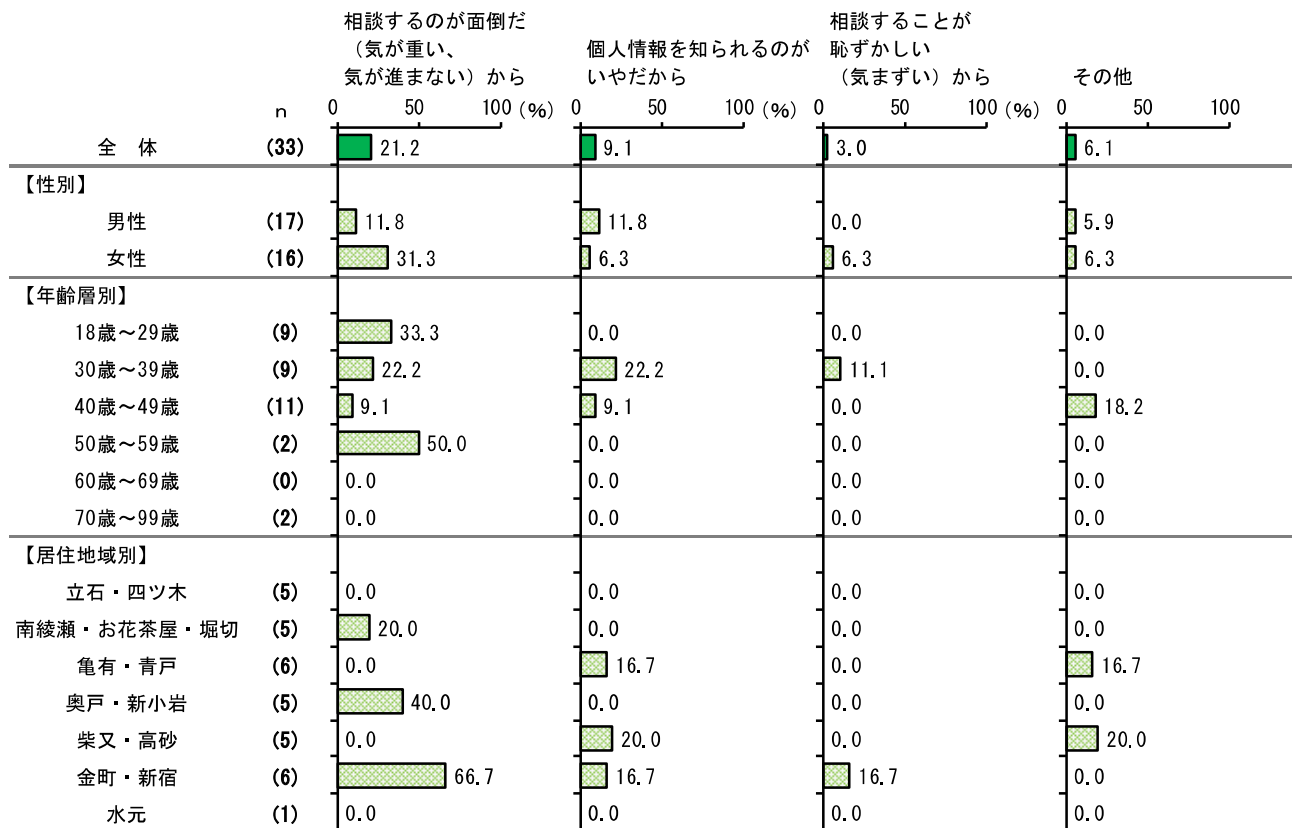
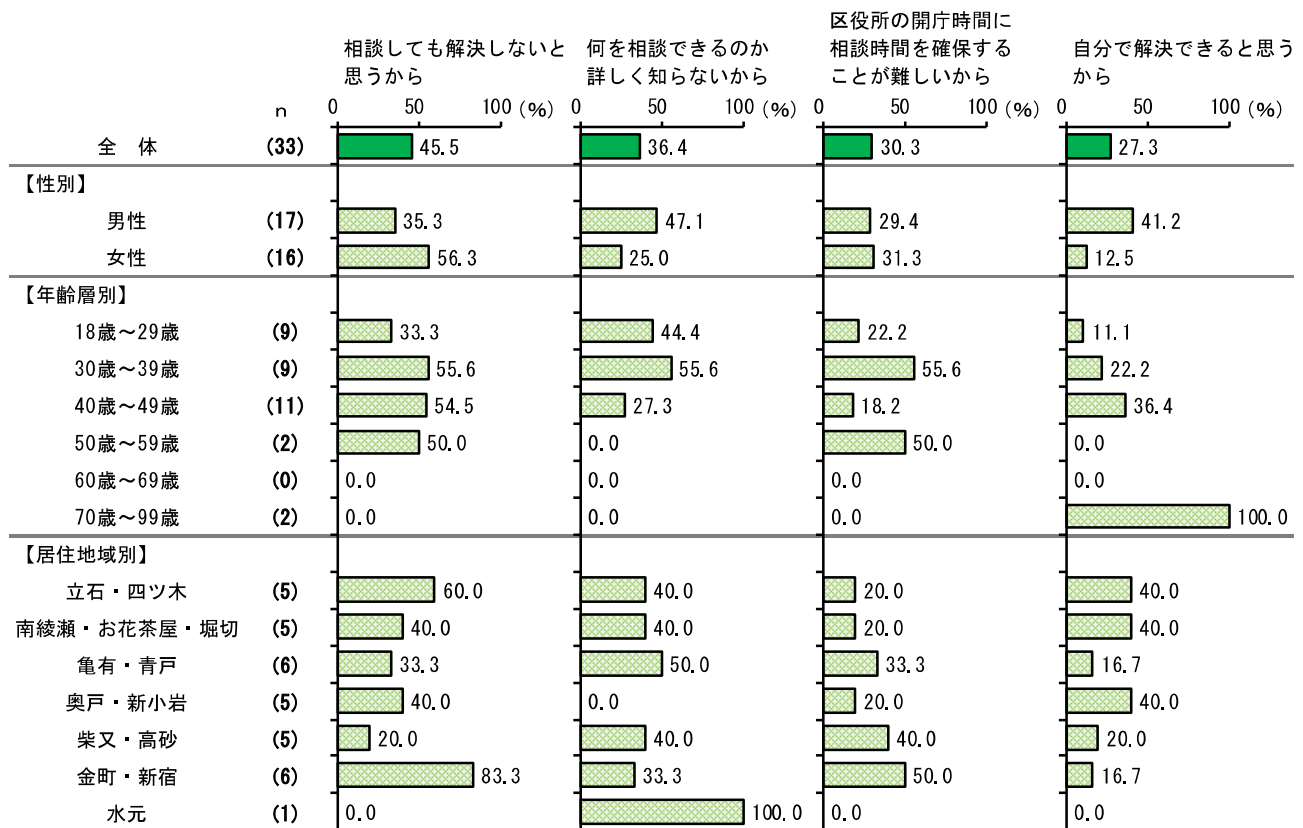
相談したいと思わない理由【全体】



相談したいと思わない理由は、「相談しても解決しないと思うから」が 45.5%、「何を相談できるのか詳しく知らないから」が 36.4%、「区役所の開庁時間に相談時間を確保することが難しいから」が 30.3%、「自分で解決できると思うから」が 27.3%となっている。

「その他」の内容としては、「関係部署をたらい回しにされて時間がかかることが予想されるから」「問題が複雑すぎるので」があった。

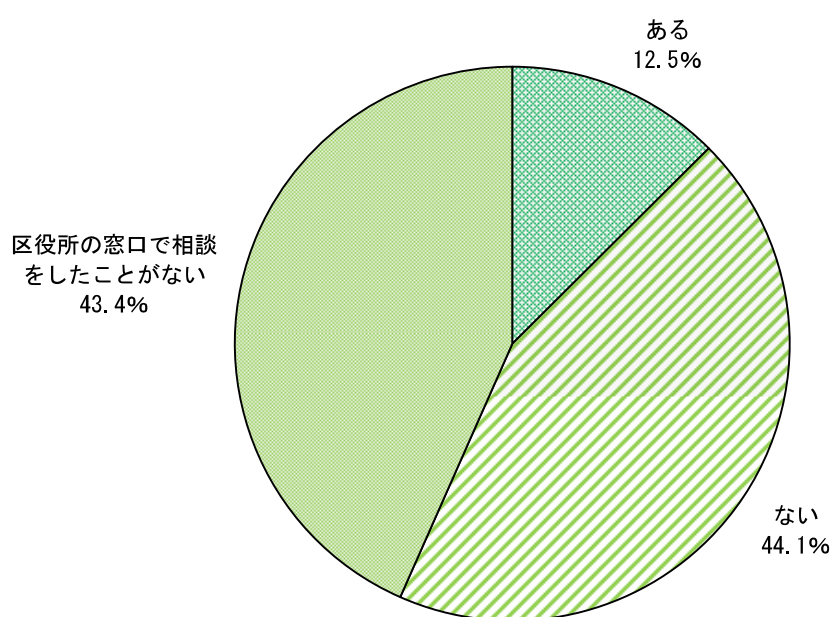
相談したいと思わない理由【全体、性別、年齢層別、居住地域別】



(8) 窓口での相談時に色々な部署に回された経験の有無

問8. 区役所の窓口で相談を受けてもらえなかった、色々な部署に回された（たらい回しにされた）等の経験はありますか。（1つ選択）

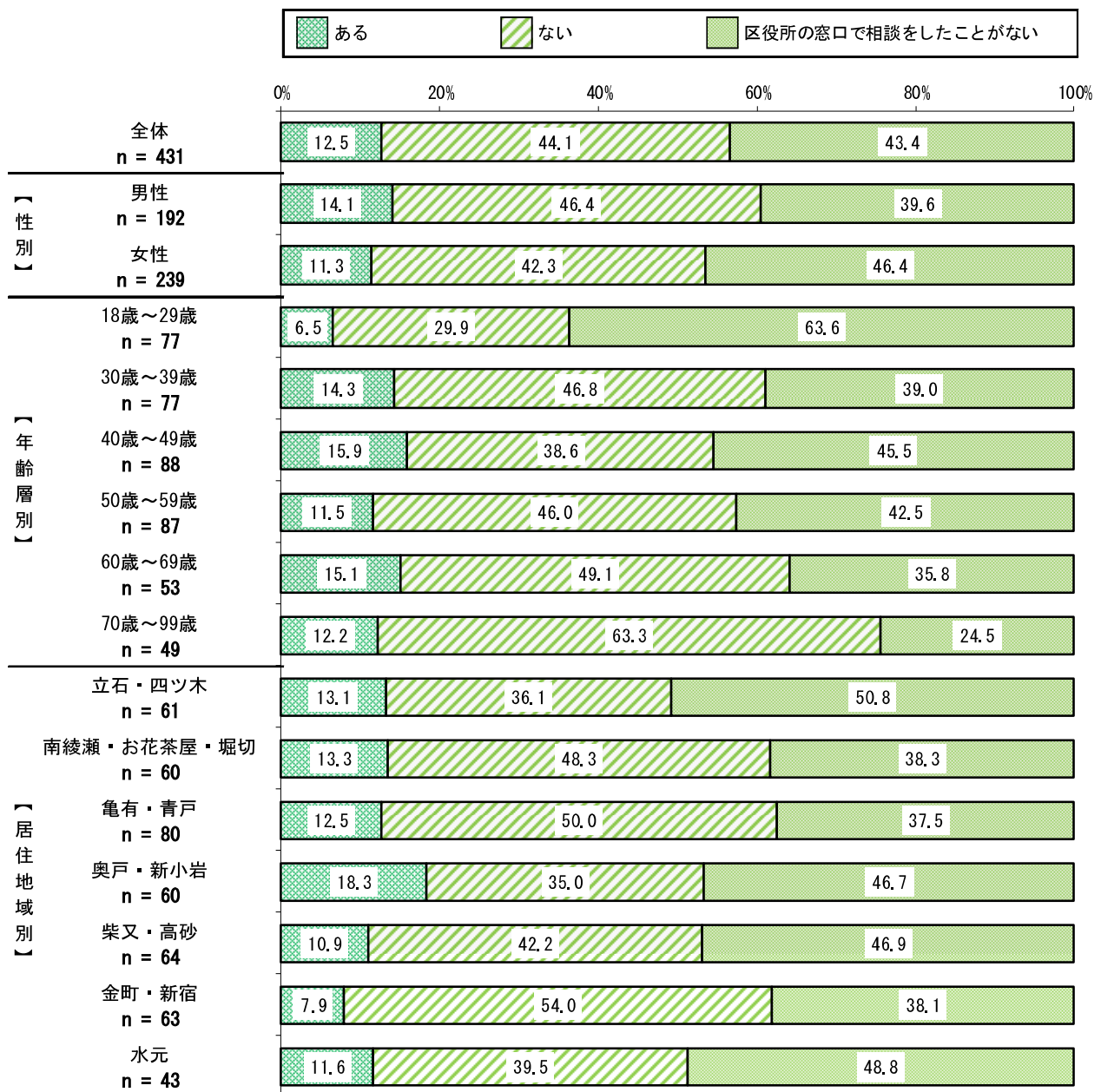
窓口での相談時に色々な部署に回された経験の有無【全体】



n = 431

窓口での相談時に色々な部署に回された経験の有無は、「ある」が 12.5%、「ない」が 44.1%、「区役所の窓口で相談をしたことがない」が 43.4%となっている。

窓口での相談時に色々な部署に回された経験の有無【全体、性別、年齢層別、居住地域別】



窓口での相談時に色々な部署に回された経験が「ある」方の割合は、性別・年齢層別・居住地域による大きな差は見られない。

(9) 窓口での相談時に色々な部署に回された状況

問9. 問8で「ある」と答えた方に伺います。

差し支えなければ、その時の具体的な状況を教えてください。(自由記載)

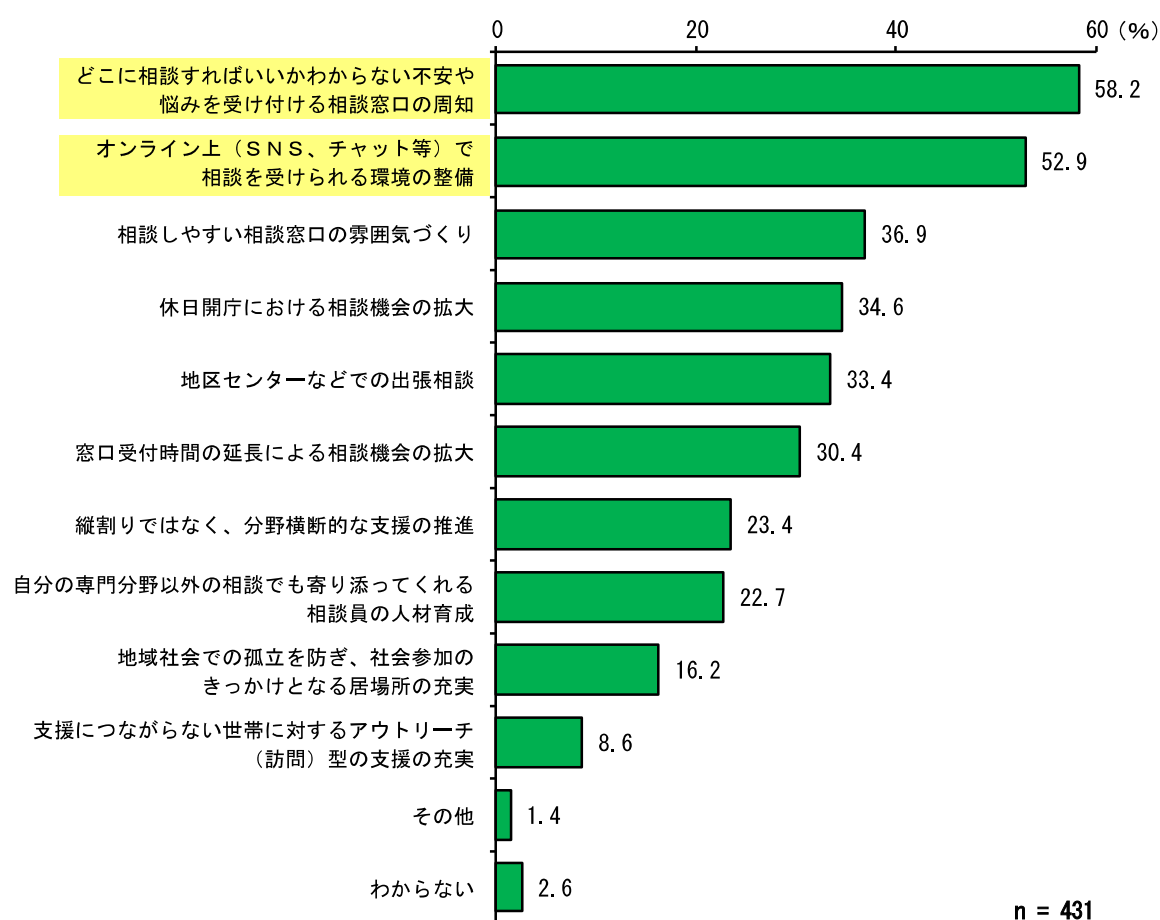
【主な意見】

- 撮影で場所を借りたいと思ったが担当が決まっておらずたらい回しにあった。
- 確定申告関連。
- コロナの時、給付金申請の書き方がわからなかった時。
- 健康保険の切り替え時期。
- 大学在学中、学費免除のための書類で。
- 国民保険や社会保険、年金などでトラブルがあった時に何度か電話したが、担当が決まっていないのか毎回一から十まで説明が必要。スタッフによって理解度が全く違ったり、全然伝わらなかったりして大変な思いをした。
- 新小岩東北広場の喫煙所の排煙のこと。
- 保育園の入所相談。
- 受付で聞いたところにいったところここではなく次のところだといわれたことがあります。
- 詳細までは忘れてしまったが、滞納していた住民税のお支払いに行ったところたらい回しにされ、各所でかなり待たされたまま放置されました。
- 垣根が歩道にはみ出しており通行の妨げになっているので相談したが対処してもらえなかった。
- 両親が介護で大変疲れてしまって相談に行ったが、障がい者ではないので相談に乗ってもらえなかった。
- 必要な資料の取得窓口がわからず、番号待ちの末、違う部署を案内された。
- 子どもに持病があって、何か使える制度はないのか聞いたところ、子どもは医療証があり、そもそもお金がかかってないから使える制度はないと言われた。後々に使える制度があることが自分で調べて分かった。役所の人間もすべての制度を理解しているわけではないんだろうけど、たまたま当たった担当の人が知ってるかどうかで、結果が変わるのは困る。
- どこに行けばいいかわからず、窓口で聞いて、そこに行ったら、違う場所を言われ、また、そこに行ったら、違う場所を言われ、ぐるぐる回ったことがあります。
- 結婚したときの手続きについて。
- 本籍の変更について。
- 失業給付金の申請を行う際に、申請方法や条件について窓口で確認を行ったが「そのような制度はない」と突き返された。しかし実際には制度があり、ハローワーク側から申請を上げてもらった。
- 内容を忘れましたが、区職員のスキルと持ち場の細分化で、最初の窓口で用件が対応出来ずたらい回しにされました。職員のスキルアップを望みます。
- 何処に行けばいいのかわからず、ここではと役所内の地図に丸してもらい行ったら違った。
- 隣家のごみ放置、火種放置に関して3年程前から定期的に区に相談したが、民事不介入や消防に聞いてと言われ解決していない。
- PTAに従事している時、会計監査を委託できる税理士等を紹介してもらえるかと相談した際、いない・引き受ける先がないなどと言われた。非常に不快だった。

(10) 相談先がわからない生活上の困りごとを抱えた世帯に対して進めるべき取組

問 10. どこに相談すればいいかわからない生活上の困りごとを抱えている世帯に対し、どのような取組を進めるべきだと思いますか。(複数選択可)

相談先がわからない生活上の困りごとを抱えた世帯に対して進めるべき取組【全体】

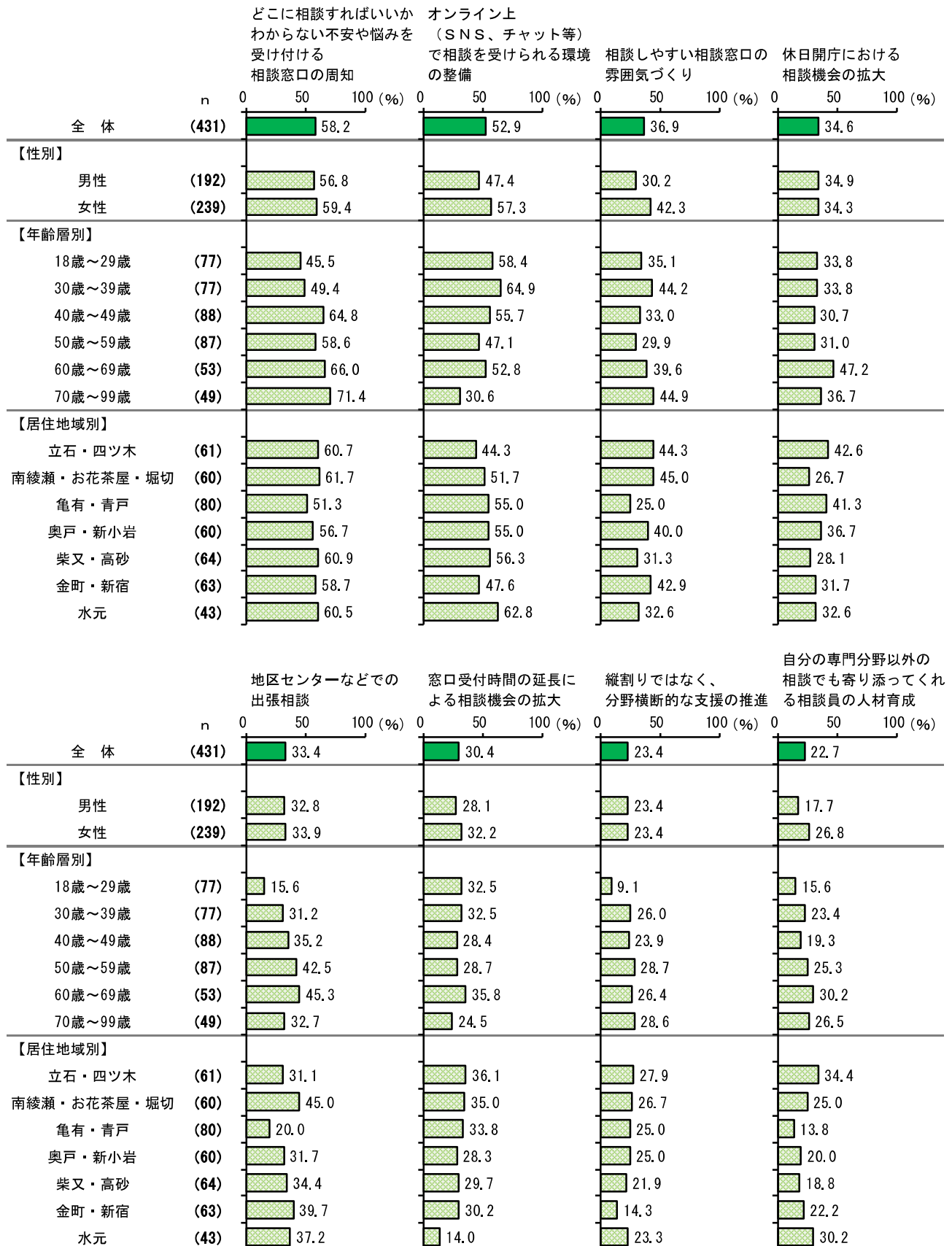


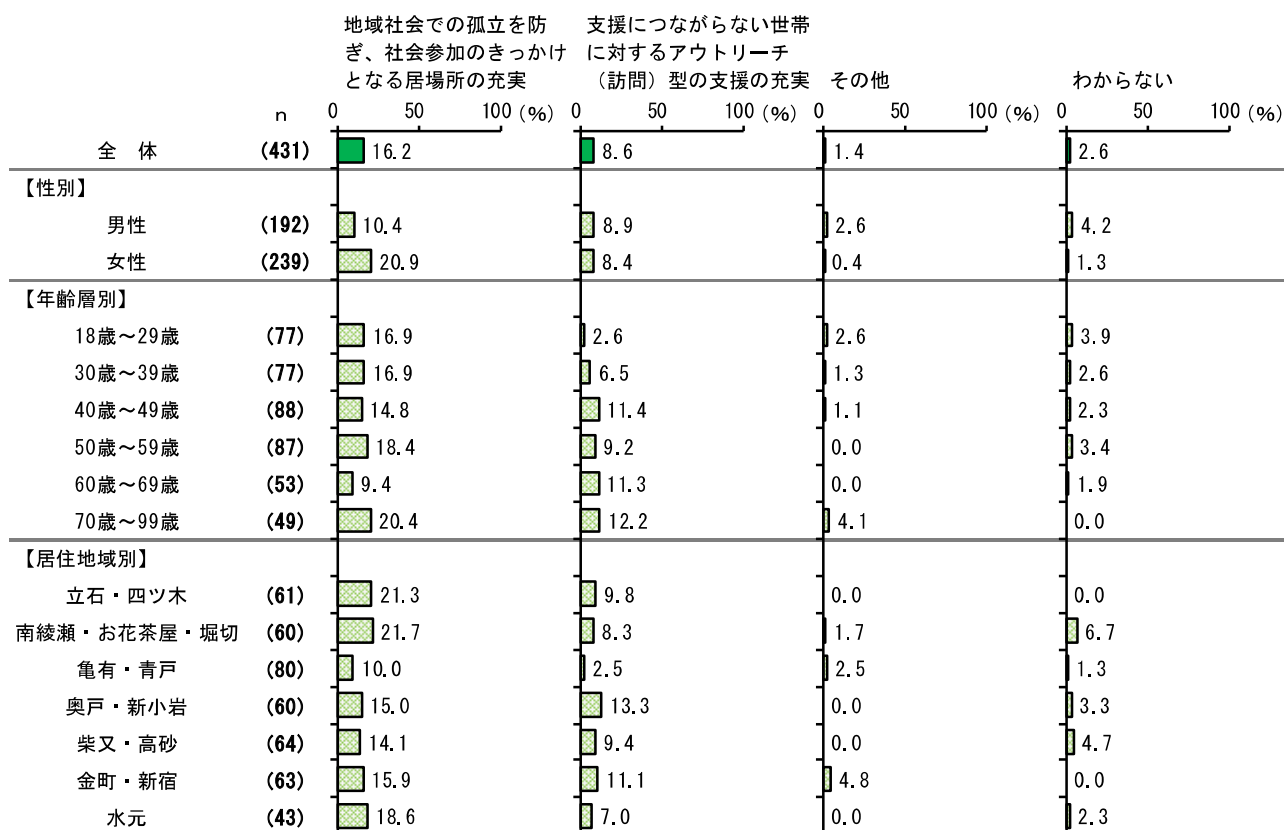
相談先がわからない生活上の困りごとを抱えた世帯に対して進めるべき取組は、「どこに相談すればいいかわからない不安や悩みを受け付ける相談窓口の周知」が 58.2%で最も高く、次いで「オンライン上（SNS、チャット等）で相談を受けられる環境の整備」が 52.9%、「相談しやすい相談窓口の雰囲気づくり」が 36.9%、「休日開庁における相談機会の拡大」が 34.6%、「地区センターなどでの出張相談」が 33.4%、「窓口受付時間の延長による相談機会の拡大」が 30.4%と続いている。

「その他」の内容としては、「具体的に何が改善できるか、改善例などが知りたい」「相談事例、解決事例の公開」「第三者の入らない相談環境」「地区の民生委員と連携」「一般の会社との勤務時間と相談可能時間を一致させない」などがあつた。

相談先がわからない生活上の困りごとを抱えた世帯に対して進めるべき取組

【全体、性別、年齢層別、居住地域別】





性別でみると、「相談しやすい相談窓口の雰囲気づくり」は【女性】が 42.3%と、【男性】（30.2%）よりも 12.1 ポイント、「地域社会での孤立を防ぎ、社会参加のきっかけとなる居場所の充実」は【女性】が 20.9%と、【男性】（10.4%）よりも 10.5 ポイント、「オンライン上（SNS、チャット等）で相談を受けられる環境の整備」は【女性】が 57.3%と、【男性】（47.4%）よりも 9.9 ポイント高くなっている。

年齢層別でみると、【60 歳～69 歳】は「休日開庁における相談機会の拡大」が 47.2%、「地区センターなどでの出張相談」が 45.3%と、他の区分に比べ高くなっている。「オンライン上（SNS、チャット等）で相談を受けられる環境の整備」は【70 歳～99 歳】が 30.6%と、他の区分に比べ低くなっている。

居住地域別でみると、「自分の専門分野以外の相談でも寄り添ってくれる相談員の人材育成」は【立石・四ツ木】が 34.4%と、他の区分に比べ高くなっている。「地区センターなどでの出張相談」は【南綾瀬・お花茶屋・堀切】が 45.0%と、他の区分に比べ高くなっている。「オンライン上（SNS、チャット等）で相談を受けられる環境の整備」は【水元】が 62.8%と、他の区分に比べ高くなっている。