

平成27年度第1回区民相談アンケート報告書

平成27年10月2日

1 目的

このアンケートは、区民相談室をご利用いただいた区民の意見などを聞き、更なる充実した相談体制にしていく資料とするため。

2 アンケート期間及び場所

- (1) 期 間：平成27年9月7日（月）～18日（金） 10日間（土・日を除く）
- (2) 場 所：区民相談室

3 報告書の数値について

次の点について留意すること。

- (1) 比率は全て百分比で表し、小数点以下第2位を四捨五入して算出。したがって、百分比の合計が100%にならない場合がある。
- (2) 基数となるべき実数はnで表示。その比率は100%として算出。
- (3) 複数回答の設問については、その比率の合計が100%を上回る。

4 アンケート回収数

123件

5 性 別 n:123件

- (1) 男 45名(36.6%)
- (2) 女 70名(56.9%)
- (3) 未回答 8名(6.5%)

6 年 齢 n:123件

- (1) 10歳代 0名(0.0%)
- (2) 20歳代 3名(2.4%)
- (3) 30歳代 11名(8.9%)
- (4) 40歳代 22名(17.9%)
- (5) 50歳代 21名(17.1%)
- (6) 60～64歳 13名(10.6%)
- (7) 65～69歳 10名(8.1%)
- (8) 70歳代 27名(22.0%)
- (9) 80歳以上 14名(11.4%)
- (10) 未回答 2名(1.6%)

7 この区民相談を何で知りましたか n:123件 ※複数回答あり

- (1) 広報かつしか 55件(44.7%)
- (2) 区のホームページ 30件(24.4%)
- (3) わたしの便利帳 8件(6.5%)
- (4) その他 29件(23.6%) 例：区へ問合せ・友人等の紹介・庁内各課からの案内等
- (5) 未回答 2件(1.6%)

8 どのような相談を利用されましたか。

(1) 専門職の相談員と相談した。 97件(78.9%)

相談内訳 n:97件

①法律相談	50名(51.5%)
②不動産取引相談	10名(10.3%)
③登記・測量相談	4名(4.1%)
④税金と経理相談	10名(10.3%)
⑤遺言書・遺産分割協議書の書き方相談	9名(9.3%)
⑥行政相談	0名(0.0%)
⑦人権身の上相談	0名(0.0%)
⑧建築相談	0名(0.0%)
⑨年金・社会保険・労働問題相談	4名(4.1%)
⑩青少年の生活相談	0名(0.0%)
⑪外国人生活相談	3名(3.1%)
⑫交通事故相談	7名(7.2%)

(2) 区の相談員と相談した。 26件(21.1%)

9 区民相談室に入られたときの印象 n:123件

(1) 大変良い 62名(50.4%)

(2) 良い 43名(35.0%)

(3) 普通 13名(10.6%)

(4) 良くない 2名(1.6%)

(5) 非常に良くない 3名(2.4%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、85.3% (前回 81.8%)

10 相談員の説明 n:123件 ※専門職及び区の相談員

(1) 大変良い 71名(57.7%)

(2) 良い 30名(24.4%)

(3) 普通 16名(13.0%)

(4) 良くない 2名(1.6%)

(5) 非常に良くない 3名(2.4%)

(6) 未回答 1名(0.8%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、82.1% (前回 89.7%)

11 相談結果 n:123件 ※専門職及び区の相談員

(1) 大いに理解できた(大いに参考になった) 65名(52.8%)

(2) 理解できた(参考になった) 43名(35.0%)

(3) どちらともいえない 14名(11.4%)

(4) 理解できない(参考にならなかった) 0名(0.0%)

(5) 全く理解できない(全く参考にならなかった) 0名(0.0%)

(6) 未回答 1名(0.8%)

※「大いに理解できた(大いに参考になった)」と「理解できた(参考になった)」を合わせると87.8% (前回 92.7%)