

平成29年度（第2回）区民相談アンケート調査結果報告書

平成30年2月14日
すぐやる課区民相談室

1 目的

区民相談室の利用者アンケートを実施し、相談者の意見や評価を伺うことにより、区民がより安心して利用しやすい区民相談室とするための資料とするもの

2 アンケート期間及び場所

(1) 期間：平成30年1月16日（火）～31日（水） 12日間（土・日を除く。）

(2) 場所：区民相談室、金町地区センター、新小岩北地区センター法律相談会場

3 報告書の数値

百分率は小数点以下第2位を四捨五入（合計が100%とならない場合がある。）

4 アンケート数

配布数 162件

回収数 162件 （※各設問の合計はいずれも162件）※第1回は174件

拒否者 0件

5 性別

	[今回]	[29年第1回]	[前年度比率]
(1) 男性	68名(42.0%)	[46.6%]	[44.3%]
(2) 女性	94名(58.0%)	[53.4%]	[55.7%]

(計162名)

6 年齢

(1) 10歳代	0名	[0.0%]	[0.0%]
(2) 20歳代	2名(1.2%)	[1.7%]	[1.1%]
(3) 30歳代	13名(8.0%)	[4.6%]	[6.4%]
(4) 40歳代	20名(12.3%)	[16.1%]	[17.7%]
(5) 50歳代	39名(24.1%)	[19.0%]	[20.6%]
(6) 60～64歳	13名(8.0%)	[13.8%]	[7.1%]
(7) 65～69歳	28名(17.3%)	[8.6%]	[15.2%]
(8) 70歳代	30名(18.5%)	[29.3%]	[21.3%]
(9) 80歳以上	16名(9.9%)	[6.9%]	[10.6%]
(10) 回答なし	1名(0.6%)	—	—

7 この区民相談を何で知りましたか

(1) 広報かつしか	65件(40.1%)	[42.0%]	[44.0%]
(2) 区のホームページ	29件(17.9%)	[22.4%]	[19.9%]
(3) わたしの便利帳	17件(10.5%)	[8.0%]	[11.3%]
(4) その他	51件(31.5%)	[27.6%]	[24.8%]

8 どのような相談を利用されましたか。

	[今回]	[29年第1回]	[前年度比率]
(1) 専門職の相談員と相談した。	122件(75.3%)	[66.1%]	[72.3%]
① 法律相談	69件(42.6%)	[39.7%]	[35.8%]
② 不動産取引相談	2件(1.2%)	[3.4%]	[7.4%]
③ 登記・測量相談	9件(5.6%)	[0.0%]	[3.2%]
④ 税金相談	20件(12.3%)	[6.3%]	[8.2%]
⑤ 遺言書・遺産分割協議書の書き方相談	6件(3.7%)	[1.1%]	[3.5%]
⑥ 成年後見センター出張相談	0件(0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑦ 人権身の上相談	2件(1.2%)	[0.0%]	[1.8%]
⑧ 行政相談	1件(0.6%)	[0.0%]	[0.0%]
⑨ 建築・リフォームなんでも相談	4件(2.5%)	[4.0%]	[1.1%]
⑩ 年金・社会保険・労働問題相談	0件(0.0%)	[2.3%]	[1.1%]
⑪ 青少年の生活相談	0件(0.0%)	[0.6%]	[0.0%]
⑫ 外国人生活相談	2件(1.2%)	[0.0%]	[1.4%]
⑬ 交通事故相談	7件(4.3%)	[8.6%]	[8.9%]
(2) 区政相談員と相談した。	40件(24.7%)	[33.9%]	[27.7%]
⑭ 住宅修繕相談	0件(0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑮ 区政・一般相談	40件(24.7%)	[33.9%]	[27.7%]
	(計162件)		

9 区民相談室のつくりや配置

(1) 大変良い	35件(21.6%)	[23.6%]	[51.4%]
(2) 良い	64件(39.5%)	[32.8%]	[35.1%]
(3) 普通	59件(36.4%)	[41.4%]	[12.1%]
(4) 良くない	3件(1.9%)	[1.7%]	[1.4%]
(5) 非常に良くない	1件(0.6%)	[0.6%]	[0.0%]
	(計162名)		

※「大変良い」と「良い」を合わせると、61.1% (前回 56.3%) (前々回 86.5%)

10 相談員の態度や説明 ※専門職及び区の相談員

(1) 大変良い	98件(60.5%)	[59.2%]	[67.4%]
(2) 良い	51件(31.5%)	[31.6%]	[24.8%]
(3) 普通	11件(6.8%)	[9.2%]	[4.6%]
(4) 良くない	2件(1.2%)	[0.0%]	[2.5%]
(5) 非常に良くない	0件(0.0%)	[0.0%]	[0.7%]
	(計162名)		

※「大変良い」と「良い」を合わせると、92.0% (前回 90.8%) (前々回 93.9%)

11 相談結果 ※専門職及び区の相談員

(1) 大変参考になった	91件(56.2%)	[64.4%]	[53.5%]
(2) 参考になった	59件(36.4%)	[31.6%]	[40.4%]
(3) どちらともいえない	11件(6.8%)	[3.4%]	[3.2%]
(4) 参考にならなかった	1件(0.6%)	[0.6%]	[2.1%]
(5) 全く参考にならなかった	0件(0.0%)	[0.0%]	[0.7%]

(計162名)

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、92.6%(前回 96.0%)(前々回 93.9%)

12 利用者の自由意見

- ① 30分では短すぎる。(1/18 登記測量)
- ② いま少し具体的に教えてほしい。(1/19 法)
- ③ 相談室1の弁護士様とても丁寧に教えていただき感謝します。(1/19 法→田口(哲) 弁護士)
- ④ 親身に相談にのってくれた。これからも区民相談を続けてほしい。(1/19 建り)
- ⑤ 相談受付時に氏名を記入したが、何かで前の人の氏名を隠してほしい。(1/19 建り)
- ⑥ 事前に相談する際の必要書類や、内容を聞ける窓口がほしい。(1/19 建り)
- ⑦ 相談日が月2回なので、その他の日に電話やメールで簡単な相談ができるとありがたい。(1/19 建) [⑤~⑦は記載者同一]
- ⑧ 個室にしてください。(1/23 区政)
- ⑨ 申告書を仕上げたが、方法のみで残念。(1/24 税)
- ⑩ 無料相談の回数を増やしてほしい。(1/24 法)
- ⑪ 個別の会話が丸聞こえでした。(1/24 税)
- ⑫ また伺うこともありかも。その時もよろしくお願いします。(1/24 法)
- ⑬ 個別会話が別室から聞こえる。(1/24 法) [⑪⑬は記載者同一]
- ⑭ 少し殺風景 (1/24 税)
- ⑮ 30分の相談では短い話しかできない。また来ます、別の案件で (1/24 法)
- ⑯ また不明点があったら相談を受けに来たい。(1/26 区政)
- ⑰ 詳しく良い知識を持たれていた。(1/26 区政)
- ⑱ 30分では短いので残念です。また申込みして相談したい。(1/29 法金町)
- ⑲ 岡田先生が大変良かった。(1/29 法金町)
- ⑳ 大変落ち着く配置になっていた。受付も親切でした。(1/30 区政)
- ㉑ もっと時間がほしい。(1/31 税)

この他に、相談を受けての「お礼」や「感謝」の言葉に類するもの15件(法10、税1、不動産1、区政3)が寄せられた。

13 アンケートのまとめ

- (1) 相談室利用者数については、アンケート数ベースで1日当たり平均13.5人で、第1回の16人を下回った。減の要因として降雪などの影響等が伺える。
(※アンケート調査数は、青少年生活相談や外国人生活相談での作成困難な状況等があり、相談室利用者の総数とは合致しない)
利用者の男女別構成については、引き続き女性が上回り、その傾向はやや高まっている。
年齢構成については、70代の比率が減り60代後半の利用が高まったものの、60代以降の利用が中心であることに変動はなかった。
- (2) 相談室を何で知ったかについては、引き続き「広報紙」の比率が最も高く、次に多い「その他」(51)の項目の内訳としては、「知人に聞いた」(4)、「役所の他の窓口で知らされた」(16)などであった。
- (3) 相談の種別の比率については、法律相談、登記・測量相談が微増し、時節柄税金相談が増加した。一方で、不動産相談、交通事故相談、区政一般相談が減少したが、顕著な変動はみられなかった。
なお、成年後見センター出張相談については、利用がない状況が続いている。

- (4) 相談室のつくりや配置については、相談者全体の 61.1%から良好な評価を得ており、前回は 4.8 ポイント上回った。
これは「普通」とした回答が 5.0 ポイント減り 36.4%となり、「良い」が 6.7 ポイント増加したことによる。また、区政・一般相談についても、「普通」とした割合は、前回の 64.4%から 60.0% (24/40 件) へ減じ、良好が増加している。
なお、専門相談の利用者 3 名から「良くない」、区政・一般相談の利用者 1 名から「非常によくない」の評価を受けている。
「良くない」は、自由意見⑩⑪に記された相談室間の声漏れを指摘するものであり、「非常によくない」は、区政・一般相談の個室化を望むものであった。
- (5) 相談員の態度や説明については、相談者の 92.0%から良好な評価を得ており、前回は 1.2 ポイント上回った。
一方で、「良くない」の評価が、法律(1/17)と税金(1/24)で各 1 件生じた。
なお、区政・一般相談のみでみた場合、良好とする比率は 97.5%となり、交通事故相談については 100%であった。
- (6) 相談結果については、利用者の 92.6%から良好な評価を得ているが、昨年度を 3.4 ポイント下回った。
また、「どちらともいえない」と「参考にならなかった」は合わせて 12 件で、前回より 5 件増した。
「どちらともいえない」は、人権(1)、法律(3)、税(2)、登記(2)、建(1)、区政(2)で生じ、「まったく参考にならなかった」は、行政(1)で指摘されている。