

平成30年度 区民相談アンケート調査結果報告

平成31年2月12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31年1月16日(水)～1月31日(木) 12日間(土・日を除く。)
(2) 場所 区民相談室及び法律相談会場

3 報告書の数値

百分率は小数点以下第2位を四捨五入(必ずしも合計が100パーセントになるとは限らない。)

4 アンケート数

配布数 175件
回収数 175件(100%)

5 性別

	【今回】	【30年度第1回】	【29年度第2回】
(1) 男性	68名(38.9%)	[40.0%]	[42.0%]
(2) 女性	107名(61.1%)	[60.0%]	[58.0%]

(175名)

6 年齢

	【今回】	【30年度第1回】	【29年度第2回】
(1) 10歳代	0名(0.0%)	[0.5%]	[0.0%]
(2) 20歳代	2名(1.1%)	[2.6%]	[1.2%]
(3) 30歳代	18名(10.3%)	[9.2%]	[8.0%]
(4) 40歳代	18名(10.3%)	[9.2%]	[12.3%]
(5) 50歳代	35名(20.0%)	[17.9%]	[24.1%]
(6) 60～64歳	17名(9.7%)	[8.7%]	[8.0%]
(7) 65～69歳	26名(14.9%)	[16.4%]	[17.3%]
(8) 70歳代	36名(20.6%)	[26.7%]	[18.5%]
(9) 80歳以上	21名(12.0%)	[8.7%]	[9.9%]
(10) 回答なし	2名(1.1%)	[0.0%]	[0.6%]

(175名)

7 この区民相談を何で知りましたか。

	【今回】	【30年度第1回】	【29年度第2回】
(1) 広報かつしか	76名(43.4%)	[45.1%]	[40.1%]

(2) 区のホームページ	39名 (22.3%)	[23.1%]	[17.9%]
(3) わたしの便利帳	11名 (6.3%)	[7.2%]	[10.5%]
(4) その他	49名 (28.0%)	[24.6%]	[31.5%]
	(175名)		

8 どのような相談を利用されましたか。

	【今回】	【30年度第1回】	【29年度第2回】
(1) 専門職の相談員と相談した。	112名 (64.0%)	[77.4%]	[75.3%]
①法律相談	75名 (42.9%)	[46.2%]	[42.6%]
②不動産取引相談	6名 (3.4%)	[5.6%]	[1.2%]
③登記・測量相談	7名 (4.0%)	[0.0%]	[5.6%]
④税金相談	18名 (10.3%)	[10.8%]	[12.3%]
⑤遺言書・遺産分割書の書き方相談	0名 (0.0%)	[4.6%]	[3.7%]
⑥成年後見センター出張相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑦人権身の上相談	0名 (0.0%)	[1.0%]	[1.2%]
⑧行政相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[0.6%]
⑨建築・リフォームなんでも相談	1名 (0.6%)	[1.0%]	[2.5%]
⑩年金・社会保険・労働問題相談	0名 (0.0%)	[1.0%]	[0.0%]
⑪青少年の生活相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑫外国人生活相談	3名 (1.7%)	[1.0%]	[1.2%]
⑬交通事故相談	2名 (1.1%)	[6.2%]	[4.3%]
(2) 区政相談員と相談した。	63名 (36.0%)	[22.6%]	[24.7%]
⑭住宅修繕相談	0名 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑮区政・一般相談	63名 (36.0%)	[22.6%]	[24.7%]
	(175名)		

9 区民相談室のつくりや配置

	【今回】	【30年度第1回】	【29年度第2回】
(1) 大変良い	37名 (21.1%)	[37.4%]	[21.6%]
(2) 良い	73名 (41.7%)	[33.3%]	[39.5%]
(3) 普通	57名 (32.6%)	[28.2%]	[36.4%]
(4) 良くない	5名 (2.9%)	[0.5%]	[1.9%]
(5) 非常に良くない	3名 (1.7%)	[0.5%]	[0.6%]
	(175名)		

※「大変良い」と「良い」を合わせると、62.9%（前回70.8%）（前々回61.1%）

【区民相談室のつくりや配置について、利用者のお気づきの点】

- ①隣室の方の声が大きかったので……。 (1/16 法律相談)
- ②隣室の相談内容が丸聞こえでした。こちらの声も聞こえてしまうということで嫌でした。
(1/16 法律相談)

- ③プライバシーが保たれていない。(1/18 区政・一般相談)
- ④上の階のダンスの床の足音がうるさい。(1/21 金町法律相談2件)
- ⑤区民相談室の場所が少しわかりずらかった。(1/24 区政・一般相談)

10 相談員の態度や説明	【今 回】	【30年度第1回】	【29年度第2回】
(1) 大変良い	95名 (54.3%)	[66.7%]	[60.5%]
(2) 良い	63名 (36.0%)	[28.7%]	[31.5%]
(3) 普通	13名 (7.4%)	[4.1%]	[6.8%]
(4) 良くない	3名 (1.7%)	[0.0%]	[1.2%]
(5) 非常に良くない	1名 (0.6%)	[0.5%]	[0.0%]
(175名)			

※「大変良い」と「良い」を合わせると、90.3% (前回95.4%) (前々回92.0%)

【相談員の態度や説明について、利用者のお気づきの点】

- ①的確な回答をいただいた。(1/16 法律相談)
- ②知らなかった方法をお教えいただいて大変有難く有意義でした。私の向かうべき方向と挑む心をお教えいただいて救われました。ありがとうございます。(1/16 法律相談)
- ③良いか悪いかはわかりませんが、いろいろな方がいらっしゃるの仕方ないですかね。(1/17 法律相談)
- ④真面目に相談にのってもらったとは思いますが、ちょっとバカにした感覚があった。許容範囲ですかね。(1/31 法律相談)
- ⑤その他
 - ・わかりやすい説明でした。(法律相談2件、登記・測量相談1件、区政・一般相談5件)
 - ・適切なアドバイスをいただきました。(法律相談1件、交通事故相談1件、区政・一般相談1件)

11 相談結果 ※専門職及び区政相談員	【今 回】	【30年度第1回】	【29年度第2回】
(1) 大変参考になった	104名 (59.4%)	[64.1%]	[56.2%]
(2) 参考になった	61名 (34.9%)	[33.3%]	[36.4%]
(3) どちらともいえない	7名 (4.0%)	[2.1%]	[6.8%]
(4) 参考にならなかった	1名 (0.6%)	[0.0%]	[0.6%]
(5) 全く参考にならなかった	2名 (1.1%)	[0.5%]	[0.0%]
(175名)			

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、94.3% (前回97.4%) (前々回92.6%)

12 利用者の自由意見

- ①初めての相談でしたので比較できません。評価は「良」とします。(1/16 法律相談一般相談④)
- ②もう少し時間が欲しい。(1/17 区政・一般相談)
- ③2回ぐらい受けられたら良いが。(1/22 法律相談)

- ④勇気をもらいました。（1/22 区政・一般相談）
- ⑤相談に来た意味がなかった。がっかりした。（1/30 法律相談）
- ⑥このような相談窓口があり非常に助かりました。（1/30 区政・一般相談）
- ⑦気持ちが楽になりました。（1/31 法律相談）
- ⑧その他
 - ・親切に相談にのっていただいた。（法律相談1件、区政・一般相談2件）
 - ・安心して相談できました。（法律相談1件、区政・一般相談2件）

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は一日当たり平均14.6人となり、前回の16.3人を下回った。（参考：前々回13.5人）

また、利用者の男女別構成については、引き続き女性が上回り、男女比は、前回及び前々回とほぼ同様となっている。年齢構成についても、前回及び前々回と大きな変化は見られなかった。
- (2) 相談室を何で知ったかについては、引き続き「広報かつしか」の比率が最も高く、次に多い「その他」の内訳としては、「知人に聞いた」、「受付及び他の窓口で案内された」、「区役所に電話して知らされた」などである。
- (3) 相談の種別については、前回より法律相談が3.3%減少（前々回よりは微増）し、区政・一般相談が13.8%（前々回よりは11.3%）増加し、他の相談は大きな変化が見られなかった。なお、遺言書・遺産分割書の書き方相談は、相談日が今回のアンケート期間内に入っていないため（0名）である。また、成年後見センター出張相談は、利用が少ない状況（0名）が今回も続いている。
- (4) 相談室のつくりや配置については、相談者全体の62.9%から良好な評価を得ているが前回70.8%から7.9%減少している。（参考：前々回61.1%）

これは「普通」とした回答が4.4%増え32.6%となり、「大変良い」が16.3%減少したことによる。なお、「良い」は41.7%で8.4%増加している。

また、「良くない（5名中2名）」、「非常に良くない（3名中3名）」から利用者のお気づきの点欄に記載した①～④のプライバシー等についての意見が寄せられている。
- (5) 相談員の態度や説明については、相談者の90.3%から良好な評価を得ているが、前回95.4%から5.1%減少している。（参考：前々回92.0%）

また、「良くない（3名）」の評価が、法律相談（1/16、1/17）、税金相談（1/23）、「非常に良くない（1名）」の評価が、法律相談（1/30）で生じている。

なお、区政・一般相談のみでみた場合、良好とする比率は100%となる。交通事故相談においても同様である。
- (6) 相談結果については、相談者の94.3%から良好な評価を得ているが、前回97.4%から3.1%減少している。（参考：前々回92.6%）

また、「参考にならなかった（1名）」の評価が、法律相談（1/17）、「全く参考にならなかった（2名）」の評価が、法律相談（1/16、1/30）で生じている。