

平成26年度第2回区民相談アンケート報告書

平成27年3月9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2月16日～27日 10日間(土・日を除く)
- (2) 場 所：区民相談室

3 回収数

137件 (n:137)

4 性別 (n:137)

- (1) 男 60名(43.8%)、
- (2) 女 70名(51.1%)、
- (3) 未記入7名(5.1%)

5 年齢 (n:137)

- (1) 10歳代 0名(0%)
- (2) 20歳代 1名(0.7%)
- (3) 30歳代 8名(5.8%)
- (4) 40歳代 20名(14.6%)
- (5) 50歳代 20名(14.6%)
- (6) 60～64歳 22名(16.1%)
- (7) 65～69歳 20名(14.6%)
- (8) 70歳代 34名(24.8%)
- (9) 80歳以上 12名(8.8%)

6 この区民相談を何で知りましたか(複数回答あり) (n:137)

- (1) 広報かつしか 72件(52.6%)
- (2) 区のホームページ 17件(12.4%)
- (3) わたしの便利帳 13件(9.5%)
- (4) その他 36件(26.3%) (例：区へ問合せ・友人の紹介・庁内各課からの案内等)
- (5) 未記入 2件(1.5%)

7 相談は弁護士・税理士等専門職の相談員が(相談部屋内で)対応しましたか、もしくは、区の相談員が(パネルで仕切られたブース内で)対応しましたか。(n:137)

- (1) 専門職の相談員と相談した。 92件(67.2%)
- (2) 区の相談員と相談した。 45件(32.8%)

8 どのような相談をご利用されましたか。 ※専門職の相談 (n:92)

- (1) 法律相談 53名(57.6%)、
- (2) 不動産取引相談 7名(7.6%)、
- (3) 登記・測量相談 6名(6.5%)、
- (4) 税金と経理相談 12名(13.0%)、
- (5) 遺言書・遺産分割協議書の書き方相談 4名(4.4%)、
- (6) 行政相談 0名(0%)
- (7) 人権身の上相談 0名(0%)、
- (8) 建築相談 1名(1.1%)、
- (9) 年金・社会保険・労働問題相談 0名(0%)、
- (10) 青少年の生活相談 0名(0%)、
- (11) 外国人生活相談 1名(1.1%)、
- (12) 交通事故相談 8名(8.7%)、

9 区民相談室に入られたときの印象(n:137)

- (1) 大変良い 66名(48.2%)
- (2) 良い 46名(33.6%)
- (3) 普通 24名(17.5%)

(4) 良くない 0名(0%)

(5) 非常に良くない 1名(0.7%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、81.8% (前回 87.5%)

10 相談員の説明 ※専門職及び区の相談員(n:137)

(1) 大変良い 75名(54.7%)

(2) 良い 48名(35.0%)

(3) 普通 9名(6.6%)

(4) 良くない 2名(1.5%)

(5) 非常に良くない 1名(0.7%)

(6) 未記入 2名(1.5%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、89.7% (前回 86.1%)

11 相談結果 ※専門職及び区の相談員(n:137)

(1) 大いに理解できた(大いに参考になった) 62名(45.3%)

(2) 理解できた(参考になった) 65名(47.4%)

(3) どちらともいえない 7名(5.1%)

(4) 理解できない(参考にならなかった) 1名(0.7%)

(5) 全く理解できない(全く参考にならなかった) 0名(0%)

(6) 未記入 2名(1.5%)

※「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92.7% (前回 95.1%)