

## 平成27年度 第2回区民相談アンケート結果報告書

平成28年2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28年1月18日（月）～29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。

### 4 アンケート回収数

**118件**

### 5 性 別 n:118件

- (1) 男 48名(40.7%)
- (2) 女 70名(59.3%)

### 6 年 齢 n:118件

- (1) 10歳代 0名(0.0%)
- (2) 20歳代 4名(3.4%)
- (3) 30歳代 7名(5.9%)
- (4) 40歳代 18名(15.3%)
- (5) 50歳代 25名(21.2%)
- (6) 60～64歳 13名(11.0%)
- (7) 65～69歳 19名(16.1%)
- (8) 70歳代 24名(20.3%)
- (9) 80歳以上 8名(6.8%)

### 7 この区民相談を何で知りましたか n:118件

- (1) 広報かつしか 53件(44.9%)
- (2) 区のホームページ 25件(21.2%)
- (3) わたしの便利帳 7件(5.9%)
- (4) その他 33件(28.0%) 例：区へ問合せ・友人等の紹介・庁内各課からの案内等

8 どのような相談を利用されましたか。 n:118件

(1) 専門職の相談員と相談した。 82件(69.5%)

① 法律相談	51名(43.2%)
② 不動産取引相談	7名(5.9%)
③ 登記・測量相談	3名(2.5%)
④ 税金と経理相談	11名(9.3%)
⑤ 遺言書・遺産分割協議書の書き方相談	4名(3.4%)
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	0名(0.0%)
⑩ 青少年の生活相談	2名(1.7%)
⑪ 外国人生活相談	0名(0.0%)
⑫ 交通事故相談	4名(3.4%)

(2) 区の相談員と相談した。 36件(30.5%)

⑬ 住宅修繕相談	0件(0.0%)
⑭ 区政・一般相談	36件(30.5%)

9 区民相談室に入られたときの印象 n:118件

(1) 大変良い	63名(53.4%)
(2) 良い	33名(28.0%)
(3) 普通	20名(16.9%)
(4) 良くない	2名(1.7%)
(5) 非常に良くない	0名(0.0%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、81.4%(前回 85.3%)

10 相談員の説明 n:118件 ※専門職及び区の相談員

(1) 大変良い	70名(59.3%)
(2) 良い	36名(30.5%)
(3) 普通	12名(10.2%)
(4) 良くない	0名(0.0%)
(5) 非常に良くない	0名(0.0%)

※「大変良い」と「良い」を合わせると、89.8%(前回 82.1%)

11 相談結果 n:118件 ※専門職及び区の相談員

(1) 大いに理解できた(大変参考になった)	62名(52.5%)
(2) 理解できた(参考になった)	50名(42.4%)
(3) どちらともいえない	5名(4.2%)
(4) 理解できない(参考にならなかった)	1名(0.8%)
(5) 全く理解できない(全く参考にならなかった)	0名(0.0%)

※「大いに理解できた(大変参考になった)」と「理解できた(参考になった)」を合わせると94.9%(前回 87.8%)