

令和3年度 第2回区民相談室アンケート調査結果報告書

令和4年3月1日
すぐやる課区民相談室

1 目的

区民相談室の利用者に対し相談終了後にアンケートを実施し、相談者の意見を、区民が安心して利用できる区民相談室を築くうえで参考とする。

また、ビデオ通話によるオンライン相談について利用率が低迷していることから、区民のオンライン相談に対する意識を調査のうえ、今後の事業推進の参考とする。

2 アンケート期間及び場所

(1) 期間 令和4年1月25日(火)～2月9日(水) (土・日曜日を除く) 12日間

(2) 場所 区民相談室

3 報告書の数値

百分率は小数点以下第2位を四捨五入している(無回答もあるため、必ずしも合計が100%になるとは限らない)。

なお、前年度との比較において、令和2年度第2回目のアンケートについては、新型コロナウイルス感染防止対策として、実施を見送っているため記載なし。

4 アンケート数

	【3年度第1回】	【2年度第1回】
(1) 配布数	117人	[121人]
(2) 回収数	117人	[121人]

<調査期間中の電話・テレビ通話による相談> 27人

○法律相談 16人(うち3人がテレビ通話) ○不動産取引相談 5人

○税金相談 6人(うち2人がテレビ通話)

*不動産相談は、電話・テレビ通話のみで実施

5 性別

	【3年度第1回】	【2年度第1回】
(1) 男性	45人(38.5%)	[42.9%]
(2) 女性	58人(49.6%)	[59.5%]

※前回の調査同様、女性の相談割合が多い。

6 年齢

		【3年度第1回】	【2年度第1回】
(1) 10歳代	2人(1.7%)	[0.0%]	[0.0%]
(2) 20歳代	2人(1.7%)	[2.2%]	[4.1%]
(3) 30歳代	2人(1.7%)	[4.5%]	[4.1%]
(4) 40歳代	15人(12.8%)	[14.3%]	[17.4%]
(5) 50歳代	38人(32.5%)	[22.6%]	[17.4%]
(6) 60～64歳	13人(11.1%)	[12.8%]	[15.7%]

(7) 65～69歳	17人 (14.5%)	[14.3%]	[13.2%]
(8) 70歳代	20人 (17.1%)	[21.0%]	[17.4%]
(9) 80歳以上	4人 (6.8%)	[8.3%]	[10.7%]

※前二回は、60歳以上で過半数を占めていたが、今回は半数を切っている。10歳代の相談もあり全体的には年代別の広がりがみられる。

7 この区民相談を何で知りましたか		【3年度第1回】	【2年度第1回】
(1) 広報かつしか	41人 (35.0%)	[42.1%]	[43.0%]
(2) 区のホームページ	37人 (31.6%)	[31.6%]	[26.4%]
(3) わたしの便利帳	9人 (7.7%)	[4.5%]	[11.6%]
(4) その他	28人 (23.9%)	[21.8%]	[19.0%]

※前回同様、「広報かつしか」が最も多く、「区のホームページ」が約3割と続いている。「わたしの便利帳」は2021年版が発行されたこともあり前回よりも増えている。「その他」では、知人の紹介、庁舎内の他窓口での案内で知ったという人が多かった。

8 どのような相談を利用されましたか		【3年度第1回】	【2年度第1回】
(1) 専門職の相談員と相談した	107人 (91.5%)	[80.5%]	[75.2%]
①法律相談	58人 (49.6%)	[42.1%]	[48.8%]
②不動産取引相談	0人 (0.0%)	[0.7%]	[4.1%]
③登記・測量相談	0人 (0.0%)	[5.3%]	[0.8%]
④税金相談	28人 (23.9%)	[14.3%]	[10.7%]
⑤遺言書・遺産分割書の書き方相談	11人 (9.4%)	[7.5%]	[2.5%]
⑥成年後見センター出張相談	0人 (0.0%)	[0.7%]	[0.0%]
⑦若者相談	3人 (2.6%)	[0.7%]	[0.0%]
⑧人権身の上相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑨行政相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑩建築・リフォームなんでも相談	3人 (2.6%)	[3.0%]	[3.3%]
⑪年金・社会保険・労働問題相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑫青少年の生活相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑬外国人生活相談	1人 (0.9%)	[0.7%]	[0.0%]
⑭外国人の入国・在留等手続き相談	0人 (0.0%)	[1.5%]	[0.8%]
⑮交通事故相談	3人 (2.6%)	[2.3%]	[4.1%]
(2) 区政相談員と相談した	10人 (8.5%)	[19.5%]	[24.8%]
⑯住宅修繕相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑰区政・一般相談	10人 (8.5%)	[19.5%]	[24.8%]

※相談状況は前回と同様の傾向で、専門相談員との相談が大半を占めている。このうち法律相談と税金相談の割合が増加している。ただし、新型コロナの影響で、面談での相談を休止、または電話・オンライン相談に切り替えているものもあるため、利用状況に反映されにくい部分があることに留意する必要がある。

9 区民相談室のつくりや配置		【3年度第1回】	【2年度第1回】
(1) 大変良い	41人 (35.0%)	[40.6%]	[38.8%]
(2) 良い	49人 (41.9%)	[35.3%]	[38.0%]
(3) 普通	22人 (18.8%)	[22.6%]	[22.3%]
(4) 良くない	3人 (2.6%)	[0.7%]	[0.0%]
(5) 非常に良くない	0人 (0.0%)	[0.7%]	[0.8%]

※相談室のリニューアルによる個室空調の設置、遮音性の向上等により、おおむね好意的に受け止められている。良くないの回答のうちコメントがあったのは1件『密である』。

10 相談員の態度や説明		【3年度第1回】	【2年度第1回】
(1) 大変良い	68人 (58.1%)	[66.2%]	[58.7%]
(2) 良い	29人 (24.8%)	[21.0%]	[33.1%]
(3) 普通	16人 (13.7%)	[9.0%]	[8.3%]
(4) 良くない	2人 (1.7%)	[2.3%]	[0.0%]
(5) 非常に良くない	0人 (0.0%)	[1.5%]	[0.0%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると87.2%であり、前回91.8%より減少している。

11 相談結果		【3年度第1回】	【2年度第1回】
(1) 大変参考になった	65人 (55.6%)	[62.4%]	[52.9%]
(2) 参考になった	42人 (35.9%)	[32.3%]	[42.1%]
(3) どちらともいえない	6人 (5.1%)	[3.0%]	[4.1%]
(4) 参考にならなかった	1人 (0.9%)	[1.5%]	[0.0%]
(5) 全く参考にならなかった	1人 (0.9%)	[0.8%]	[0.8%]

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、94.7%であり、前回95%に引き続き高い評価を得ている。

12 相談者の自由意見

- 別紙のとおり

オンライン相談について

13 オンライン相談が受けられることを知っているか

- | | | | |
|-----------|-----|---------|----------|
| (1) 知っている | 33人 | (28.2%) | [31.6%] |
| (2) 知らない | 84人 | (71.8%) | [68.4%] |

※ 前回とほぼ同率で、7割近くの人が「知らない」と回答している。

14 知っていたら、本日の相談をオンラインで受けたか

★ 13-(2)「知らない」と回答した 84人のうち

- | | | | |
|------------------|-----|---------|----------|
| (1) 知っていても面談でうける | 76人 | (90.5%) | [97.8%] |
| (2) オンライン相談を利用した | 5人 | (6.0%) | [2.2%] |

※ ほとんどの人が「知っていても面談でうける」としていることから、そもそも相談は面談で受けたいという区民の意識が高いことが伺える。

15 オンライン相談を利用しない理由は（複数回答：回答数116）

- | | | | |
|---------------------------------------|-----|---------|----------|
| (1) 普段使い慣れていないため操作方法などについて不安がある | 54人 | (46.6%) | [23.8%] |
| (2) 専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話をしたい | 35人 | (30.2%) | [47.6%] |
| (3) 他のアプリで相談したい | 1人 | (0.9%) | [0.0%] |
| (4) プライバシーが守られているか不安である | 5人 | (4.3%) | [5.4%] |
| (5) 家の背景等が映り込む。部屋の整理や身だしなみを整えなければならない | 5人 | (4.3%) | [1.8%] |
| (6) ビデオ通話に必要な機器(PC、スマホ等)を持っていない | 4人 | (3.4%) | [4.9%] |
| (7) 通信環境が不安定である | 3人 | (2.6%) | [3.2%] |
| (8) 家では落ち着いて話せない | 9人 | (7.8%) | [10.3%] |
| (9) その他(資料を見てもらうのに不鮮明等) | 0人 | (0.0%) | [3.2%] |

16 操作方法がわかれば今後オンライン相談を利用したいか

★ 15-(1)「操作方法が不安」と回答した 54人のうち

- | | | | |
|--------------------------|-----|---------|----------|
| (1) 利用したい | 22人 | (40.7%) | [18.2%] |
| (2) 操作方法がわかっても相談は面談で受けたい | 31人 | (57.4%) | [81.8%] |

※ 「操作方法がわかれば利用したい」との回答が前回に比べ大幅に増えている。一方、「面談は直接対面で受けたい」という回答も6割近くあり、面談への要望も強いものがある。

NO

- 5 (法律) むりだとおもっていたなかに、少しだけ光が見えました。お世話になりました。
- 6 (法律) 結果次第なので、今は何も言えない。
相談室: 密だった。
- 9 (一般) わかりやすい書類を作成するように言われた。事前に言ってくれば持ってきた。
事前に状況を伝え、道筋前後することなく答えてくれるとよかったかも。
知識がたくさんあって、伝えたい気持ちはわかるが、こちらは無垢な状態で来ているので難しく感じた。
(ライン) 弁護士相談を受けるよう言われたが、オンラインでできるならそうしたい。
- 10 (税金) 時間が短くて、もう少し聞きたいことがあった。
- 12 (税金) 相談内容に関する資料がもらえたら助かります。その場で聞いただけだとメモも追いつかないことがあります。
- 13 (税金) 初めての相談ですが、知らないことが多く自宅でもう一度よく考えてみます。法律のことはほとんど知りませんので。
- 15 (税金) 贈与税について聞きたかったが、例えばいくらまでは何%と教えてほしかったです。
個別の計算はできないとのことでしたので、残念
- 17 (ライン) 是非ともやってみたい。よろしく願います。
- 47 (遺言書) もう少し時間が欲しいです。
(ライン) 老人故、オンラインの操作方法がわからない。
- 48 (法律) とても丁寧な対応でした。
- 51 (遺言書) 相続の相談で、総合的な相談があればよいと思います。
- 53 (法律) 細かく指導していただきました。
- 63 (法律) 30分では短いので、せめて60分は時間が欲しい。
- 65 (遺言書) 客観的なお話ありがとうございました。
- 68 (法律) 具体的な案件につき、もう少し時間が欲しかった。
- 72 (遺言書) 相談室: 他の人に聞こえないようにして欲しい。
- 81 (法律) 難しい言葉もあるので、記入をしながら進めてくれるともっとわかりやすく、家に戻っても忘れないで進められると思います。
- 96 (法律) ありがとうございました。
- 97 (法律) よく相談に乗っていただけそう。
- 99 (ライン) 午前中から受けられると良いです。
- 100 (遺言書) 大変参考になりました。丁寧に教えてくださって良かったです。
- 107 (税金) 丁寧に話を聞いていただいた。わからないことだらけだったので、アドバイスが非常に役立ちました。
- 113 (税金) とても感じのいい相談員さんでした。何もわからない年寄りには大変有り難いです。
- 117 (ライン) ゆくゆくは利用させて頂くかも。オンラインに特に大きな不安あがあるわけでもない。