

令和4年度 第1回区民相談室アンケート調査結果報告書

令和4年10月6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。

2 アンケート期間及び場所

- (1) 期間 令和4年9月1日(木)～16日(金) (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(必ずしも合計が100%になるとは限らない)。

4 アンケート数

	【3年度第2回】	【3年度第1回】
(1) 配布数	127人 [117人]	133人 [133人]
(2) 回収数	127人 [117人]	133人 [133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4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人がテレビ電話)
*不動産相談、電話・テレビ通話のみで実施

5 性別

	【3年度第2回】	【3年度第1回】
(1) 男性	57人(44.9%) [38.5%]	[42.9%]
(2) 女性	70人(55.1%) [49.6%]	[57.1%]

※前回、前々回の調査同様、女性の相談割合が多い。

6 年齢

	【3年度第2回】	【3年度第1回】
(1) 10歳代	0人(0.0%) [1.7%]	[0.0%]
(2) 20歳代	2人(1.6%) [1.7%]	[2.2%]
(3) 30歳代	10人(7.9%) [1.7%]	[4.5%]
(4) 40歳代	17人(13.4%) [12.8%]	[14.3%]
(5) 50歳代	25人(19.7%) [32.5%]	[22.6%]
(6) 60～64歳	24人(18.9%) [11.1%]	[12.8%]
(7) 65～69歳	13人(10.2%) [14.5%]	[14.3%]
(8) 70歳代	25人(19.7%) [17.1%]	[21.0%]
(9) 80歳以上	11人(8.7%) [6.8%]	[8.3%]

※前回の調査では、50歳以下の割合が過半数を占めていたが、今回は60歳以上が過半数を占めている。

7 この区民相談を何で知りましたか		【3年度第2回】	【3年度第1回】
(1) 広報かつしか	51人 (40.2%)	[35.0%]	[42.1%]
(2) 区のホームページ	37人 (29.1%)	[31.6%]	[31.6%]
(3) わたしの便利帳	10人 (7.9%)	[7.7%]	[4.5%]
(4) その他	23人 (18.1%)	[23.9%]	[21.8%]

※前回、前々回と同様に、「広報かつしか」が約4割を占めて最も多く、次に「区のホームページ」「わたしの便利帳」と続いている。「その他」では、知人の紹介、区その他窓口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2回】	【3年度第1回】
(1) 専門職の相談員と相談した	111人 (87.4%)	[91.5%]	[80.5%]
①法律相談	76人 (59.8%)	[49.6%]	[42.1%]
②不動産取引相談	9人 (7.1%)	[0.0%]	[0.7%]
③登記・測量相談	7人 (5.5%)	[0.0%]	[5.3%]
④税金相談	10人 (7.9%)	[23.9%]	[14.3%]
⑤遺言書・遺産分割書の書き方相談	3人 (2.4%)	[9.4%]	[7.5%]
⑥成年後見センター出張相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.7%]
⑦若者相談	0人 (0.0%)	[2.6%]	[0.7%]
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	2人 (1.6%)	[2.6%]	[3.0%]
⑪年金・社会保険・労働問題相談	2人 (1.6%)	[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 (0.8%)	[0.9%]	[0.7%]
⑭外国人の入国・在留等手続き相談	2人 (1.6%)	[0.0%]	[1.5%]
⑮交通事故相談	1人 (0.8%)	[2.6%]	[2.3%]
(2) 区政相談員と相談した	16人 (12.6%)	[8.5%]	[19.5%]
⑯住宅修繕相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑰区政・一般相談	16人 (12.6%)	[8.5%]	[19.5%]

※前回同様、専門相談員との相談が大半を占めている。このうち法律相談の割合が特に増加しており、全体の6割を占めている。また、区政相談員との相談も前回より増加している。

9 相談員の態度や説明		【3年度第2回】	【3年度第1回】
(1) 大変良い	74人 (58.3%)	[58.1%]	[66.2%]
(2) 良い	42人 (33.1%)	[24.8%]	[21.0%]
(3) 普通	8人 (6.3%)	[13.7%]	[9.0%]
(4) 良くない	2人 (1.6%)	[1.7%]	[2.3%]
(5) 非常に良くない	1人 (0.8%)	[0.0%]	[1.5%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると91.4%であり、前回82.9%より増加している。

10 相談結果

【3年度第2回】 【3年度第1回】

(1) 大変参考になった	67人 (52.8%)	[55.6%]	[62.4%]
(2) 参考になった	56人 (44.1%)	[35.9%]	[32.3%]
(3) どちらともいえない	3人 (2.4%)	[5.1%]	[3.0%]
(4) 参考にならなかった	0人 (0.0%)	[0.9%]	[1.5%]
(5) 全く参考にならなかった	1人 (0.8%)	[0.9%]	[0.8%]

※「大変参考になった」と「参考になった」を合わせると、96.9%であり、前回91.5%より増加している。

11 相談を実施してほしい時間帯（複数回答：回答数150）

(1) 平日午前中	25人 (16.7%)
(2) 平日午後	55人 (36.7%)
(3) 平日夜間	22人 (14.7%)
(4) 土・日・祝日	48人 (32.0%)

※「平日午後」が最も多く約4割を占めており、次に「土・日・祝日」、「平日午前中」、「平日夜間」と続いている。新規設問のため前年度比較なし。

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		【3年度第2回】	【3年度第1回】
(1) 知っている	44人 (34.6%)	[28.2%]	[31.6%]
(2) 知らない	56人 (44.1%)	[71.8%]	[68.4%]
(3) 未回答	27人 (21.3%)	[—]	[—]

※「知らない」と回答した割合が多いが、「知っている」と回答した割合が前回、前々回より増加している。

14 区役所まで来なくても家などから相談できるオンライン相談を今後利用したいか		
(1) オンライン相談を利用したい	17人 (13.4%)	
(2) 相談の内容に応じて面談とオンラインの相談を使い分けていきたい	30人 (23.6%)	
(3) 相談は面談で受けたい（オンライン相談は利用しない）	46人 (36.2%)	
(4) その他	3人 (2.4%)	
(5) 未回答	27人 (21.2%)	

※「相談は面談で受けたい」が約4割と最も多く、次に「相談の内容に応じて面談とオンラインの相談を使い分けていきたい」、「オンライン相談を利用したい」と続いている。新規設問のため前年度比較なし。

15 ビデオ通話でのオンライン相談について不安や心配なこと（複数回答：回答数141）		【3年度第2回】	【3年度第1回】
(1) 普段使い慣れていないため不安がある	49人(34.8%)	[46.6%]	[23.8%]
(2) 専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい	34人(24.1%)	[30.2%]	[47.6%]
(3) 他のアプリで相談したい	2人(1.4%)	[0.9%]	[0.0%]
(4) プライバシーが守られているか不安である	8人(5.7%)	[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	6人(4.3%)	[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	5人(3.5%)	[3.4%]	[4.9%]
(7) 通信環境が不安定である	11人(7.8%)	[2.6%]	[3.2%]
(8) 家では落ち着いて話せない	8人(5.7%)	[7.8%]	[10.3%]
(9) 特になし	16人(11.3%)	[—]	[—]
(10) その他(資料を使いながらの相談には不適切等)	2人(1.4%)	[0.0%]	[3.2%]

※昨年度同様、「普段使い慣れてないため不安がある」が最も多く、次に「専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい」が多くなっている。

自由意見

(別紙)

- 1 法律 親切で丁寧なご教示を頂きました。
- 6 法律 対応が良く、参考になりました。
- 7 一般 大変親切にわかりやすく説明いただき助かります。
- 10 法律 とても優しく、親切にアドバイスをいただきました。やはり、弁護士のおっしゃることはさすがだと思います。
- 12 法律 冷静な対応をしていただいた。方法が色々見つかった。
- 13 法律 大変有難いアドバイスをいただき御礼申し上げます。
- 14 法律 わかりやすく説明していただきました。
- 15 一般 丁寧な対応をしていただきました。参考になりました。
- 16 法律 丁寧、情報がわかりやすい。
- 22 法律 具体的かつ簡潔に話してくれた。
- 24 法律 わかるように説明して下さいました。
- 25 法律 優しい人で良かった。
- 26 法律 丁寧に話やすかった。色々話を聞いてくださったのは、ありがたいのですが、解決の意味ではもう少し……
- 29 法律 これからの対処がわかった。
- 30 法律 感じも良く、とても親切でした。わかりやすく丁寧にご説明いただきました。ありがとうございました。
- 31 法律 法的な観点から実情を踏まえたアドバイスをいただけました。次に取るべき自分のスタンスが明らかになりました。
- 33 遺言 すぐわかりやすかったです。
- 35 遺言 丁寧な言葉遣いで、親切に説明いただいた。
- 36 法律 親身になって話を聞いてくれました。
- 37 法律 優しく話してくれてわかりやすかった。何回か相談できる制度にしてほしいです。
- 41 法律 わかりやすく、やり方が見えた。同じ相談を1回でなく2回くらい受けたい。
- 47 法律 説明がわかりやすかった。
- 48 法律 わかりやすく説明していただけました。
- 49 法律 物腰が柔らかく、参考になり良かったです。
- 50 税金 わかりやすかったです。これから何をすればいいか確認できた。
- 55 法律 質問にすぐ答えてもらえた。
- 57 法律 親身になって考えてくれて、とても気持ち楽になりました。難しい問題でしたが、優先すべきことがわかり、必要ないこともわかり、頭が整理された。とても助かりました。
- 61 年金 年金事務所に行ってくださいと言われた。
- 67 一般 大変助かりました。ありがとうございます。
- 74 一般 本日は本当にありがとうございました。
- 75 法律 話がよくわかり、心配していたことの解決方法がわかりました。
- 79 法律 親身になって聞いて答えてくれた。
- 80 不動産 親身にお話を聞いていただきました。今後の対応を教えてくださいました。
- 81 不動産 具体的な問題解決がない。しかたない。
- 83 不動産 相談員の当たりが優しい。何も知らなかったので大変参考になりました。
- 89 法律 親身になって話を聞いてくださいました。次の行動に移せることを教えてくださいました。
- 90 法律 初めてだったので良かったと思います。
- 98 法律 話しやすい先生でした。まずやらなければならないことを示してくれました。
- 100 法律 別居していたら、オンライン相談しやすいと思いました。とても参考になりました。ありがとうございました。
- 102 法律 適切なアドバイスを頂いた。ありがとうございました。
- 105 法律 丁寧に聞いてくれて、相談に乗ってくれました。対応
- 109 登記 早口で聞き取りがやや難しかった。
- 110 登記 はっきりした答えでわかりやすかった。
- 111 登記 わかりやすく指導いただきました。

- 113 登記 私の立場と相手の立場も合わせて考慮されていた。スタート時点の心の重みが軽くなり前向きになれた。
- 115 登記 明るくて感じが良い。説明がわかりやすい。無料で相談に乗っていただき、ありがたい制度と思いました。
- 117 登記 相談する先がわかった。
- 121 交通事故 具体的に丁寧に説明していただきました。自分のすべきことが明確になりました。
- 122 法律 がっかり。
- 124 建築 説明もわかりやすく、良かったです。
- 126 法律 はっきり言ってもらえて良かったです。
- 127 法律 話し方が高圧的。がっかり。