

令和5年度 第1回区民相談室アンケート調査結果報告書

令和 5年10月 3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5年9月8日(金)～22日(金) (土・日曜日を除く) 10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

	【4年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 配布数	102人 [127人]	122人 [122人]
(2) 回収数	102人 [127人]	122人 [122人]

<調査期間中の電話・ビデオ通話による相談> 19人

○法律相談	7人(うち2人がビデオ通話)	○不動産取引相談	1人(うち1人がビデオ通話)
○税金相談	1人(うち1人がビデオ通話)	○年金・社会保険・労働相談	4人
○登記相談	1人	○交通事故相談	5人

5 性別

	【4年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 男性	45人(44.1%) [44.9%]	[42.6%]
(2) 女性	57人(55.9%) [55.1%]	[57.4%]

※前回、前々回の調査同様、女性の相談割合が多い。

6 年齢

	【4年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 10歳代	0人(0.0%) [0.0%]	[0.8%]
(2) 20歳代	1人(1.0%) [1.6%]	[2.5%]
(3) 30歳代	6人(5.9%) [7.9%]	[3.3%]
(4) 40歳代	16人(15.7%) [13.4%]	[16.4%]
(5) 50歳代	26人(25.5%) [19.7%]	[23.0%]
(6) 60～64歳	18人(17.6%) [18.9%]	[12.3%]
(7) 65～69歳	12人(11.8%) [10.2%]	[13.1%]
(8) 70歳代	14人(13.7%) [19.7%]	[21.3%]
(9) 80歳以上	9人(8.8%) [8.7%]	[7.4%]

※前回の調査では、60歳以上が過半数を占めていた、今回も60歳以上が過半数を超えていた。

7 この区民相談を何で知りましたか		【4年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 広報かつしか	43人 (42.2%)	[40.2%]	[41.8%]
(2) 区のホームページ	37人 (36.3%)	[29.1%]	[32.8%]
(3) わたしの便利帳	2人 (2.0%)	[7.9%]	[3.3%]
(4) その他	20人 (19.6%)	[18.1%]	[20.5%]

※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、区役所内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		【4年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 専門職の相談員と相談した	96人 (94.1%)	[87.4%]	[85.2%]
①法律相談	51人 (50.0%)	[59.8%]	[49.2%]
②遺言書・遺産分割書の書き方相談	10人 (9.8%)	[2.4%]	[5.7%]
③不動産取引相談	9人 (8.8%)	[7.1%]	[9.0%]
④税金相談	8人 (7.8%)	[7.9%]	[11.5%]
⑤登記相談	4人 (3.9%)	[5.5%]	[4.1%]
⑥境界・測量相談	6人 (5.9%)	[—]	[—]
⑦年金・社会保険・労働問題相談	2人 (2.0%)	[1.6%]	[1.6%]
⑧建築・リフォームなんでも相談	2人 (2.0%)	[1.6%]	[3.3%]
⑨成年後見センター出張相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑩行政相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑪青少年相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑫若者相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑬人権身の上相談	0人 (0.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑭外国人生活相談	1人 (1.0%)	[0.8%]	[0.0%]
⑮外国人の入国・在留等手続き相談	1人 (1.0%)	[1.6%]	[0.0%]
⑯交通事故相談	2人 (2.0%)	[0.8%]	[0.8%]
(2) 区政相談員と相談した	6人 (5.9%)	[12.6%]	[14.8%]
⑰住宅修繕相談	1人 (1.0%)	[0.0%]	[0.0%]
⑱区政・一般相談	5人 (4.9%)	[12.6%]	[14.8%]

*4年度分は、登記・測量相談の数字

※前回同様、専門相談員との相談が大半を占めている。

※今年度より、登記相談を月2回に増やし、登記相談と境界・測量相談に分けて相談を実施している。合算の場合、10件 (9.8%)。

9 相談員の態度や説明		【4年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 大変良い	63人 (61.8%)	[58.3%]	[66.4%]
(2) 良い	29人 (28.4%)	[33.1%]	[20.5%]
(3) 普通	8人 (7.8%)	[6.3%]	[12.3%]
(4) 良くない	1人 (1.0%)	[1.6%]	[0.0%]
(5) 非常に良くない	1人 (1.0%)	[0.8%]	[0.8%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると89.2%であり、前回86.9%より微増している。

10 相談結果

【4年度第1回】 【4年度第2回】

(1) 大変参考になった	59人 (57.8%)	[52.8%]	[63.1%]
(2) 参考になった	40人 (39.2%)	[44.1%]	[30.3%]
(3) どちらともいえない	2人 (2.0%)	[2.4%]	[3.3%]
(4) 参考にならなかった	0人 (0.0%)	[2.5%]	[2.5%]
(5) 全く参考にならなかった	1人 (1.0%)	[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、97.0と昨年と変わらない

11 相談を実施してほしい時間帯

(1) 平日午前中	13人 (12.7%)
(2) 平日午後	13人 (12.7%)
(3) 平日夜間	7人 (6.9%)
(4) 土・日・祝日	27人 (26.5%)
(4) 特になし	42人 (41.2%)

※「特になし」が、約4割で、「土・日・祝日」と続いている。

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		【4年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 知っている	31人 (30.4%)	[34.6%]	[30.3%]
(2) 知らない	56人 (54.9%)	[44.1%]	[46.7%]
(3) 未回答	15人 (14.7%)	[21.3 %]	[23.0%]

※ 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は、前回と変わらない。

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	12人(11.8%)
(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	33人(32.4%)
(3) 相談は面談で受けたい（オンライン相談は利用しない）	37人(36.3%)
(4) その他	5人(4.9%)
(5) 未回答	15人(14.7%)

※ 「相談は面談で受けたい」と「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」がほぼ同じ割合。

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119）		【4年度第1回】	【4年度第2回】
(1) 普段使い慣れていないため不安がある	38人(31.9%)	[34.8%]	[35.6%]
(2) 専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい	33人(27.7%)	[24.1%]	[22.0%]
(3) プライバシーが守られているか不安である	7人(5.9%)	[5.7%]	[9.3%]
(4) ビデオ通話に必要な機器(PC、スマホ等)を持っていない	7人(5.9%)	[3.5%]	[5.1%]
(4) 通信環境が不安定である	8人(6.7%)	[7.8%]	[4.2%]
(6) 家では落ち着いて話せない	8人(6.7%)	[5.7%]	[9.3%]
(7) 特になし	17人(14.3%)	[11.3%]	[12.8%]
(8) その他	1人(0.8%)	[7.1%]	[1.7%]

※昨年度同様、「普段使い慣れてないため不安がある」が最も多いが割合は微減、次の「専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話したい」が微増している。

- 法律 ためになるアドバイスを色々いただきました。雨の中に来たかいはありました。
- 法律 わかりやすかった。もう少し相談時間が欲しい。
- 不動産 先生の相談で私の考えが確認できました。
- 法律 客観的な回答いただいた。何となく理解していたことがハッキリした感じ。
- 法律 とてもわかりやすい。
- 法律 わかりやすい。
- 税金 大変丁寧にわかりやすく対応していただいた。
- 法律 わかりやすく御話していただいた。
- 法律 話しやすい。次の行動につながった。
- 法律 要点をはっきりと言っていただき、自分なりに理解した。専門的な考え方を理解した。
- 法律 平日の昼間以外を希望。
- 法律 わかりやすく説明してくれた。
- 法律・遺言・一般 細かく教えてくれた。知らなかったことがあったので参考になった。
- 法律 相談したこと丁寧にこたえてくれた。難しい案件だが理解できた。
- 法律 聞く耳をもたない、一方的。言っている意味が分からない。
- 建築 説明が分かりやすく、相談して良かった。
- 遺言 要望は特にないが、オンラインはこれからの時代必要な。
- 法律 親切。
- 法律 落ち着いて話せた。
- 遺言 わかりやすく教えていただいた、今後の問題が解決するようにしたい。
- 税金 オンライン相談は好まない。
- 税金 端的に説明いただいた。一部専門的で難しい内容もあったが、聞き直すと丁寧に説明され9割理解できた。続けて欲しい。
- 法律 詳しい説明に感謝。
- 法律 親身な傾聴、優しく回答。まず区役所が対応してくれるのは助けになるので続けて欲しい。もう少し時間が欲しい。
- 交通事故 相談しやすい、親身になって話してくれ感謝。内容が分かりやすく助かる。
- 境界・測量 適切な対応。要件に親切的な対応。
- 法律 必要なことが聞けた。今後の手掛かりになった。
- 法律 丁寧に教えていただき助かった。書類をみてもらわないと難しい場合がある。また利用したい。