

# 令和3年度 第1回区民相談室アンケート調査結果報告書

令和3年9月27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3年9月7日（火）～24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）。

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

【2年度第1回】

- (1) 配布数 133人 [121人]
- (2) 回収数 133人 [121人]

<調査期間中の電話・テレビ通話による相談> 23人

- 法律相談 9人（うち1人がテレビ通話）
- 不動産取引相談 6人
- 登記・測量相談 1人
- 税金相談 1人
- 建築・リフォームなんでも相談 4人
- 年金・社会保健等相談 2人

## 5 性別

【2年度第1回】

- (1) 男性 57人（42.9%） [40.5%]
- (2) 女性 76人（57.1%） [59.5%]

※前回の調査同様、女性の相談割合が多い。

## 6 年齢

【2年度第1回】

- (1) 10歳代 0人（0.0%） [0.0%]
- (2) 20歳代 3人（2.2%） [4.1%]
- (3) 30歳代 6人（4.5%） [4.1%]
- (4) 40歳代 19人（14.3%） [17.4%]
- (5) 50歳代 30人（22.6%） [17.4%]

(6) 60～64歳	17人 (12.8%)	[15.7%]
(7) 65～69歳	19人 (14.3%)	[13.2%]
(8) 70歳代	28人 (21.0%)	[17.4%]
(9) 80歳以上	11人 (8.3%)	[10.7%]

※前回は40歳代から70歳代までの各層がほぼ同じ割合であったが、今回は50歳代と70歳代の割合が比較的多かった。

## 7 この区民相談を何で知りましたか 【2年度第1回】

(1) 広報かつしか	56人 (42.1%)	[43.0%]
(2) 区のホームページ	42人 (31.6%)	[26.4%]
(3) わたしの便利帳	6人 (4.5%)	[11.6%]
(4) その他	29人 (21.8%)	[19.0%]

※前回同様、「広報かつしか」が約4割を占めて最も多く、「わたしの便利帳」が減少し、「区のホームページ」が増えている。「その他」では、知人の紹介、おくやみコーナー等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 【2年度第1回】

(1) 専門職の相談員と相談した	107人 (80.5%)	[75.2%]
①法律相談	56人 (42.1%)	[48.8%]
②不動産取引相談	1人 (0.7%)	[4.1%]
③登記・測量相談	7人 (5.3%)	[0.8%]
④税金相談	19人 (14.3%)	[10.7%]
⑤遺言書・遺産分割書の書き方相談	10人 (7.5%)	[2.5%]
⑥成年後見センター出張相談	1人 (0.7%)	[0.0%]
⑦若者相談	1人 (0.7%)	[0.0%]
⑧人権身の上相談	0人 (0.0%)	[0.0%]
⑨行政相談	0人 (0.0%)	[0.0%]
⑩建築・リフォームなんでも相談	4人 (3.0%)	[3.3%]
⑪年金・社会保険・労働問題相談	2人 (1.5%)	[0.0%]
⑫青少年の生活相談	0人 (0.0%)	[0.0%]
⑬外国人生活相談	1人 (0.7%)	[0.0%]
⑭外国人の入国・在留等手続き相談	2人 (1.5%)	[0.8%]
⑮交通事故相談	3人 (2.3%)	[4.1%]
(2) 区政相談員と相談した	26人 (19.5%)	[24.8%]
⑯住宅修繕相談	0人 (0.0%)	[0.0%]
⑰区政・一般相談	26人 (19.5%)	[24.8%]

※専門相談員との相談が占める割合は前回より増加し、そのうち法律相談が最も多く、全体の約半数を占めている。

## 9 区民相談室のつくりや配置

【2年度第1回】

(1) 大変良い	54人 (40.6%)	[38.8%]
(2) 良い	47人 (35.3%)	[38.0%]
(3) 普通	30人 (22.6%)	[22.3%]
(4) 良くない	1人 (0.7%)	[0.0%]
(5) 非常に良くない	1人 (0.7%)	[0.8%]

※「大変良い」と「良い」を合わせると75.9%で、前回76.8%から若干減少しているが、相談室の個室化に伴って、以前指摘されていた隣室等への音漏れの苦情は全く無くなった。「非常に良くない」は、区政・一般相談を相談ブースで行った人の評価である（評価の理由は不明である）。

## 10 相談員の態度や説明

【2年度第1回】

(1) 大変良い	88人 (66.2%)	[58.7%]
(2) 良い	28人 (21.0%)	[33.1%]
(3) 普通	12人 (9.0%)	[8.3%]
(4) 良くない	3人 (2.3%)	[0.0%]
(5) 非常に良くない	2人 (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

【2年度第1回】

(1) 大変参考になった	83人 (62.4%)	[52.9%]
(2) 参考になった	43人 (32.3%)	[42.1%]
(3) どちらともいえない	4人 (3.0%)	[4.1%]
(4) 参考にならなかった	2人 (1.5%)	[0.0%]
(5) 全く参考にならなかった	1人 (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 | 42人 | (31.6%) |
| (2) 知らない  | 91人 | (68.4%) |

※ 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 91人のうち

- |                  |     |         |
|------------------|-----|---------|
| (1) 知っていても面談でうける | 89人 | (97.8%) |
| (2) オンライン相談を利用した | 2人  | (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）

- |                                       |     |         |
|---------------------------------------|-----|---------|
| (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       | 44人 | (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           | 88人 | (47.6%) |
| (3) 他のアプリで相談したい                       | 0人  | (0.0%)  |
| (4) プライバシーが守られているか不安である               | 10人 | (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 | 3人  | (1.6%)  |
| (6) ビデオ通話に必要な機器(PC、スマホ等)を持っていない       | 9人  | (4.9%)  |
| (7) 通信環境が不安定である                       | 6人  | (3.2%)  |
| (8) 家では落ち着いて話せない                      | 19人 | (10.3%) |
| (9) その他(資料を見てもらうのに不鮮明等)               | 6人  | (3.2%)  |

※ ほぼ半数の人が「専門的な相談や複雑な相談は直接対面で話をしたい」としている。

### 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 44人のうち

- |                          |     |         |
|--------------------------|-----|---------|
| (1) 利用したい                | 8人  | (18.2%) |
| (2) 操作方法がわかっても相談は面談で受けたい | 36人 | (81.8%) |

※ 15の設問の、オンライン相談を利用しない理由の回答と合わせても、機器の操作以前の問題として、やはり面談は直接対面で受けたいという意識が高いことが伺える。

- (法律) 代襲相続について素人にやさしく説明してくださいました。今後とも別件で相談させていただきたい。
- (遺言) オンラインよりも面談方式のほうが良い。
- (一般) 「オンライン」がよくわかりません。
- (税金) 税法を知らなさすぎる。・・・この税理士は過去にも苦情多い。相続税が苦手。路線価の補正がわからない。)
- (法律) いろいろ教えていただき、アドバイスや後押しをしてくださり、ありがとうございました。
- (法律) 丁寧に教えていただきました。教えられたことを頑張っていきます。本当にお世話になりました。
- (法律) 時間設定が、30分というのは多少少ないと感じた。
- (年金) オンラインではなく、資料を見ながら相談したい。
- (法律) 自分が思っていたとおりで嬉しかった。これから先、この考えでいこうと思いました。
- (法律) 時間をもっと欲しかった。
- (成年後見) ありがとうございました。参考にさせていただきます。直接顔を見たほうが、その場の空気がわかるでしょ。
- (法律) こちらの説明が上手くないことが原因かもしれないが、語気も強く共感の言葉や「それは不安でしたよね」等の柔らかい受け止めもないため、怒られている印象でした。受付の方は優しくご対応いただきありがとうございました。
- (税金) 時間が足りなかった。
- (法律) オンラインではなく、直接会って話したい。
- (法律) 優しく答えてくれ、安心しました。どうもありがとうございました。
- (遺言) 相談に乗っていただき、少し気持ちが楽になりました。
- (登記) 相談時間が短かった。
- (法律) 本日はありがとうございました。
- (法律) 法律に基づいた具体的なアドバイスをもらえた。
- (法律) 親切に教えていただき納得できました。ありがとうございます。
- (建築) 親切に聞いていただきました。ありがとうございました。
- (遺言) 時間の設定を考えてほしい。30分は短すぎる。わざわざ時間を作って来てるのだから考えてください。
- (建築) 非常に有意義なアドバイスでした。ありがたいです。
- (一般) とても親切に相談にのっていただき助かりました。
- (交通) 同じ一連の相談をしています。記録があるので初めからややこしい説明せず、すぐに本題に入っていただけるので嬉しいです。ほかの人には相談できない専門知識なので心強く思います。
- (遺言) 相談員が二名いたので、話が聞きづらい。もっと説明をわかりやすく、かつ丁寧な方の話を伺いたかった。余計わからなくなった。
- (外国人) 今日来てよかった。了解を得たのでまた来たいと思います。
- (法律) お世話になりました。大変にわかりやすい話し方で助かりました。
- (法律) 親身にお話を聞いていただきました。感謝しております。ありがとうございました。助かりました。