

令和2年度
第1回 葛飾区区民モニター
アンケート調査

報 告 書

- －「広報かつしかについて」－
- －「区公式ホームページについて」－
- －「区民相談室の利用促進について」－

令和2年9月



目 次

I 調査概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査のテーマ	1
3. 調査の設計	1
4. 調査機関	1
5. 報告書の表記について	1
II 回答者の属性	2
III 調査結果の詳細	6
1. 広報かつしかについて	6
(1) 広報かつしかを読んでいるか	6
(2) 広報かつしかの読み方	8
(3) 広報かつしかを読んでいない理由	10
(4) もっと充実した方がよいと思う記事	11
(5) 広報かつしかの表紙について	13
(6) 表紙のよいところ	15
(7) 表紙のよくないところ	17
(8) 文字の大きさについて	18
(9) カラーについて	20
(10) 文字の縦書き・横書きについて	22
(11) 情報量について	24
(12) 「広報かつしか」全般についてのご意見	26
2. 区公式ホームページについて	28
(13) 区政情報の入手手段	28
(14) 区公式ホームページの閲覧媒体	30
(15) トップページのデザイン・レイアウトについて	32
(16) 区公式ホームページでの検索方法	34
(17) 区公式ホームページの情報の探しやすさ	36
(18) 区公式ホームページ全般についてのご意見	38

3. 区民相談室の利用促進について	40
(19) 区民相談室の利用経験	40
(20) 区民相談室を家族や友人に勧めたいと思うか	42
(21) 利用してみたい相談	43
(22) 区民相談室の情報を充実させるべき広報媒体	45
(23) 区民相談室が利用しやすくなるために必要なこと	47
(24) 相談方法で受けてみたいもの	49
(25) ビデオ通話での相談の利用について	51
(26) ビデオ通話での相談を利用したくない理由	53
(27) 平日の日中で利用しやすい時間帯	55
(28) 区民相談室の利用促進、改善などについてのご意見	57

I 調査概要

1. 調査の目的

区が実施している施策や区が発信している情報等について、公募で募った「区民モニター」から、適時かつ具体的なご意見を収集することにより、区政への活用を図るもの。

2. 調査のテーマ

- (1) 広報かつしかについて
- (2) 区公式ホームページについて
- (3) 区民相談室の利用促進について

3. 調査の設計

- (1) 調査対象 区民モニター200名
- (2) 調査方法 郵送での調査の配付・回収（インターネット回答併用）
- (3) 調査期間 令和2年6月10日（水）～6月30日（火）
- (4) 有効回収数 168名（郵送回収：110名、インターネット回答：58人）

4. 調査機関

株式会社都市計画21

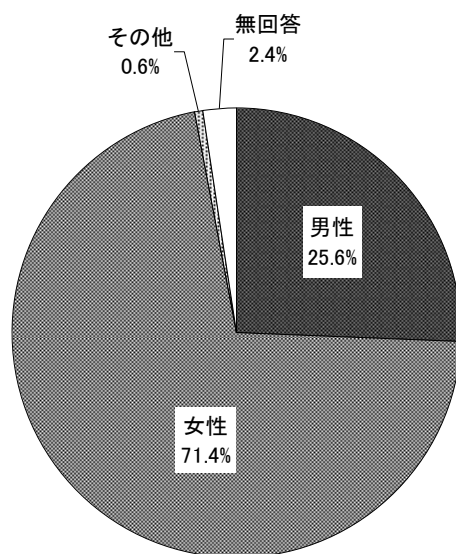
5. 報告書の表記について

- (1) 比率は全て百分率で表記し、小数点以下第2位を四捨五入して算出している。そのため、四捨五入によって生じる誤差により、百分率の合計が100%にならない場合がある。
- (2) “n”は各設問の回答数を示している。比率はnを母数として、算出している。
- (3) 複数回答の設問では、1人の回答数が複数の回答を選択可能なため、各選択肢における回答数の合計が100%を超過している。
- (4) 年齢層・年代別の20歳代には、18歳・19歳を含んでいる。

※この報告書は、区公式ホームページ（<http://www.city.katsushika.lg.jp/>）に掲載している。
（トップページ>区政情報>統計・調査>調査）

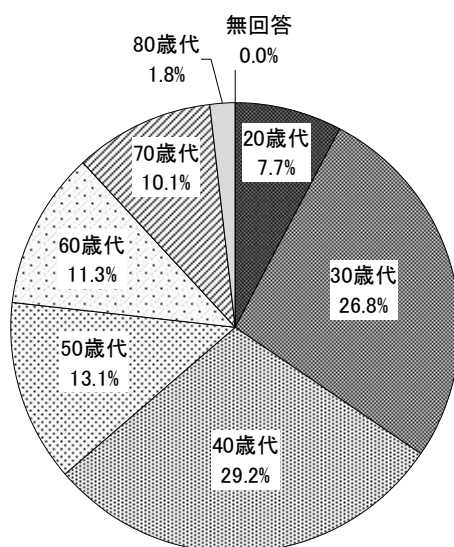
Ⅱ 回答者の属性

(1) 性別



n=168

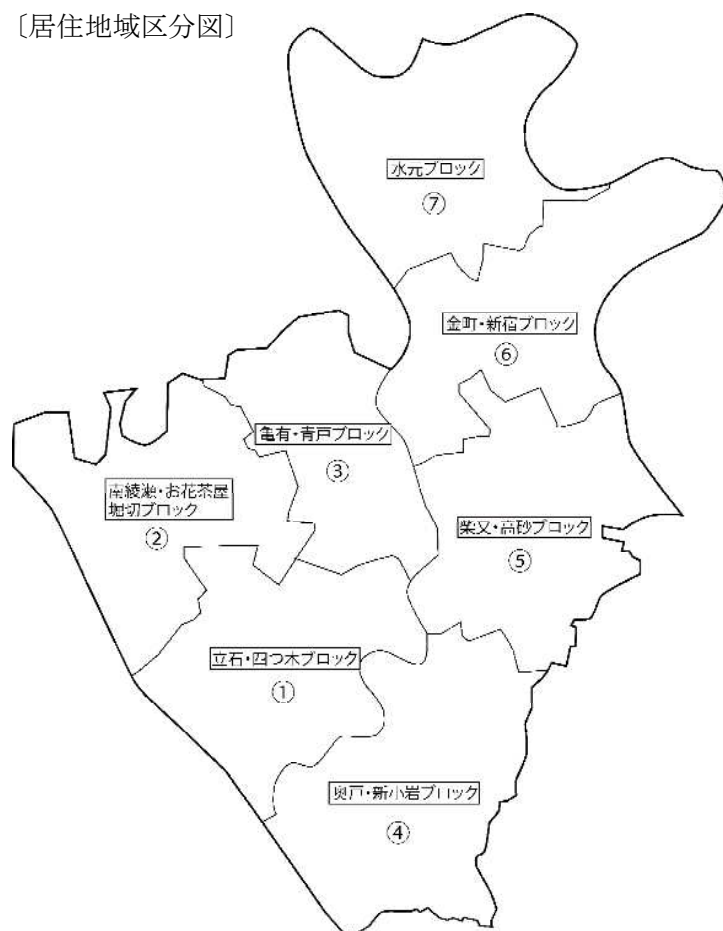
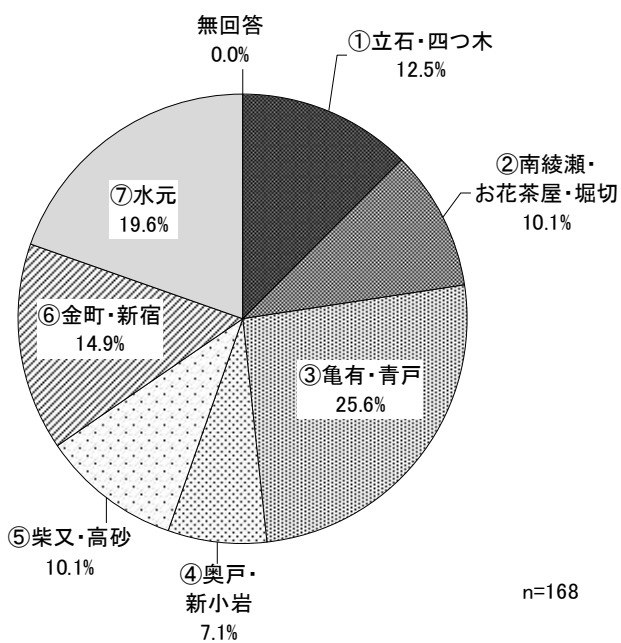
(2) 年齢層



n=168

(3) 居住地域 (7 区分)

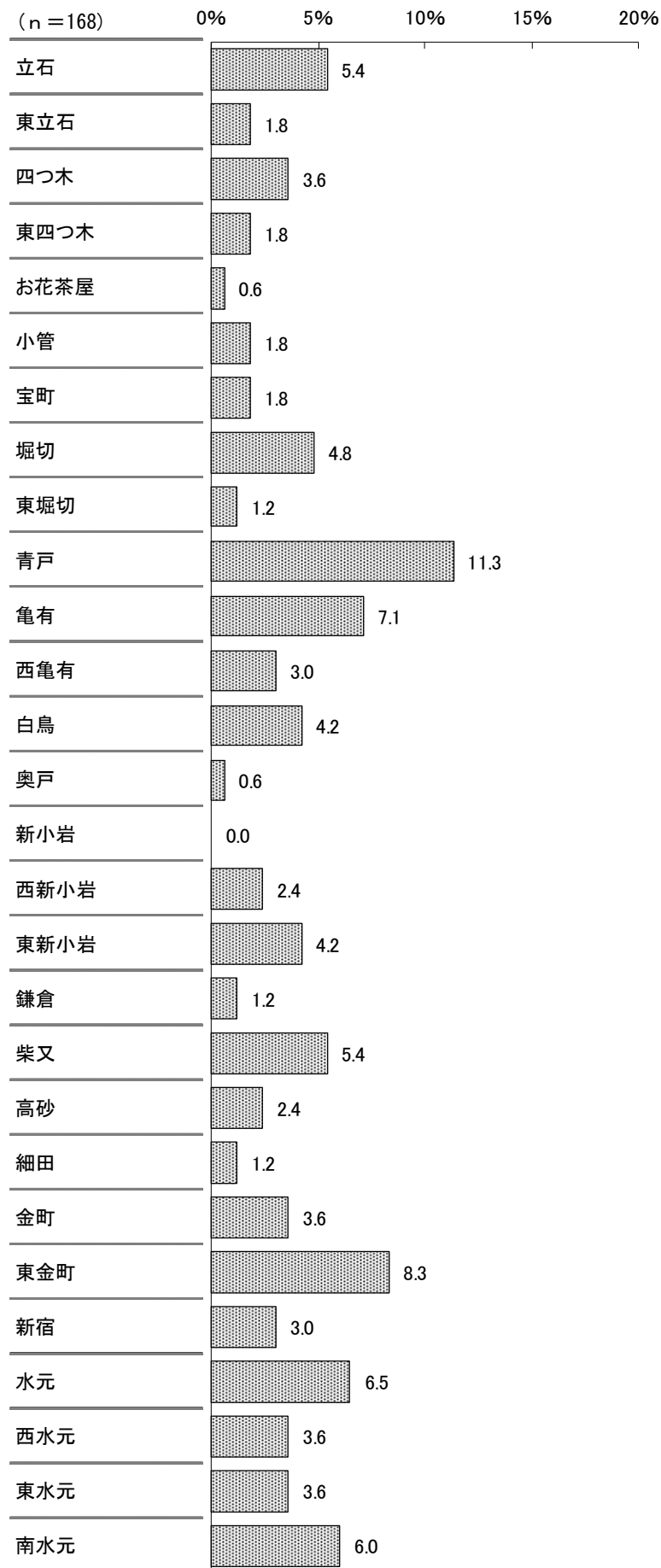
[居住地域区分図]



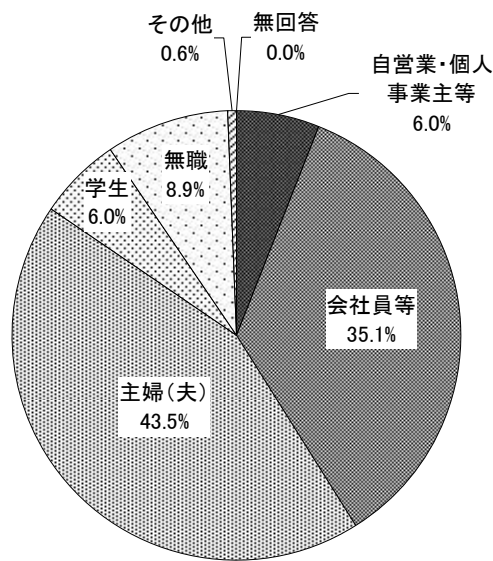
[居住地域区分表]

	ブロック名	町名
1	立石・四つ木ブロック	立石・東立石・四つ木・東四つ木
2	南綾瀬・お花茶屋・堀切ブロック	お花茶屋・小菅・宝町・堀切・東堀切
3	亀有・青戸ブロック	青戸・亀有・西亀有・白鳥
4	奥戸・新小岩ブロック	奥戸・新小岩・西新小岩・東新小岩
5	柴又・高砂ブロック	鎌倉・柴又・高砂・細田
6	金町・新宿ブロック	金町・東金町・新宿
7	水元ブロック	水元・西水元・東水元・南水元

(4) 居住地域 (28区分)

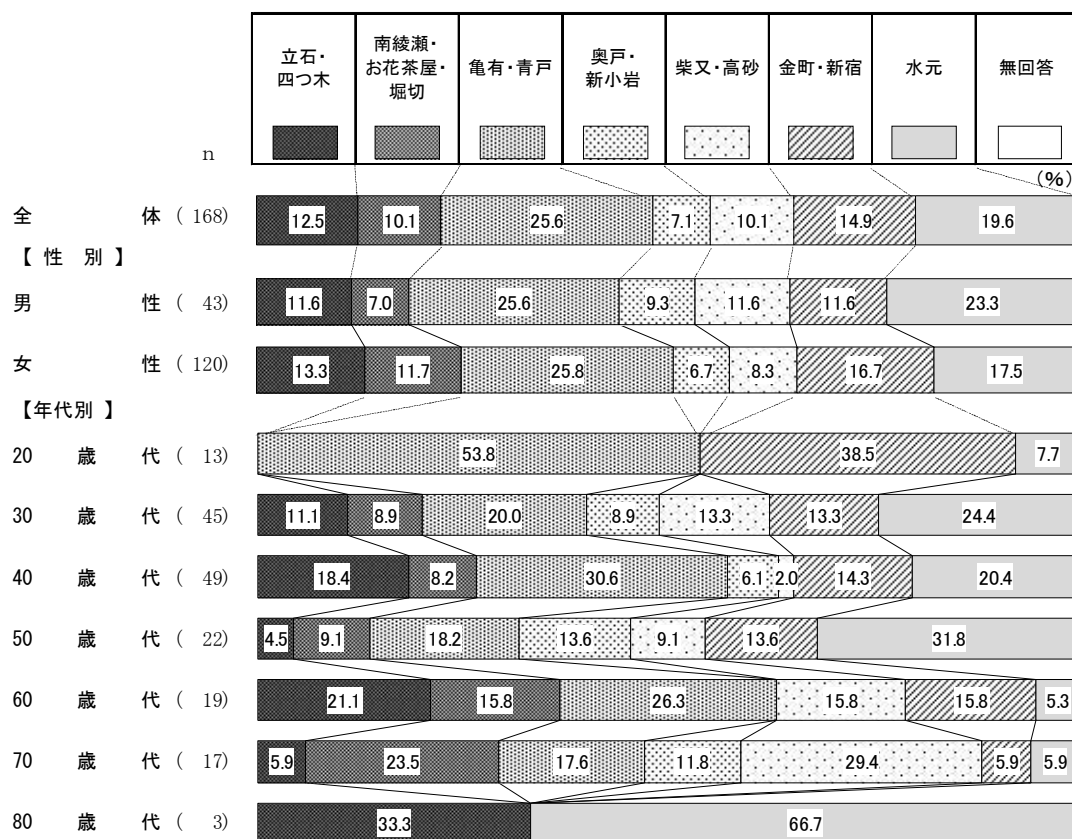


(5) 職業



n=168

(6) 居住地域別 (7区分) × 性別・年代別



Ⅲ 調査結果の詳細

1. 広報かつしかについて

区民の皆様に区内の情報をお届けするために、月3回（5日・15日・25日）広報紙を発行し、全戸配布しています。今後、さらに多くの方に読んでいただける紙面を作るために、区民モニターの皆様のご意見をお聞きします。

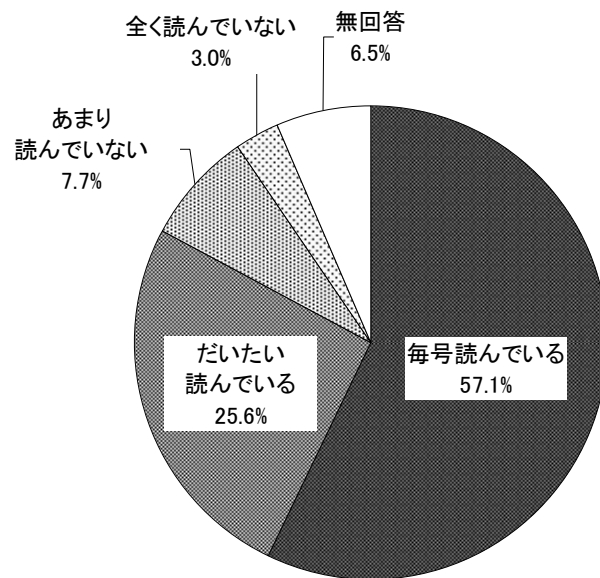
（1）広報かつしかを読んでいるか

問1 区発行の広報紙「広報かつしか」を読んでいますか。（○は1つ）

「広報かつしか」を読んでいるかは、「毎号読んでいる」が57.1%で半数以上を占めており、「だいたい読んでいる」（25.6%）と合わせた【読んでいる（計）】は、82.7%となっている。

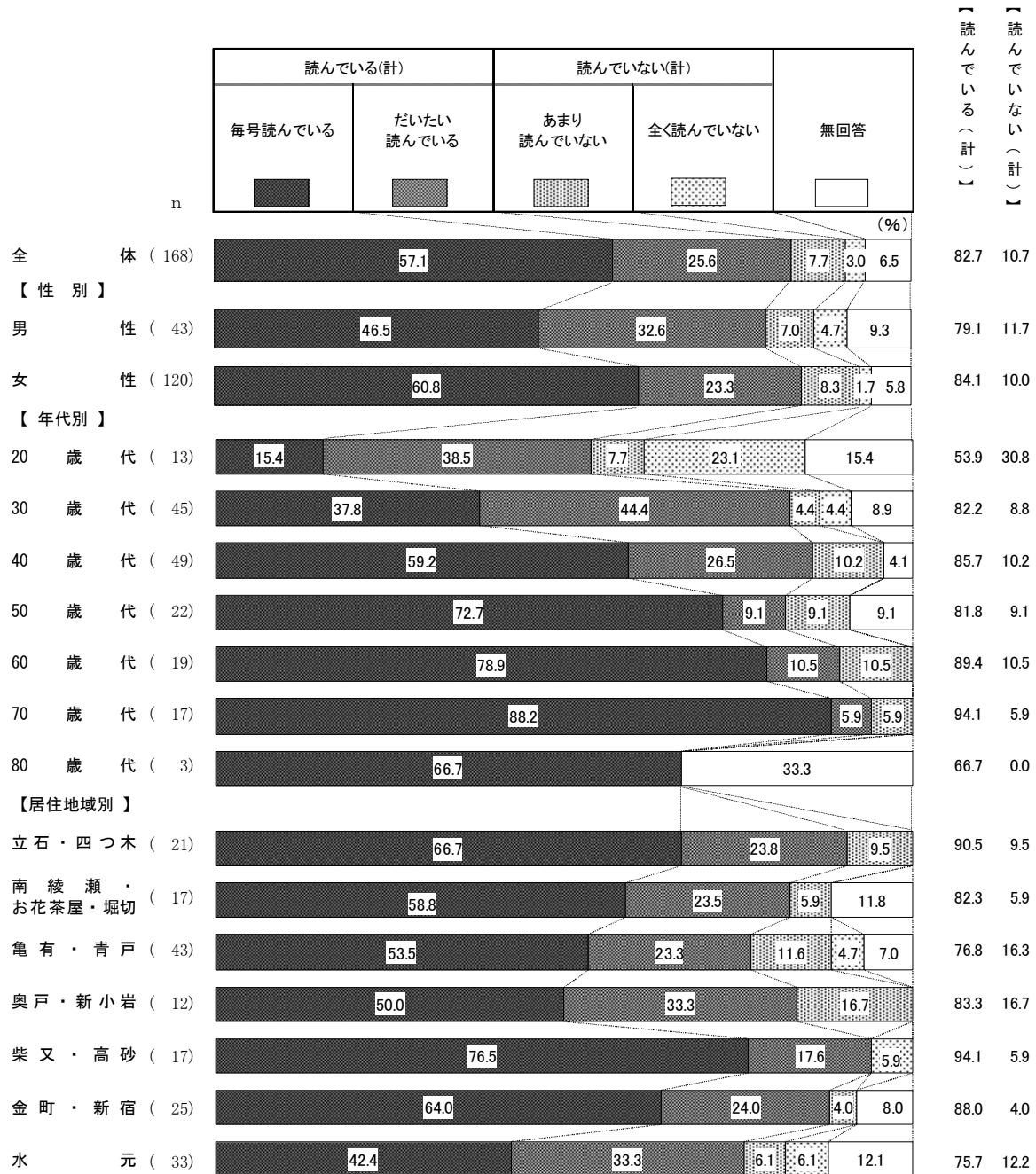
年代別でみると、【読んでいる（計）】は、70歳代で94.1%と最も高く、20歳代と80歳代を除く全ての年代で8割以上となっている。

図表－1 広報かつしかを読んでいるか（全体）



n=168

図表-2 広報かつしかを読んでいるか
(全体・性別・年代別・居住地域別)



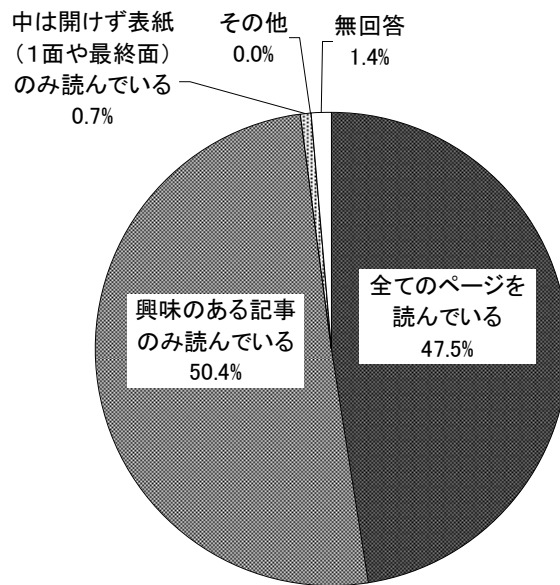
(2) 広報かつしかの読み方

問1で「1 毎号読んでいる」、「2 だいたい読んでいる」と答えた方のみ回答
問2 広報紙をどの程度読んでいますか。(○は1つ)

広報かつしかの読み方は、「興味のある記事のみ読んでいる」が50.4%で最も高く、次いで「全てのページを読んでいる」が47.5%となっている。

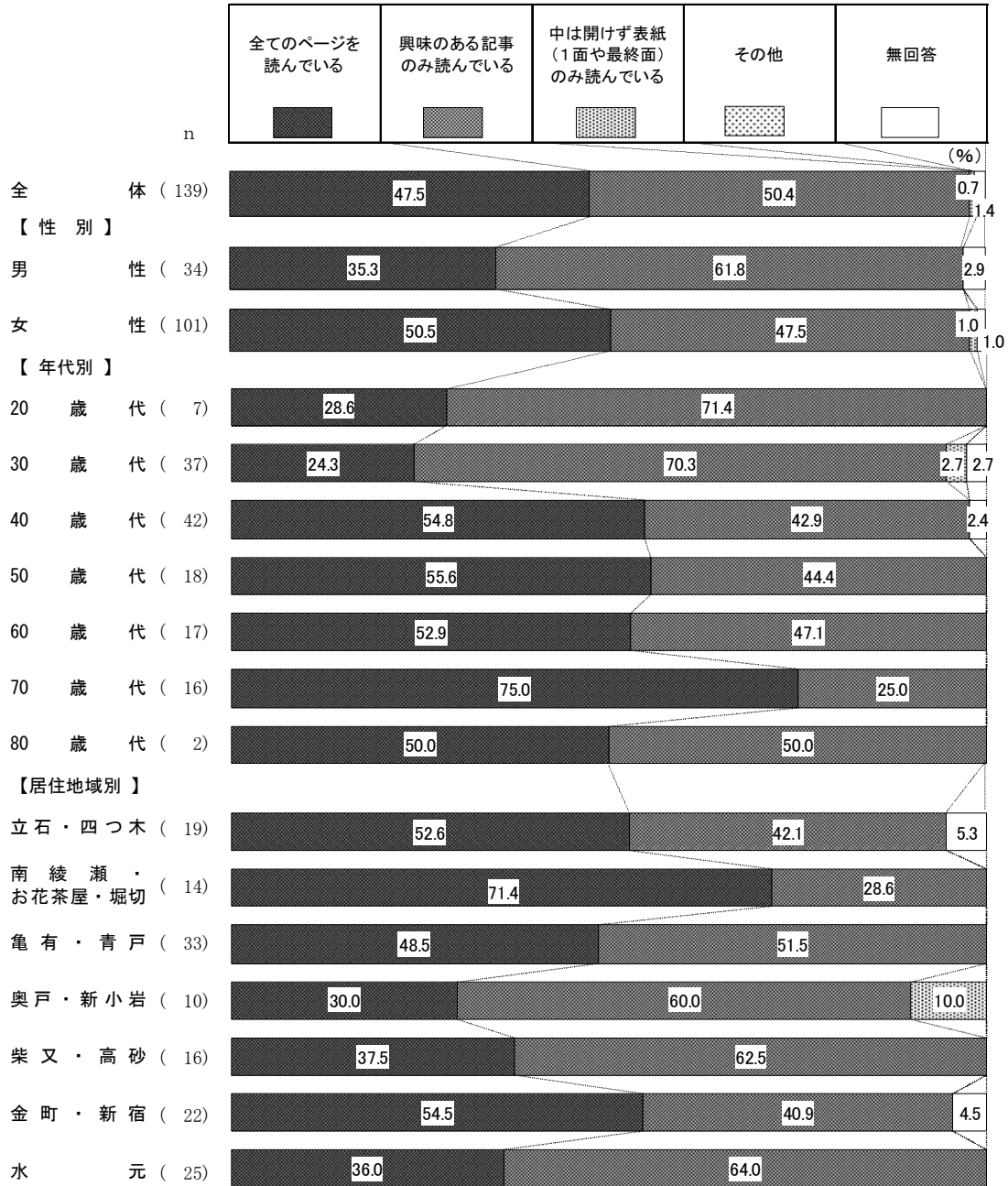
年代別でみると、「興味のある記事のみ読んでいる」は20歳代と30歳代で7割台と高くなっている。「全てのページを読んでいる」は70歳代が75.0%で最も高い。

図表-3 広報かつしかの読み方（全体）



n=168

図表-4 広報かつしかの読み方
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(3) 広報かつしかをを読んでいない理由

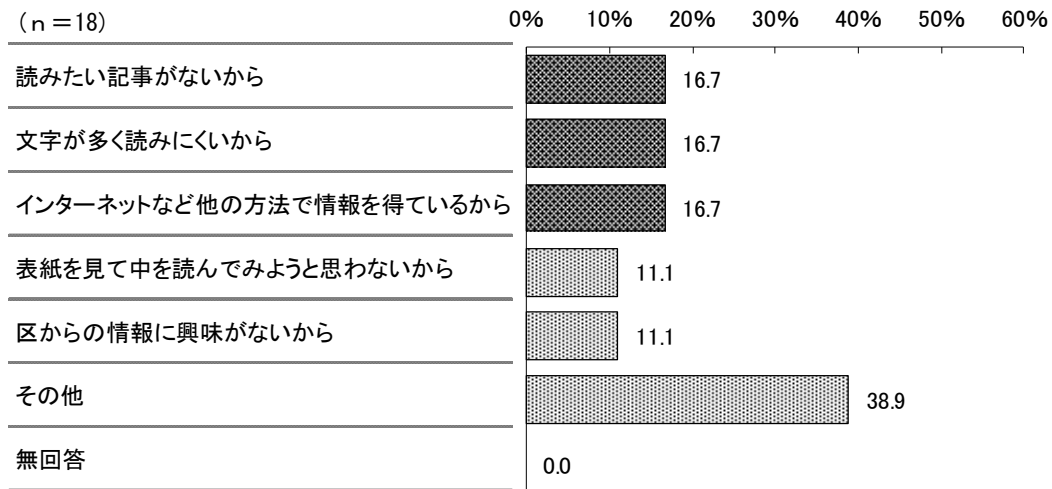
問1で「3 あまり読んでいない」、「4 全く読んでいない」と答えた方のみ回答

問3 読んでいない理由はなんですか。(あてはまるものすべてに○)

広報かつしかをを読んでいない理由は、「読みたい記事がないから」、「文字が多く読みにくいから」、「インターネットなど他の方法で情報を得ているから」がそれぞれ16.7%となっている。また、「その他」が38.9%と高くなっている。

「その他」の内容としては、「読む時間が無かった」、「二世帯のため届いていることが分からない時がある」などがある。

図表-5 広報かつしかをを読んでいない理由 (全体)



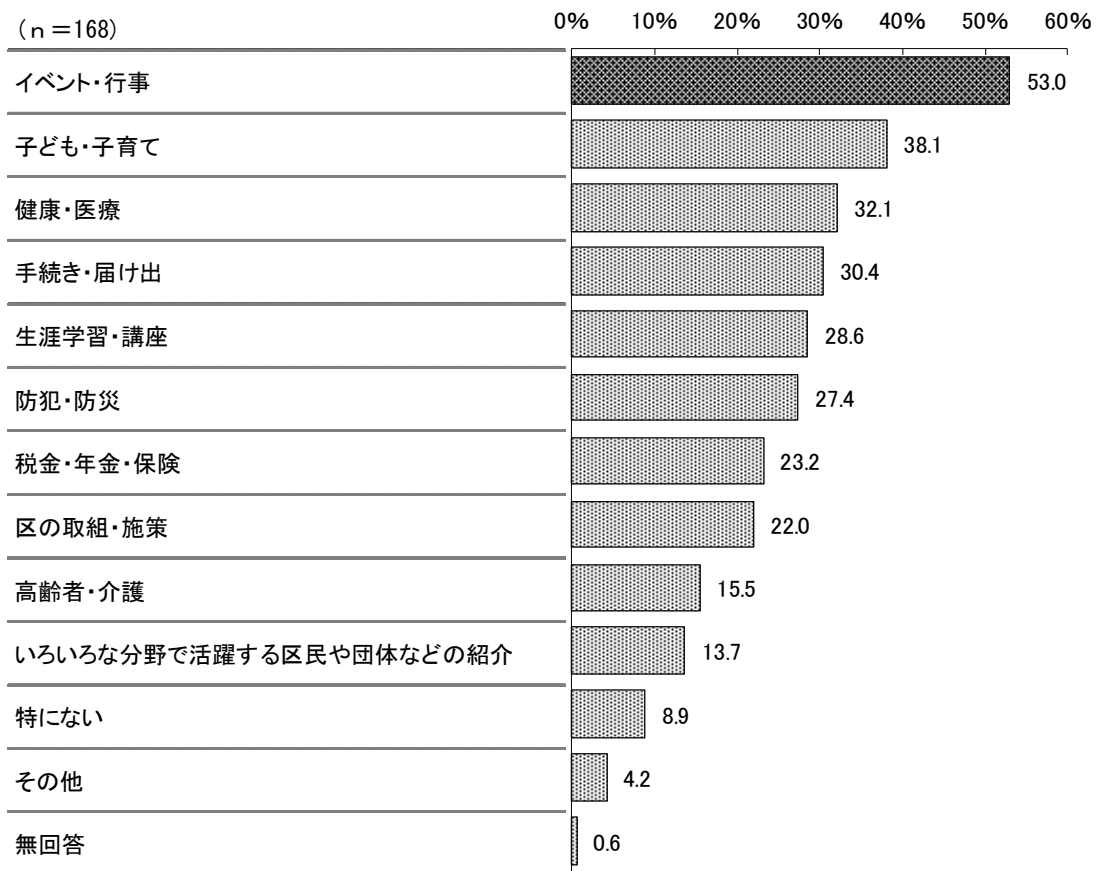
(4) もっと充実した方がよいと思う記事

問4 もっと充実した方がよいと思う記事はありますか。(あてはまるものすべてに○)

もっと充実した方がよいと思う記事は、「イベント・行事」が53.0%で最も高く、次いで「子ども・子育て」が38.1%、「健康・医療」が32.1%となっている。

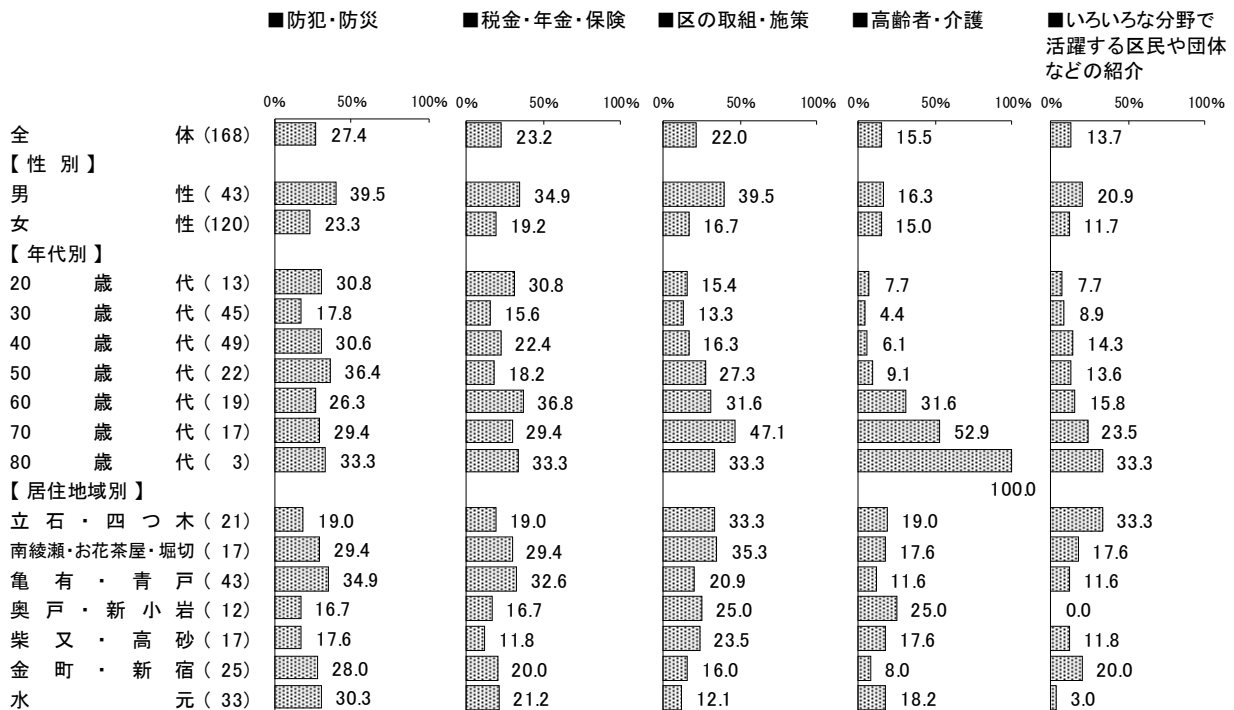
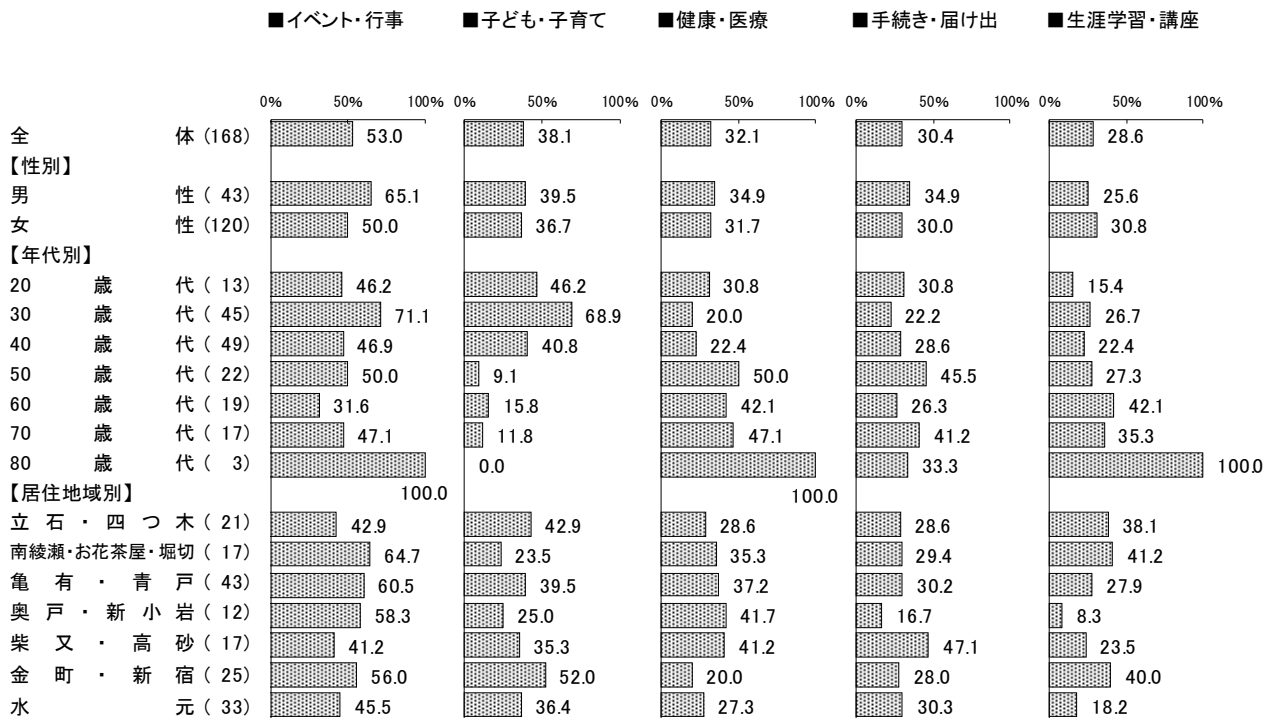
「その他」の内容としては、「自治町会の紹介」、「障害施設の取り組み」、「コロナ・災害などの時節に応じた情報」、「消費生活センター、国民生活センターと連携した啓発」、「ボランティア情報」などがある。

図表-6 もっと充実した方がよいと思う記事（全体）



年代別でみると、「イベント・行事」は30歳代と80歳代で7割以上、「子ども・子育て」は30歳代で68.9%と高くなっている。「高齢者・介護」は70歳代以上の年代で特に高くなっている。

図表-7 もっと充実した方がよいと思う記事
(性別・年代別・居住地域別—上位10項目)



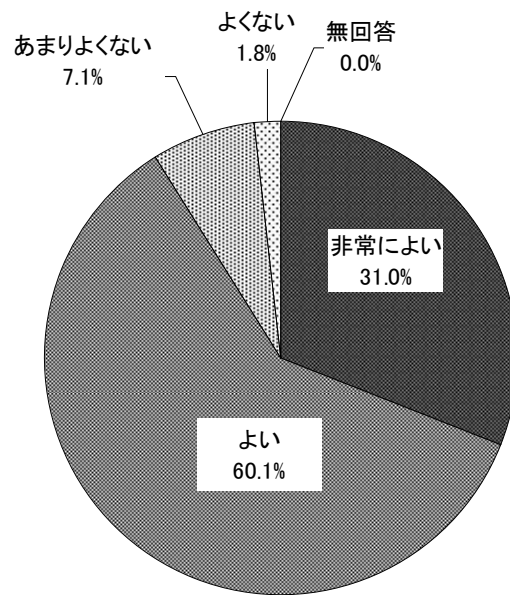
(5) 広報かつしかの表紙について

問5 表紙（1面）をどう思いますか。（○は1つ）

広報かつしかの表紙については、「よい」が60.1%で最も高く、「非常によい」と合わせた【よい（計）】は91.1%となっている。

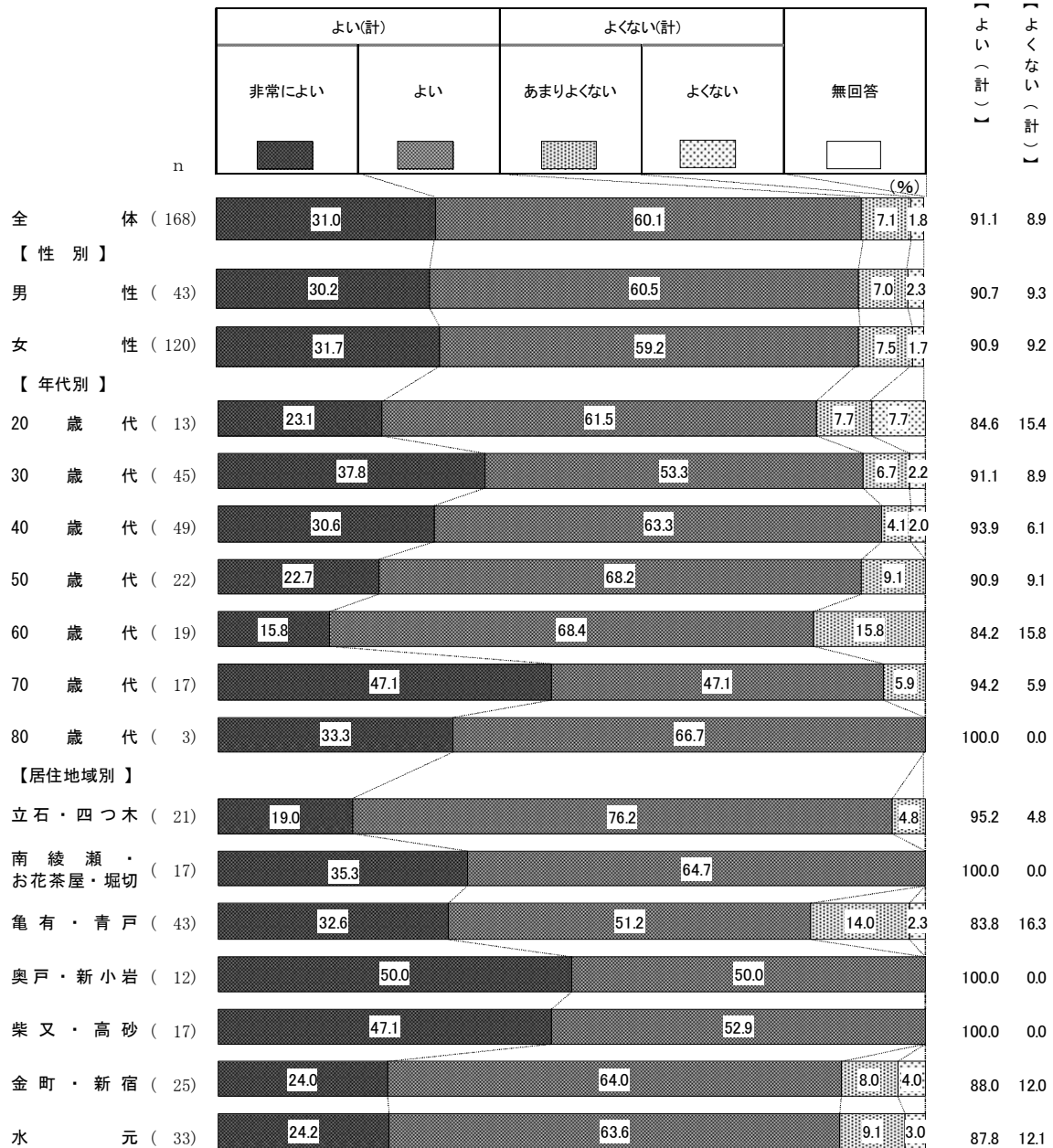
年代別でみると、【よい（計）】は、全ての年代で8割以上となっており、「非常によい」は70歳代が47.1%で最も高くなっている。

図表-8 広報かつしかの表紙について（全体）



n=168

図表-9 広報かつしかの表紙について
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(6) 表紙のよいところ

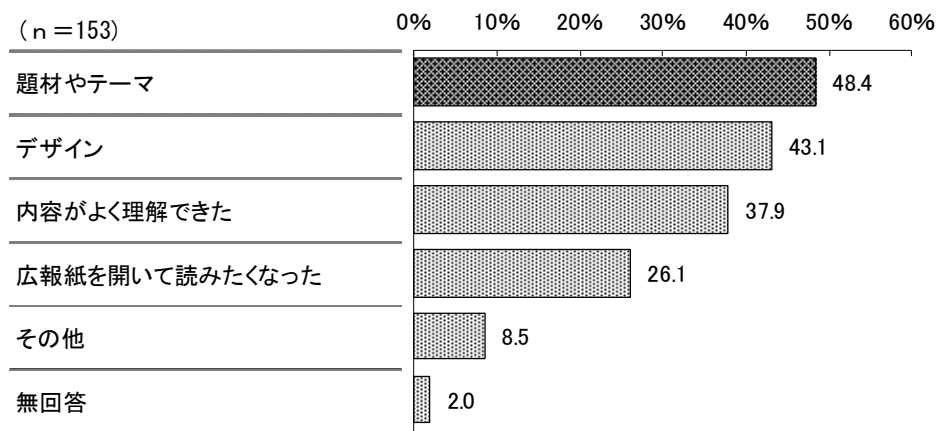
問5で「1 非常によい」、「2 よい」と答えた方のみ回答

問6 どのようなところがよいと思いましたか。(あてはまるものすべてに○)

表紙のよいところは、「題材やテーマ」が48.4%で最も高く、次いで「デザイン」が43.1%、「内容がよく理解できた」が37.9%となっている。

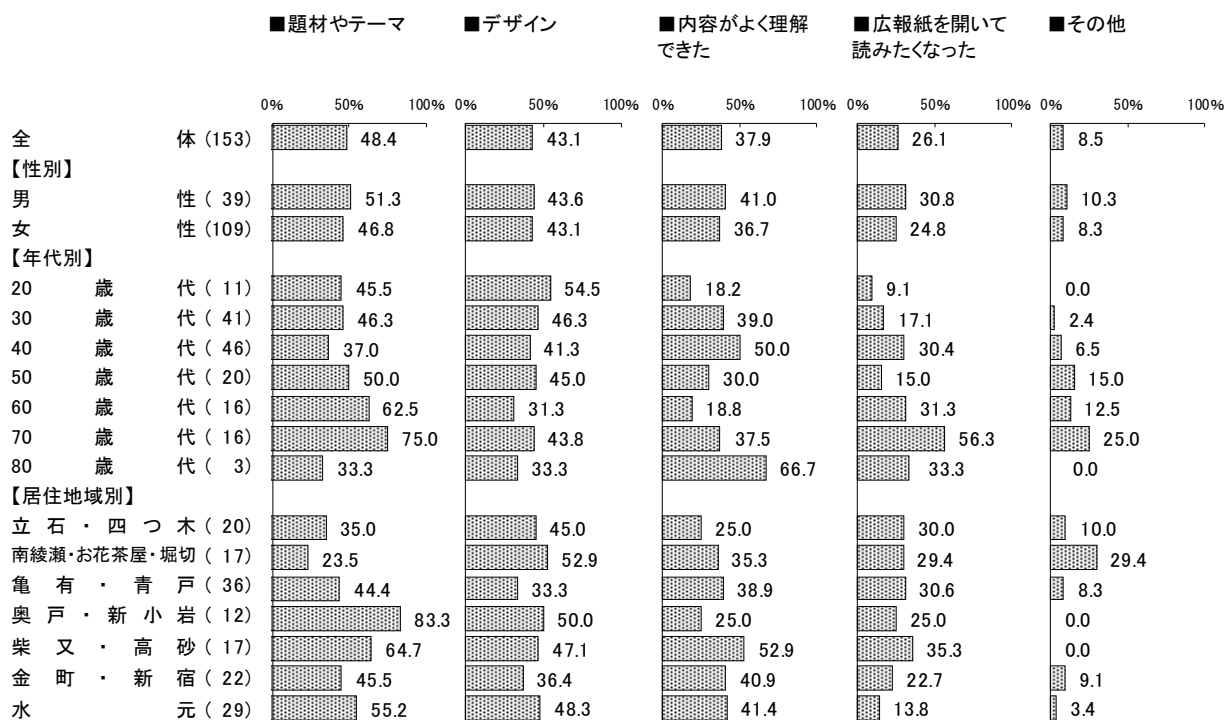
「その他」の内容としては、「簡潔でわかりやすい」、「写真が多く、カラーで読みやすい」、「タイトルが大きくてよい」などがある。

図表-10 表紙のよいところ (全体)



年代別でみると、「題材やテーマ」は70歳代で75.0%と最も高く、次いで60歳代が62.5%となっている。「デザイン」は20歳代が54.5%、「内容がよく理解できた」は80歳代が66.7%、「広報紙を開いて読みたくなった」は70歳代が56.3%でそれぞれ最も高くなっている。

図表-11 表紙のよいところ
(性別・年代別・居住地域別)



(7) 表紙のよくないところ

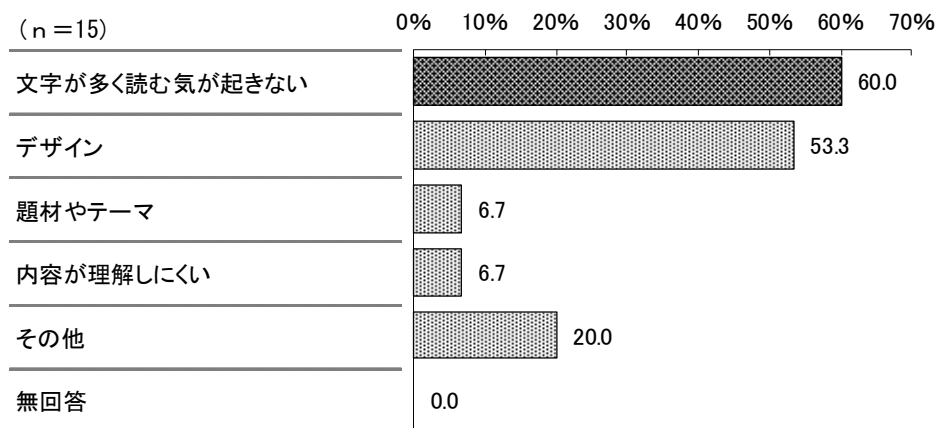
問5で「3 あまりよくない」、「4 よくない」と答えた方のみ回答

問7 どのようなところがよくないと思いましたか。(あてはまるものすべてに○)

表紙のよくないところは、「文字が多く読む気が起きない」が60.0%で最も高く、次いで「デザイン」が53.3%となっている。

「その他」の内容としては、「タイトルのかつしかは、ローマ字よりひらがな表記の方が暖かみがあり、よい」、「以前のデザインがよい」、「写真を多くしたほうがよい」などがある。

図表-12 表紙のよくないところ（全体）



(8) 文字の大きさについて

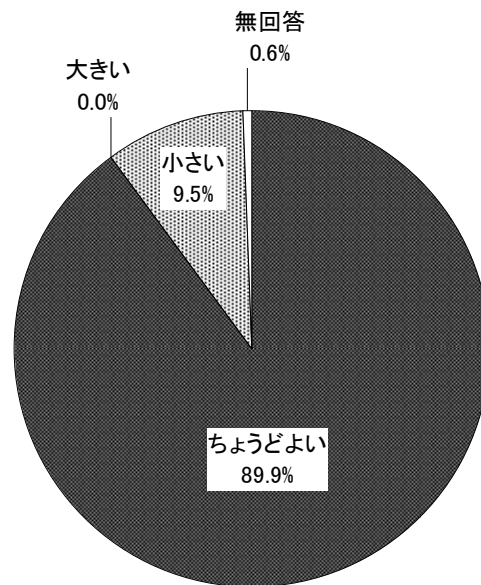
問8～問12は紙面全体（全ページ）についてお聞きします。

問8 文字の大きさはどうですか。（〇は1つ）

文字の大きさについては、「ちょうどよい」が89.9%で約9割を占めている。

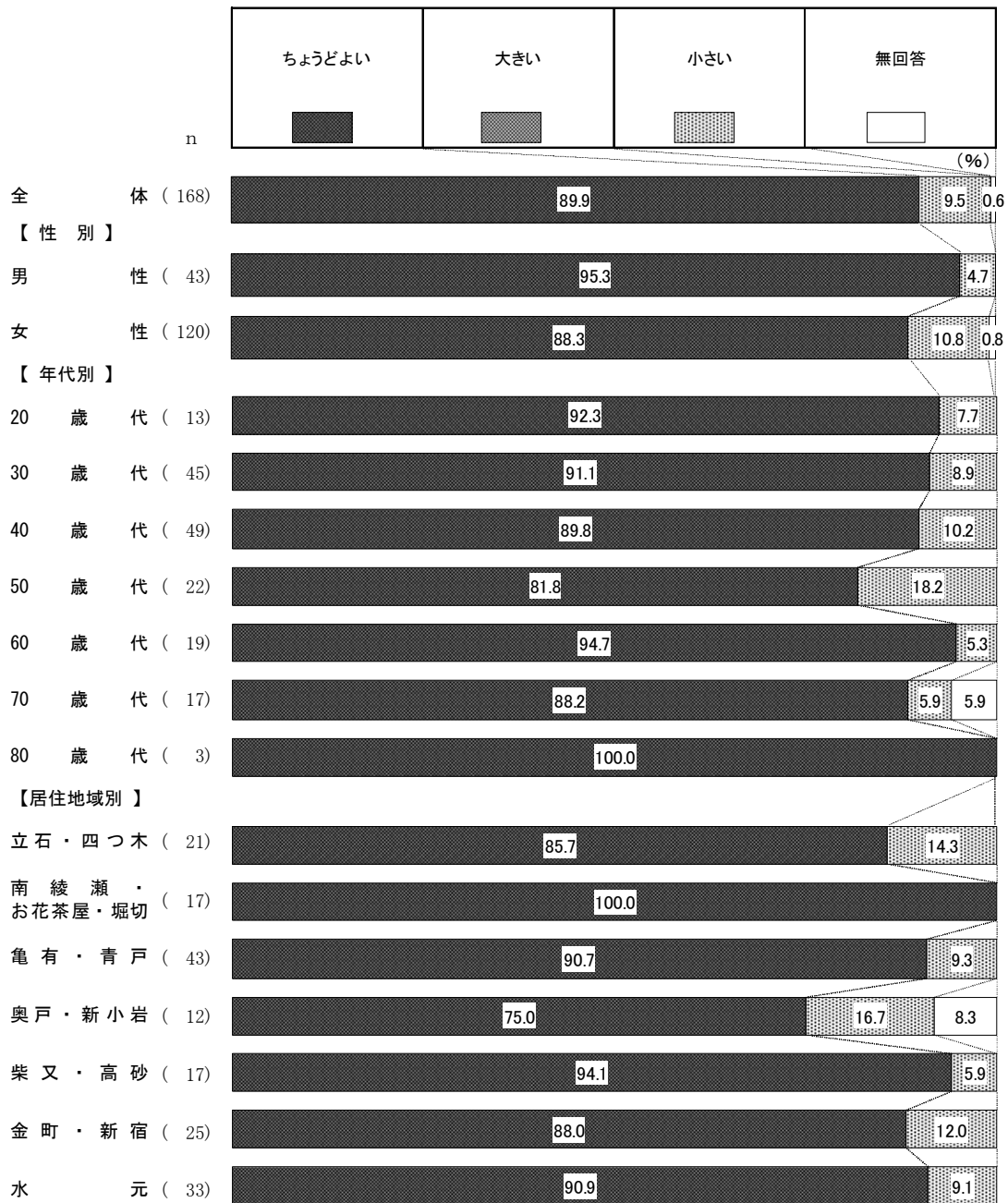
年代別で見ると、「ちょうどよい」は全ての年代で8割以上となっている。「小さい」は、50歳代で18.2%と最も高くなっている。

図表-13 文字の大きさについて（全体）



n=168

図表-14 文字の大きさについて
(全体・性別・年代別・居住地域別)

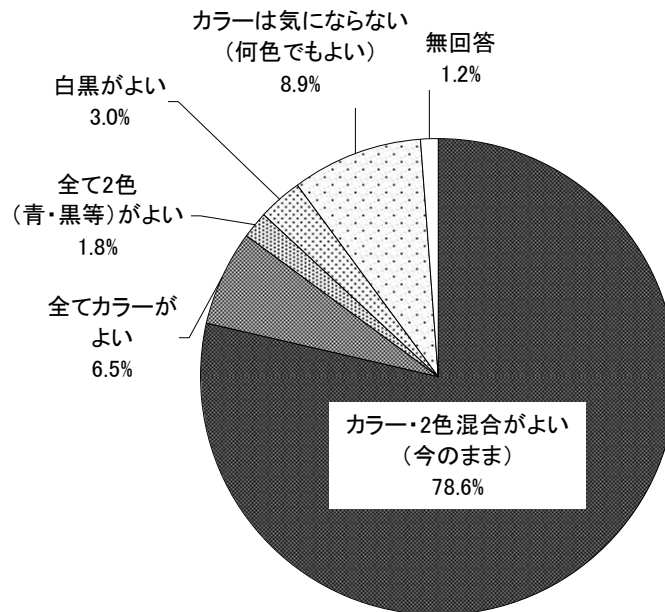


(9) カラーについて

問9 カラーについてどのように思いますか。回答の理由もお聞かせください。(〇は1つ)

カラーについては、「カラー・2色混合がよい (今のまま)」が78.6%で最も高くなっている。年代別でみると、「カラー・2色混合がよい (今のまま)」は40歳代で91.8%と最も高く、次いで50歳代で81.8%となっている。「全てカラーがよい」は20歳代で23.1%と高くなっている。

図表-15 カラーについて (全体)



n=168

<回答の主な理由>

1. カラー・2色混合がよい (今のまま)

- ・見やすく、慣れているため今のままでよい
- ・表紙はカラー、中は青黒でもよい
- ・カラーが多すぎると見づらいと思う
- ・オールカラーはコストがかかる

2. 全てカラーがよい

- ・見やすさの観点ではカラーがよい
- ・予算の問題があれば、重要な記事だけカラー、グレーカラーなど

3. 全て2色 (青・黒等) がよい

- ・目になじみやすい色のため

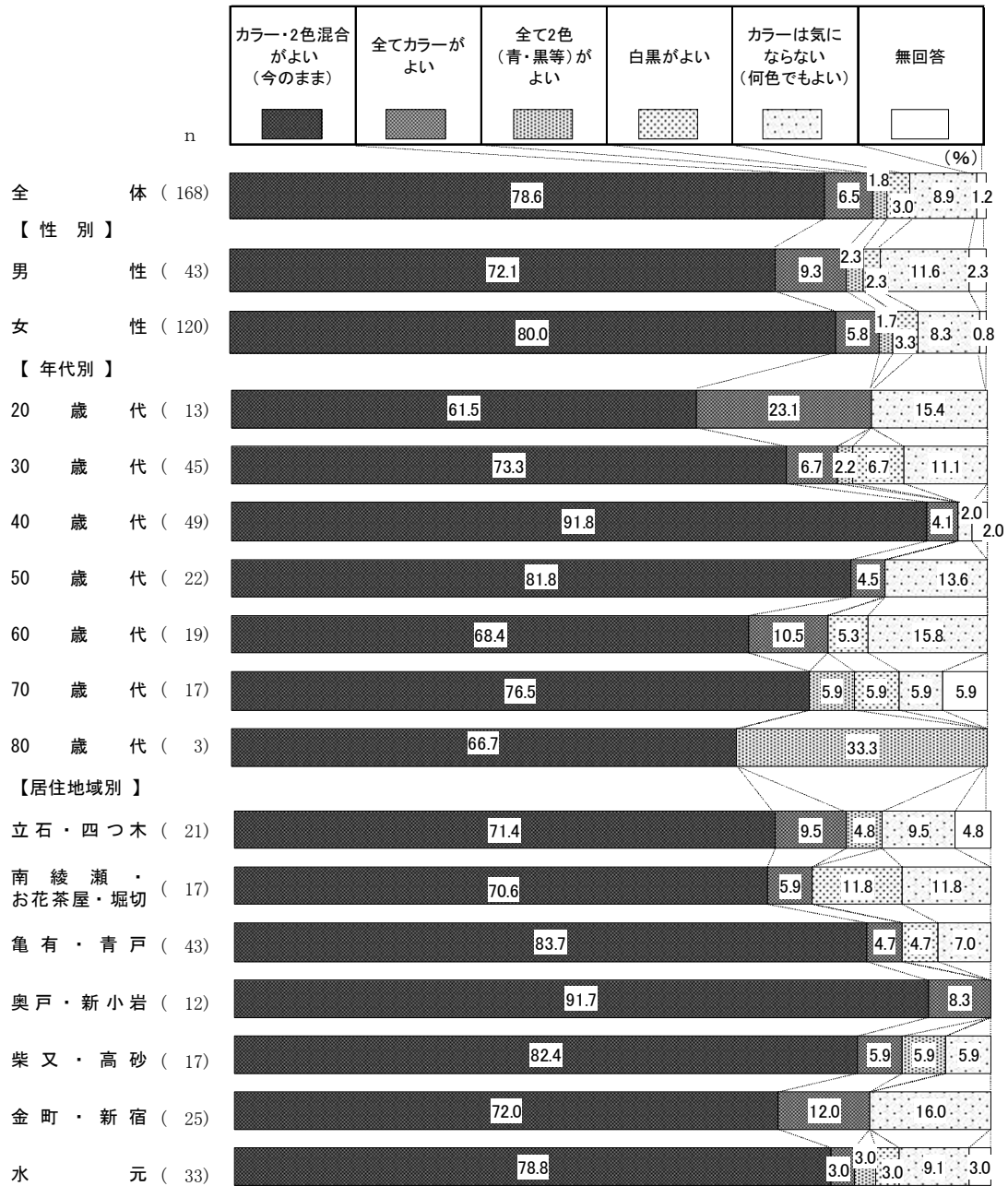
4. 白黒がよい

- ・経費節約のため
- ・写真以外は白黒の方が読みやすい

5. カラーは気に入らない (何色でもよい)

- ・費用を考えると、白黒や2色がよい
- ・読みやすければ、カラーでなくてもよい

図表-16 カラーについて
(全体・性別・年代別・居住地別)



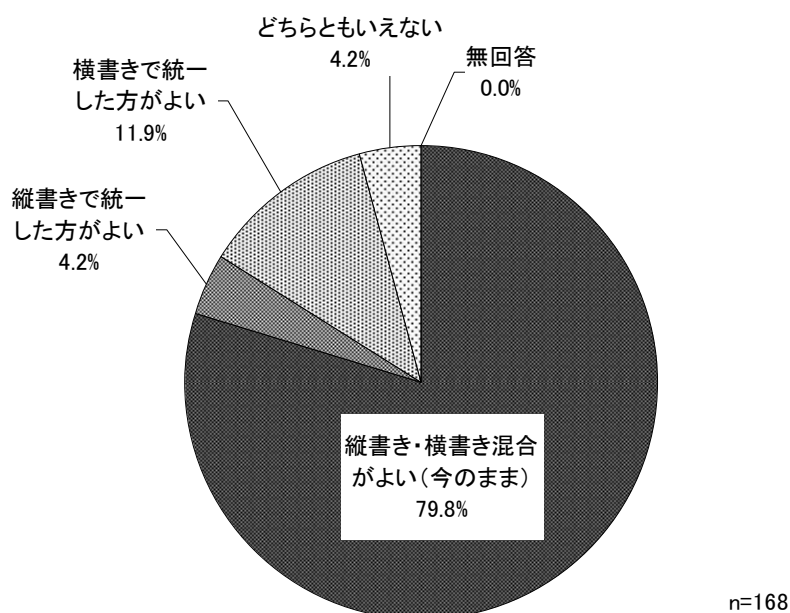
(10) 文字の縦書き・横書きについて

問 10 文字の縦書き・横書きについてどう思いますか。回答の理由もお聞かせください。
(○は1つ)

文字の縦書き・横書きについては、「縦書き・横書き混合がよい(今のまま)」が79.8%で最も高く、次いで「横書きで統一した方がよい」が11.9%となっている。

年代別でみると、「縦書き・横書き混合がよい(今のまま)」は70歳代で94.1%と最も高く、次いで40歳代で85.7%となっている。「横書きで統一した方がよい」は80歳代、50歳代、60歳代の順に高く、それぞれ2割以上となっている。

図表-17 文字の縦書き・横書きについて(全体)



<回答の主な理由>

1. 縦書き・横書き混合がよい(今のまま)

- ・読みやすく、慣れているため今のままでよい
- ・気になったことはない
- ・縦書きページは全面縦書きであり、横書きページも全面横書きであれば読みやすい
- ・内容に応じて使い分けており、統一しなくてもわかりやすい

2. 縦書きで統一した方がよい

- ・読みやすく感じる

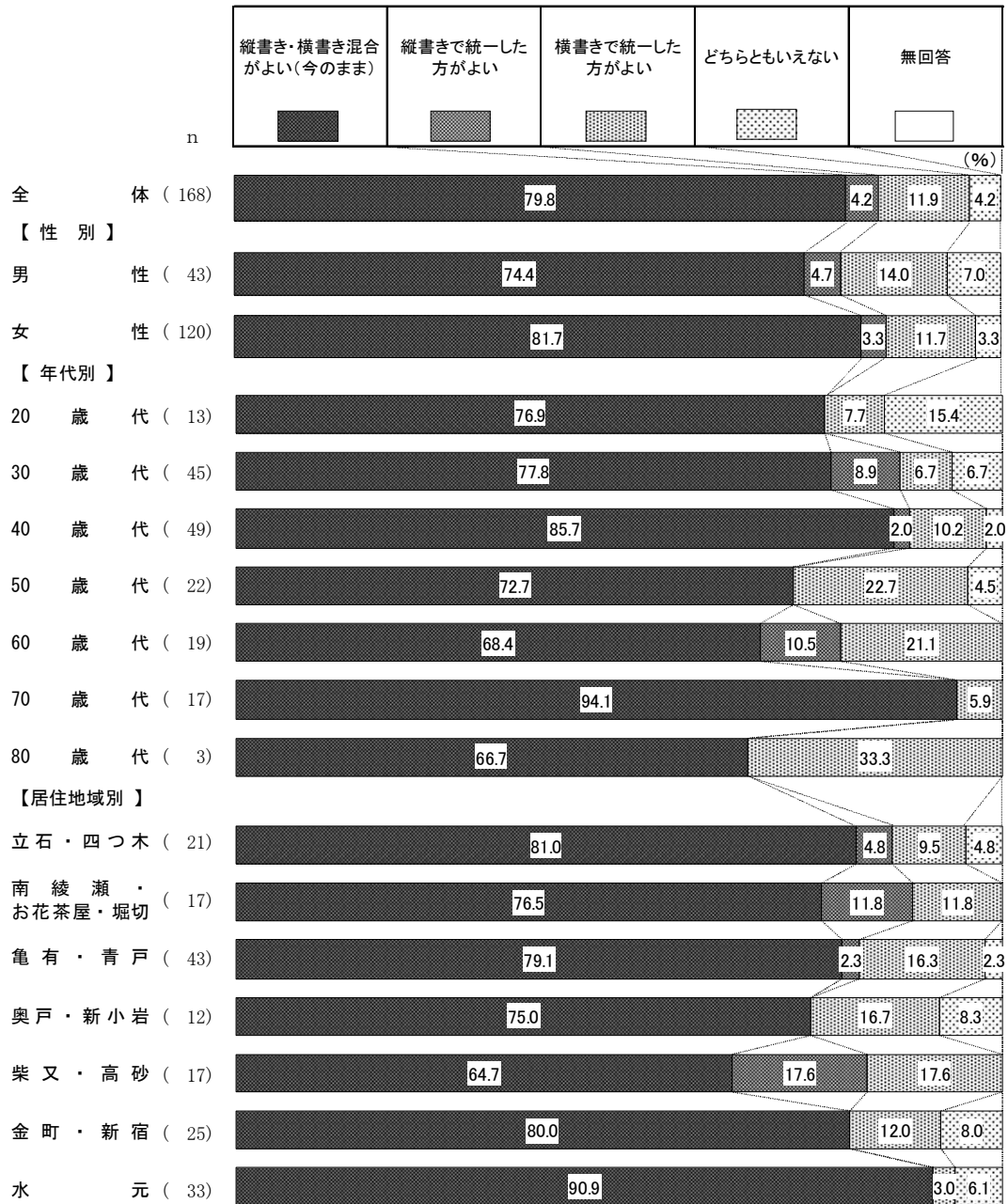
3. 横書きで統一した方がよい

- ・統一した方が読みやすい
- ・横書きが多くなっているため、横書きがよい

4. どちらともいえない

- ・気にしていない
- ・どちらでも変わらない

図表-18 文字の縦書き・横書きについて
(全体・性別・年代別・居住地域別)



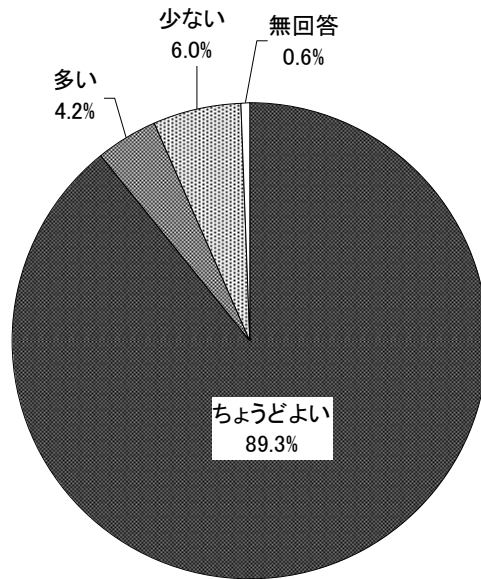
(11) 情報量について

問 11 情報量についてどう思いますか。(○は1つ)

情報量については、「ちょうどよい」が89.3%で約9割となっており、「少ない」が6.0%となっている。

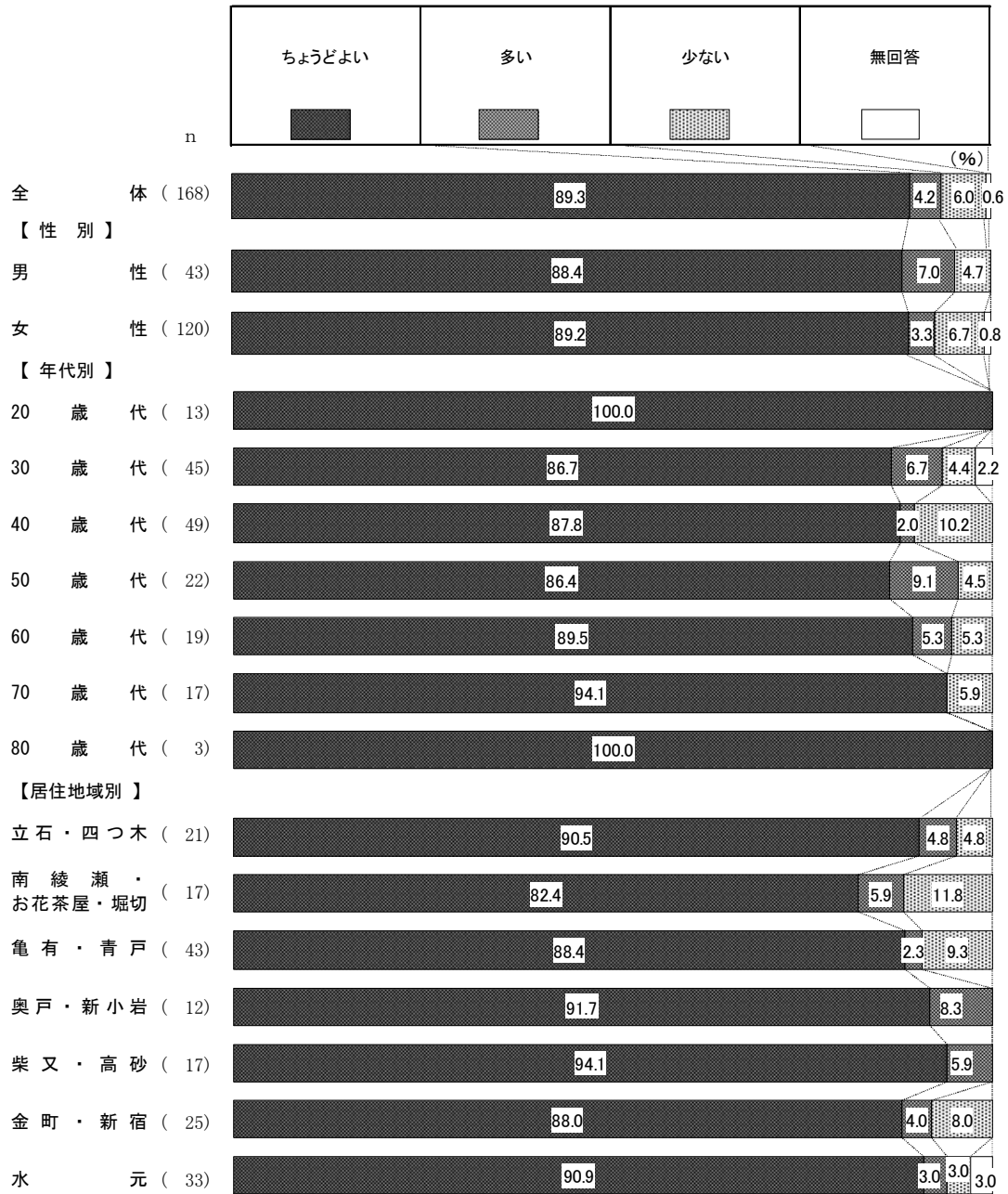
年代別でみると、「ちょうどよい」は全ての年代で8割以上となっている。

図表-19 情報量について (全体)



n=168

図表-20 情報量について
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(12)「広報かつしか」全般についてのご意見

問 12 「広報かつしか」全般についてのご意見をお聞かせください。(自由記述)

(具体的な記述内容)

<読みやすい、毎号読んでいる>

- ・区の様々な情報がコンパクトにまとまっていて読みやすい。(同様の意見：他 9 件)
- ・毎号目を通して、区内の情報を得ている。(同様の意見：他 7 件)
- ・カラーになり、見やすくなった。(同様の意見：他 2 件)
- ・カテゴリー分けされており、自分に必要な情報が探しやすい。(同様の意見：他 2 件)
- ・シニア向けは、フォントが大きめになっていてよいと思う。
- ・最近写真が増え、見やすいレイアウトになってきた。
- ・横書きになって読みやすくなった。

<情報量>

- ・情報が多いと読むことが面倒になりそうなので、今の量でよい。(同様の意見：他 1 件)
- ・ネット環境がなく広報で情報を知る人もおり、必要な情報を十分に載せてほしい。(同様の意見：他 1 件)

<デザイン>

- ・タイトルがローマ字に変わったが、ひらがなの方が親近感がある。外国人用にとということならローマ字を小さく記載すればよい。(同様の意見：他 2 件)
- ・横書きにしたことで、左開きにしてほしい。
- ・以前のデザインのほうが全体的に読みやすかった。
- ・区のお知らせと広告の区別が分かりにくいいため工夫してほしい。
- ・デザインなど、読みやすさに工夫をしてほしい。
- ・新しい紙面デザインに好感が持てる。

<イベント情報>

- ・イベント紹介を見て家族で行くこともあるので、これからも載せてほしい。(同様の意見：他 3 件)
- ・各地域のイベント情報を掲載して、地域の活性化につなげられるのではないかな。
- ・イベント情報や防災防犯情報を葛飾区総合アプリ等と合わせて活用している。
- ・イベント・行事予定は早めに掲載してほしい。

<高齢者>

- ・葛飾区の情報がタイムリーに記載されており、非常に役立っている。先日のマスク提供もよい企画と思う。(同様の意見：他 5 件)
- ・高齢者にもわかりやすいよう、高齢者福祉施設や、介護認定の方法などを毎掲載してほしい。(同様の意見：他 2 件)
- ・高齢者への詐欺等の注意喚起にイラストを使った紙面があるとよい。

<掲載内容について>

- ・区の施策や、区内の身近な情報をもっと載せてほしい。イベント・行事のエピソード等があるとより

親しみやすい。(同様の意見：他5件)

- ・過去の相談事例や、特異なケースなど、日常我々の知らない様な事柄も取り上げてほしい。
- ・みんなの声や、葛飾でがんばっている方々の特集があってもよい。
- ・広報の一つとして議会の実施状況等、毎月継続して掲載してほしい。
- ・ボランティア情報を掲載してほしい。
- ・グルメ情報があるとうれしい。
- ・ホームページやツイッターでは見られない情報があつてよい。
- ・子育て支援情報や手続き方法が掲載されていて役立っている。
- ・毎回同じ広告ではなく、違うものを載せてほしい。
- ・新型コロナウイルスに関する注意喚起を複数号にわたって掲載されており、行動指針が確認できた。
- ・水害、地震災害への備えについて継続的に取り上げるなど、啓発が必要。
- ・区への要望、区長への声を紹介してほしい。
- ・毎号、シニア世代、高齢者向けの情報が多い印象が強い。子育て世代や他の世代の情報も載せてほしい。(同様の意見：他6件)
- ・葛飾区全体の情報が載っていてよい。
- ・かつしかを伝え隊が分かりやすくてよい。

<連絡先>

- ・保健センターやはなしょうぶコールなどの電話番号がページ上に印刷されており、探しやすくてよい。
- ・休日応急診療の連絡先はずっと載せてほしい。(同様の意見：他2件)
- ・休日応急診療の字をもう少し大きくするとよい。

<発行回数>

- ・コスト削減のため、掲載することが無い場合は合併号にするなど、発行数を減らしてもよいと思う。
(同様の意見：他1件)
- ・月3回もあるので情報が新しくてよいと思う。

<その他>

- ・夏休みの小学生イベントを各地区に増やしてほしい。
- ・未開封の広報が捨てられていることがあり、もったいないので周知を工夫してほしい。
- ・低額での区民講座等を行ってほしい。
- ・発行回数は月3回、内容も充実しており、さすが教育の葛飾区。
- ・マスク販売やごみ収集の情報など、必要な情報が入手できるよう毎回必ず届けてほしい。
- ・がん検診など、健康診断を充実してほしい。
- ・テイクアウトや出前を行っている店のホームページの案内があつたが、見るできない人もいるため、紙面での紹介や区の施設に印刷したものを置いてほしい。
- ・毎号早めに届いており、感謝している。出張講座への出席での特典などもよかった。
- ・気になる所しか読んでいなかったが、これから頑張って読んでいこうと思う。
- ・紙面での情報を継続してほしい。
- ・組織名をコード化するなど、分かりやすく表記してほしい。
- ・定期的に配布されるため、自然と情報が確認できる。

2. 区公式ホームページについて

区公式ホームページは葛飾区に関する最新の情報を日々更新し、多くの方に情報収集の手段として活用されています。

現在の区公式ホームページは開設から20年以上が経過しています。こうした中で、このホームページをより使いやすく改良し、皆様がたくさんの情報の中から必要な情報を得られるようにするため区民モニターの皆様のご意見をお聞きします。

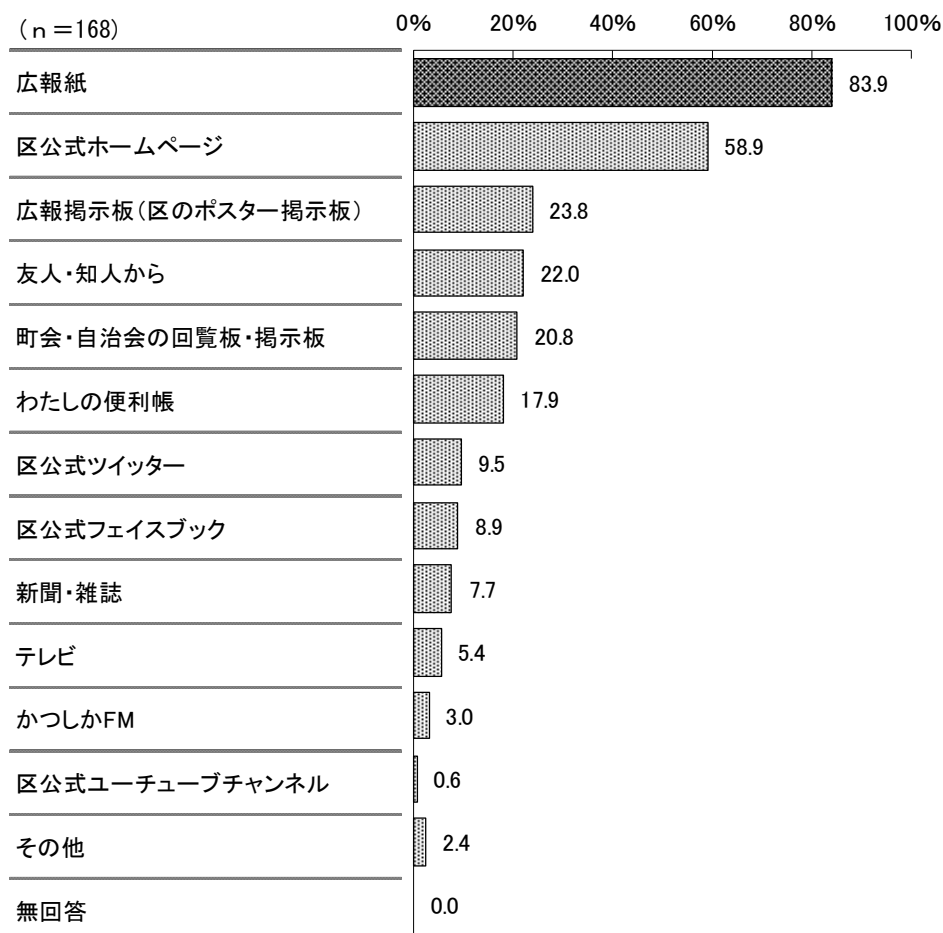
(13) 区政情報の入手手段

問 13 区の情報をどのような媒体から得ていますか。(あてはまるものすべてに○)

区政情報の入手手段は、「広報紙」が83.9%で最も高く、次いで「区公式ホームページ」が58.9%、「広報掲示板（区のポスター掲示板）」が23.8%となっている。

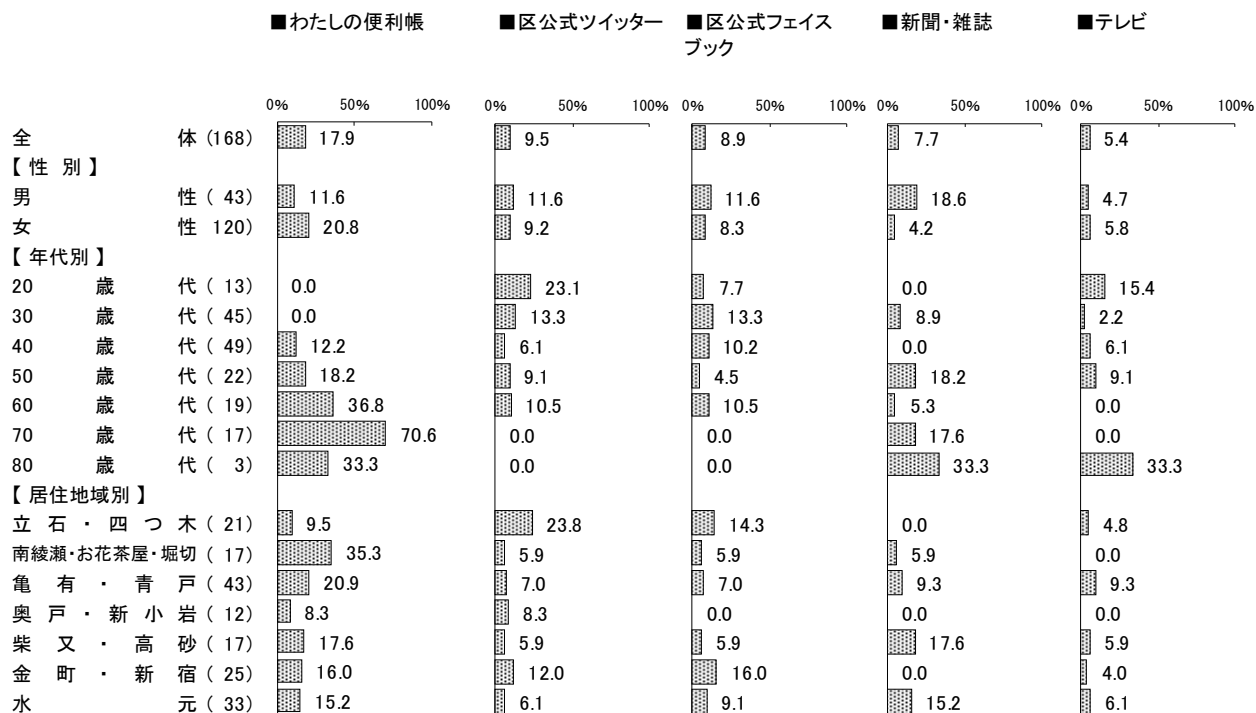
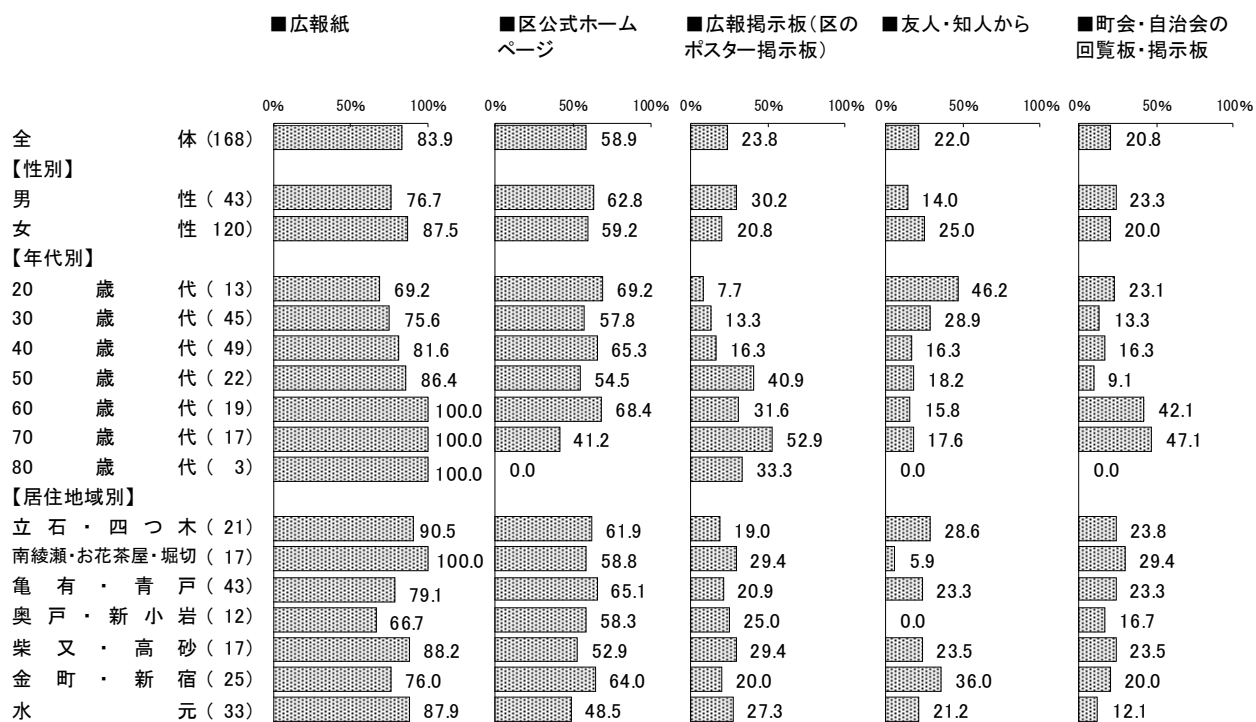
「その他」の内容としては、「家族」、「区の防災メール」、「SNS マチマチのメルマガ」などがある。

図表-21 区政情報の入手手段（全体）



年代別でみると、「広報紙」は40歳以上の年代で8割以上となっている。「区公式ホームページ」は20歳代、40歳代、60歳代で6割台と高く、「広報掲示板（区のポスター掲示板）」は70歳代が52.9%で最も高い。

図表-22 区政情報の入手手段
(性別・年代別・居住地域別—上位10項目)



(14) 区公式ホームページの閲覧媒体

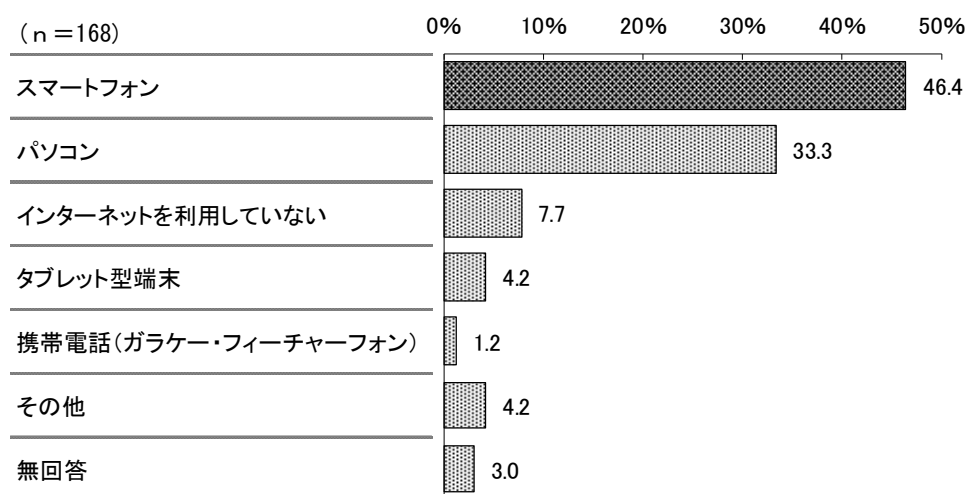
問 14 区公式ホームページを見る際、主にどのような機器を使用しますか。(〇は1つ)

区公式ホームページの閲覧媒体は、「スマートフォン」が46.4%で最も高く、次いで「パソコン」が33.3%となっている。一方、「インターネットを利用していない」が7.7%となっている。

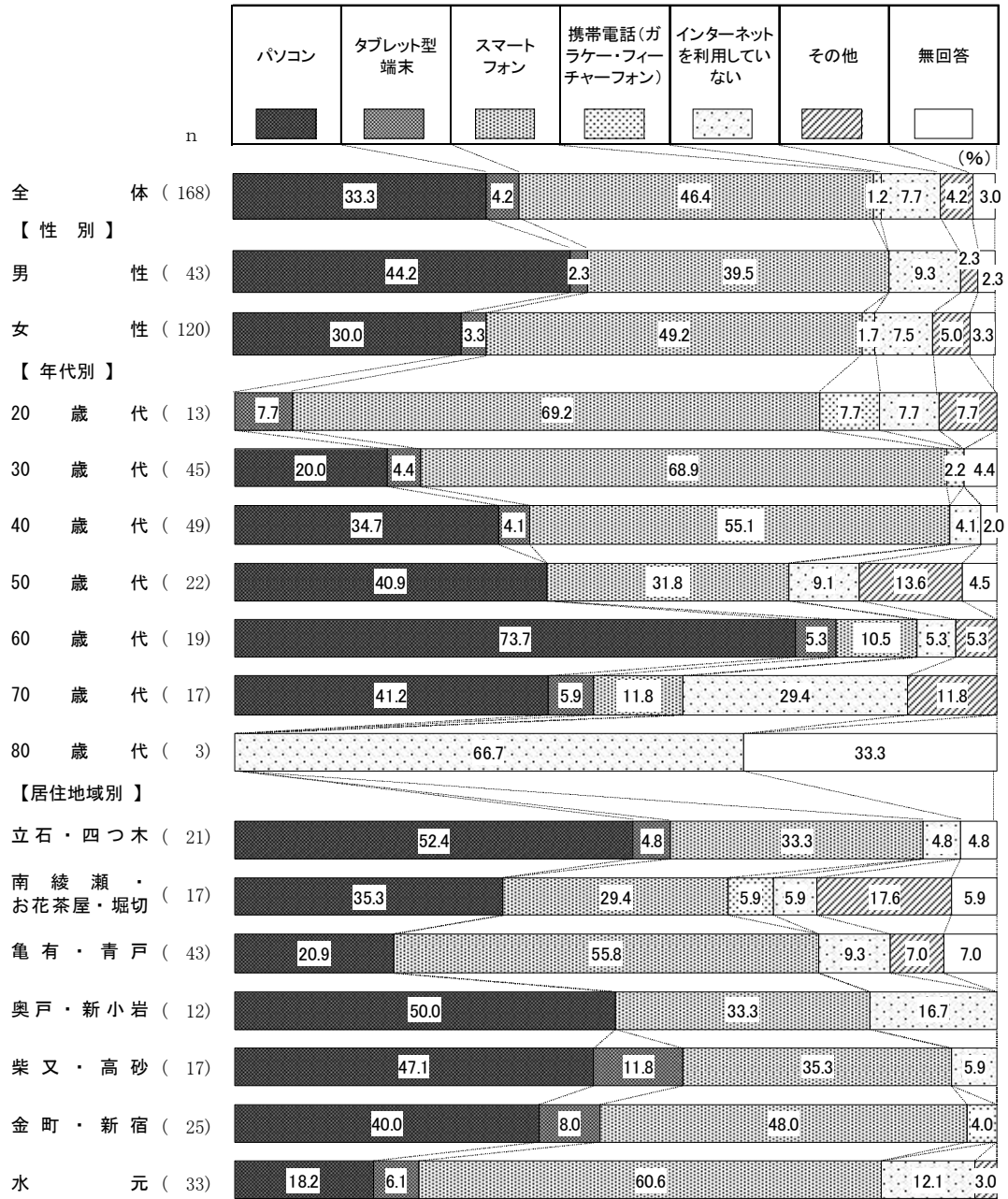
年代別でみると、「スマートフォン」は、20歳代で69.2%と最も高く、次いで30歳代で68.9%、40歳代で55.1%となっている。「パソコン」は、60歳代で73.7%と最も高い。一方、「インターネットを利用していない」は、80歳代で66.7%、70歳代で29.4%となっている。

「その他」の内容としては、「ほとんど見ていない」、「見方が分からない」、「他の媒体で情報を得ている」、「ホームページを閲覧できる機器を持っていない」などがある。

図表-23 区公式ホームページの閲覧媒体（全体）



図表-24 区公式ホームページの閲覧媒体
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(15) トップページのデザイン・レイアウトについて

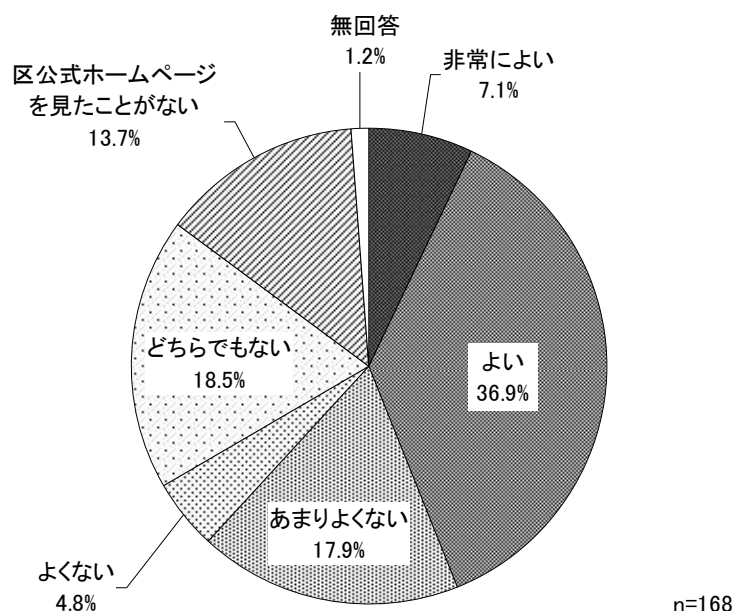
問 15 区公式ホームページのトップページのデザイン・レイアウト（情報の見せ方や色使いなど）についてどう思いますか。回答の理由もお聞かせください。（○は1つ）

トップページのデザイン・レイアウトについては、「非常によい」と「よい」を合わせた【よい（計）】が44.0%、「よくない」と「あまりよくない」を合わせた【よくない（計）】が22.7%となっている。

性別でみると、【よい（計）】は、男性が60.5%で女性の37.5%より高くなっている。

年代別でみると、【よい（計）】は、40歳代で51.0%と最も高く、次いで30歳代で46.7%となっている。「区公式ホームページを見たことがない」は80歳代が66.7%で最も高く、70歳代で35.3%、20歳代、50歳代でも2割台となっている。

図表-25 トップページのデザイン・レイアウトについて（全体）



<回答の主な理由>

1. 非常によい、2. よい

- ・項目別に色分けしてあり、情報を探しやすい
- ・どこにアクセスするか分かりやすい
- ・災害やコロナなど、最新情報が分かりやすく掲載されている

3. あまりよくない、4. よくない

- ・知りたい情報がどこにあるかわからない
- ・デザインが堅苦しい
- ・トップページに情報が多すぎる
- ・項目の配列や区分けが見づらく検索しづらい
- ・左右のサイドバーが使いにくい
- ・ごちゃごちゃした印象

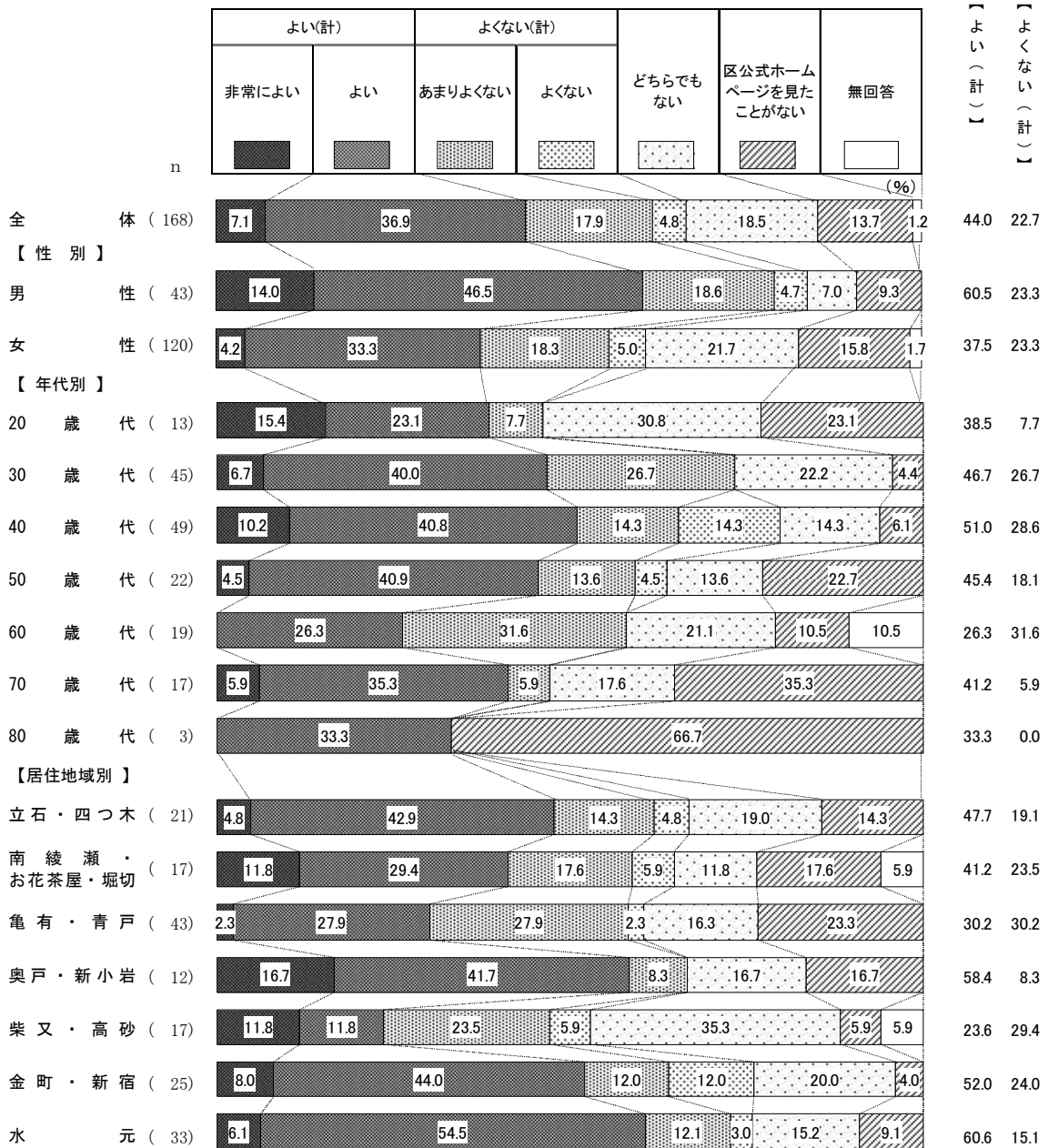
5. どちらでもない

- ・他の自治体と大差ない
- ・トップページを見ない
- ・気にならない

6. 区公式ホームページを見たことがない

- ・見方がわからない
- ・見る必要がない

図表-26 トップページのデザイン・レイアウトについて
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(16) 区公式ホームページでの検索方法

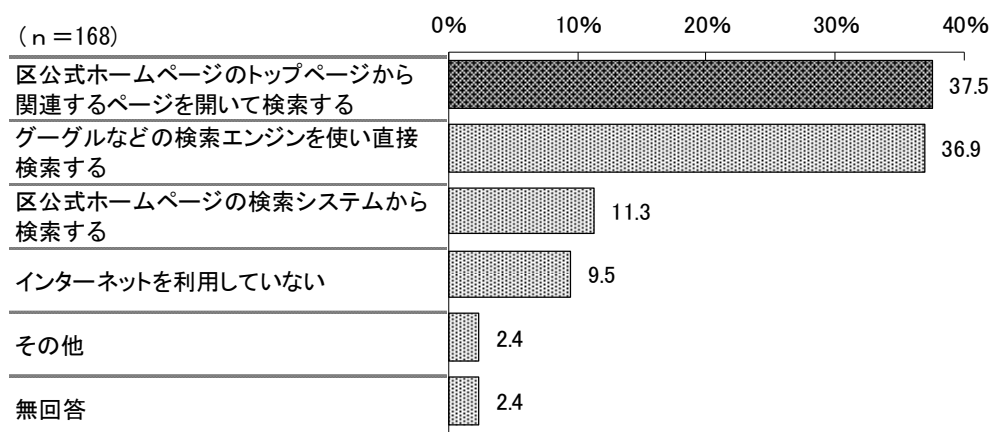
問 16 区公式ホームページ上で葛飾区に関する情報を探する場合、どのような方法で探しますか。(〇は1つ)

区公式ホームページでの検索方法は、「区公式ホームページのトップページから関連するページを開いて検索する」が37.5%で最も高く、次いで「グーグルなどの検索エンジンを使い直接検索する」が36.9%となっている。

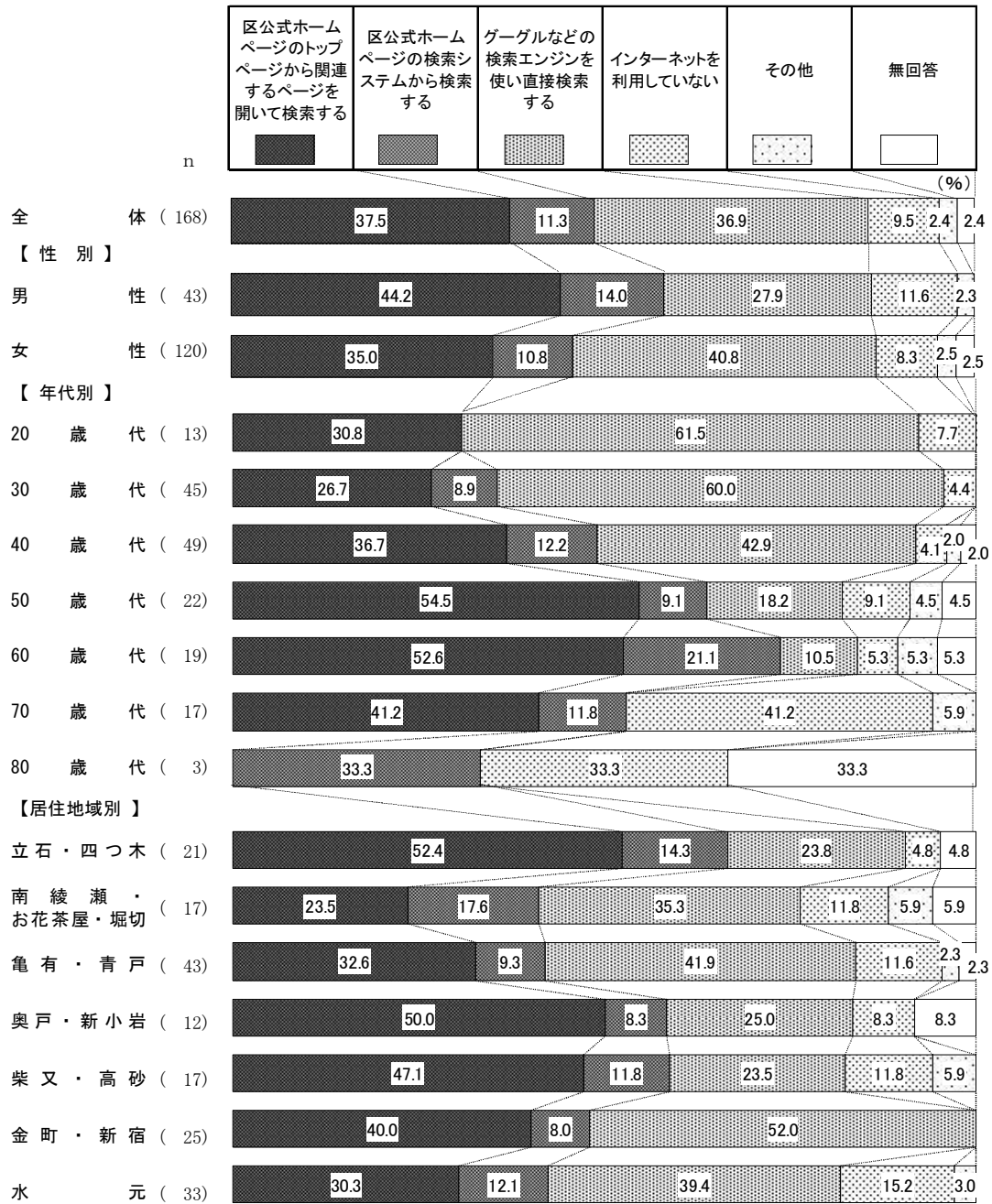
年代別でみると、「区公式ホームページのトップページから関連するページを開いて検索する」は、50歳代と60歳代で5割台、「グーグルなどの検索エンジンを使い直接検索する」は、20歳代と30歳代で6割台と高くなっている。「インターネットを利用していない」は70歳代で41.2%と最も高くなっている。

「その他」の内容としては、「区公式ホームページで探せないときは、検索エンジンで検索している」、「使い方がわからない」などがある。

図表-27 区公式ホームページでの検索方法（全体）



図表-28 区公式ホームページでの検索方法
(全体・性別・年代別・居住地域別)



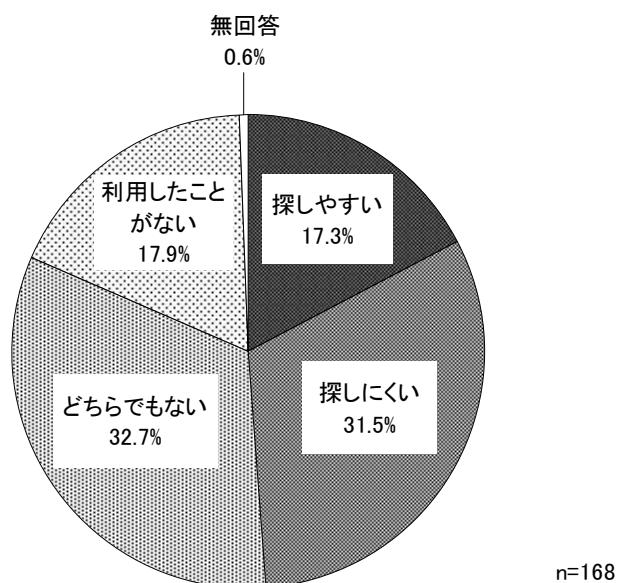
(17) 区公式ホームページの情報の探しやすさ

問 17 区公式ホームページの情報の探しやすさについてどのように感じますか。回答の理由もお聞かせください。(〇は1つ)

区公式ホームページの情報の探しやすさは、「どちらでもない」、「探しにくい」の順に高く、それぞれ3割台となっており、「探しやすい」は17.3%にとどまっている。

年代別でみると、「探しやすい」は、40歳代と60歳代で2割台となっており、全ての年代で3割未満となっている。「探しにくい」は、30歳代で42.2%、「どちらでもない」は20歳代で46.2%とそれぞれ最も高くなっている。

図表-29 区公式ホームページの情報の探しやすさ（全体）



<回答の主な理由>

1. 探しやすい

- ・不便に感じたことはない
- ・見るところが決まっている
- ・トップページから検索しやすい

2. 探しにくい

- ・ほしい情報にたどり着くまで時間がかかる
- ・知りたい情報がどこにあるか分からない
- ・よく使う項目は画面の上の方に配置してほしい
- ・情報が更新されていないことがあり、最新情報が得られない

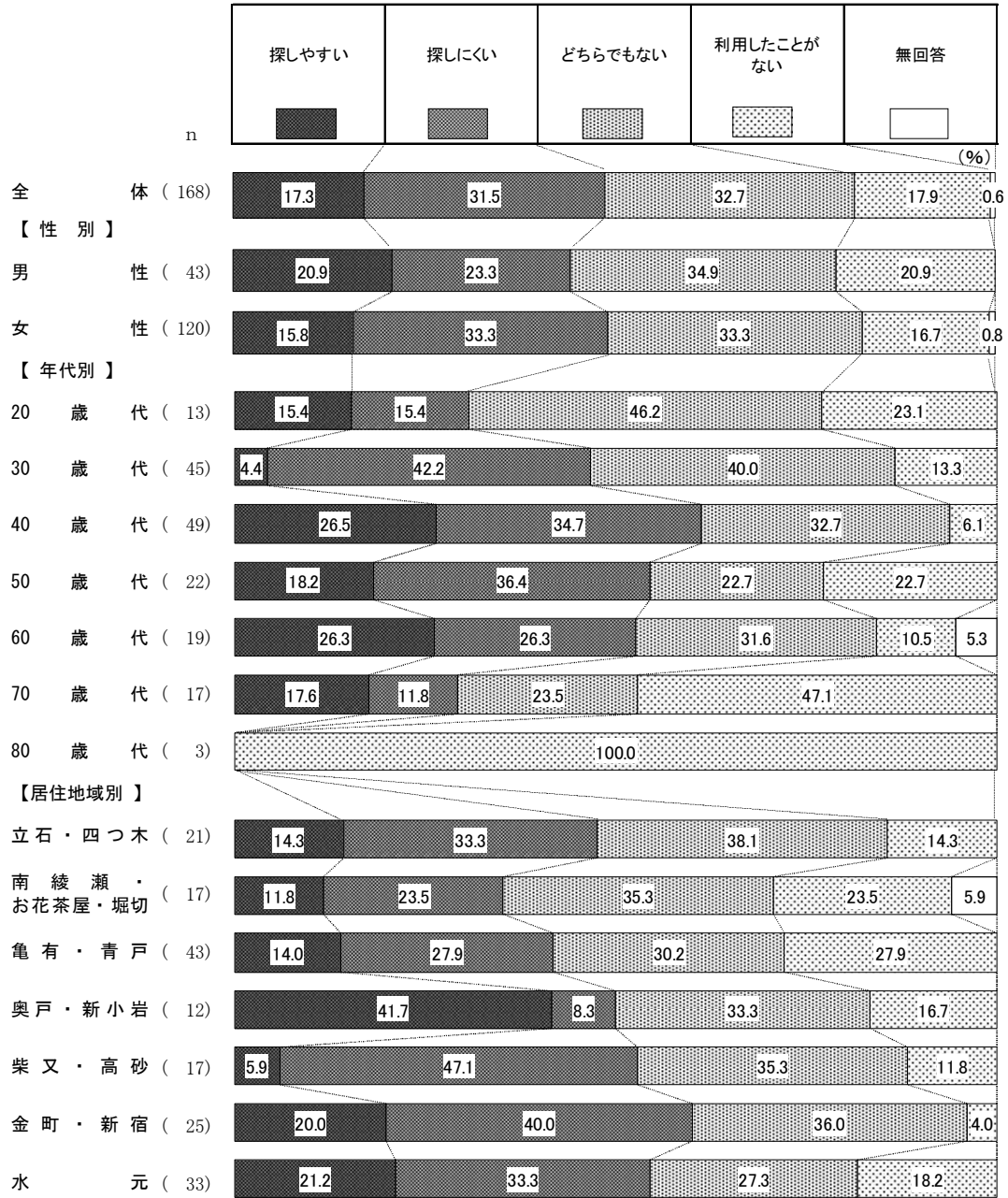
3. どちらでもない

- ・グーグルなどで検索するので不便を感じない
- ・探しやすいことも探しづらいこともある
- ・あまり見ない

4. 利用したことがない

- ・やり方がわからない
- ・機器が無い
- ・広報かつしかで情報を得ている
- ・検索エンジンを使っている

図表-30 区公式ホームページの情報の探しやすさ
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(18) 区公式ホームページ全般についてのご意見

問 18 区公式ホームページ全般についてのご意見をお聞かせください。(自由記述)

(具体的な記述内容)

<検索しやすさの工夫>

- ・自分の検索したい内容がどのカテゴリから調べればよいのか分かりづらい。(同様の意見：他 4 件)
- ・読みづらく探しづらい。検索エンジンの方が早い。(同様の意見：他 2 件)
- ・他の自治体の HP 等を参考に改善するなど、使いやすい工夫をしてほしい。(同様の意見：他 2 件)
- ・誰でも使いやすい工夫をできれば、高齢者でも使う機会が増えると思う。(同様の意見：他 1 件)
- ・調べたい内容の文字を入れるだけで、そのページに案内してくれるようになるとうい。
- ・各課ごとに詳細な情報を載せて欲しい。知りたい情報がどの部署にあるか分かりやすくしてほしい。
- ・重要なお知らせの部分が見にくいので工夫してほしい。
- ・レイアウトが変わったりすると欲しい情報が探しづらい。

<見やすさの工夫>

- ・もっとシンプルに、見やすくしてほしい。(同様の意見：他 5 件)
- ・文字列のリンクが多く、見づらいため、フォントを工夫してほしい。(同様の意見：他 4 件)

<トップページの工夫>

- ・トップページの重要な情報の部分が文字ばかりで読みにくい。(同様の意見：他 2 件)
- ・トップページは区の自慢や区政ニュースも載せてほしい。

<使いやすい>

- ・情報がたくさんあり、分かりやすい。(同様の意見：他 7 件)
- ・特に不便はなく、だいたいよいと思う。(同様の意見：他 2 件)
- ・ホームページはわかりやすく見やすいが、高齢の方はやはり広報を使われるのかなと思った。
- ・検索ボックスに単語入力をすれば、関連ページの候補が出て、検索した単語にヒットする箇所が黄色に塗りつぶされるのは見やすい。
- ・最近では新型コロナウイルスの感染者数の推移など、一番気になる情報がわかりやすく掲載されている。

<情報の更新>

- ・古い情報は削除するなど、掲載内容を常に更新してほしい。
- ・防災に関する情報のページが最新の情報に更新されていない。古い情報は即刻削除するか、情報を更新すべき。

<その他>

- ・全体的にはそれほど悪くはないが、デザインの工夫があった方がよい。
- ・アンケート結果を HP に載せてほしい。
- ・図書館の PC を使用している。

- ・利用する人が使いやすいよう、様々な情報を載せてほしい。
- ・過去の情報も見られるようにしてほしい。
- ・家族やテレビ・ラジオから情報を得ている。
- ・問い合わせ先がどの部署になるか分からないため、窓口をして受けるところを作ってほしい。
- ・分からないときは電話で聞いている。
- ・問い合わせ先を分かりやすく表記してほしい。
- ・区の施設で、区の広報から情報を得ている。
- ・今のところ使っていないが、若い方や外国の方には必要だと思う。
- ・インターネットを見れない人もいるため、広報紙も継続してほしい。
- ・いざという時に参考になる。
- ・帳票が拡大できなかつたりする項目は修正をお願いしたい。
- ・たくさんの情報をわかりやすく、伝えていただき、感謝している。
- ・その時の状況に応じて更新や改善がされていればよいと思う。知見・技術をもつ専門家を使い、常に「評価・検証」をしてほしい。
- ・課ごとに内容を印新してほしい。
- ・スマートフォン画面で見た時にレイアウトが崩れる。

3. 区民相談室の利用促進について

葛飾区では、区民の皆様が抱える様々な悩みを弁護士や税理士などの専門知識を備えた相談員に気軽に相談ができるよう各種無料相談を行っています。

また、区民相談室では新型コロナウイルス感染症対策として、皆様のご自宅などでも相談が受けられるよう電話相談やオンライン相談（ビデオ通話相談）を実施しています。

今後、さらに多くの方にお悩み解決の手段として活用していただくため、区民モニターの皆様のご意見をお聞きします。

(19) 区民相談室の利用経験

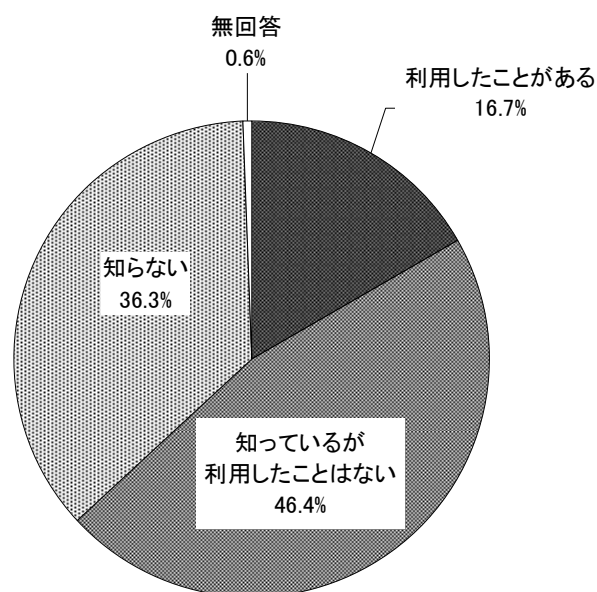
問 19 これまでに区民相談室を利用したことがありますか。（○は1つ）

区民相談室の利用経験としては、「知っているが利用したことはない」が46.4%で最も高く、次いで「知らない」が36.3%、「利用したことがある」は16.7%となっている。

年代別でみると、「利用したことがある」は、70歳代で35.3%と最も高く、60歳代以上の年代で3割以上となっている。「知っているが利用したことはない」は60歳代で63.2%、「知らない」は20歳代で76.9%とそれぞれ最も高くなっている。

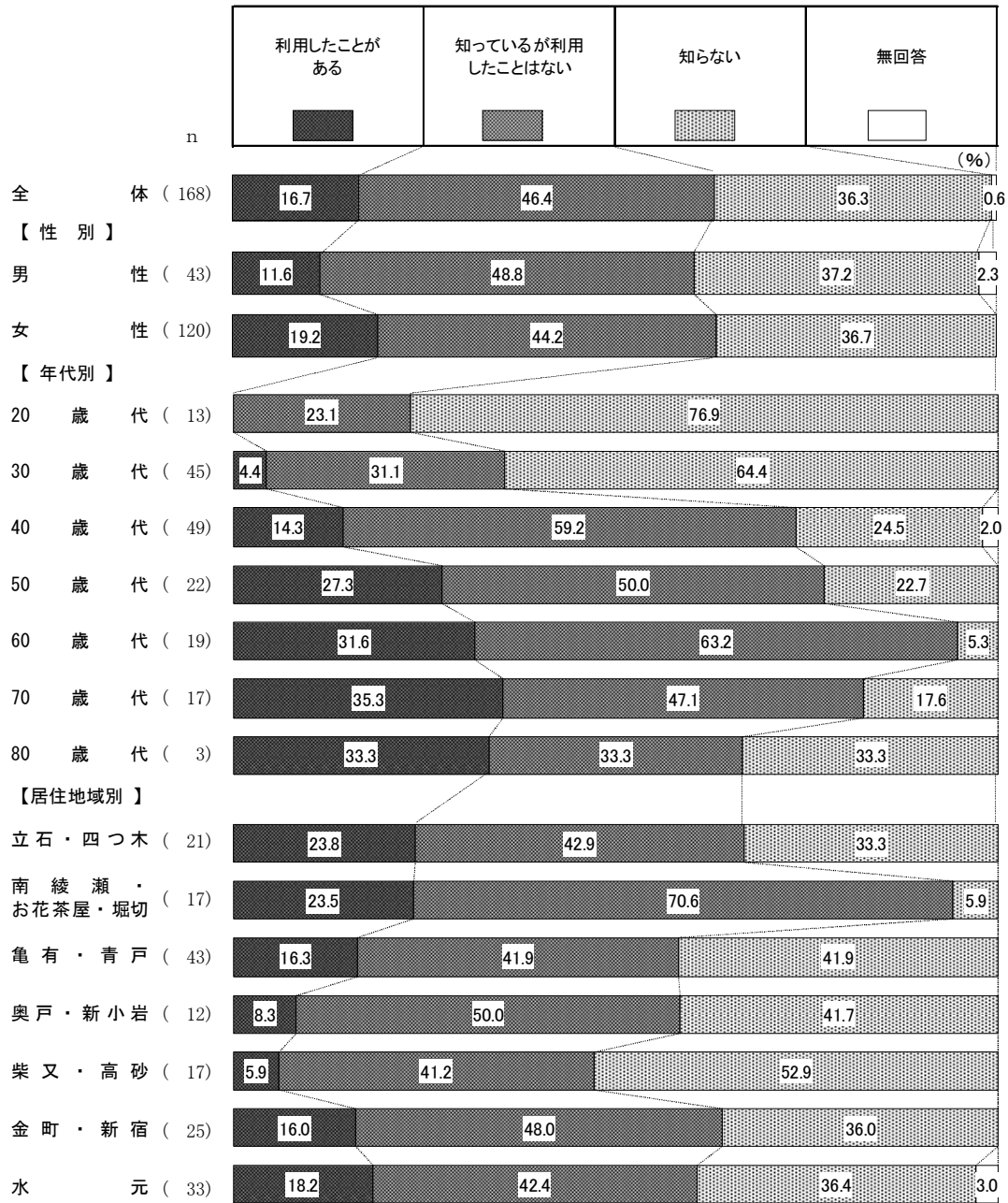
居住地域別でみると、「利用したことがある」は立石・四つ木、南綾瀬・お花茶屋・堀切で2割台となっている。「知っているが利用したことはない」は、南綾瀬・お花茶屋・堀切で70.6%と高くなっている。

図表-31 区民相談室の利用経験（全体）



n=168

図表-32 区民相談室の利用経験
(全体・性別・年代別・居住地域別)



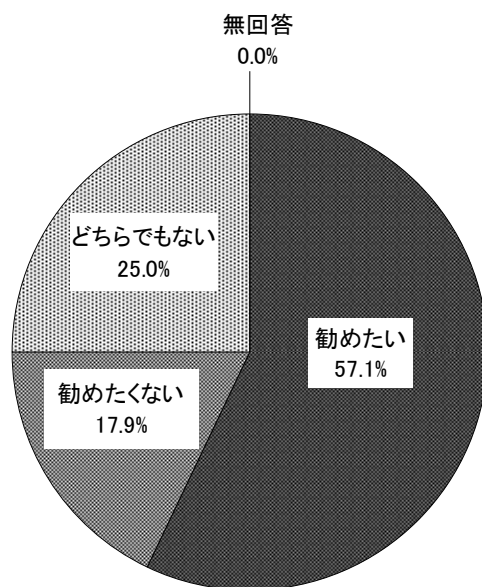
(20) 区民相談室を家族や友人に勧めたいと思うか

問 19 で「1 利用したことがある」と答えた方のみ回答

問 20 家族や友人に勧めたいと思いましたか。回答の理由もお聞かせください。(○は1つ)

区民相談室を家族や友人に勧めたいと思うかについては、「勧めたい」が 57.1%で最も高く、次いで「どちらでもない」が 25.0%、「勧めたくない」が 17.9%となっている。

図表—33 区民相談室を家族や友人に勧めたいと思うか（全体）



n=168

<回答の主な理由>

1. 勧めたい

- ・無料で気軽に相談できる
- ・専門の方に相談できる

2. 勧めたくない

- ・形式的な対応で不満があった
- ・電話相談をしたが、知りたいことが分からないままだった
- ・相談に寄り添ってもらえず残念だった

3. どちらでもない

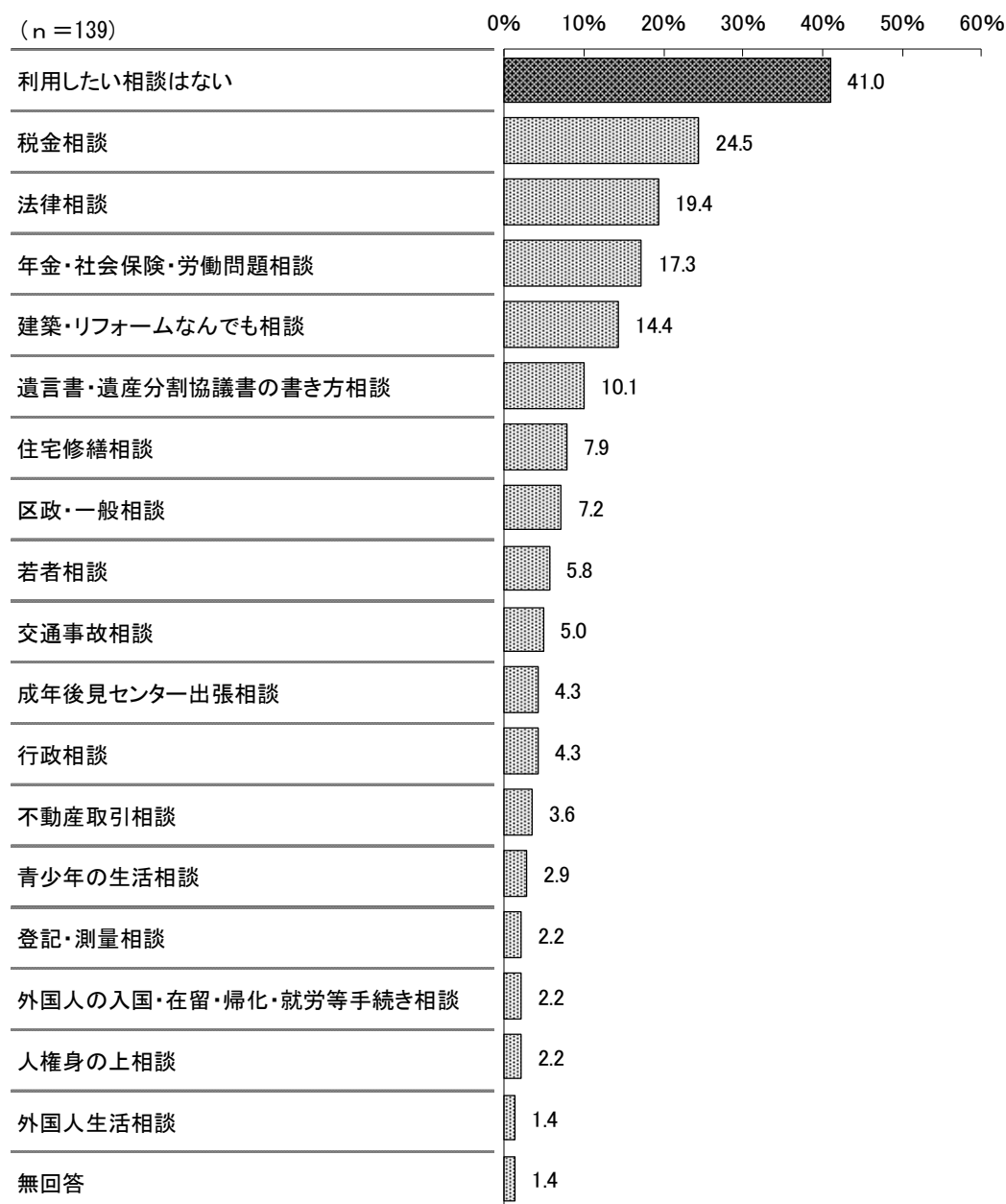
- ・利用して助かったが明確な答えは得られなかった
- ・納得できる話をしてもらえなかった

(21) 利用してみたい相談

問 19 で「2 知っているが利用したことはない」、「3 知らない」と答えた方のみ回答
 問 21 どの相談を利用してみたいですか。(あてはまるものすべてに○)

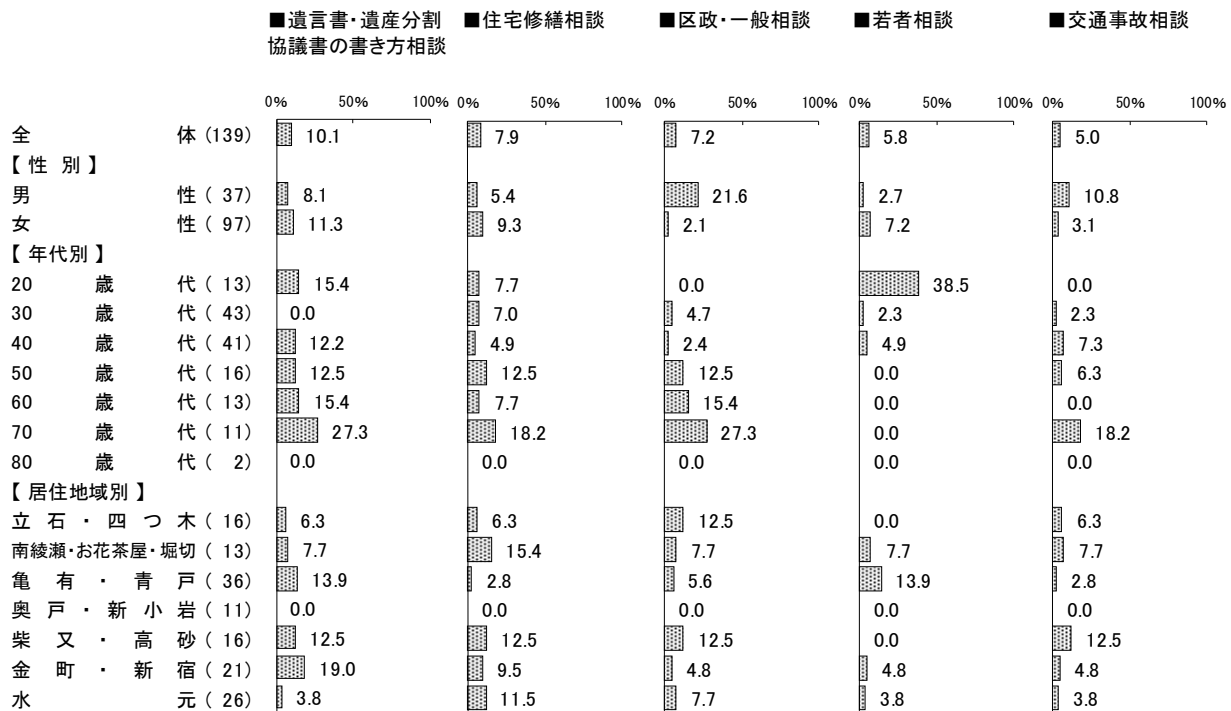
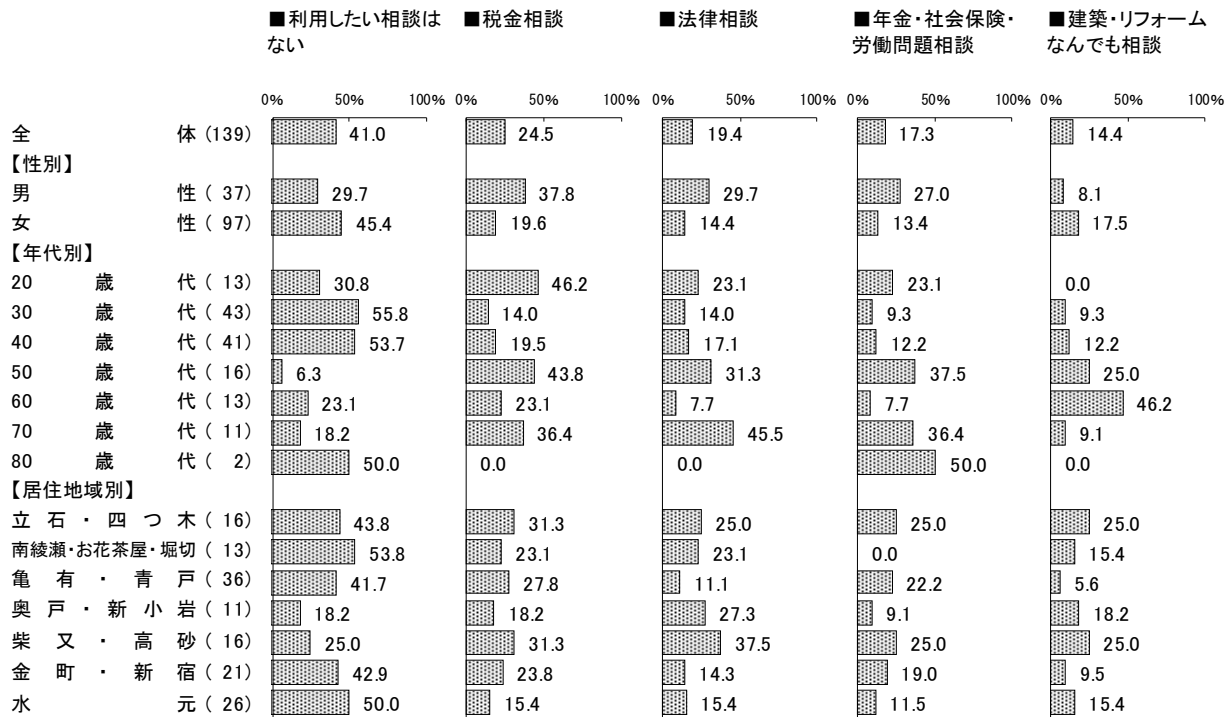
利用してみたい相談としては、「利用したい相談はない」が 41.0%で最も高く、次いで「税金相談」が 24.5%、「法律相談」が 19.4%、「年金・社会保険・労働問題相談」が 17.3%となっている。

図表-34 利用してみたい相談（全体）



年代別にみると、「税金相談」は20歳代と50歳代で4割以上と高くなっている。「法律相談」は70歳代で45.5%、「建築・リフォームなんでも相談」は60歳代で46.2%とそれぞれ最も高くなっている。

図表-35 利用してみたい相談
(性別・年代別・居住地域別—上位10項目)



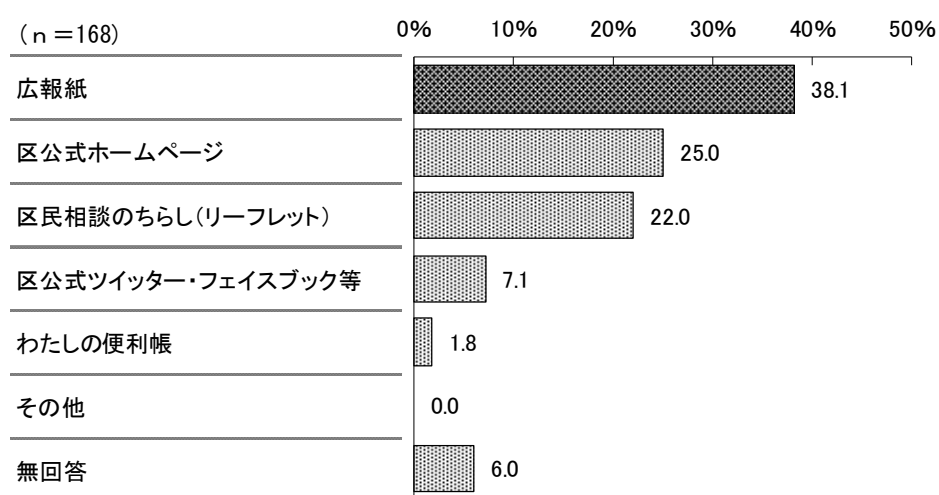
(22) 区民相談室の情報を充実させるべき広報媒体

問 22 区民相談室で実施する相談について情報を得るためにどのような広報媒体を充実させてほしいですか。(〇は1つ)

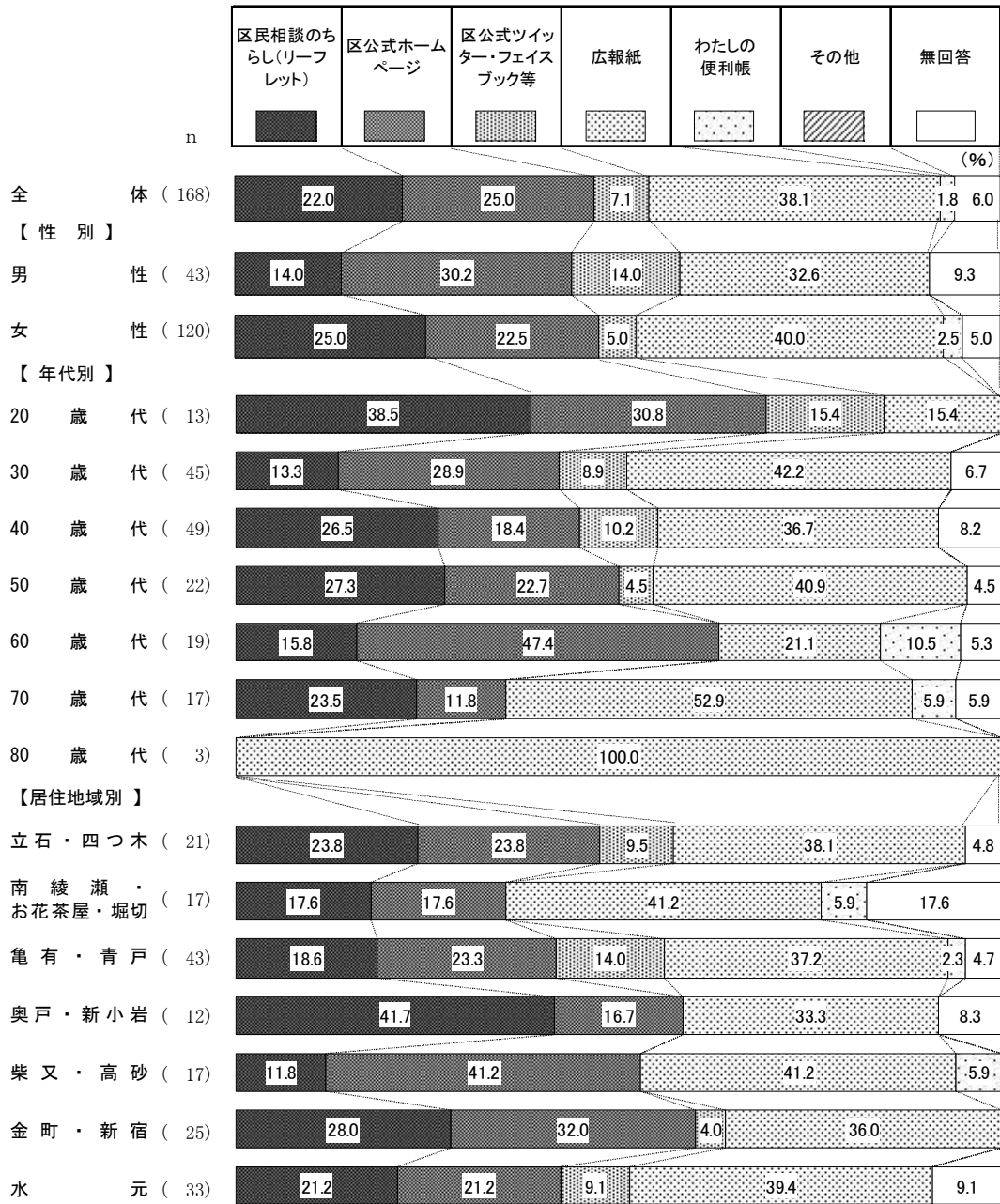
区民相談室の情報を充実させるべき広報媒体は、「広報紙」が38.1%で最も高く、次いで「区公式ホームページ」が25.0%、「区民相談のちらし(リーフレット)」が22.0%となっている。

年代別で見ると、「広報紙」は、70歳代以上の年代で5割以上と高く、30歳代と50歳代でも4割台となっている。「区公式ホームページ」は60歳代が47.4%、「区民相談のちらし(リーフレット)」は20歳代が38.5%でそれぞれ最も高くなっている。

図表-36 区民相談室の情報を充実させるべき広報媒体(全体)



図表-37 区民相談室の情報を充実させるべき広報媒体
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(23) 区民相談室が利用しやすくなるために必要なこと

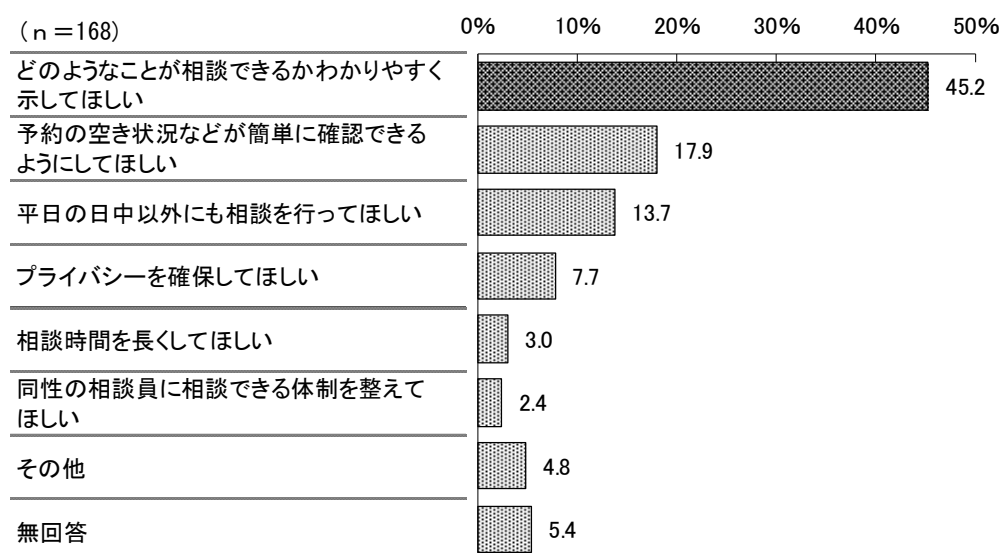
問 23 区民相談室がより利用しやすくなるためにはどのようなことが必要だと思いますか。
(〇は1つ)

区民相談室が利用しやすくなるために必要なことは、「どのようなことが相談できるかわかりやすく示してほしい」が45.2%で最も高く、次いで「予約の空き状況などが簡単に確認できるようにしてほしい」が17.9%、「平日の日中以外にも相談を行ってほしい」が13.7%となっている。

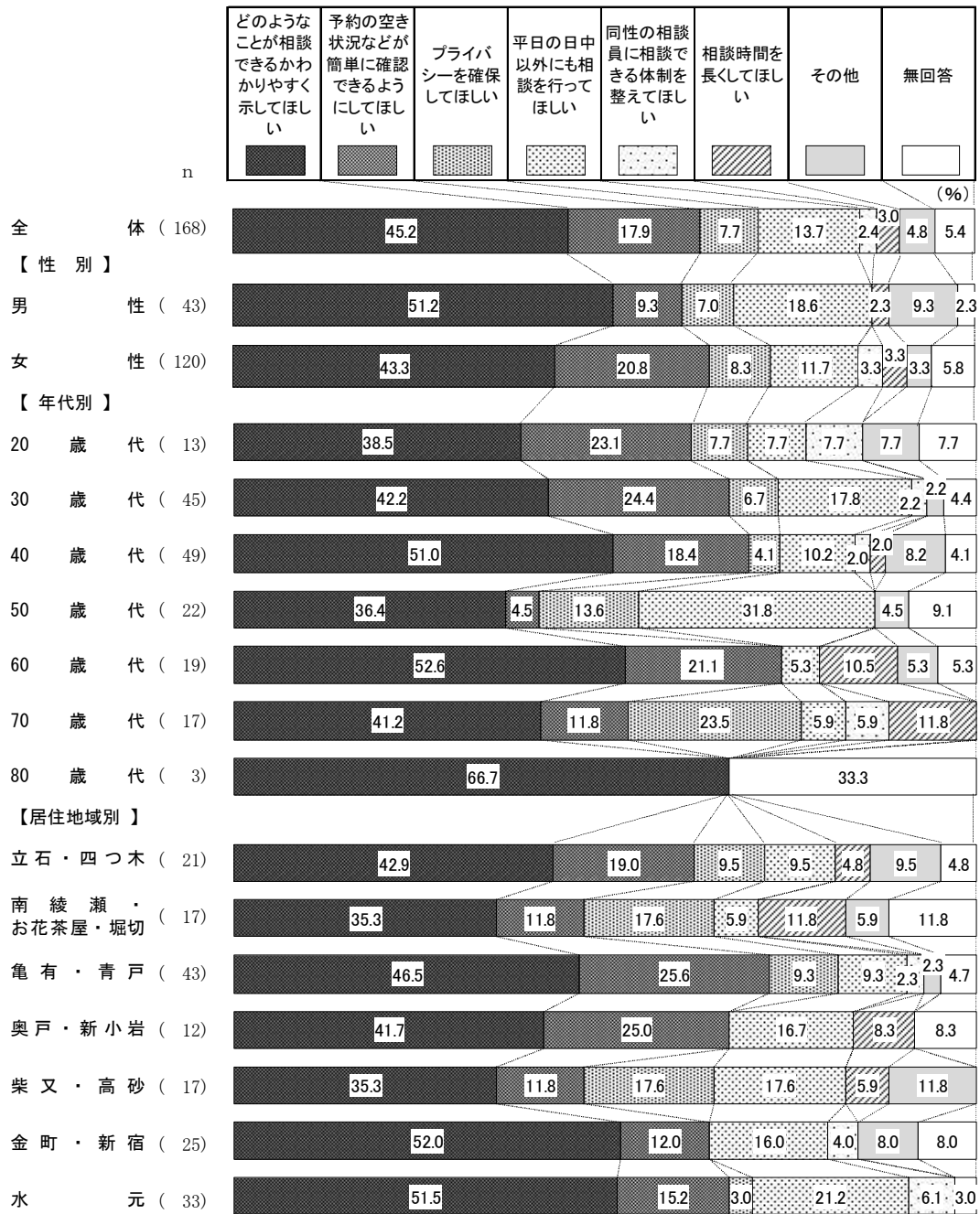
年代別でみると、「どのようなことが相談できるかわかりやすく示してほしい」は、40歳代、60歳代、80歳代で5割以上と高くなっている。「平日の日中以外にも相談を行ってほしい」は50歳代が31.8%で最も高くなっている。

「その他」の内容としては、「オンライン相談室」、「納得させる丁寧な対応」、「相談事例等の紹介」、「相談室をもっと宣伝するべき」、「相談員が親身になってくれるのか不安」などがある。

図表-38 区民相談室が利用しやすくなるために必要なこと（全体）



図表-39 区民相談室が利用しやすくなるために必要なこと
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(24) 相談方法で受けてみたいもの

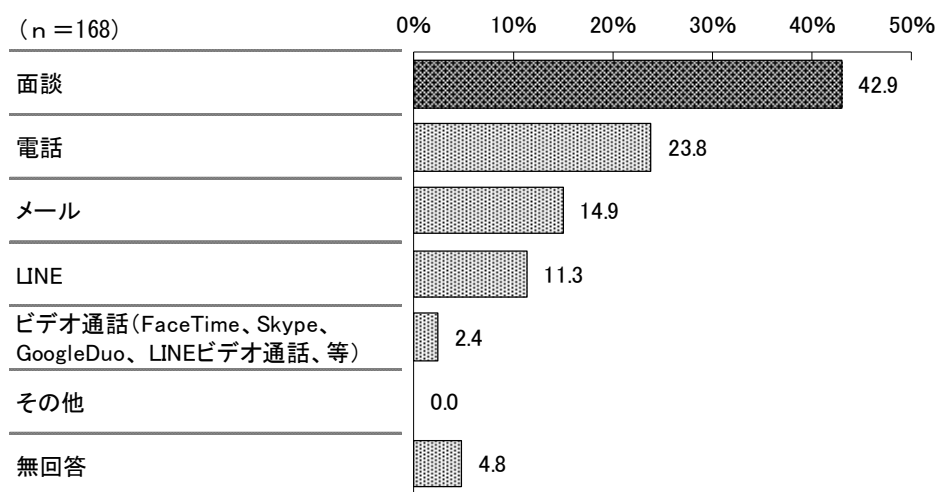
問 24 どのような方法で相談を受けたいですか。(○は1つ)

相談方法で受けてみたいものは、「面談」が42.9%で最も高く、次いで「電話」が23.8%、「メール」が14.9%、「LINE」が11.3%となっている。

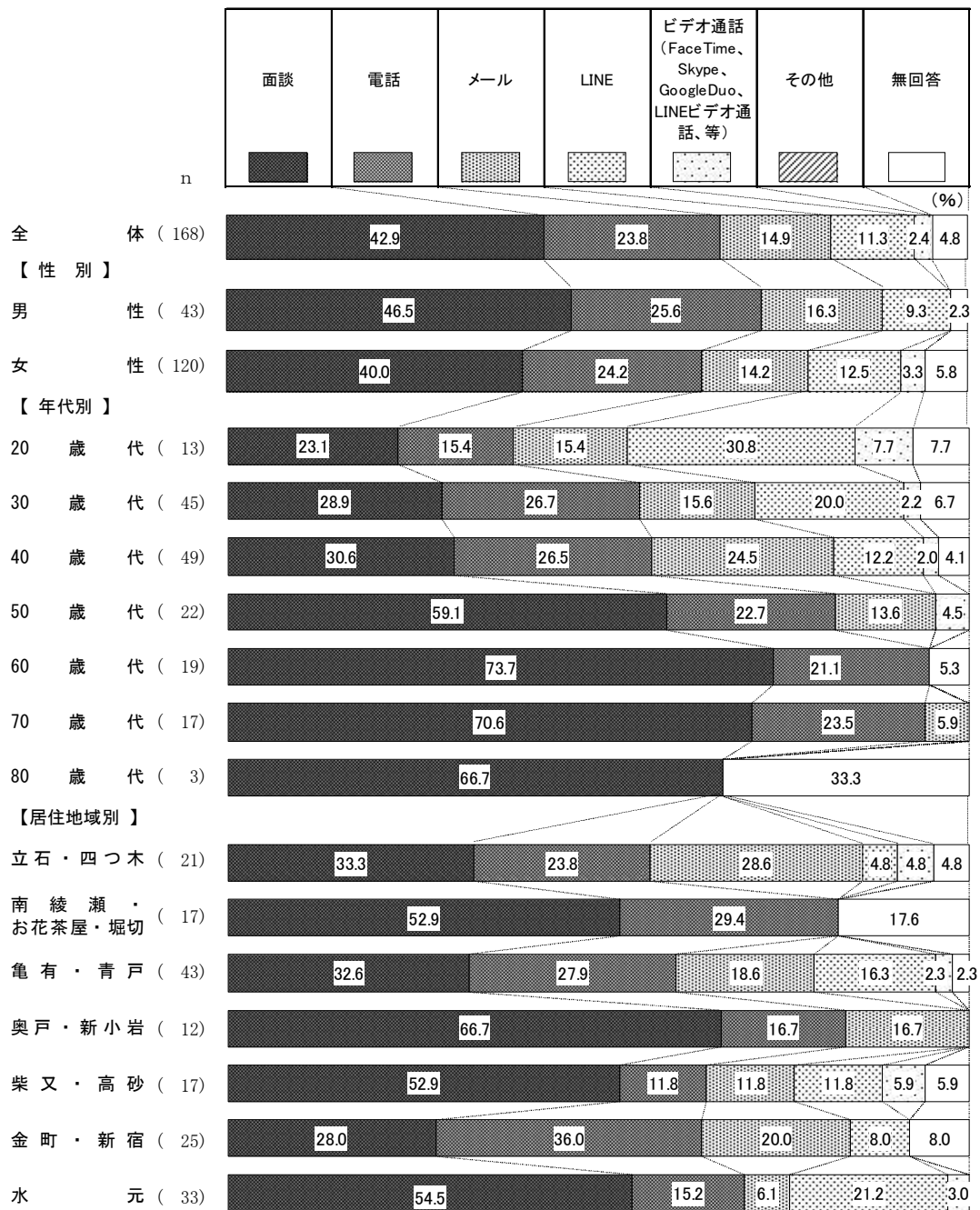
年代別でみると、「面談」は、60歳代で73.7%と最も高く、50歳代以上の年代で5割以上となっている。「ビデオ通話」は20歳代が30.8%で最も高くなっている。

居住地域別でみると、「面談」は奥戸・新小岩で66.7%、「電話」は金町・新宿で36.0%とそれぞれ最も高くなっている。

図表-40 相談方法で受けてみたいもの（全体）



図表-41 相談方法で受けてみたいもの
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(25) ビデオ通話での相談の利用について

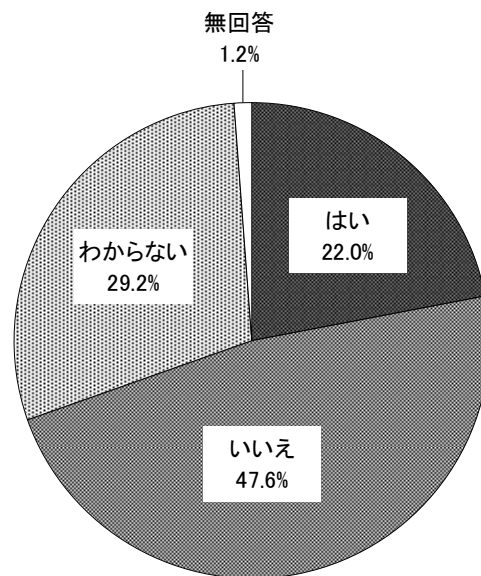
問 25 ビデオ通話（テレビ電話）を使った相談を利用したいですか。（○は1つ）

ビデオ通話での相談の利用については、「いいえ」が47.6%と半数近くを占めており、「はい」は22.0%となっている。

年代別で見ると、「いいえ」は、60歳以上の年代で5割以上となっている。「はい」は20歳代が30.8%で最も高く、50歳代以下の年代で2割台となっている。

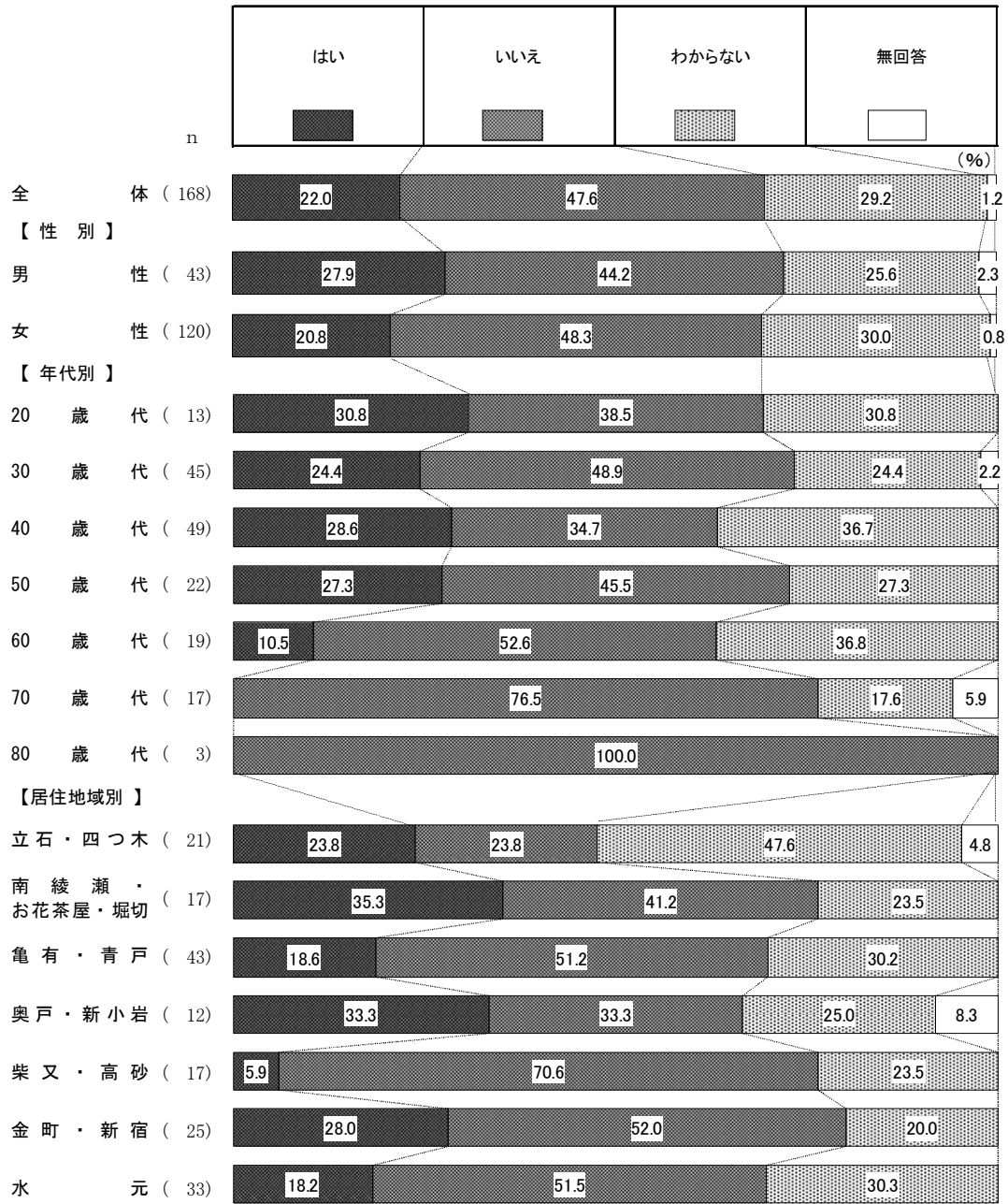
居住地域別で見ると、「はい」は南綾瀬・お花茶屋・堀切と奥戸・新小岩で3割以上となっている。「いいえ」は柴又・高砂で70.6%と最も高くなっている。

図表-42 ビデオ通話での相談の利用について（全体）



n=168

図表-43 ビデオ通話での相談の利用について
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(26) ビデオ通話での相談を利用したくない理由

問 25 で「2 いいえ」、「3 わからない」と答えた方のみ回答

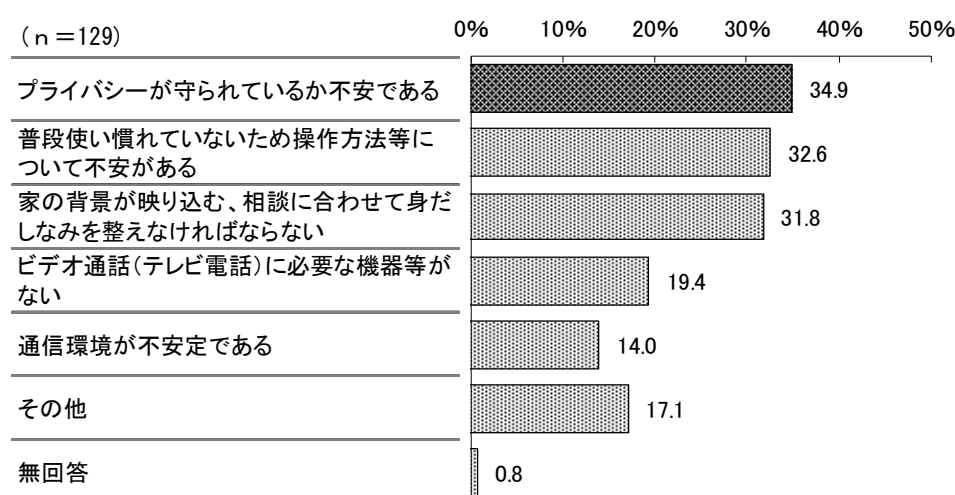
問 26 ビデオ通話（テレビ電話）での相談を利用したくない理由を教えてください。

（あてはまるものすべてに○）

ビデオ通話での相談を利用したくない理由は、「プライバシーが守られているか不安である」が 34.9%で最も高く、次いで「普段使い慣れていないため操作方法等について不安がある」が 32.6%、「家の背景が映り込む、相談に合わせて身だしなみを整えなければならない」が 31.8%となっている。

「その他」の内容としては、「顔を見る必要がないので電話でよい」、「家では落ち着いて話せない」、「重要な相談は直接面談で話したい」、「初対面の相手とビデオ通話をするのに抵抗がある」などがある。

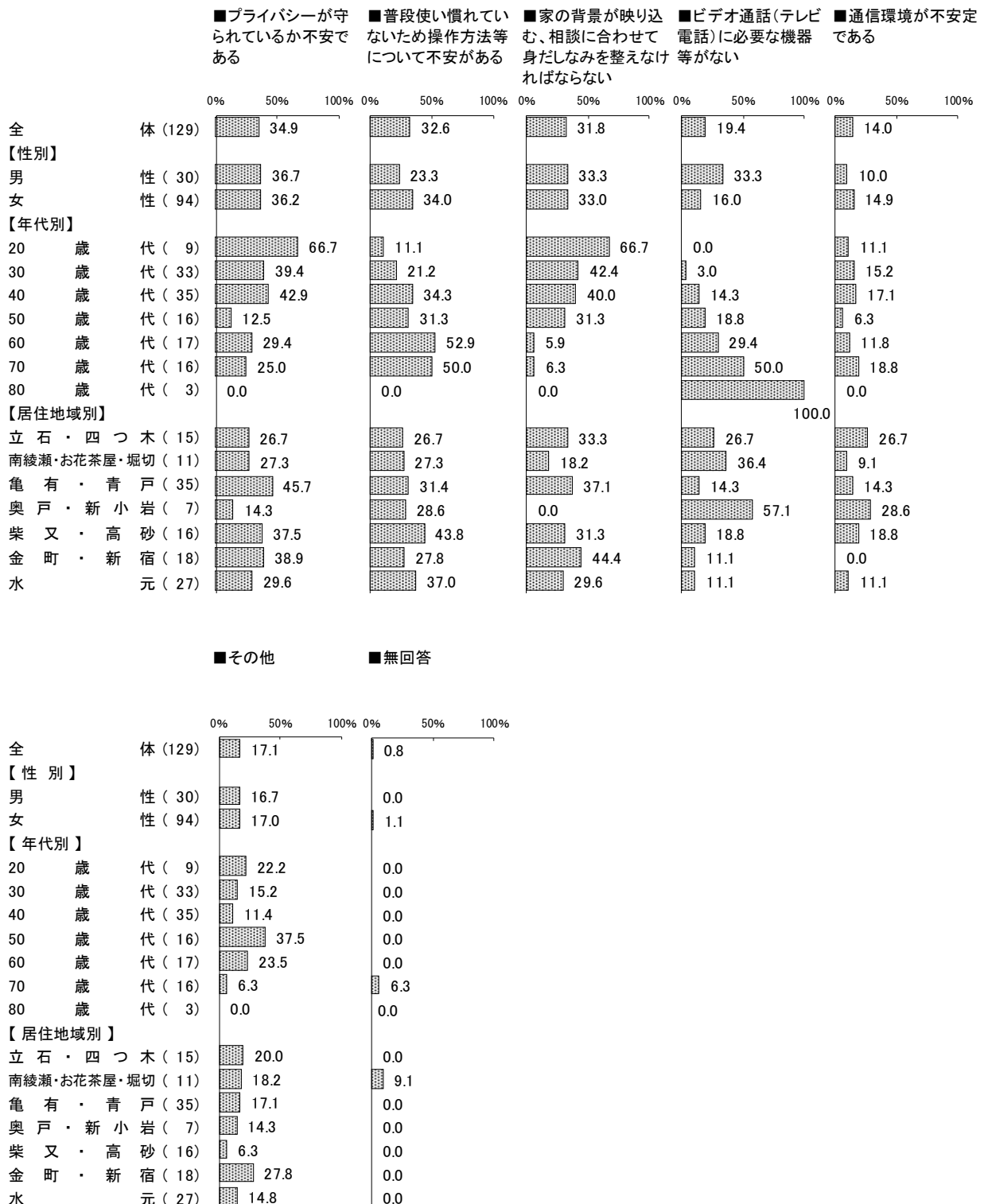
図表-44 ビデオ通話での相談を利用したくない理由（全体）



年代別でみると、「プライバシーが守られているか不安である」は、20歳代で66.7%と最も高い。「普段使い慣れていないため操作方法等に不安がある」は60歳代と70歳代で5割以上となっている。「家の背景が映り込む、相談に合わせて身だしなみを整えなければならない」は20歳代が66.7%で最も高くなっている。

居住地域別でみると、「プライバシーが守られているか不安である」は、亀有・青戸で45.7%、「ビデオ通話（テレビ電話）に必要な機器等がない」は奥戸・新小岩で57.1%と高くなっている。

図表-45 ビデオ通話での相談を利用したくない理由
(性別・年代別・居住地域別)



(27) 平日の日中で利用しやすい時間帯

問 27 平日の日中に区民相談室で行う相談を受けるにあたり、どの時間帯が利用しやすいですか。(○は1つ)

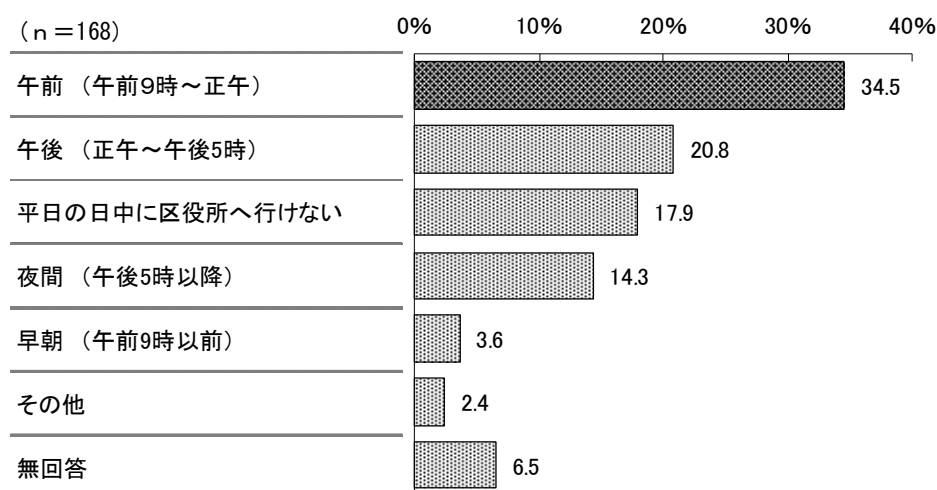
平日の日中で利用しやすい時間帯は、「午前（午前9時～正午）」が34.5%で最も高く、次いで「午後（正午～午後5時）」が20.8%、「平日の日中に区役所へ行けない」が17.9%となっている。

年代別でみると、「午前（午前9時～正午）」は、70歳代で47.1%と最も高く、「午後（正午～午後5時）」は60歳代が47.4%で最も高くなっている。「平日の日中に区役所へ行けない」は50歳代以下の年代で2割以上となっている。

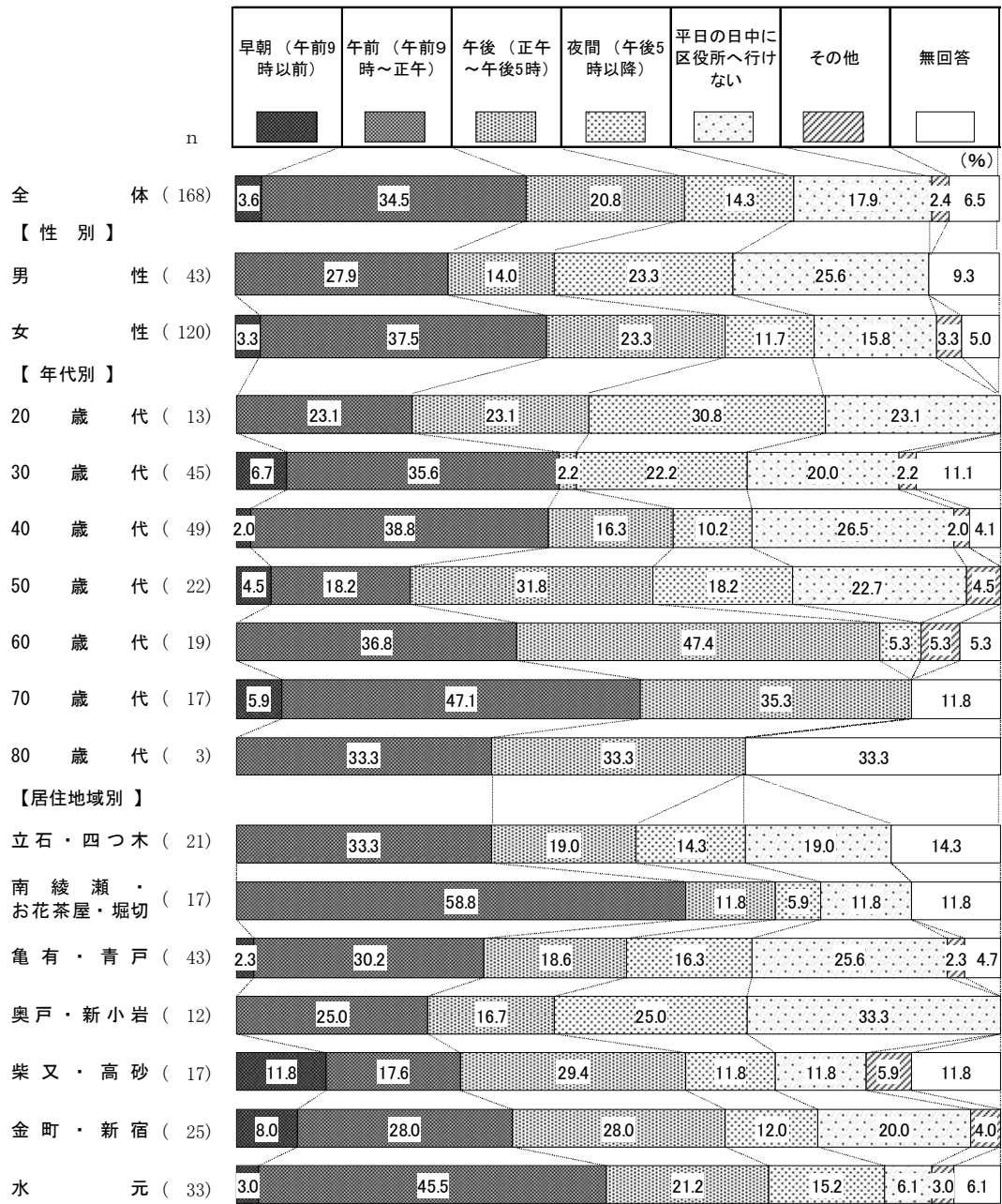
居住地域別でみると、「午前（午前9時～正午）」は、南綾瀬・お花茶屋・堀切で58.8%、水元で45.5%となっている。「平日の日中に区役所へ行けない」は奥戸・新小岩で33.3%となっている。

「その他」の内容としては、「土日祝日」、「利用しない」などがある。

図表-46 平日の日中で利用しやすい時間帯（全体）



図表-47 平日の日中で利用しやすい時間帯
(全体・性別・年代別・居住地域別)



(28) 区民相談室の利用促進、改善などについてのご意見

問 28 区民相談室の利用促進、改善などについてご意見がありましたらご記入ください。
(自由記述)

(具体的な記述内容)

<相談時間について>

- ・平日の日中だけでなく、夜間や土日・祝日の相談日を設定してほしい。(同様の意見：他5件)
- ・午前9時前でも相談できるのか。
- ・利用時間を拡大してほしい。
- ・法律相談や税金相談を受けたいが、曜日の指定が少なく、時間帯が少ないため、もっと多くの時間帯曜日を設けてほしい。

<相談環境について>

- ・気軽に相談できる体制・環境を整備してほしい。(同様の意見：他1件)
- ・相談内容が隣室に聞こえないような改善が必要。(同様の意見：他1件)
- ・相談環境や、相談担当の人がどのような人かわかるようにしてほしい。
- ・個人情報どこまで守られているのか気になる。他の相談者に内容が聞こえないかどうかなど、相談環境を明示してもらえると利用しやすい。

<相談員について>

- ・相談員の人がどんな人かわかると利用しやすい。(同様の意見：他2件)
- ・相談員の親身さが伝わってこないので利用をあきらめたことがある。
- ・相談員が親身に聞いてくれるか不安がある。少しお金を出しても民間に行こうと思う。
- ・相談員の方の対応が冷淡で悪い印象しかなかった。親身に対応して理解してくれる方を配置してほしい。
- ・内容によっては、相談委員との信頼関係がないと難しいと思う。

<プライバシーについて>

- ・プライバシーや個人情報の保護を徹底してほしい。(同様の意見：他1件)

<相談事例の紹介について>

- ・個人情報を伏せた状態で、これまでの相談事例や回答が分かると利用しやすいと思う。(同様の意見：他5件)
- ・リフォームや日常生活のちょっとしたことなども相談できるのか、相談内容の具体例や、所要時間を知りたい。

<相談場所について>

- ・区役所だけでなく、各地区にも相談室があると便利だと思う。(同様の意見：他1件)
- ・区民相談室は区役所2階にあるようだが、交通手段が不便。

<予約について>

- ・HPで予約ができるとよい。
- ・予約が一週間前となっているが、忘れてしまうこともあり、二日前などにできるとよい。
- ・予約を取りやすくしてほしい。1カ月先とかだと、待つのが苦しい。

<所要時間について>

- ・相談時間が短い印象だったため、ある程度相談時間を取ってほしい。
- ・相談時間をもう少し長くってほしい。内容によっては、女性相談員がよい場合もあるように思う。

<相談できる内容について>

- ・相談先がよく分からない。相談内容から相談先を振り分けてほしい。よくある相談内容は区広報にQ&Aでのせてもよいのでは。
- ・何を相談できるのかよく分からない。
- ・一人暮らしの高齢者で、話し相手も無く不安が多い人もたくさんいると思うので、どんな内容だと相談できるか、はっきり分かるようにしてほしい。

<周知について>

- ・相談室を知らない人も多いので、まずは周知が必要。(同様の意見：他5件)
- ・今回のチラシは有効だと思う。
- ・HPの「相談窓口のご案内」が分かりづらく、工夫が必要。
- ・広報やHPを使って区民相談室を周知することが必要。
- ・相談室を利用したい人もたくさんいると思う。相談したくなる一つのきっかけとして、毎月の広報の中で相談事例を一つ掲載するなどしてはどうか。

<その他>

- ・若い世代の人も利用しやすい工夫をしてほしい。
- ・話を聞いて、助けてほしい。
- ・今のところ相談したい内容はないが、何かあれば利用したい。
- ・こどもが小さい場合など、自宅に来てもらえたりするとよい。
- ・区民相談室は無料だが、その後の事務手続きや、警察への相談の同伴など、高額な弁護士費用がかかるのではと心配。
- ・Zoomやネットを使用した相談はよいと思うが安全性に不安がある。
- ・1度利用して対応がよいとは思わなかったので利用したいとは思わない。
- ・子供が小さい時に利用したが、ベビーシッターさんがいらっしゃって助かった。出張や電話などでの対応もしてほしい。
- ・相談内容が多岐に渡っているなので、困り事があった時にはとても有り難い制度だと思う。
- ・法律や税金のことなら、自分で弁護士や税理士に頼むのではないか。税金や国保税払えない人は勝手に相談に行くと思う。本当に困った人は自分から連絡してくるのでは。
- ・他で相談員をしているが、自宅の住所と電話番号がホームページに掲載されているようで、食事時に電話がくることもあった。

- ・子育てや生活の不安などがしやすいように、少し間口が広がったことが分かりやすいとよい。保健所の方の対応がやわらかいと、相談する気持ちになると思う。
- ・以前相談した時にはプライバシーも守られ、その後の参考にもなった。
- ・利用が増えると職員の負担が増えるので、ほどほどでよいのでは。普段区役所の窓口でもクレマーっぽい人の対応に苦労しているところを見かけるため。相談が必要と思われる人に、職員の方がそっと案内するくらいでもよいのではと思う。
- ・相談により知識が高まるので利用したいと思う。
- ・メールやチャットで相談できるなら平日の仕事の合間に利用できるのも便利だと思う。
- ・相談内容によってはたらい回しになるのでは。その場合、同じ内容を一から話さなくてすむなど横の連携してほしい。
- ・まだまだ利用しづらく感じるので、オープンな雰囲気を作ってほしい。
- ・相談コンシェルジュのように、相談窓口につなげていただきたい。相談例や解決策が、ホームページで見れると、ある程度ヒントが読める。

令和2年度 第1回
葛飾区区民モニターアンケート調査報告書

令和2年（2020年）9月発行

葛飾区総務部すぐやる課すぐやる係
東京都葛飾区立石5-13-1
電話 03-3695-1111（代表）