

## テーマ「市民相談について」

市民相談センターでは、市の仕事に対する意見や要望、日常生活で生じる困りごとや悩みごとなど色々な相談に相談員（市職員）が応じています。

また、市民の皆さまの問題も多様化していることから、専門家（弁護士、司法書士、行政相談委員、公証人、増改築相談員）による特別相談も行っています。

つきましては、市民相談センターをより多くの市民の皆さまに活用していただけるよう、これからの運営についてご意見を伺うため、アンケートを実施しましたので、その結果についてお知らせします。

○調査期間 平成28年9月7日(水)～9月16日(金) (10日間)

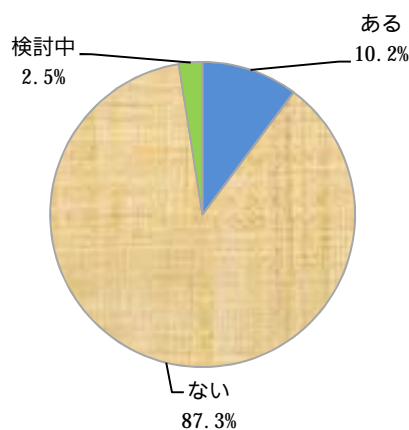
○モニター数 328名 (男性 138名 女性 190名)

○回答者数 285名 (男性 126名 女性 159名)

○回答率 86.9%

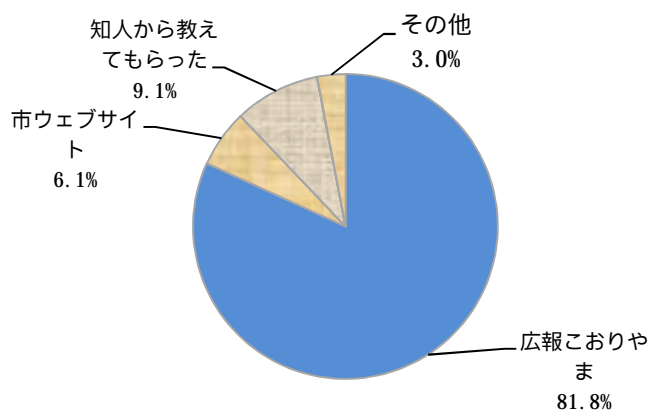
### 問1 市民相談センターを利用したことはありますか？【1つ選択】

選択肢	回答率
ある	10.2%
ない	87.3%
検討中	2.5%



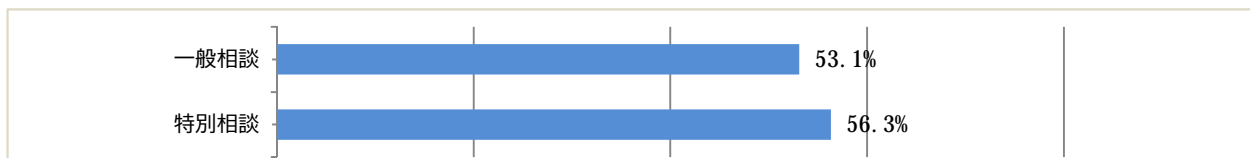
問2 問1で「ある」又は「検討中」を選択された方に伺います。何で市民相談センターを知りましたか？【1つ選択】

選択肢	回答率
広報こおりやま	81.8%
市ウェブサイト	6.1%
電話帳	0.0%
知人から教えてもらった	9.1%
市役所の受付案内から転送された	0.0%
市役所の別部署から転送された	0.0%
その他	3.0%



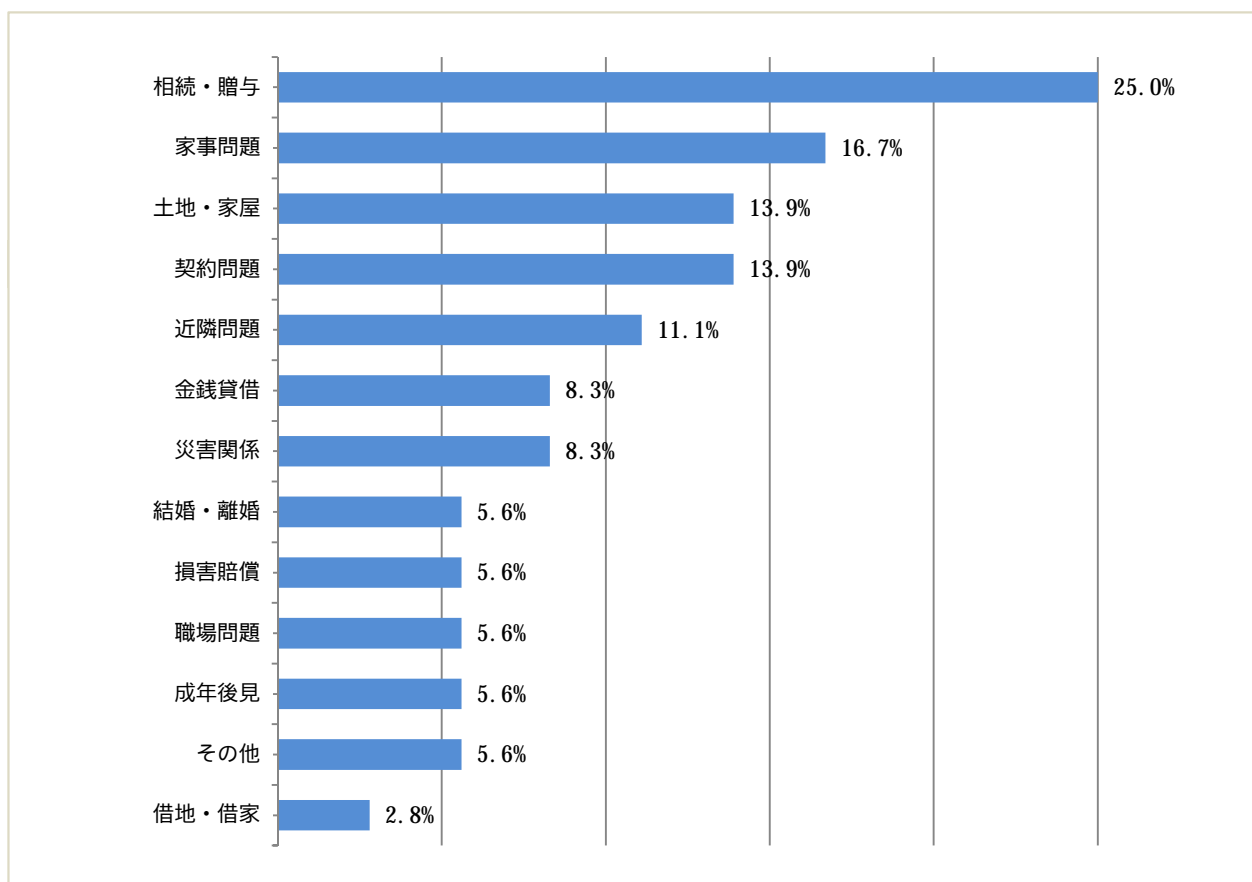
問3 問1で「ある」又は「検討中」を選択された方に伺います。一般相談（職員対応）、特別相談（弁護士、司法書士、公証人、行政相談員、増改築相談員）、その他のどれを利用しましたか？又は、利用を検討していますか？  
【複数選択可】

選択肢	回答率
一般相談	53.1%
特別相談	56.3%
その他	0.0%



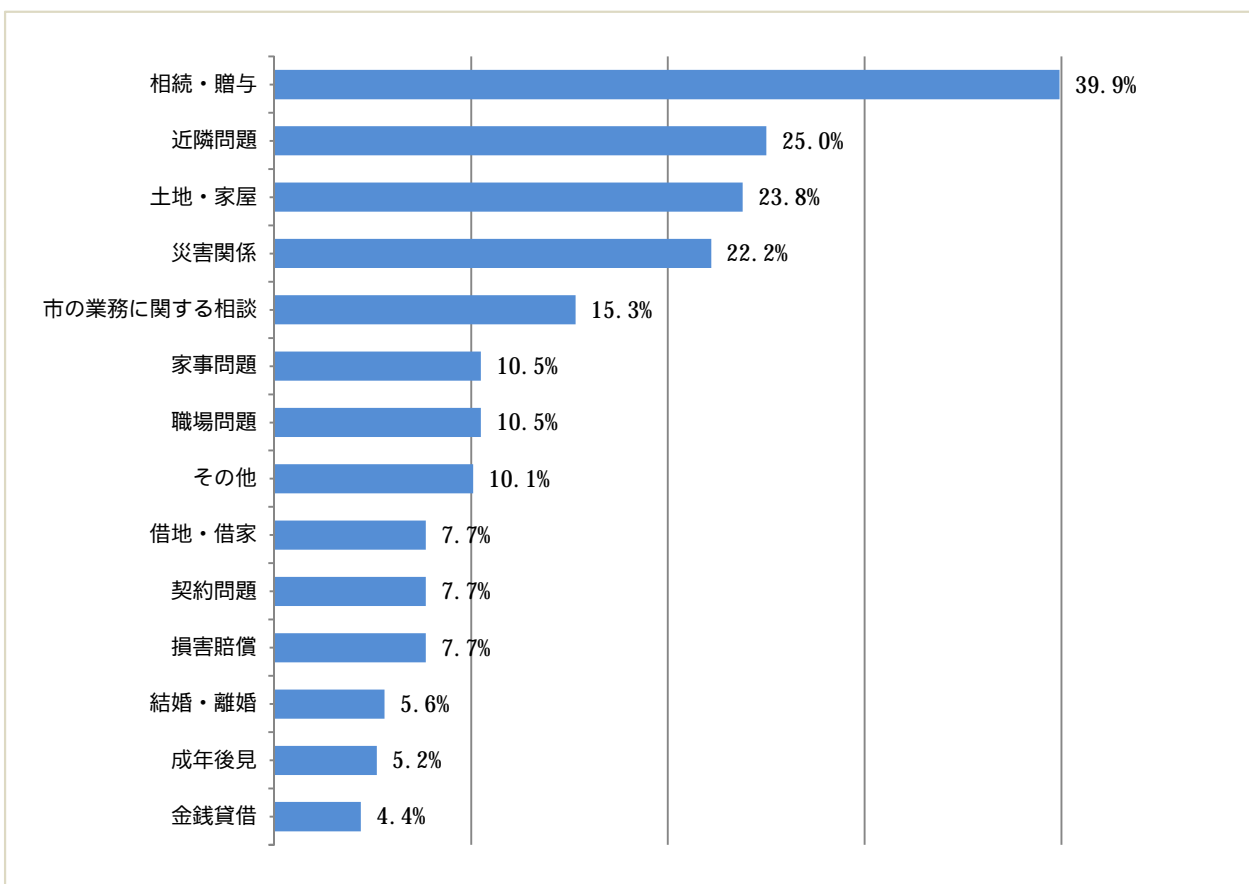
問4 問1で「ある」又は「検討中」を選択された方に伺います。どのような内容で利用しましたか？又は利用を検討していますか？【複数選択可】

選択肢	回答率
相続・贈与	25.0%
家事問題	16.7%
土地・家屋	13.9%
契約問題	13.9%
近隣問題	11.1%
金銭貸借	8.3%
災害関係	8.3%
結婚・離婚	5.6%
損害賠償	5.6%
職場問題	5.6%
成年後見	5.6%
その他	5.6%
借地・借家	2.8%
市の業務に関する相談	0.0%



問5 問1で「ない」を選択された方に伺います。今後市民相談を利用するならば、どのような相談をしてみたいですか？【複数選択可】

選択肢	回答率
相続・贈与	39.9%
近隣問題	25.0%
土地・家屋	23.8%
災害関係	22.2%
市の業務に関する相談	15.3%
家事問題	10.5%
職場問題	10.5%
その他	10.1%
借地・借家	7.7%
契約問題	7.7%
損害賠償	7.7%
結婚・離婚	5.6%
成年後見	5.2%
金銭貸借	4.4%

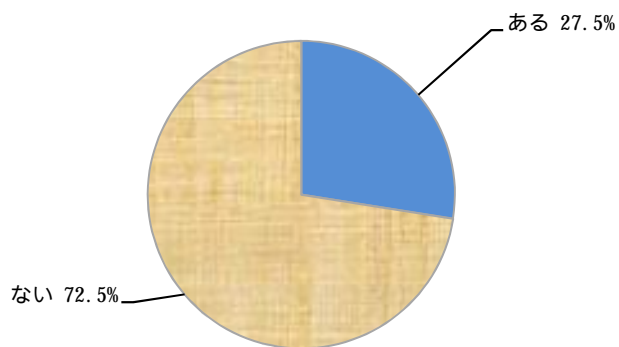


※「その他」を選択した方の主な意見

- ・子育て相談
- ・障がい児を抱えた相談
- ・介護に関する相談
- ・老後の健康と過ごし方の相談
- ・道路標識設置や道路整備の相談

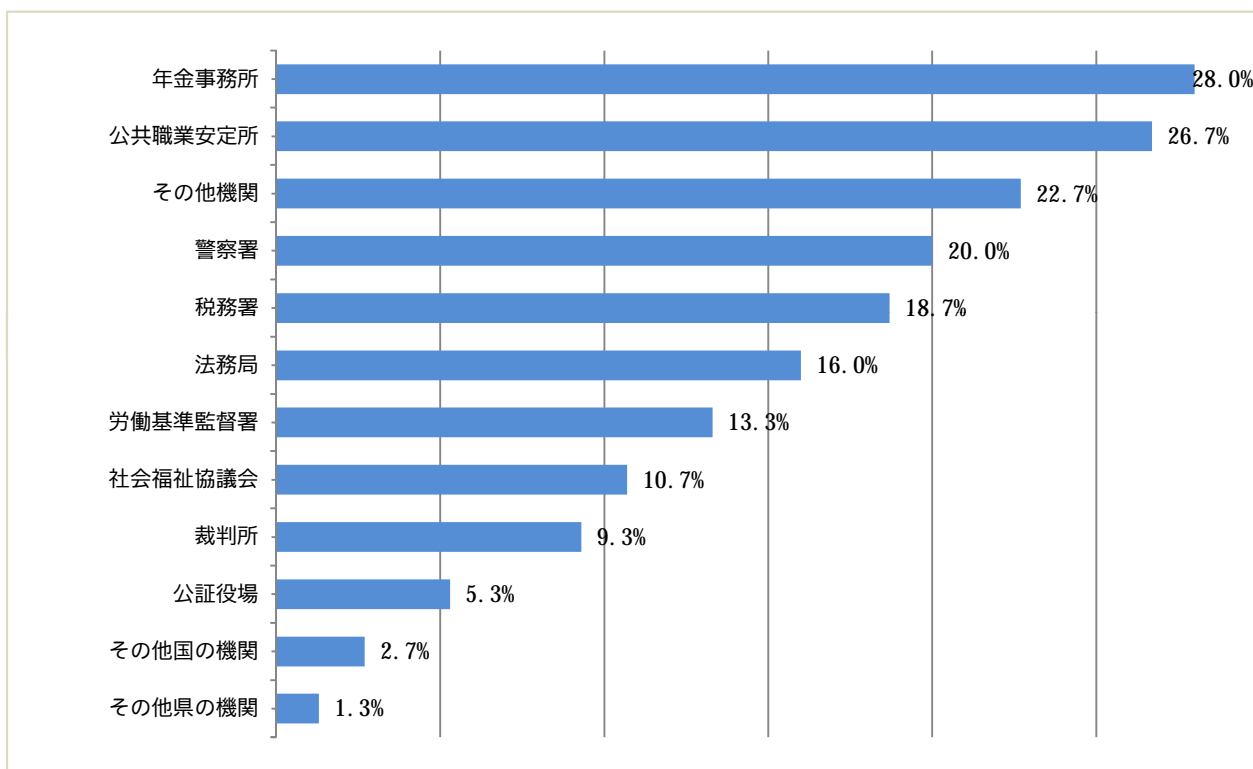
問6 市民相談センター以外で利用したことのある相談先はどこかありますか？  
【1つ選択】

選択肢	回答率
ある	27.5%
ない	72.5%



問7 問6で「ある」を選択した方に伺います。市民相談センター以外で利用したことのある相談先はどこですか？【複数選択可】

選択肢	回答率
年金事務所	28.0%
公共職業安定所	26.7%
その他機関	22.7%
警察署	20.0%
税務署	18.7%
法務局	16.0%
労働基準監督署	13.3%
社会福祉協議会	10.7%
裁判所	9.3%
公証役場	5.3%
その他国の機関	2.7%
その他県の機関	1.3%

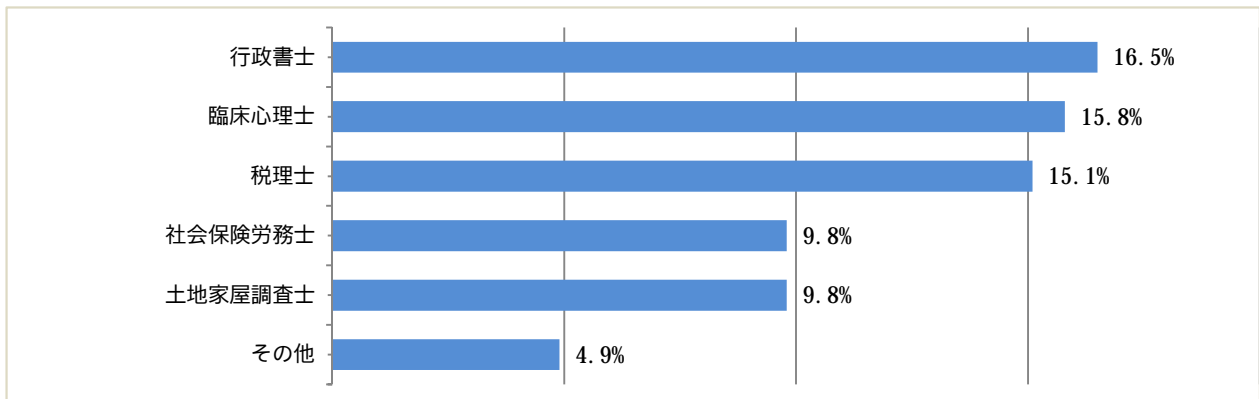


※「その他国の機関」「その他県の機関」「その他機関」を選択した方の主な意見

- ・税理士、弁護士
- ・地域包括センター
- ・郡山市勤労者互助会
- ・士業主催の相談会
- ・司法書士、公認会計士

**問8 現在の特別相談（弁護士、司法書士、公証人、行政相談員、増改築相談員）以外で相談したいジャンルの専門家はありますか？【複数選択可】**

選択肢	回答率
行政書士	16.5%
臨床心理士	15.8%
税理士	15.1%
社会保険労務士	9.8%
土地家屋調査士	9.8%
その他	4.9%

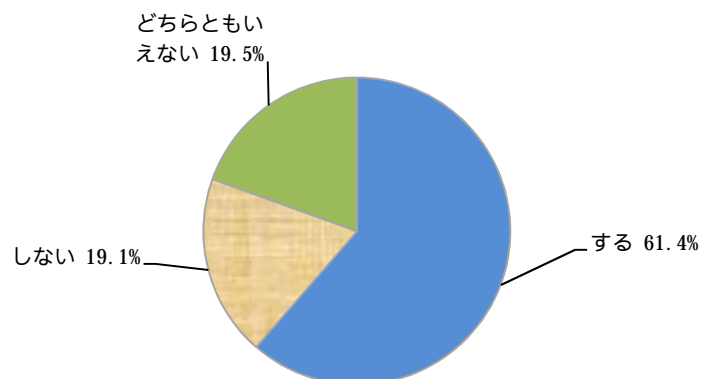


※「その他」を選択した方の主な意見

- ・ 保育関係
- ・ 介護支援専門員、社会福祉士
- ・ 医療

**問9 現在、特別相談への予約は、来庁又は電話となっていますが、あなたが相談するとした場合、他の予約方法（ネット、FAX等）を希望しますか？【1つ選択】**

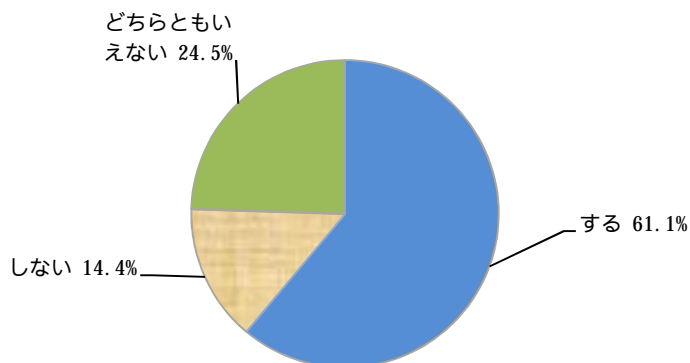
選択肢	回答率
する	61.4%
しない	19.1%
どちらともいえない	19.5%





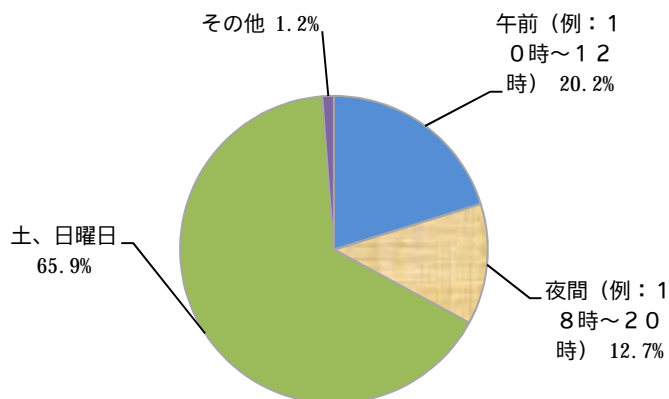
問10 現在、特別相談の実施曜日及び時間はすべて平日の13時から16時までとなっていますが、あなたが相談するとした場合、土、日曜日や他の時間帯があれば相談を希望しますか？【1つ選択】

選択肢	回答率
する	61.1%
しない	14.4%
どちらともいえない	24.5%



問11 問10で「する」を選択した方に伺います。どの時間帯の相談を希望しますか？【1つ選択】

選択肢	回答率
午前（例：10時～12時）	20.2%
夜間（例：18時～20時）	12.7%
土、日曜日	65.9%
その他	1.2%



## 問12 市民相談についてご意見がございましたら、ご自由にお書きください。

### 【自由記述】

#### ※主な自由意見

- 職員対応でしたが、今一つ分かってもらえていない感じで、納得いかない感じでした。私の説明の仕方が悪かったのかもしれませんが、もしかすると弁護士とか専門の方に聞いたほうがよかったのかも。結局泣き寝入りになってしまいました。相談をする方もされる方も、難しいですね。
- 市民相談センターの存在を知りませんでした。今まで、市役所や保健所などに問い合わせたことはあったのですが、対応がイマイチであったため、その後相談したい案件が出てきても躊躇してしまい、「相談」すること自体のハードルが上がっていました。市民相談センターをもっと活用してもらおう仕組みづくりが必要かもしれません。
- 市民相談センターは大変役立つと思います。要望としては土日、夜間の時間帯が1か月数回あれば利用の幅が広がると思います。女性の社会参加が広がっていますので、女性の相談は女性相談員が待機して下さると安心して利用できると思います。
- これからはシニアの相談がますます増えると思います。シニア専門の窓口があればと思います。
- 少年、少女達の相談窓口が学校以外にあってはどうでしょうか？
- 市民相談についての周知が少ないのか、その事業を知りませんでした。有意義な事業であると思うので、市の広報でもっと解かりやすい形で周知してもらえれば、利用者は増えると思います。
- 広報以外でも周知を徹底してほしいです。存在を知らなくて途方に暮れている社会的弱者もいると思います。
- 特別相談を行っていることを今回のアンケートで初めて知った。相談内容も含め市民にあまり知れ渡っていないように思う。労働関係の相談がある方は平日の13時から16時という時間帯では仕事であることが多く、相談したくてもできないのではないだろうか。月1でも良いので土日に行くなど、ニーズにあった実施時間を求めます。
- 自分の困りごとを相談するのに、自分の休日や夜間を希望するなんておかしいと思う。本当に困っていたら自分で努力して欲しい。私はその存在を知らなかったので、積極的な周知に努めてほしい。
- どこへ相談しても具体的な回答、どう動いたら良いか等具体案は全く提示されず、予想通りの警察等ほかの所へ相談くださいと想定通りの回答だった。話をする中で感じたが窓口として、相談員が豊富な事例等相談に乗るだけのデータを把握しているのか疑問に思いました。