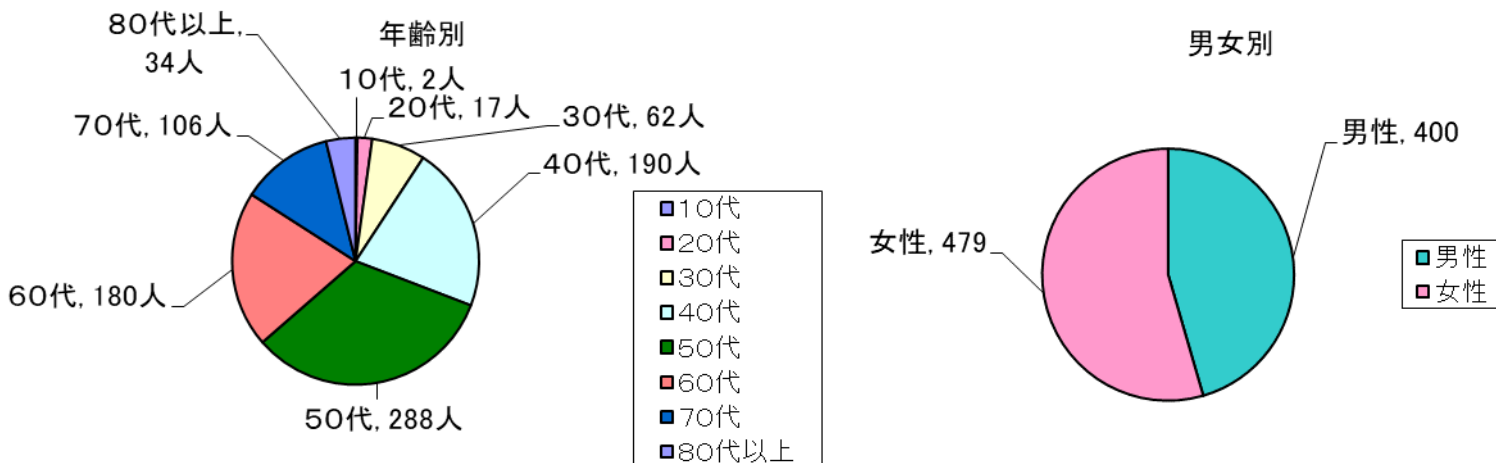


U モニ アンケート集計結果

第 147 回のテーマは、【相談業務に関するアンケート】でした。

- ◎ 登録者数 1511 人
- ◎ 実施期間 令和 5 年 6 月 23 日(金)～6 月 29 日(木)
- ◎ 回答者数(回答率) 879 人(58.2%)



問 1. 市が法律や市民生活に関する各相談業務を実施していることをご存じですか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問 1. 市が法律や市民生活に関する各相談業務を実施していることをご存じですか。	1.知っている	545	879	62%	
	2.知らない	334		38%	

「知っている」と回答したモニター62%であり、半数以上の認知度があることがわかりました。

問 2. 市が実施する各種相談業務をどこで知りましたか。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問 2. 市が実施する各種相談業務をどこで知りましたか。【複数選択可】	1.広報うらやす	449	545	82%	
	2.市ホームページ	179		33%	
	3.浦安市民便利帳	60		11%	
	4.シニアガイドブック	27		5%	
	5.市役所の窓口	27		5%	
	6.市役所以外の公的機関	5		1%	
	7.コミュニティ新聞	20		4%	
	8.家族・知人・友人から	37		7%	
	9.その他	11		2%	

「広報うらやす」と回答したモニターが 82%と最も多く、次に「市公式ホームページ」が 33%、以下「市民便利帳」が 11%、「シニアガイドブック」、「市役所の窓口」が 5%となりました。相談業務について、多くのモニターが広報うらやすで情報を得ていることがわかりました。

問 3. 市が実施する各種相談業務を利用したことがありますか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問 3. 市が実施する各種相談業務を利用したことがありますか。	1.利用したことがある	174	545	32%	
	2.利用したことがない	371		68%	

問 1 で各種相談業務を「知っている」と回答したモニターのうち、相談を「利用したことがある」と回答したモニターは 32%でした。利用率は前回調査（令和元年度実施）とほぼ変わらない結果となりました。

問4. 利用したことがある相談を教えてください。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問4. 利用したことがある相談を教えてください。【複数選択可】	1.法律相談	84	174	48%	
	2.くらしの手続き相談	7		4%	
	3.不動産相談	10		6%	
	4.登記相談	12		7%	
	5.行政相談	7		4%	
	6.交通事故相談	5		3%	
	7.税務相談	28		16%	
	8.就労・労働等相談	4		2%	
	9.女性のための相談	15		9%	
	10.消費生活相談	20		11%	
	11.ひとり親・婦人家庭・児童相談	7		4%	
	12.子育て支援・子どもの発達相談	20		11%	
	13.学校生活・教育・就学等相談	7		4%	
	14.総合相談(生活の不安など)	6		3%	
	15.その他	8		5%	

「法律相談」と回答したモニターが48%、以下、「税務相談」が16%、「消費生活相談」、「子育て支援・子どもの発達相談」が11%となりました。

問5. 相談を利用した結果、困りごとの解決に役立ちましたか。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問5. 相談を利用した結果、困りごとの解決に役立ちましたか。	1.とても役立った	54	174	31%	
	2.ある程度役立った	80		46%	
	3.どちらともいえない	21		12%	
	4.あまり役立たなかった	13		7%	
	5.まったく役立たなかった	6		3%	

「とても役立った」と回答したモニターは31%、「ある程度役立った」と回答したモニターは46%で、各種相談が困りごとの解決に概ね寄与できていることがわかりました。

問6. 相談が「役立たなかった」主な理由を教えてください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問6. 相談が「役立たなかった」主な理由を教えてください。	1.相談時間が短かった	2	19	11%	
	2.助言内容が知っている内容ばかりであった	6		32%	
	3.相談員の説明が分かりづらかった	1		5%	
	4.自分の困りごとに合致しない助言内容だった	5		26%	
	5.その他	5		26%	

問5で相談が「あまり役立たなかった」、「まったく役立たなかった」と回答した19名のモニターにその理由を聞いたところ、「助言内容が知っている内容ばかりであった」と回答したモニターが32%、「自分の困りごとに合致しない助言内容だった」と回答したモニターが26%となりました。

また、その他の意見として「詳細な内容の助言を得られなかった」などの意見がありました。

問7. 相談を利用したことがない理由を教えてください。【複数選択可】

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問7. 相談を利用したことがない理由を教えてください。【複数選択可】	1.相談するような困りごとがない	224	371	60%	
	2.利用したい相談がない	72		19%	
	3.どの相談を利用すればよいかわからない	49		13%	
	4.相談を行う場所に行くのが手間	30		8%	
	5.浦安市以外の機関(千葉県、弁護士、司法書士など)に相談した	33		9%	
	6.自分自身で解決できた	25		7%	
	7.その他	20		5%	

問3で「利用したことがない」と回答した理由について、「相談するような困りごとがない」と回答したモニターが60%、以下、「利用したい相談がない」が19%、「どの相談を利用すればよいかわからない」が13%となりました。

問8. 以下のそれぞれの相談の実施回数について、あなたの考えを教えてください。

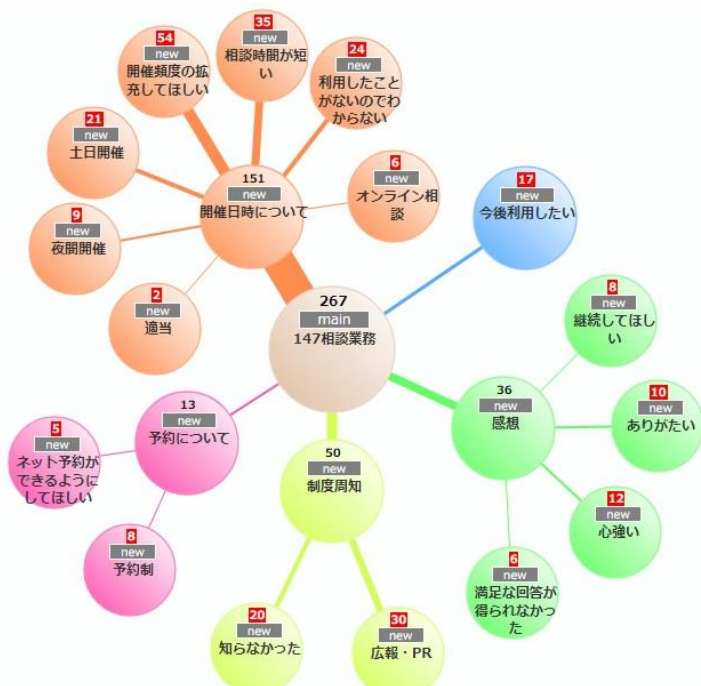
設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
法律相談	1.多い	16	879	2%	
	2.適当	423		48%	
	3.少ない	188		21%	
	4.どちらともいえない	111		13%	
	5.わからない	141		16%	
くらしの手続き相談	1.多い	5	879	1%	
	2.適当	297		34%	
	3.少ない	321		37%	
	4.どちらともいえない	108		12%	
	5.わからない	148		17%	
不動産相談	1.多い	8	879	1%	
	2.適当	346		39%	
	3.少ない	223		25%	
	4.どちらともいえない	131		15%	
	5.わからない	171		19%	
登記相談	1.多い	8	879	1%	
	2.適当	343		39%	
	3.少ない	219		25%	
	4.どちらともいえない	128		15%	
	5.わからない	181		21%	
交通事故相談	1.多い	20	879	2%	
	2.適当	373		42%	
	3.少ない	200		23%	
	4.どちらともいえない	135		15%	
	5.わからない	151		17%	
税務相談	1.多い	7	879	1%	
	2.適当	264		30%	
	3.少ない	364		41%	
	4.どちらともいえない	103		12%	
	5.わからない	141		16%	

法律相談、不動産相談、登記相談、交通事故相談では「適当」と回答したモニターが最も多く、くらしの手続き相談、税務相談では「少ない」と回答したモニターが最も多い結果となりました。また、いずれの相談においても、「どちらともいえない」、「わからない」と回答したモニターの合計は30%ほどとなり、問9の自由意見に「それぞれの相談を利用してみないと実施回数は判断できない」といったご意見もみられました。

問9. 市が実施する相談業務に関するご意見やご要望がありましたらご自由にお書きください。

設問	回答内容	件数	合計	比率	グラフ
問9. 市が実施する相談業務に関するご意見やご要望がありましたらご自由にお書きください。	回答あり	335	335	38%	

市が実施する相談業務に関するご意見は、879人中335人（38%）のモニターからいただきました。



市で各種相談が受けられることについて、「ありがたい、心強い」、「今後も継続してほしい」とのご意見があり、「実際に相談を受けて役立った」とのお礼もいただきました。

開催日時については、「開催日や相談時間を増やしてほしい」や、「夜間や土日にも実施してほしい」などのご意見が多くみられました。

また、「市が各種相談を実施していることを知らなかった」とのご意見も見られたため、今後も制度の周知を図ってまいります。

まとめ

相談の開催日時について、少ないのご意見もみられたことから、各種相談の稼働率や予約状況なども踏まえながら、開催日時の検討をしてまいりたいと思います。

また、相談業務の認知度について、令和元年度に実施した「各種相談業務に関するUモニアンケート」とほぼ変わらない結果となりました。今後も広報うらやすや各種ガイドブック、市公式ホームページなどをおして、制度の周知を行ってまいります。

今後も、「Uモニ」へのご協力をお願いします。