

成田市インターネット市政モニター アンケート集計結果・分析（第2回）

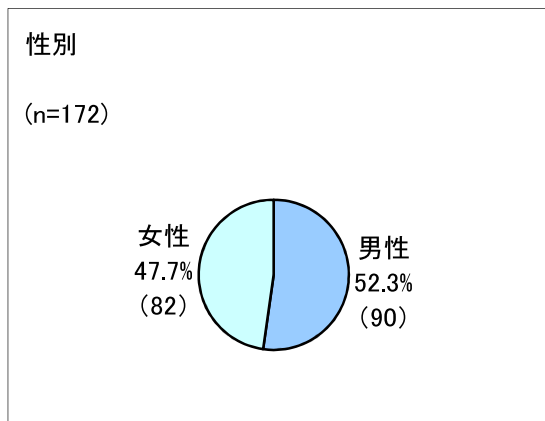
第2回のテーマは

「市民向け相談会（法律相談等）に関するアンケート」でした。

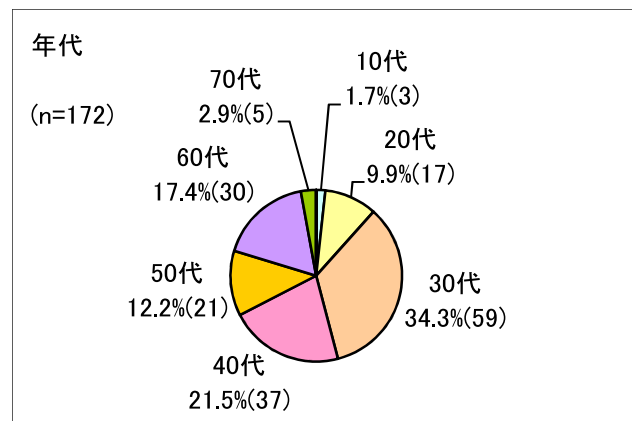
登録者数：210人

実施期間：平成26年1月8日（水）～1月17日（金）

回答者数（回答率）：172人（81.9%）



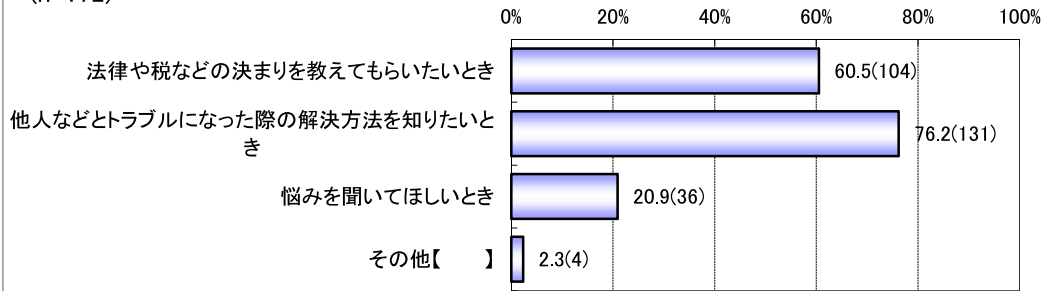
性別	N	%
男性	90	52.3
女性	82	47.7
全体	172	100.0



年代	N	%
10代	3	1.7
20代	17	9.9
30代	59	34.3
40代	37	21.5
50代	21	12.2
60代	30	17.4
70代	5	2.9
全体	172	100.0

[Q1]どのような時に、各種相談会を利用したいと思いますか。(複数選択)

(n=172)



どのような時に、各種相談会を利用したいと思いますか。	N	%
法律や税などの決まりを教えてもらいたいとき	104	60.5
他人などとトラブルになった際の解決方法を知りたいとき	131	76.2
悩みを聞いてほしいとき	36	20.9
その他	4	2.3
全体	172	100.0

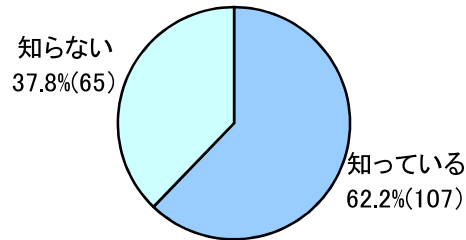
○法的なアドバイスを受けたいときに利用したい方が多くいらっしゃるのことがわかりました。その一方で、悩みを聞いてほしいとの回答も一定数ありました。

「その他」として寄せられた代表的な意見は次のとおりです。

- 福祉やサービスについて
- 防災関連事項
- 配偶者控除など所得について

[Q2]市が各種相談会を実施していることを知っていますか。(単一選択)

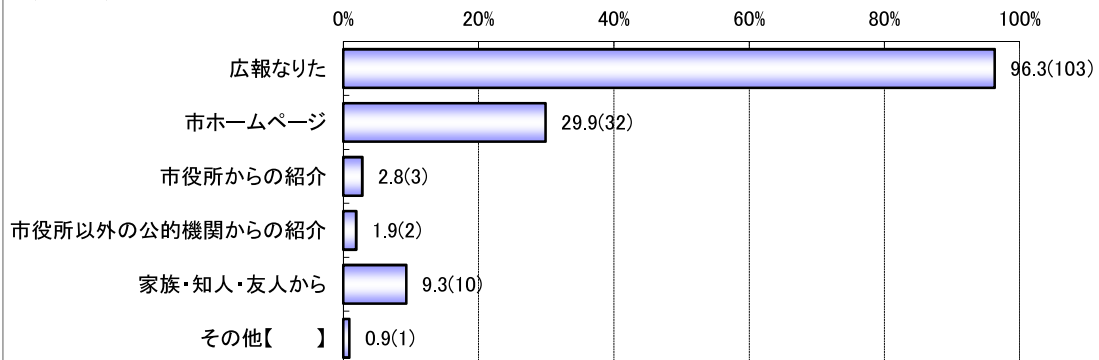
(n=172)



市が各種相談会を実施していることを知っていますか。(単一選択)	N	%
知っている	107	62.2
知らない	65	37.8
全体	172	100.0

[Q3]市が実施する各種相談会をどこで知りましたか。(複数選択)

(n=107)



市が実施する各種相談会をどこで知りましたか。(複数選択)	N	%
広報なりた	103	96.3
市ホームページ	32	29.9
市役所からの紹介	3	2.8
市役所以外の公的機関からの紹介	2	1.9
家族・知人・友人から	10	9.3
その他	1	0.9
全体	107	100.0

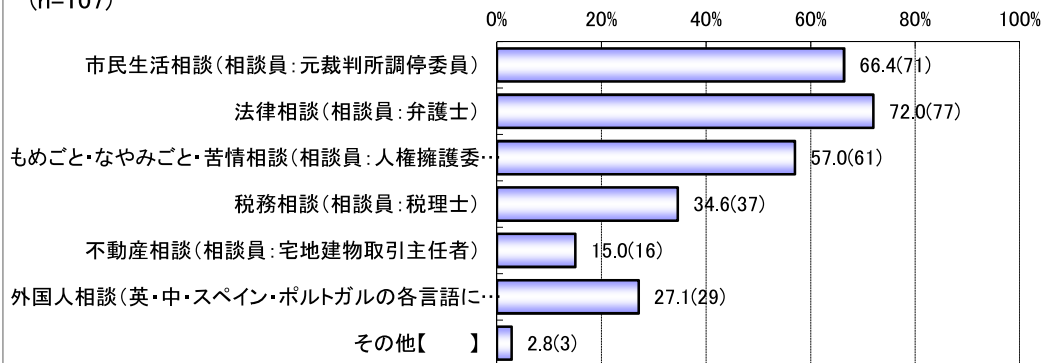
○各種相談会を実施していることを知っているモニターの方は、「広報なりた」をご覧いただいた方が多数です。

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

- ・ケーブルテレビニュース

[Q4]知っている相談会を教えてください。(複数選択)

(n=107)



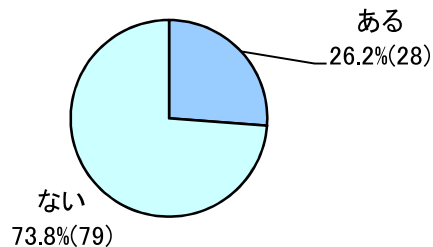
知っている相談会を教えてください。(複数選択)	N	%
市民生活相談(相談員:元裁判所調停委員)	71	66.4
法律相談(相談員:弁護士)	77	72.0
もめごと・なやみごと・苦情相談(相談員:人権擁護委員・行政相談員)	61	57.0
税務相談(相談員:税理士)	37	34.6
不動産相談(相談員:宅地建物取引主任者)	16	15.0
外国人相談(英・中・スペイン・ポルトガルの各言語に対応)	29	27.1
その他	3	2.8
全体	107	100.0

「その他」として寄せられた代表的な意見は次のとおりです。

- ・アルコール依存症等の相談
- ・耐震診断

[Q5]市が実施する各種相談会を利用したことがありますか。(単一選択)

(n=107)

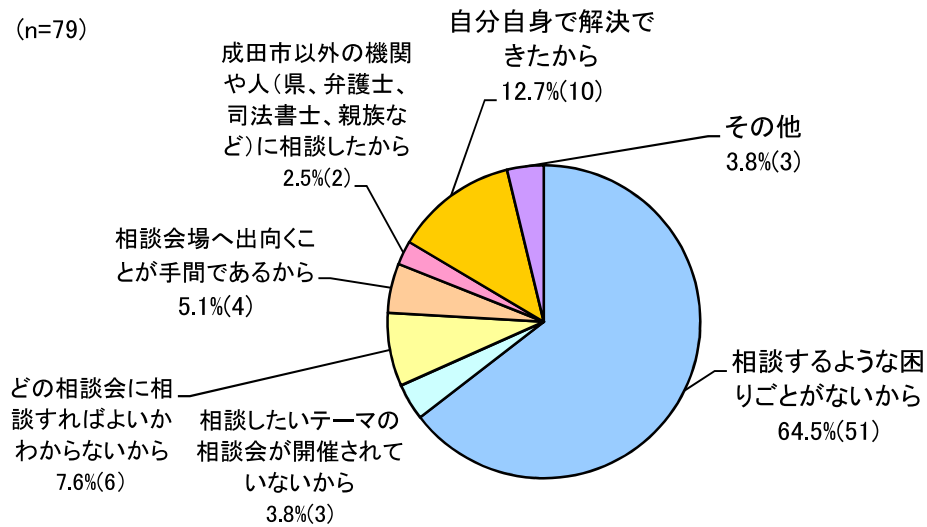


市が実施する各種相談会を利用したことがありますか。(単一選択)	N	%
ある	28	26.2
ない	79	73.8
全体	107	100.0

○市が相談会を実施していることを知っている方でも、実際に利用された方はそのうちの約25%でした。

[Q6]利用したことのない主な理由を教えてください。(単一選択)

(n=79)



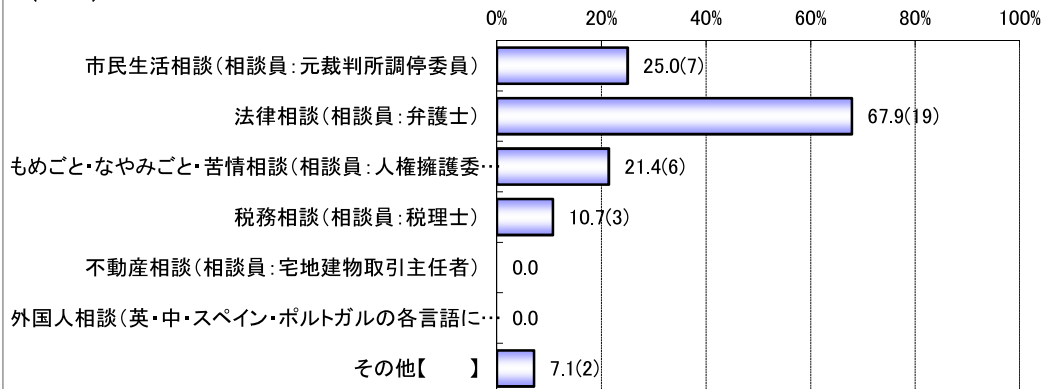
利用したことのない主な理由を教えてください。(単一選択)	N	%
相談するような困りごとがないから	51	64.6
相談したいテーマの相談会が開催されていないから	3	3.8
どの相談会に相談すればよいかわからないから	6	7.6
相談会場へ出向くことが手間であるから	4	5.1
成田市以外の機関や人(県、弁護士、司法書士、親族など)に相談したから	2	2.5
自分自身で解決できたから	10	12.7
その他	3	3.8
全体	79	100.0

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

- ・ おおごとにしたくない、日時などが合わない
- ・ 相談員が市民だと知られそうで怖い
- ・ 時間がないから

[Q7]利用したことのある相談会を教えてください。(複数選択)

(n=28)



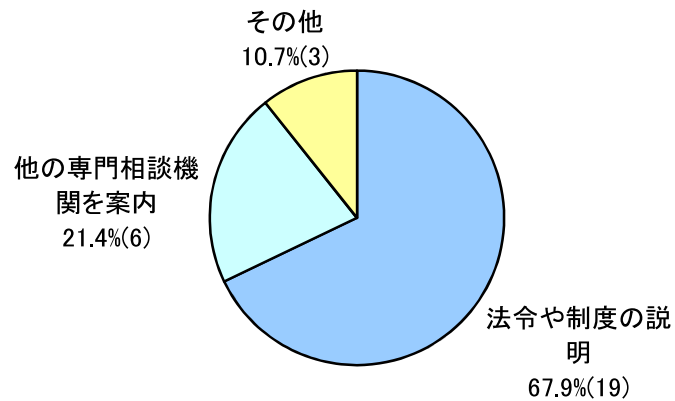
利用したことのある相談会を教えてください。(複数選択)	N	%
市民生活相談(相談員:元裁判所調停委員)	7	25.0
法律相談(相談員:弁護士)	19	67.9
もめごと・なやみごと・苦情相談(相談員:人権擁護委員・行政相談員)	6	21.4
税務相談(相談員:税理士)	3	10.7
不動産相談(相談員:宅地建物取引主任者)	0	0.0
外国人相談(英・中・スペイン・ポルトガルの各言語に対応)	0	0.0
その他	2	7.1
全体	28	100.0

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

- ・ 交通事故相談
- ・ 耐震診断

[Q8]相談会で受けた助言内容を教えてください。(単一選択)

(n=28)



相談会で受けた助言内容を教えてください。(単一選択)	N	%
法令や制度の説明	19	67.9
他の専門相談機関を案内	6	21.4
その他	3	10.7
全体	28	100.0

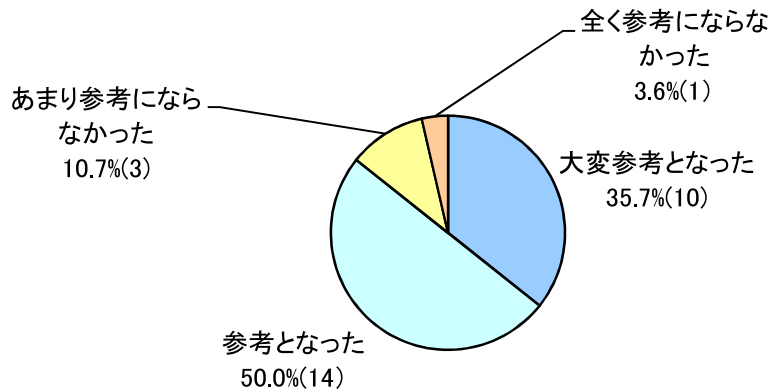
○「相談会で受けた助言内容」については、法令や制度の説明が多数を占めました。また、市で行う相談会が幅広い相談に応じていることから、他の専門相談機関への案内も一定数ありました。

「その他」として寄せられた意見は次のとおりです。

- ・具体的な解決方法
- ・住宅の耐震性、法面の安全性の説明
- ・相続税に関して

[Q9]相談は、お困りごと解決のための参考となりましたか。(単一選択)

(n=28)

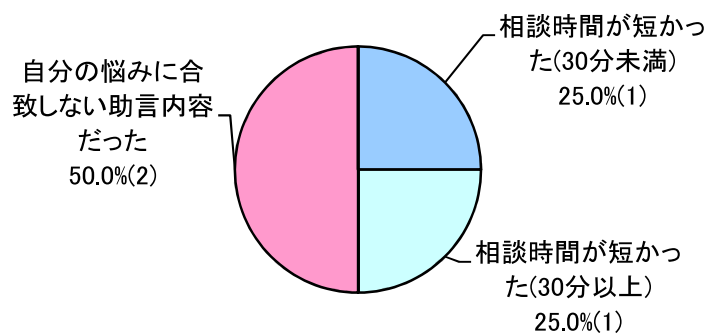


相談は、お困りごと解決のための参考となりましたか。(単一選択)	N	%
大変参考となった	10	35.7
参考となった	14	50.0
あまり参考にならなかった	3	10.7
全く参考にならなかった	1	3.6
全体	28	100.0

○「大変参考となった」「参考となった」方を合わせると、相談を受けた方の85%以上の方にとって、有意義なものであったとのこと。

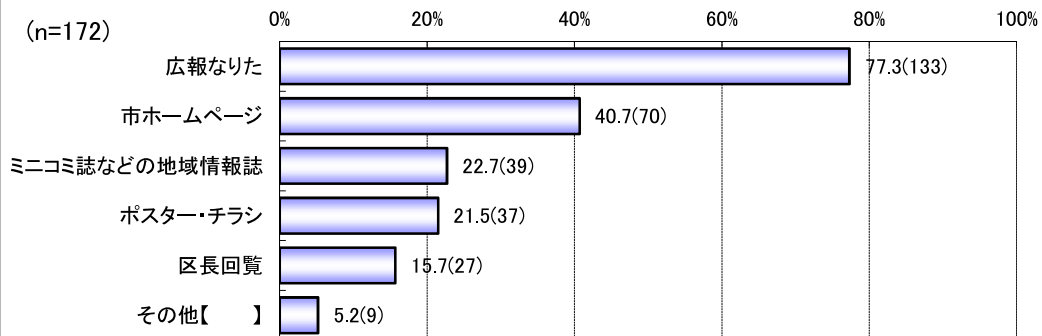
[Q10]相談が「参考にならなかった」主な理由を教えてください。(単一選択)

(n=4)



相談が「参考にならなかった」主な理由を教えてください。(単一選択)	N	%
相談時間が短かった(30分未満)	1	25.0
相談時間が短かった(30分以上)	1	25.0
助言内容が知っている内容ばかりであった	0	0.0
相談員の説明が分かりづらかった	0	0.0
自分の悩みに合致しない助言内容だった	2	50.0
その他	0	0.0
全体	4	100.0

[Q11]各種相談会のPR(周知)方法として有効と思うものを選択してください。
(複数選択)



各種相談会のPR(周知)方法として有効と思うものを選択してください。	N	%
広報なりた	133	77.3
市ホームページ	70	40.7
ミニコミ誌などの地域情報誌	39	22.7
ポスター・チラシ	37	21.5
区長回覧	27	15.7
その他	9	5.2
全体	172	100.0

○「広報なりた」「市ホームページ」での周知方法が有効と考えられるモニターが多いことから、引き続き「広報なりた」や市ホームページで随時周知していくことが必要と考えられます。

「その他」として寄せられた代表的な意見は次のとおりです。

- ・登録者メール
- ・日頃から公民館や福祉館など公共の場（目にとまりやすい場所）での掲示
- ・ケーブルテレビ
- ・Twitter（ツイッター）
- ・ぐるっと千葉などの情報雑誌

[Q12]毎週、毎月など定期的に開催してほしい相談会のテーマがあれば教えてください。
(自由記述)

寄せられた代表的な意見は次のとおりです。

- ・よくある質問の周知
- ・育児、教育相談
- ・近隣とのトラブルや地域の個人的要望
- ・ネット通販による消費者被害
- ・日常的な、ちょっとしたことが相談できる相談会。たとえば、ゴミの出し方で困っていると、野良猫問題とか
- ・福祉制度について相談というか、詳しく知りたい
- ・中高年向け、健康相談、確定申告相談、就職相談など
- ・確定申告の相談や、医療費、保険などの相談会を開催してほしい
- ・家庭の問題、特に多いのは、夫が妻に対するDV、我慢して暮らしている方の心のよりどころ的な場所の設置など 専門家のアドバイス、オレオレ詐欺の問題、だまされたあとの対応策、どうしたらよいのか？ わからない人が多いと思われます。ひきこもりの問題親としては、悩んでいる方が多いと思われます
- ・リフォーム会社の選別方法
- ・様々な分野毎の専門の弁護士さんと定期的に（月ごとでも2、3か月おきでも）相談をできるとありがたいです。例えばご近所とのトラブルや、遺産相続、子供の教育問題、その他など
- ・介護などで家を出られない女性のための就労相談会があると嬉しいです
- ・これから結婚、妊娠予定の人々へのサポート、家計が苦しい中での妊娠、出産で受けられるサービス、実際妊娠がわかってからの実際の費用、出産までの流れ、産後育児休暇中の費用が出ない企業で働く女性の受けられるサポートなど知りたい
- ・住宅ローン、保険の相談を開催して欲しいです
- ・弁護士に相談したいような内容を何でも受ける日を定期的に設けてほしい
- ・社会保険に関する相談会
- ・園芸相談会（初心者向き）、メタボ対策健康増進相談会（少しでも前進）、お金の相談会（いま一番有利な）
- ・今のところは、現在の相談内容事項で良いと思う
- ・介護などでの相談、家族会などに参加していないが、いろいろ随時聴いて欲しいことがある。的確なアドバイスを受けることはかなり難しい。専門的なアドバイスが受けたいときや、ただ悩みを聞いて欲しいとか対応できる相談員
- ・生活困窮者へのアドバイス
- ・主旨とはずれてしまうかもしれませんが、保育園や子育て関連など、共働きの家庭の力になって頂ける相談会などがあると助かります
- ・病気予防講習会や防災や減災について
- ・認知症患者、その家族の相談会
- ・身近な法律相談。具体的な内容が面白いと思います
- ・ご近所トラブル相談、振り込め詐欺相談、インターネットトラブル相談
- ・医療、教育、福祉に関する相談会、民事紛争に関する法律相談会

- ・困ったときには早く相談したいと思うので、特定のテーマではなくとりあえず相談できるような形式のものも考えてほしい
- ・高齢化社会に伴い遺言、遺産相続の手続きについてや、行政が対応している福祉サービスについて
- ・税務、行政、なやみ、福祉、医療、相続等々専門知識がないため、専門家のアドバイスがほしい
- ・地域の交通安全・防犯について
- ・NPO 法人の設立、運営に関する個別相談
- ・町内会について、子育て相談、乳幼児だけでなく大きい子も含めて
- ・納税（特に「所得税、市民税、県民税」）について、年2回程度開催してほしい
- ・若者の就労支援、女性のキャリア支援、家庭内の困りごと全般（DV含む）
- ・地区自治会運営（指針）相談会、正しい自治会運営方策（会計帳簿作成及び記載事例）、住民意識（要望）アンケート調査方法
- ・1人で子育てしている若いお母さんが気軽に参加出来る様な保育付きの相談会や介護とはまだ言えないが、家の中がギクシャクし始めた嫁のストレス解消、発散方法になる様な相談会
- ・生活環境改善（賃貸など、市民以外の人々も含めて）意識改革
- ・これから起こる災害対策に市はどの程度本気に対応してくれるのか等を具体的に知識人を加えて相談、検討会を開催して欲しい

[Q13]その他、市民向け相談会に関するご意見・ご希望等があれば教えてください。

(自由記述)

寄せられた代表的な意見は次のとおりです。

- ・ 雑談、相談会の内容を公開してほしい
- ・ ネット（メール）による相談が出来れば嬉しい
- ・ 印象として、敷居が高く、大きな、重大な問題でなければ、行ってはいけないような感じがある。もっと気軽に利用してよいのであれば、そのように広報、アピールしてほしい
- ・ 相談会に行けずにいる市民にもわかるように、どのような相談があるのか、「よくある質問」等、周知することで知識が広がると思う
- ・ 各種相談会で実際あった相談内容を紹介していただきたい。いろいろ参考になる方も（同じ悩みを持っている）いるとおもいます。行きたいけどはにかしい人もいます
- ・ 「相談会」といった固いものではなく、各地区に出向き「出前相談承り会」的なものを実施して、相談したいけれど垣根が高いと思っている人達から、「隠されている根深い悩み事」を炙り出すことを Try してはどうでしょうか
- ・ 困って相談に来た方には、何かしらの手を差し伸べて、解決法のアドバイスや援助をしてあげて欲しいです。人に相談すると言う事は、その人本人は、考えも思いつかず、気持ちも八方ふさがりであるかも知れません。希望が持てる様になって欲しいです
- ・ 日曜日に開催してほしいと思う
- ・ 悩みは、人それぞれ違うと思います。家庭・子育て・夫婦の問題、本当に悩んでいらっしゃる方の心の支え的な場所が、相談会だと思うのです。悩んだ末に、うつになってしまったりそんなことのないような、前向きに生きられる心の提案が必要なのだと思います。大変なお仕事だと思いますが、がんばってください
- ・ 相談会とはどの程度まで詳しく話せるのか、秘密は守られるのか、などが少し心配に思える
- ・ 成田市のホームページは引越したいと感じるアピールが無く、事務的。育児や出産、これから結婚し移り住む人々へ歓迎する記載も無い、市民相談も知らない土地でやっていく成田市民になることで、安心して住めるかがわからないのでいろいろ話やすくしてほしい。法律相談はお爺さんじゃなく、すぐ動いてくれそうなアクティブな相手に相談したい
- ・ 市民向け相談会に出席するときに子供を連れて行っても大丈夫な環境を準備していただけたらと思います
- ・ 参加しやすいように、日曜開催して欲しい
- ・ 相談会の結果を一般市民も参照できるとありがたいな
- ・ 「困り事何でも相談窓口」の設定。どこに相談したら良いのか、どんな相談窓口があるのかわからない市民のための窓口。1回で回答出来なくても構わない、なにしろどんなことでも受け付けてくれるような窓口。最終的には役に立ちませんでした、すみませんで終わってしまう場合があるかも知れないがとりあえず相談の受付をして頂けるような相談会があると救われる市民がいるのではないのでしょうか
- ・ 現在も手厚くされていて良いのだが、重複していたり全く無かったりの様な気がする。個々が抱える問題の解決に役立つから継続して欲しいが、前向きな相談も出来る、コンサルタント的な分野も必要かと思う。たとえば起業したいが商工会議所に行くほどではない。でも市民が小さな会社を起こしたいとか家族で何かを始めたいとかの相談窓口かな。専門知識を求める前の予備相談の様な場もあって良いのかと思う。

退職者や年寄りを甘やかす補助ではなく、彼らに企業させて地域に貢献させる呼び水の様な相談会も開いたらおもしろいと思う。その後専門職の先生方から指導を受ける様な積極的な相談窓口があっても良いと思う。明るくなると思う様な行動を促進させる窓口。市の窓口相談に行くと、前例がないからと一言でしぼんでしまう意見を拾える窓口かな

・消費税が切り替わる時期に合わせて、心得ておかねばならない事等を、分かりやすく説明していただけたら良いかな と思います

・悩んでいる人に、寄り添うような態度が欲しい。教師のような感じはいやだと思ふ

・相談会がもう少し回数が多いといいと思います

・高齢者のサービスについて教えてほしい

・相談会場を出先機関等に設け、気軽に出かけられる工夫が欲しい

・生活保護などの相談会などは、あるのでしょうか？あまり見かけませんが…あると助かる人もおおいのではないのでしょうか？

・相談内容についてどんなことがあったのか、地域情報誌等で教えてほしい

・役所の相談会でイメージされるのが、パーテーションなどで簡易間仕切りの会場イメージがあり、個人情報と確実に守られるのか不安なイメージが有る

・相談員の名前等が知りたい、相談の内容例が知りたい

・相談内容が外部へ漏れることがない旨の記載があった方が良いのではないか

・内容によっては匿名希望したいのですが、それができないらしく、残念

・HP等でのどのような相談が、いつあるかが分かると、若い人にも相談しやすくなると思う

・相談会を利用したことがあります。無知な私たちに丁寧に説明して下さりとてもわかりやすかったです。また相談事ができた際には利用させていただきたいと思います

・毎回どれ位の方が相談に来るのかどれくらい待たなければならぬか、どれくらい時間を取ってくれるのかなど、知っておきたい

・広報なりたで掲載しているのを知っており、実際に身内が相談に伺わせてもらい円満解決出来ました。今後も継続的に行って頂ければと思います

・困ったときに相談できるのは、とても心強いです。たくさん相談会を設けてほしいと思います

・既に実施していたら申し訳ありませんが、公民館でも1か月おきぐらいの頻度で開催してほしい

・相談会の持ち時間や内容をどのようにまとめたらいいのか。先着何名まで受け付けるのか？を記載してあればわかりやすいと思います

・相談会という、かしまってしまい足が遠のくので、よくある相談内容など知りたい

・プライベートな相談に対して、行政にも秘密にしておいてほしい事柄や場合がある。その場合も含んで相談したい

・いままで何度も引っ越しをして、色々な場所に住んでいましたが、成田市はズバ抜けて行政のサービスが充実していると思う

・市役所、総務課等の、電話を受け付ける職員が、市民からの困りごとの内容を聞いて、担当部署につなぐ事が出来れば、それで良い

・広報なりたでいろいろな相談ができることは知っていたが、たとえば「市民よろず相談」はどのような相談でもできるのかなど、もう少し詳しい説明があるといいのではないのでしょうか

・問題を抱えて困っている市民にとって、相談会の存在は心強いものだろうが、その相談会開催の告知が目につきにくい。広報誌でも掲載方法に工夫を凝らし、より多くの市民に認識され、利用されるような相

談会にしてほしい

- ・ ワンストップサービスで問題解決ができるのが理想です
- ・ 開催場所や時間を拡充してほしい
- ・ もっと詳しく、どんな風に相談できるのか、知りたいです
- ・ あの人が相談会に行ってこんなことを相談しているということが知れ渡っては困るようなケースもあると思うので、その辺の事情を考慮していただきたい
- ・ 子供の居ない夫婦の生き方、老後の生活について
- ・ 介護に関する内容
- ・ 参加対象を増やすために以下希望。①平日夜間や土日開催を検討。②参加時の保育の確保
- ・ 本当に困った時に利用させていただきました。すぐに解決とはいかなくても 参考にする事はできたのでこれからも色々なジャンルの相談会を期待しております
- ・ なかなか相談内容などの事例を出すのは難しいかとは思いますが、広報なりた等の PR に事例などをそえて掲載してくれると判り易いかもしれません
- ・ 仕事をしている人でも参加しやすい時間や日を設定してほしいです
- ・ 平日は参加できないため休日を希望したい

各種相談会は、相談者の方ご自身が、ご自身で問題解決するための一助となるべく、開催しています。知名度に関しては高い一方で、実際にご利用された方はモニター全体の1割強に留まる調査結果となりました。お困りごとがない、遭遇したことがないということに越したことはないですが、お困りごとがありましたら、お気軽にご利用していただきたいと思います。

開催してほしい相談会に関する自由意見では、子育てや健康、福祉に関する相談の開催希望が多く寄せられました。これらは、市の福祉関係の各部署窓口にてお問い合わせや相談に応じています。どこに相談してよいか分からない場合は、市民相談室にご連絡をいただければご案内いたします。

相談会全般に関する自由意見では、秘密の保護に関するご意見を多く頂いておりますが、相談会は個室で実施するなど秘密保持に努めており、また、市役所内にも情報が漏れることはありません。

相談会を実際に利用された方からは、参考になったとの感想を多くいただきましたので、もっと多くの市民の方にお気軽にご利用していただけるよう、各種相談会に関する情報を「広報なりた」や「成田市公式ホームページ」で多く発信していきたいと考えます。