

令和6年度 「法テラスヘルプデスクに 関するアンケート」 結果とレポート

西牟婁振興局健康福祉部
総務福祉課

- ・ アンケートの目的・実施方法
- ・ アンケートの結果
- ・ アンケート結果の分析
- ・ 令和7年度の実施について

アンケートの目的・実施方法

アンケートの目的・実施方法

- ・西牟婁振興局では、法テラス和歌山地方事務所と連携し、福祉職員向け無料弁護士情報提供事業（法テラスヘルプデスク）を実施しているところ。
- ・今後の実施について、参考とするためアンケートにより得た回答をもとに改善を図り、地域の福祉関係機関の一助とするため実施。

アンケートの実施方法

・担当職員から西牟婁管内各市町村生活保護担当課、社会福祉協議会、西牟婁振興局健康福祉部関係課の職員にメールによりアンケートの回答依頼と関係機関への周知を依頼

・その他、西牟婁振興局総務福祉課が発行する法テラスヘルプデスク通信にてアンケートの実施を周知

・集計期間：和6年12月20日～令和7年1月31日

・QRコードを読み取ってインターネットから回答

アンケートのお願い

「法テラスヘルプデスクに関するアンケート」
ご協力をお願い

西牟婁振興局健康福祉部
令和6年12月

平素は和歌山県の保健福祉行政に格別の御高配を賜り誠にありがとうございます。

西牟婁振興局では、法テラス和歌山地方事務所と連携し、福祉職員向け無料弁護士情報提供事業(法テラスヘルプデスク)を実施しているところですが、令和7年度の実施について、参考とするため下記のとおりアンケートを実施いたします。
これにより改善を図り、地域の福祉関係機関の一助になればと考える次第ですので、お忙しいところ恐縮ですが、ぜひご協力賜りますようお願いいたします。

アンケート結果は、法テラス和歌山地方事務所と共有するとともに、西牟婁振興局ホームページでご報告させていただきます。

アンケートの対象となる方：
生活困窮者や高齢者を支援する福祉職(県、市町職員、介護保険事業所職員等)の方等1人1回答でお願いたします。

集計期間: 和6年12月20日～令和7年1月31日

回答方法：
①右記のQRコードを読み取ってください。または、以下のURLにアクセスし、インターネットから回答ください。
<https://leo4or.m.jp/form/WEVN/832101>
②回答の所要時間は10～15分程度です。
③最後まで回答して、送信ボタンを押したら回答終了です。

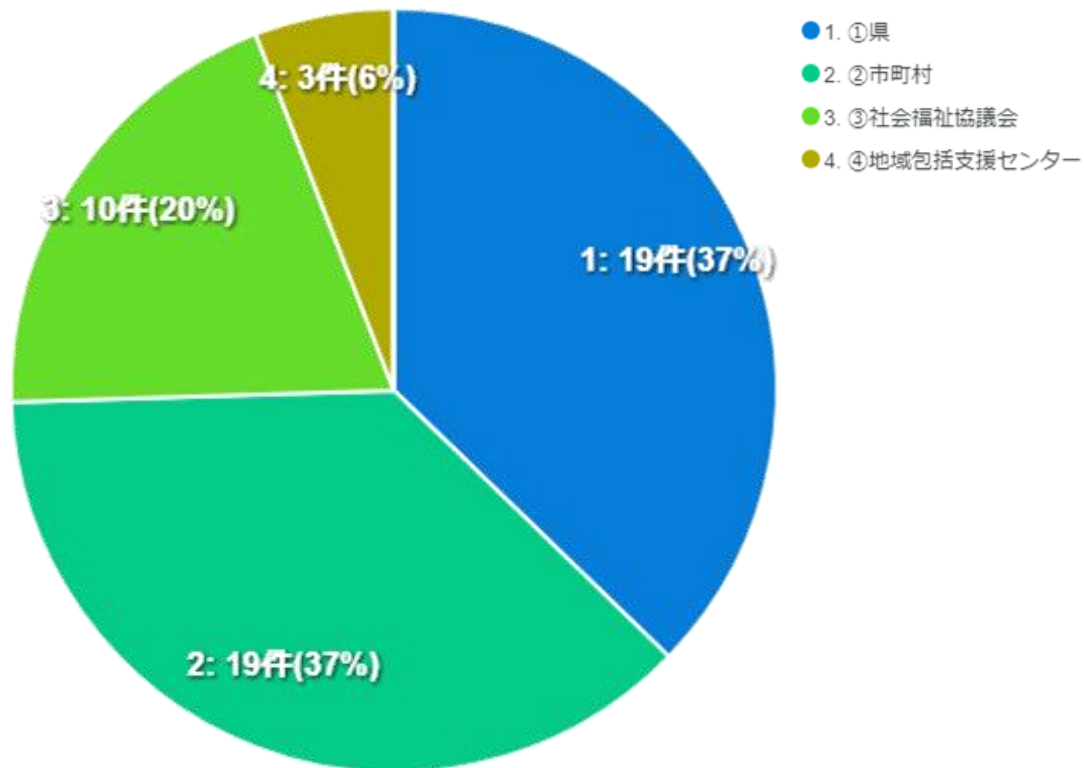
〈問合せ先〉
西牟婁振興局健康福祉部総務福祉課 松場
〒646-8580 田辺市朝日が丘23-1
電話：0739-26-7931 メール：matsuba_y0003@pref.wakayama.lg.jp

アンケートの結果

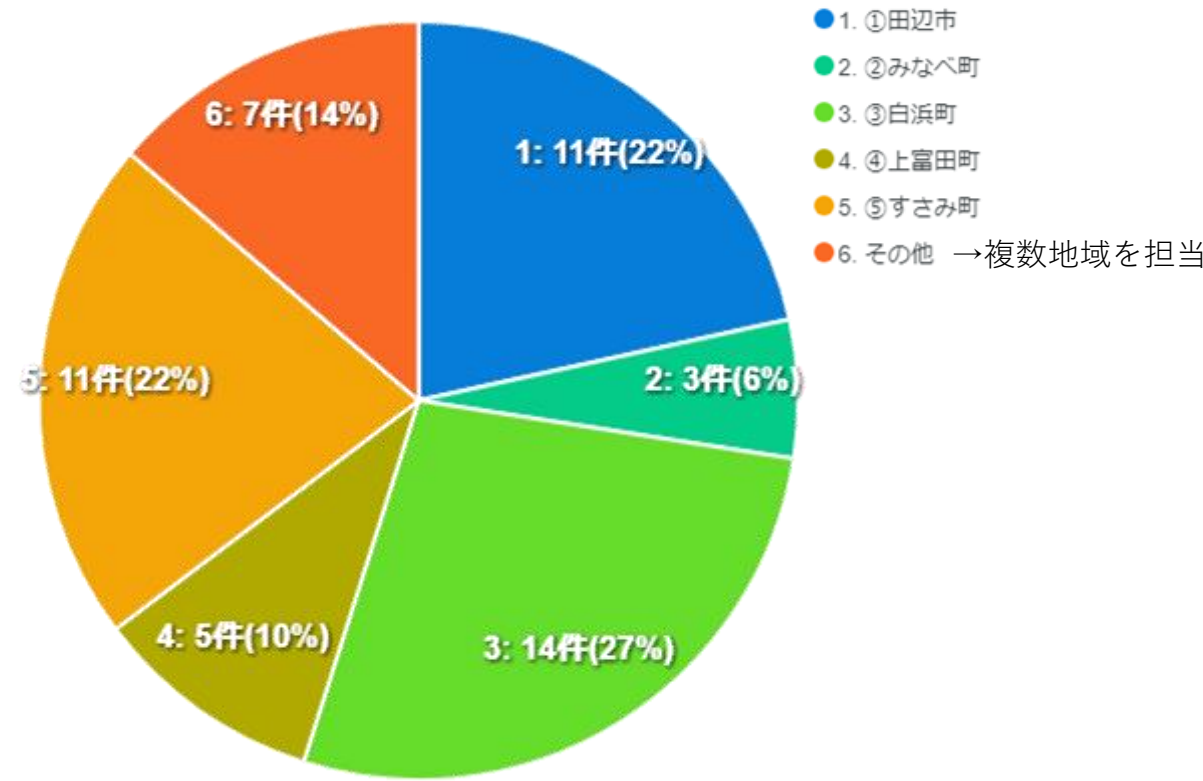
アンケートの結果：回答者の所属

- ・ 県・市町村等から **51件** の回答、主に県・市町村事務所の割合が **74%**
- ・ 活動地域について、回答者間で偏りはみられなかった

活動している主な事業所等



回答者の主な活動地域

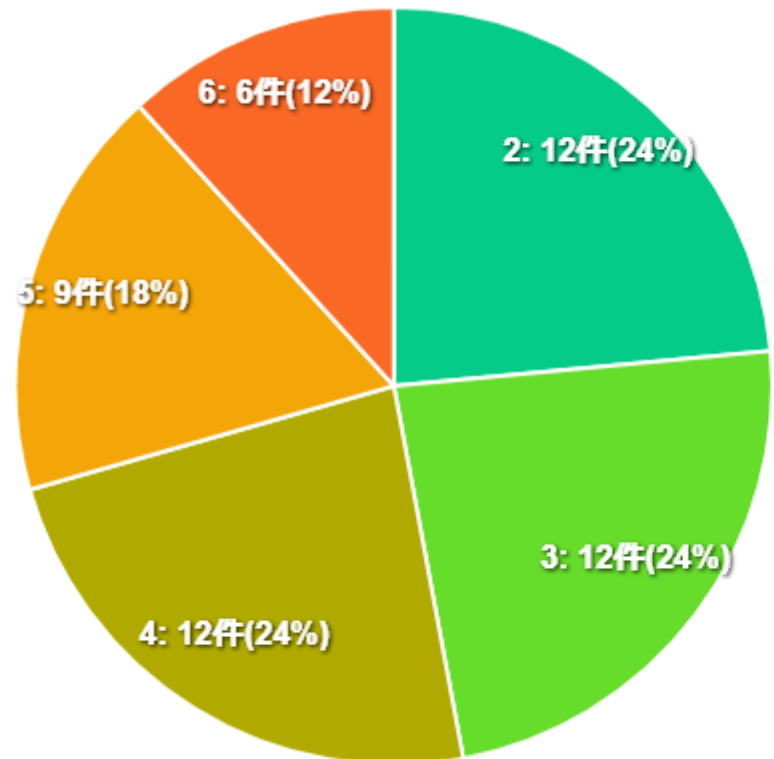


アンケートの結果：回答者の年代、経験年数

・ 20～40代の職員の回答割合が多く、全体の **72%**

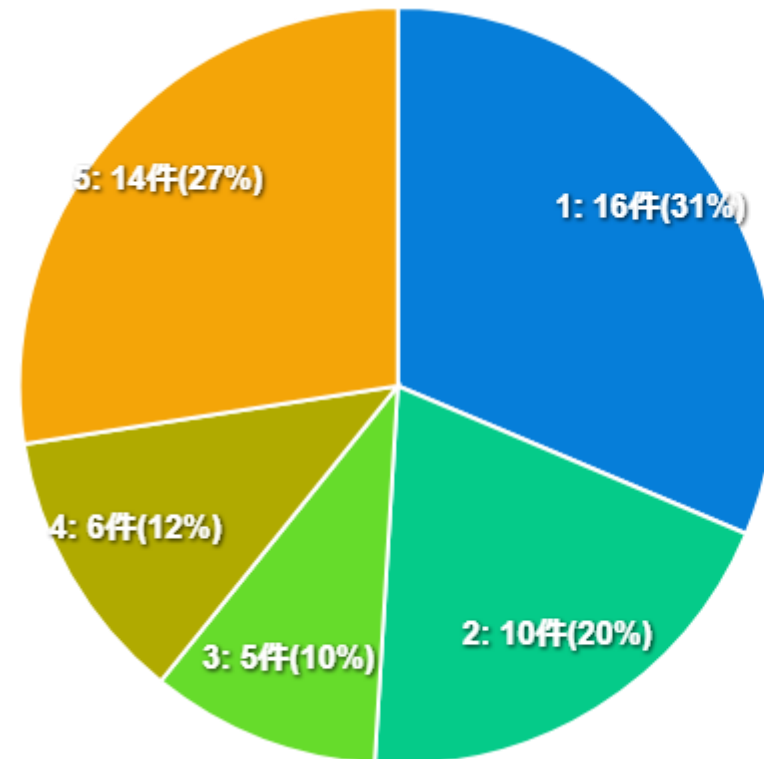
・ 経験年数5年以内が全体の **51%** → 年齢と経験年数の分布の差異は、異動が要因と推定

回答者の年代



- 1. ① 10代
- 2. ② 20代
- 3. ③ 30代
- 4. ④ 40代
- 5. ⑤ 50代
- 6. ⑥ 60代以上

福祉職の経験年数

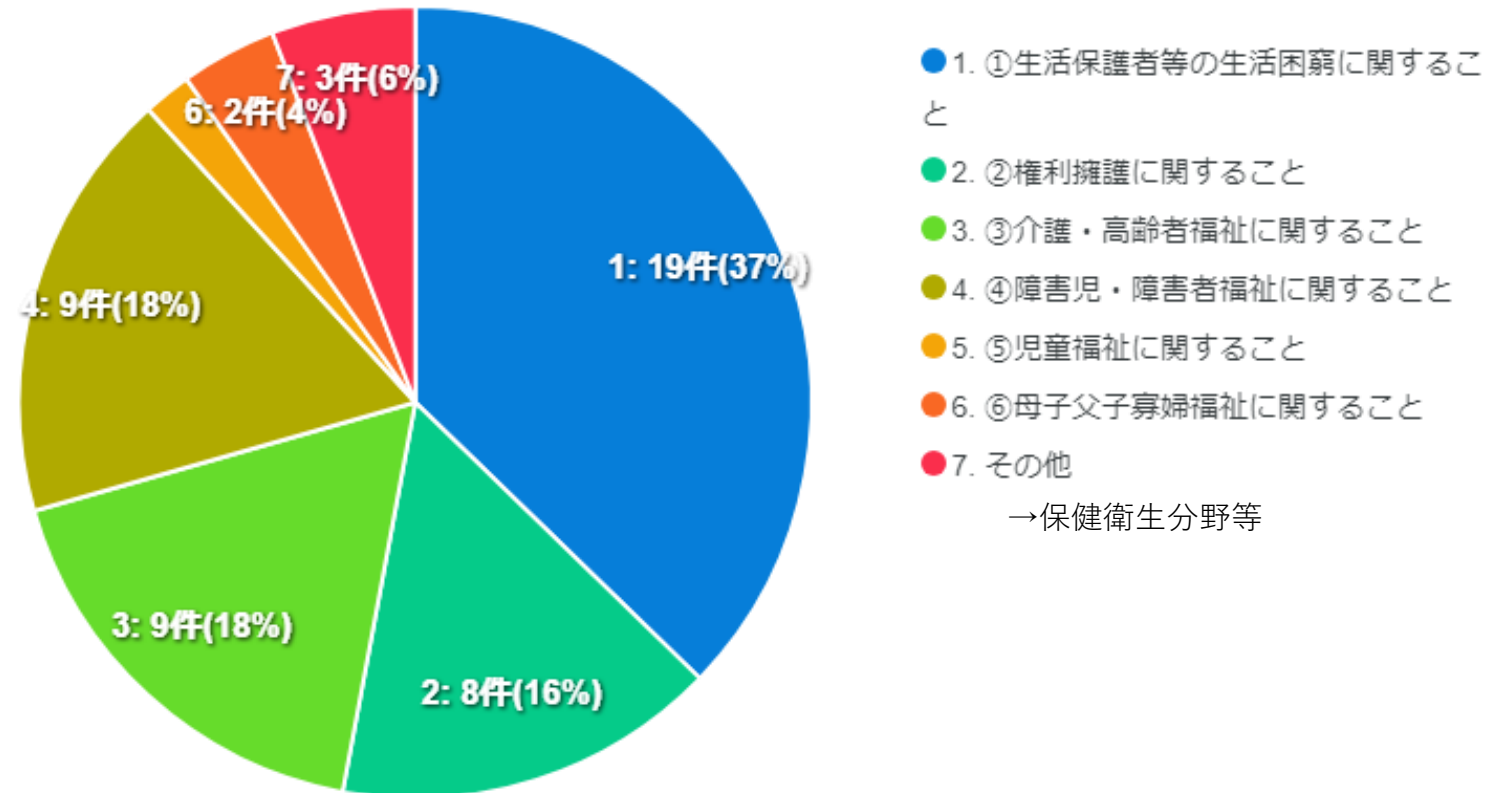


- 1. ① 2年未満
- 2. ② 3～5年
- 3. ③ 6～10年
- 4. ④ 11～19年
- 5. ⑤ 20年以上

アンケートの結果：活動分野

- 生活困窮者等の支援に関する活動をしている方が最多の **37%**

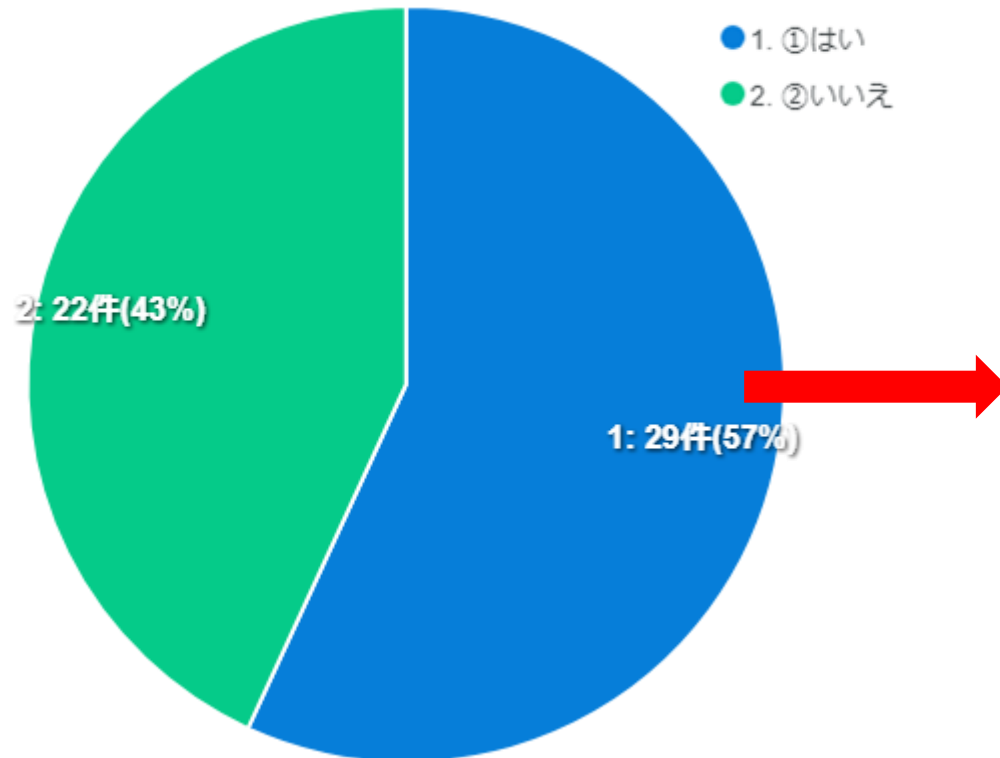
主に活動している分野



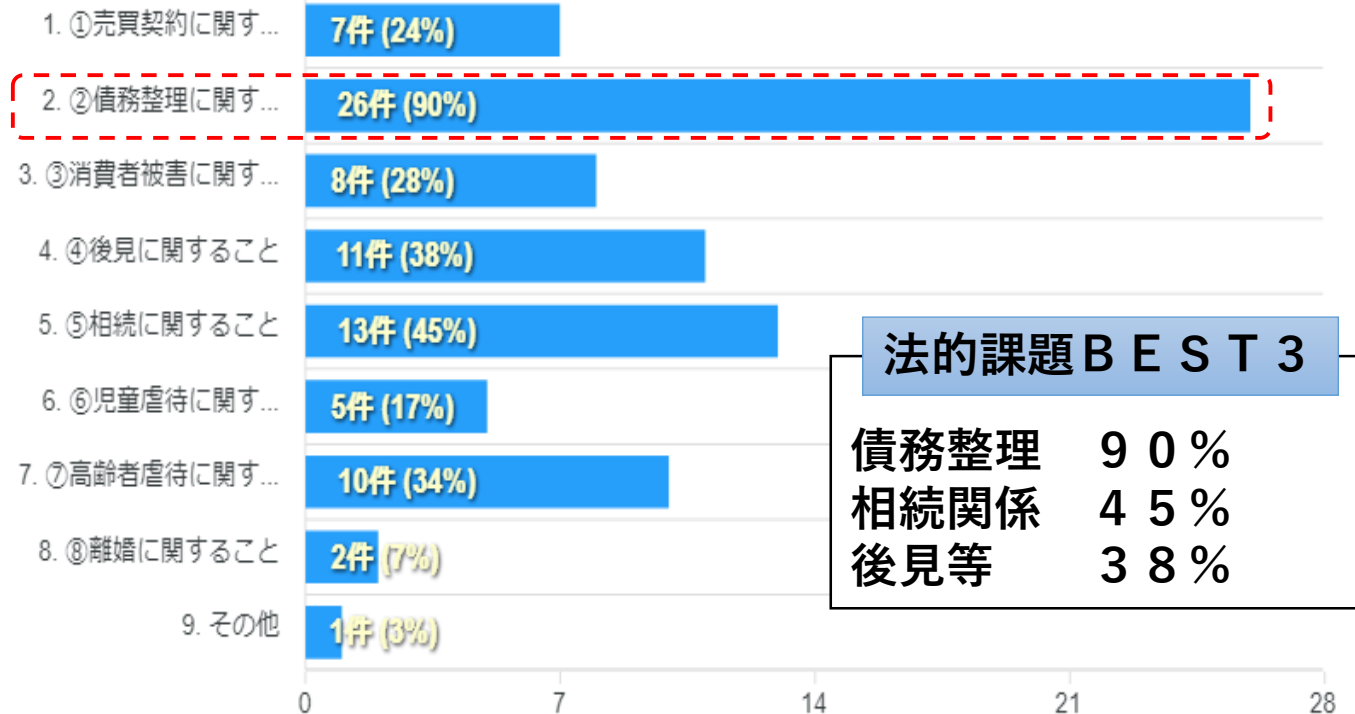
アンケートの結果：法的支援の経験有無

- 法的支援は **57%** の職員が経験
- うち、債務整理に関することは **90%** が経験→活動分野問わず **債務整理** の課題に接する

法的支援の経験をしたことあるか



支援したことがある課題の種類



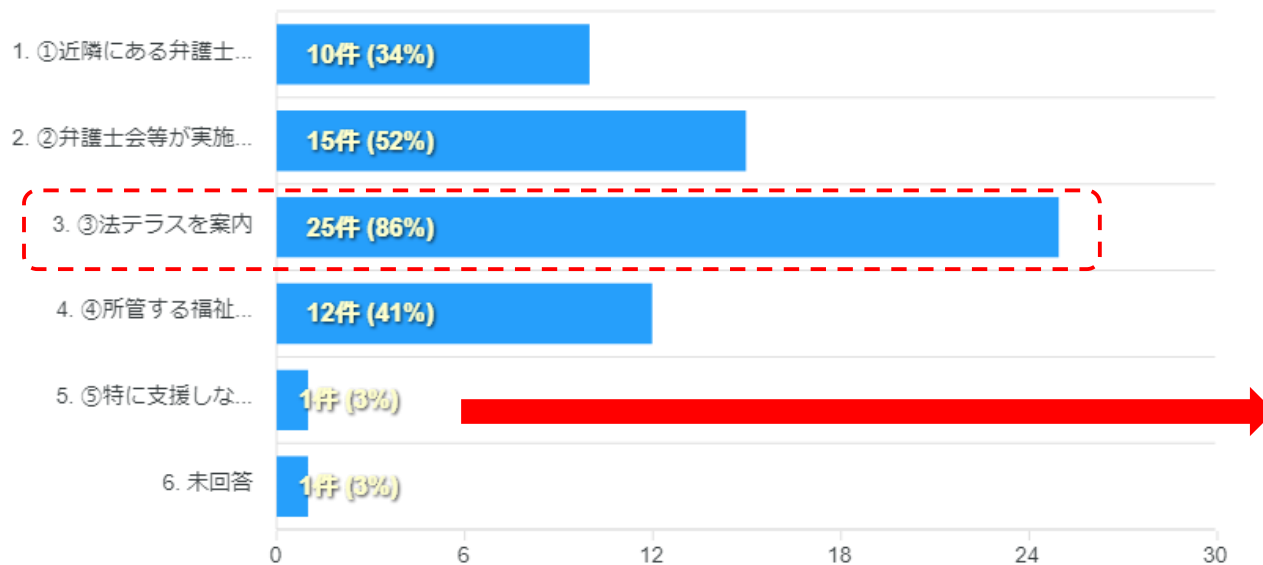
法的課題BEST 3

債務整理	90%
相続関係	45%
後見等	38%

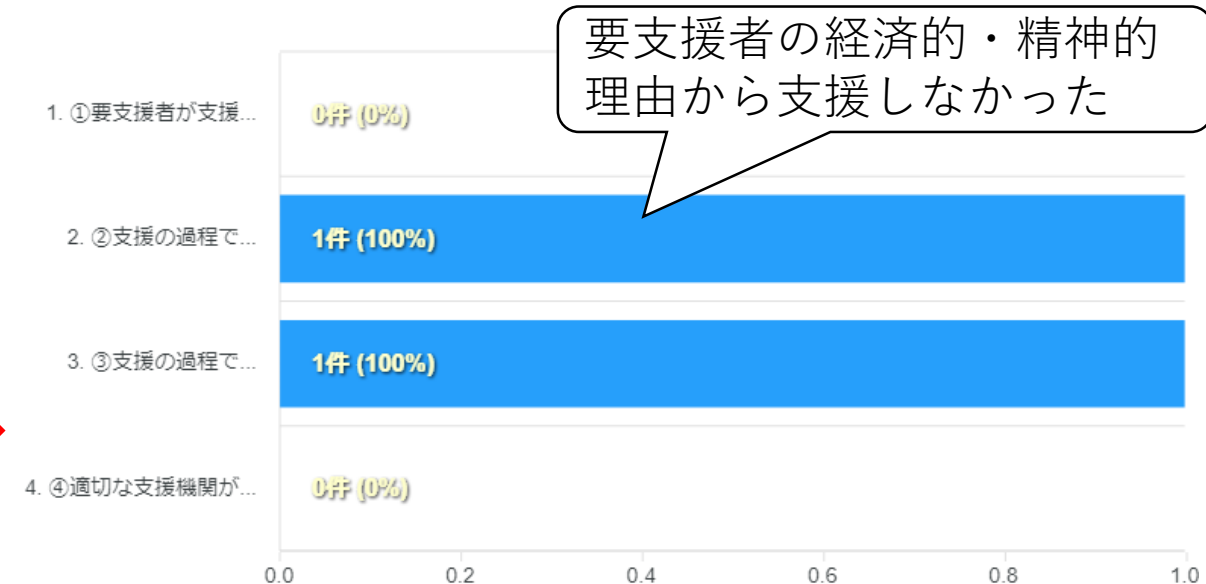
アンケートの結果：実施した法的支援の内容

- ・ 法テラスを案内する支援は **86%**の方が実施
- ・ 支援しなかった経験は1件で、要支援者の課題に対してなんらかの支援を行っている

実施した法的支援の内容



支援しなかった理由



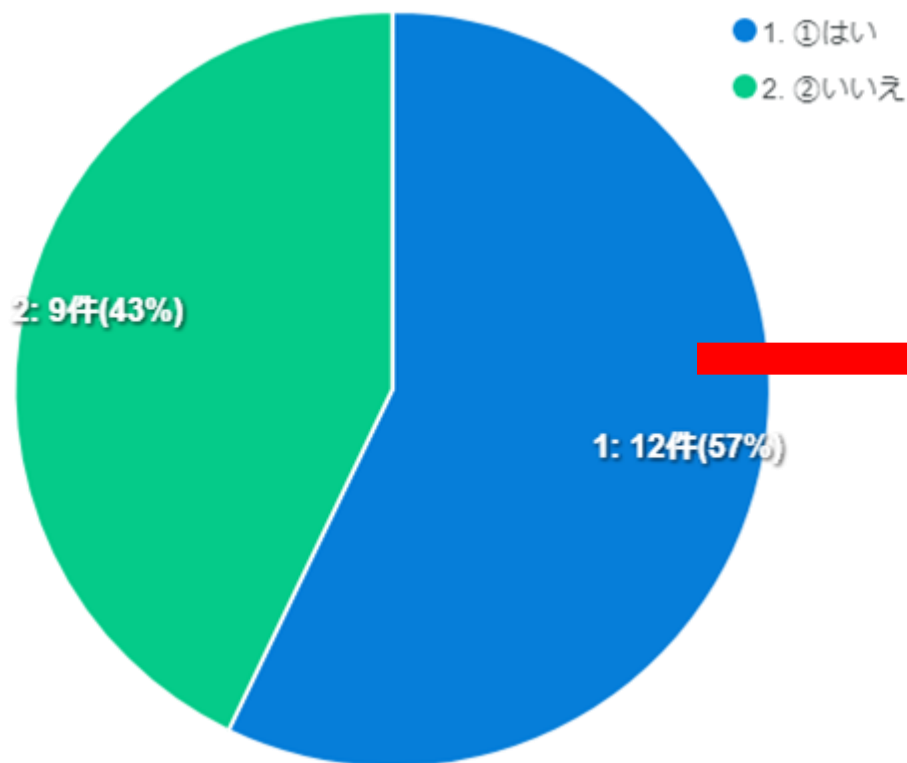
アンケートの結果:法的な課題を見た経験

・ 支援の経験はないが、支援が必要な方を見た経験は **57%**

→ 支援したことのある方 (29件) とあわせて、回答者の **80%** が法的支援が必要な方と接している

直接支援はないが、支援が必要な方を見た経験有無

どのような支援が必要だと思ったか



1. ①近隣にある弁護士...

0件 (0%)

2. ②弁護士会等が実施...

5件 (42%)

3. ③法テラスを案内

7件 (58%)

4. ④所管する福祉...

5件 (42%)

5. ⑤特に支援が必...

0件 (0%)

6. その他

1件 (8%)

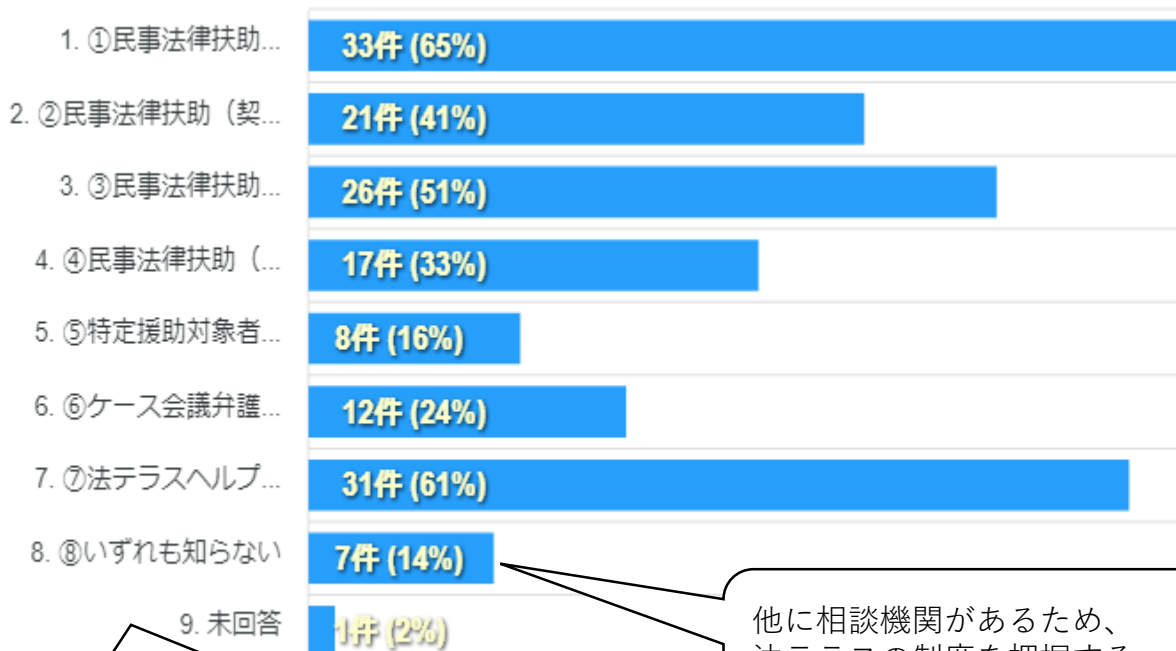
支援員が無料法律相談を利用

アンケートの結果：法テラス各制度や利用状況

・法テラスの各制度をいずれも利用したことがない方が最多 **57%**

→法的支援の内容は「法テラスを案内している」が最多だが、各制度の**未利用が最多**

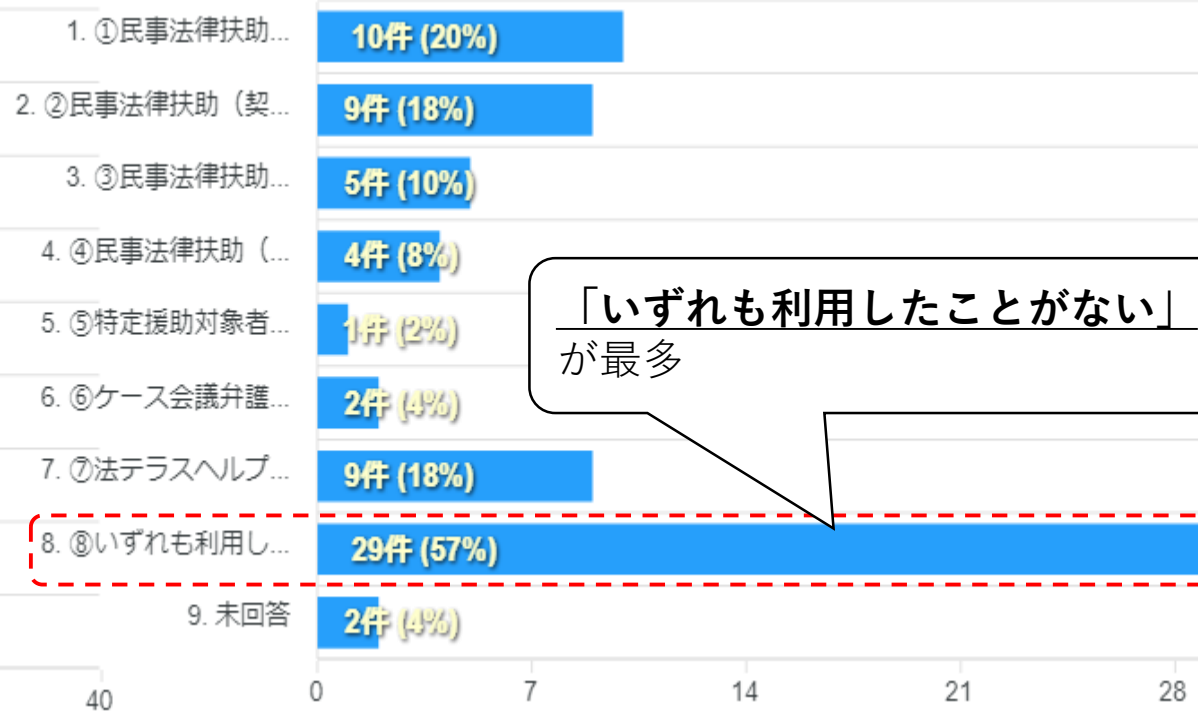
法テラスの知っている制度



いずれの制度も一定の認知度あり

他に相談機関があるため、法テラスの制度を把握するきっかけがなかったとの声も

利用したことのある制度



「いずれも利用したことがない」が最多

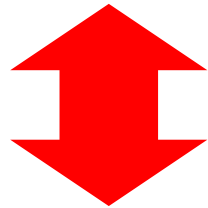
アンケートの結果：法テラスに対するイメージ

- 法的な専門機関である、いつでも相談できる等、相談機関として **頼りにしている** 回答多数
- 一方で、法的な論点を整理する必要がある、心理的・物理的に遠い等、制度利用に **障壁も**

ポジティブ・ネガティブイメージBEST3

● ポジティブ

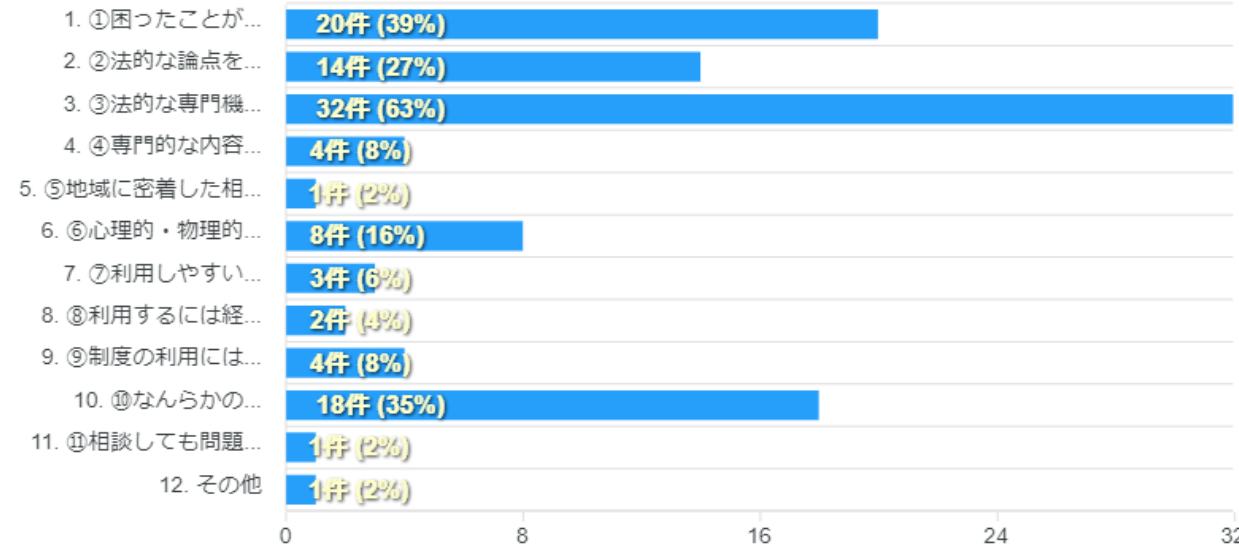
法的な専門機関として頼りになる	63%
困ったことがあればいつでも気軽に相談できる	39%
なんらかの支援をしてもらえる	35%



● ネガティブ

法的な論点を十分整理して相談する必要がある	27%
心理的・物理的に遠い	16%
専門的で理解が難しい、手続きが煩雑	8%

法テラスへのイメージ内訳



法テラスに今後、必要な施策として「相談しやすい環境を整えてもらいたい」との声も

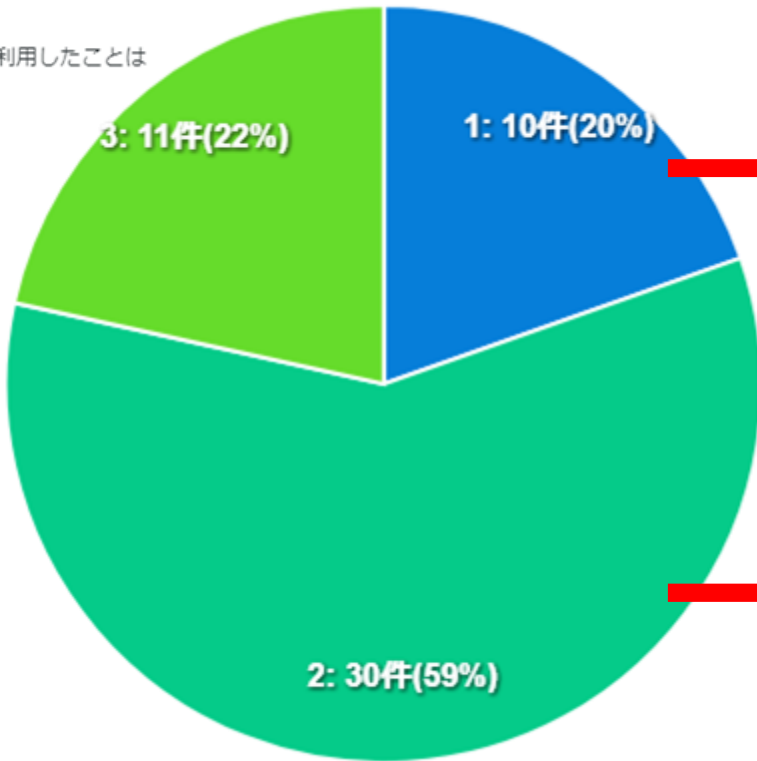
アンケートの結果：ヘルプデスク利用経験

・ 法テラスヘルプデスクを認知度は **79%**

・ 知ったきっかけで最も多かったのは西牟婁振興局からの情報提供で **72%**

ヘルプデスクの利用経験

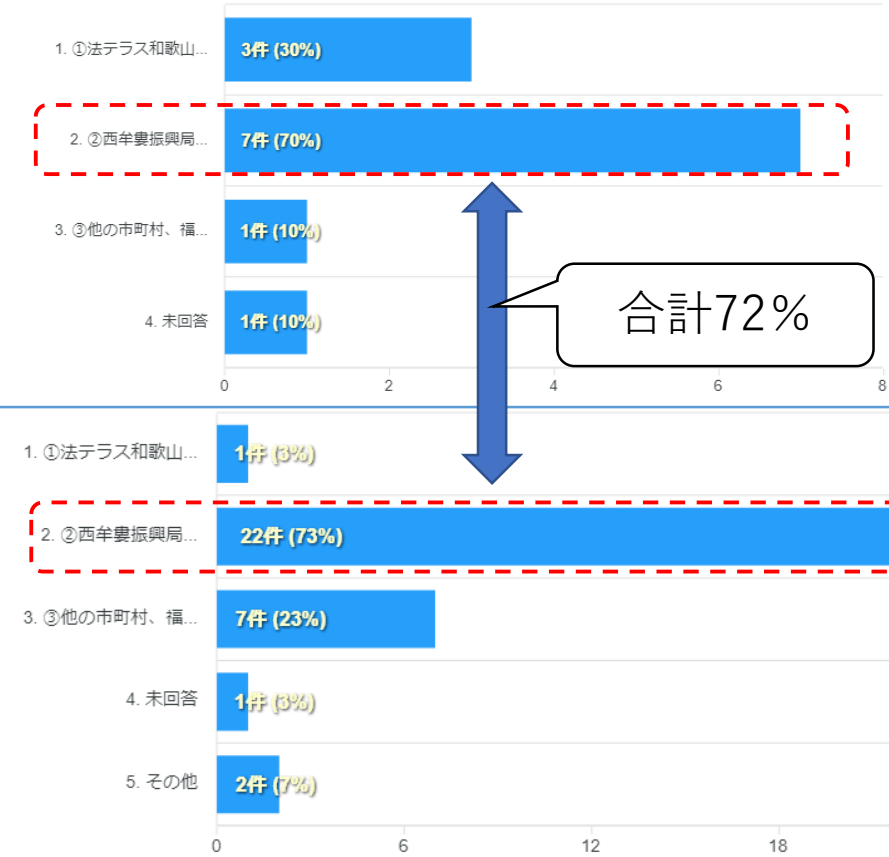
- 1. ①利用したことがある
- 2. ②聞いたことはあるが利用したことはない
- 3. ③聞いたことがない



利用経験あり

利用経験なし

ヘルプデスクを知ったきっかけ



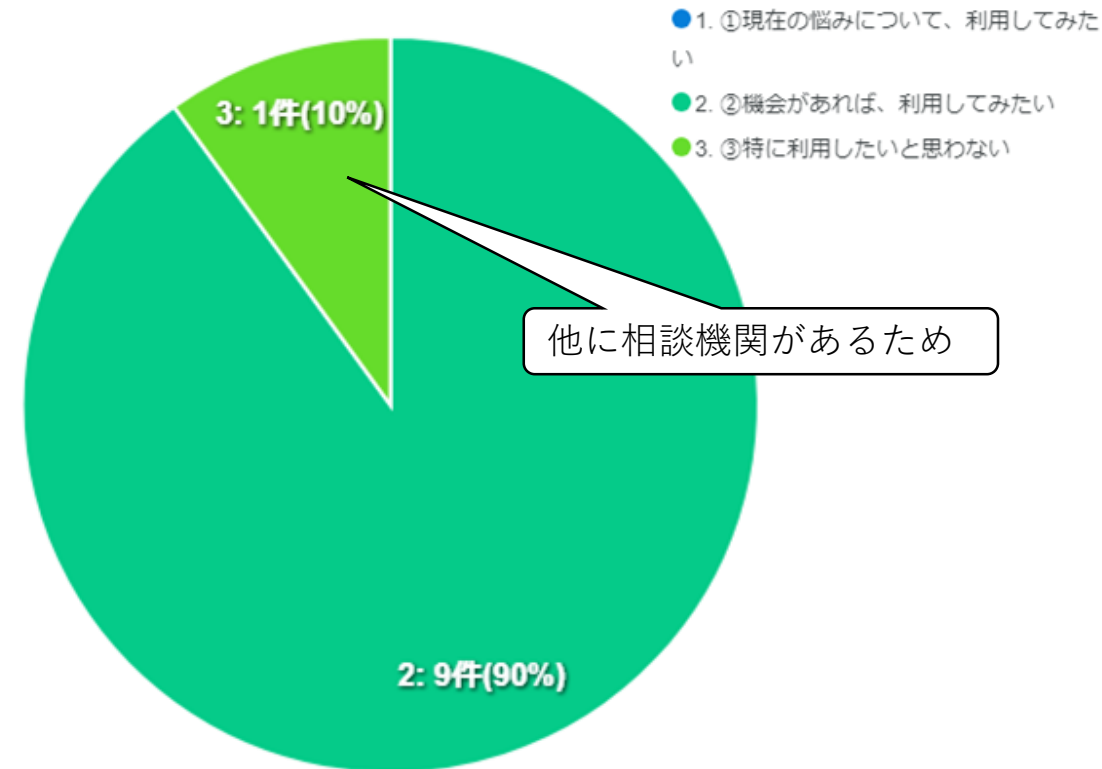
アンケートの結果：利用しなかった理由

- ・利用しなかった理由の最多は「特に相談内容がなかった」が 63%
- ・ヘルプデスクを知らなかった方で、今後、機会があれば利用したい方は 90% ※未回答1件

利用しなかった理由



ヘルプデスクを使ってみたいか



アンケートの結果：利用した方の満足度

- ・利用した方の各項目の満足度は、満足できた・おおむね満足できたが **100%**
- ・開催頻度について、月3回、月1回、案件ごとに随時と各相談者のニーズによるばらつきがみられた

●Kintoneを使用した申込について

→満足できた・おおむね満足できた **100%**

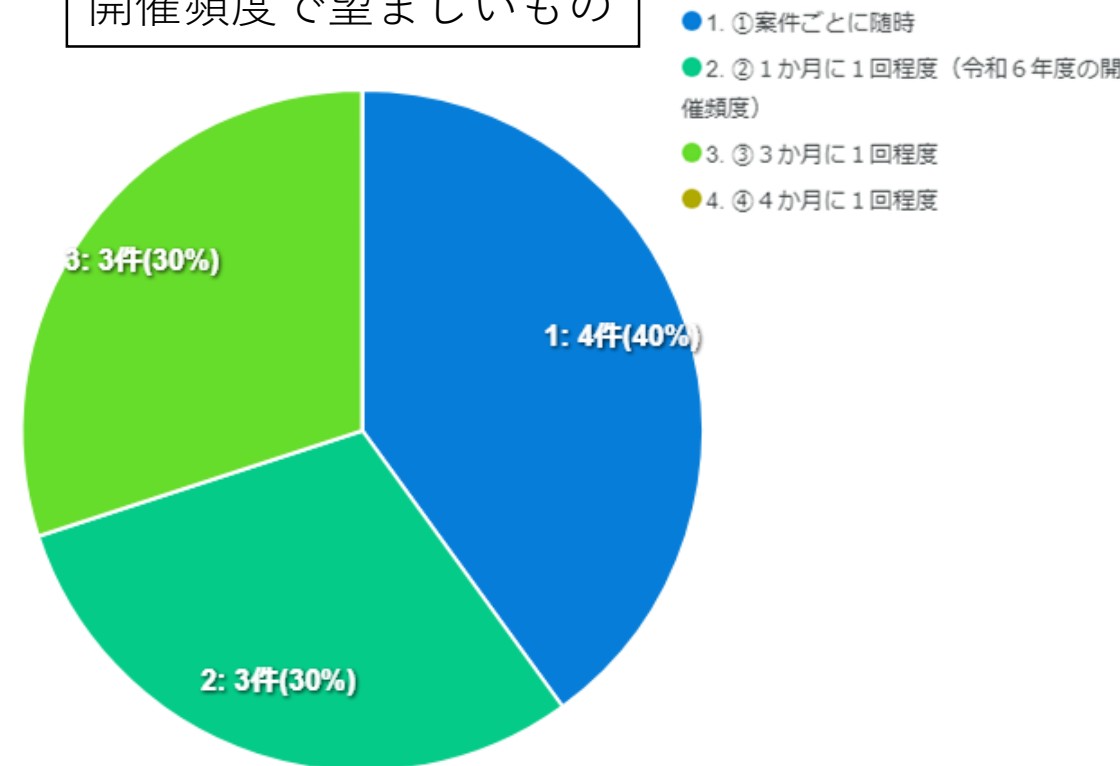
●リモート相談について

→満足できた・おおむね満足できた **100%**

●今後も利用したいと思うか

→利用したい **100%**

開催頻度で望ましいもの



アンケート結果の分析

アンケートの結果の分析

回答者の **80%** が法的支援が必要な方と接したり見たりしており、

中でも債務整理に関する課題は、職種に関わらず **90%** の職員が経験している

「法テラスを案内する」支援は **86%** が実施した経験がある一方で

法テラスの各制度を **「利用したことがない」** という回答が最多

要因として、法テラスを法的な専門機関として頼りになる等のポジティブなイメージが多いが

論点を十分整理して相談する必要がある等、**「気軽に相談しにくいイメージも**



法的な課題に接する機会が多いが、法テラスを案内して完結している場合も考えられ、十分な法的支援ができていない可能性も

アンケートの結果の分析

法テラスヘルプデスクを利用しなかった理由の最多は

「特に相談内容がなかった」が**63%**

適切な開催頻度について、月3回、月1回、案件ごとに随時と

各相談者のニーズによるバラつきがみられた

利用した方のうち今後も利用したいと回答した方は**100%**

未利用の方で、機会があれば利用したい方が**90%**



法テラスヘルプデスクの法的支援は有用なもの、各地域のニーズには、案件の有無等によるバラつきがある

令和7年度の実施について

令和7年度の実施について

- 分析 1 法的な課題に接する機会が多いが、法テラスを案内して支援が完結している場合もあり十分な法的支援が行えていない可能性も
- 分析 2 法テラスヘルプデスクの法的支援は有用なものの、各地域のニーズには、案件の有無等によるバラツキがある



- 課題 1** 心理的な障壁等をとりのぞき、法テラス各制度を「利用しやすい」と思ってもらうことが必要
- 課題 2** 各地域の状況を把握し、地域の実情に応じて適切な連携を推進できる体制が必要

令和7年度の実施について：具体案

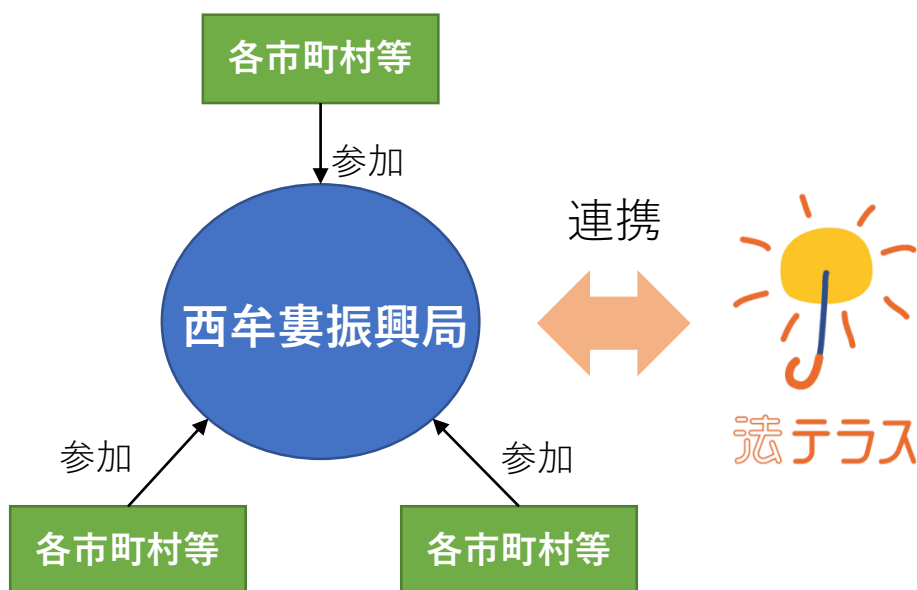
実施中の法テラスヘルプデスクについて令和7年4月～夏頃まで実施（お試し期間）

以降、法テラスヘルプデスクを実施したい市町村等を募集

法テラスヘルプデスクを実施したい市町村等（西牟婁振興局含む）と意見調整

希望する市町村等が一体となって、法テラスヘルプデスクを実施

現状：西牟婁振興局がハブ的な機能



目指す方向：西牟婁管内の地域に応じた体制構築

