

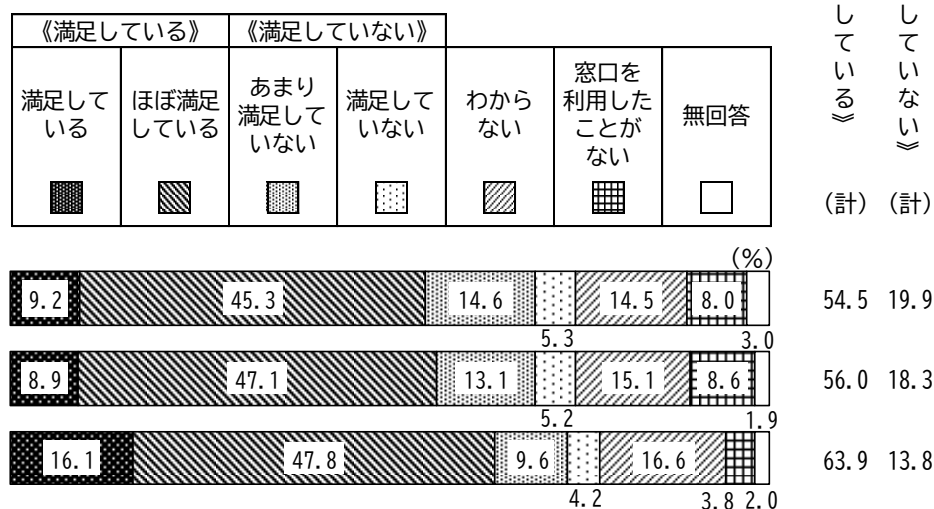
4. 市政への要望

(1) 窓口サービスの満足度

◇《満足している》が5割台半ば

問 65 あなたは、市の窓口サービス（職員の対応や提供内容、処理時間など）に満足していますか。（○は1つだけ）

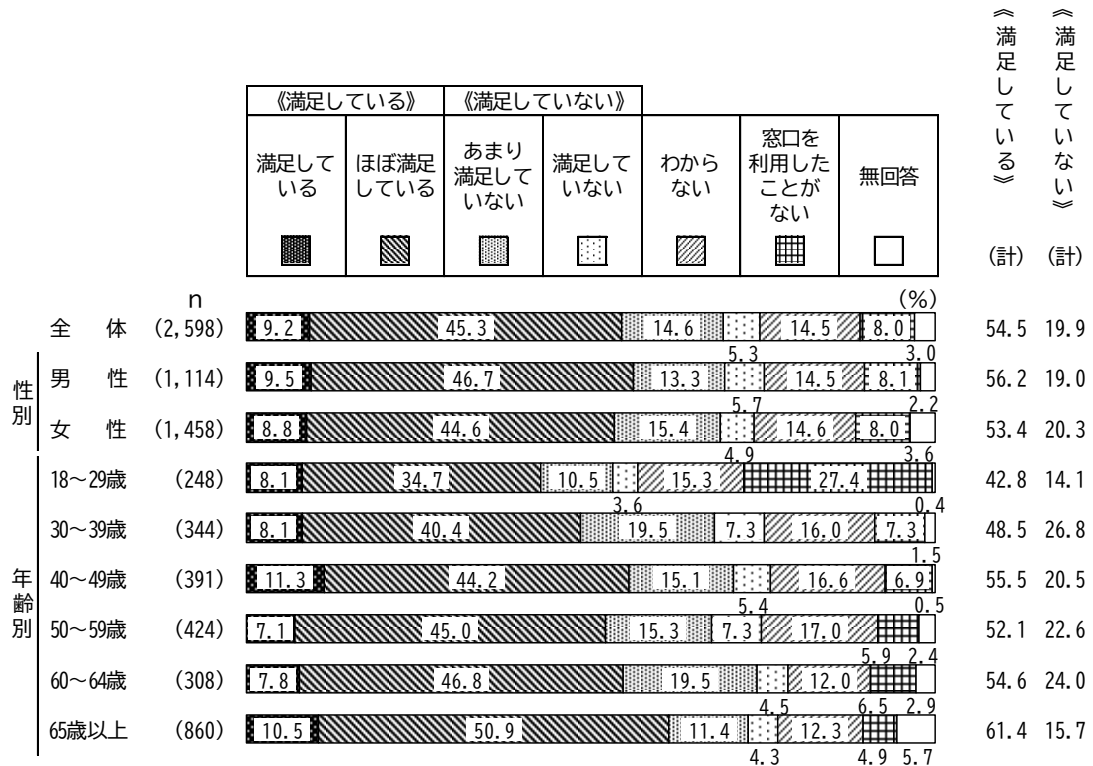
図4-1-1 窓口サービスの満足度－全体、経年比較



市の窓口サービス（職員の対応や提供内容、処理時間など）に満足しているか聞いたところ、「満足している」（9.2％）と「ほぼ満足している」（45.3％）を合わせた《満足している》（54.5％）が5割台半ばとなっている。一方、「あまり満足していない」（14.6％）と「満足していない」（5.3％）を合わせた《満足していない》（19.9％）が2割弱となっている。

前回までの調査と比較すると、「あまり満足していない」は令和6年（2024年）（13.1％）より1.5ポイント増加している。（図4-1-1）

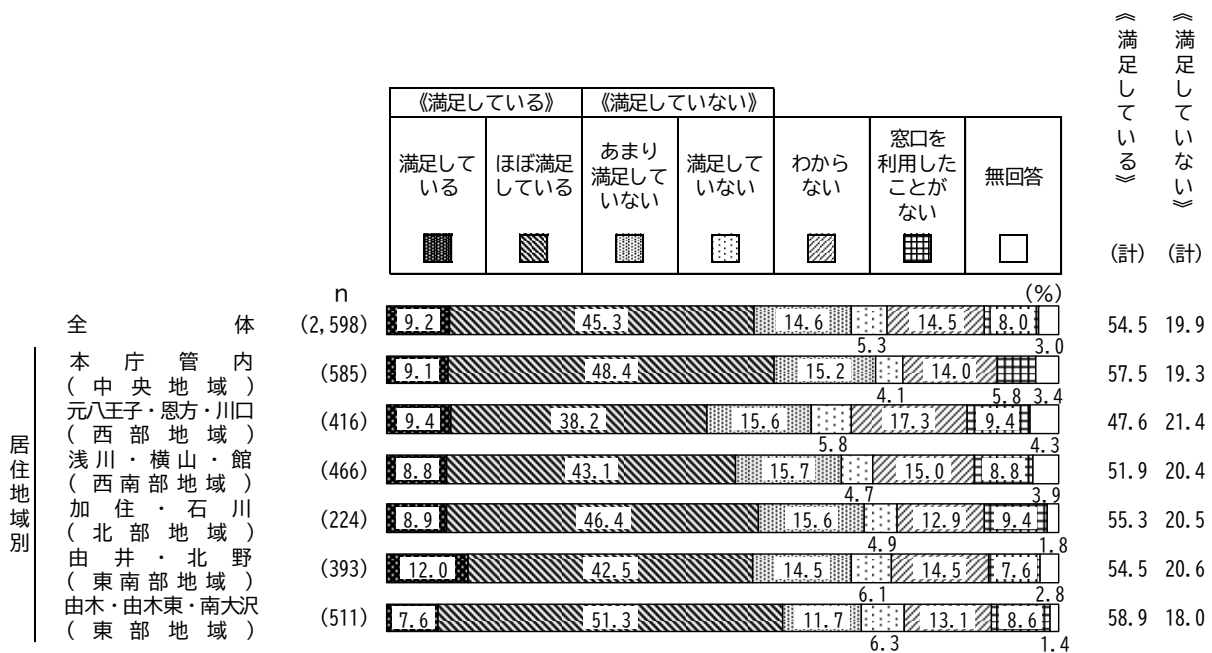
図 4-1-2 窓口サービスの満足度－性別、年齢別



性別にみると、《満足している》は男性（56.2%）が女性（53.4%）より 2.8 ポイント高くなっている。

年齢別にみると、《満足している》は 65 歳以上（61.4%）で 6 割強と多くなっている。「窓口を利用したことがない」は 18～29 歳（27.4%）で 3 割近くと多くなっている。（図 4-1-2）

図 4-1-3 窓口サービスの満足度－居住地域別



居住地域別にみると、《満足している》は由木・由木東・南大沢（東部地域）（58.9%）、本庁管内（中央地域）（57.5%）で 6 割近くと多くなっている。（図 4-1-3）

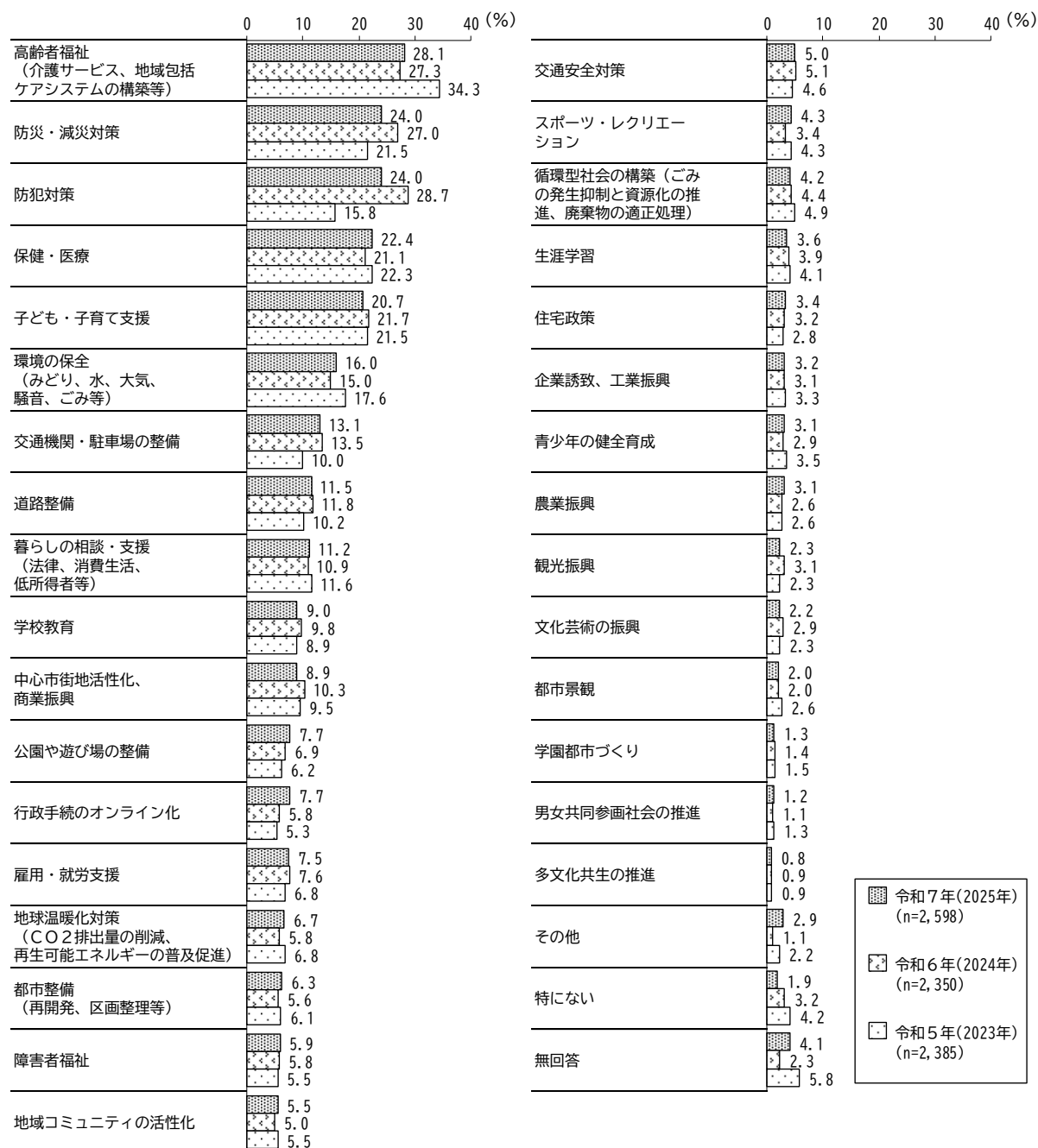
(2) 重点施策要望

◇「高齢者福祉（介護サービス、地域包括ケアシステムの構築等）」が3割近く

問 66 市政全般において、あなたが特に力を入れてほしいと思う施策は何ですか。

次の1～34の中から3つ選び、下の回答欄内に番号をご記入ください。

図4-2-1 重点施策要望－全体、経年比較



市政全般において、特に力を入れてほしいと思う施策を、3つまで順位をつけて聞いたところ、1位～3位の合計比率では、「高齢者福祉(介護サービス、地域包括ケアシステムの構築等)」(28.1%)が3割近くと最も多くなっている。次いで「防災・減災対策」(24.0%)、「防犯対策」(24.0%)などの順となっている。(図4-2-1)

図 4－2－2 重点施策要望－経年順位比較（上位 10 位）

(%)

年 順位	令和 7 年 (2025 年)	令和 6 年 (2024 年)	令和 5 年 (2023 年)	令和 4 年 (2022 年)	令和 3 年 (2021 年)
第 1 位	高齢者福祉 (28.1)	防犯対策 (28.7)	高齢者福祉 (34.3)	高齢者福祉 (30.4)	高齢者福祉 (31.7)
第 2 位	防災・減災対策 / 防犯対策 (24.0)	高齢者福祉 (27.3)	保健・医療 (22.3)	防災・減災対策 (26.5)	防災・減災対策 (24.8)
第 3 位		防災・減災対策 (27.0)	防災・減災対策 / 子ども・子育て支援 (21.5)	保健・医療 (20.7)	保健・医療 (21.8)
第 4 位	保健・医療 (22.4)	子ども・ 子育て支援 (21.7)		環境の保全 (17.3)	環境の保全 (18.3)
第 5 位	子ども・ 子育て支援 (20.7)	保健・医療 (21.1)	環境の保全 (17.6)	子ども・ 子育て支援 (16.6)	子ども・ 子育て支援 (17.8)
第 6 位	環境の保全 (16.0)	環境の保全 (15.0)	防犯対策 (15.8)	防犯対策 (13.4)	防犯対策 (17.1)
第 7 位	交通機関・ 駐車場の整備 (13.1)	交通機関・ 駐車場の整備 (13.5)	暮らしの相談・支援 (11.6)	中心市街地活性化、 商業振興 (11.3)	道路整備 (11.5)
第 8 位	道路整備 (11.5)	道路整備 (11.8)	道路整備 (10.2)	暮らしの相談・支援 (10.6)	暮らしの相談・支援 (10.1)
第 9 位	暮らしの相談・支援 (11.2)	暮らしの相談・支援 (10.9)	交通機関・ 駐車場の整備 (10.0)	道路整備 (10.2)	中心市街地活性化、 商業振興 (9.9)
第 10 位	学校教育 (9.0)	中心市街地活性化、 商業振興 (10.3)	中心市街地活性化、 商業振興 (9.5)	交通機関・ 駐車場の整備 (9.8)	学校教育 (9.2)

(注) 同率の項目については、小数点以下第二位の値で順位をつけている。なお、令和 5 年(2023 年)の「防災・減災対策」と「子ども・子育て支援」、令和 7 年(2025 年)の「防災・減災対策」と「防犯対策」は回答者数が同じため、同じ順位となっている。

経年での順位の変化をみると、「高齢者福祉」が順位を上げ、ふたたび第 1 位となっている。

(図 4－2－2)

図 4－2－3 重点施策要望－性別、年齢別（上位 5 位）

(%)

順位 属性	n	第 1 位	第 2 位	第 3 位	第 4 位	第 5 位
全体	2,598	高齢者福祉 (28.1)	防災・減災対策 / 防犯対策 (24.0)		保健・医療 (22.4)	子ども・ 子育て支援 (20.7)
男性	1,114	高齢者福祉 / 防犯対策 (25.1)		防災・減災対策 (23.3)	保健・医療 (19.5)	子ども・ 子育て支援 (18.0)
女性	1,458	高齢者福祉 (30.2)	防災・減災対策 (24.8)	保健・医療 (24.6)	防犯対策 (23.3)	子ども・ 子育て支援 (23.0)
18～29歳	248	子ども・ 子育て支援 (30.6)	防犯対策 (26.2)	保健・医療 / 交通機関・駐車場の整備 (18.5)		防災・減災対策 (16.9)
30～39歳	344	子ども・ 子育て支援 (43.9)	防犯対策 (23.0)	防災・減災対策 (19.2)	保健・医療 (18.0)	学校教育 (17.4)
40～49歳	391	子ども・ 子育て支援 (36.1)	防災・減災対策 (23.8)	防犯対策 (23.0)	学校教育 (19.7)	保健・医療 (18.9)
50～59歳	424	防災・減災対策 (29.2)	保健・医療 (26.2)	高齢者福祉 (25.5)	防犯対策 (25.0)	交通機関・ 駐車場の整備 (17.5)
60～64歳	308	高齢者福祉 (34.4)	防災・減災対策 (31.2)	保健・医療 (27.9)	防犯対策 (26.0)	環境の保全 (16.2)
65歳以上	860	高齢者福祉 (45.8)	防災・減災対策防犯対策 (23.4)		保健・医療 (22.7)	環境の保全 (22.0)

性別にみると、男性では「高齢者福祉」と「防犯対策」が、女性では「高齢者福祉」が第 1 位となっている。

年齢別にみると、49 歳以下では「子ども・子育て支援」が、50～59 歳では「防災・減災対策」が、60 歳以上では「高齢者福祉」が、それぞれ第 1 位となっている。

(図 4－2－3)

図４－２－４ 重点施策要望－居住地域別（上位５位）

(%)

属性	順位 n	第１位	第２位	第３位	第４位	第５位
全体	2,598	高齢者福祉 (28.1)	防災・減災対策 / 防犯対策 (24.0)		保健・医療 (22.4)	子ども・ 子育て支援 (20.7)
本庁管内 (中央地域)	585	防災・減災対策 (27.4)	防犯対策 (26.7)	高齢者福祉 (24.6)	保健・医療 (20.9)	子ども・ 子育て支援 (18.5)
元八王子・ 恩方・川口 (西部地域)	416	高齢者福祉 (25.0)	防犯対策 (24.0)	保健・医療 (20.9)	防災・減災対策 (20.0)	交通機関・ 駐車場の整備 (18.5)
浅川・横山・館 (西南部地域)	466	高齢者福祉 (33.3)	防災・減災対策 (22.7)	子ども・ 子育て支援 (21.9)	防犯対策 (20.4)	保健・医療 (20.2)
加住・石川 (北部地域)	224	高齢者福祉 (29.0)	保健・医療 (25.0)	防犯対策 (24.6)	子ども・ 子育て支援 (21.0)	環境の保全 (19.6)
由井・北野 (東南部地域)	393	高齢者福祉 (28.2)	防犯対策 (26.7)	防災・減災対策 (26.5)	保健・医療 (23.7)	子ども・ 子育て支援 (22.4)
由木・由木東・ 南大沢 (東部地域)	511	高齢者福祉 (29.2)	防災・減災対策 / 保健・医療 (25.4)		子ども・ 子育て支援 (24.7)	防犯対策 (21.7)

居住地域別にみると、本庁管内（中央地域）では「防災・減災対策」が、その他の地域では「高齢者福祉」が第１位となっている。（図４－２－４）

図４－２－５ 重点施策要望－ライフステージ別（上位５位）

（％）

属性	順位 n	第１位	第２位	第３位	第４位	第５位
全体	2,598	高齢者福祉 (28.1)	防災・減災対策 / 防犯対策 (24.0)		保健・医療 (22.4)	子ども・子育て支援 (20.7)
独身期	405	防犯対策 (26.9)	子ども・子育て支援 (20.5)	防災・減災対策 (20.0)	交通機関・駐車場の整備 (18.3)	保健・医療 (17.8)
家族形成期	199	子ども・子育て支援 (76.9)	学校教育 (34.2)	公園や遊び場の整備 (29.1)	防犯対策 (19.1)	保健・医療 (17.1)
家族成長前期	135	子ども・子育て支援 (65.9)	学校教育 (31.9)	保健・医療 (23.0)	防災・減災対策 / 公園や遊び場の整備 (17.8)	
家族成長後期	154	子ども・子育て支援 (33.8)	保健・医療 (25.3)	防災・減災対策 (23.4)	防犯対策 (22.7)	交通機関・駐車場の整備 (17.5)
家族成熟期	402	高齢者福祉 (31.6)	防災・減災対策 (30.3)	防犯対策 (26.9)	保健・医療 (26.1)	交通機関・駐車場の整備 (16.9)
老齢期	860	高齢者福祉 (45.8)	防災・減災対策 / 防犯対策 (23.4)		保健・医療 (22.7)	環境の保全 (22.0)
その他	416	防災・減災対策 (30.0)	高齢者福祉 (26.2)	防犯対策 (25.5)	保健・医療 (23.6)	暮らしの相談・支援 (15.4)

ライフステージ別にみると、独身期では「防犯対策」が、家族形成期、家族成長前期、家族成長後期では「子ども・子育て支援」が、家族成熟期、老齢期では「高齢者福祉」が、その他では「防災・減災対策」が第１位となっている。（図４－２－５）