

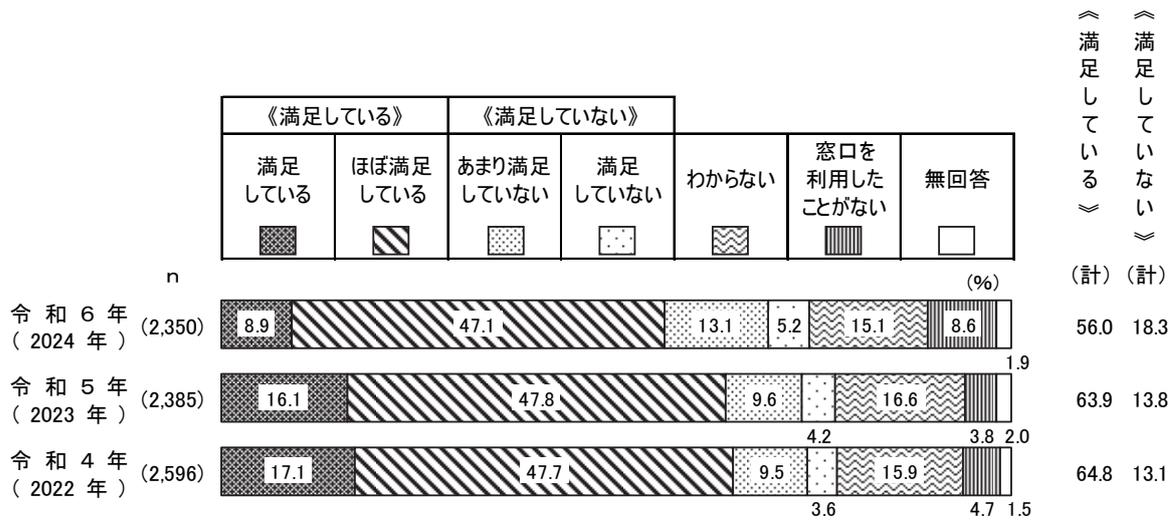
4. 市政への要望

(1) 窓口サービスの満足度

◇《満足している》が6割近く

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）

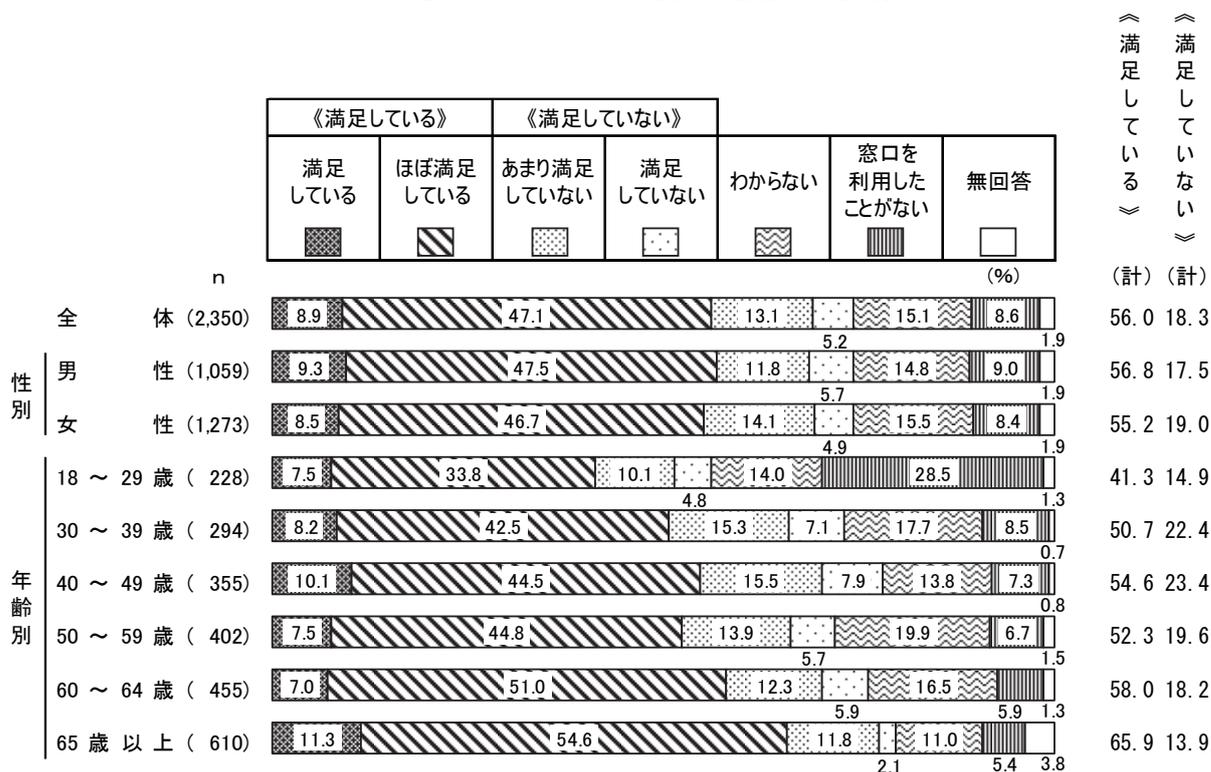
図4-1-1 窓口サービスの満足度—全体、経年比較



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」（8.9％）と「ほぼ満足している」（47.1％）を合わせた《満足している》（56.0％）は6割近くとなっている。一方、「あまり満足していない」（13.1％）と「満足していない」（5.2％）を合わせた《満足していない》（18.3％）は2割近くとなっている。

前回までの調査と比較すると、「窓口を利用したことがない」は令和5年（2023年）（3.8％）より4.8ポイント、《満足していない》は令和5年（2023年）（13.8％）より4.5ポイント、それぞれ増加している。（図4-1-1）

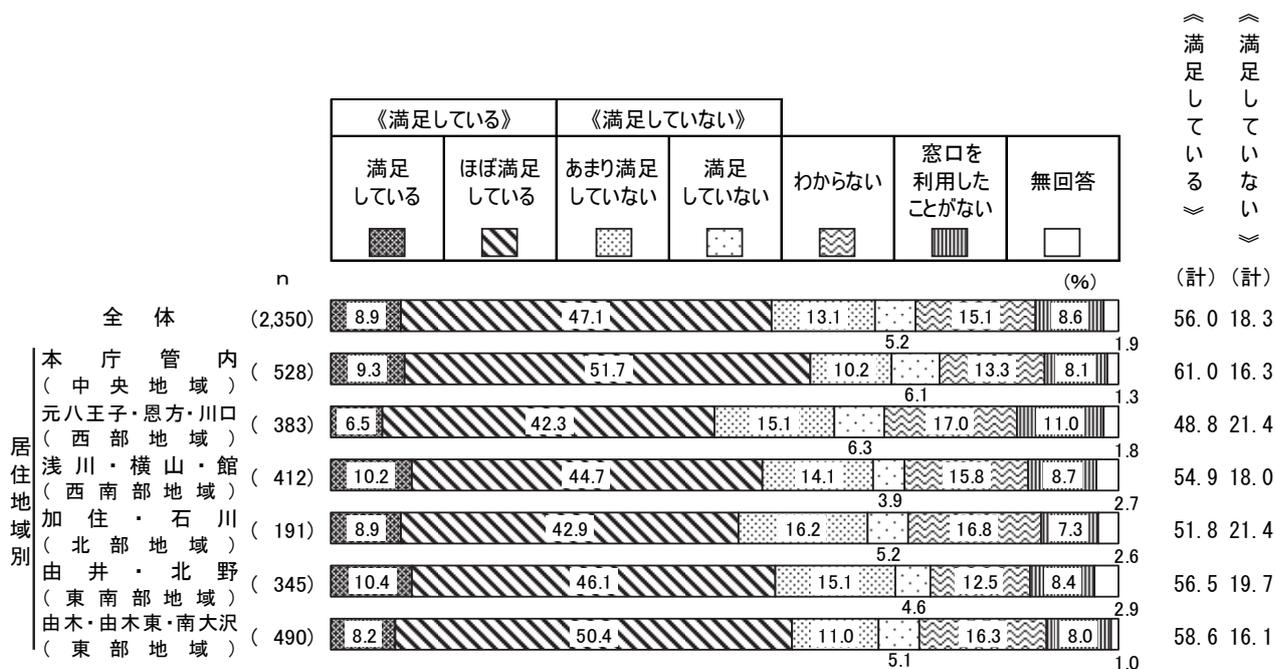
図 4-1-2 窓口サービスの満足度—性別、年齢別



性別にみると、大きな傾向の違いはみられない。

年齢別にみると、「満足している」は65歳以上（65.9%）で6割台半ばと多くなっている。「窓口を利用したことがない」は18～29歳（28.5%）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



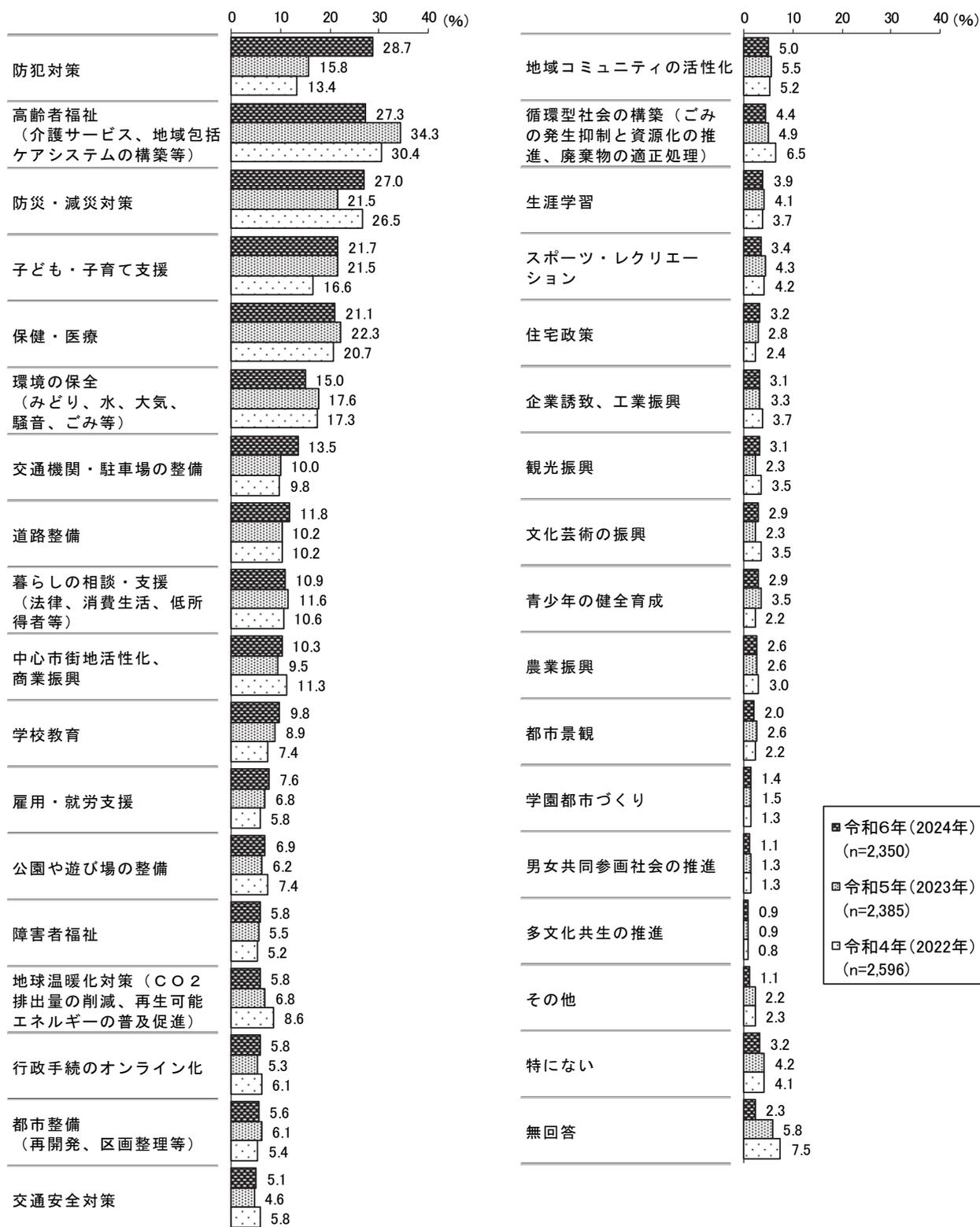
居住地域別にみると、「満足している」は本庁管内（中央地域）（61.0%）で6割強と多くなっている。（図4-1-3）

(2) 重点施策要望

◇「防犯対策」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、「防犯対策」(28.7%)が3割近くと最も多くなっている。次いで「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)」(27.3%)、「防災・減災対策」(27.0%)などの順となっている。(図4-2-1)

図4-2-2 重点施策要望一経年順位比較(上位10位)

年 順位	(%)				
	令和2年 (2020年)	令和3年 (2021年)	令和4年 (2022年)	令和5年 (2023年)	令和6年 (2024年)
第1位	高齢者福祉 (34.7)	高齢者福祉 (31.7)	高齢者福祉 (30.4)	高齢者福祉 (34.3)	防犯対策 (28.7)
第2位	防災・減災対策 (29.7)	防災・減災対策 (24.8)	防災・減災対策 (26.5)	保健・医療 (22.3)	高齢者福祉 (27.3)
第3位	保健・医療 (24.1)	保健・医療 (21.8)	保健・医療 (20.7)	防災・減災対策/ 子ども・ 子育て支援 (21.5)	防災・減災対策 (27.0)
第4位	環境の保全 (19.0)	環境の保全 (18.3)	環境の保全 (17.3)		子ども・ 子育て支援 (21.7)
第5位	子ども・ 子育て支援 (16.9)	子ども・ 子育て支援 (17.8)	子ども・ 子育て支援 (16.6)	環境の保全 (17.6)	保健・医療 (21.1)
第6位	防犯対策 (14.2)	防犯対策 (17.1)	防犯対策 (13.4)	防犯対策 (15.8)	環境の保全 (15.0)
第7位	中心市街地活性化、 商業振興 (11.1)	道路整備 (11.5)	中心市街地活性化、 商業振興 (11.3)	暮らしの相談・支援 (11.6)	交通機関・ 駐車場の整備 (13.5)
第8位	暮らしの相談・支援 (10.8)	暮らしの相談・支援 (10.1)	暮らしの相談・支援 (10.6)	道路整備 (10.2)	道路整備 (11.8)
第9位	道路整備 (9.9)	中心市街地活性化、 商業振興 (9.9)	道路整備 (10.2)	交通機関・ 駐車場の整備 (10.0)	暮らしの相談・支援 (10.9)
第10位	学校教育 (9.7)	学校教育 (9.2)	交通機関・ 駐車場の整備 (9.8)	中心市街地活性化、 商業振興 (9.5)	中心市街地活性化、 商業振興 (10.3)

(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」は回答者数が同じため、同率で第3位となっている。

経年での順位の変化をみると、「防犯対策」が順位を上げ第1位となっており、令和2年(2020年)から令和5年(2023年)まで第1位の「高齢者福祉」は第2位となっている。

(図4-2-2)

図4-2-3 重点施策要望一性別、年齢別（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		2,350	防犯対策 (28.7)	高齢者福祉 (27.3)	防災・減災対策 (27.0)	子ども・子育て支援 (21.7)	保健・医療 (21.1)
男性		1,059	防犯対策 (30.0)	防災・減災対策 (27.6)	高齢者福祉 (24.4)	子ども・子育て支援 (18.9)	保健・医療 (18.8)
女性		1,273	高齢者福祉 (29.6)	防犯対策 (27.4)	防災・減災対策 (26.6)	子ども・子育て支援 (24.0)	保健・医療 (23.2)
18～29歳		228	子ども・子育て支援 (28.9)	防災・減災対策 (21.5)	交通機関・駐車場の整備 (20.2)	防犯対策 (17.1)	学校教育 (15.4)
30～39歳		294	子ども・子育て支援 (50.7)	学校教育 (22.4)	防犯対策 (21.4)	防災・減災対策 (18.0)	保健・医療 (17.3)
40～49歳		355	子ども・子育て支援 (36.3)	防災・減災対策/防犯対策 (27.0)		保健・医療 (20.8)	学校教育 (19.7)
50～59歳		402	防災・減災対策 (31.6)	防犯対策 (28.9)	高齢者福祉 (24.6)	保健・医療 (23.6)	交通機関・駐車場の整備 (19.4)
60～64歳		455	防犯対策/高齢者福祉 (34.5)		防災・減災対策 (33.6)	保健・医療 (22.6)	環境の保全 (16.9)
65歳以上		610	高齢者福祉 (47.0)	防犯対策 (32.8)	防災・減災対策 (25.4)	保健・医療 (23.4)	環境の保全 (18.7)

性別にみると、男性では「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、18～29歳、30～39歳、40～49歳では「子ども・子育て支援」が、50～59歳では「防災・減災対策」が、65歳以上では「高齢者福祉」が、それぞれ第1位となっている。60～64歳では「防犯対策」と「高齢者福祉」が同率で第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		2,350	防犯対策 (28.7)	高齢者福祉 (27.3)	防災・減災対策 (27.0)	子ども・子育て支援 (21.7)	保健・医療 (21.1)
本庁管内 (中央地域)		528	防災・減災対策 (28.4)	防犯対策 (27.5)	高齢者福祉 (26.9)	保健・医療 (21.8)	子ども・子育て支援 (18.8)
元八王子・恩方・川口 (西部地域)		383	高齢者福祉 (30.3)	防犯対策 (26.9)	防災・減災対策 (24.3)	子ども・子育て支援 (21.4)	道路整備/交通機関・駐車場の整備 (19.1)
浅川・横山・館 (西南部地域)		412	防災・減災対策 (30.3)	防犯対策 (30.1)	高齢者福祉 (24.8)	保健・医療 (21.1)	子ども・子育て支援 (20.4)
加住・石川 (北部地域)		191	高齢者福祉 (26.7)	防犯対策 (26.2)	保健・医療 (24.1)	防災・減災対策 (23.6)	子ども・子育て支援 (20.4)
由井・北野 (東南部地域)		345	防犯対策 (30.4)	高齢者福祉 (26.4)	防災・減災対策 (25.8)	子ども・子育て支援 (23.8)	保健・医療 (19.1)
由木・由木東・南大沢 (東部地域)		490	防犯対策 (30.0)	高齢者福祉 (28.4)	防災・減災対策 (26.9)	子ども・子育て支援 (25.3)	保健・医療 (23.7)

(%)

居住地域別にみると、本庁管内（中央地域）、浅川・横山・館（西南部地域）では「防災・減災対策」が、元八王子・恩方・川口（西部地域）、加住・石川（北部地域）では「高齢者福祉」が、由井・北野（東南部地域）、由木・由木東・南大沢（東部地域）では「防犯対策」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		2,350	防犯対策 (28.7)	高齢者福祉 (27.3)	防災・減災対策 (27.0)	子ども・子育て支援 (21.7)	保健・医療 (21.1)
独身期		317	防災・減災対策 (22.4)	防犯対策 (20.5)	交通機関・駐車場の整備 (19.9)	子ども・子育て支援 (18.3)	保健・医療/行政手続のオンライン化 (14.8)
家族形成期		213	子ども・子育て支援 (76.5)	学校教育 (31.9)	公園や遊び場の整備 (22.5)	保健・医療 (17.8)	防犯対策 (16.9)
家族成長前期		140	子ども・子育て支援 (62.1)	学校教育 (37.1)	防犯対策 (24.3)	防災・減災対策 (22.1)	保健・医療 (20.0)
家族成長後期		148	子ども・子育て支援 (37.2)	防災・減災対策 (30.4)	防犯対策 (27.7)	保健・医療 (21.6)	学校教育 (18.2)
家族成熟期		560	防災・減災対策/防犯対策 (31.1)		高齢者福祉 (29.6)	保健・医療 (22.1)	環境の保全 (18.0)
老齢期		610	高齢者福祉 (47.0)	防犯対策 (32.8)	防災・減災対策 (25.4)	保健・医療 (23.4)	環境の保全 (18.7)
その他		339	防災・減災対策/防犯対策 (34.2)		高齢者福祉 (31.0)	保健・医療 (24.8)	環境の保全 (16.8)

ライフステージ別にみると、独身期では「防災・減災対策」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、老齢期では「高齢者福祉」が第1位となっている。家族成熟期、その他では「防災・減災対策」と「防犯対策」が同率で第1位となっている。

(図4-2-5)

