

昭島市 市民意識調査

概 要 版

市民意識調査概要版は、令和元年9月に実施した「昭島市 市民意識調査」報告書を要約したものです。

< 調査の概要 >

- (1) 調査地域・・・・・・昭島市全域
- (2) 調査対象・・・・・・昭島市在住の満16歳以上の個人
- (3) 標 本 数・・・・・・2,000人（男女各1,000人）
- (4) 抽出方法・・・・・・昭島市住民基本台帳に基づく層化二段無作為抽出法
- (5) 調査方法・・・・・・郵送配布、郵送回収
- (6) 調査期間・・・・・・令和元年9月6日（金）～令和元年10月17日（木）
- (7) 有効回収率・・・・・・52.6%

< 調査項目 >

- | | |
|--------------|-------------|
| (1) 定住意向 | (10) 昭島の水道水 |
| (2) 昭島市への愛着度 | (11) 都市景観 |
| (3) 暮らしの満足度 | (12) 少子高齢化 |
| (4) 災害対策 | (13) 健康 |
| (5) 日常生活 | (14) 広報 |
| (6) 地域活動・自治会 | (15) 情報化 |
| (7) 生涯学習 | (16) 男女共同参画 |
| (8) 学校教育 | (17) 市政 |
| (9) 環境 | (18) 市役所 |

本概要版を見る際の注意事項

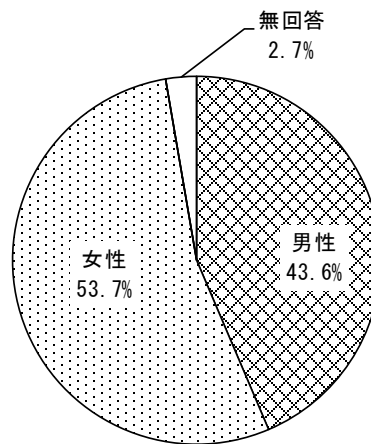
- (1) 集計は小数第2位を四捨五入して算出した。したがって、回答の比率を合計しても100%にならない場合がある。
- (2) 回答の比率(%)は、その設問の回答者数を基数nとして算出した。したがって、複数回答の設問は、すべての比率を合計すると100%を超えることがある。
- (3) 本文やグラフ・数表上の選択肢表記は、場合によっては語句を簡略化してある。
- (4) n (Number of Cases の略)は比率算出の基数であり、100%が何人の回答者数に相当するかを示す。

令和2年2月

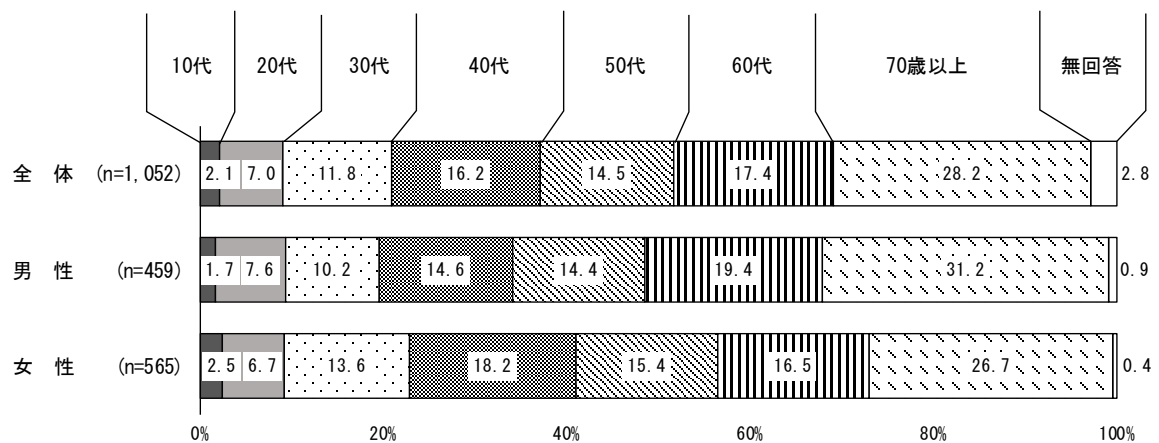
昭 島 市

<回答者の属性>

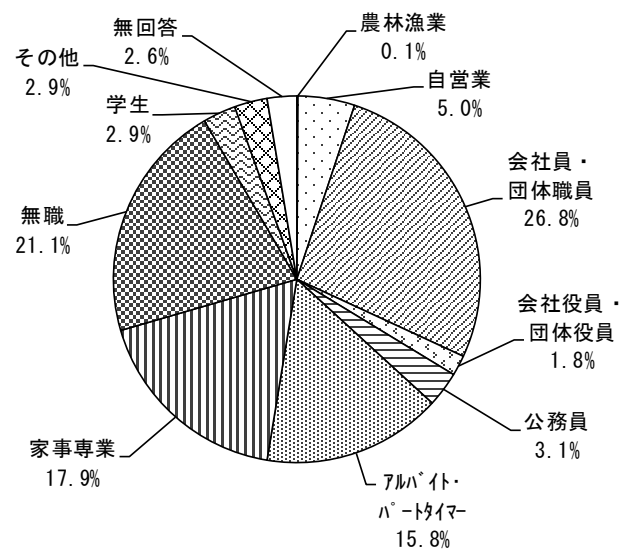
◆性別



◆性・年代別

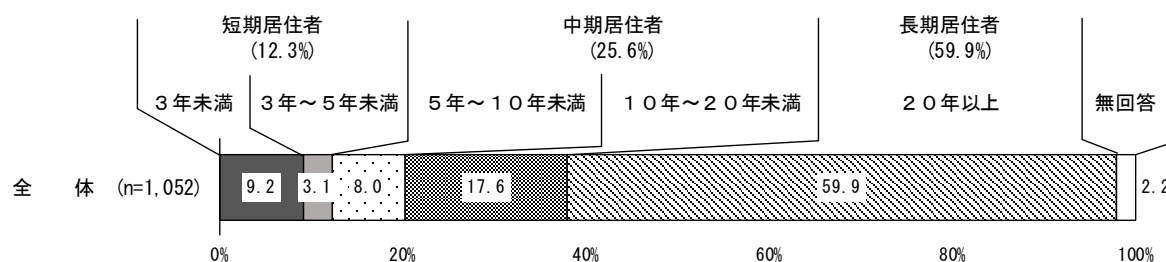


◆職業



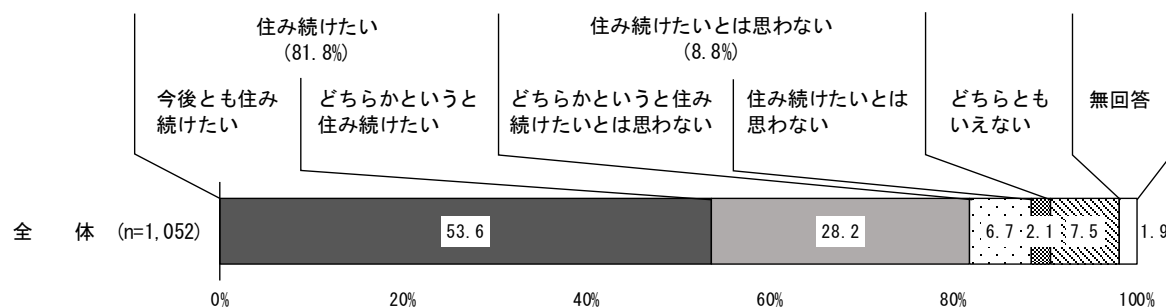
1. 定住意向

(1) 居住年数



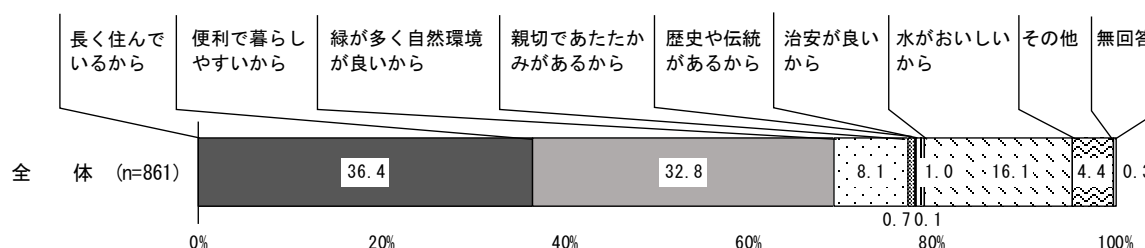
「3年未満」(9.2%)と「3年～5年未満」(3.1%)を合わせた『短期居住者』(12.3%)が1割以上、「5年～10年未満」(8.0%)と「10年～20年未満」(17.6%)を合わせた『中期居住者』(25.6%)が2割半ばとなっている。「20年以上」の『長期居住者』(59.9%)は約6割となっている。

(2) 定住意向



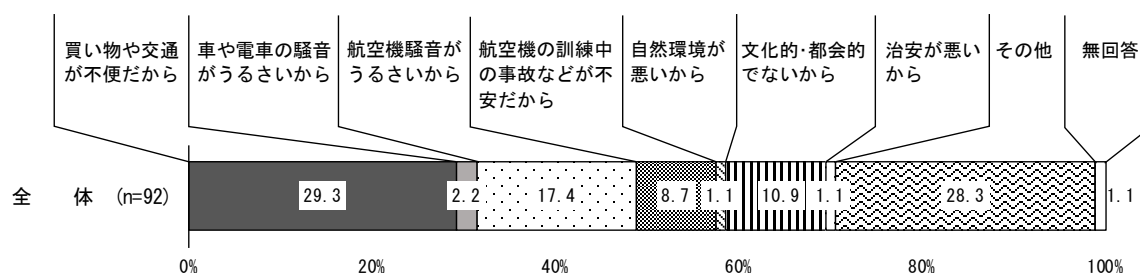
「今後とも住み続けたい」(53.6%)と「どちらかというに住み続けたい」(28.2%)を合わせた『住み続けたい』(81.8%)が8割以上となっている。一方、「どちらかというに住み続けたいとは思わない」(6.7%)と「住み続けたいとは思わない」(2.1%)を合わせた『住み続けたいとは思わない』(8.8%)は、1割未満となっている。

(3) 住み続けたい理由



「長く住んでいるから」(36.4%)が4割近くと最も多く、次いで、「便利で暮らしやすいから」(32.8%)、「水がおいしいから」(16.1%)、「緑が多く自然環境が良いから」(8.1%)などの順となっている。

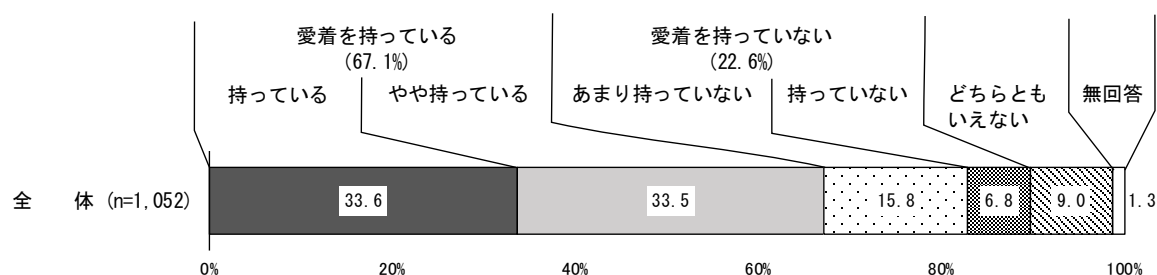
(4) 住み続けたいと思わない理由



「買い物や交通が不便だから」(29.3%) が約3割と最も多く、次いで、「航空機騒音がうるさいから」(17.4%)、「文化的・都会的でないから」(10.9%)、「航空機の訓練中の事故などが不安だから」(8.7%) などの順となっている。また、「その他」(28.3%)の中には「道路の整備が悪い」、「実家に戻る予定」などがある。

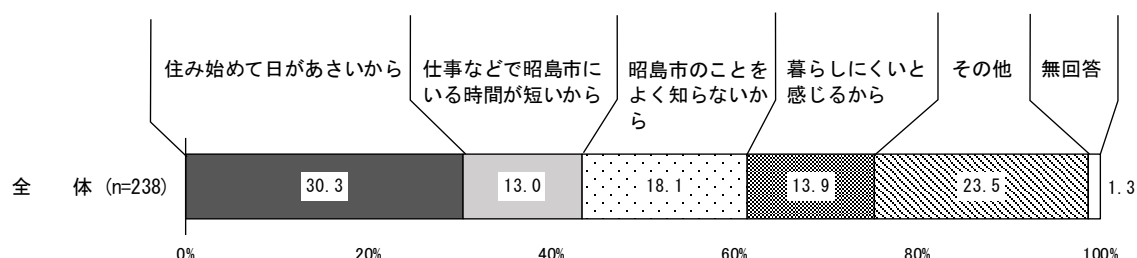
2. 昭島市への愛着度

(1) ふるさとしての愛着度



昭島市に対して、ふるさとしての親しみや愛着を持っているか聞いたところ、「持っている」(33.6%)と「やや持っている」(33.5%)を合わせた『愛着を持っている』(67.1%)が7割近くとなっている。

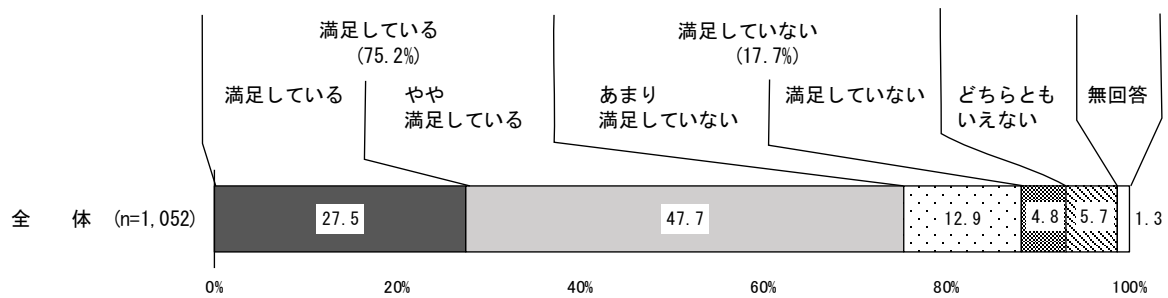
(2) 親しみや愛着を持っていない理由



「住み始めて日があさいから」(30.3%) が約3割と最も多く、次いで、「昭島市のことをよく知らないから」(18.1%)、「暮らしにくいと感じるから」(13.9%)、「仕事などで昭島市にいる時間が短いから」(13.0%)の順となっている。また、「その他」(23.5%)の中には「生まれ育ったところなどふるさとが別にある」、「魅力がない、思い入れがない」などがある。

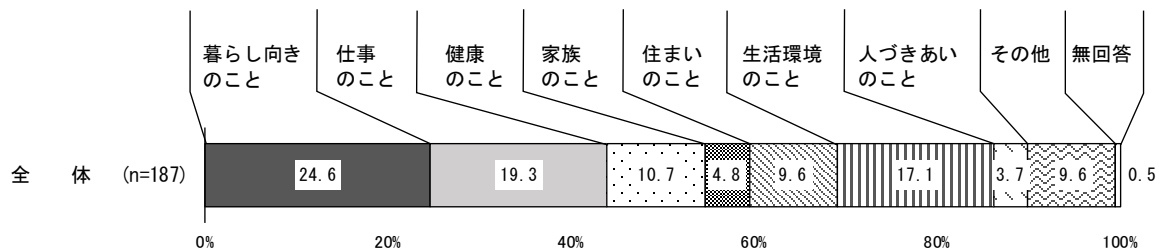
3. 暮らしの満足度

(1) 暮らしの満足度



「満足している」(27.5%)と「やや満足している」(47.7%)を合わせた『満足している』(75.2%)が7割半ばとなっている。一方、「あまり満足していない」(12.9%)と「満足していない」(4.8%)を合わせた『満足していない』(17.7%)は、2割近くとなっている。

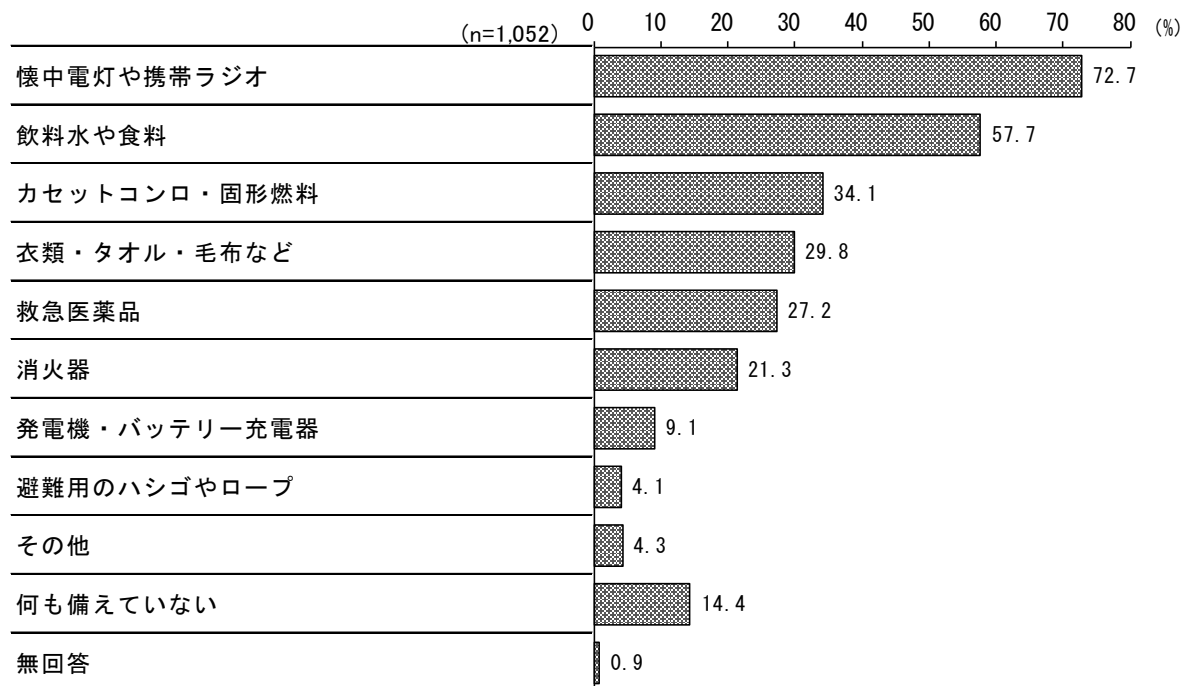
(2) 満足していない理由



「暮らし向きのこと」(24.6%)が2割半ばと最も多く、次いで、「仕事のこと」(19.3%)、「生活環境のこと」(17.1%)、「健康のこと」(10.7%)などの順となっている。

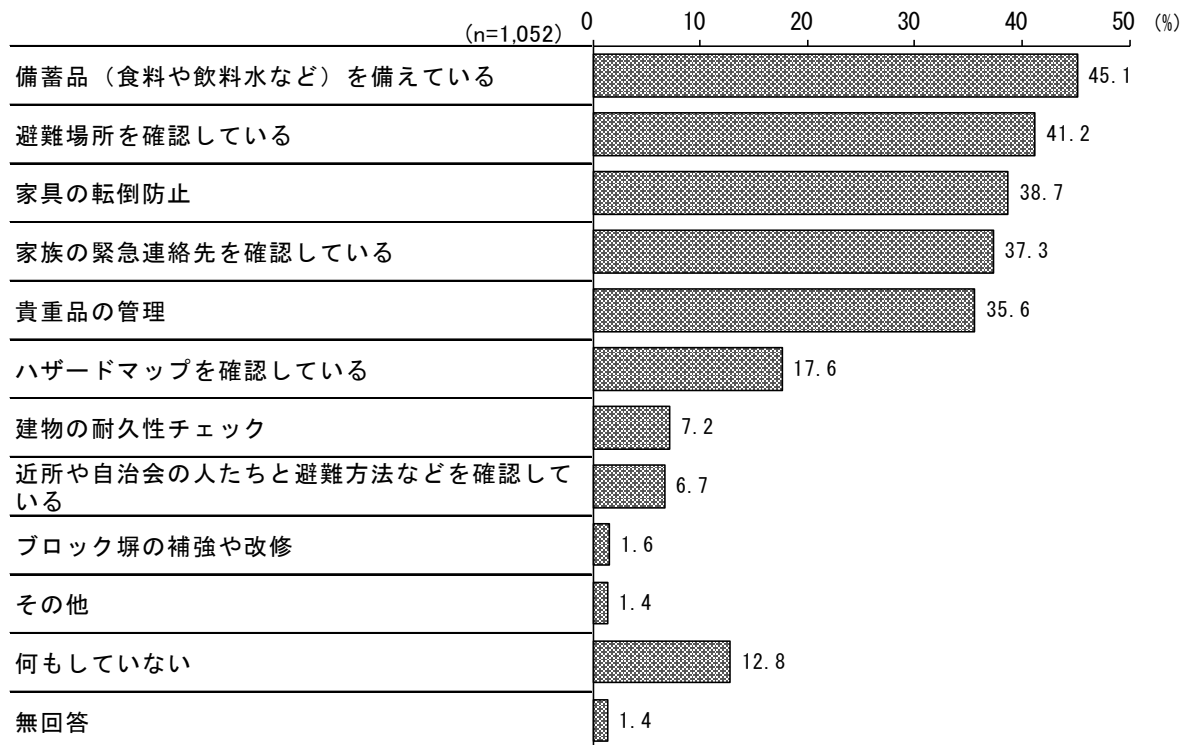
4. 災害対策

(1) 災害に対する備え



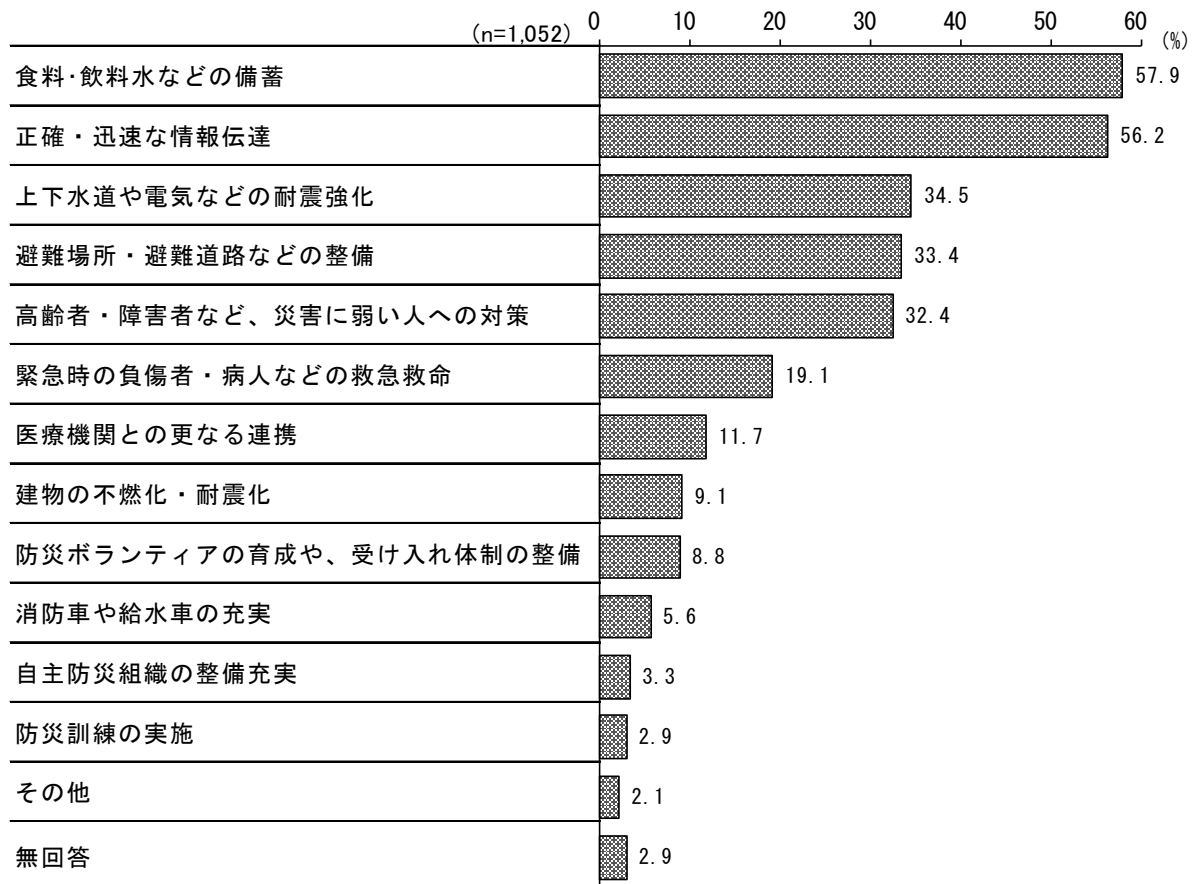
災害に対して日頃から備えているものを聞いたところ、「懐中電灯や携帯ラジオ」(72.7%)が7割以上と最も多く、次いで、「飲料水や食料」(57.7%)、「カセットコンロ・固形燃料」(34.1%)、「衣類・タオル・毛布など」(29.8%)、「救急医薬品」(27.2%)などの順となっている。

(2) 災害に対する対策



災害に対して日頃から講じている対策を聞いたところ、「備蓄品（食料や飲料水など）を備えている」（45.1%）が4割半ばと最も多く、次いで、「避難場所を確認している」（41.2%）、「家具の転倒防止」（38.7%）、「家族の緊急連絡先を確認している」（37.3%）、「貴重品の管理」（35.6%）などの順となっている。

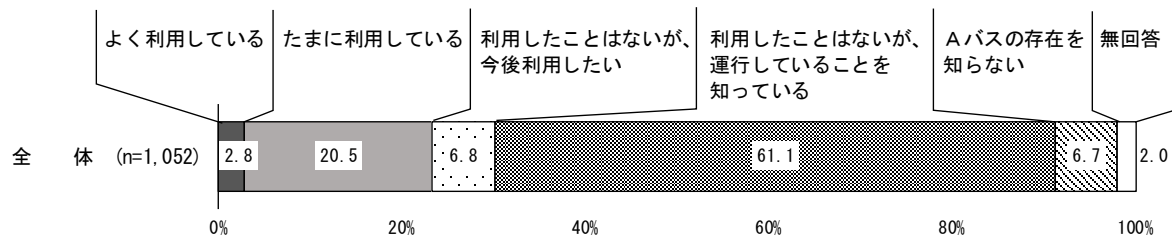
(3) 市が災害対策としてすべきこと



「食料・飲料水などの備蓄」(57.9%)、「正確・迅速な情報伝達」(56.2%)が6割近くと多くなっている。次いで、「上下水道や電気などの耐震強化」(34.5%)、「避難場所・避難道路などの整備」(33.4%)、「高齢者・障害者など、災害に弱い人への対策」(32.4%)などの順となっている。

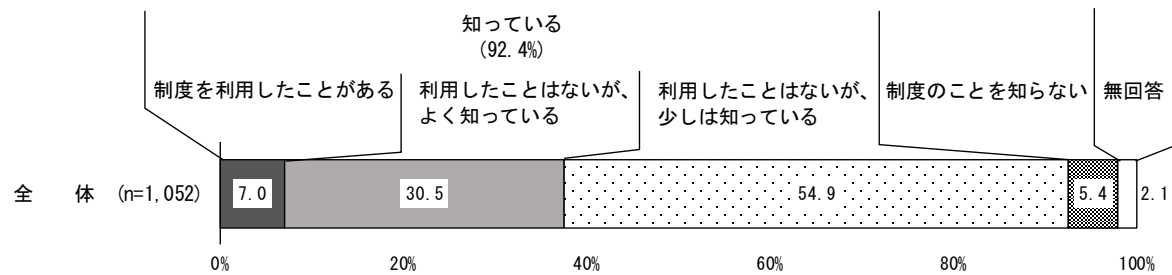
5. 日常生活

(1) コミュニティバス(Aバス)の利用頻度



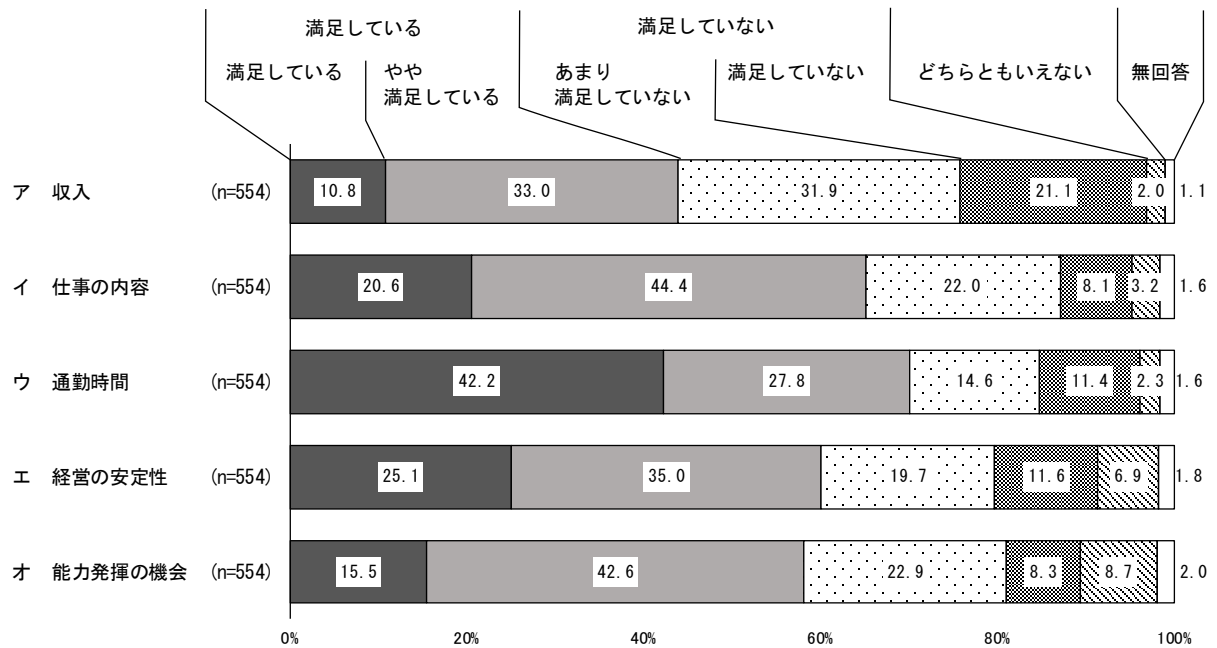
「利用したことはないが、運行していることを知っている」(61.1%)が6割以上と最も多く、次いで、「たまに利用している」(20.5%)、「利用したことはないが、今後利用したい」(6.8%)、「Aバスの存在を知らない」(6.7%)、「よく利用している」(2.8%)の順となっている。

(2) クーリング・オフ制度の認知度



「利用したことはないが、少しは知っている」(54.9%)が5割半ばと最も多く、次いで、「利用したことはないが、よく知っている」(30.5%)、「制度を利用したことがある」(7.0%)などの順となっている。また、これらを合わせた『知っている』(92.4%)は、9割以上となっており、認知度が高いといえる。

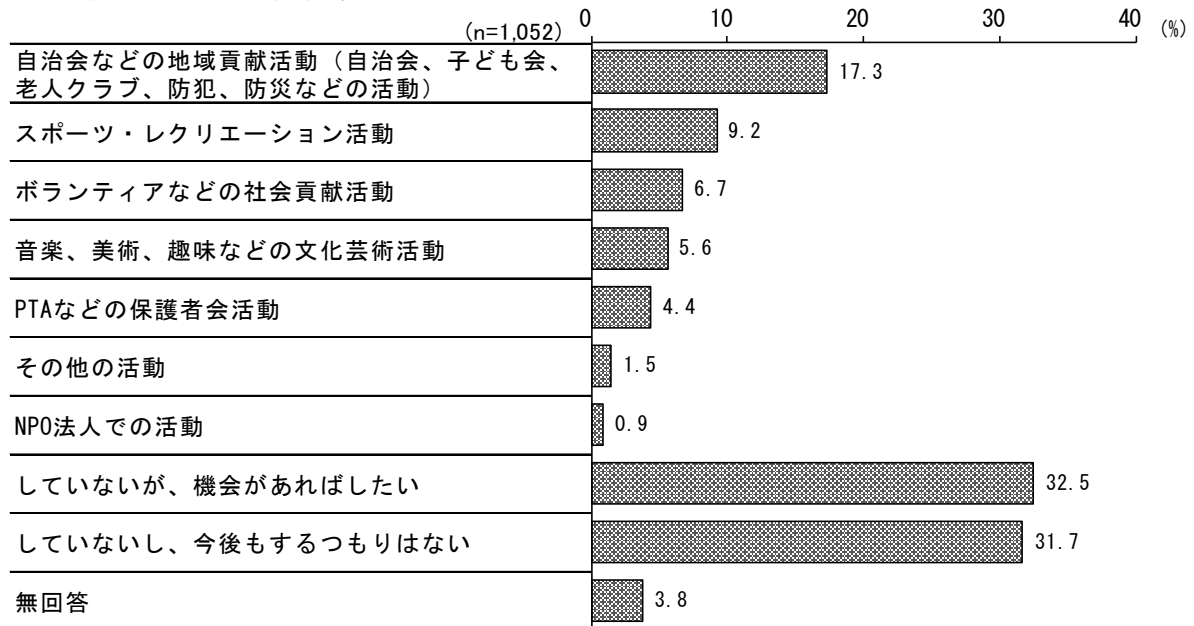
(3) 仕事の満足度



仕事をしている人に聞いたところ、「満足している」と「やや満足している」を合わせた『満足している』は、【通勤時間】(70.0%)が7割と最も多く、次いで、【仕事の内容】(65.0%)、【経営の安定性】(60.1%)などの順となっている。一方、「あまり満足していない」と「満足していない」を合わせた『満足していない』は、【収入】(53.0%)が5割以上と最も多くなっている。

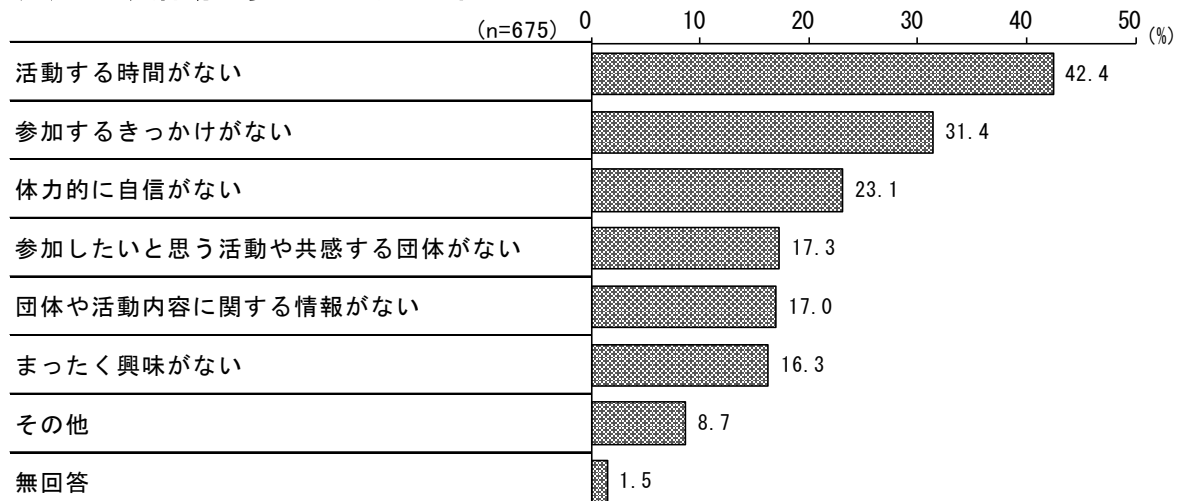
6. 地域活動・自治会

(1) 行っている地域活動



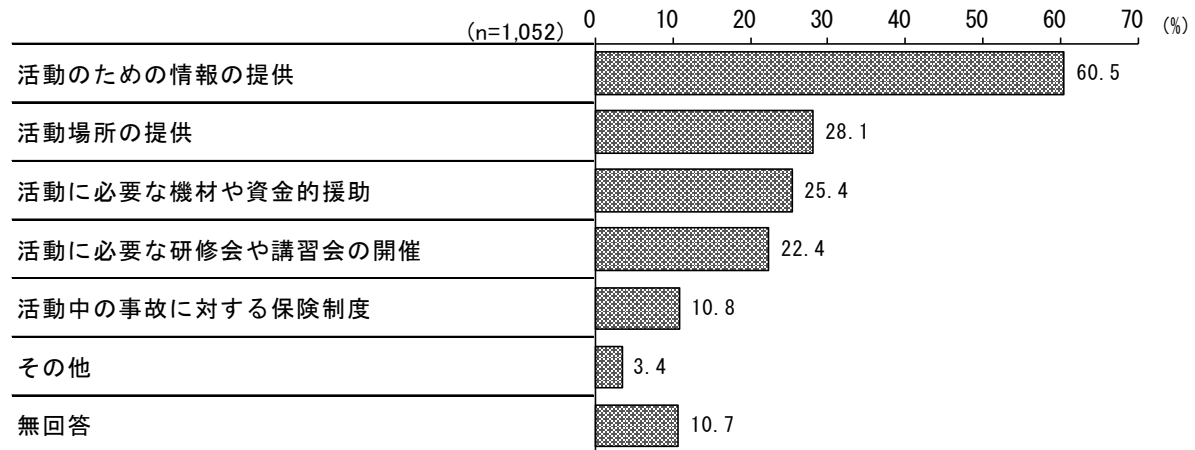
「していないが、機会があればしたい」（32.5%）、「していないし、今後もするつもりはない」（31.7%）が3割以上と多くなっている。一方、現在活動している方は、「自治会などの地域貢献活動（自治会、子ども会、老人クラブ、防犯、防災などの活動）」（17.3%）が2割近くと最も多くなっている。次いで、「スポーツ・レクリエーション活動」（9.2%）、「ボランティアなどの社会貢献活動」（6.7%）、「音楽、美術、趣味などの文化芸術活動」（5.6%）などの順となっている。

(2) 地域活動に参加できない理由



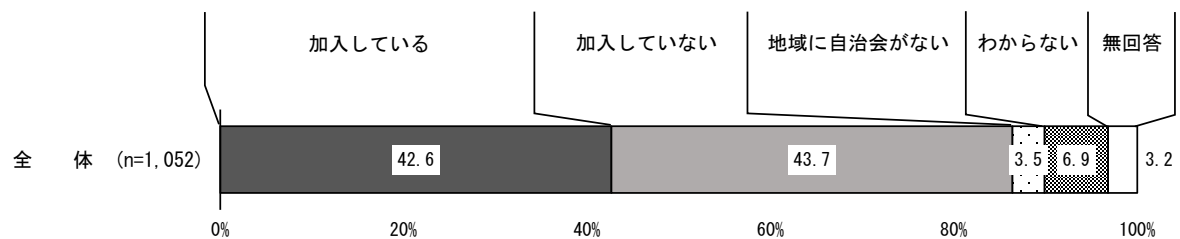
現在、地域活動に参加していない方にその理由を聞いたところ、「活動する時間がない」（42.4%）が4割以上と最も多く、次いで、「参加するきっかけがない」（31.4%）、「体力的に自信がない」（23.1%）、「参加したいと思う活動や共感する団体がない」（17.3%）、「団体や活動内容に関する情報がない」（17.0%）、「まったく興味がない」（16.3%）の順となっている。

(3) 地域活動を推進するために市が力を入れるべきこと



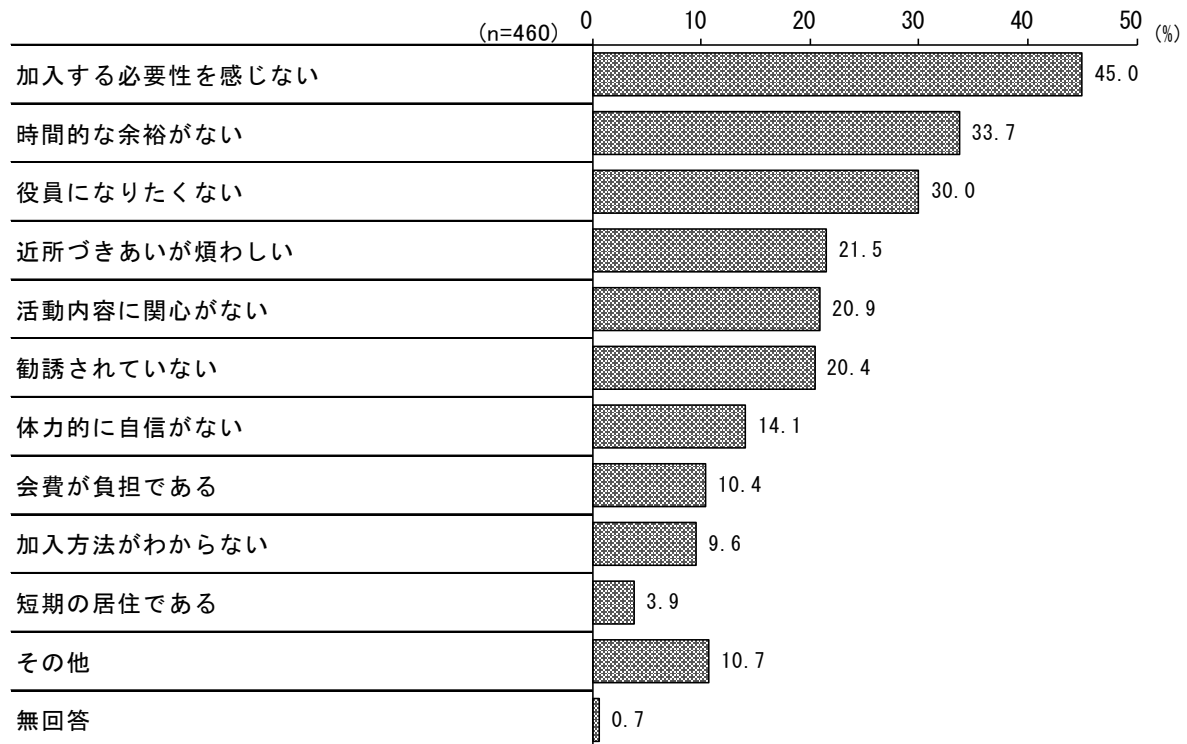
「活動のための情報の提供」(60.5%) が約 6 割と最も多く、次いで、「活動場所の提供」(28.1%)、「活動に必要な機材や資金的援助」(25.4%)、「活動に必要な研修会や講習会の開催」(22.4%)、「活動中の事故に対する保険制度」(10.8%) の順となっている。

(4) 自治会への加入状況



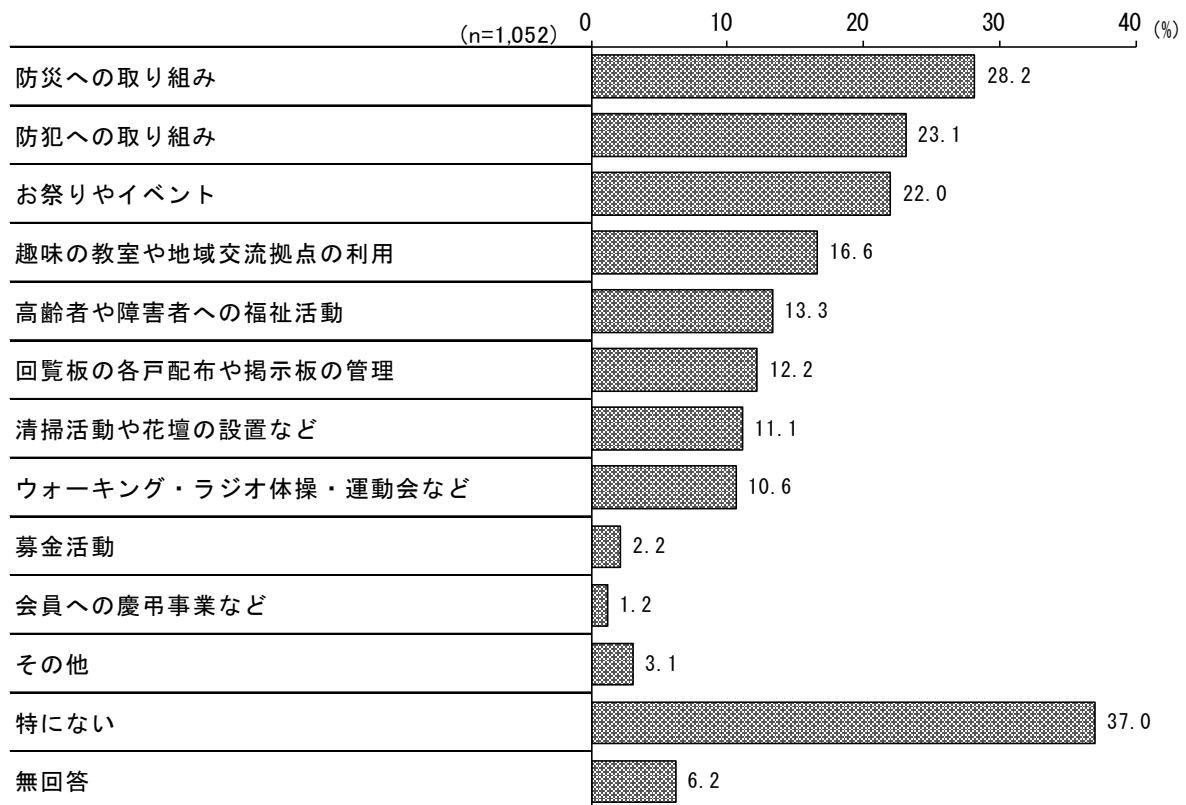
「加入している」(42.6%)、「加入していない」(43.7%) とともに 4 割以上となっている。

(5) 自治会に加入していない理由



「加入する必要性を感じない」(45.0%)が4割半ばと最も多く、次いで、「時間的な余裕がない」(33.7%)、「役員になりたくない」(30.0%)、「近所づきあいが煩わしい」(21.5%)、「活動内容に関心がない」(20.9%)、「勧誘されていない」(20.4%)などの順となっている。

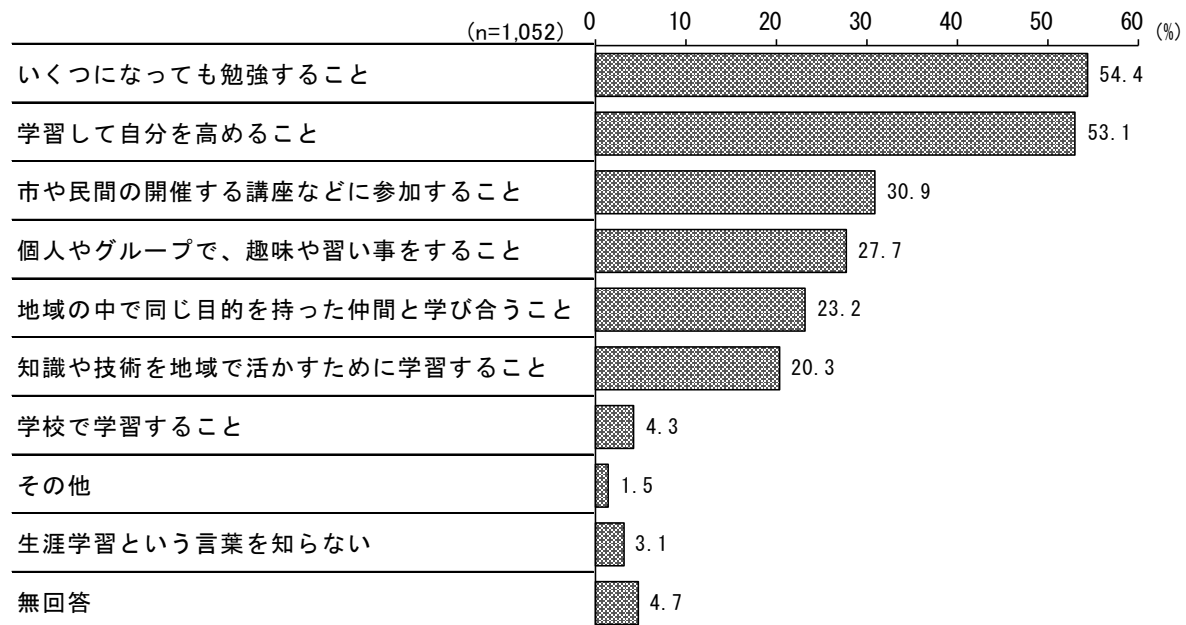
(6) 参加したいと思う自治会の活動



「特にない」(37.0%) が最も多く、4 割近くとなっている。一方、「防災への取り組み」(28.2%) が 3 割近く、次いで、「防犯への取り組み」(23.1%)、「お祭りやイベント」(22.0%)、「趣味の教室や地域交流拠点の利用」(16.6%) などの順となっている。

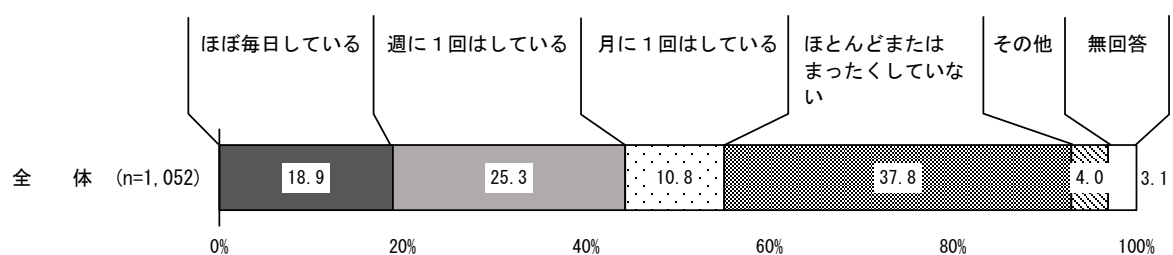
7. 生涯学習

(1) 生涯学習という言葉のイメージ



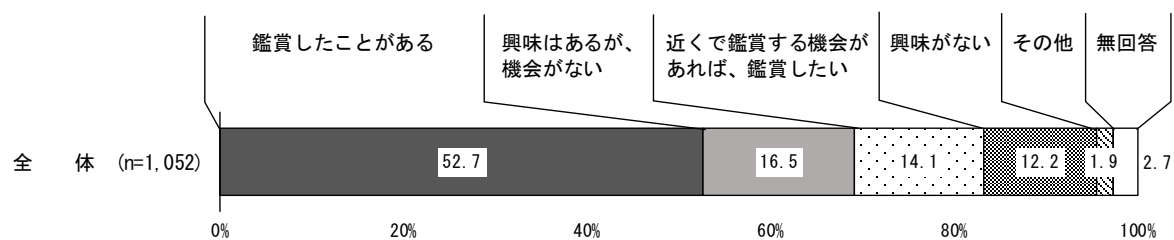
「いくつになっても勉強すること」(54.4%)が5割半ばと最も多く、次いで、「学習して自分を高めること」(53.1%)、「市や民間の開催する講座などに参加すること」(30.9%)、「個人やグループで、趣味や習い事をする事」(27.7%)、「地域の中で同じ目的を持った仲間と学び合うこと」(23.2%)などの順となっている。

(2) スポーツやレクリエーションの頻度



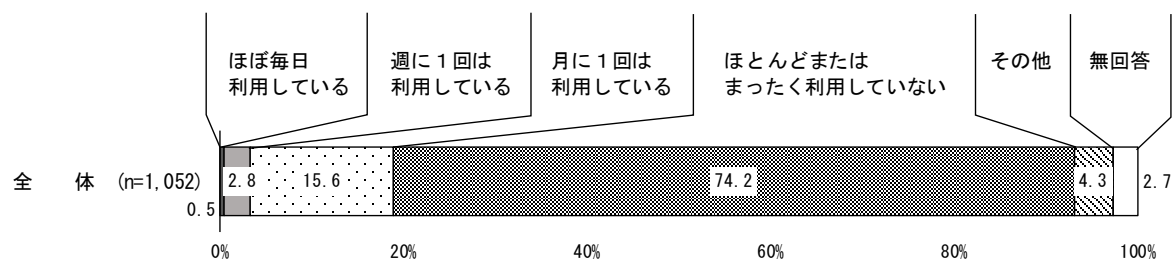
「ほとんどまたはまったくしていない」(37.8%)が4割近くと最も多く、次いで、「週に1回はしている」(25.3%)、「ほぼ毎日している」(18.9%)、「月に1回はしている」(10.8%)の順となっている。

(3) 音楽・演劇・美術などの鑑賞



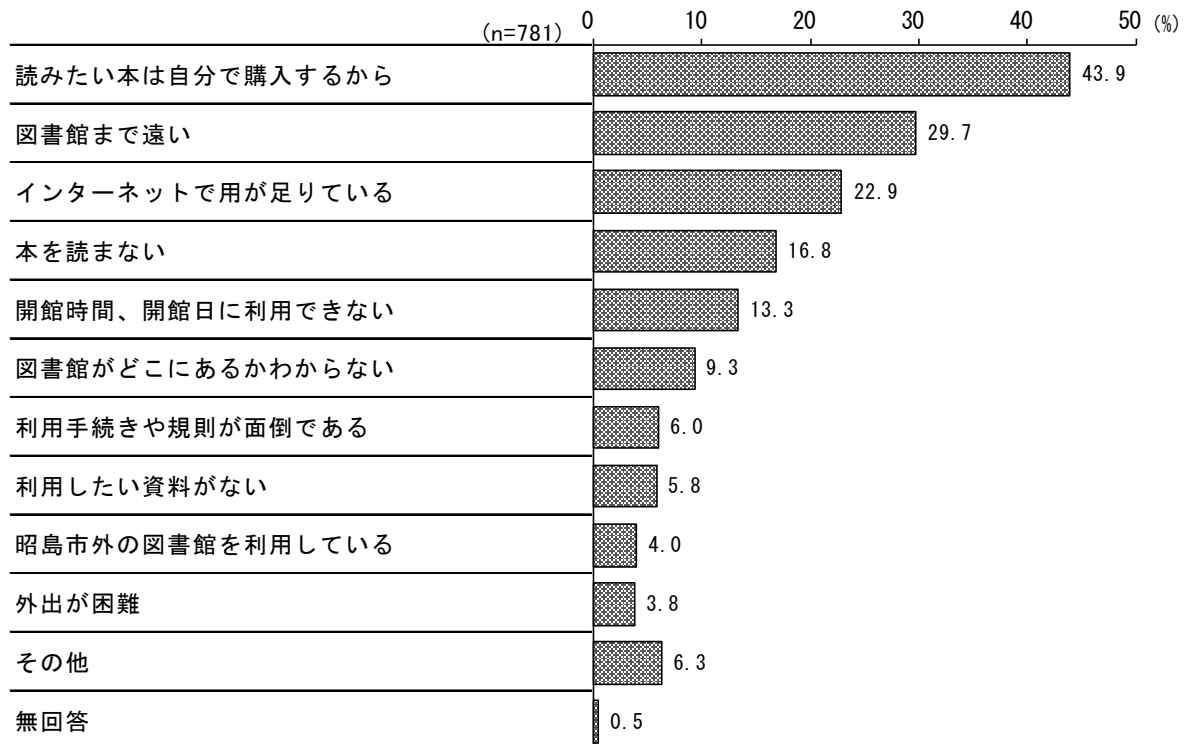
この1年間に鑑賞したことがあるか聞いたところ、「鑑賞したことがある」(52.7%)が5割以上と最も多く、次いで、「興味はあるが、機会がない」(16.5%)、「近くで鑑賞する機会があれば、鑑賞したい」(14.1%)、「興味がない」(12.2%)の順となっている。

(4) 図書館の利用頻度



「ほとんどまたはまったく利用していない」(74.2%)が7割半ばと最も多く、次いで、「月に1回は利用している」(15.6%)、「週に1回は利用している」(2.8%)、「ほぼ毎日利用している」(0.5%)の順となっている。

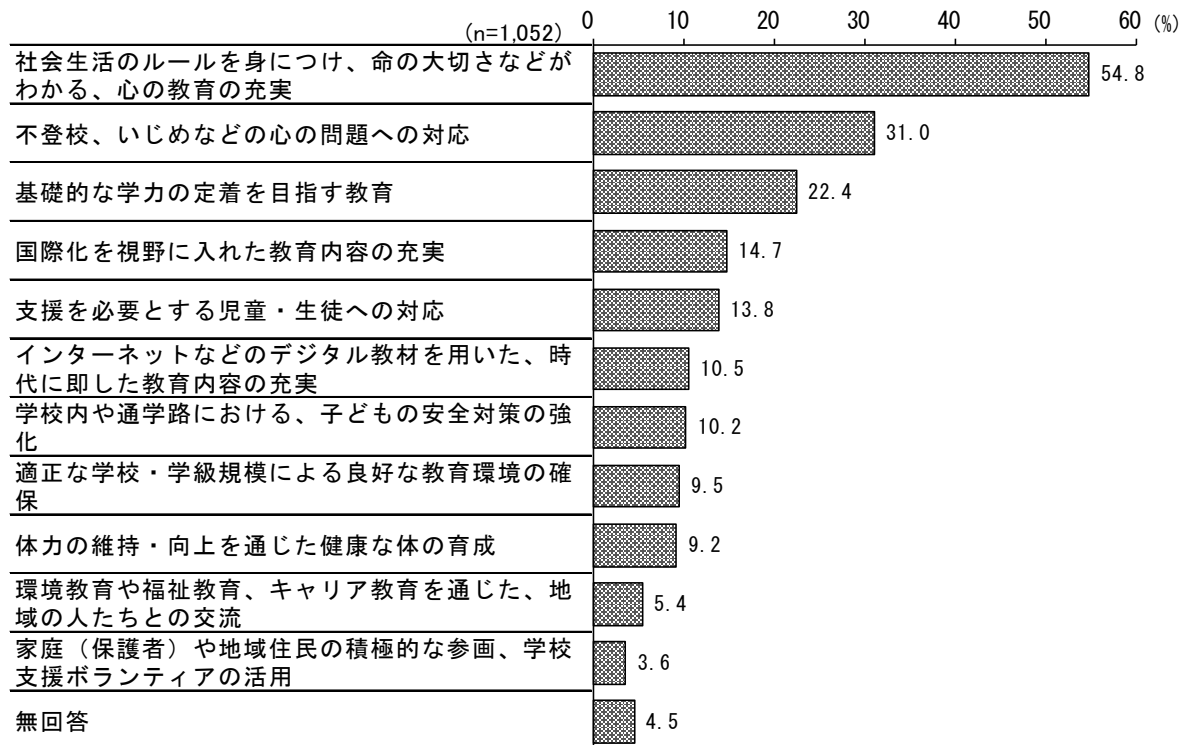
(5) 図書館を利用していない理由



「読みたい本は自分で購入するから」(43.9%)が4割以上と最も多く、次いで、「図書館まで遠い」(29.7%)、「インターネットで用が足りている」(22.9%)、「本を読まない」(16.8%)、「開館時間、開館日に利用できない」(13.3%)、「図書館がどこにあるかわからない」(9.3%)などの順となっている。

8. 学校教育

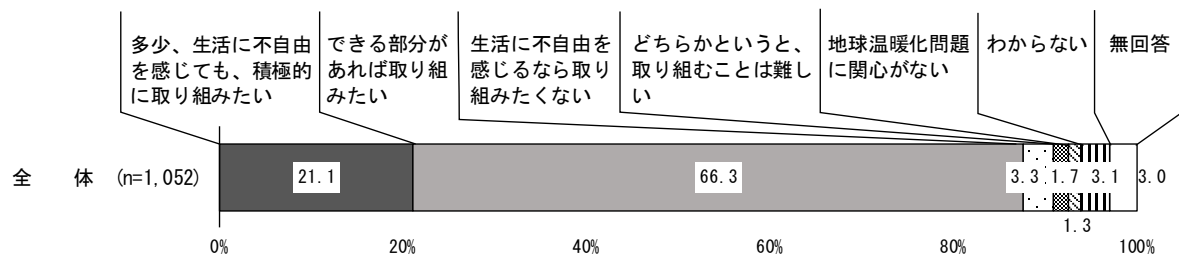
(1) 学校教育の充実すべき取り組み



「社会生活のルールを身につけ、命の大切さなどがわかる、心の教育の充実」(54.8%)が5割半ばと最も多く、次いで、「不登校、いじめなどの心の問題への対応」(31.0%)、「基礎的な学力の定着を目指す教育」(22.4%)、「国際化を視野に入れた教育内容の充実」(14.7%)、「支援を必要とする児童・生徒への対応」(13.8%)、「インターネットなどのデジタル教材を用いた、時代に即した教育内容の充実」(10.5%)などの順となっている。

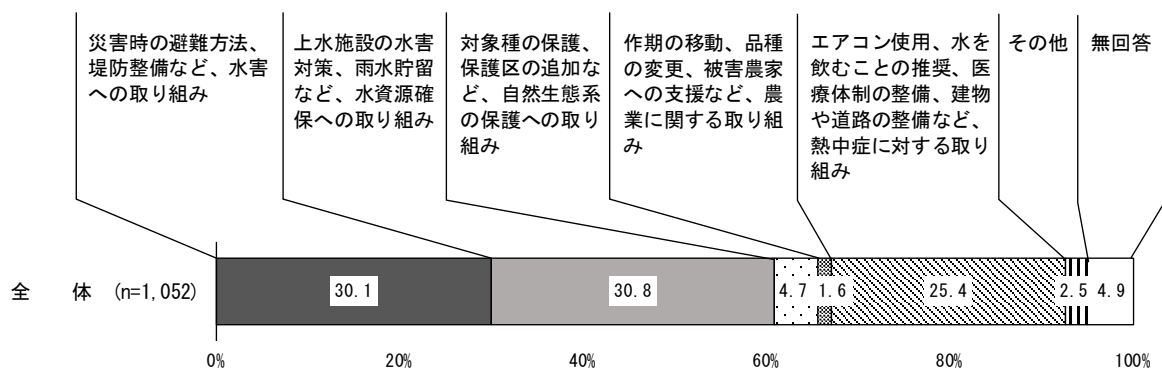
9. 環境

(1) 地球温暖化問題への関心



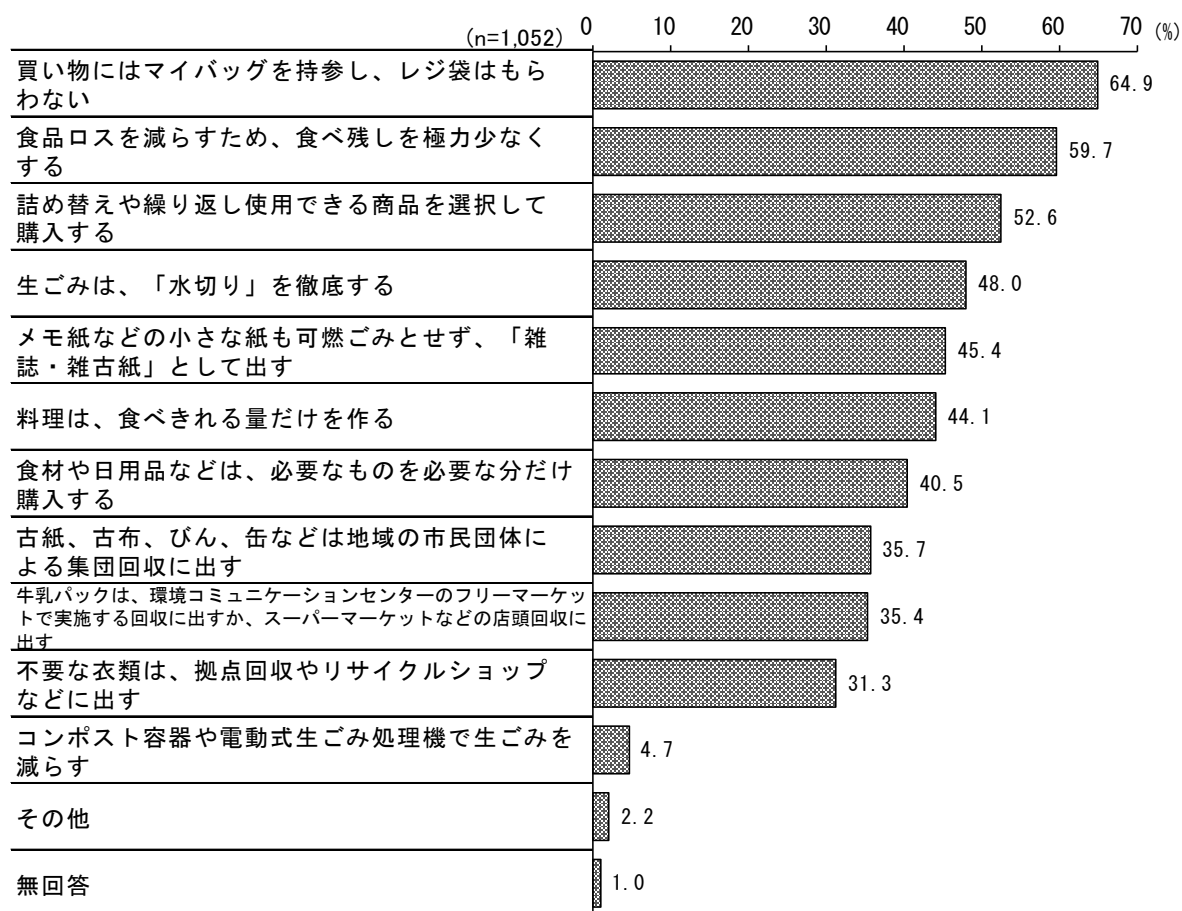
「できる部分があれば取り組みたい」(66.3%)が7割近くと最も多く、次いで、「多少、生活に不自由を感じても、積極的に取り組みたい」(21.1%)などの順となっている。

(2) 気候変動への適応策



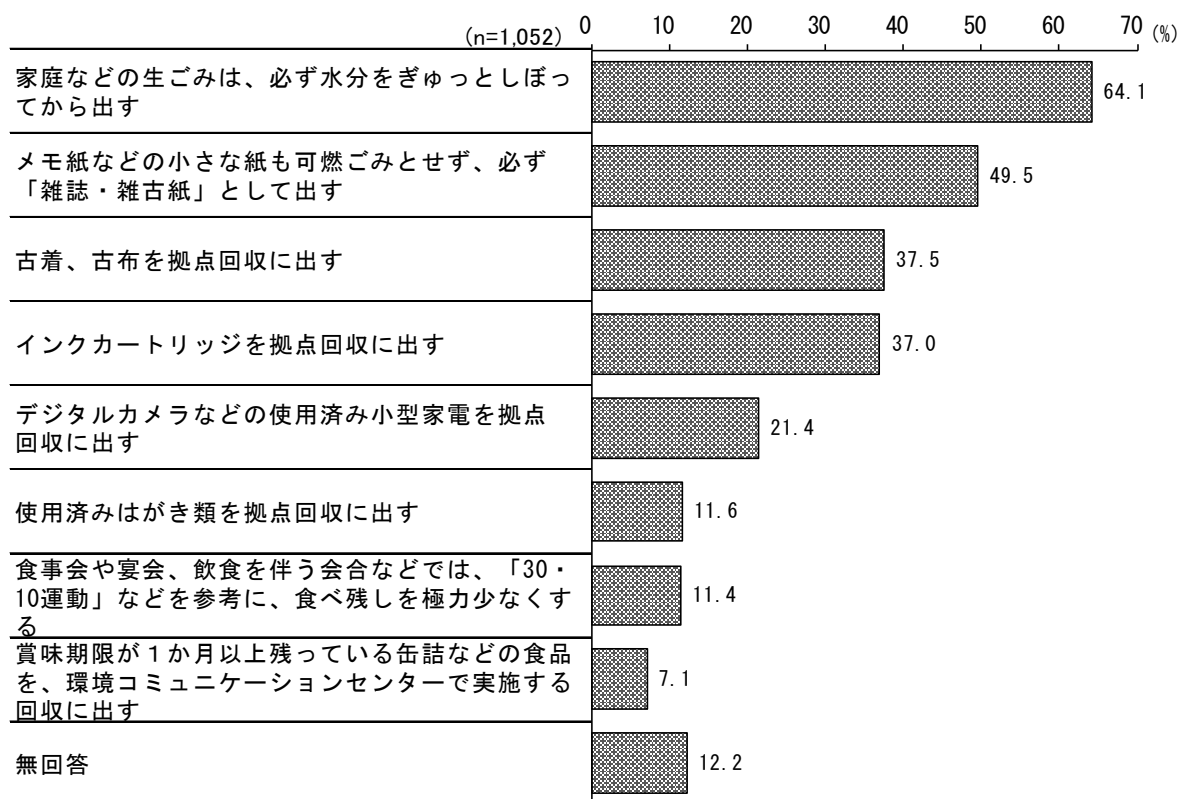
昭島市が行う適応策として、特に必要だと思う取り組みを聞いたところ、「上水施設の水害対策、雨水貯留など、水資源確保への取り組み」(30.8%)、「災害時の避難方法、堤防整備など、水害への取り組み」(30.1%)が約3割と多くなっている。次いで、「エアコン使用、水を飲むことの推奨、医療体制の整備、建物や道路の整備など、熱中症に対する取り組み」(25.4%)、「対象種の保護、保護区の追加など、自然生態系の保護への取り組み」(4.7%)などの順となっている。

(3) ごみ減量化への取り組み



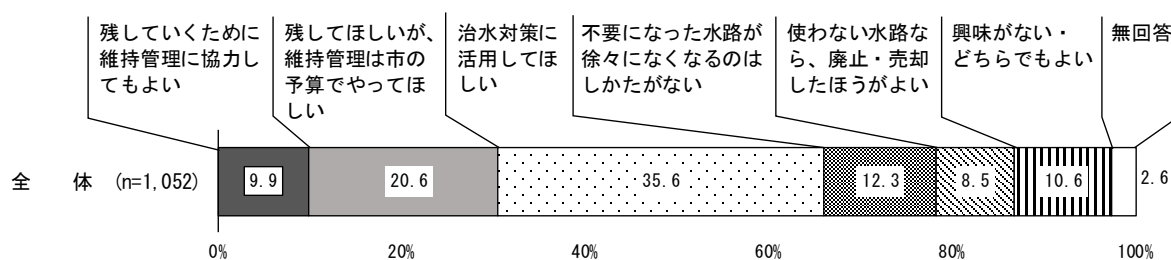
日頃から取り組んでいることについて聞いたところ、「買い物にはマイバッグを持参し、レジ袋はもらわない」(64.9%)が6割半ばと最も多く、次いで、「食品ロスを減らすため、食べ残しを極力少なくする」(59.7%)、「詰め替えや繰り返し使用できる商品を選択して購入する」(52.6%)、「生ごみは、「水切り」を徹底する」(48.0%)、「メモ紙などの小さな紙も可燃ごみとせず、「雑誌・雑古紙」として出す」(45.4%)などの順となっている。

(4) 市が願っているごみ減量化への取り組みの認知度



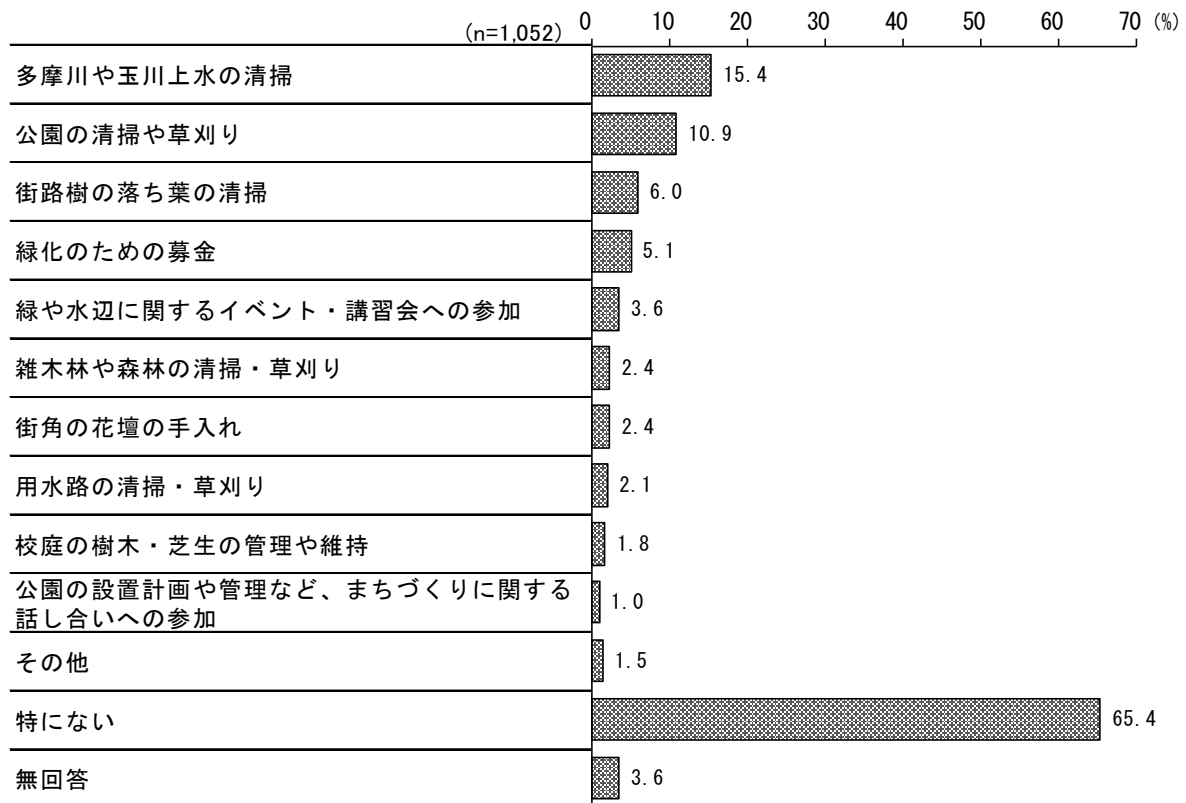
「家庭などの生ごみは、必ず水分をぎゅっとしぼってから出す」(64.1%)が6割半ばと最も多く、次いで、「メモ紙などの小さな紙も可燃ごみとせず、必ず「雑誌・雑古紙」として出す」(49.5%)、「古着、古布を拠点回収に出す」(37.5%)、「インクカートリッジを拠点回収に出す」(37.0%)などの順となっている。

(5) 農業用水路への関心



市内の農業用水路を残すことに関して聞いたところ、「治水対策に活用してほしい」(35.6%)が3割半ばと最も多く、次いで、「残してほしいが、維持管理は市の予算でやってほしい」(20.6%)、「不要になった水路が徐々になくなるのはしかたがない」(12.3%)、「興味がない・どちらでもよい」(10.6%)、「残していくために維持管理に協力してもよい」(9.9%)、「使わない水路なら、廃止・売却したほうがよい」(8.5%)の順となっている。

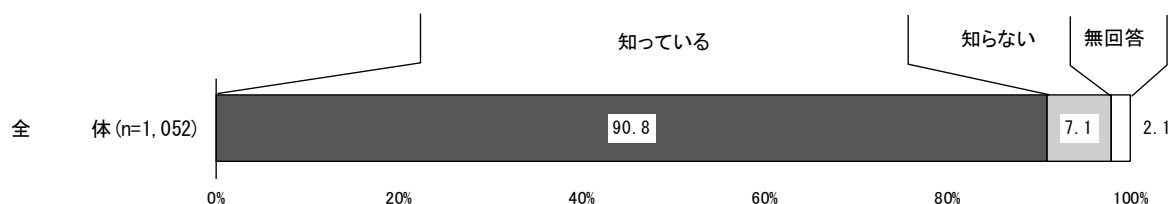
(6) 水と緑に関する市民活動



活動に参加したことがあるか聞いたところ、「特にない」(65.4%)が最も多く、6割半ばとなっている。一方、参加したことがある方は、「多摩川や玉川上水の清掃」(15.4%)が1割半ばと多くなっている。次いで、「公園の清掃や草刈り」(10.9%)、「街路樹の落ち葉の清掃」(6.0%)などの順となっている。

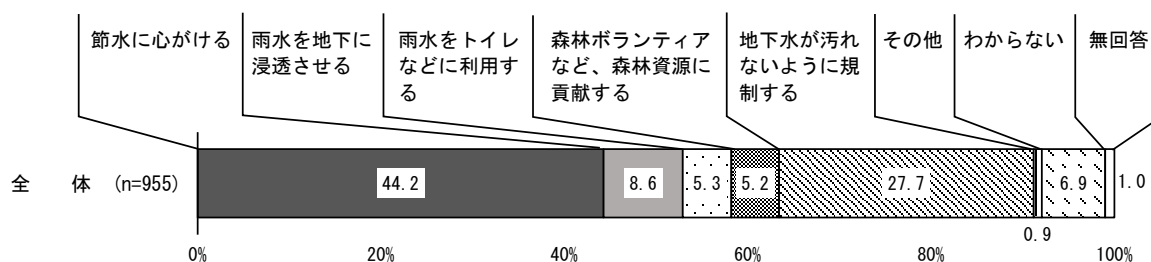
10. 昭島の水道水

(1) 水道水に対する認知度



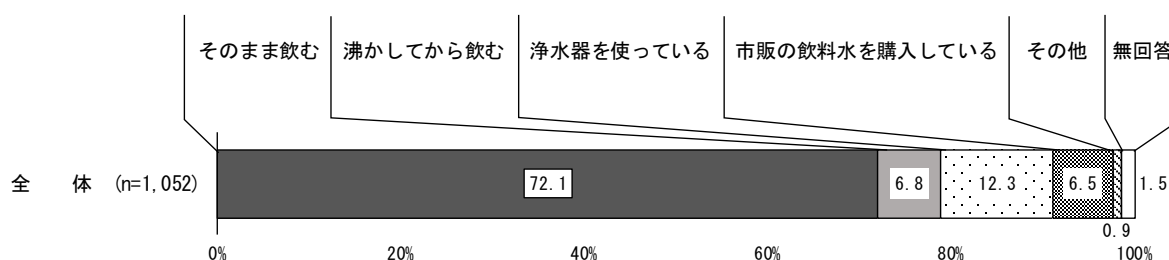
昭島市の水道水が深層地下水 100%であることを知っているか聞いたところ、「知っている」(90.8%) が約 9 割となっている。

(2) おいしい水の供給に必要なこと



「節水に心がける」(44.2%) が 4 割半ばと最も多く、次いで、「地下水が汚れないように規制する」(27.7%)、「雨水を地下に浸透させる」(8.6%)、「雨水をトイレなどに利用する」(5.3%)、「森林ボランティアなど、森林資源に貢献する」(5.2%) の順となっている。

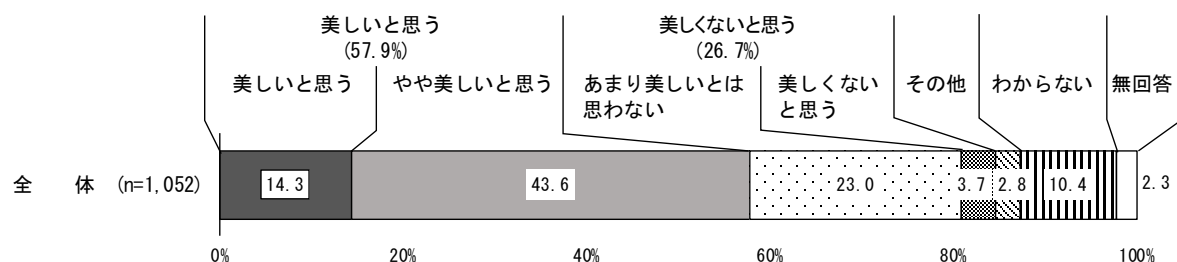
(3) 水道水の飲用状況



「そのまま飲む」(72.1%) が 7 割以上と最も多く、次いで、「浄水器を使っている」(12.3%)、「沸かしてから飲む」(6.8%)、「市販の飲料水を購入している」(6.5%) の順となっている。

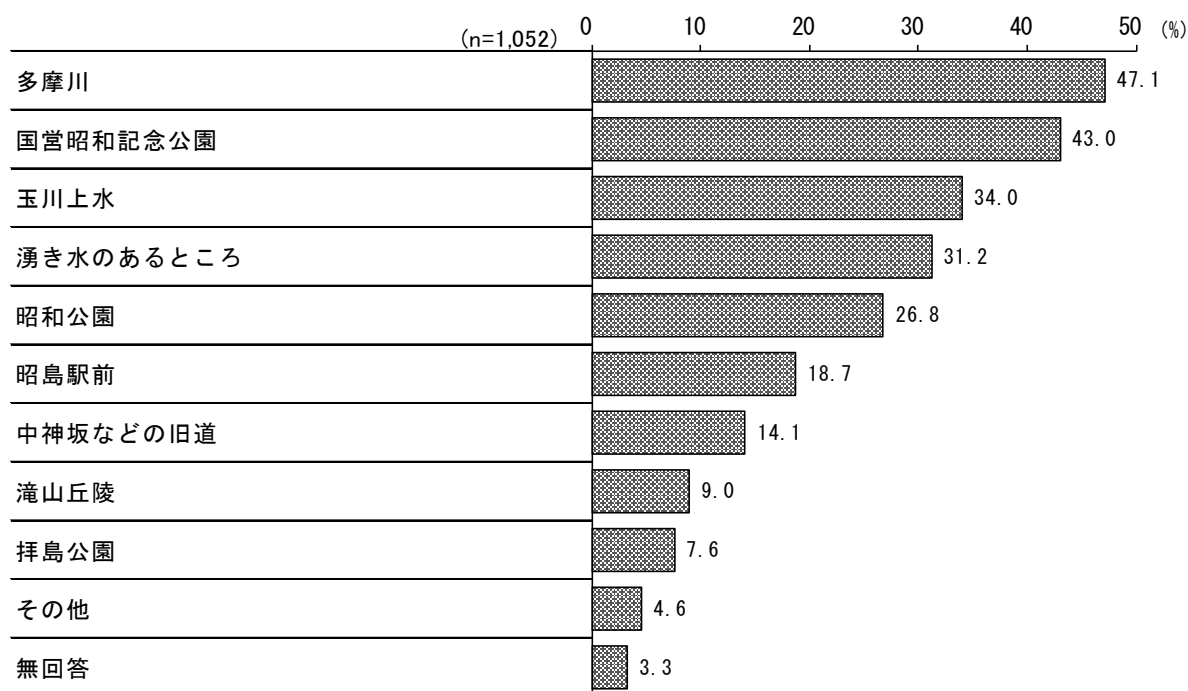
11. 都市景観

(1) 昭島のまちなみや景観に対する意識



「美しいと思う」(14.3%)と「やや美しいと思う」(43.6%)を合わせた『美しいと思う』(57.9%)が6割近くとなっている。一方、「あまり美しいとは思わない」(23.0%)と「美しくないと思う」(3.7%)を合わせた『美しくないと思う』(26.7%)が3割近くとなっている。

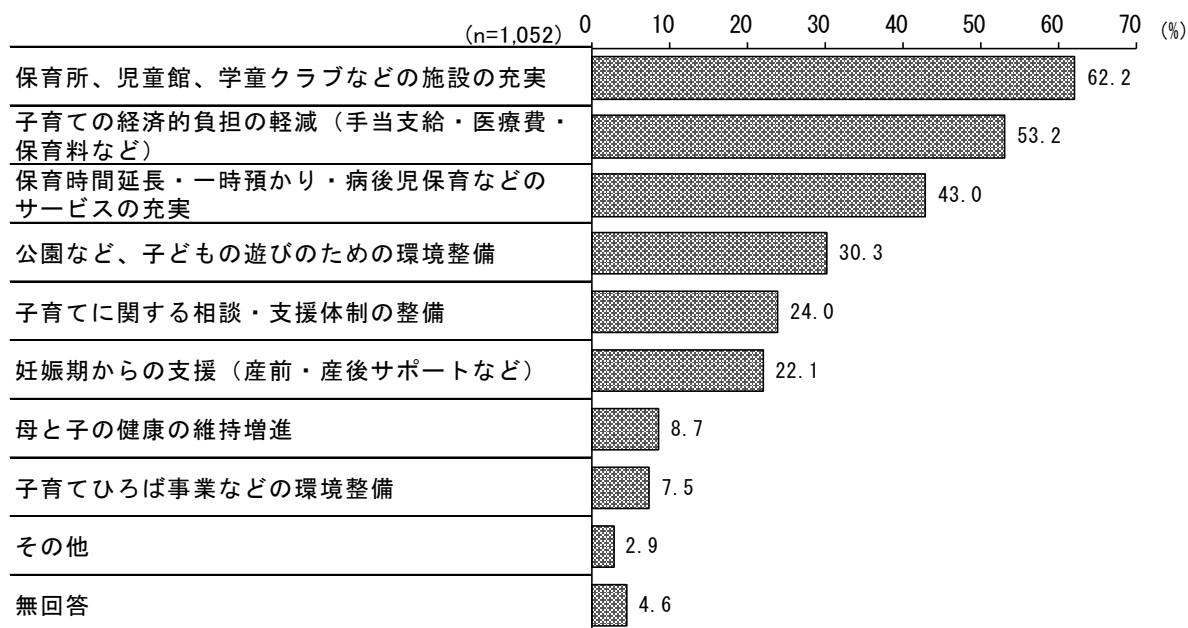
(2) 昭島らしいまちなみや景観



どこが昭島らしいまちなみや景観かを聞いたところ、「多摩川」(47.1%)が5割近くと最も多く、次いで「国営昭和記念公園」(43.0%)、「玉川上水」(34.0%)、「湧き水のあるところ」(31.2%)、「昭和公園」(26.8%)などの順となっている。

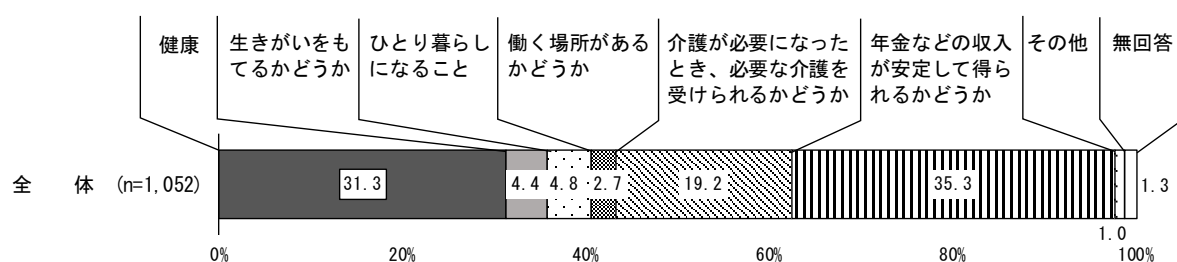
12. 少子高齢化

(1) 子育てをしやすい環境づくりに必要なこと



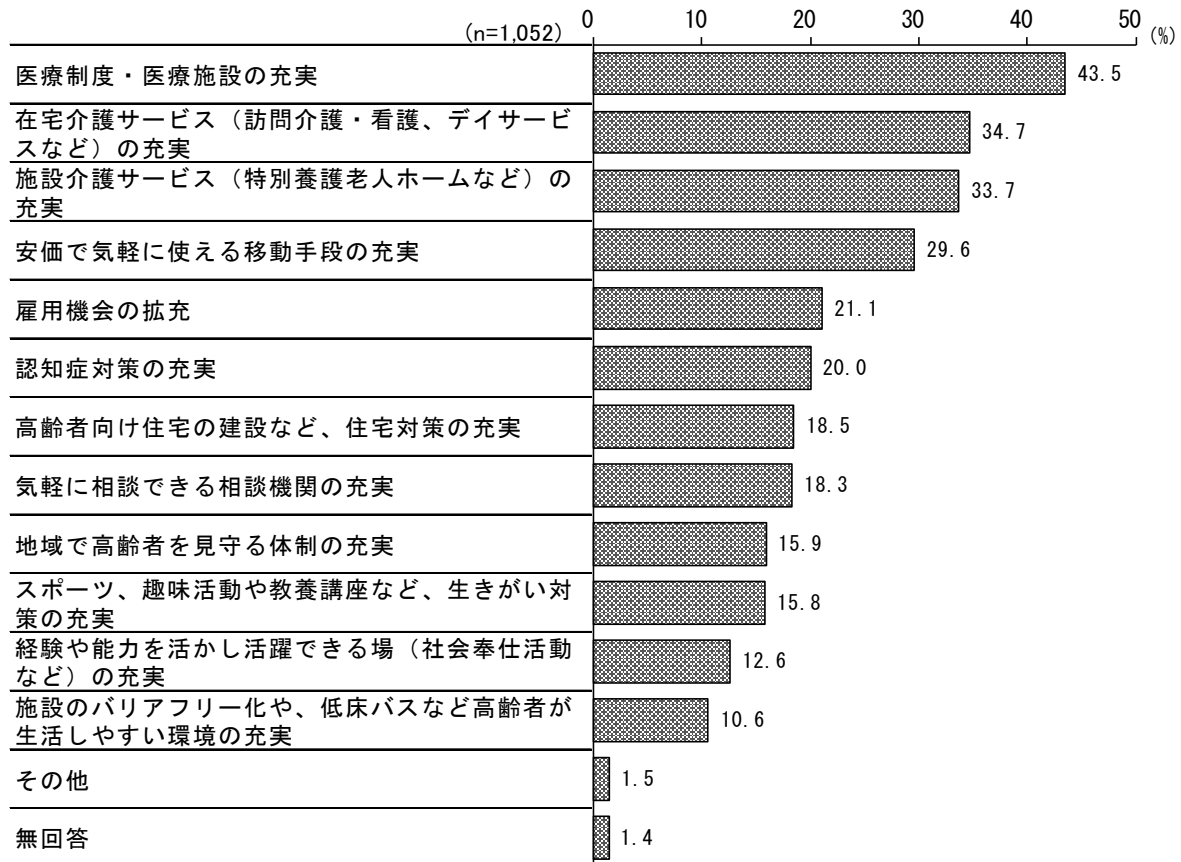
「保育所、児童館、学童クラブなどの施設の充実」（62.2%）が6割以上と最も多く、次いで、「子育ての経済的負担の軽減（手当支給・医療費・保育料など）」（53.2%）、「保育時間延長・一時預かり・病後児保育などのサービスの充実」（43.0%）、「公園など、子どもの遊びのための環境整備」（30.3%）などの順となっている。

(2) 老後について最も不安に感じること



「年金などの収入が安定して得られるかどうか」（35.3%）が3割半ばと最も多く、次いで、「健康」（31.3%）、「介護が必要になったとき、必要な介護を受けられるかどうか」（19.2%）、「ひとり暮らしになること」（4.8%）、「生きがいをもてるかどうか」（4.4%）などの順となっている。

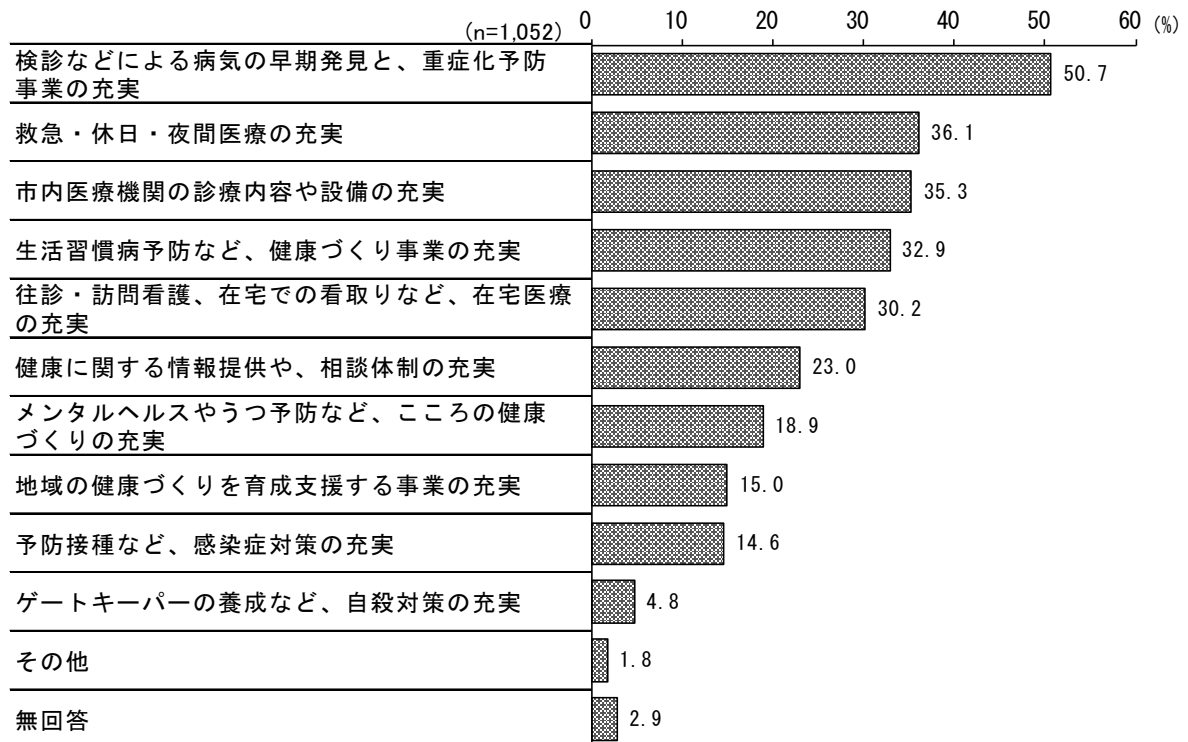
(3) 高齢者のための重要な施策



「医療制度・医療施設の充実」（43.5%）が4割以上と最も多く、次いで、「在宅介護サービス（訪問介護・看護、デイサービスなど）の充実」（34.7%）、「施設介護サービス（特別養護老人ホームなど）の充実」（33.7%）などの順となっている。

13. 健康

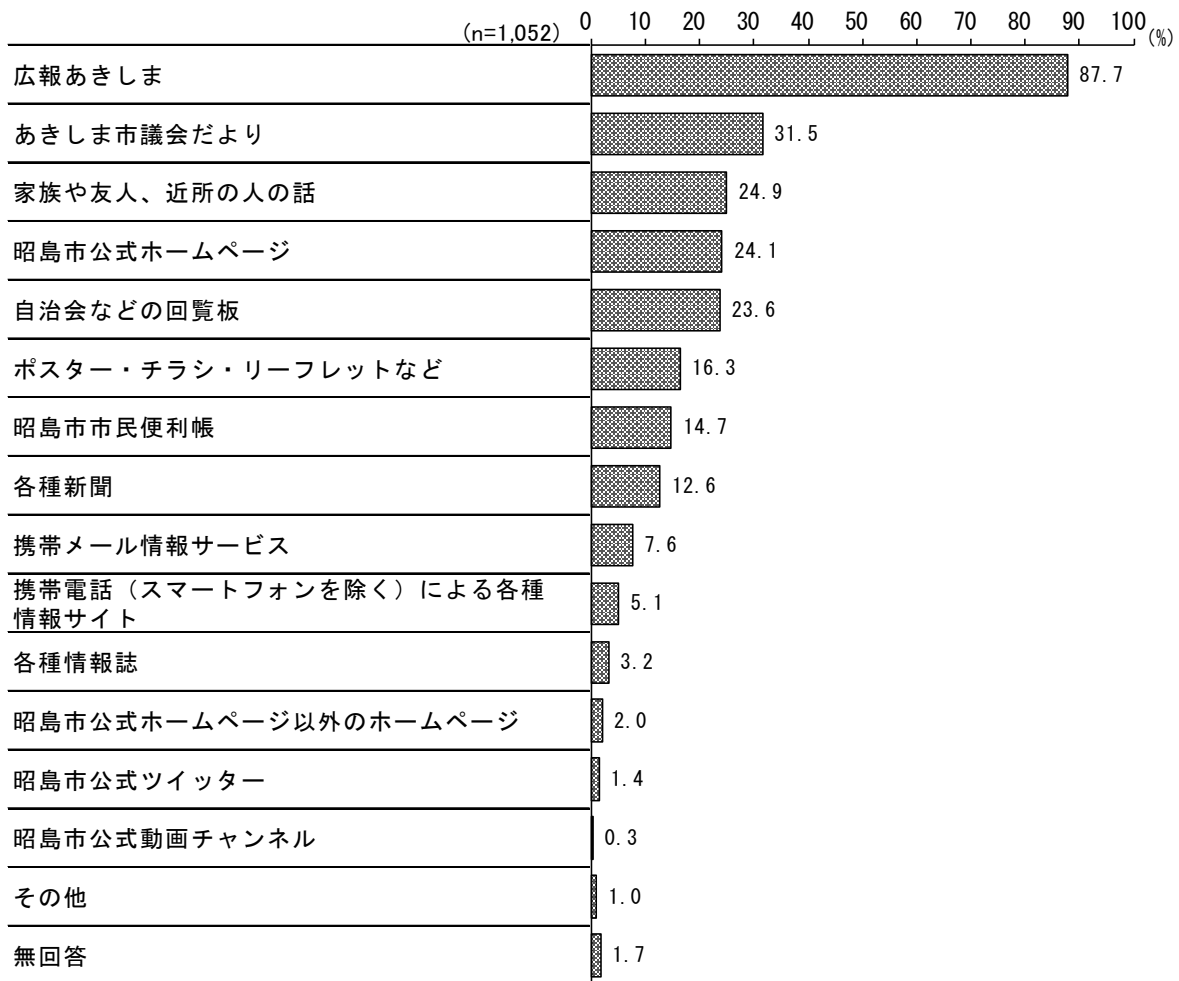
(1) 生涯健康で暮らしていくため市が力を入れるべき施策



「検診などによる病気の早期発見と、重症化予防事業の充実」(50.7%) が約 5 割と最も多く、次いで、「救急・休日・夜間医療の充実」(36.1%)、「市内医療機関の診療内容や設備の充実」(35.3%)、「生活習慣病予防など、健康づくり事業の充実」(32.9%)、「往診・訪問看護、在宅での看取りなど、在宅医療の充実」(30.2%) などの順となっている。

14. 広報

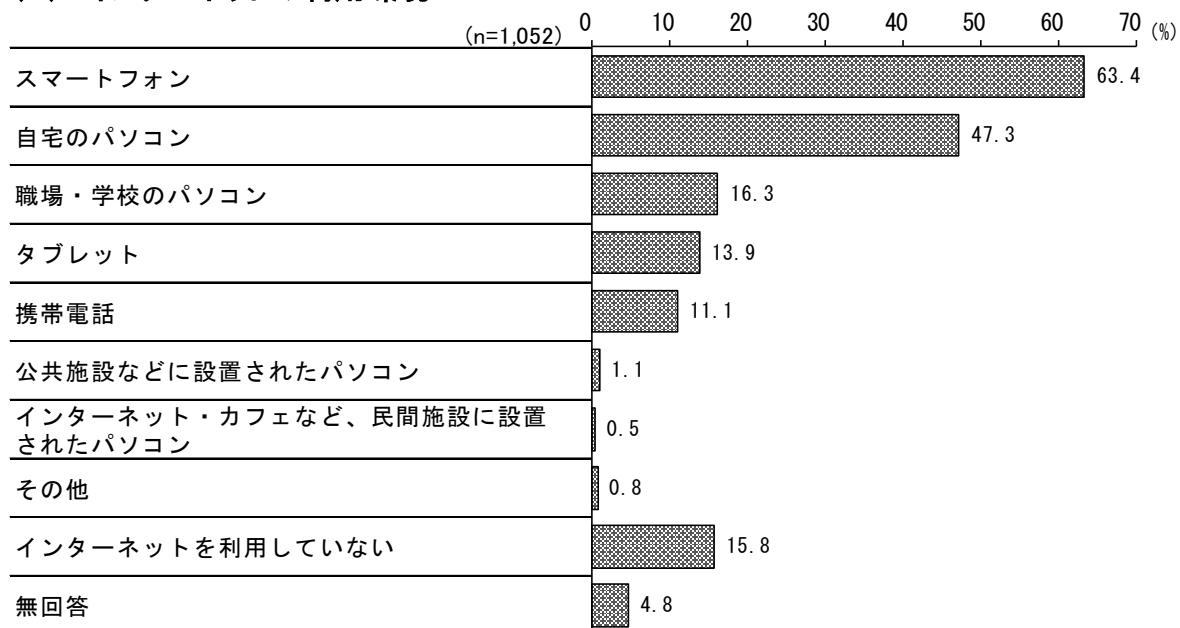
(1) 市に関わる情報の入手方法



「広報あきしま」(87.7%) が9割近くで最も多く、次いで、「あきしま市議会だより」(31.5%)、「家族や友人、近所の人の話」(24.9%)、「昭島市公式ホームページ」(24.1%)、「自治会などの回覧板」(23.6%)などの順となっている。

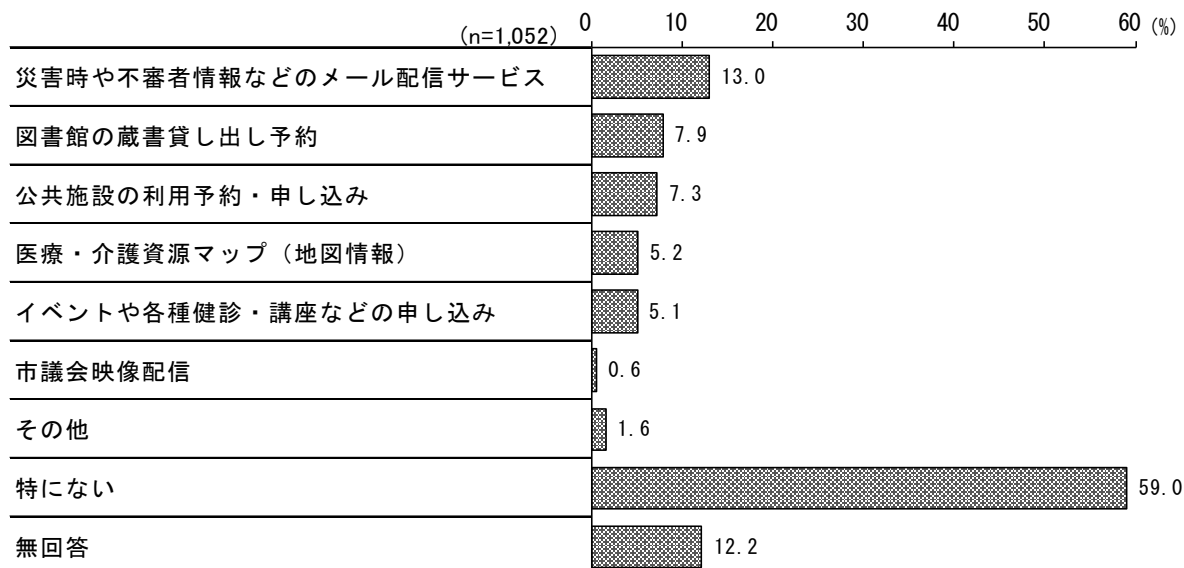
15. 情報化

(1) インターネットの利用環境



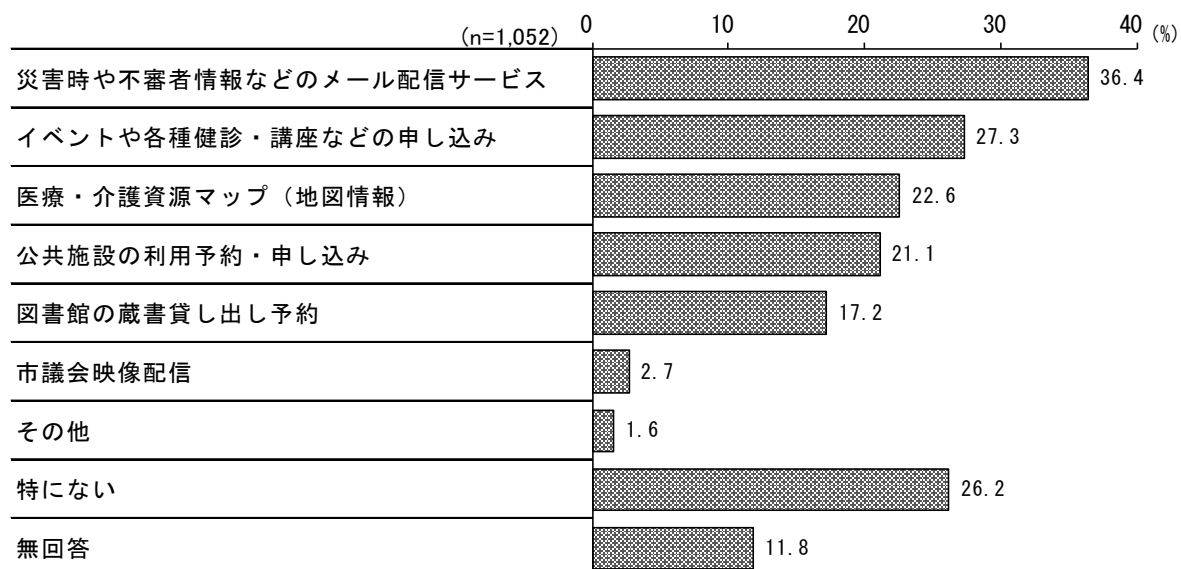
「スマートフォン」(63.4%)が6割以上と最も多く、次いで、「自宅のパソコン」(47.3%)、「職場・学校のパソコン」(16.3%)、「タブレット」(13.9%)などの順となっている。一方、「インターネットを利用していない」(15.8%)は1割半ばとなっている。

(2) 現在利用しているインターネットを利用したサービス



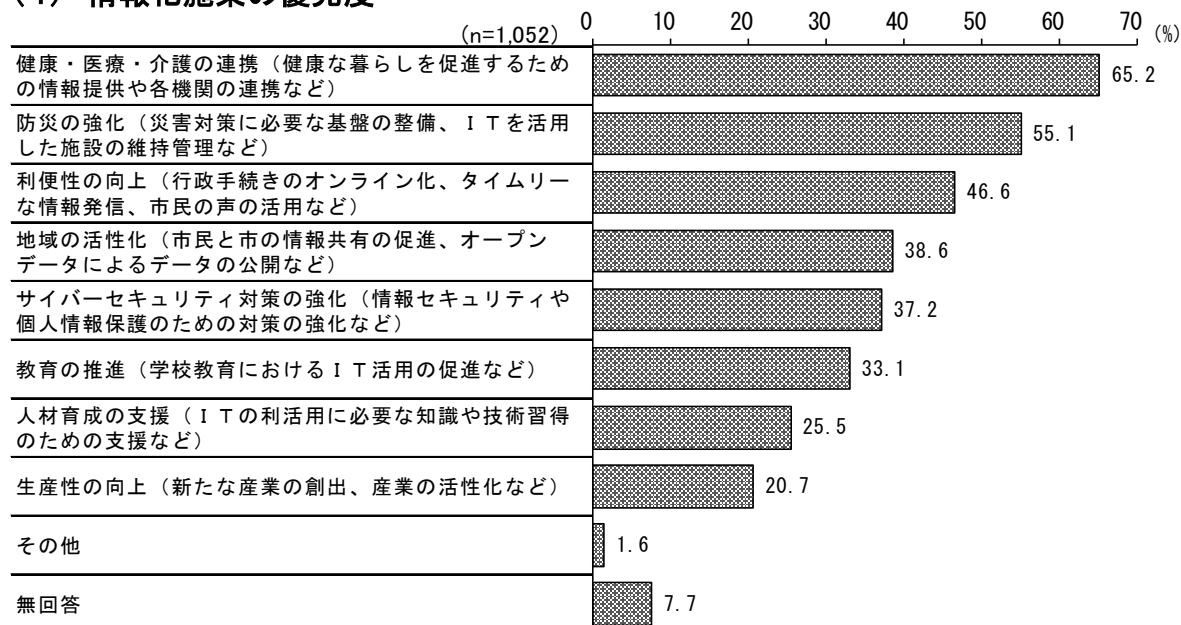
昭島市が提供するインターネットを利用したサービスのうち、利用しているものを聞いたところ、「特になし」(59.0%)が最も多く、約6割となっている。一方、利用したことがある方は、「災害時や不審者情報などのメール配信サービス」(13.0%)が1割以上と多くなっている。次いで、「図書館の蔵書貸し出し予約」(7.9%)、「公共施設の利用予約・申し込み」(7.3%)などの順となっている。

(3) 今後利用したいインターネットを利用したサービス



昭島市が提供するインターネットを利用したサービスのうち、今後利用したいものを聞いたところ、「災害時や不審者情報などのメール配信サービス」（36.4%）が4割近くと最も多く、次いで、「イベントや各種健診・講座などの申し込み」（27.3%）、「医療・介護資源マップ（地図情報）」（22.6%）、「公共施設の利用予約・申し込み」（21.1%）などの順となっている。一方、「特になし」（26.2%）は3割近くとなっている。

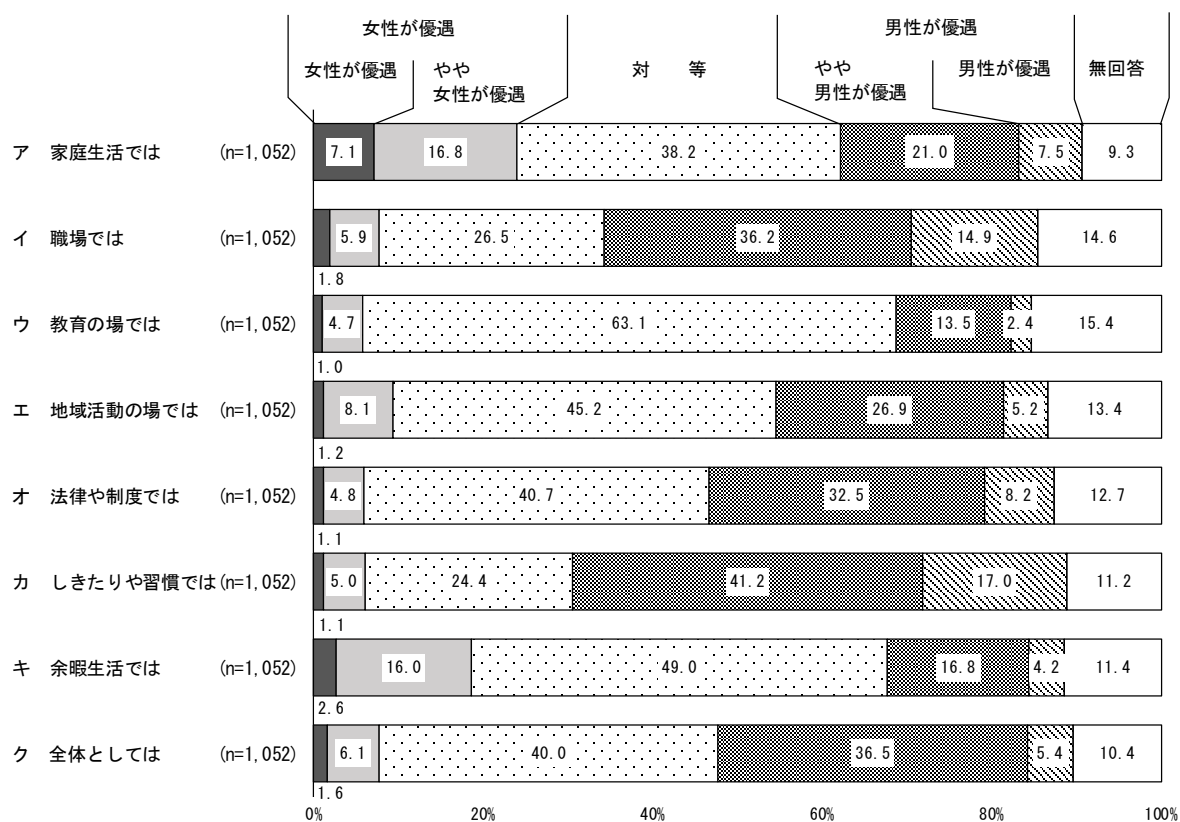
(4) 情報化施策の優先度



「健康・医療・介護の連携（健康な暮らしを促進するための情報提供や各機関の連携など）」（65.2%）が6割半ばと最も多く、次いで、「防災の強化（災害対策に必要な基盤の整備、ITを活用した施設の維持管理など）」（55.1%）、「利便性の向上（行政手続きのオンライン化、タイムリーな情報発信、市民の声の活用など）」（46.6%）、「地域の活性化（市民と市の情報共有の促進、オープンデータによるデータの公開など）」（38.6%）などの順となっている。

16. 男女共同参画

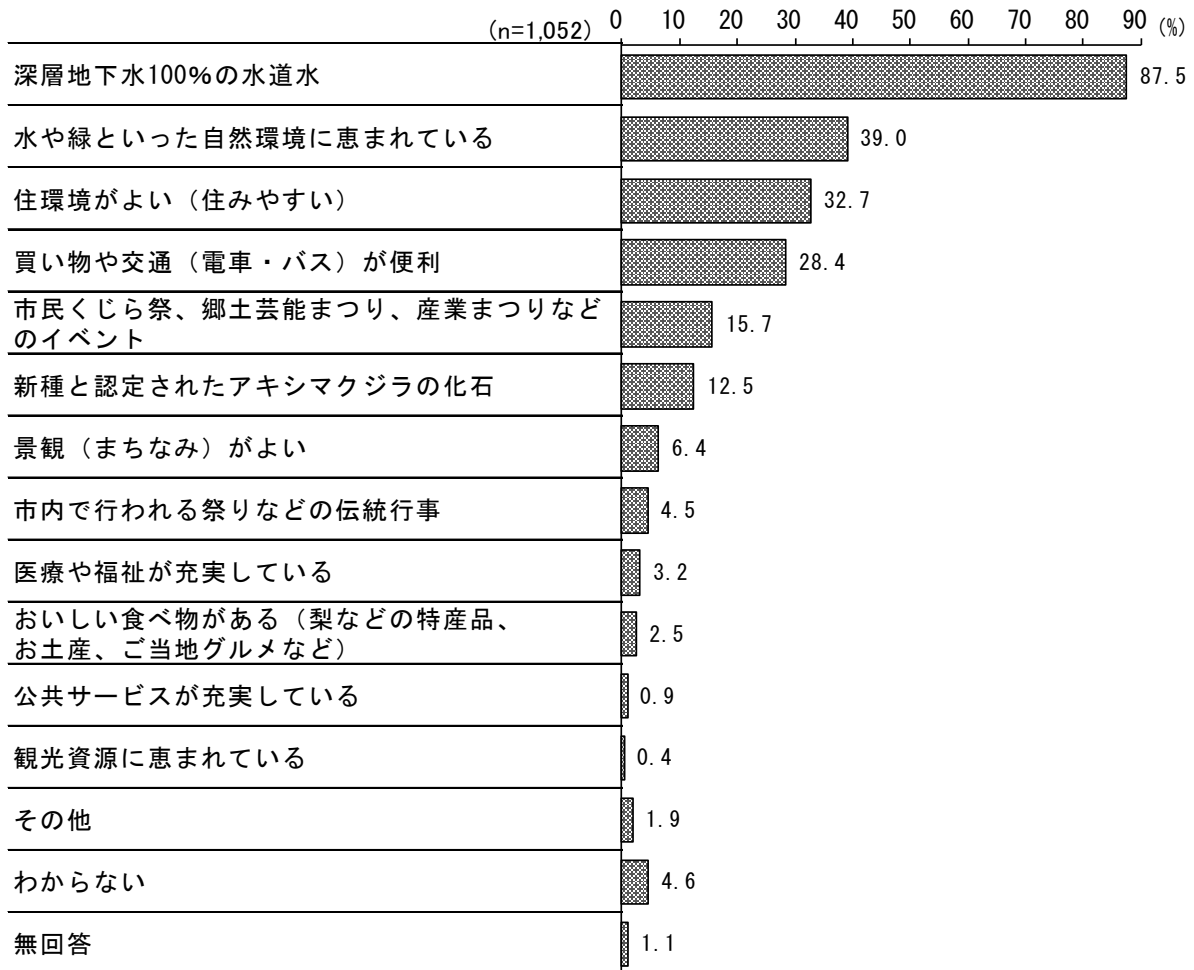
(1) 男女の立場または待遇



「対等」と答えた割合は、【教育の場では】(63.1%)で6割以上と最も多く、次いで【余暇生活では】(49.0%)、【地域活動の場では】(45.2%)、【法律や制度では】(40.7%)などの順となっている。「やや男性が優遇」と「男性が優遇」を合わせた『男性が優遇』は、【しきたりや習慣では】(58.2%)が6割近くと最も多くなっている。一方、「やや女性が優遇」と「女性が優遇」を合わせた『女性が優遇』は、【家庭生活では】(23.9%)が2割以上と最も多くなっている。

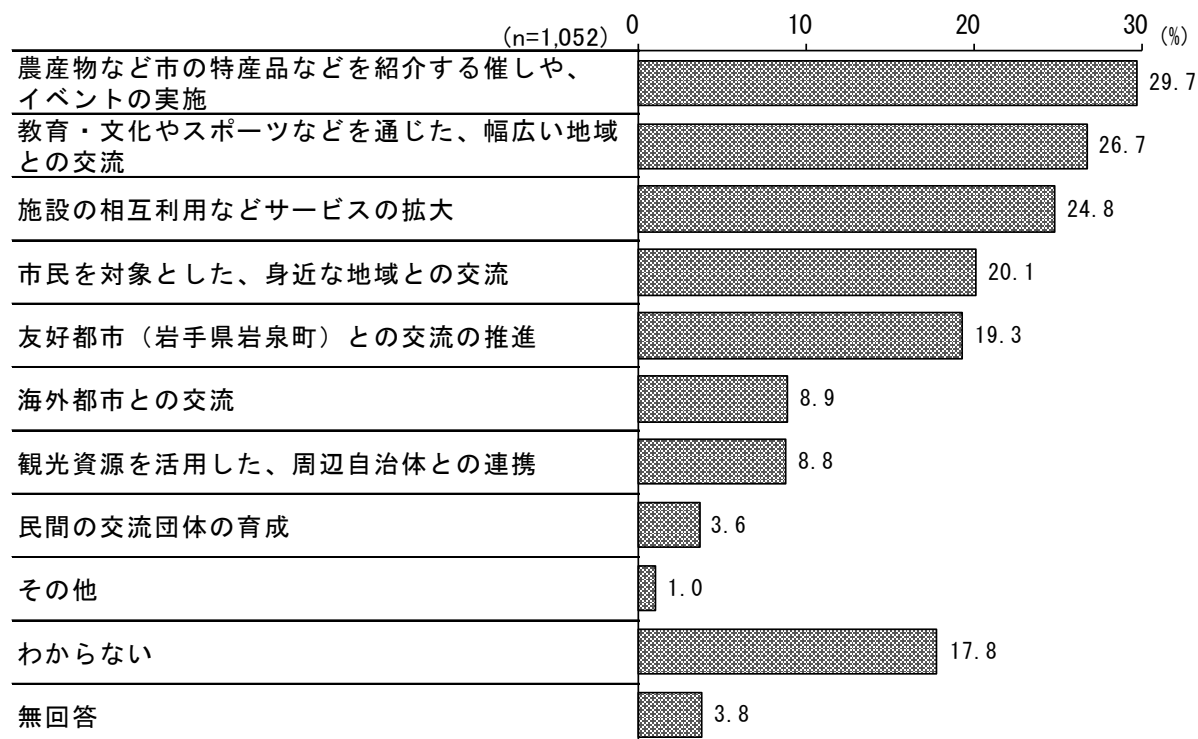
17. 市政

(1) 昭島の魅力



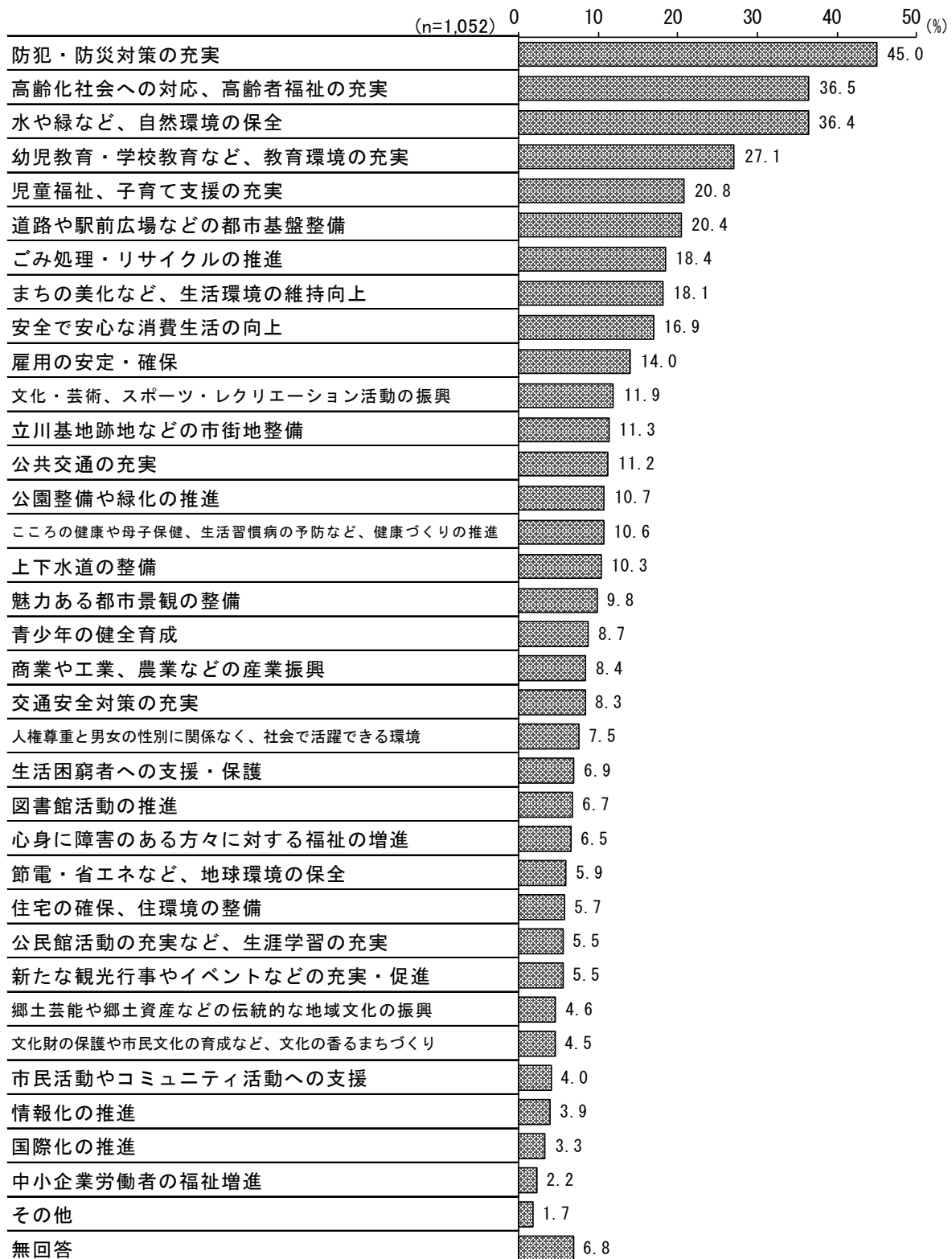
昭島の良さを伝えるとしたら何を伝えるかについて聞いたところ、「深層地下水 100%の水道水」(87.5%) が9割近くと最も多く、次いで、「水や緑といった自然環境に恵まれている」(39.0%)、「住環境がよい (住みやすい)」(32.7%)、「買い物や交通 (電車・バス) が便利」(28.4%) などの順となっている。

(2) 地域間交流・連携に必要な取り組み



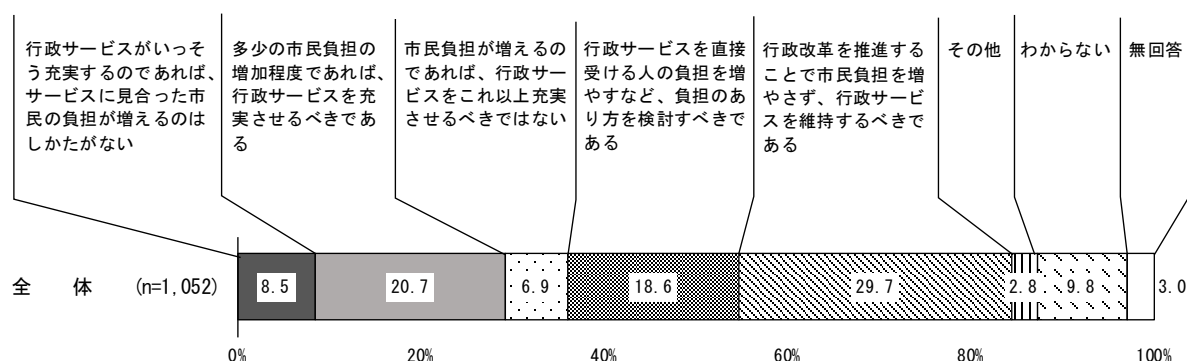
市内外との地域間交流・連携について、今後どのような取り組みが必要だと思うか聞いたところ、「農産物など市の特産品などを紹介する催しや、イベントの実施」(29.7%)が約3割と最も多く、次いで、「教育・文化やスポーツなどを通じた、幅広い地域との交流」(26.7%)、「施設の相互利用などサービスの拡大」(24.8%)、「市民を対象とした、身近な地域との交流」(20.1%)、「友好都市（岩手県岩泉町）との交流の推進」(19.3%)などの順となっている。

(3) 魅力あるまちづくりへの施策



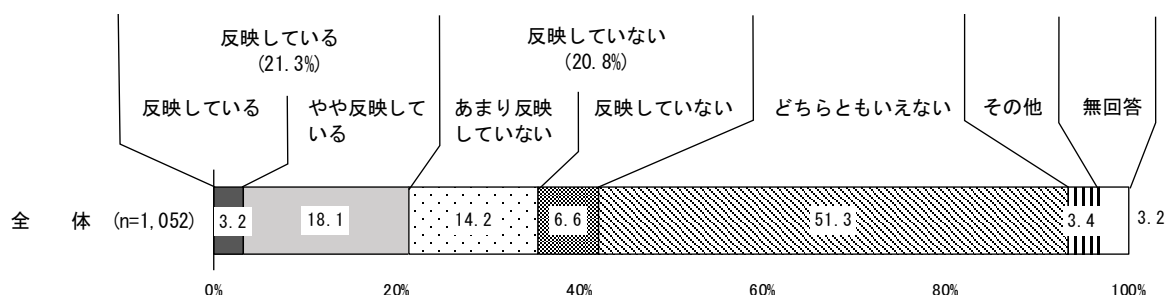
昭島市が今後5年間で重点的にすすめていくべき施策を聞いたところ、「防犯・防災対策の充実」(45.0%)が4割半ばと最も多く、次いで、「高齢化社会への対応、高齢者福祉の充実」(36.5%)、「水や緑など、自然環境の保全」(36.4%)、「幼児教育・学校教育など、教育環境の充実」(27.1%)などの順となっている。

(4) 行政サービスの水準と負担



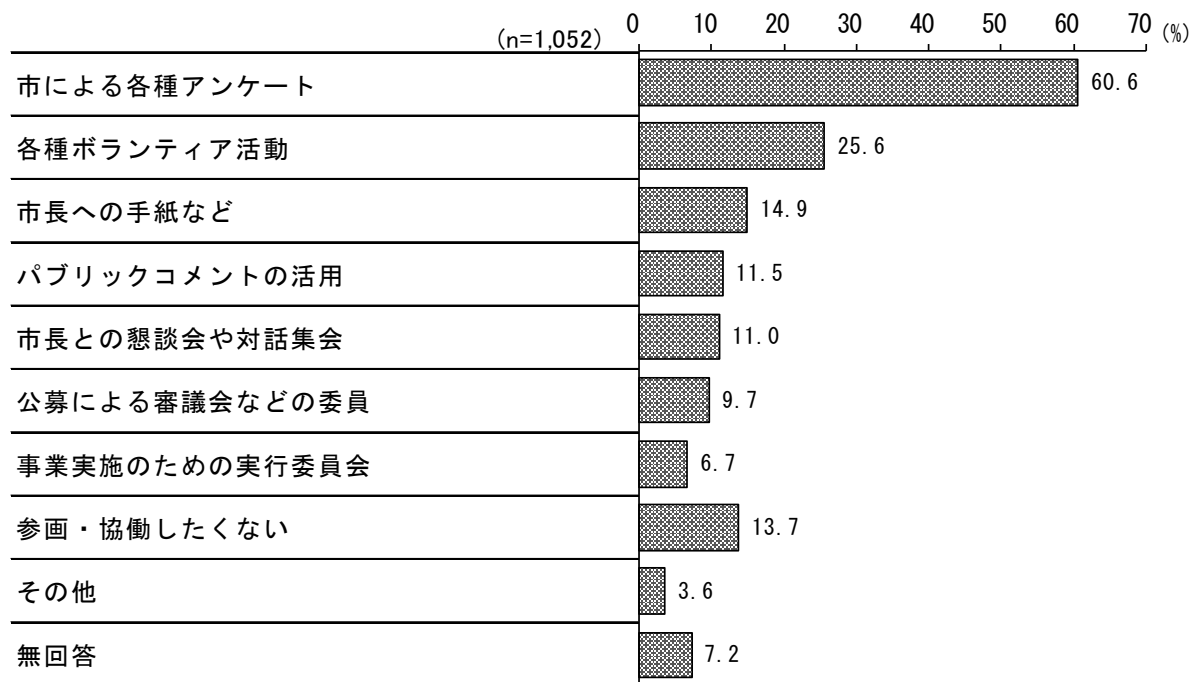
「行政改革を推進することで市民負担を増やさず、行政サービスを維持するべきである」(29.7%) が約3割と最も多く、次いで、「多少の市民負担の増加程度であれば、行政サービスを充実させるべきである」(20.7%)、「行政サービスを直接受ける人の負担を増やすなど、負担のあり方を検討すべきである」(18.6%)、「行政サービスがいつそう充実するのであれば、サービスに見合った市民の負担が増えるのはしかたがない」(8.5%)、「市民負担が増えるのであれば、行政サービスをこれ以上充実させるべきではない」(6.9%)の順となっている。

(5) 市政への市民の声の反映



「反映している」(3.2%)と「やや反映している」(18.1%)を合わせた『反映している』(21.3%)は2割以上となっている。一方、「あまり反映していない」(14.2%)と「反映していない」(6.6%)を合わせた『反映していない』(20.8%)は約2割となっている。また、「どちらともいえない」(51.3%)は5割以上となっている。

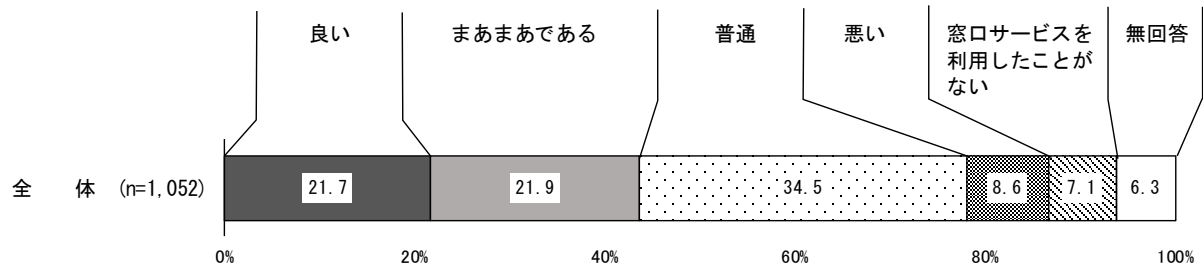
(6) 市政への参画・協働



どのように市政に関わっていきたいと思うか聞いたところ、「市による各種アンケート」(60.6%)が約6割と最も多く、次いで、「各種ボランティア活動」(25.6%)、「市長への手紙など」(14.9%)、「パブリックコメントの活用」(11.5%)、「市長との懇談会や対話集会」(11.0%)などの順となっている。一方、「参画・協働したくない」(13.7%)は1割以上となっている。

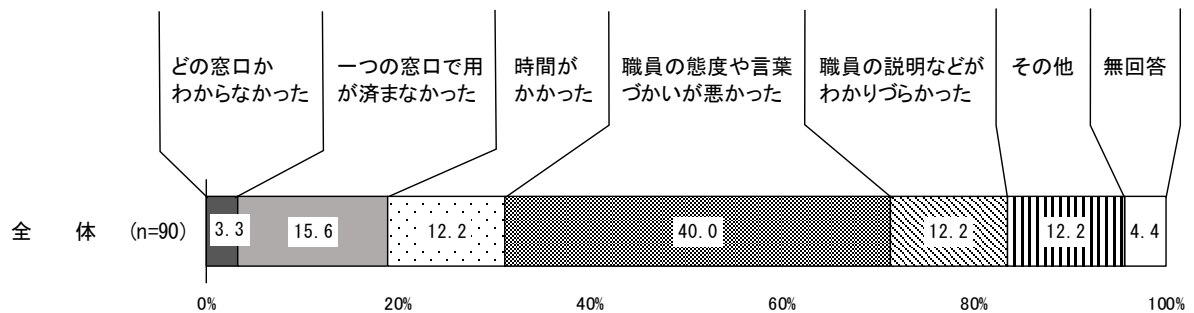
18. 市役所

(1) 市役所の窓口サービスについての評価



「普通」(34.5%) が3割半ばで最も多く、次いで、「まあまあである」(21.9%)、「良い」(21.7%)などの順となっている。一方、「悪い」(8.6%)は1割未満となっている。

(2) 窓口サービスが悪いと感じた理由



「職員の態度や言葉づかいが悪かった」(40.0%) が4割で最も多く、次いで、「一つの窓口で用が済まなかった」(15.6%)、「時間がかかった」と「職員の説明などがわかりづらかった」(ともに12.2%)、「どの窓口かわからなかった」(3.3%)の順となっている。

昭島市 市民意識調査 概要版

令和 2 年 2 月

発 行： 昭島市企画部広報課

〒196-8511 東京都昭島市田中町一丁目 17 番 1 号

電話 042-544-5111（代表）

調査実施： 株式会社 T D S
