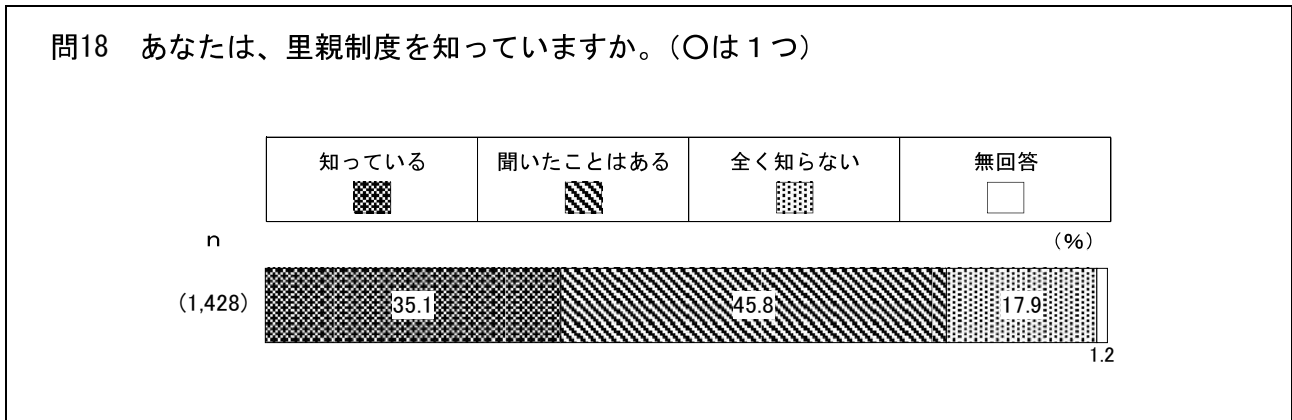


5 里親制度の認知度について

(1) 里親制度の認知度



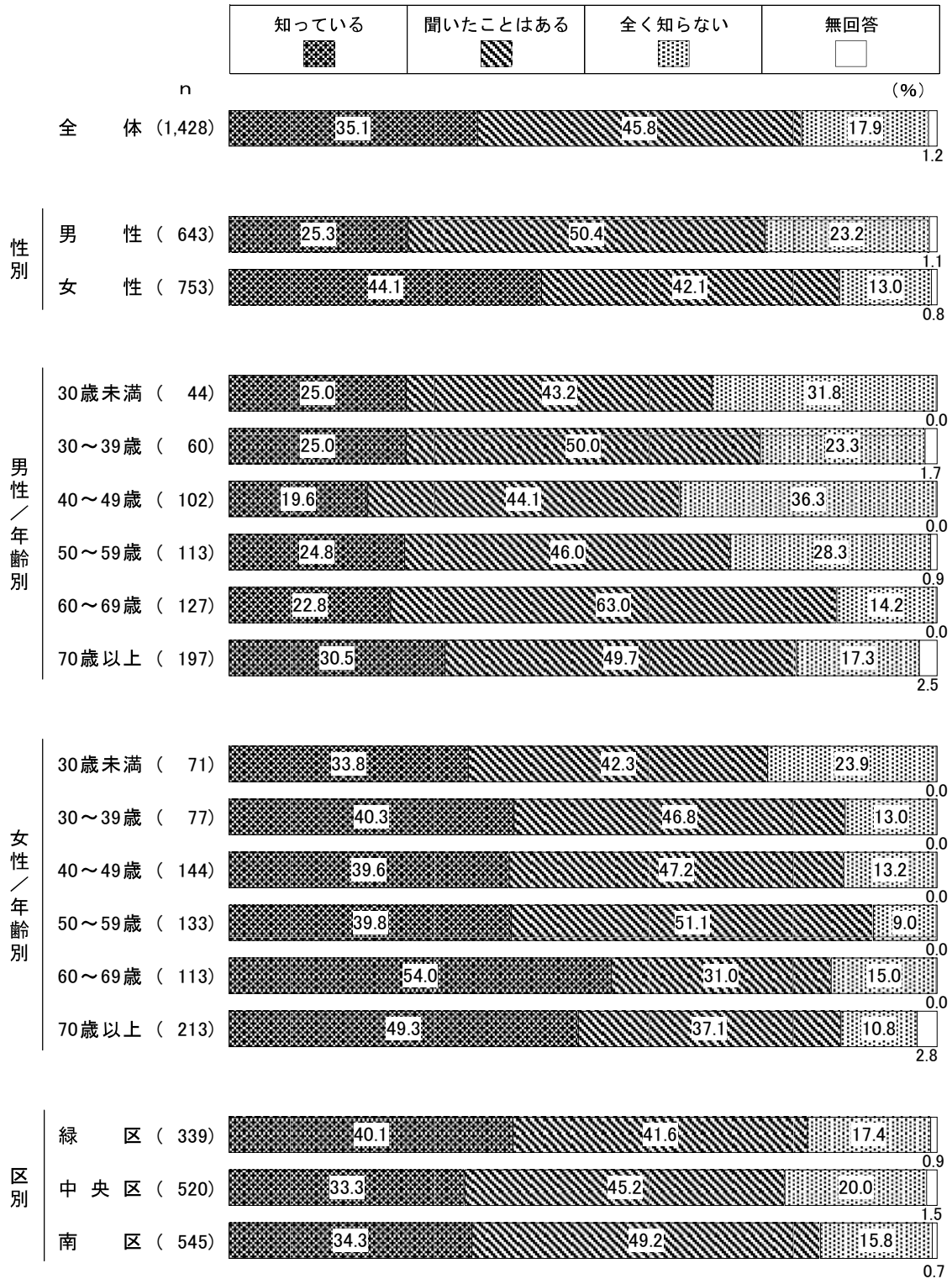
里親制度を知っているかたずねたところ、「知っている」(35.1%)が3割半ば、「聞いたことはある」(45.8%)は4割半ばとなっている。一方、「全く知らない」(17.9%)は2割近くとなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「知っている」は女性が男性より18.8ポイント高くなっている。一方、「全く知らない」は男性が女性より10.2ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「知っている」は女性60～69歳で5割半ば、女性70歳以上で約5割と高くなっている。一方、「全く知らない」は男性40～49歳で3割半ばと高くなっている。

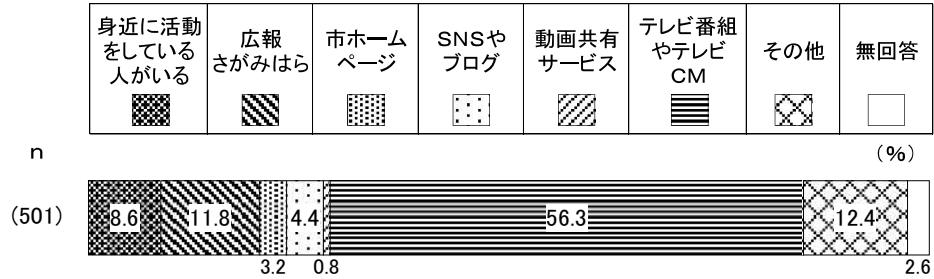
区別でみると、「知っている」は緑区で4割と高くなっている。一方、「全く知らない」は中央区で2割と高くなっている。



(1-1) 里親制度を知ったきっかけ

《問18で「知っている」とお答えの方へ》

問18-1 あなたは、里親制度をどのようなきっかけで知りましたか。(○は1つ)



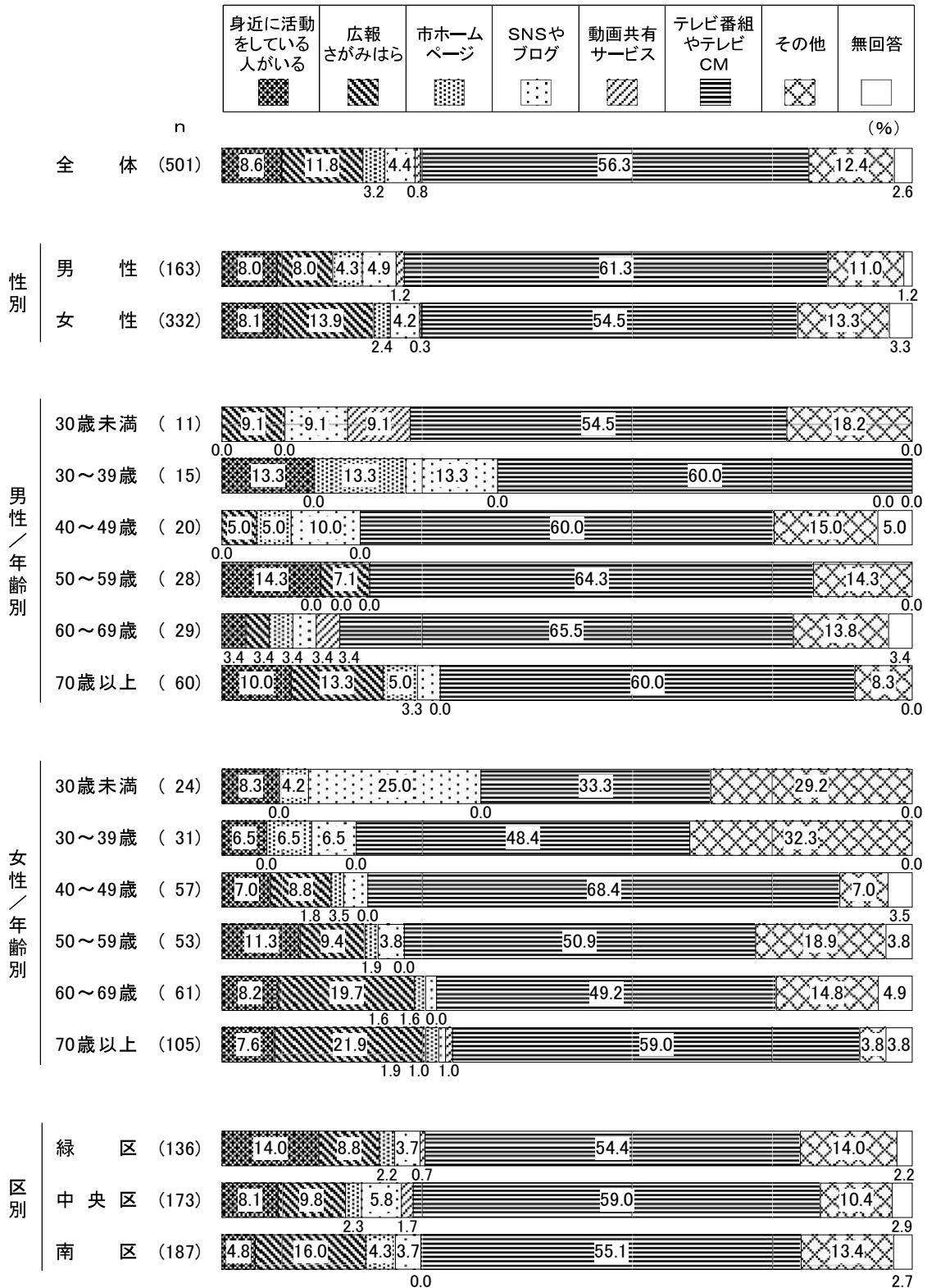
里親制度を「知っている」と答えた方に、どのようなきっかけで知ったかたずねたところ、「テレビ番組やテレビCM」(56.3%)が5割半ばで最も高く、次いで、「広報さがみはら」(11.8%)、「身近に活動をしている人がいる」(8.6%)と続いている。

<性別・性／年齢別・区別結果>

性別で見ると、「テレビ番組やテレビCM」は男性が女性より6.8ポイント高くなっている。一方、「広報さがみはら」は女性が男性より5.9ポイント高くなっている。

性／年齢別で見ると、「SNSやブログ」は女性30歳未満で2割半ばと高くなっている。「テレビ番組やテレビCM」は女性40～49歳で7割近くと高くなっている。

区別で見ると、「テレビ番組やテレビCM」は中央区で約6割と高くなっている。

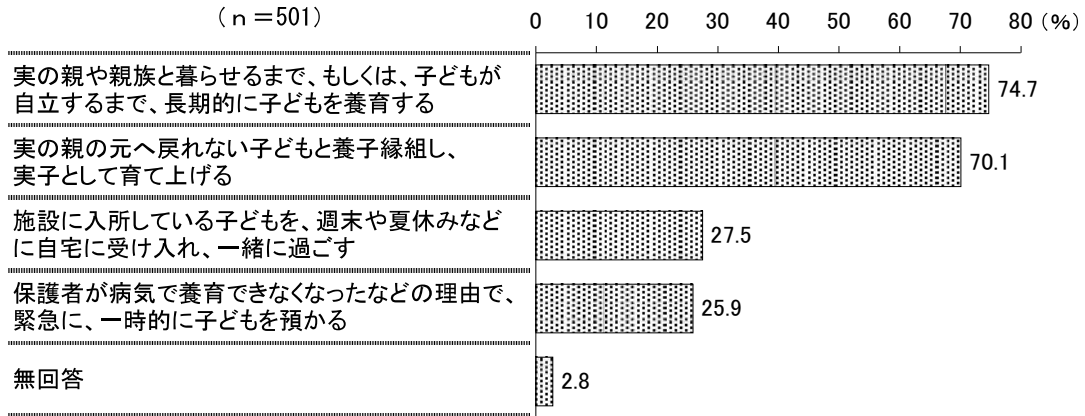


(1-2) 里親の活動で知っているもの

《問18で「知っている」とお答えの方へ》

問18-2 里親の活動のうち、あなたが知っているものに○を付けてください。

(○はいくつでも)



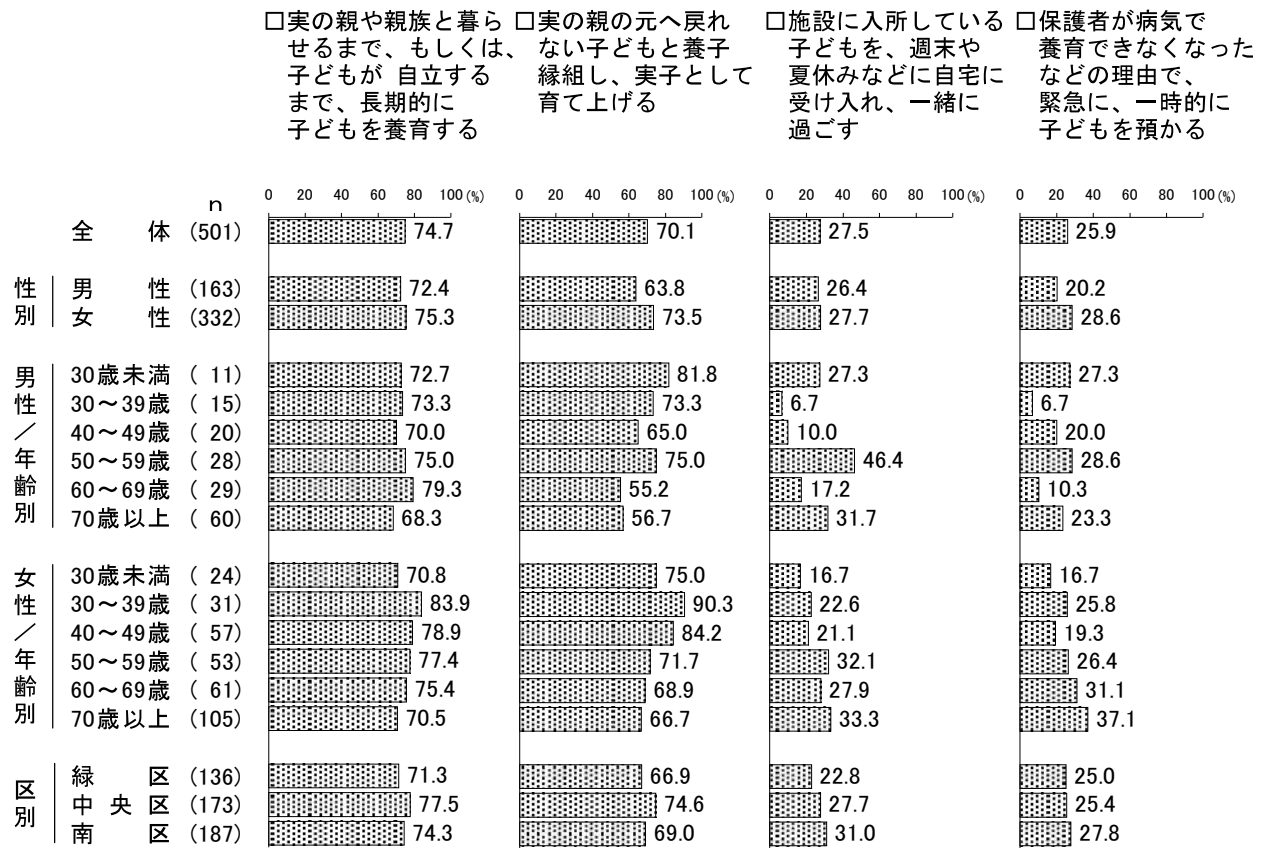
里親制度を「知っている」と答えた方に、知っている里親の活動をたずねたところ、「実の親や親族と暮らせるまで、もしくは、子どもが自立するまで、長期的に子どもを養育する」(74.7%)が7割半ばで最も高く、次いで、「実の親の元へ戻れない子どもと養子縁組し、実子として育て上げる」(70.1%)、「施設に入所している子どもを、週末や夏休みなどに自宅に受け入れ、一緒に過ごす」(27.5%)、「保護者が病気で養育できなくなったなどの理由で、緊急に、一時的に子どもを預かる」(25.9%)と続いている。

<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「実の親の元へ戻れない子どもと養子縁組し、実子として育て上げる」で9.7ポイント、「保護者が病気で養育できなくなったなどの理由で、緊急に、一時的に子どもを預かる」で8.4ポイント、それぞれ女性が男性より高くなっている。

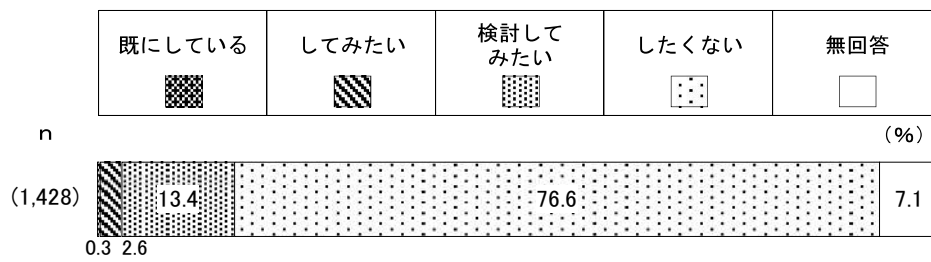
性／年齢別でみると、「実の親や親族と暮らせるまで、もしくは、子どもが自立するまで、長期的に子どもを養育する」は女性30～39歳で8割を超えて高くなっている。「実の親の元へ戻れない子どもと養子縁組し、実子として育て上げる」は女性30～39歳で9割と高くなっている。

区別でみると、「実の親や親族と暮らせるまで、もしくは、子どもが自立するまで、長期的に子どもを養育する」は中央区で8割近くと高くなっている。「実の親の元へ戻れない子どもと養子縁組し、実子として育て上げる」は中央区で7割半ばと高くなっている。



(2) 里親活動の取組意向

問19 あなたは、里親活動をしてみたいと思いますか。(○は1つ)



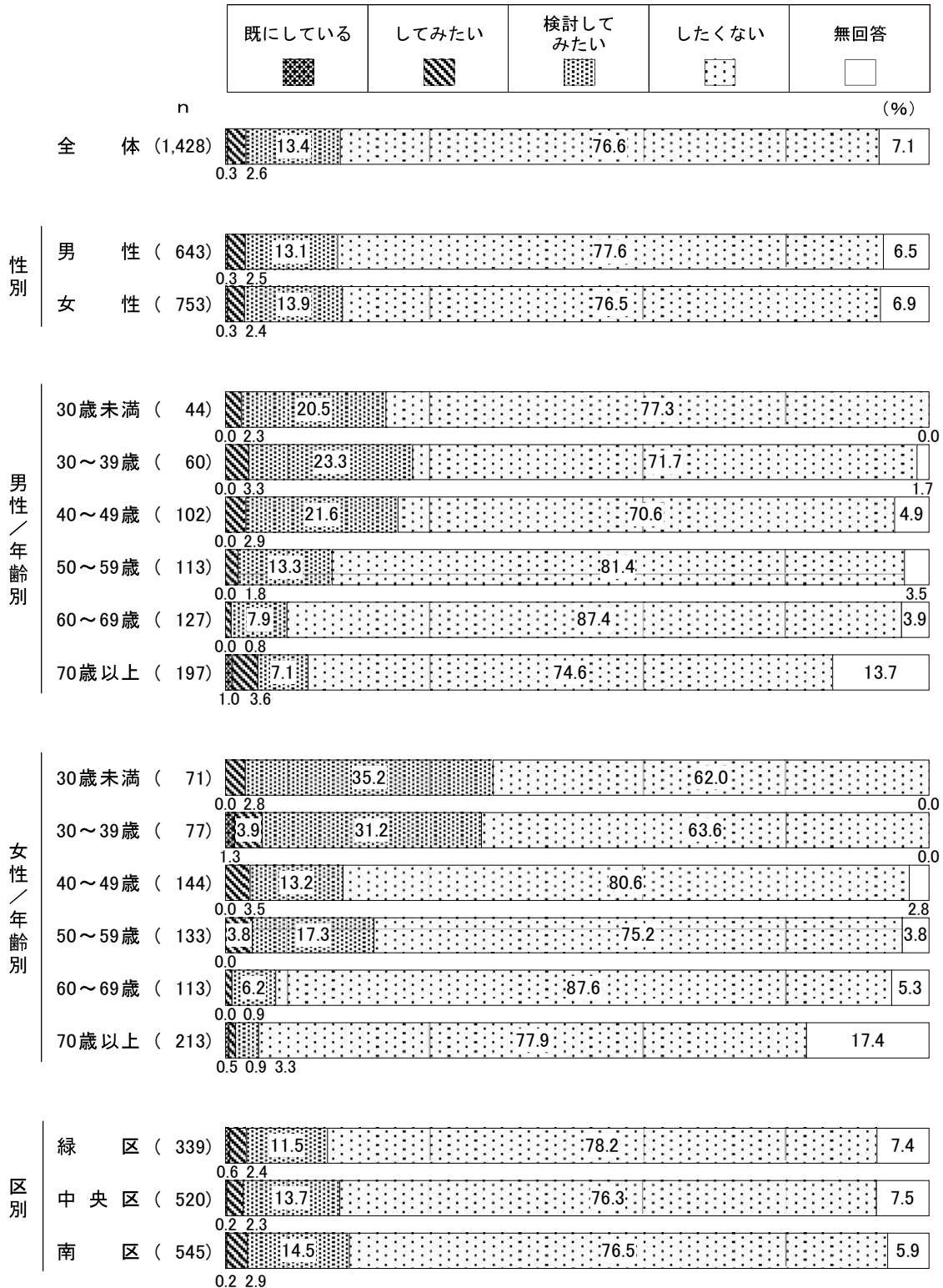
里親活動をしてみたいかたずねたところ、「既にしている」(0.3%)と「してみたい」(2.6%)はともにわずかとなっており、「検討してみたい」(13.4%)は1割を超えている。一方、「したくない」(76.6%)は8割近くとなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、大きな違いはみられない。

性／年齢別でみると、「検討してみたい」は女性30歳未満と女性30～39歳で3割台と高くなっている。一方、「したくない」は男女ともに60～69歳で9割近くと高くなっている。

区別でみると、大きな違いはみられない。

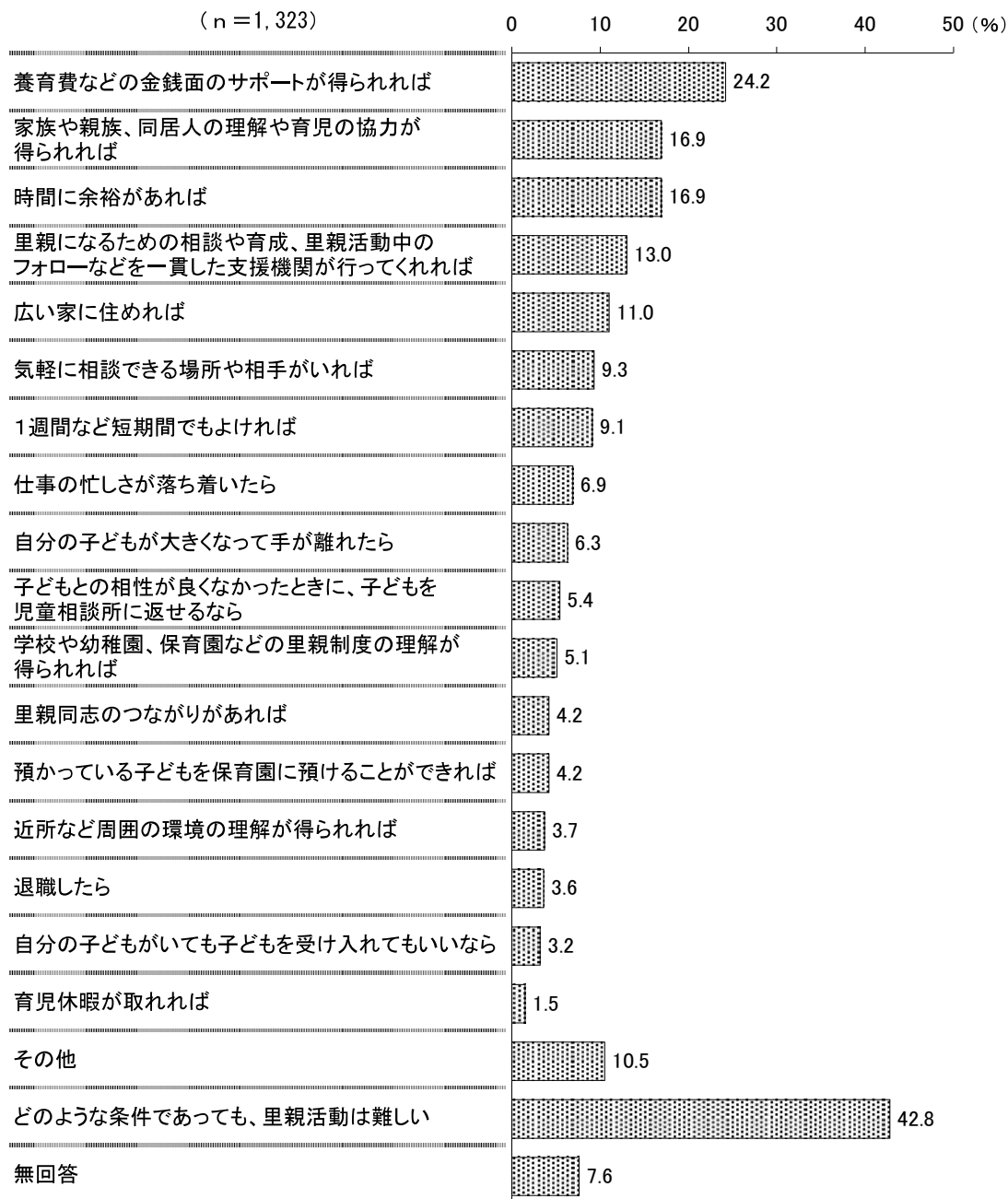


(2-1) 里親活動に取り組むための条件

《問19で「してみたい」「検討してみたい」「したくない」とお答えの方へ》

問19-1 あなたは、どのような条件が整ったら里親活動に取り組もうと思いますか。

(○はいくつでも)



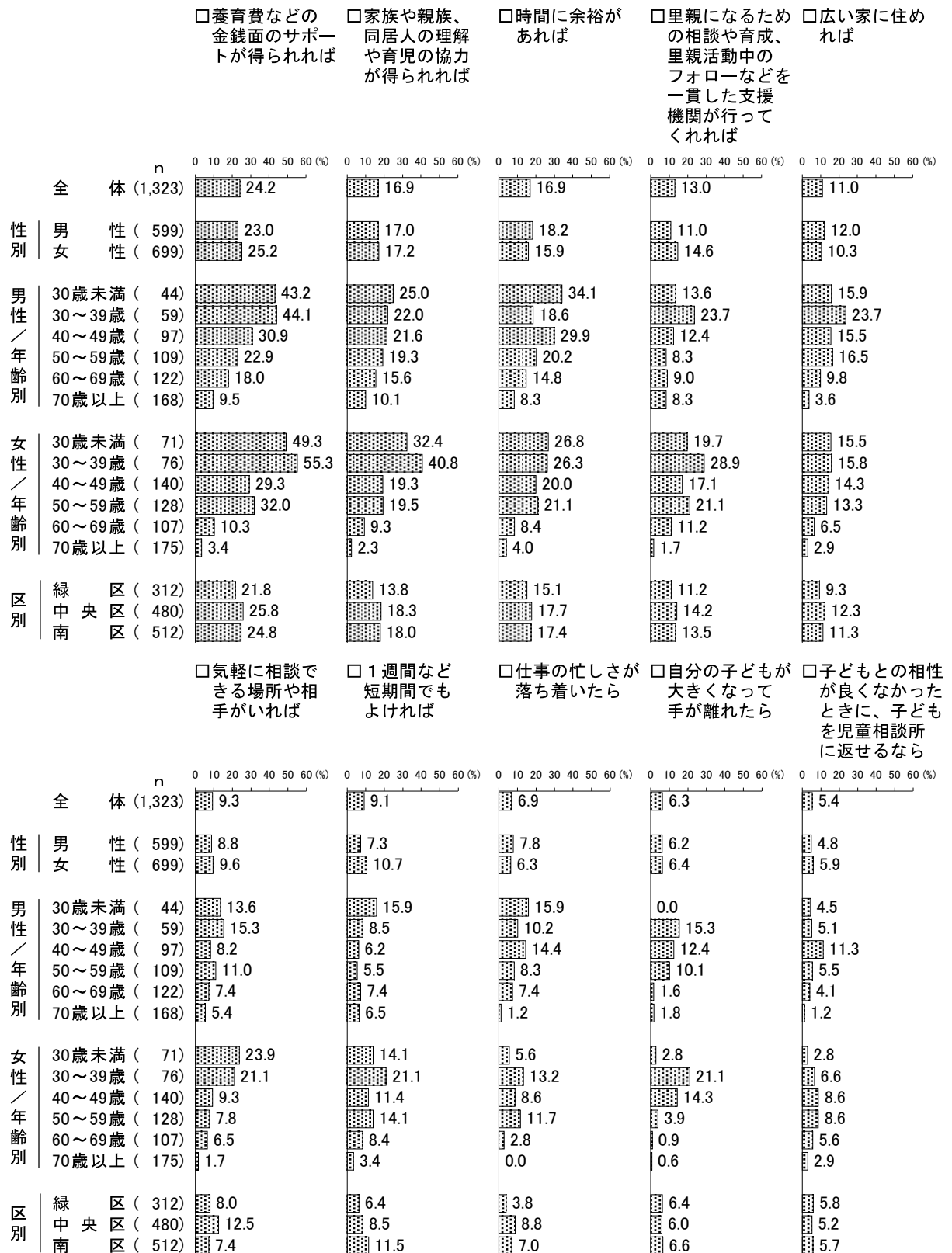
里親活動を「してみたい」「検討してみたい」「したくない」と答えた方に、どのような条件が整ったら里親活動に取り組もうと思うかたずねたところ、「養育費などの金銭面のサポートが得られれば」(24.2%)が2割半ばで最も高く、次いで、「家族や親族、同居人の理解や育児の協力が得られれば」と「時間に余裕があれば」(ともに16.9%)、「里親になるための相談や育成、里親活動中のフォローなどを一貫した支援機関が行ってくれれば」(13.0%)と続いている。一方、「どのような条件であっても、里親活動は難しい」(42.8%)は4割を超えている。

<性別・性／年齢別・区別結果> (上位10項目)

性別で見ると、「里親になるための相談や育成、里親活動中のフォローなどを一貫した支援機関が行ってくれれば」は女性が男性より3.6ポイント高くなっている。

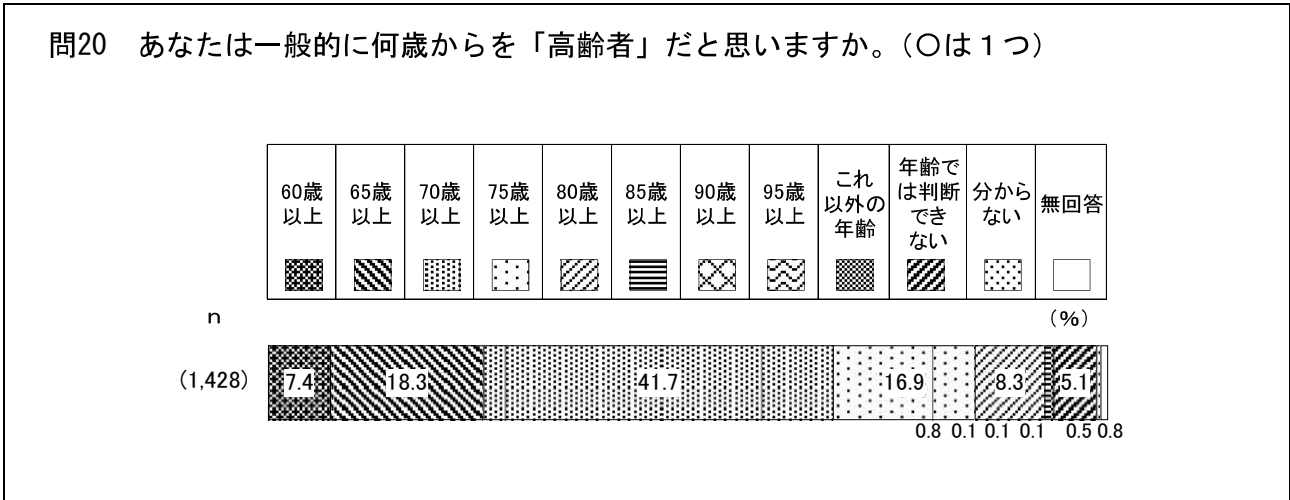
性／年齢別で見ると、「養育費などの金銭面のサポートが得られれば」は女性30～39歳で5割半ばと高くなっている。

区別で見ると、「養育費などの金銭面のサポートが得られれば」は中央区と南区で2割半ばと高くなっている。



6 高齢者の生きがいづくりなどに関する取組について

(1) 「高齢者」だと思ふ年齢



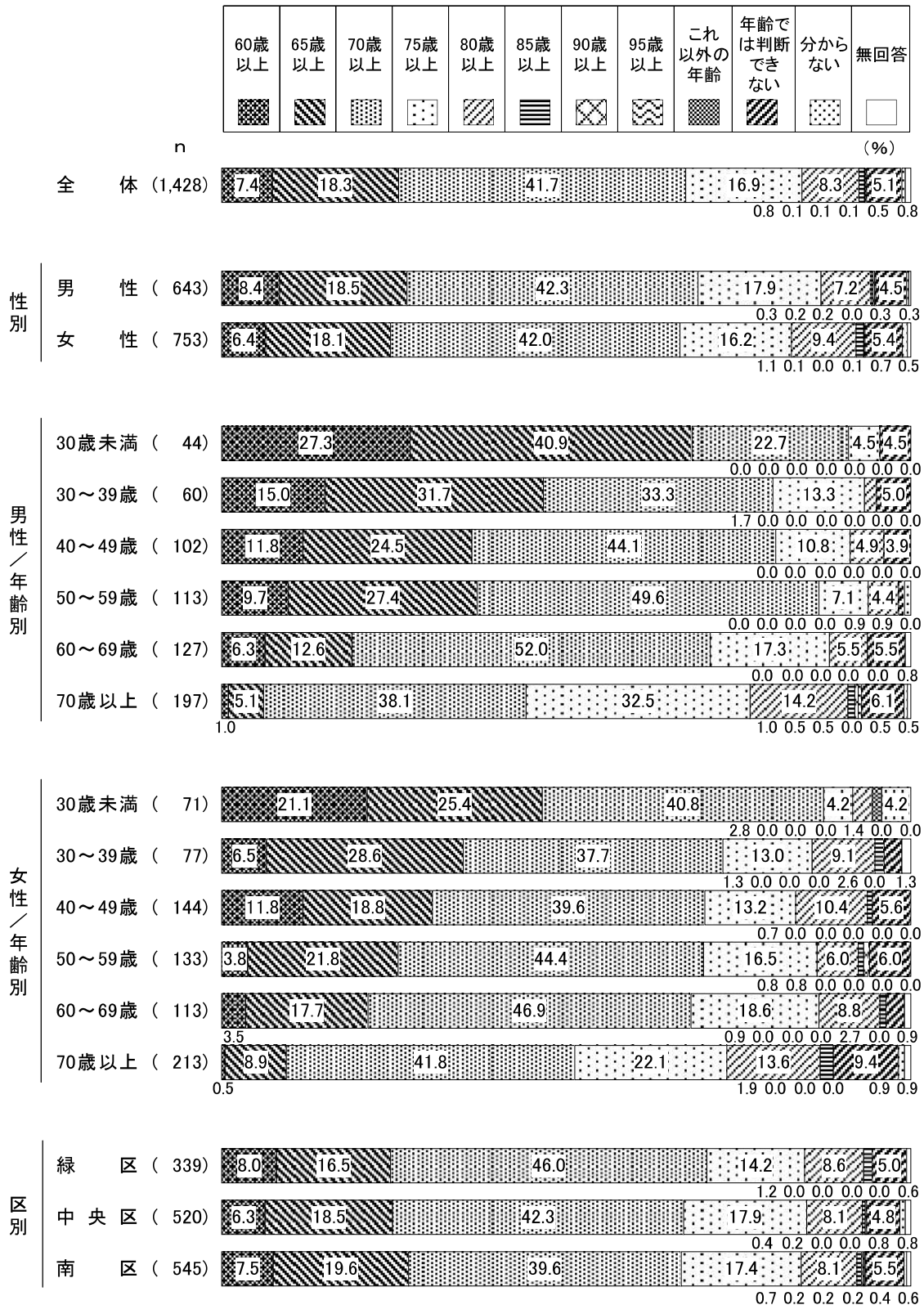
一般的に何歳からを「高齢者」だと思ふかたずねたところ、「70歳以上」(41.7%)が4割を超えて最も高く、次いで、「65歳以上」(18.3%)、「75歳以上」(16.9%)、「80歳以上」(8.3%)、「60歳以上」(7.4%)と続いている。

<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、大きな違いはみられない。

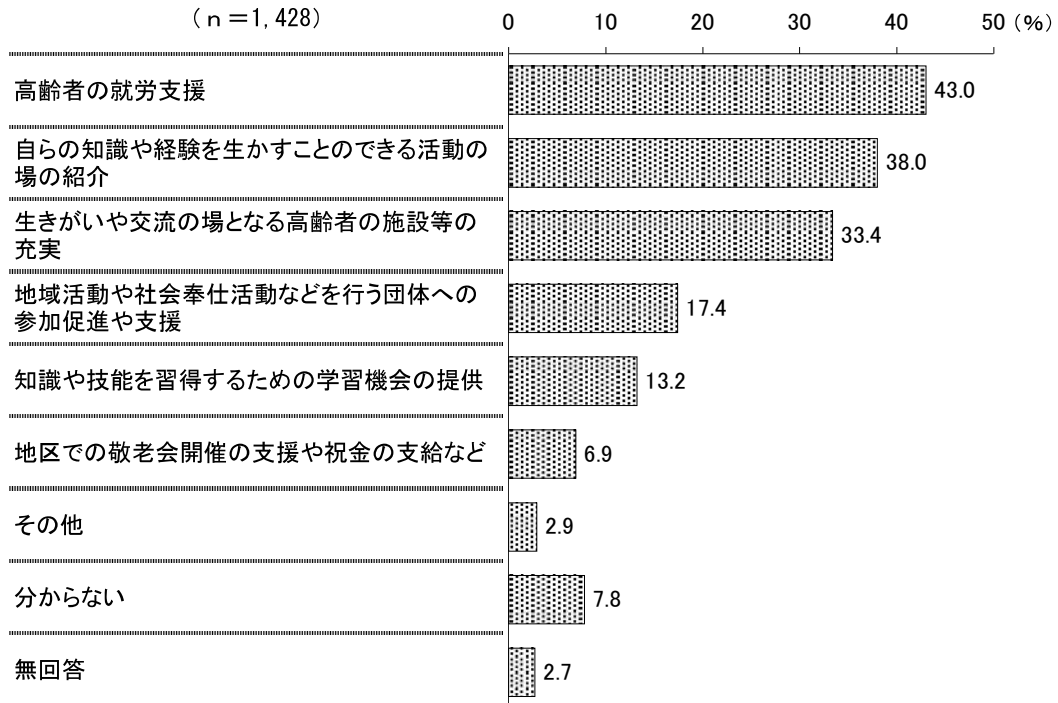
性／年齢別でみると、「65歳以上」は男性30歳未満で約4割と高くなっている。「70歳以上」は男性60～69歳で5割を超えて高くなっている。「75歳以上」は男性70歳以上で3割を超えて高くなっている。

区別でみると、「70歳以上」は緑区で4割半ばと高くなっている。



(2) 高齢者の生きがいづくりのために力を入れるべき取組

問21 高齢者の生きがいづくりに関する取組として、今後、相模原市ではどんなことに力を入れて取り組むべきだと思いますか。(○は2つまで)



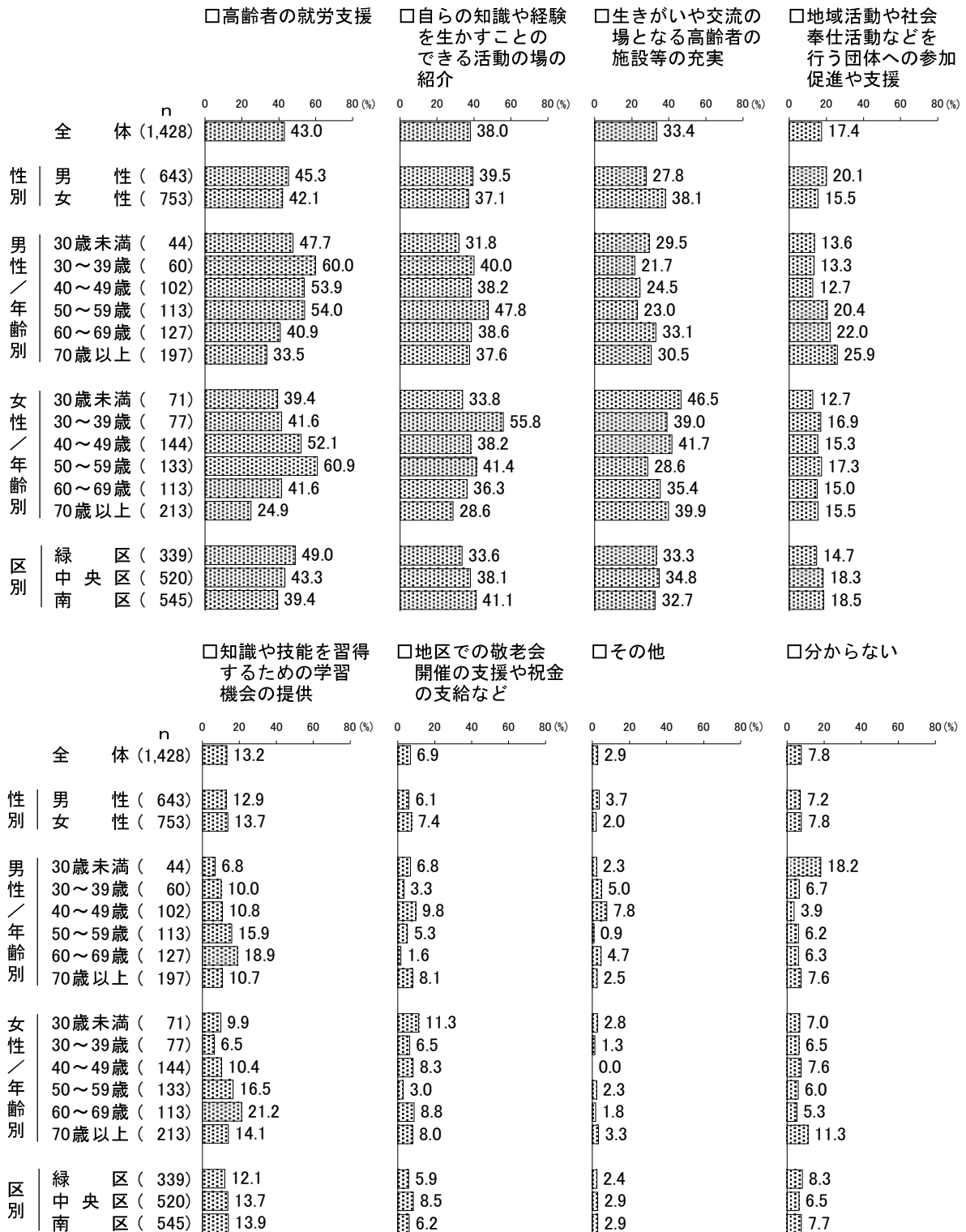
高齢者の生きがいづくりのために力を入れるべき取組をたずねたところ、「高齢者の就労支援」(43.0%)が4割を超えて最も高く、次いで、「自らの知識や経験を生かすことのできる活動の場の紹介」(38.0%)、「生きがいや交流の場となる高齢者の施設等の充実」(33.4%)、「地域活動や社会奉仕活動などを行う団体への参加促進や支援」(17.4%)、「知識や技能を習得するための学習機会の提供」(13.2%)と続いている。

<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「生きがいや交流の場となる高齢者の施設等の充実」は女性が男性より10.3ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「高齢者の就労支援」は女性50～59歳と男性30～39歳で約6割と高くなっている。「自らの知識や経験を生かすことのできる活動の場の紹介」は女性30～39歳で5割半ばと高くなっている。

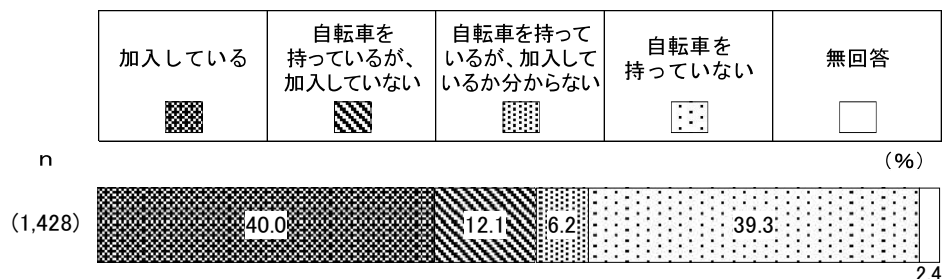
区別でみると、「高齢者の就労支援」は緑区で約5割と高くなっている。「自らの知識や経験を生かすことのできる活動の場の紹介」は南区で4割を超えて高くなっている。



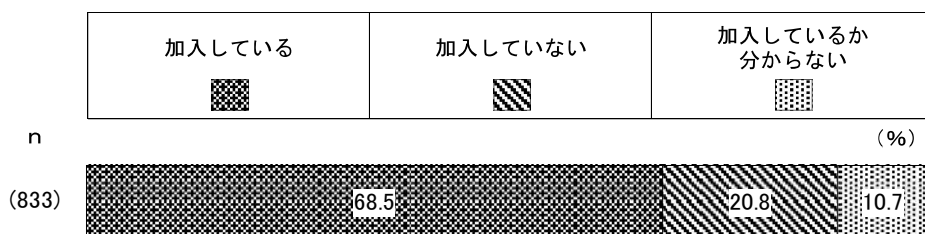
7 自転車の安全利用について

(1) 自転車保険の加入状況

問22 あなたは、自転車運転中の加害事故の被害者に対する賠償に備えた保険に加入していますか。(○は1つ)



<「自転車を持っている方」のみで再集計>

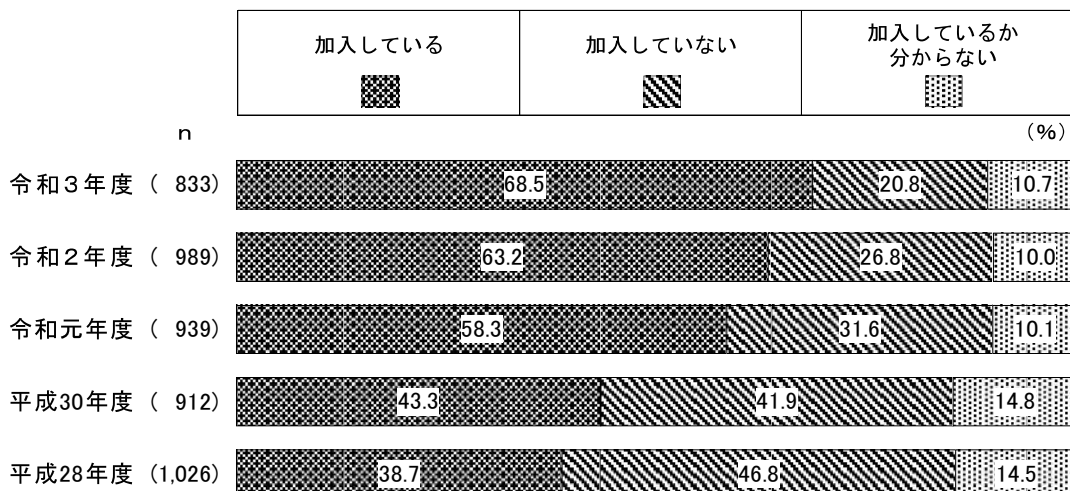


自転車運転中の加害事故の被害者に対する賠償に備えた保険に加入しているかたずねたところ、「加入している」(40.0%)は4割となっている。一方、「自転車を持っているが、加入していない」(12.1%)が1割を超え、「自転車を持っているが、加入しているか分からない」(6.2%)は1割未満、「自転車を持っていない」(39.3%)は約4割となっている。

また、「自転車を持っている方」(「自転車を持っていない」+ 無回答者を除く)でみると、「加入している」(68.5%)は7割近くとなっている。一方、「加入していない」(20.8%)が約2割、「加入しているか分からない」(10.7%)は約1割となっている。

<経年比較> (「自転車を持っている方」)

過去の調査結果と比較すると、「加入している」は平成28年度以降増加傾向にあり、令和2年度より5.3ポイント増加している。

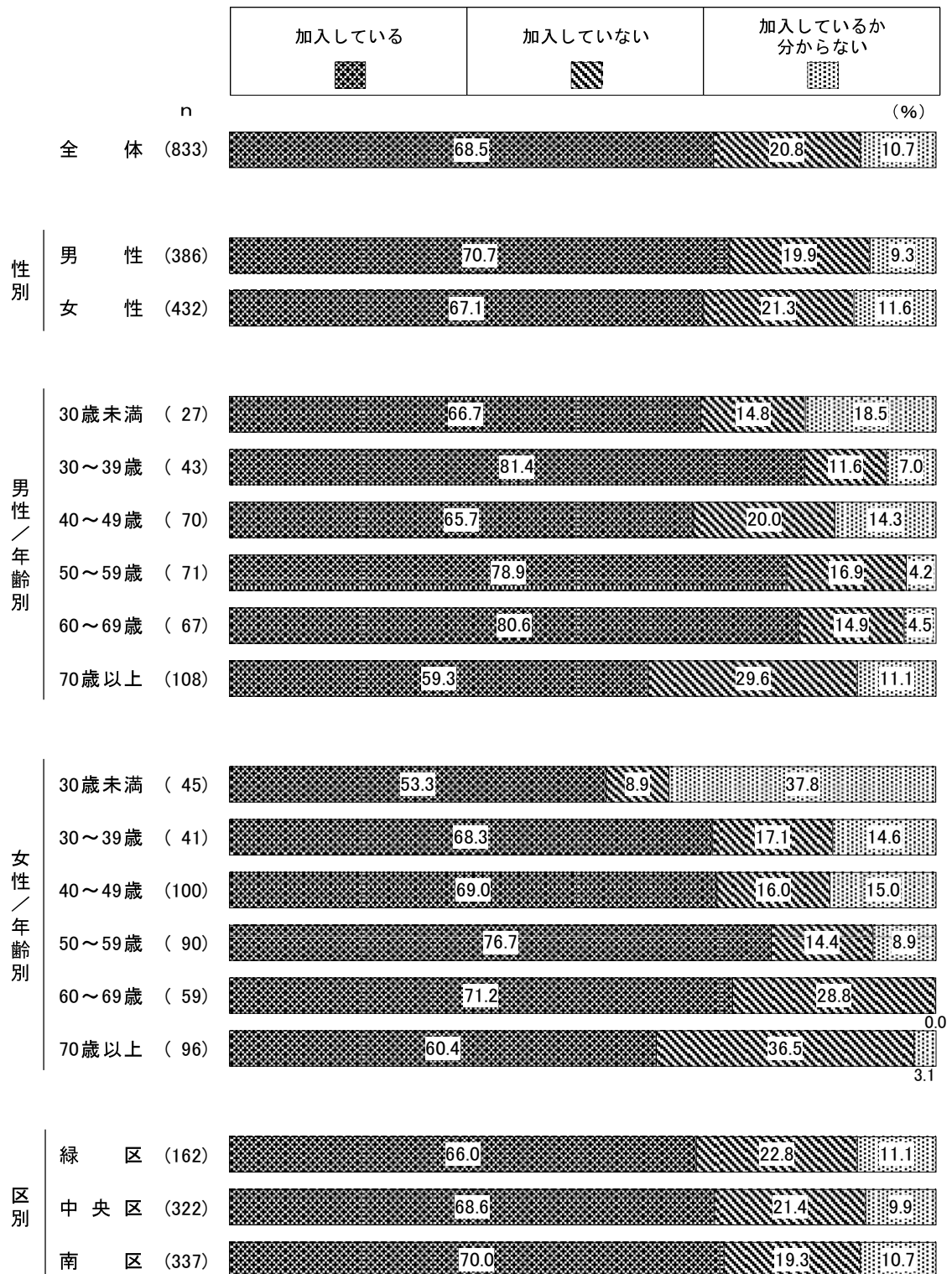


<性別・性／年齢別・区別結果> (「自転車を持っている方」)

性別でみると「加入している」は男性が女性より3.6ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「加入している」は男性30～39歳と男性60～69歳で8割台と高くなっている。一方、「加入していない」は女性70歳以上で4割近くと高くなっている。「加入しているか分からない」は女性30歳未満で4割近くと高くなっている。

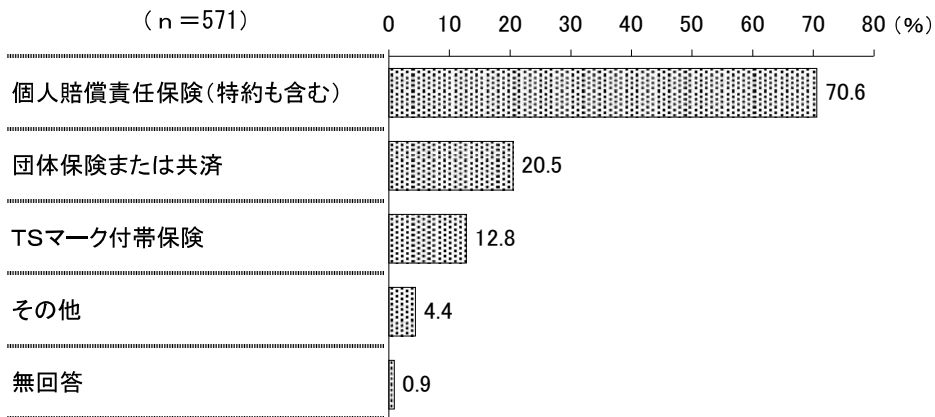
区別でみると、「加入している」は南区で7割と高くなっている。



(1-1) 加入している保険の種類

《問22で「加入している」とお答えの方へ》

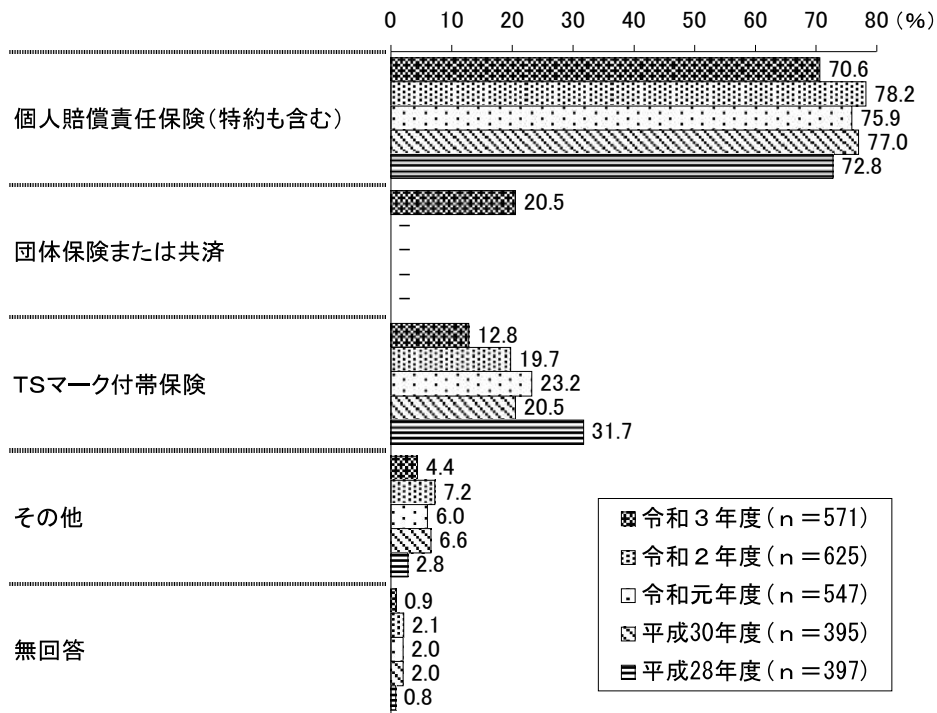
問22-1 加入している保険を教えてください。(〇はいくつでも)



自転車保険に「加入している」と答えた方に、加入している保険をたずねたところ、「個人賠償責任保険(特約も含む)」(70.6%)が約7割で最も高く、次いで、「団体保険または共済」(20.5%)、「TSマーク付帯保険」(12.8%)と続いている。

<経年比較>

過去の調査結果との比較は、選択肢が異なるので参考に図示する。



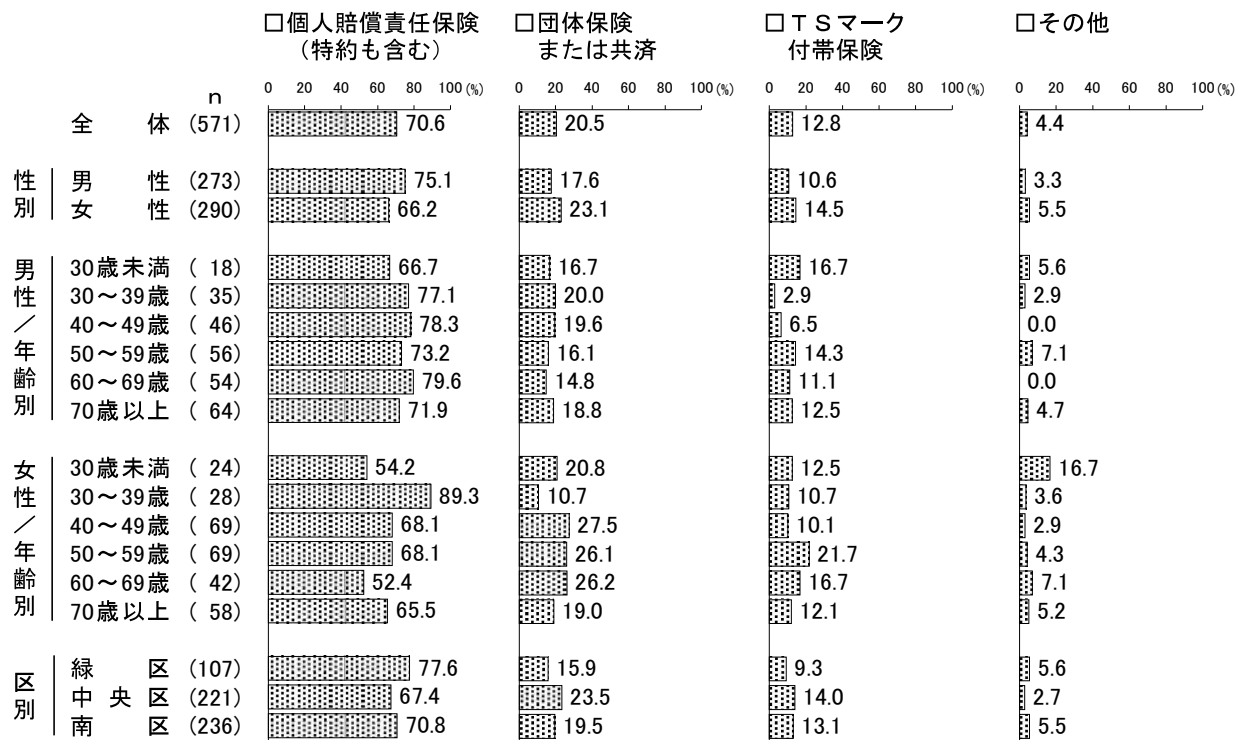
※「個人賠償責任保険(特約も含む)」は、令和2年度までは「個人賠償(特約も含む)」となっていた
 ※「団体保険または共済」は、今回調査から追加された選択肢

<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「個人賠償責任保険（特約も含む）」は男性が女性より8.9ポイント高くなっている。一方、「団体保険または共済」は女性が男性より5.5ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「個人賠償責任保険（特約も含む）」は女性30～39歳で約9割と高くなっている。「団体保険または共済」は女性40～49歳で3割近くと高くなっている。「TSマーク付帯保険」は女性50～59歳で2割を超えて高くなっている。

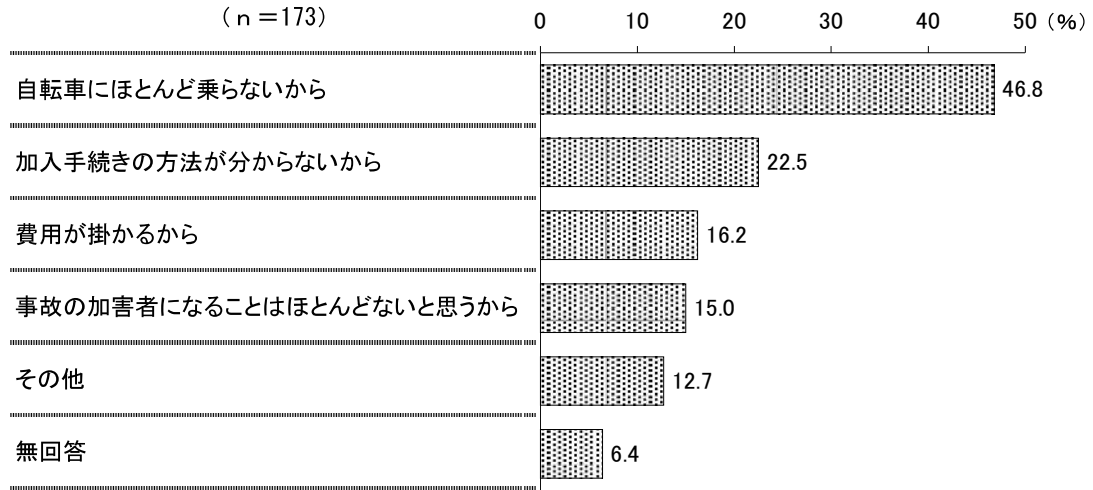
区別でみると、「個人賠償責任保険（特約も含む）」は緑区で8割近くと高くなっている。「団体保険または共済」は中央区で2割を超えて高くなっている。



(1-2) 加入していない理由

《問22で「自転車を持っているが、加入していない」とお答えの方へ》

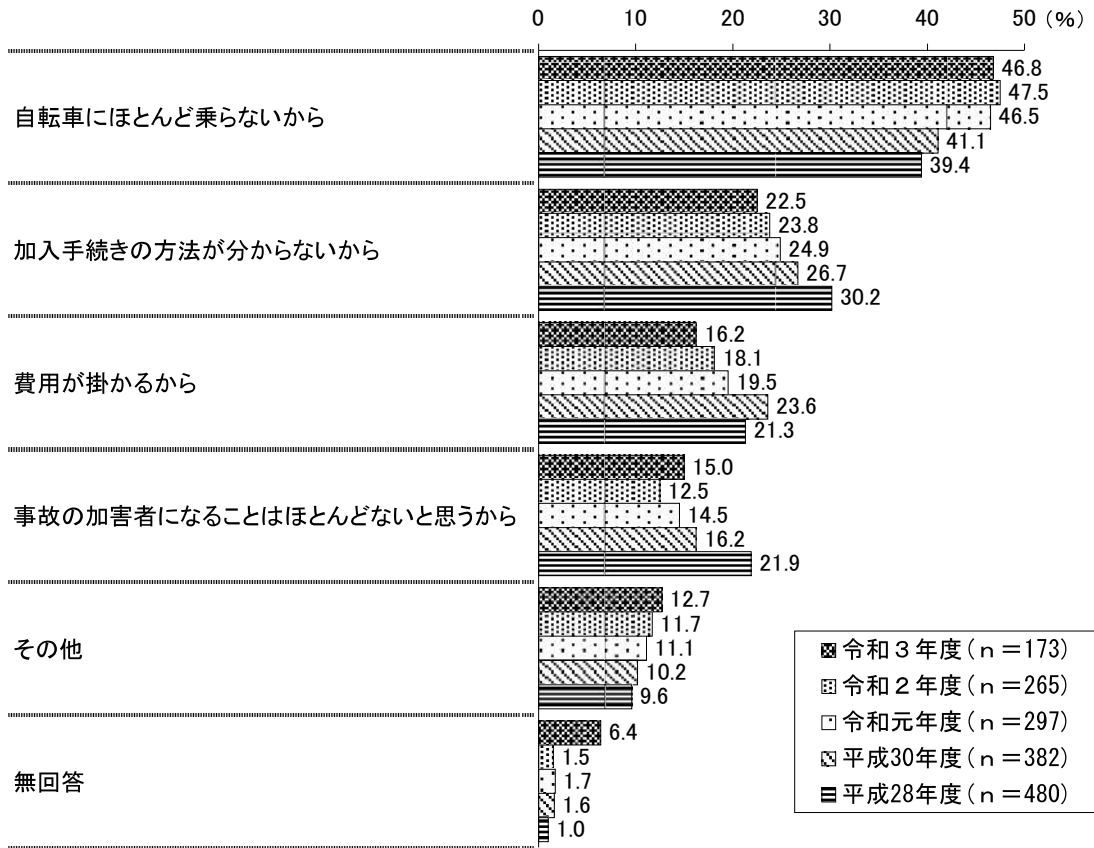
問22-2 自転車保険に加入していない理由を教えてください。(〇はいくつでも)



自転車保険に「自転車を持っているが、加入していない」と答えた方に、加入していない理由をたずねたところ、「自転車にほとんど乗らないから」(46.8%)が5割近くで最も高く、次いで、「加入手続きの方法が分からないから」(22.5%)、「費用が掛かるから」(16.2%)、「事故の加害者になることはほとんどないと思うから」(15.0%)と続いている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、令和2年度と大きな違いはみられない。

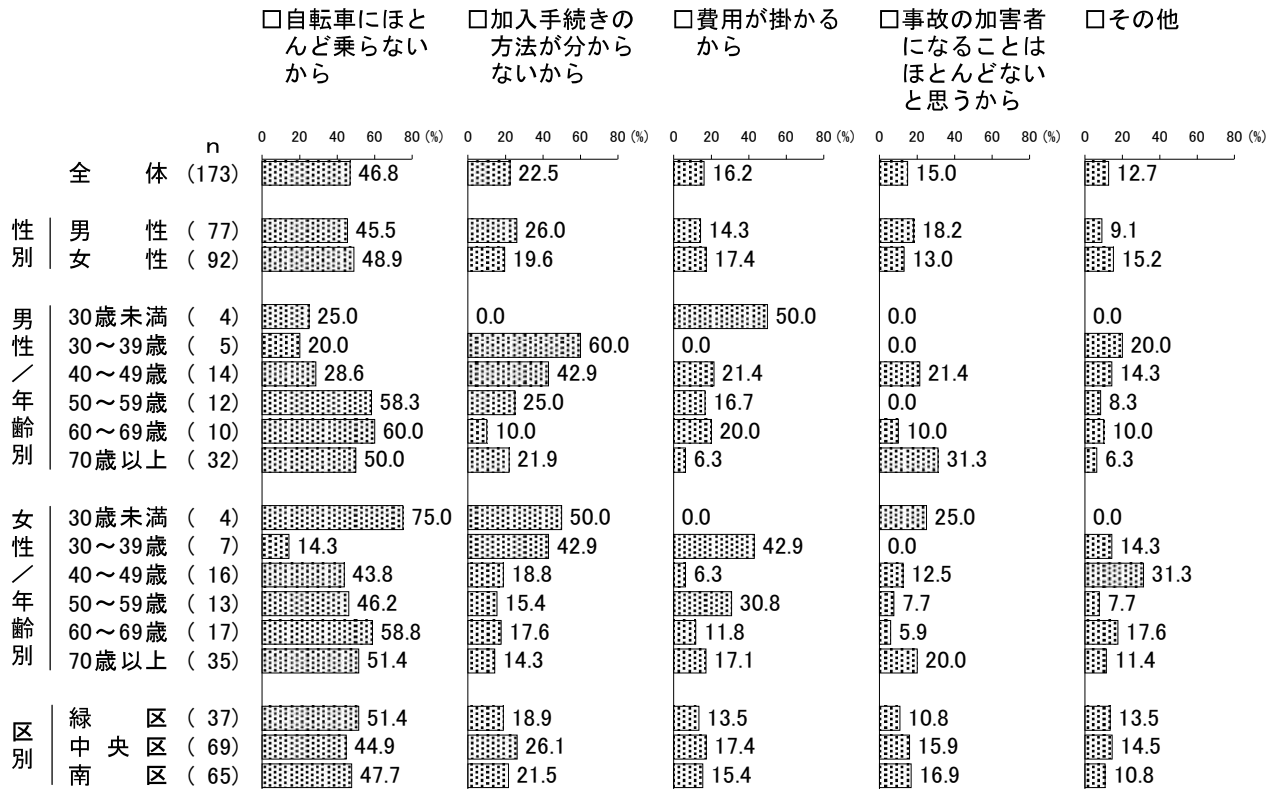


<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「加入手続きの方法が分からないから」は男性が女性より6.4ポイント高くなっている。一方、「自転車にほとんど乗らないから」は女性が男性より3.4ポイント高くなっている。

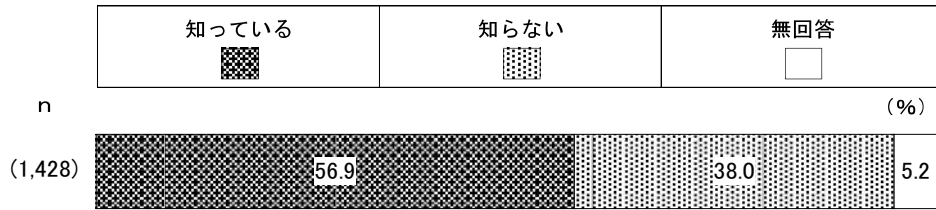
性／年齢別は、基数が少ないため参考に図示する。

区別でみると、「自転車にほとんど乗らないから」は緑区で5割を超えて高くなっている。「加入手続きの方法が分からないから」は中央区で2割半ばと高くなっている。



(2) 自転車事故の賠償に備える特約を付帯できる損害保険の認知度

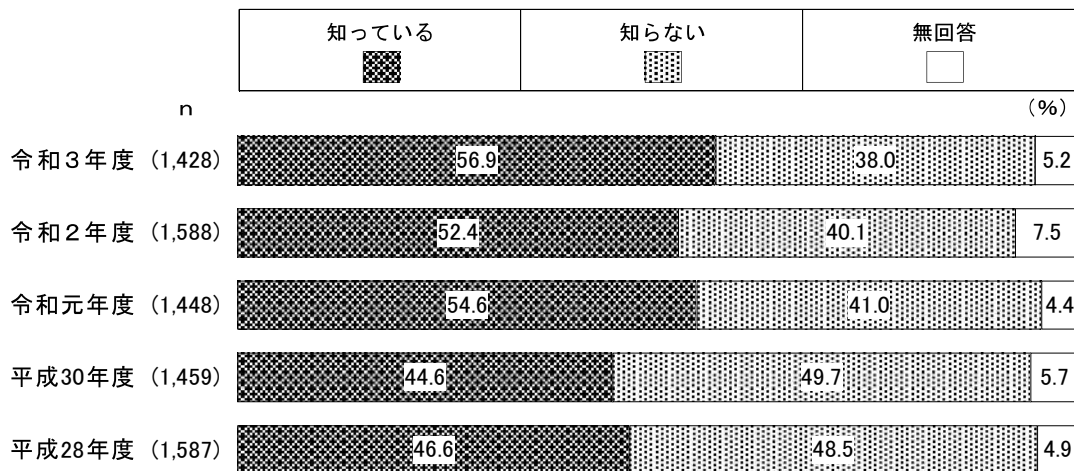
問23 あなたは、自動車保険や火災保険に、自転車事故を起こした場合の特約保険を付帯できるものがあることを知っていますか。(○は1つ)



自動車保険や火災保険に、自転車事故を起こした場合の特約保険を付帯できるものがあることを知っているかたずねたところ、「知っている」(56.9%)が6割近く、「知らない」(38.0%)は4割近くとなっている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、「知っている」は令和2年度より4.5ポイント増加している。

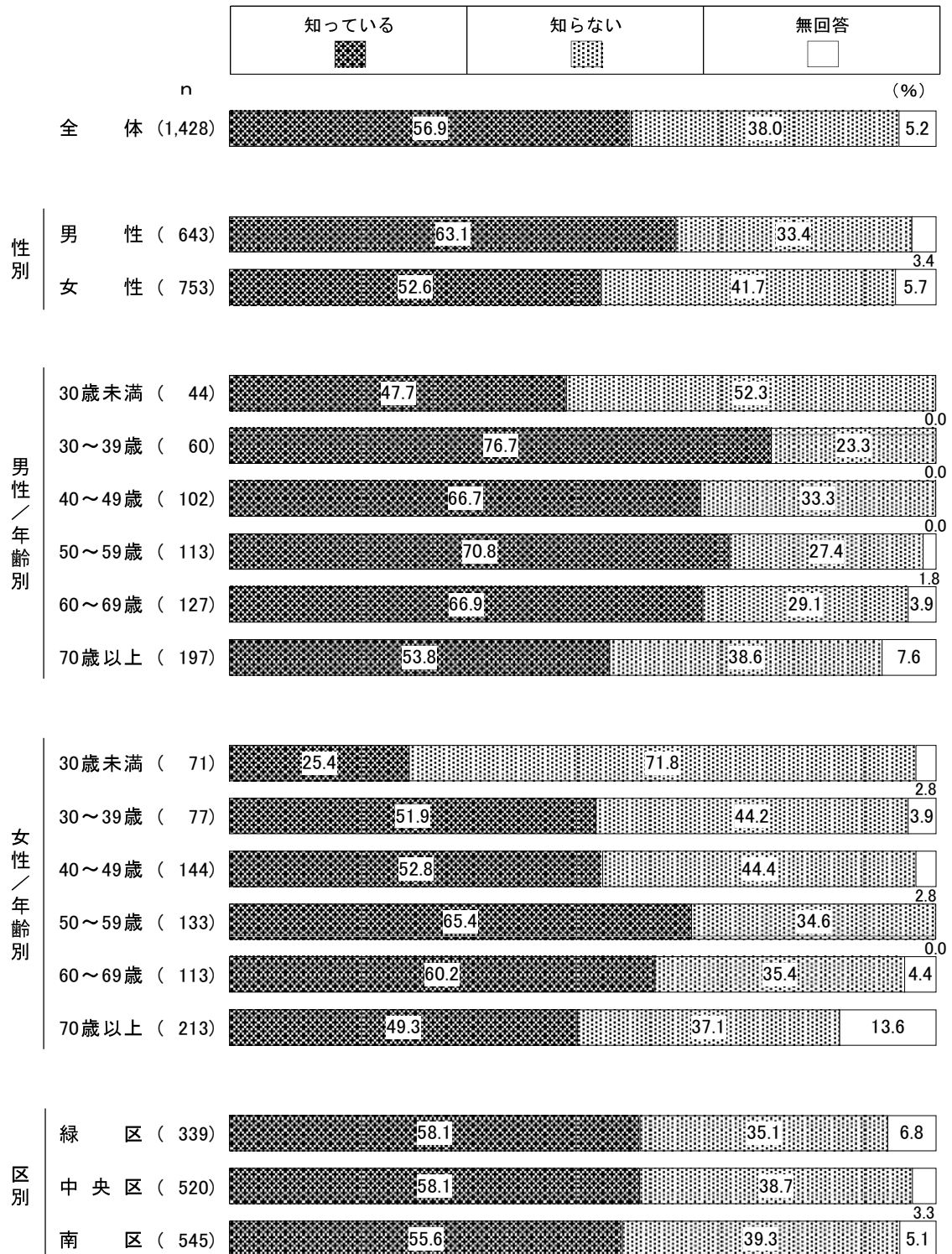


<性別・性／年齢別・区別結果>

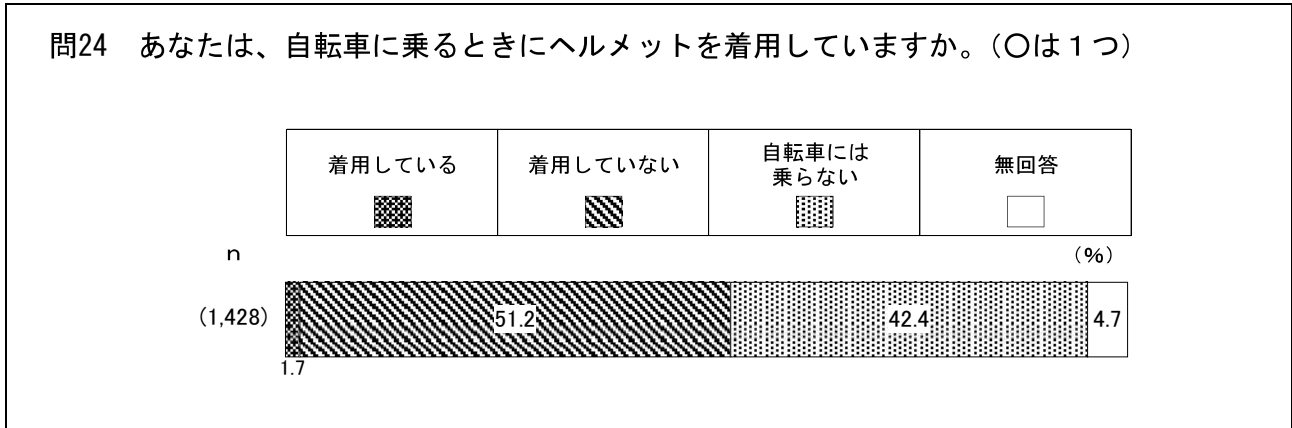
性別で見ると、「知っている」は男性が女性より10.5ポイント高くなっている。

性／年齢別で見ると、「知っている」は男性30～39歳で8割近くと高くなっている。一方、「知らない」は女性30歳未満で7割を超えて高くなっている。

区別で見ると、「知らない」は南区で約4割と高くなっている。



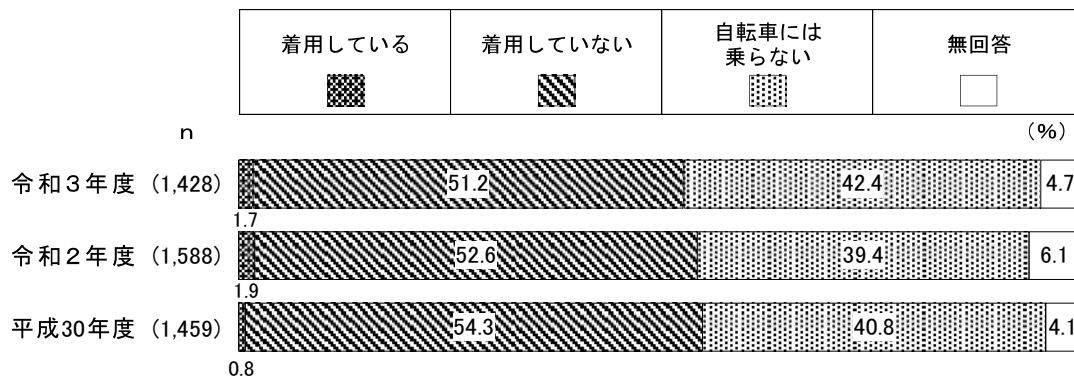
(3) 自転車に乗るときのヘルメットの着用状況



自転車に乗るときにヘルメットを着用しているかたずねたところ、「着用している」(1.7%)はわずかとなっており、「着用していない」(51.2%)が5割を超えている。「自転車には乗らない」(42.4%)は4割を超えている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、「自転車には乗らない」は令和2年度より3.0ポイント増加している。

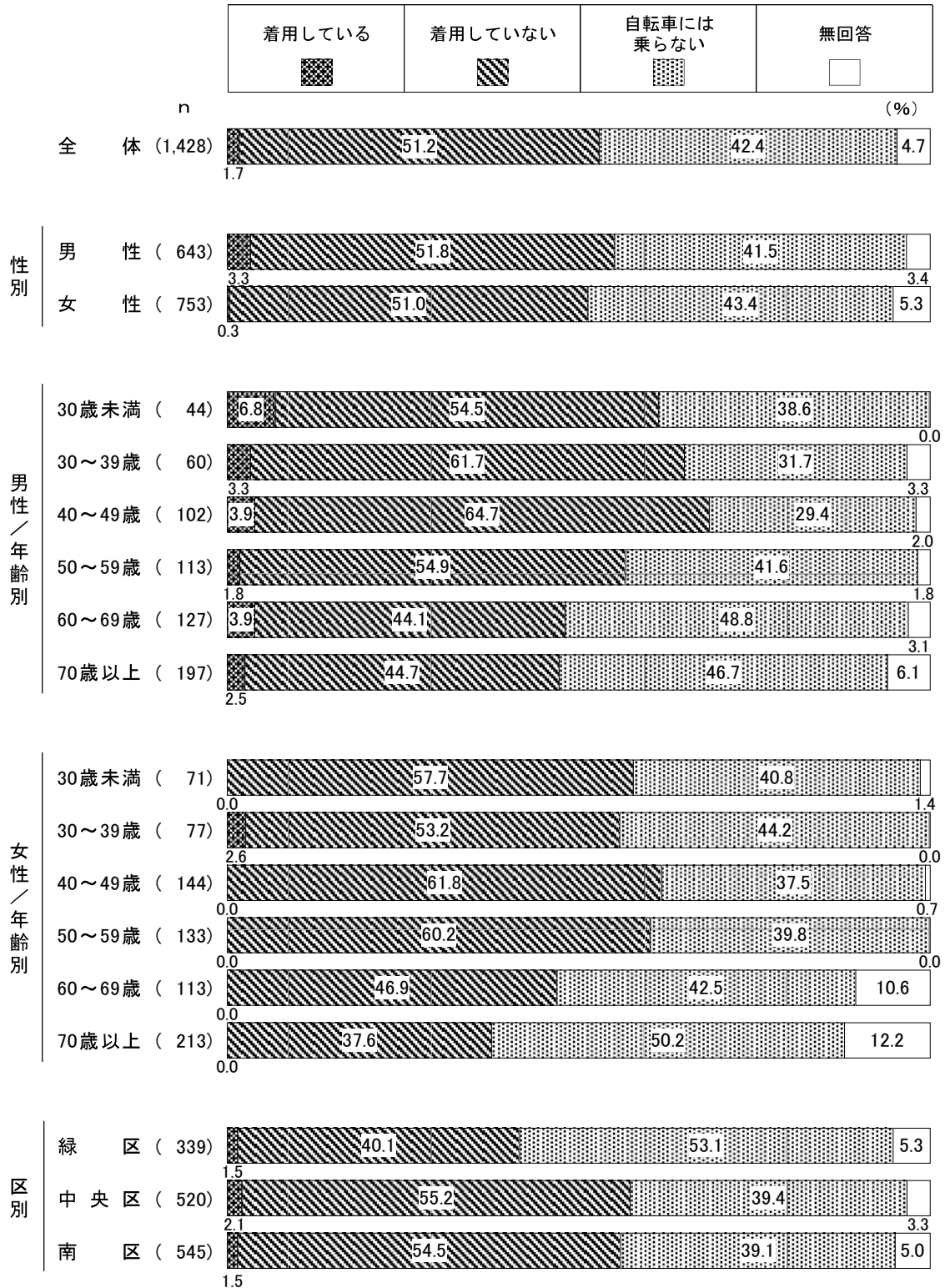


<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、大きな違いはみられない。

性／年齢別でみると、「着用していない」は男性40～49歳で6割半ばと高くなっている。「自転車には乗らない」は女性70歳以上で5割と高くなっている。

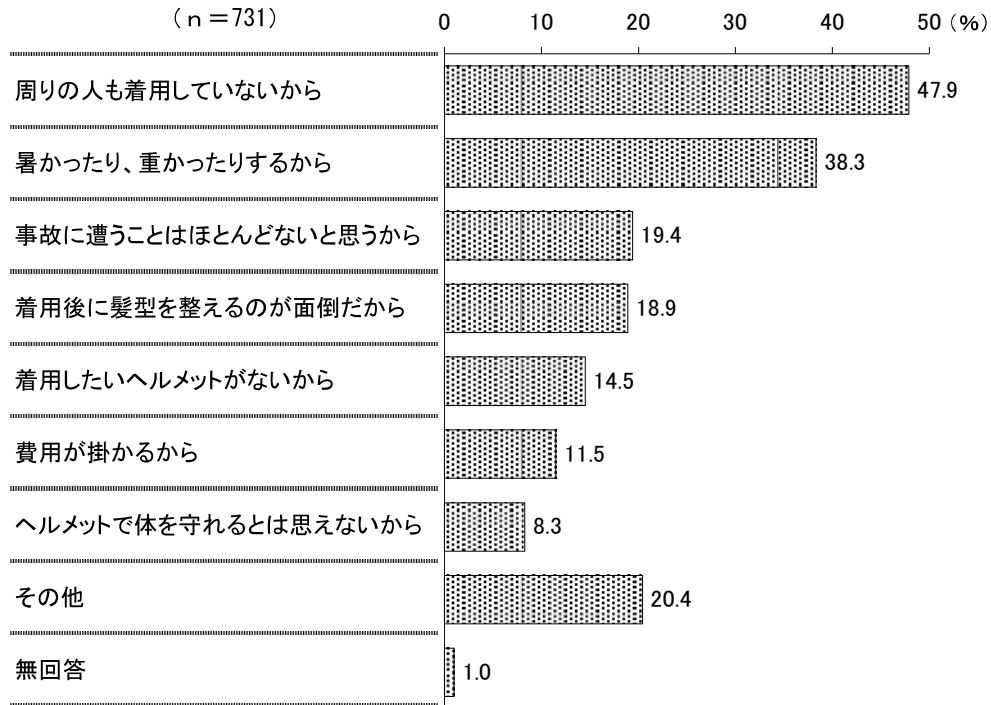
区別でみると、「着用していない」は中央区と南区で5割半ばと高くなっている。



(3-1) ヘルメットを着用していない理由

《問24で「着用していない」とお答えの方へ》

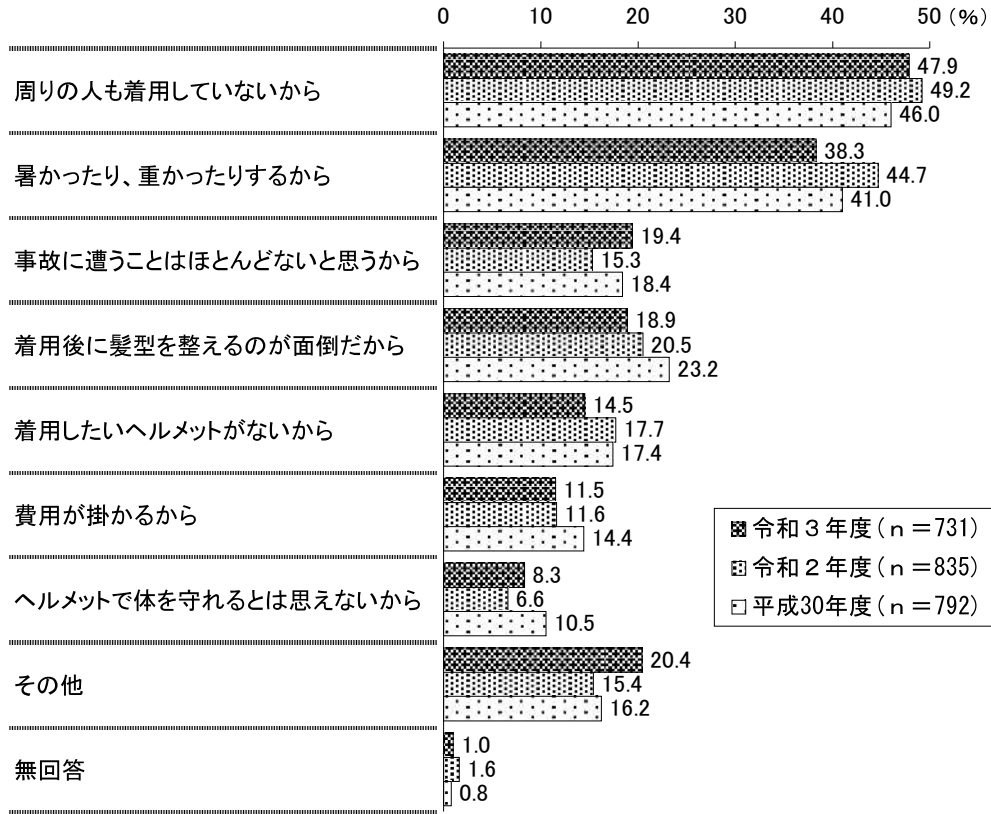
問24-1 着用していない理由を教えてください。(〇はいくつでも)



自転車に乗るときにヘルメットを「着用していない」と答えた方に、着用していない理由をたずねたところ、「周りの人も着用していないから」(47.9%)が5割近くで最も高く、次いで、「暑かったり、重かったりするから」(38.3%)、「事故に遭うことはほとんどないと思うから」(19.4%)、「着用後に髪型を整えるのが面倒だから」(18.9%)と続いている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、「事故に遭うことはほとんどないと思うから」は令和2年度より4.1ポイント増加している。一方、「暑かったり、重かったりするから」は令和2年度より6.4ポイント、「着用したいヘルメットがないから」は令和2年度より3.2ポイント、それぞれ減少している。

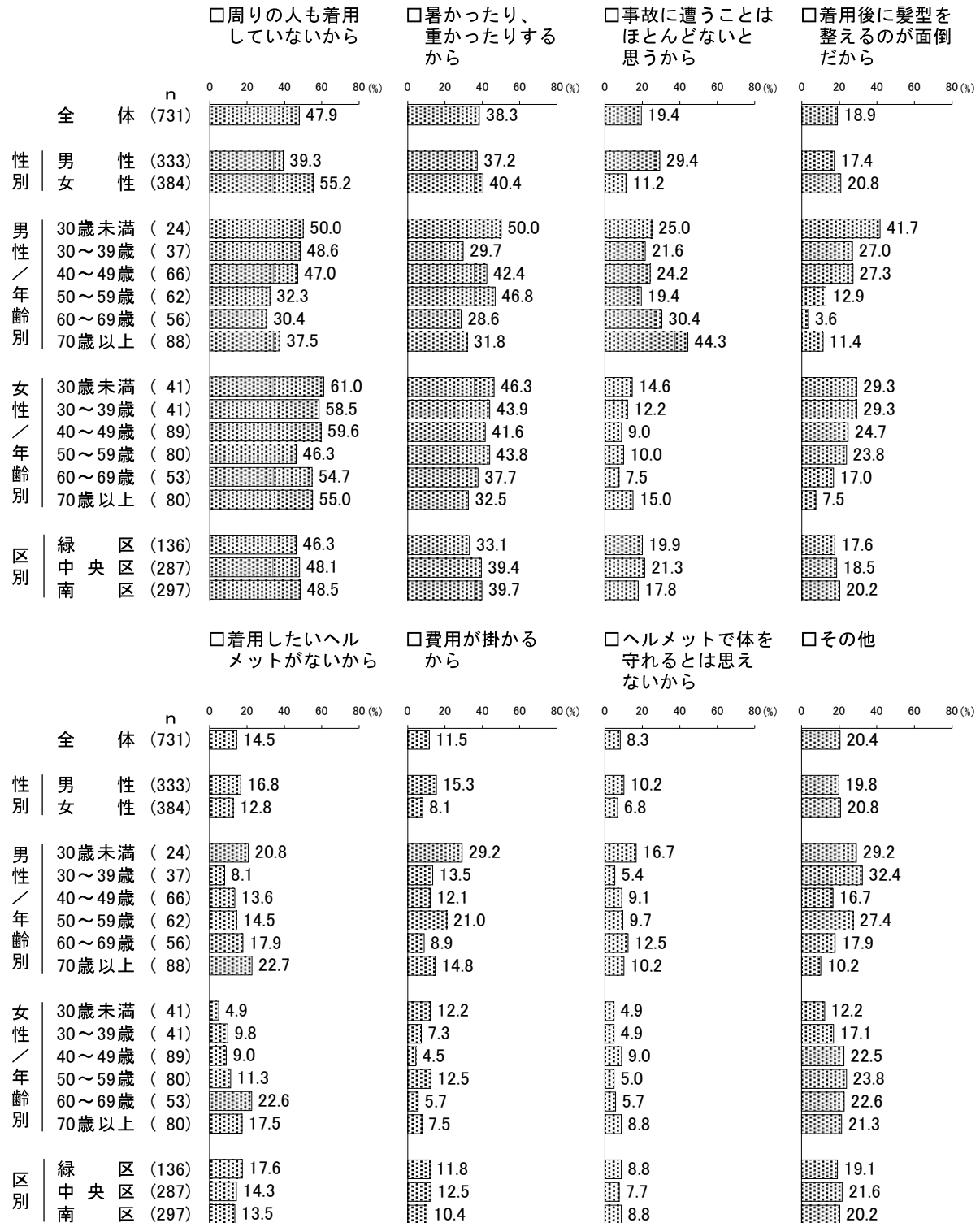


<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「事故に遭うことはほとんどないと思うから」は男性が女性より18.2ポイント高くなっている。一方、「周りの人も着用していないから」は女性が男性より15.9ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「周りの人も着用していないから」は女性30歳未満で6割を超えて高くなっている。「暑かったり、重かったりするから」は男性30歳未満で5割と高くなっている。

区別でみると、「暑かったり、重かったりするから」は南区と中央区で約4割と高くなっている。

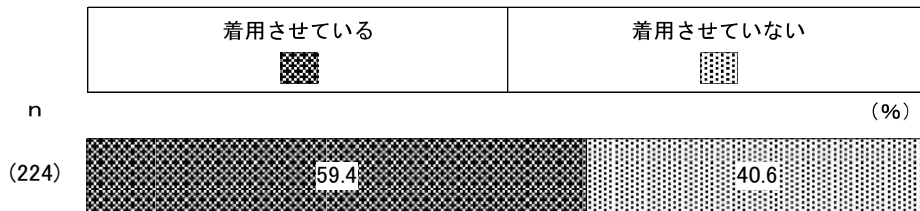


(4) 13歳未満の子どもに対するヘルメットの着用状況

問25 あなたは、13歳未満のお子さんにヘルメットを着用させていますか。(○は1つ)



<「13歳未満の子どもがいて、自転車に乗らせている方」のみで再集計>

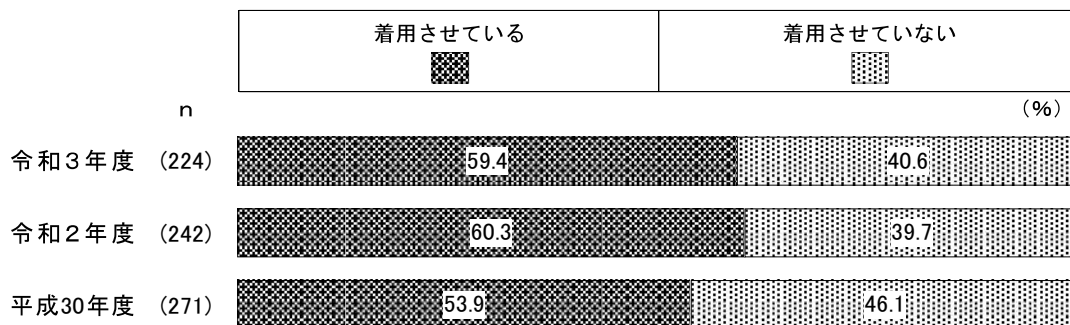


13歳未満のお子さんにヘルメットを着用させているかたずねたところ、「着用させている」(9.3%)は約1割、「着用させていない」(6.4%)と「自転車に乗らせていない」(3.7%)はともに1割未満となっている。

また、「13歳未満の子どもがいて、自転車に乗らせている方」(「自転車に乗らせていない」+「13歳未満の子どもはいない」+無回答者を除く)でみると、「着用させている」(59.4%)が約6割、「着用させていない」(40.6%)は約4割となっている。

<経年比較> (「13歳未満の子どもがいて、自転車に乗らせている方」)

過去の調査結果と比較すると、令和2年度と大きな違いはみられない。

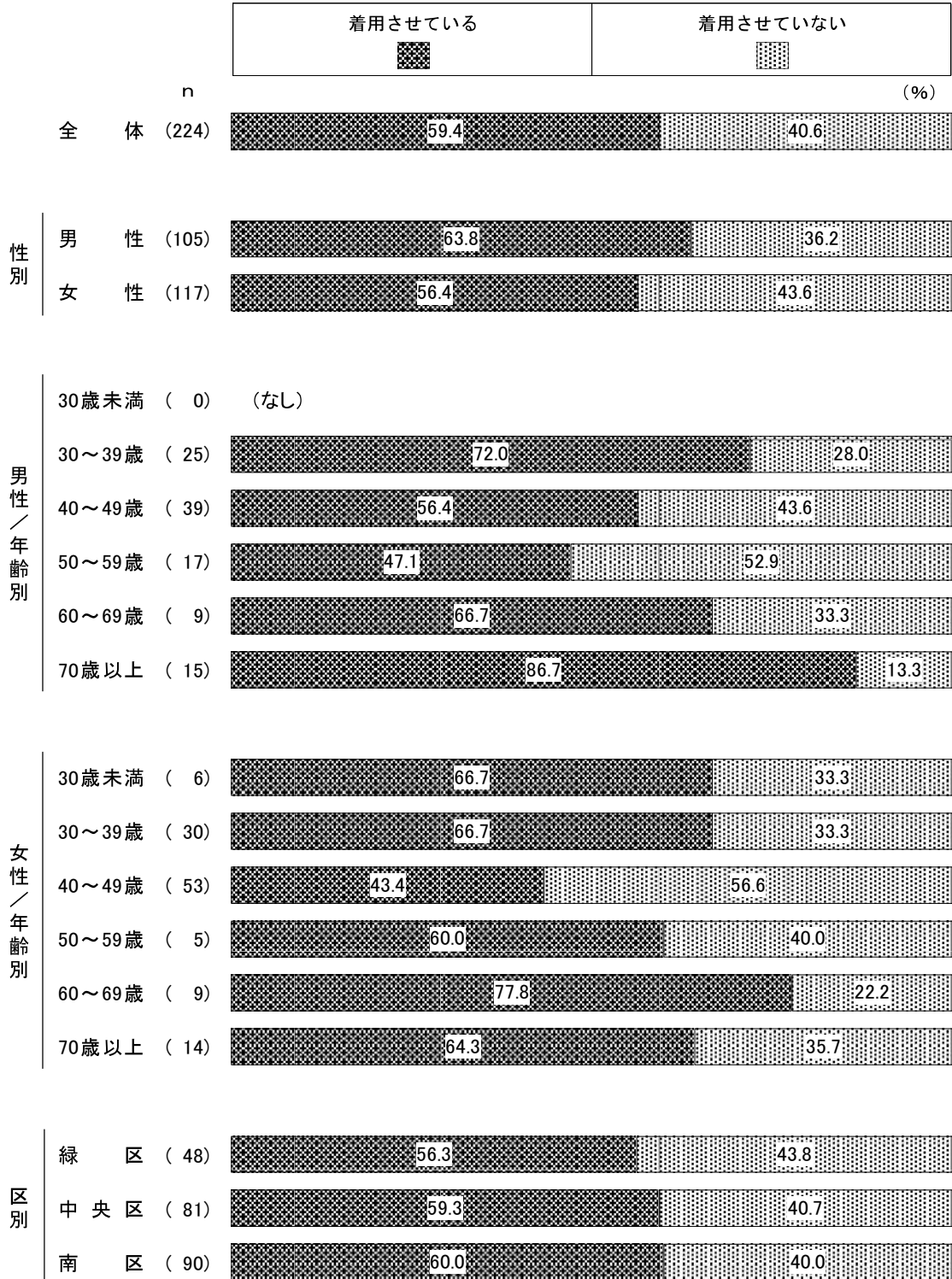


＜性別・性／年齢別・区別結果＞（「13歳未満の子どもがいて、自転車に乗らせている方」）

性別でみると、「着用させている」は男性が女性より7.4ポイント高くなっている。

性／年齢別は、基数が少ないため参考に図示する。

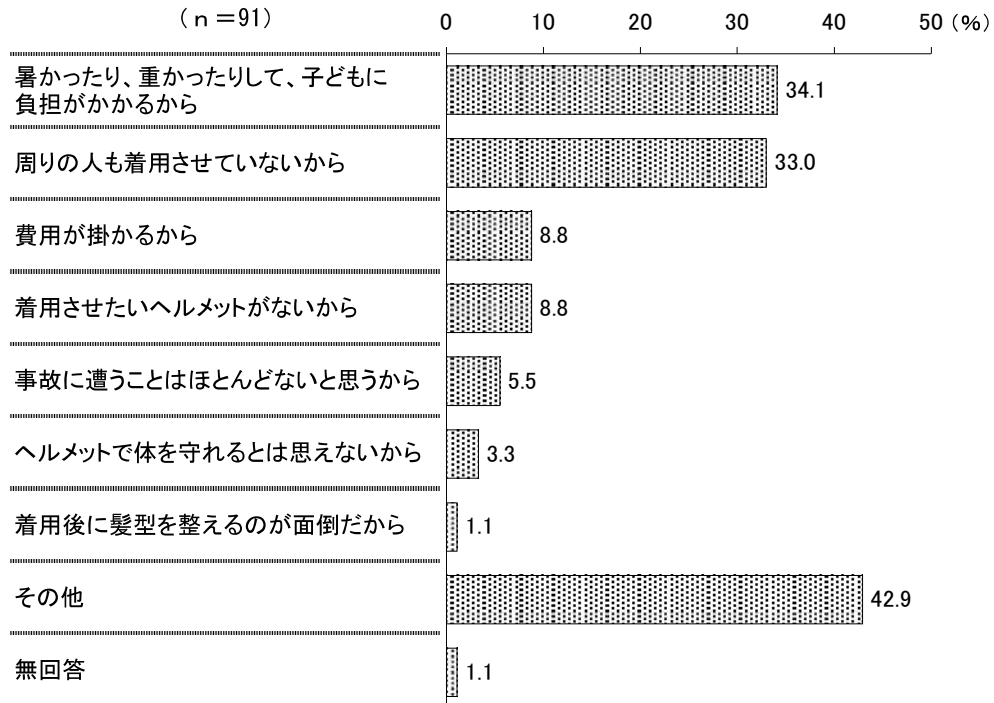
区別でみると、「着用させている」は南区で6割と高くなっている。一方、「着用させていない」は緑区で4割を超えて高くなっている。



(4-1) ヘルメットを着用させていない理由

《問25で「着用させていない」とお答えの方へ》

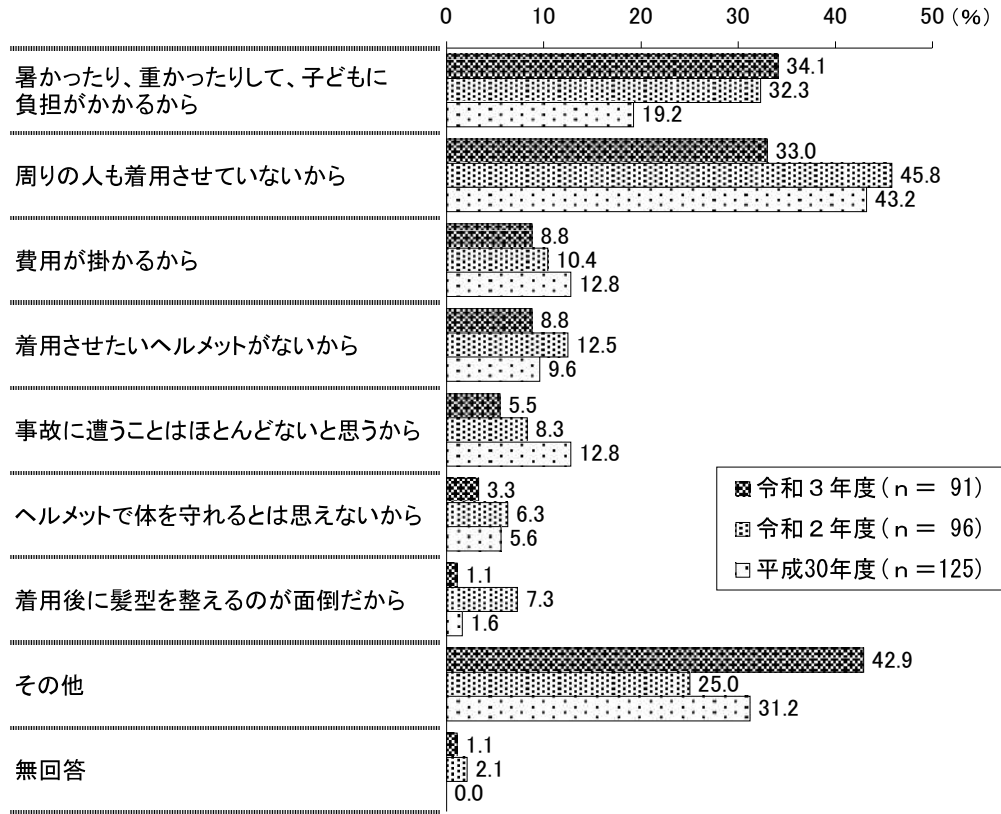
問25-1 着用させていない理由を教えてください。(〇はいくつでも)



13歳未満のお子さんにヘルメットを「着用させていない」と答えた方に、着用させていない理由をたずねたところ、「暑かったり、重かったりして、子どもに負担がかかるから」(34.1%)が3割半ばで最も高く、次いで、「周りの人も着用させていないから」(33.0%)、「費用が掛かるから」と「着用させたいヘルメットがないから」(ともに8.8%)と続いている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、「周りの人も着用させていないから」は令和2年度より12.8ポイント、「着用後に髪型を整えるのが面倒だから」は令和2年度より6.2ポイント、それぞれ減少している。

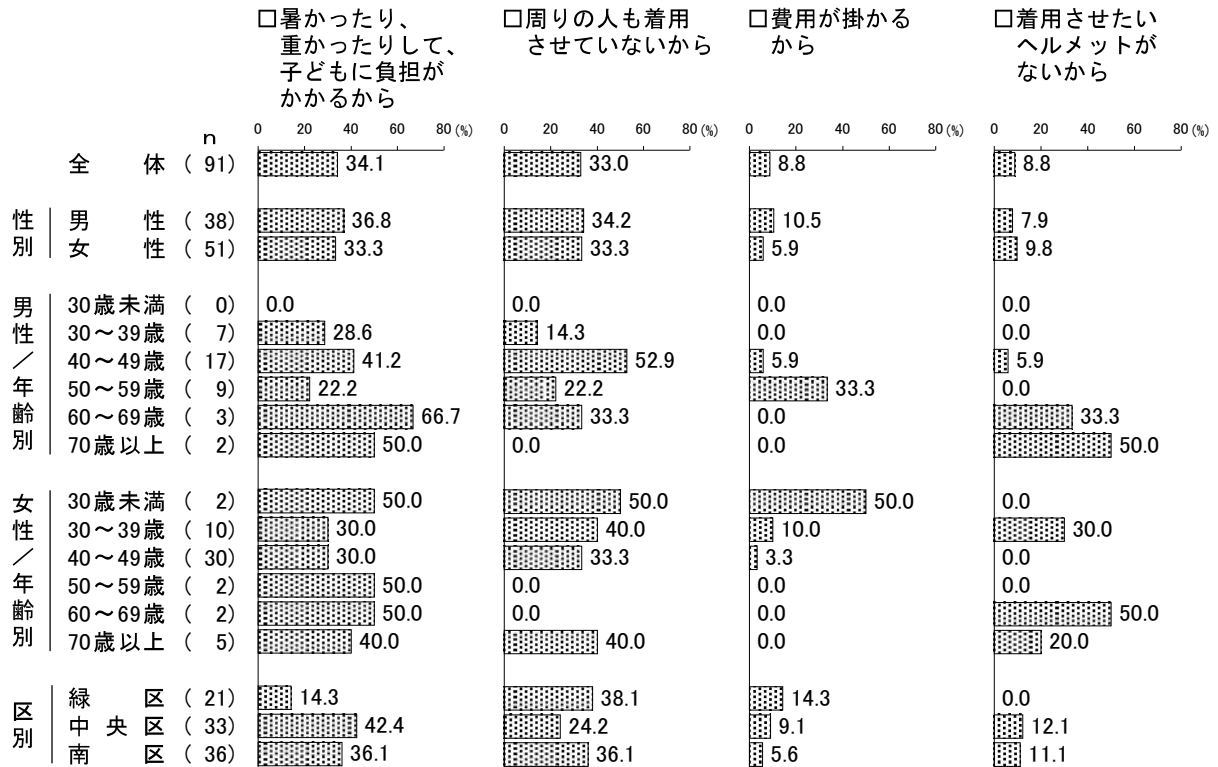


<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「費用が掛かるから」で4.6ポイント、「事故に遭うことはほとんどないと思うから」で4.0ポイント、それぞれ男性が女性より高くなっている。

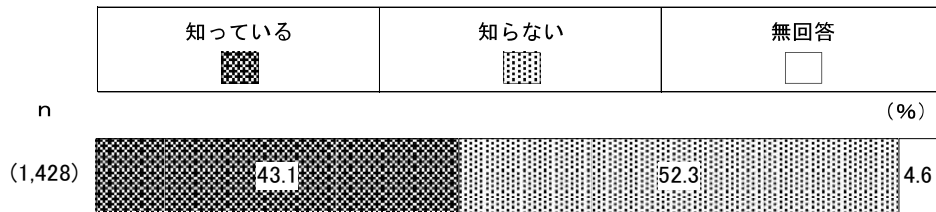
性／年齢別は、基数が少ないため参考に図示する。

区別でみると、「暑かったり、重かったりして、子どもに負担がかかるから」は中央区で4割を超えて高くなっている。「周りの人も着用させていないから」は緑区で4割近くと高くなっている。



(5) 保護者が幼児・児童にヘルメットを着用させる条例の努力義務の認知度

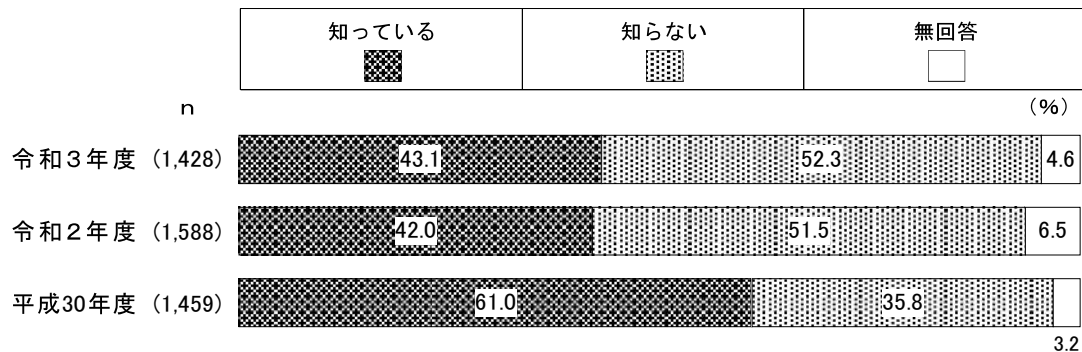
問26 あなたは、「相模原市安全に安心して自転車を利用しようよ条例」で、幼児や児童を自転車に乗車させるときは、保護者はヘルメットを着用させるよう努めなければならないことを知っていますか。(○は1つ)



「相模原市安全に安心して自転車を利用しようよ条例」で、幼児や児童を自転車に乗車させるときは、保護者はヘルメットを着用させるよう努めなければならないことを知っているかたずねたところ、「知っている」(43.1%)が4割を超え、「知らない」(52.3%)は5割を超えている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、令和2年度と大きな違いはみられない。



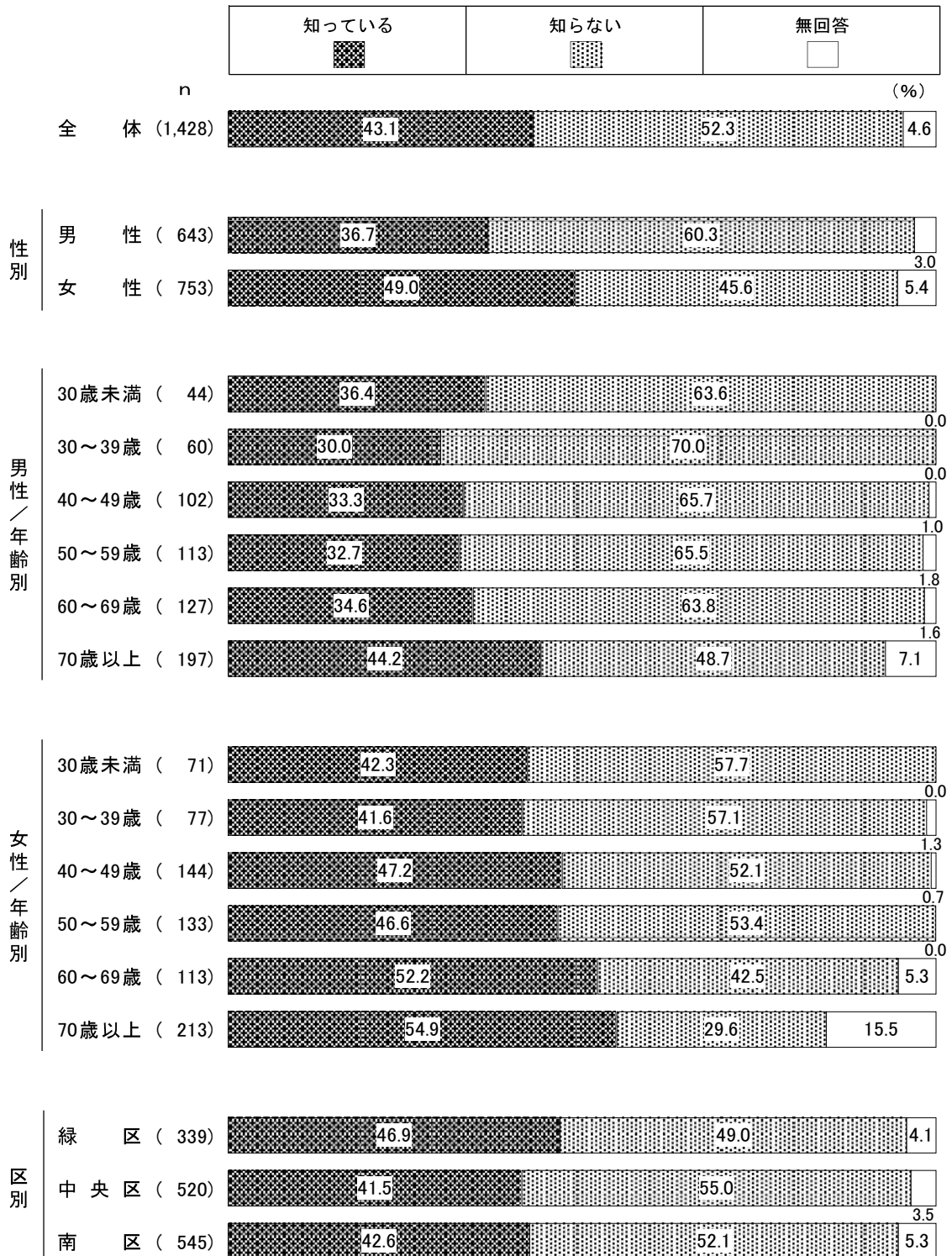
※平成30年度の設問文は「あなたは、道路交通法で、幼児や児童を自転車に乗車させるときは、保護者はヘルメットを着用させるよう努めなければならないことを知っていますか。」となっていた

<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「知っている」は女性が男性より12.3ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「知っている」は女性70歳以上で5割半ばと高くなっている。一方、「知らない」は男性30～39歳で7割と高くなっている。

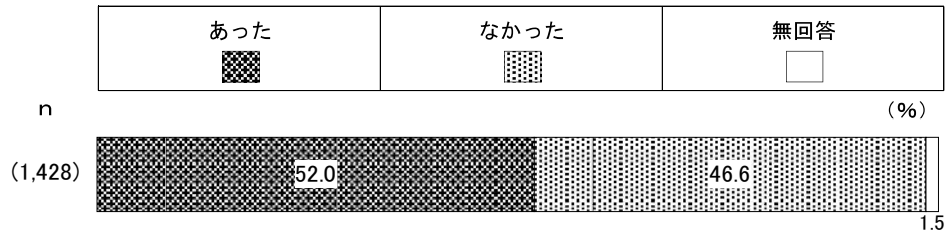
区別でみると、「知っている」は緑区で5割近くと高くなっている。一方、「知らない」は中央区で5割半ばと高くなっている。



8 市職員の接遇について

(1) 市職員と接する機会の有無

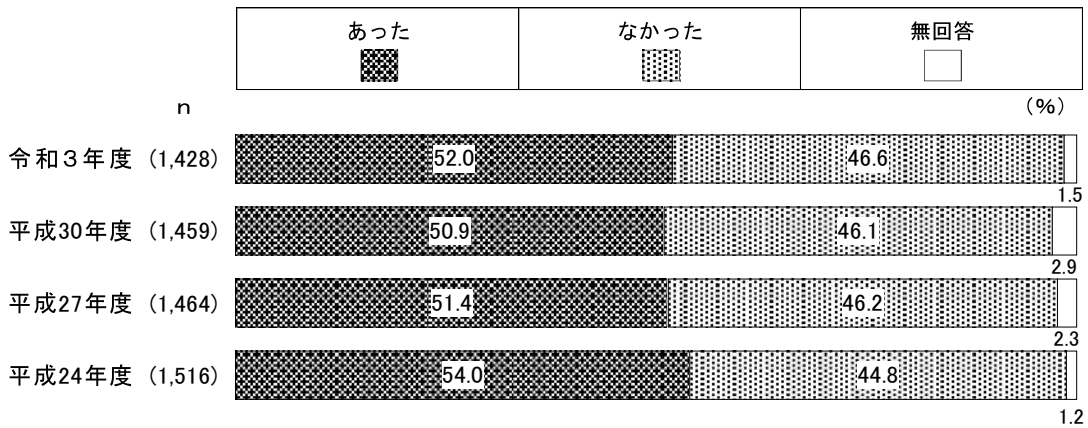
問27 あなたは、過去1年間に市職員と接する機会（電話を含む ※相模原市コールセンターへの問い合わせは除く）がありましたか。（○は1つ）



過去1年間に市職員と接した機会についてたずねたところ、「あった」(52.0%)が5割を超え、「なかった」(46.6%)は5割近くとなっている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、平成30年度と大きな違いはみられない。

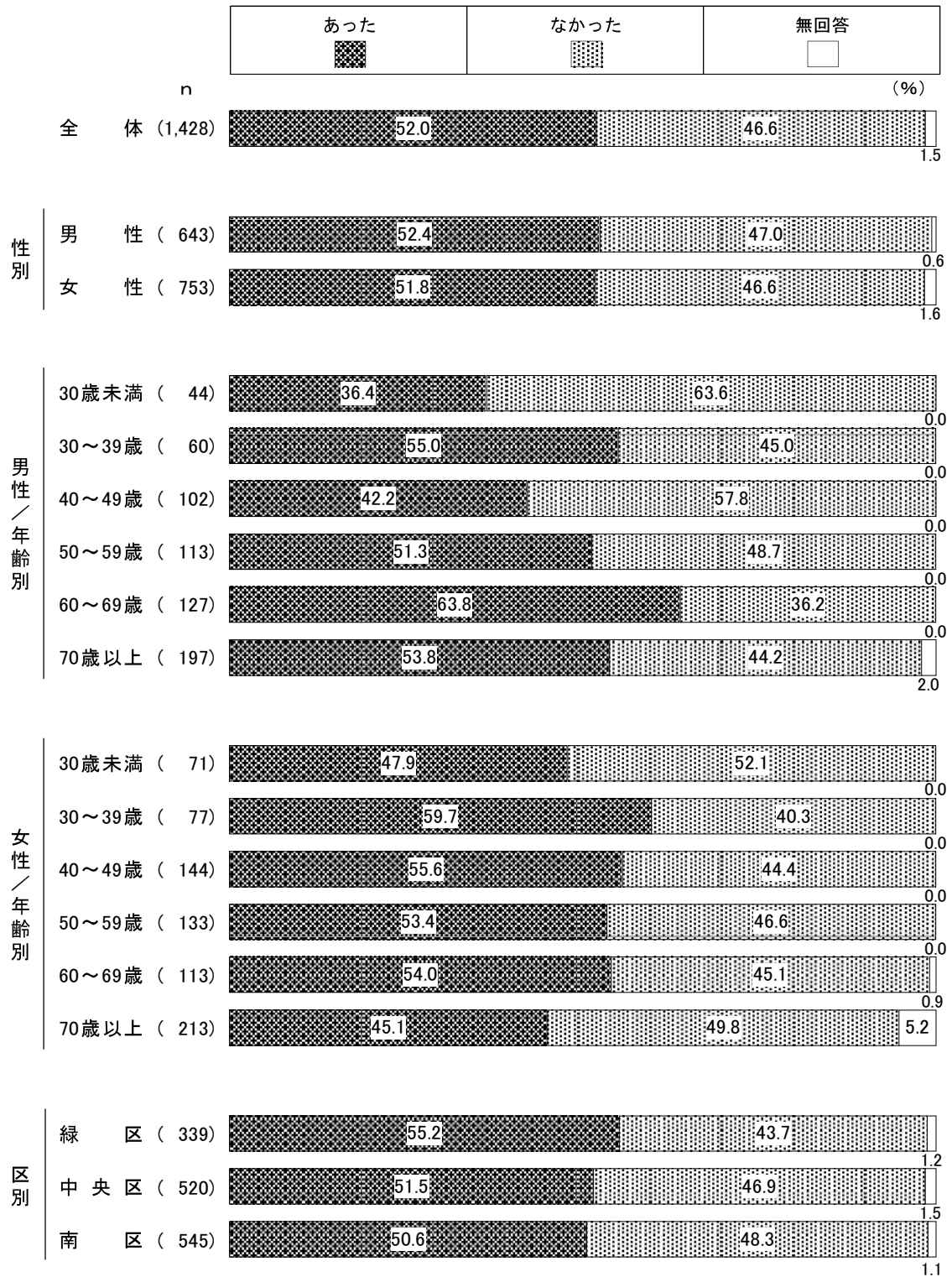


<性別・性／年齢別・区別結果>

性別で見ると、大きな違いはみられない。

性／年齢別で見ると、「あった」は男性60～69歳で6割を超えて高くなっている。一方、「なかった」は男性30歳未満で6割を超えて高くなっている。

区別で見ると、「あった」は緑区で5割半ばと高くなっている。

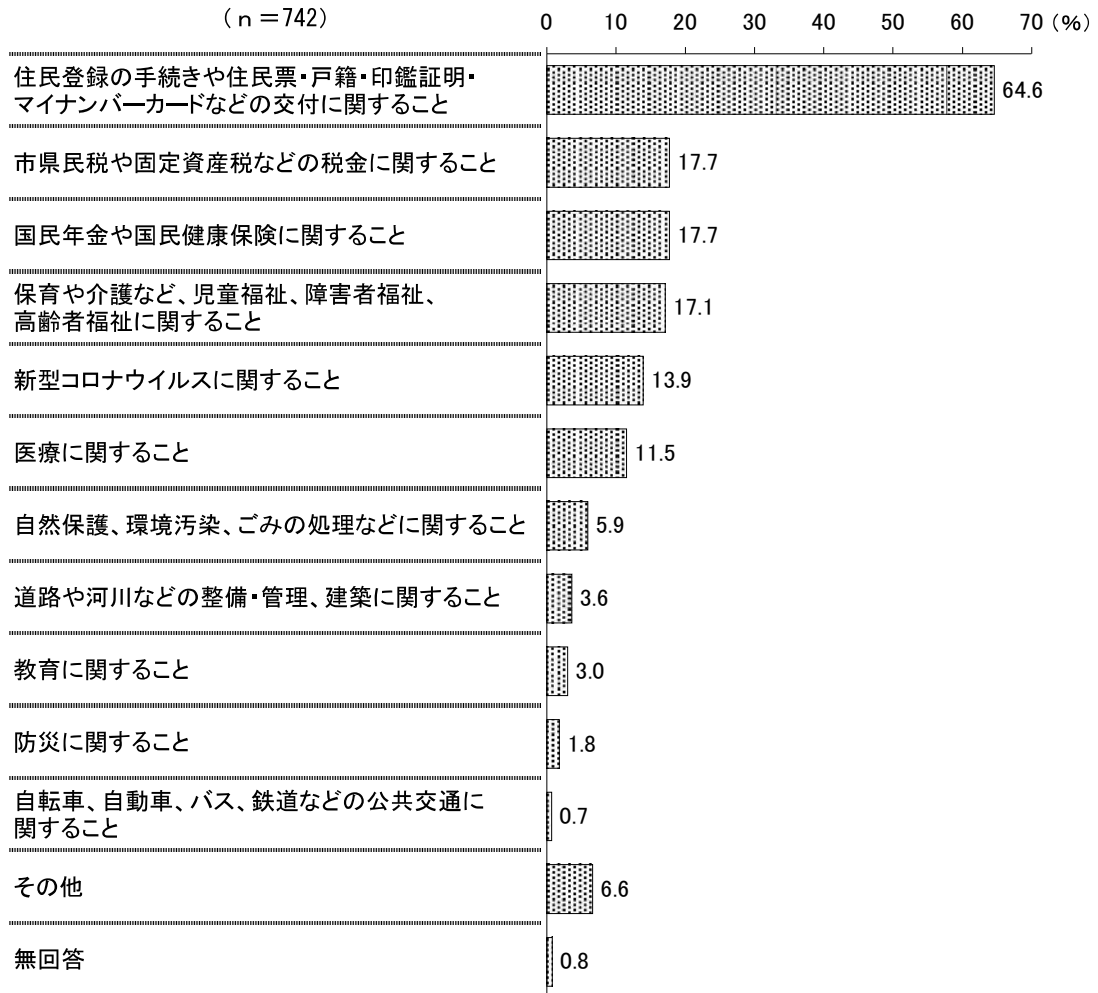


(1-1) 市職員と接した用件

《問27で「あった」とお答えの方へ》

問27-1 どのような用件で市職員と接する機会（電話を含む ※相模原市コールセンターへの問い合わせは除く）がありましたか。

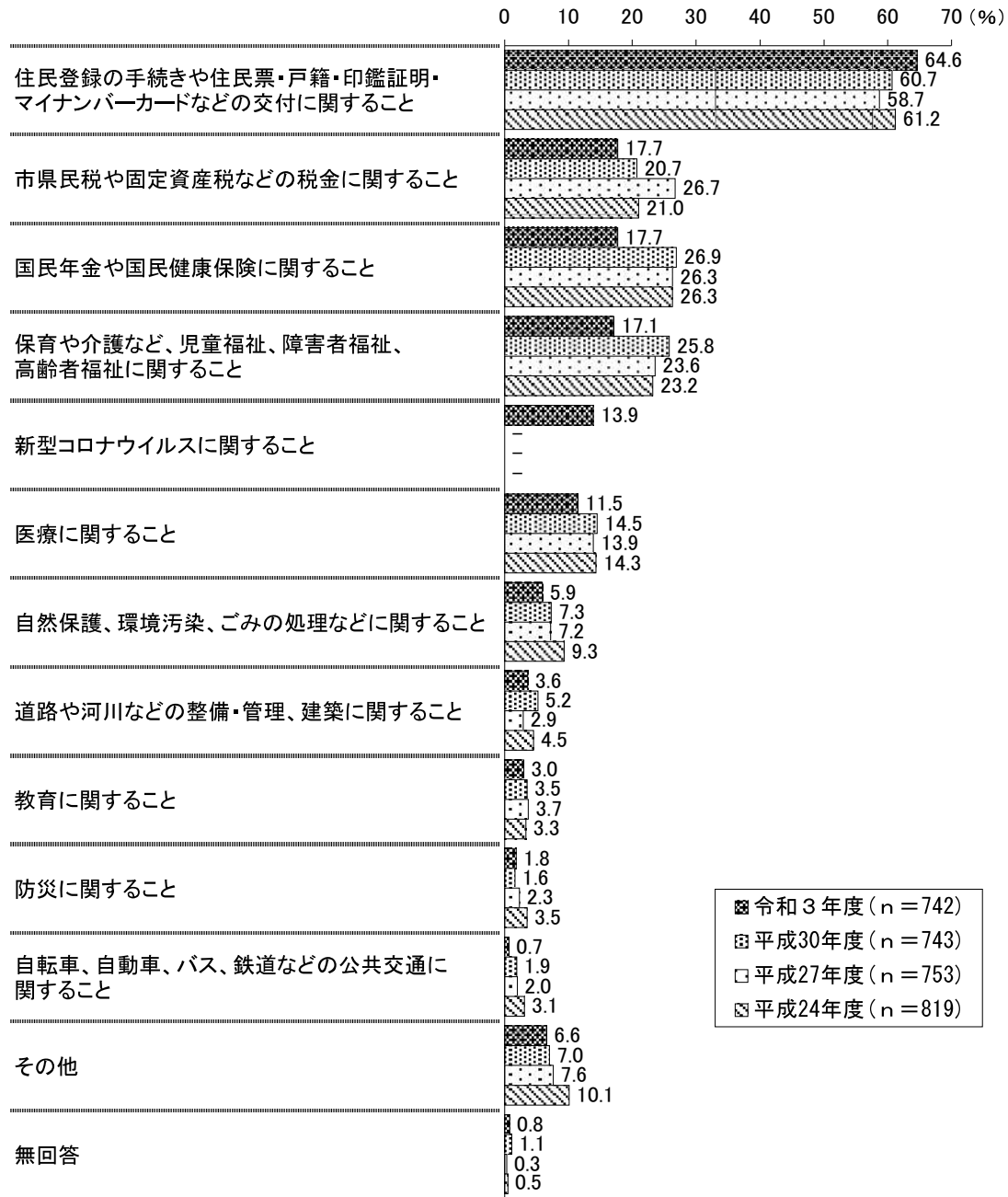
主なものを3つまで選んでください。(〇は3つまで)



過去1年間に市職員と接する機会が「あった」と答えた方に、どのような用件かたずねたところ、「住民登録の手続きや住民票・戸籍・印鑑証明・マイナンバーカードなどの交付に関する事」(64.6%)が6割半ばで最も高く、次いで、「市県民税や固定資産税などの税金に関する事」と「国民年金や国民健康保険に関する事」(ともに17.7%)、「保育や介護など、児童福祉、障害者福祉、高齢者福祉に関する事」(17.1%)、「新型コロナウイルスに関する事」(13.9%)と続いている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、「住民登録の手続きや住民票・戸籍・印鑑証明・マイナンバーカードなどの交付に関すること」は平成30年度より3.9ポイント増加している。一方、「国民年金や国民健康保険に関すること」は平成30年度より9.2ポイント、「保育や介護など、児童福祉、障害者福祉、高齢者福祉に関すること」は平成30年度より8.7ポイント、それぞれ減少している。



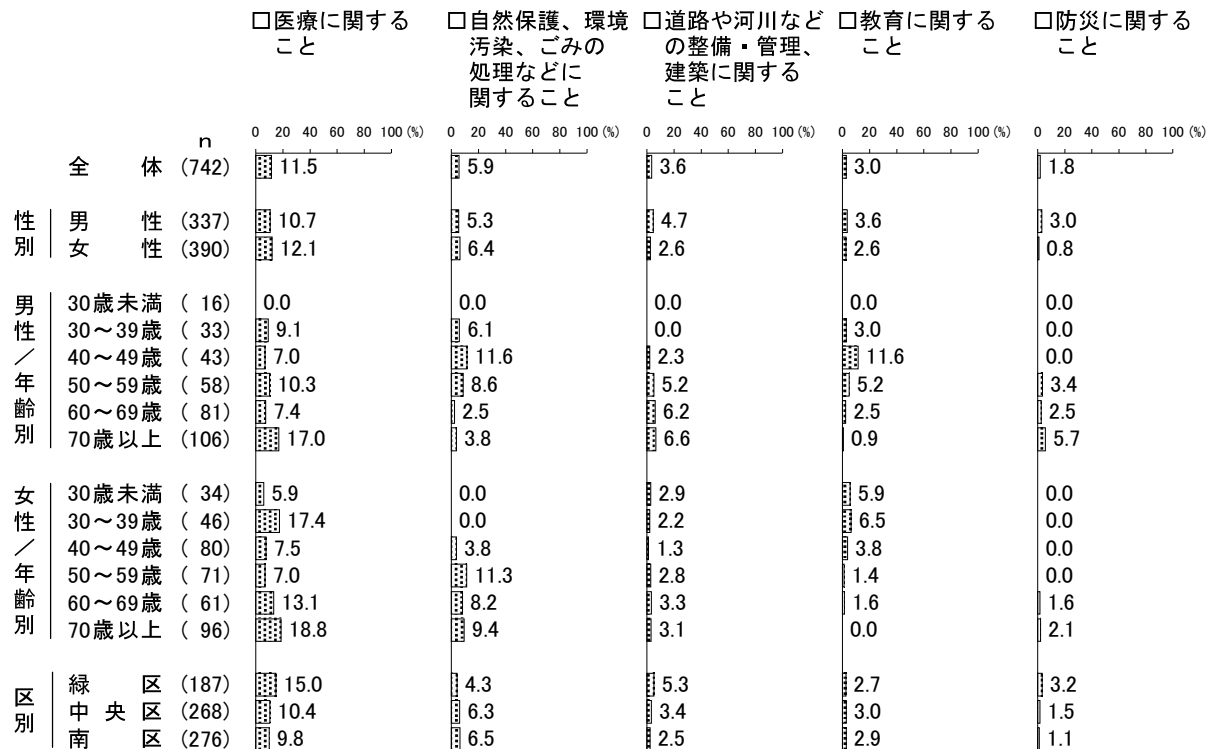
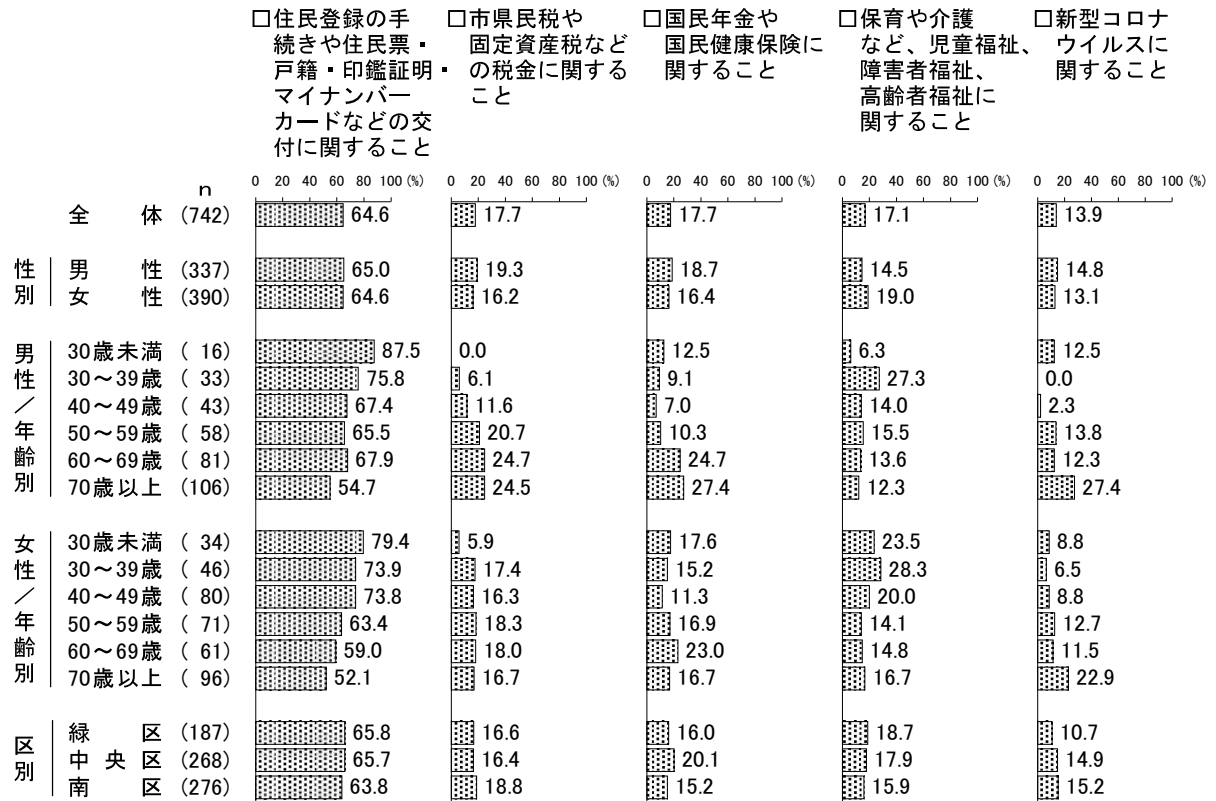
※「新型コロナウイルスに関すること」は、今回調査から追加された選択肢

＜性別・性／年齢別・区別結果＞（上位10項目）

性別で見ると、「保育や介護など、児童福祉、障害者福祉、高齢者福祉に関すること」は女性が男性より4.5ポイント高くなっている。

性／年齢別で見ると、「住民登録の手続きや住民票・戸籍・印鑑証明・マイナンバーカードなどの交付に関すること」は女性30歳未満で約8割と高くなっている。

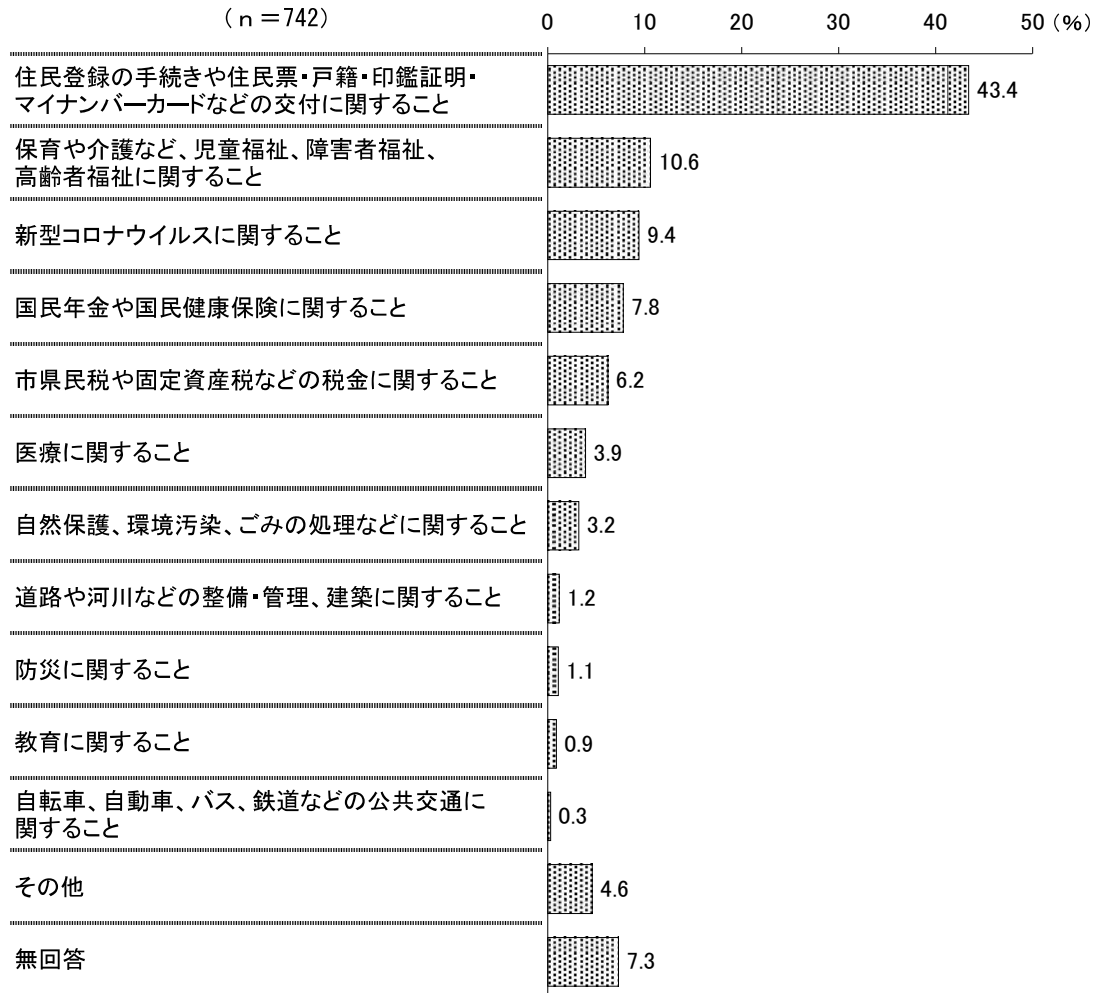
区別で見ると、「国民年金や国民健康保険に関すること」は中央区で2割と高くなっている。



(1-2) 直近で市職員と接した要件

《問27で「あった」とお答えの方へ》

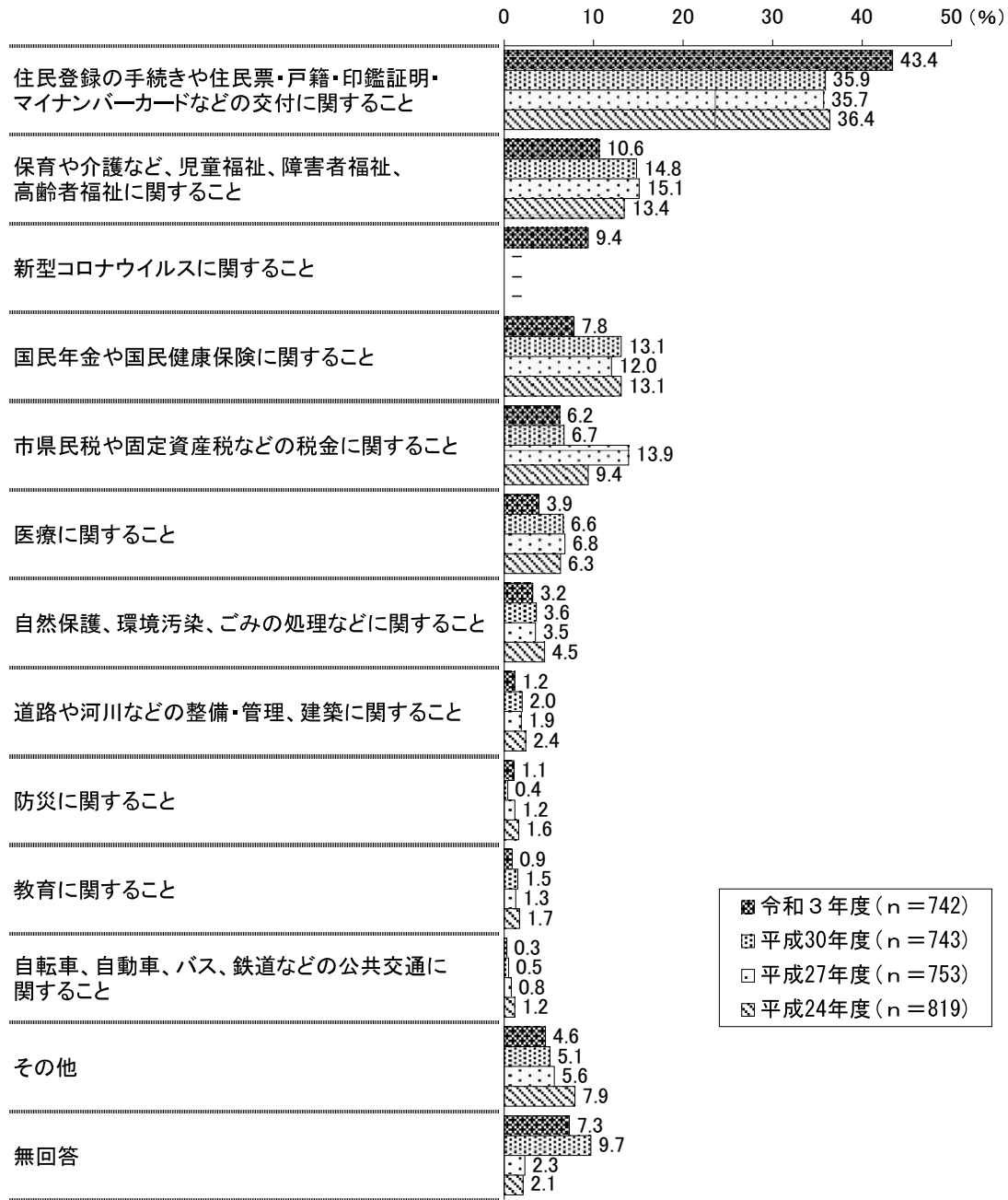
問27-2 問27-1で回答した項目の中で、もっとも最近のものはどれですか。



過去1年間に市職員と接する機会が「あった」と答えた方に、直近の要件をたずねたところ、「住民登録の手続きや住民票・戸籍・印鑑証明・マイナンバーカードなどの交付に関する事」(43.4%)が4割を超えて最も高く、次いで、「保育や介護など、児童福祉、障害者福祉、高齢者福祉に関する事」(10.6%)、「新型コロナウイルスに関する事」(9.4%)、「国民年金や国民健康保険に関する事」(7.8%)と続いている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、「住民登録の手続きや住民票・戸籍・印鑑証明・マイナンバーカードなどの交付に関すること」は平成30年度より7.5ポイント増加している。一方、「国民年金や国民健康保険に関すること」は平成30年度より5.3ポイント、「保育や介護など、児童福祉、障害者福祉、高齢者福祉に関すること」は平成30年度より4.2ポイント、それぞれ減少している。



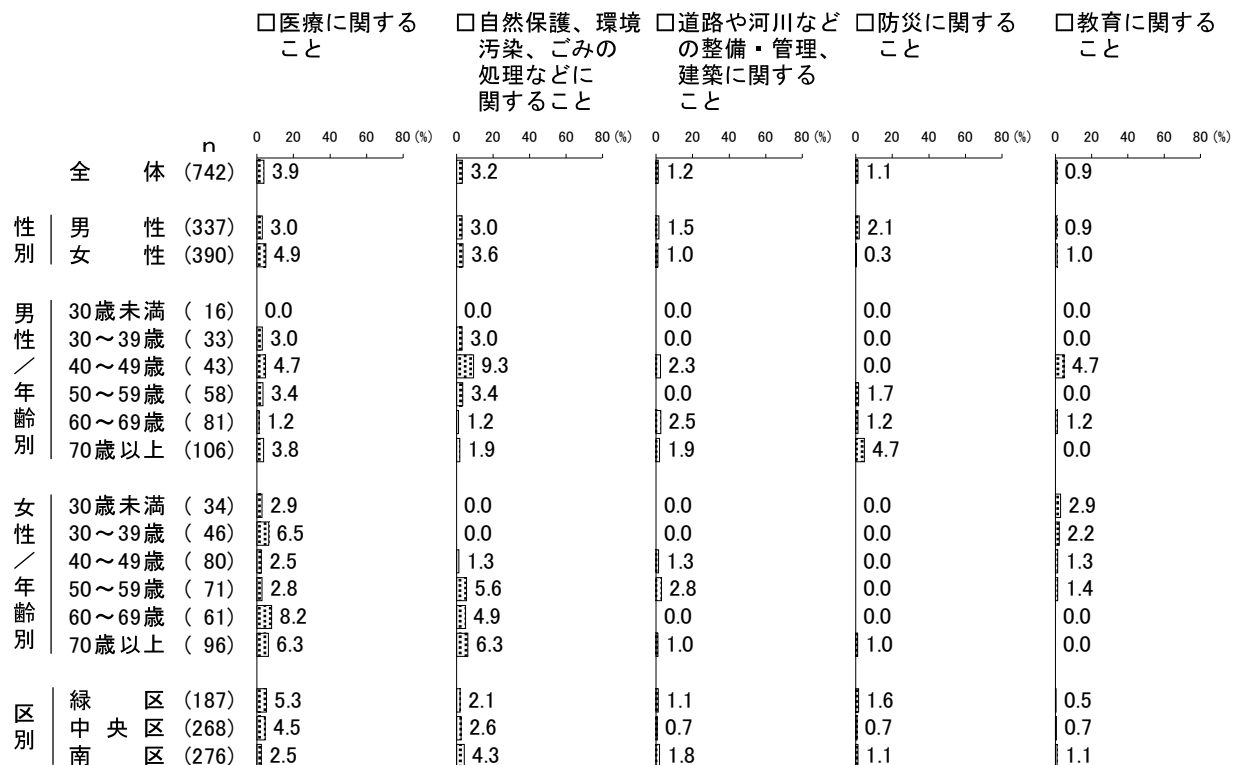
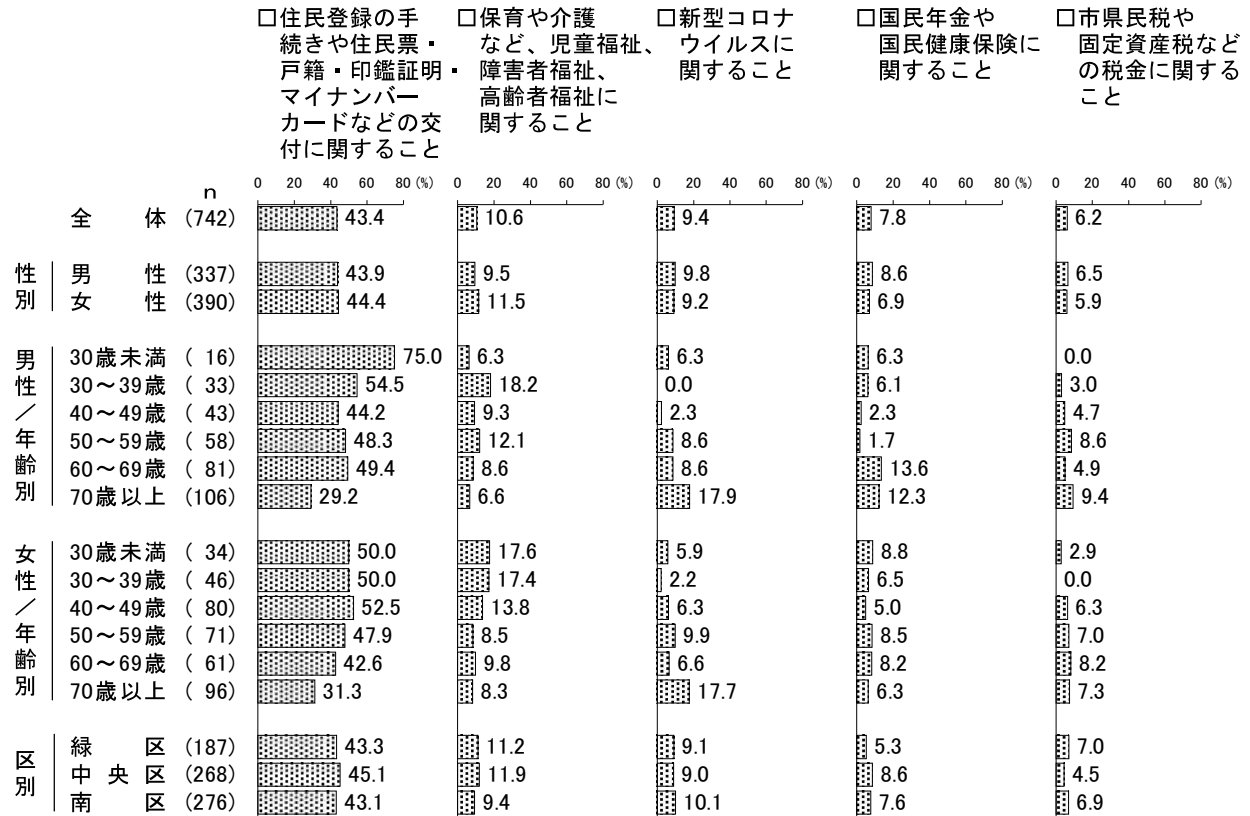
※「新型コロナウイルスに関すること」は、今回調査から追加された選択肢

<性別・性／年齢別・区別結果> (上位10項目)

性別でみると、大きな違いはみられない。

性／年齢別でみると、「住民登録の手続きや住民票・戸籍・印鑑証明・マイナンバーカードなどの交付に関する事」は男性30～39歳で5割半ばと高くなっている。

区別でみると、大きな違いはみられない。

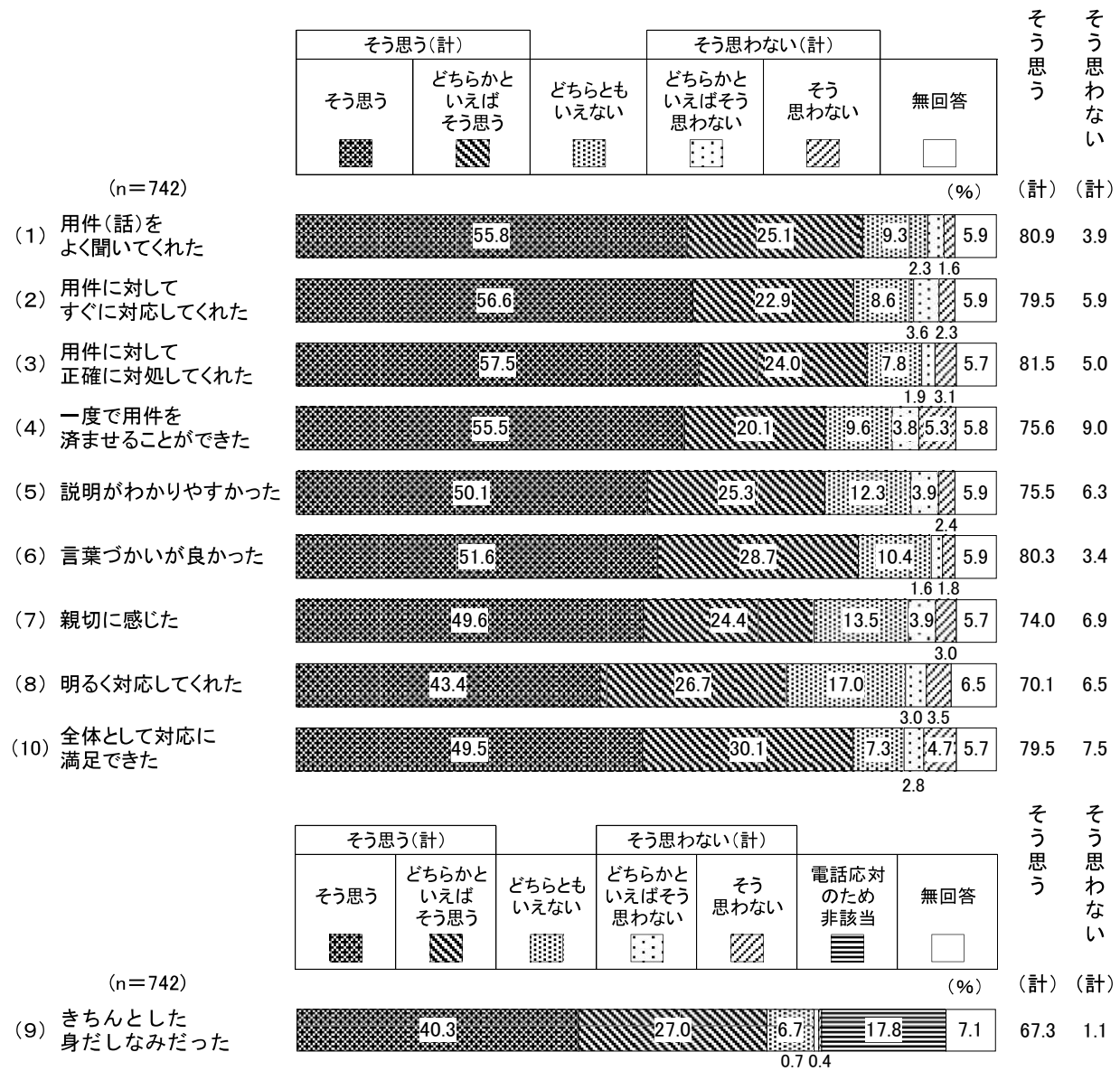


(1-3) 市職員の接遇態度

《問27で「あった」とお答えの方へ》

問27-3 あなたは、問27-2で回答した、直近に訪れたり電話したりした部署における市職員の接遇態度について、どのように感じましたか。

(○は(1)～(10)それぞれ1つずつ)

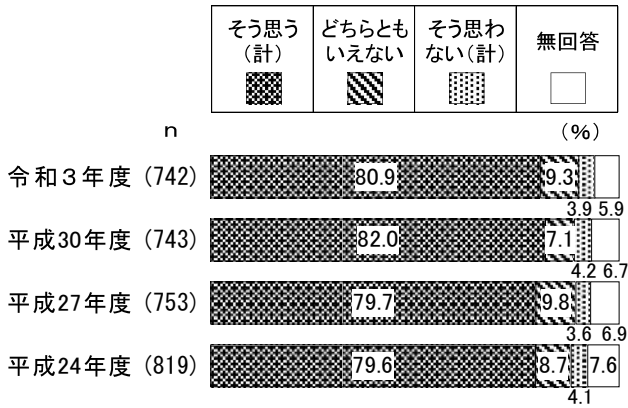


過去1年間に市職員と接する機会が「あった」と答えた方に、市職員の接遇態度について、10項目に分けてたずねたところ、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」の2つを合わせた《そう思う(計)》は、「(3)用件に対して正確に対処してくれた」(81.5%)が8割を超えて最も高く、次いで、「(1)用件(話)をよく聞いてくれた」(80.9%)、「(6)言葉づかいが良かった」(80.3%)、「(2)用件に対してすぐに対応してくれた」と「(10)全体として対応に満足できた」(ともに79.5%)と続いている。

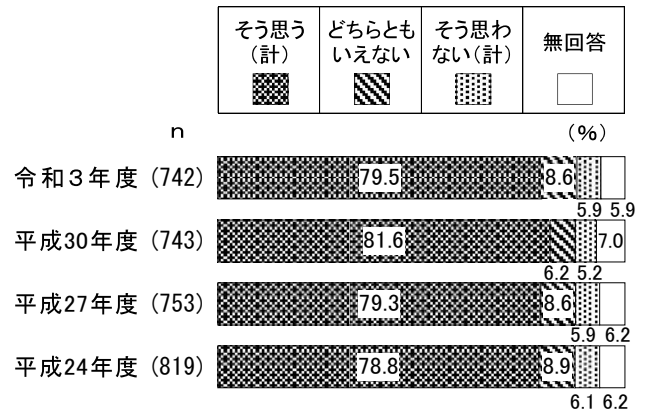
<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、《そう思う（計）》は“（6）言葉づかいが良かった”で平成30年度より3.4ポイント増加している。

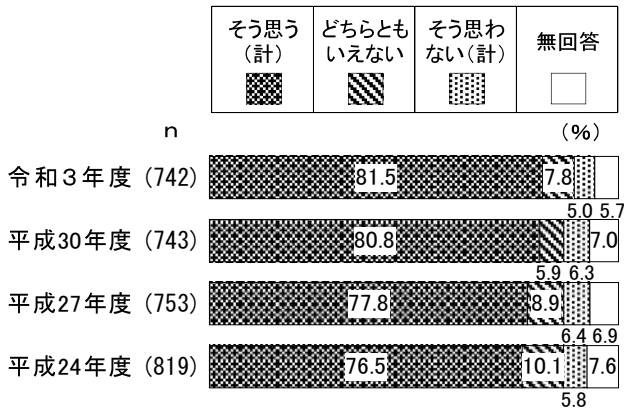
（1）用件（話）をよく聞いてくれた



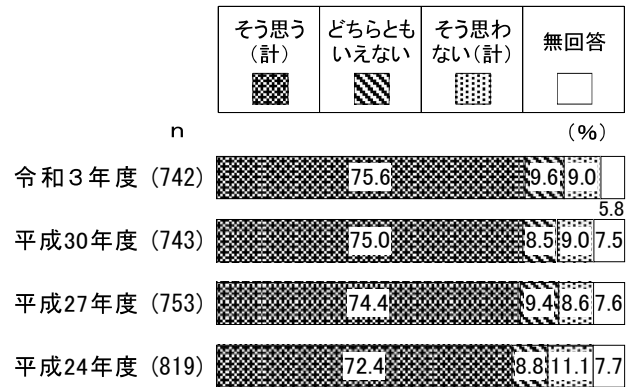
（2）用件に対してすぐに対応してくれた



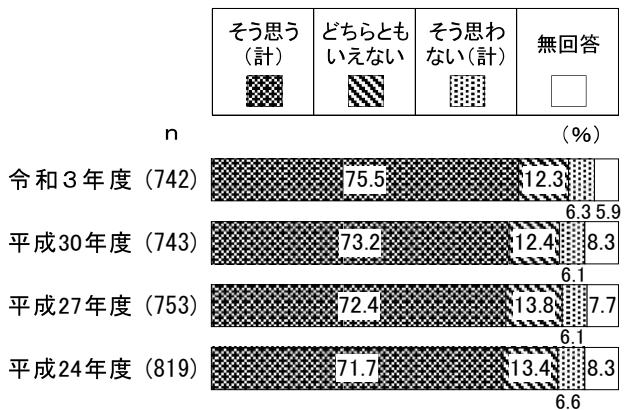
（3）用件に対して正確に対処してくれた



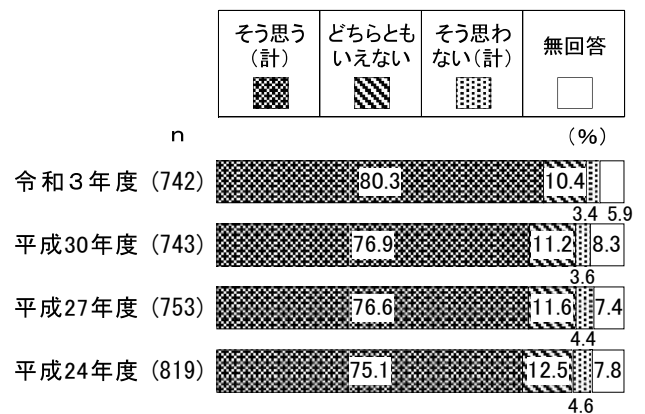
（4）一度で用件を済ませることができた



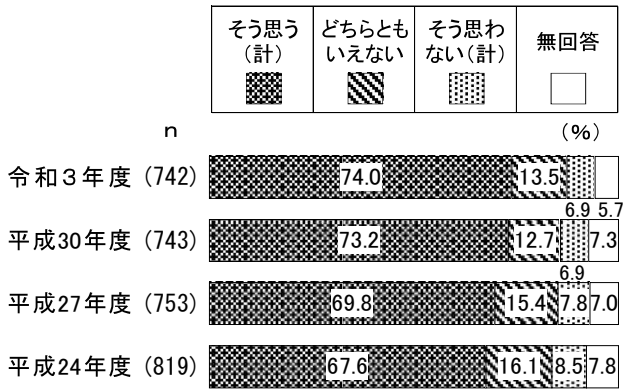
（5）説明がわかりやすかった



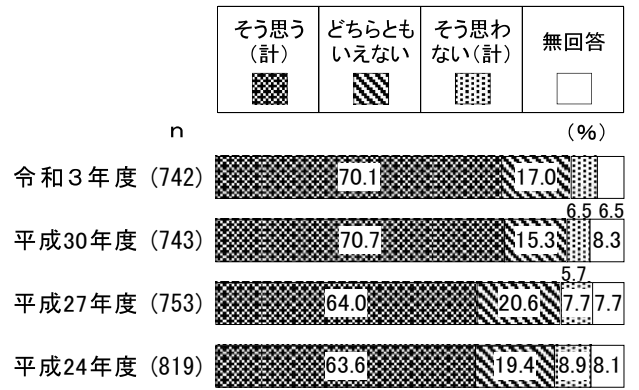
（6）言葉づかいが良かった



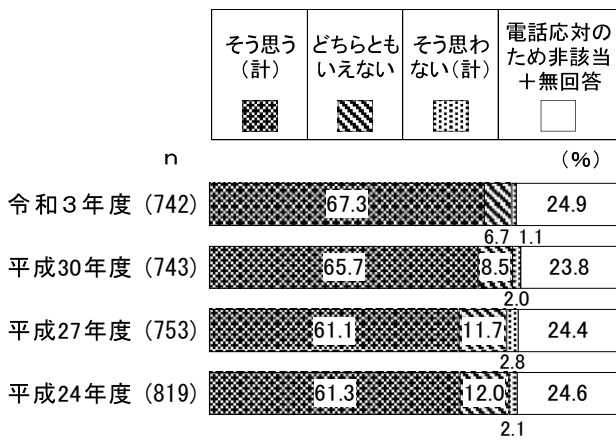
(7) 親切に感じた



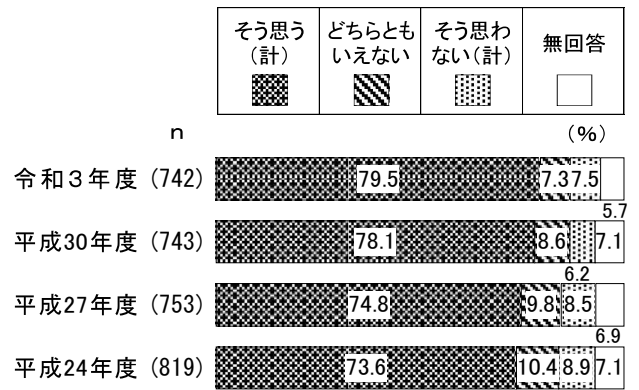
(8) 明るく対応してくれた



(9) きちんとした身だしなみだった



(10) 全体として対応に満足できた



<性別・性／年齢別・区別結果> (1) 用件(話)をよく聞いてくれた

性別でみると、大きな違いはみられない。

性／年齢別でみると、《そう思う(計)》は女性30歳未満で9割を超えて高くなっている。

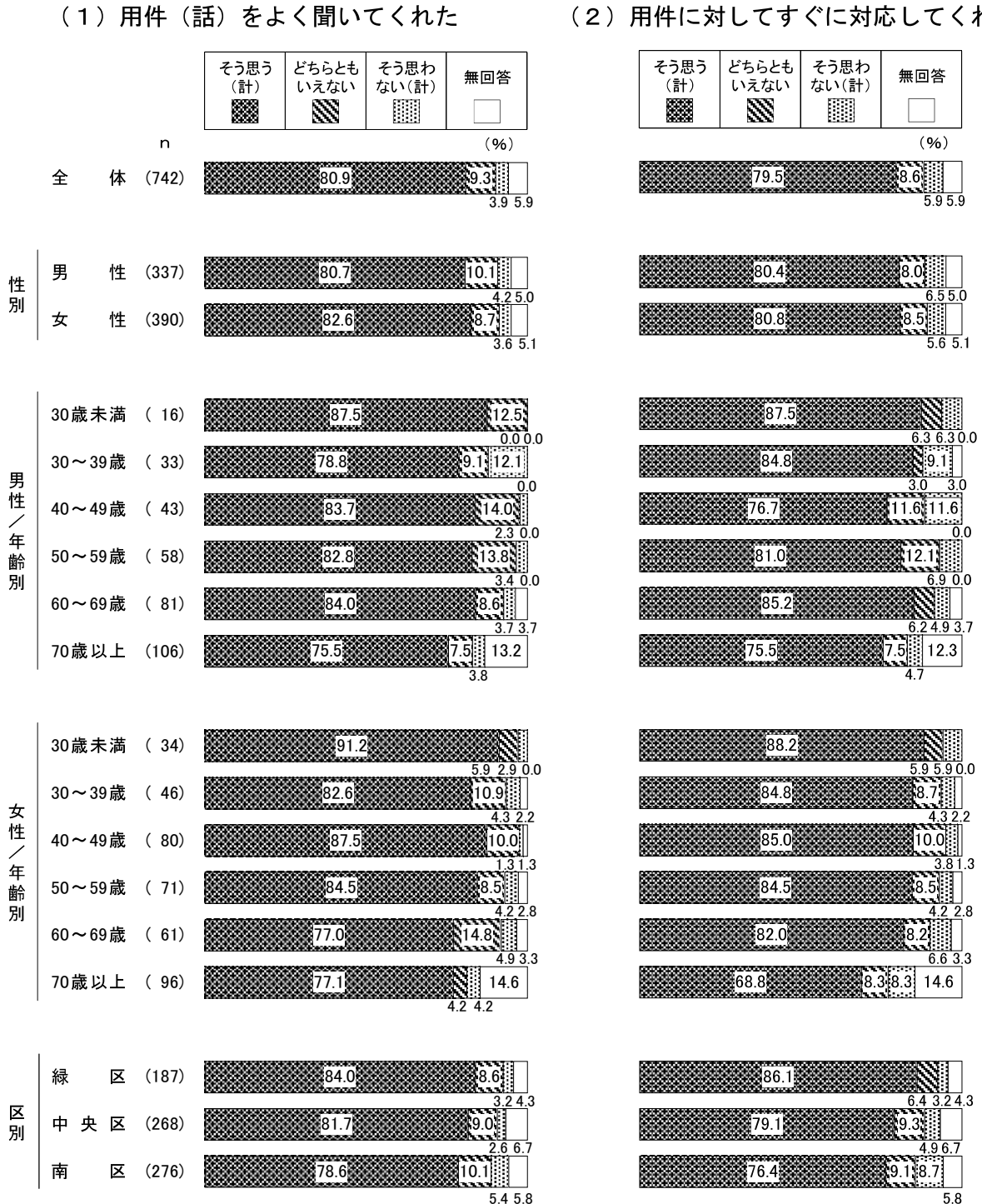
区別でみると、《そう思う(計)》は緑区で8割半ばと高くなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果> (2) 用件に対してすぐに対応してくれた

性別でみると、大きな違いはみられない。

性／年齢別でみると、《そう思う(計)》は女性30歳未満で9割近くと高くなっている。

区別でみると、《そう思う(計)》は緑区で8割半ばと高くなっている。



<性別・性／年齢別・区別結果> (3) 用件に対して正確に対処してくれた

性別で見ると、大きな違いはみられない。

性／年齢別で見ると、《そう思う(計)》は女性30～39歳と女性40～49歳で約9割と高くなっている。

区別で見ると、《そう思う(計)》は緑区で8割半ばと高くなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果> (4) 一度で用件を済ませることができた

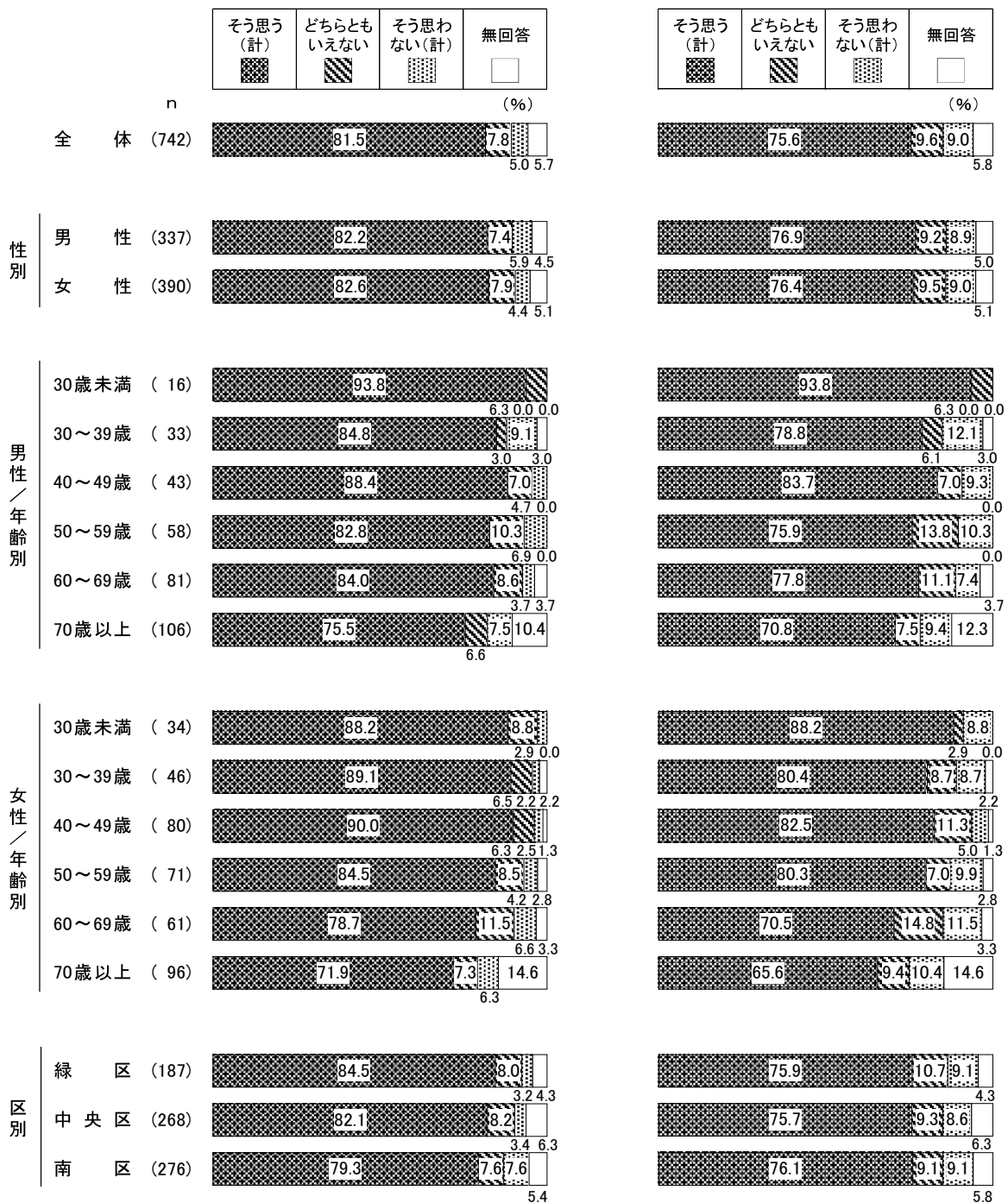
性別で見ると、大きな違いはみられない。

性／年齢別で見ると、《そう思う(計)》は女性30歳未満で9割近くと高くなっている。

区別で見ると、大きな違いはみられない。

(3) 用件に対して正確に対処してくれた

(4) 一度で用件を済ませることができた



<性別・性／年齢別・区別結果> (5) 説明がわかりやすかった

性別でみると、「<そう思う(計)>」は女性が男性より5.1ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「<そう思う(計)>」は女性30歳未満と女性30～39歳で9割近くと高くなっている。

区別でみると、「<そう思う(計)>」は緑区と中央区で8割近くと高くなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果> (6) 言葉づかいが良かった

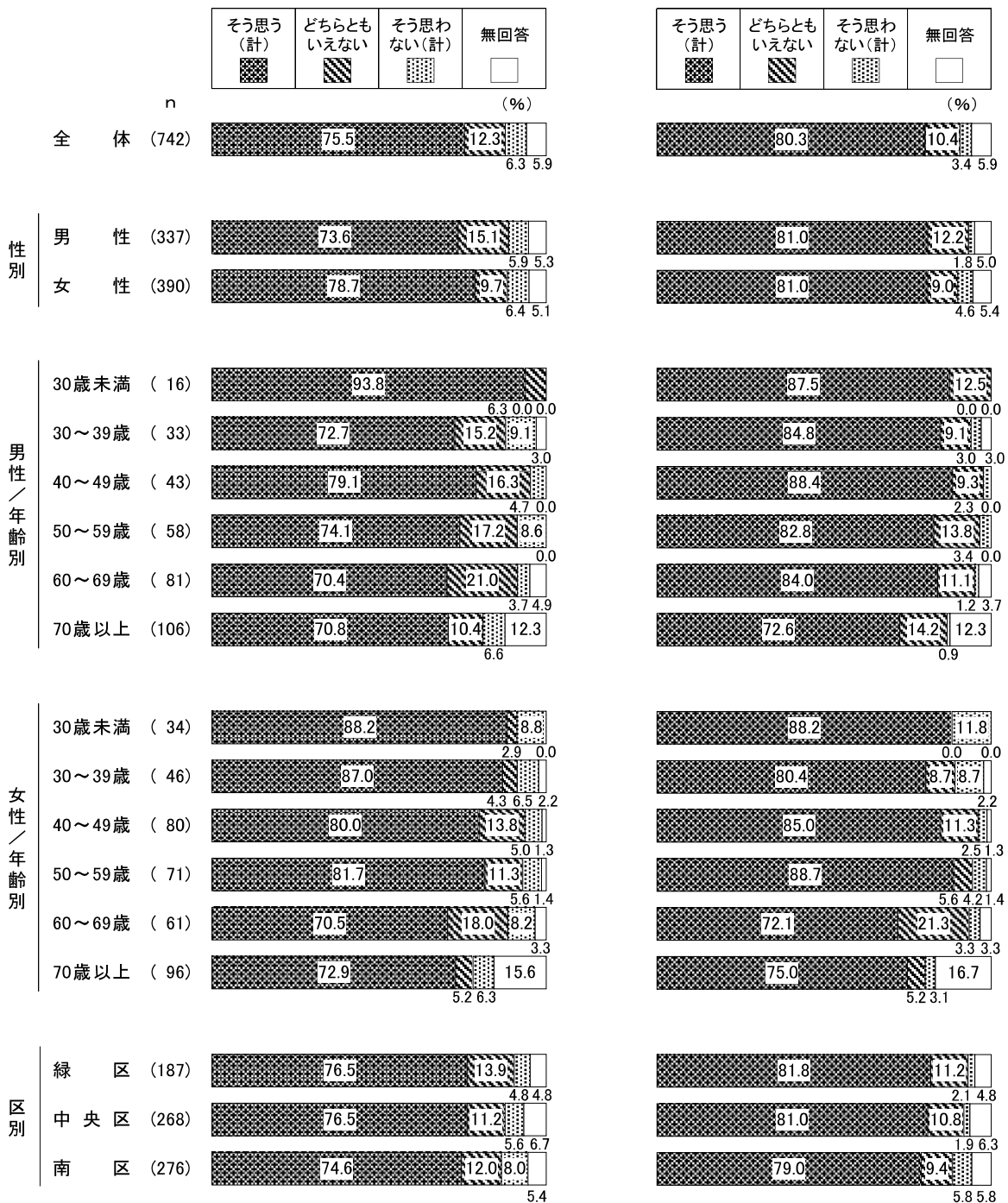
性別でみると、「どちらともいえない」は男性が女性より3.2ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「<そう思う(計)>」は男性の69歳以下の年代と女性の59歳以下の年代で8割台と高くなっている。

区別でみると、「<そう思う(計)>」は緑区と中央区で8割を超えて高くなっている。

(5) 説明がわかりやすかった

(6) 言葉づかいが良かった



<性別・性／年齢別・区別結果> (7) 親切に感じた

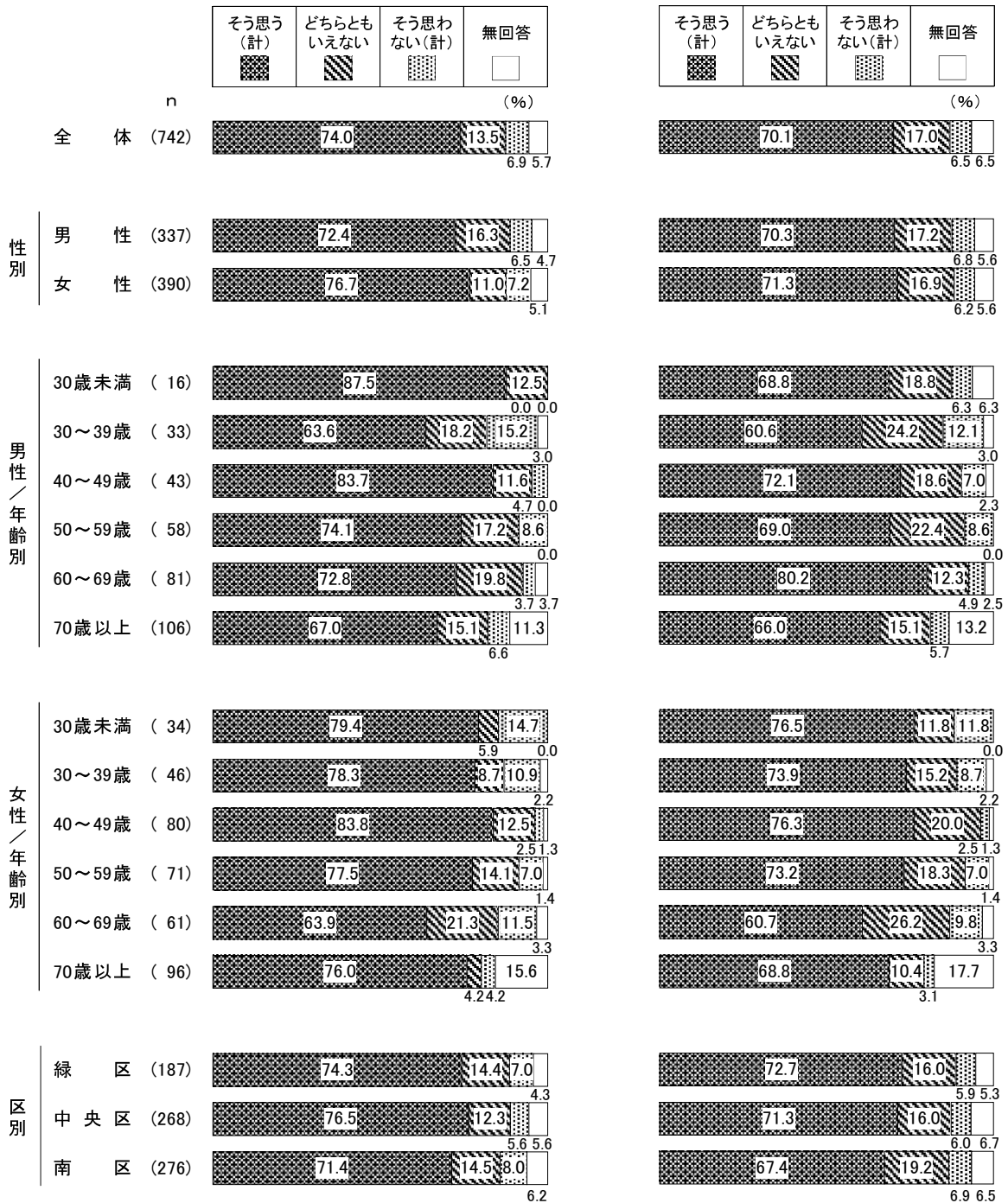
性別でみると、《そう思う(計)》は女性が男性より4.3ポイント高くなっている。
 性／年齢別でみると、《そう思う(計)》は男女ともに40～49歳で8割を超えて高くなっている。
 区別でみると、《そう思う(計)》は中央区で8割近くと高くなっている。

<性別・性／年齢別・区別結果> (8) 明るく対応してくれた

性別でみると、大きな違いはみられない。
 性／年齢別でみると、《そう思う(計)》は男性60～69歳で8割と高くなっている。
 区別でみると、《そう思う(計)》は緑区と中央区で7割を超えて高くなっている。

(7) 親切に感じた

(8) 明るく対応してくれた



<性別・性／年齢別・区別結果> (9) きちんとした身だしなみだった

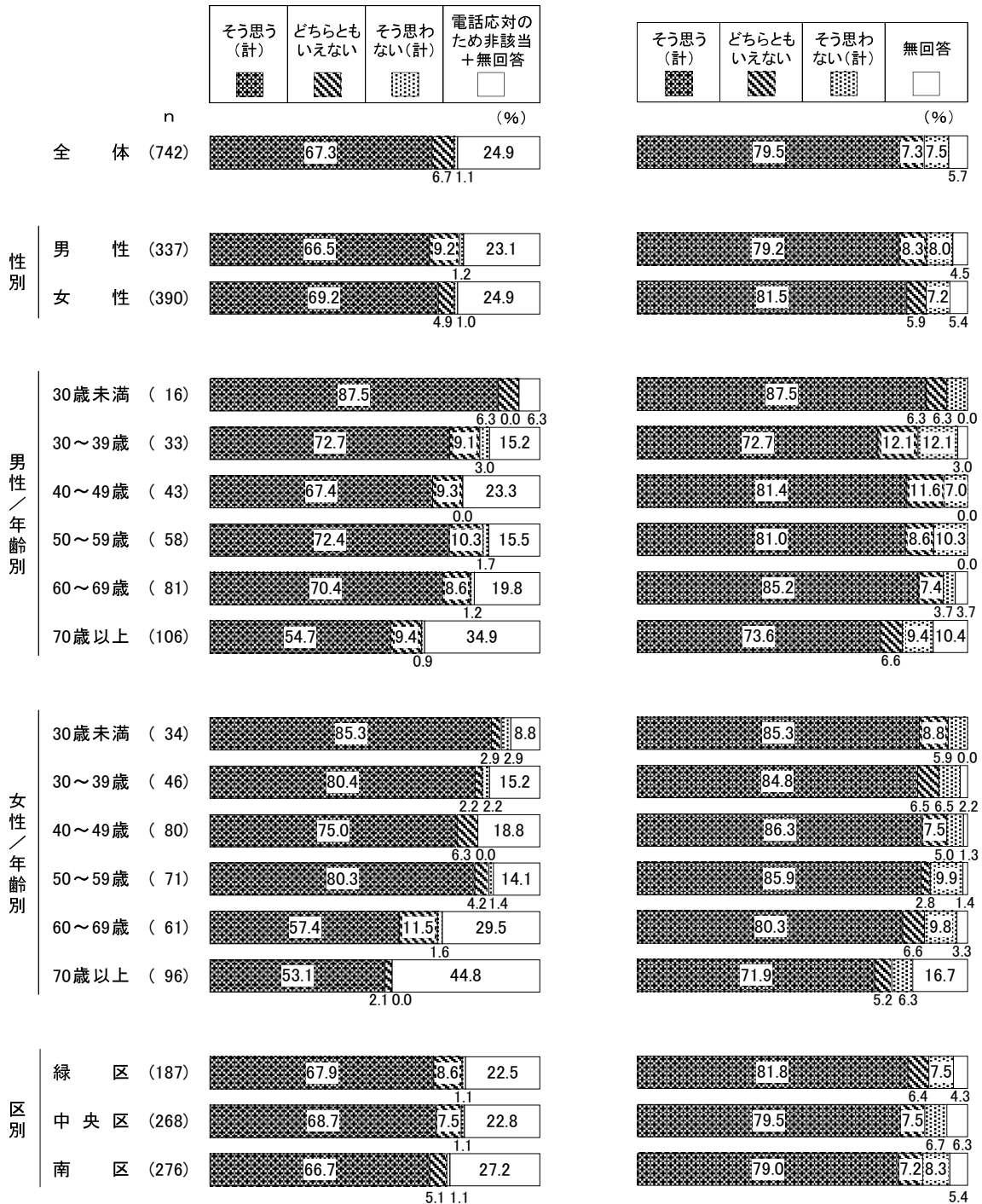
性別でみると、「どちらともいえない」は男性が女性より4.3ポイント高くなっている。
 性／年齢別でみると、「<そう思う(計)>」は女性30歳未満で8割半ばと高くなっている。
 区別でみると、大きな違いはみられない。

<性別・性／年齢別・区別結果> (10) 全体として対応に満足できた

性別でみると、大きな違いはみられない。
 性／年齢別でみると、「<そう思う(計)>」は女性59歳以下の年代と男性60～69歳で8割半ばと高くなっている。
 区別でみると、「<そう思う(計)>」は緑区で8割を超えて高くなっている。

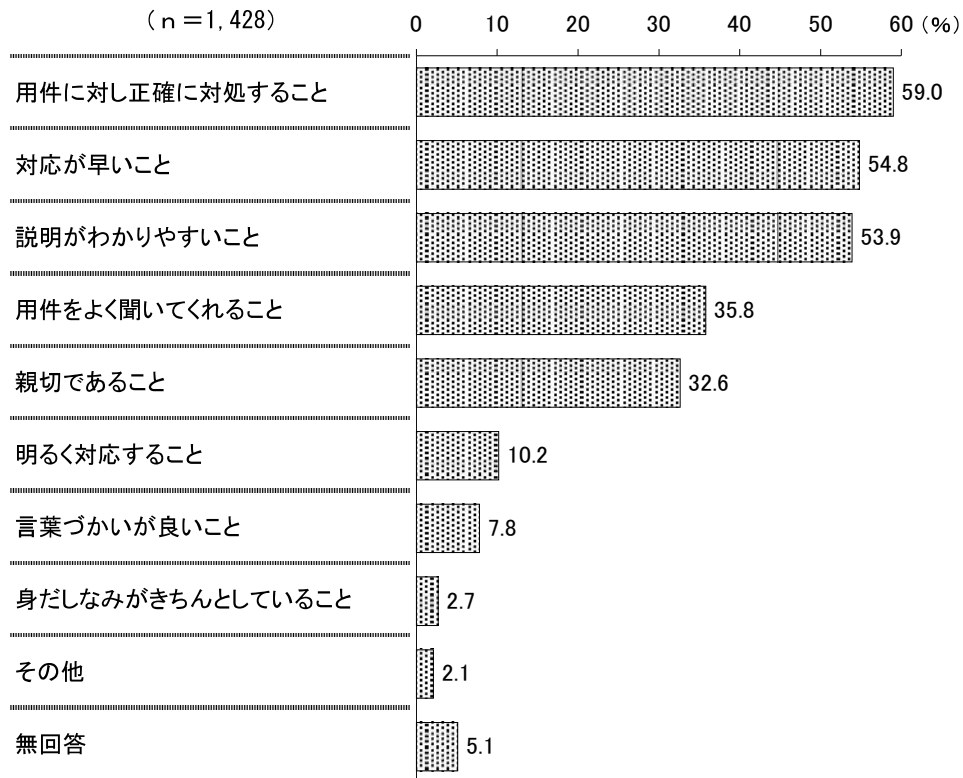
(9) きちんとした身だしなみだった

(10) 全体として対応に満足できた



(2) 市職員に求める接遇態度

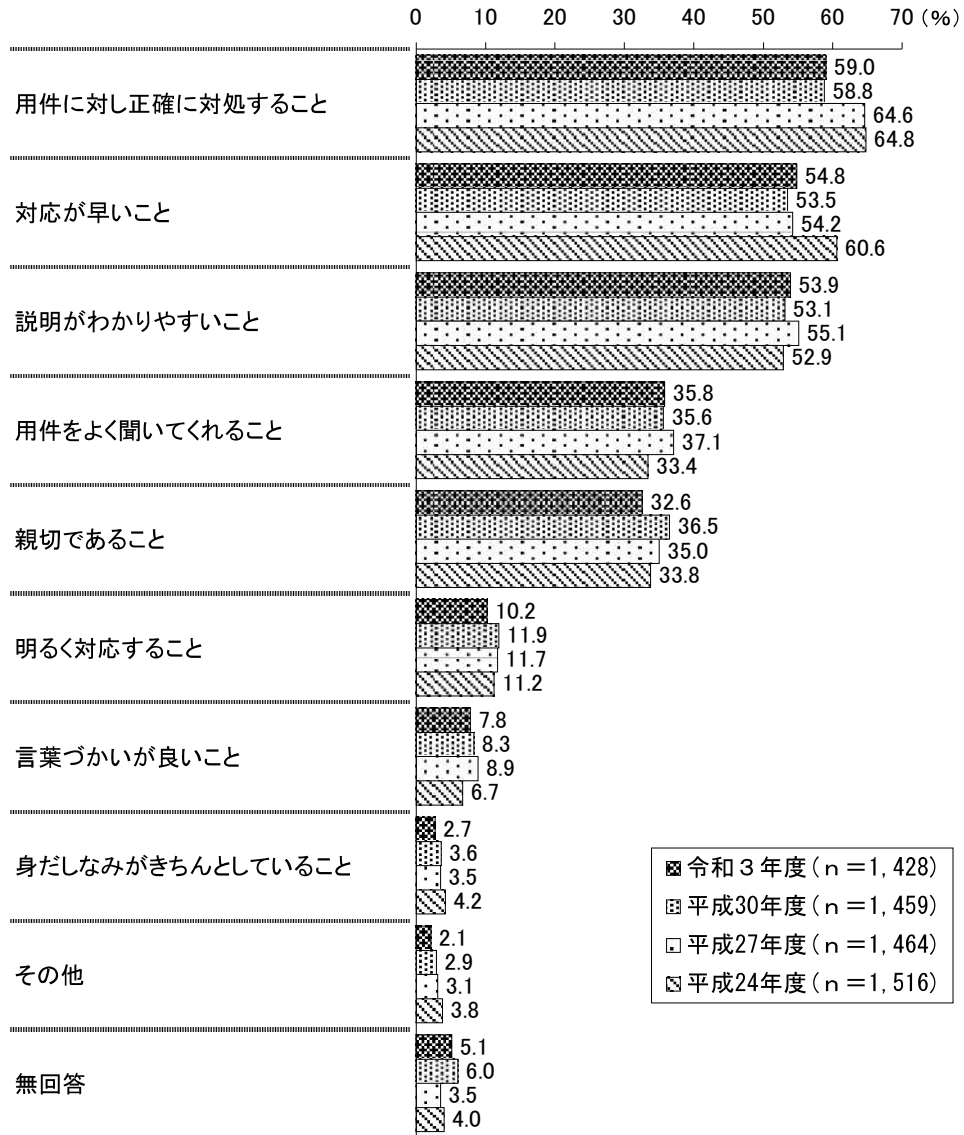
問28 あなたが、市職員に求める接遇態度として、今後、より重要と思われることは何ですか。
(○は3つまで)



市職員に求める接遇態度として、今後、より重要と思われることをたずねたところ、「用件に対し正確に対処すること」(59.0%)が約6割で最も高く、次いで、「対応が早いこと」(54.8%)、「説明がわかりやすいこと」(53.9%)、「用件をよく聞いてくれること」(35.8%)、「親切であること」(32.6%)と続いている。

<経年比較>

過去の調査結果と比較すると、「親切であること」は平成30年度より3.9ポイント減少している。

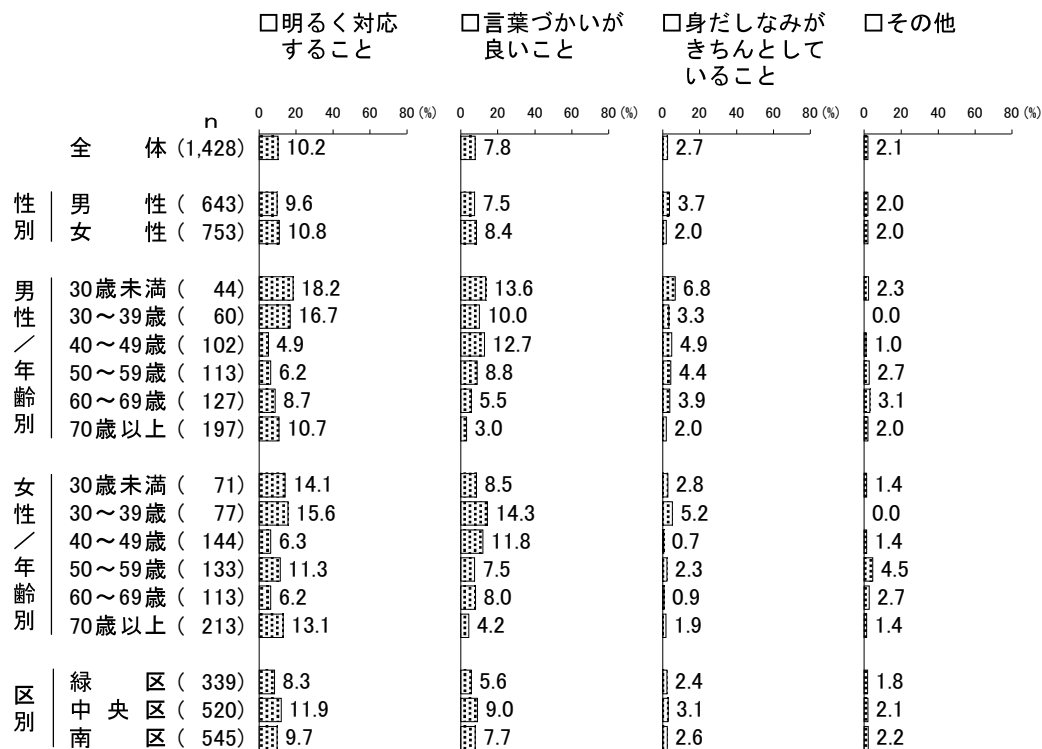
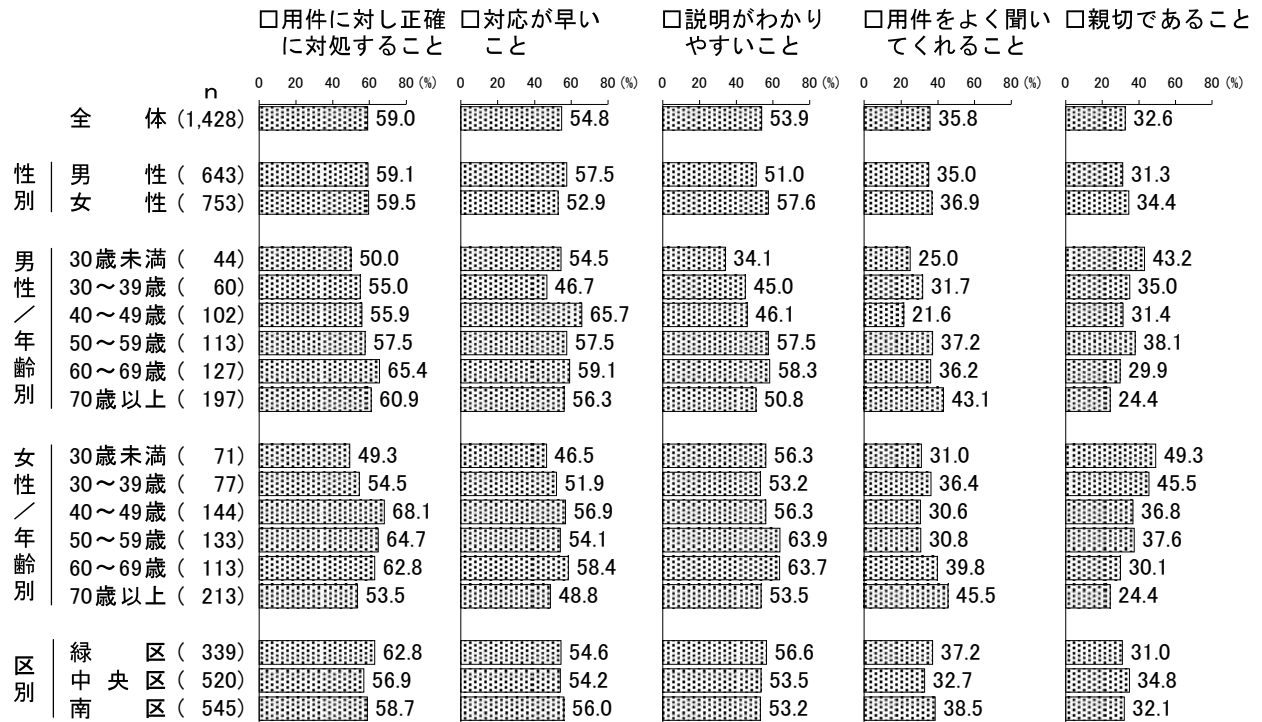


<性別・性／年齢別・区別結果>

性別でみると、「説明がわかりやすいこと」は女性が男性より6.6ポイント高くなっている。一方、「対応が早いこと」は男性が女性より4.6ポイント高くなっている。

性／年齢別でみると、「用件に対し正確に対処すること」は女性40～49歳で7割近くと高くなっている。「対応が早いこと」は男性40～49歳で6割半ばと高くなっている。

区別でみると、「用件に対し正確に対処すること」は緑区で6割を超えて高くなっている。



9 自由意見

最後に相模原市の市政について、ご意見やご要望がありましたら、ご自由にご記入ください。

有効回収数1,428票中、自由意見への記入は449票で、これらの意見を分類した。

「健康・福祉・保健」158件、「市民生活の安全」64件、「教育・保育」34件、「文化行政」40件、「都市基盤」31件、「道路・交通」73件、「環境・緑地」66件、「産業・雇用」16件、「その他市政一般」288件で、延べ770件であった。

【健康・福祉・保健】		158
新型コロナウイルスワクチン接種について		68
高齢化社会への対応		31
子育て支援体制の強化		20
障害者福祉の充実		8
保健・医療・介護の充実		8
保険料・医療費について		5
生活困窮への対応		5
その他		13
【市民生活の安全】		64
ひばり放送について		18
交通安全対策（信号機の設置、交通規制、安全指導等）		12
自転車等の交通ルール・マナーについて		10
防災対策		8
治安の向上・防犯対策の強化		6
自治会活動・地域活動について		5
その他		5
【教育・保育】		34
学校教育・施設の充実		17
生涯学習の充実		7
遊び場の確保・充実		6
保育施設の充実		1
その他		3
【文化行政】		40
公共施設について		13
スポーツの振興・施設の充実		12
地域イベントの開催		7
文化・芸術の振興		3
その他		5
【都市基盤】		31
駅周辺整備について		11
市街化・開発整備について		7
都市計画について		5
リニア中央新幹線について		4
その他		4

【道路・交通】	73
公共交通（バス・鉄道等）の充実、交通アクセスの改善	25
道路の維持補修・管理	20
道路の整備	19
交通渋滞対策	7
駐車（輪）場対策	2

【環境・緑地】	66
公園・広場などについて	21
ごみの収集・リサイクル等について	14
米軍基地の問題（騒音を含む）解消・跡地利用について	10
自然環境・緑の保全、緑化の促進	8
野生動物対策	5
まちの景観・美化について	5
その他	3

【産業・雇用】	16
商業の振興	7
雇用・失業対策	4
産業振興全般	2
その他	3

【その他市政一般】	288
市に感謝・満足している	35
市政運営全般	31
新型コロナウイルス対策、特別給付金について	28
情報提供・発信、広報（ホームページ、広報紙等）について	25
市長について	21
アンケート（世論調査）について	20
市の財政、税金の使い方について	19
市職員・市議会議員の質の向上	16
相模原らしさの充実、市のイメージアップ	15
I C T化の推進	12
他の自治体を見習って欲しい	11
税金の負担について	10
窓口の業務時間の拡大、利便性の向上	8
政令指定都市について	7
地域格差の解消	5
市職員・市議会議員の人員削減	1
その他	24