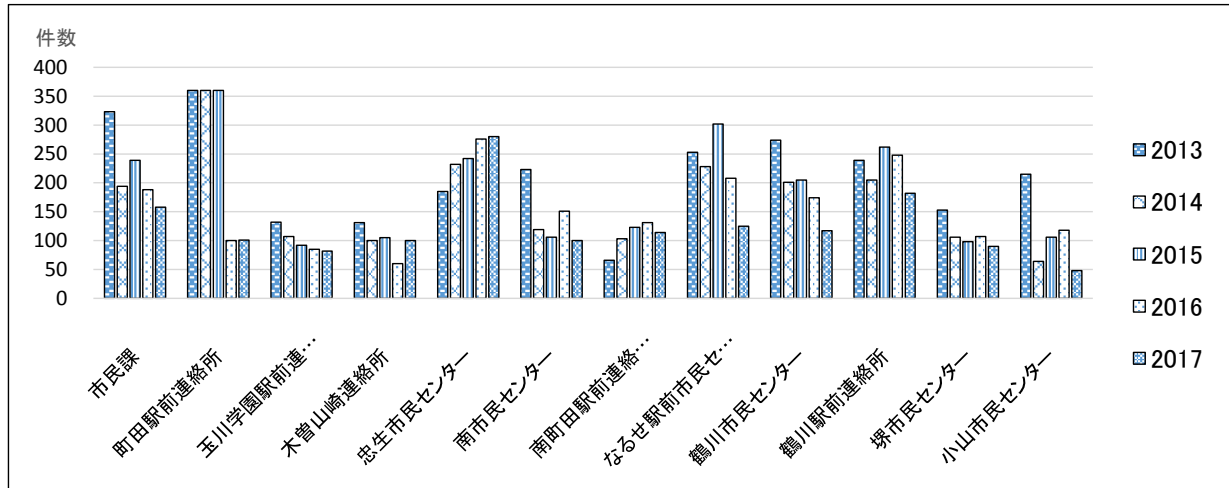


## 市民部「市民満足度アンケート」5年間の調査結果

2014年度と2015年度は回答項目の中の「普通」を削除したが、2016年度は「普通」評価を復活させた。

<アンケート回収数>

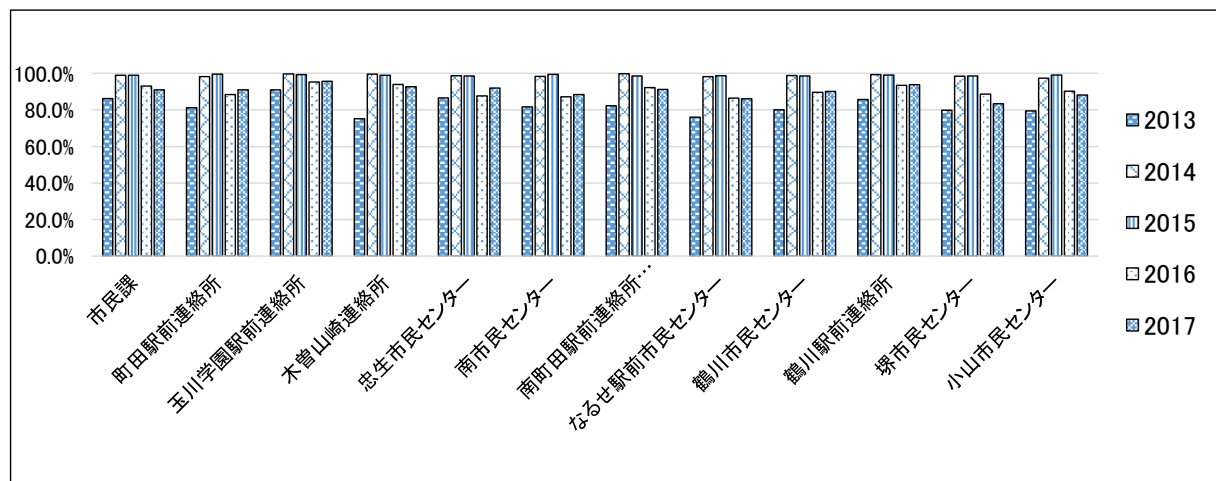
年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曾山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所(リエゾン)	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	堺市民センター	小山市民センター	市民部合計
2013	323	360	132	131	185	223	66	253	274	239	153	215	2,554
2014	194	360	107	100	232	119	103	228	201	205	106	64	2,019
2015	239	360	92	105	242	106	123	302	205	262	98	106	2,240
2016	188	100	85	60	276	151	131	208	174	248	107	118	1,846
2017	158	101	82	100	280	100	114	125	117	182	90	48	1,497



<満足度(「満足」+「やや満足」)>

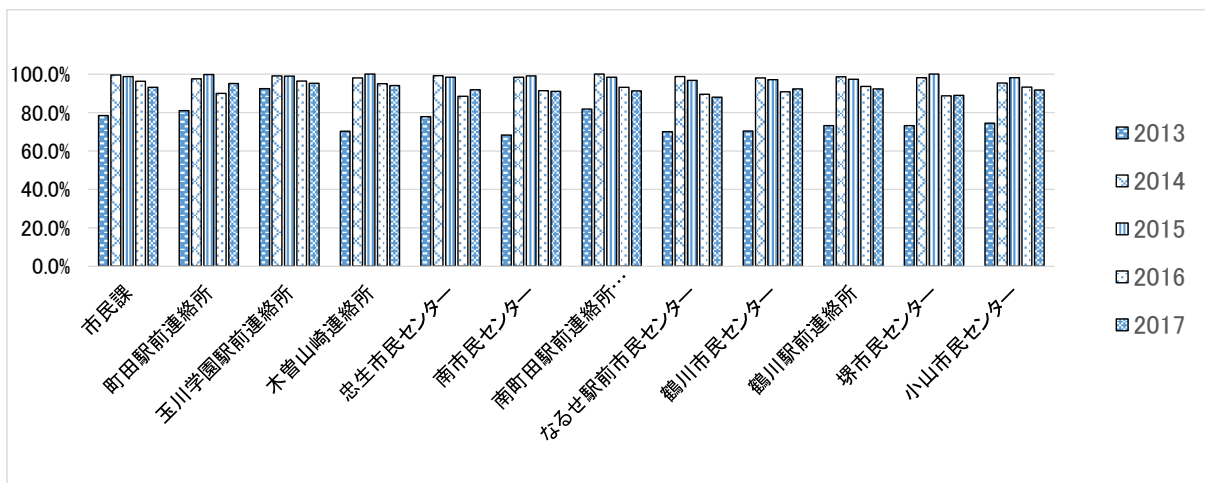
全体(目標78%)

年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曾山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所(リエゾン)	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	堺市民センター	小山市民センター	市民部合計
2013	86.2%	81.2%	90.9%	75.2%	86.6%	81.7%	82.3%	76.0%	80.1%	85.7%	79.8%	79.4%	82.0%
2014	98.9%	98.2%	99.7%	99.5%	98.7%	98.3%	99.8%	98.2%	98.8%	99.3%	98.4%	97.4%	98.7%
2015	98.9%	99.6%	99.3%	98.9%	98.5%	99.4%	98.6%	98.7%	98.6%	99.0%	98.5%	99.1%	98.9%
2016	93.1%	88.4%	95.3%	93.9%	87.6%	87.2%	92.2%	86.5%	89.6%	93.4%	88.6%	90.2%	90.1%
2017	90.9%	90.9%	95.6%	92.7%	91.9%	88.4%	91.2%	86.1%	90.1%	93.8%	83.4%	88.2%	90.7%



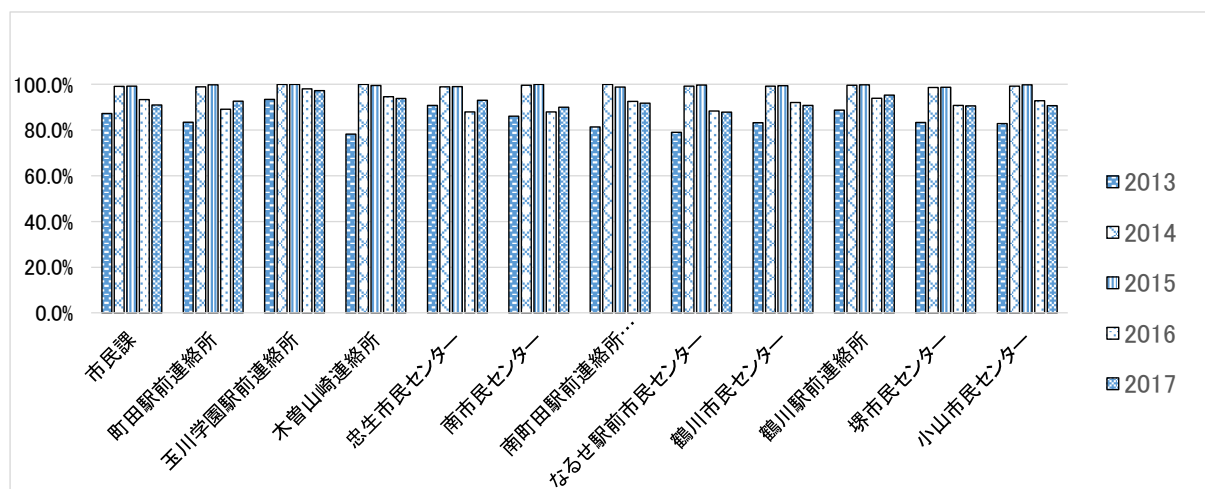
待ち時間(目標72%)

年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曾山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所(リエゾン)	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	塚市民センター	小山市民センター	市民部合計
2013	78.4%	81.0%	92.4%	70.2%	77.8%	68.2%	81.8%	70.0%	70.4%	73.2%	73.2%	74.4%	75.3%
2014	99.5%	97.5%	99.1%	98.0%	99.1%	98.3%	100.0%	98.7%	98.0%	98.5%	98.1%	95.3%	98.4%
2015	98.7%	99.7%	98.9%	100.0%	98.3%	99.1%	98.4%	96.7%	97.1%	97.3%	100.0%	98.1%	95.4%
2016	96.3%	90.0%	96.4%	95.0%	88.4%	91.4%	93.1%	89.5%	90.8%	93.5%	88.7%	93.2%	91.8%
2017	93.1%	95.1%	95.2%	94.0%	91.8%	91.0%	91.2%	88.0%	92.3%	92.3%	88.9%	91.7%	92.0%



接遇(目標80%)

年度	市民課	町田駅前連絡所	玉川学園駅前連絡所	木曾山崎連絡所	忠生市民センター	南市民センター	南町田駅前連絡所(リエゾン)	なるせ駅前市民センター	鶴川市民センター	鶴川駅前連絡所	塚市民センター	小山市民センター	市民部合計
2013	87.3%	83.4%	93.4%	78.2%	90.8%	86.1%	81.4%	79.0%	83.2%	88.7%	83.3%	82.8%	84.8%
2014	99.1%	99.0%	100.0%	100.0%	98.9%	99.6%	100.0%	99.2%	99.3%	99.6%	98.6%	99.2%	99.3%
2015	99.2%	99.8%	100.0%	99.5%	99.0%	100.0%	98.8%	99.7%	99.4%	99.8%	98.7%	99.8%	99.5%
2016	93.4%	89.1%	98.0%	94.6%	87.9%	87.9%	92.5%	88.3%	92.1%	93.9%	90.8%	92.8%	91.2%
2017	91.0%	92.6%	97.3%	93.8%	93.0%	90.0%	91.8%	87.8%	90.8%	95.3%	90.6%	90.7%	92.2%



待合フロア(目標70%)

年度	市民課	町田駅前 連絡所	玉川学園 駅前連絡 所	木曾山崎 連絡所	忠生市民 センター	南市民セ ンター	南町田駅 前連絡所 (リエジ ン)	なるせ駅 前市民セ ンター	鶴川市民 センター	鶴川駅前 連絡所	堺市民セ ンター	小山市民 センター	市民部合 計
2013	89.4%	72.7%	79.6%	68.0%	78.4%	77.6%	86.3%	70.4%	77.4%	86.2%	72.5%	70.7%	77.4%
2014	97.4%	95.8%	99.1%	99.0%	97.4%	93.3%	99.0%	93.9%	97.5%	98.5%	98.1%	92.2%	96.7%
2015	97.4%	98.6%	96.7%	96.2%	96.7%	97.2%	98.4%	96.7%	97.1%	97.3%	95.9%	97.2%	97.1%
2016	88.8%	84.0%	83.6%	90.0%	85.5%	80.1%	90.0%	75.9%	78.7%	90.8%	80.4%	77.1%	83.8%
2017	88.6%	80.2%	89.0%	87.0%	88.3%	79.0%	89.6%	77.6%	84.6%	89.5%	48.9%	75.0%	83.4%

